

## Poročilo o reševanju sporov iz področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. četrletje 2013 (od 1.1.2013 do 31.3.2013)

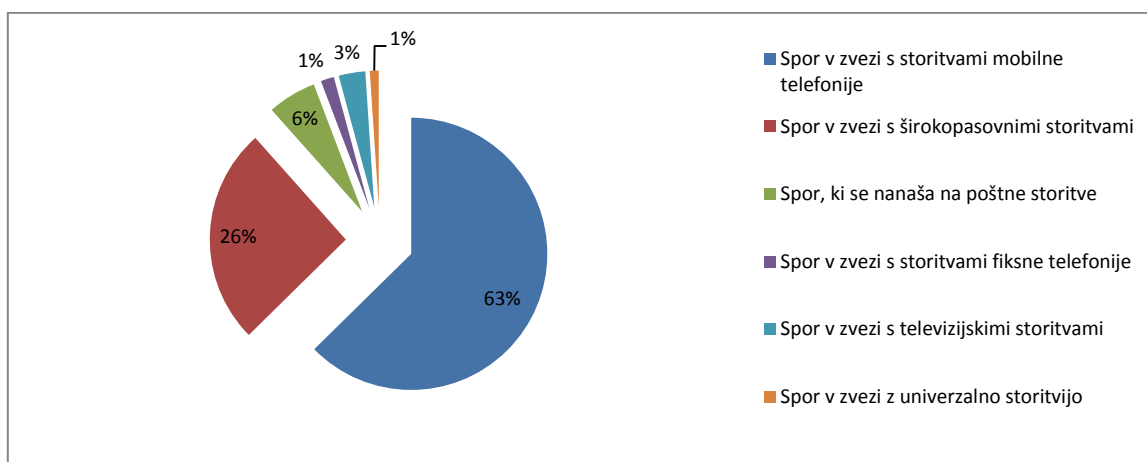
### Prejete zadeve

V I. četrletju je Agencija prejela 191 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrletjem se je število prejetih sporov povečalo za 7%.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med uporabnikom in izvajalcem, so v tem četrletju prevladovali spori, ki so bili povezani s storitvami mobilne telefonije. Sledili so jim spori v zvezi s širokopasovnimi storitvami in spori, ki se nanašajo na televizijske storitve.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:

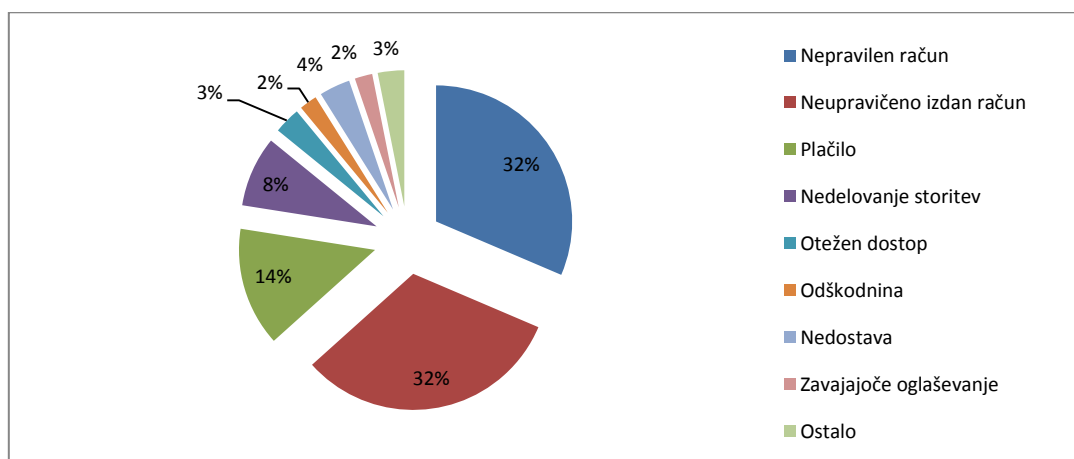
**Prejete zadeve glede na vsebino spora**



V I. četrletju so se končni uporabniki na Agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno oziroma neupravičeno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev in nedostavljenih poštne pošiljk.

Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna iz spodnje slike:

**Prejete zadeve glede na predmet spora**

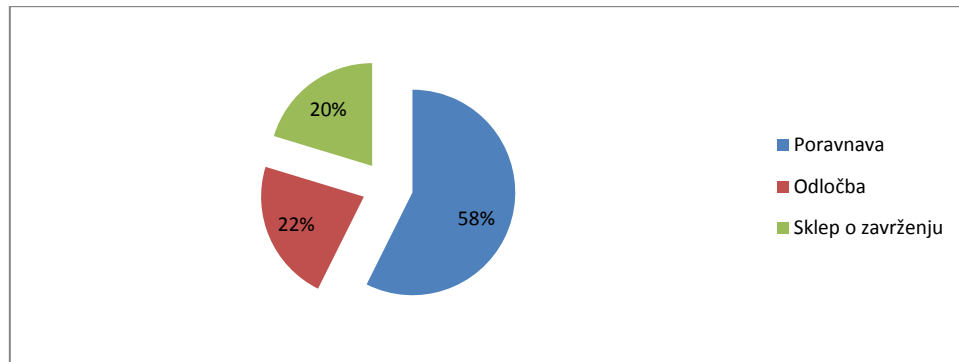


## Rešene zadeve

V I. četrtnem letu je Agencija rešila 197 zadev. Pri tem je s posredovanjem uspela doseči, da so se v 113 zadevah sprte stranke poravnale, čemur je nato sledil sklep o ustavitvi postopka. Delež doseženih poravnav je v I. četrtnem letu znašal 57%.

Z upravo odločbo je Agencija odločila v 44 zadevah, 40 predlogov za rešitev spora pa je bila prisiljena zavreči (bodisi ker ni bila pristojna za njihovo reševanje ali pa so bili pomanjkljivi, vložnik pa pomanjkljivosti ni odpravil).

### Rešene zadeve glede na način rešitve



Povprečni čas reševanja posameznega spora je znašal 63 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja iz področja elektronskih komunikacij<sup>1</sup> in Zakon o poštnih storitvah<sup>2</sup>.

### Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 2735

Da bi preprečila nastanek sporov Agencija uporabnikom omogoča, da se nanjo obrnejo po nasvet, kaj storiti, ko v odnosu z operaterjem naletijo na določene težave. V takih primerih Agencija uporabniku odgovori s pisnim pojasnilom, predvidoma v roku 15 dni.

V I. četrtnem letu je tako Agencija s strani končnih uporabnikov prejela 45 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 47 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnem letu prevladovala poizvedbe, povezane s storitvami mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe, ki se nanašajo na širokopasovne storitve in poizvedbe v zvezi s televizijskimi storitvami.

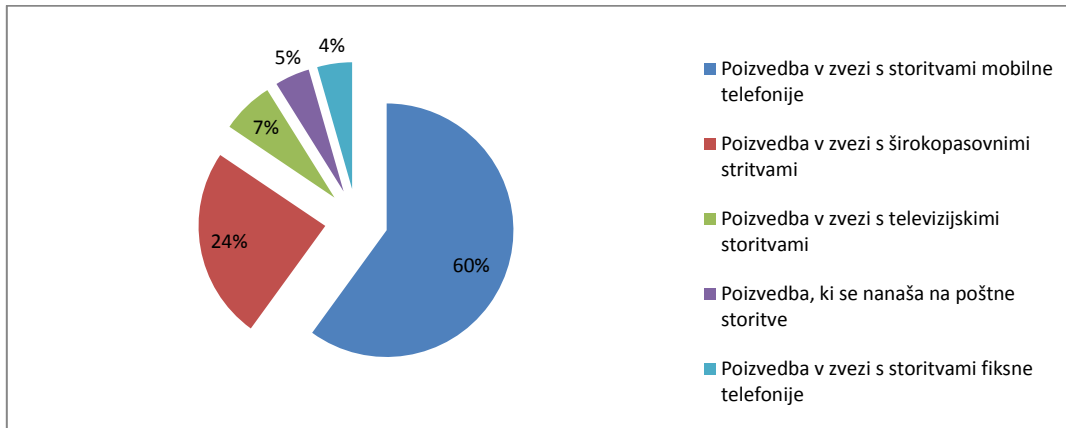
Povprečni čas, v katerem je Agencija pripravila odgovor je znašal 7 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

<sup>1</sup> 6. odstavek 218. člena ZEKom-1

<sup>2</sup> 4. odstavek 62. člena ZPSto-2

Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:

### Prejete poizvedbe



V I. četrtnem so se končni uporabniki na Agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno izdanih oziroma nepravilnih računov, plačila storitev in glede oteženega dostopa do storitev.

Uporabnikom so na voljo tudi informacije ter pojasnila, ki jih Agencija zagotavlja preko klicnega centra, ki deluje vsak dan med 9. in 13. uro. V I. četrtnem je Agencija v klicnem centru prejela 261 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.