



Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za II. četrletje 2014 (od 1. 4. 2014 do 30. 6. 2014)

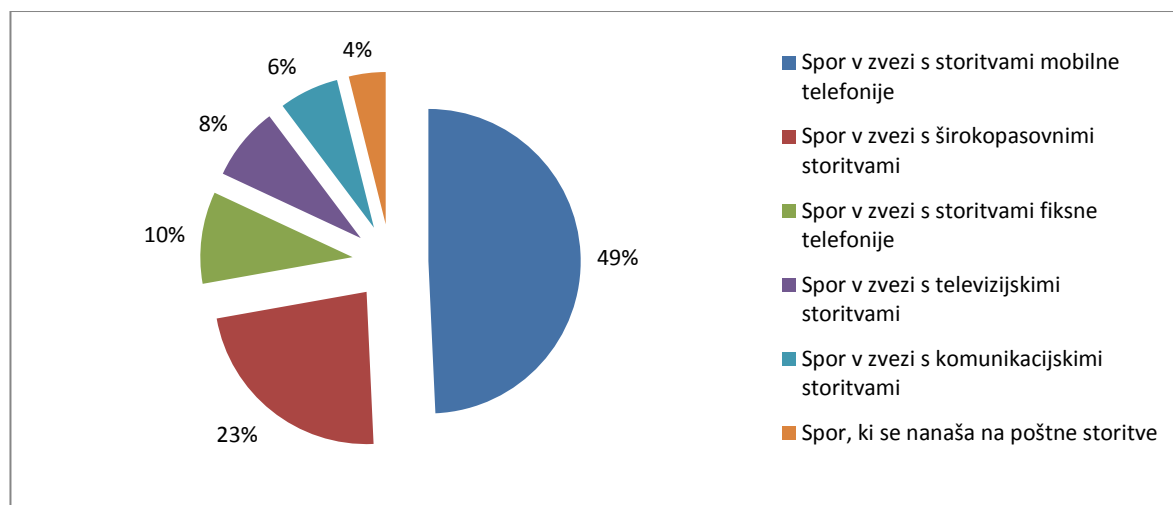
Prejete zadeve

V II. četrletju je agencija prejela 205 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrletjem se je število prejetih sporov povečalo za 9,6%.

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 storitve fiksne telefonije.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

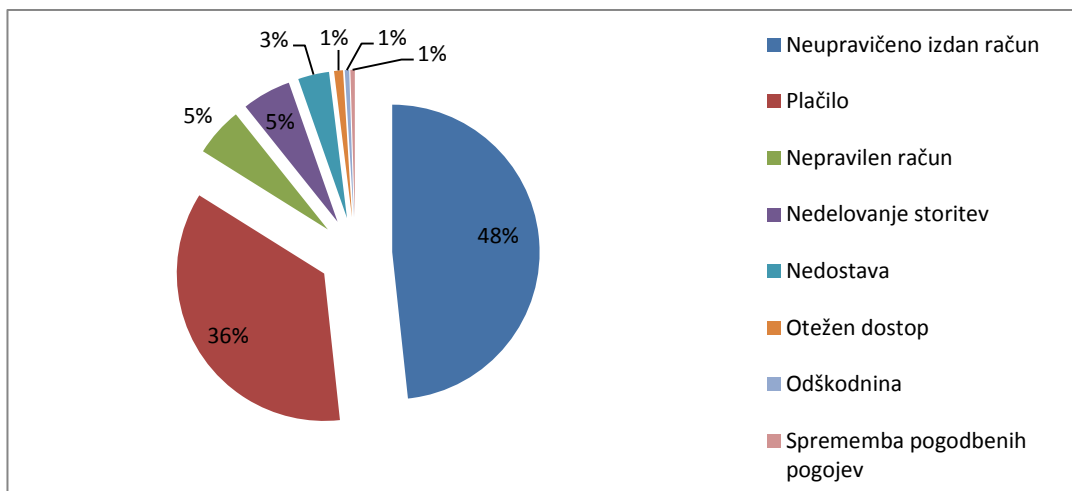
Prejete zadeve glede na vsebino spora



V II. četrletju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno izdanih računov, plačila, nepravilnih računov in nedelovanja storitev.

