



Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za I. četrletje 2014 (od 1. 1. 2014 do 31. 3. 2014)

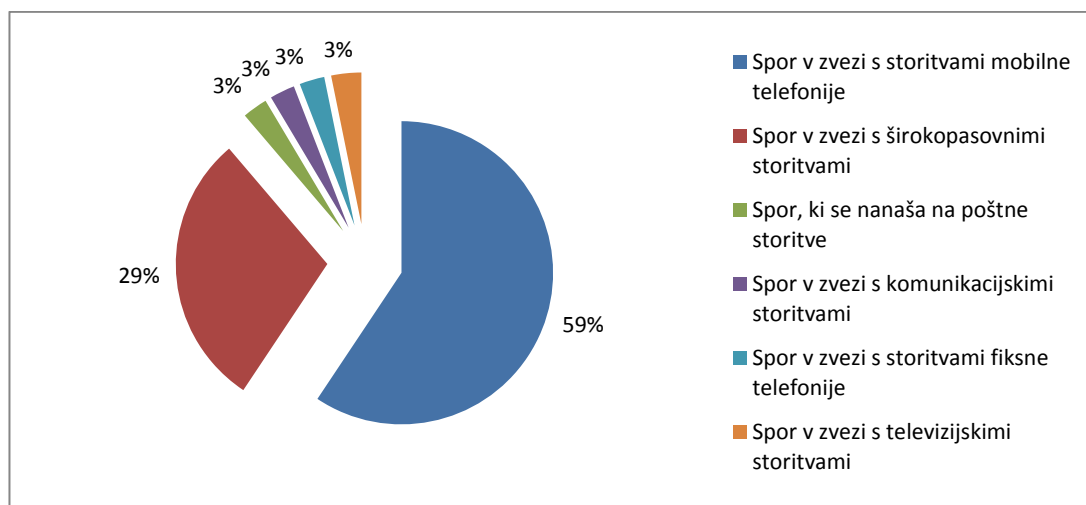
Prejete zadeve

V I. četrletju je agencija prejela 187 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrletjem se je število prejetih sporov povečalo za 9%.

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 s spodnje slike:

