

Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za IV. četrtnje 2013 (od 1. 10. 2013 do 31. 12. 2013)

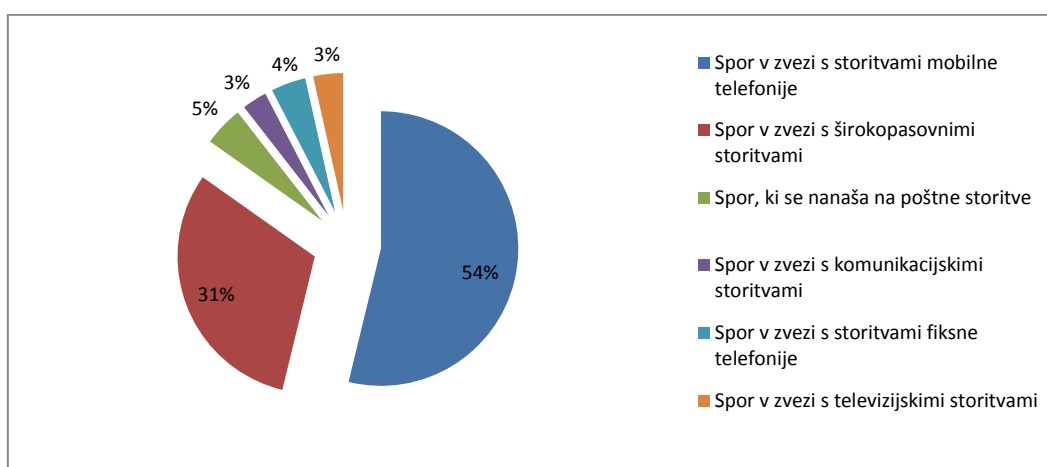
Prejete zadeve

V IV. četrtnju je agencija prejela 171 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrtnjem se je število prejetih sporov zmanjšalo za 4%.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med uporabnikom in izvajalcem, so v tem četrtnju 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 poštne storitve.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

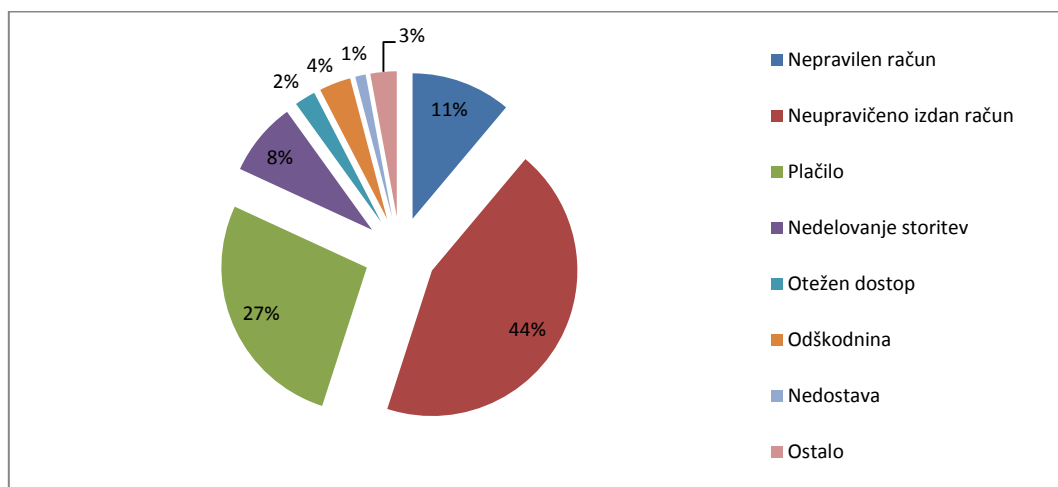
Prejete zadeve glede na vsebino spora



V IV. četrtnju 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 iz spodnje slike:

Prejete zadeve glede na predmet spora

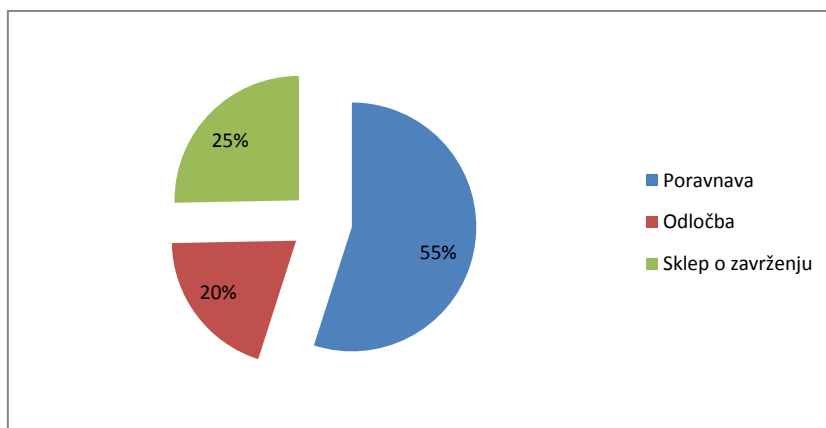


Rešene zadeve

V IV. četrtletju je agencija rešila 162 zadev. Pri tem je s posredovanjem uspela doseči, da so se v 89 zadevah sprte stranke poravnale, čemur je nato sledil sklep o ustavitvi postopka. Delež doseženih poravnav je v IV. četrtletju znašal 55%.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 32 zadevah, 41 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 74,65 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij¹ in Zakon o poštnih storitvah².

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 IV. četrtletju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 73 prošenj za pojasnilo nastale situacije oziroma nasvet glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 66 pisnih pojasnil in odgovorov.

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

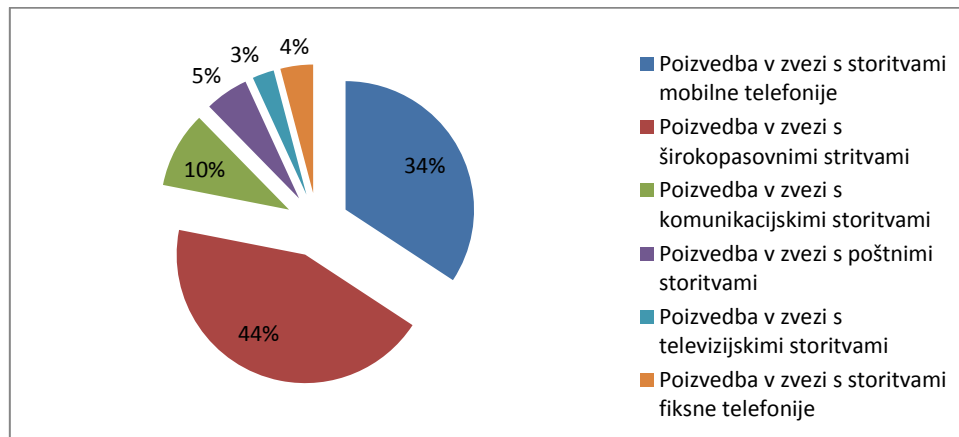
Povprečni čas, v katerem je agencija pripravila odgovor, je znašal 8 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

¹ 6. odstavek 218. člena ZEKom-1

² 4. odstavek 62. člena ZPSto-2

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

Prejete poizvedbe



V IV. četrletju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi plačila storitev, neupravičeno izdanih računov oziroma nepravilnih računov, nedelovanja storitev in glede oteženega dostopa do storitev ter zamenjave ponudnika.

Uporabnikom so na voljo tudi informacije ter pojasnila, ki jih agencija zagotavlja prek klicnega centra, ki deluje vsak dan med 9. in 13. uro. V IV. četrletju je agencija v klicnem centru prejela 310 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.