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

Prejete zadeve glede na predmet spora

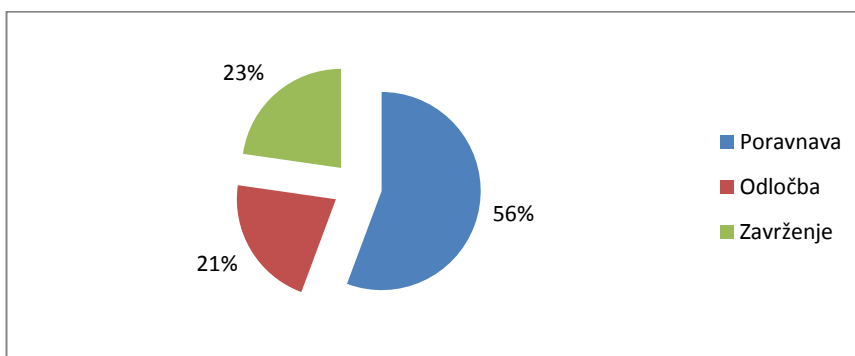


Rešene zadeve

V II. četrtnem letju je agencija rešila 176 zadev. Pri tem je s posredovanjem uspela doseči, da so se v 98 zadevah sprte stranke poravnale, čemur je nato sledil sklep o ustavitvi postopka. Delež doseženih poravnav je v I. četrtnem letju znašal 56 %.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 38 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 91 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja iz področja elektronskih komunikacij¹ in Zakon o poštnih storitvah².

¹ 6. odstavek 218. člena ZEKom-1

² 4. odstavek 62. člena ZPSto-2

Pojasnila končnim uporabnikom in pomoč preko brezplačne telefonske številke 080 2735

V izogib preprečitve nastanka 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.

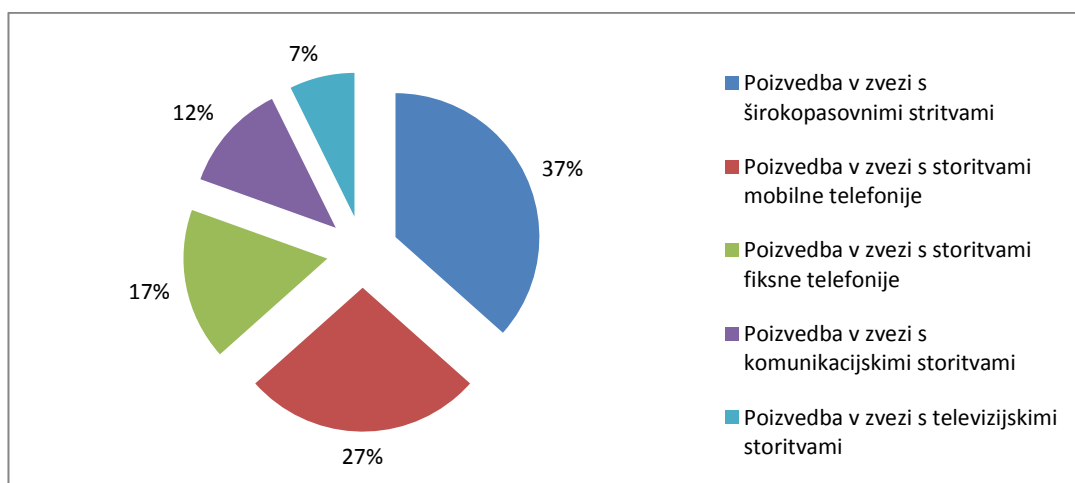
V II. četrtnetju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 41 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 37 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnetju prevladovale poizvedbe, ki se nanašajo na širokopasovne storitve. Sledile so jim poizvedbe, povezane s storitvami mobilne telefonije in poizvedbe v zvezi s storitvami fiksne telefonije.

Povprečni čas, v katerem je agencija pripravila odgovor, je znašal 9 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

Prejete poizvedbe



V II. četrtnetju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi plačila storitev, nedelovanja storitev, neupravičeno izdanih računov 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 II. četrtnetju je agencija v klicnem centru prejela 264 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.