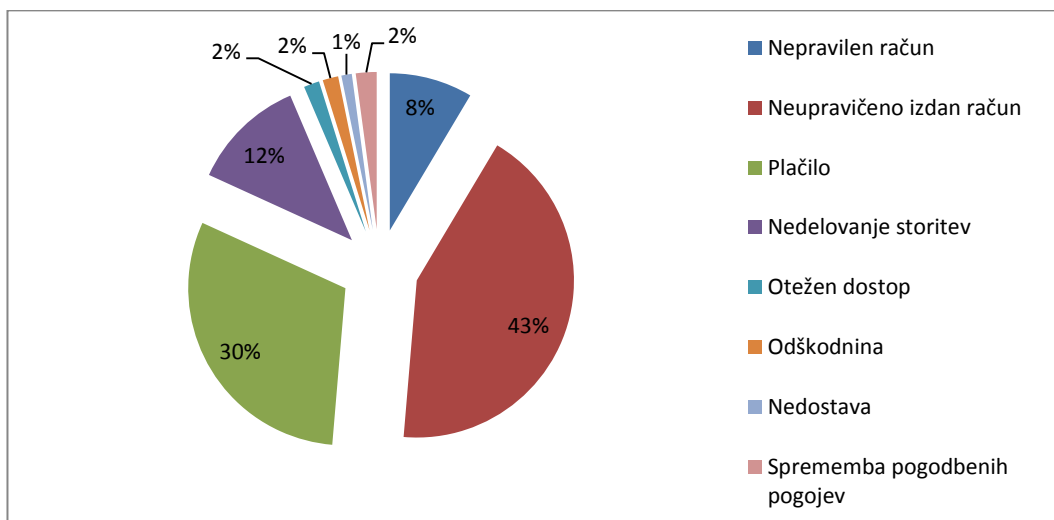
Prejete zadeve glede na vsebino spora



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

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

Prejete zadeve glede na predmet spora

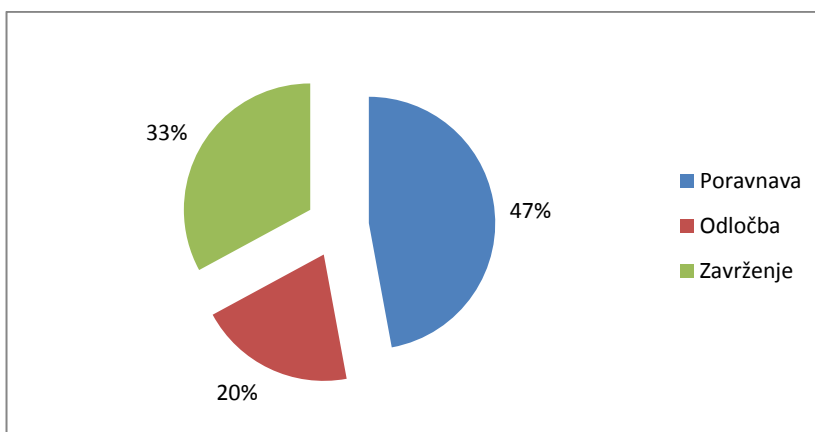


Rešene zadeve

V I. četrtnetju je agencija rešila 155 zadev. Pri tem je s posredovanjem uspela doseči, da so se v 73 zadevah sprte stranke poravnale, čemur je nato sledil sklep o ustavitvi postopka. Delež doseženih poravnav je v I. četrtnetju znašal 47%.

Z upravno odločbo je agencija odločila v 31 zadevah, 51 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 90 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja iz 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.

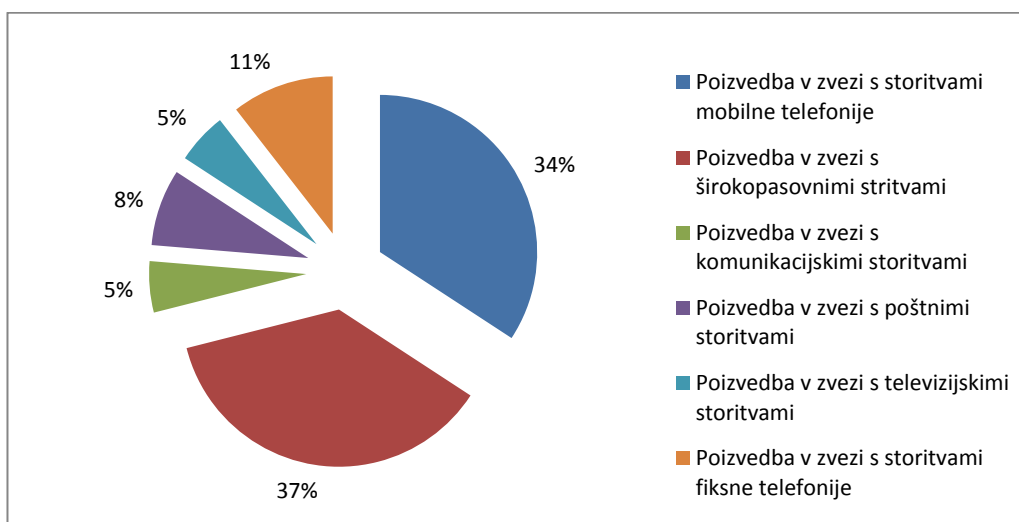
V I. četrtnem letu je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 38 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 45 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnem letu prevladovali 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 9 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:

Prejete poizvedbe



¹ 6. odstavek 218. člena ZEKom-1

² 4. odstavek 62. člena ZPSto-2

V I. četrtnetju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi plačila storitev, nedelovanja storitev, nepravilno izdanih računov, in glede spremembe splošnih pogojev ponudnika ter 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. četrtnetju je agencija v klicnem centru prejela 308 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.