



**APEK**

**Agencija za pošto in elektronske  
komunikacije Republike Slovenije**

Stegne 7, p. p. 418

1001 Ljubljana

telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01

e-naslov: [info.box@apek.si](mailto:info.box@apek.si), <http://www.apek.si>

davčna št.: 10482369

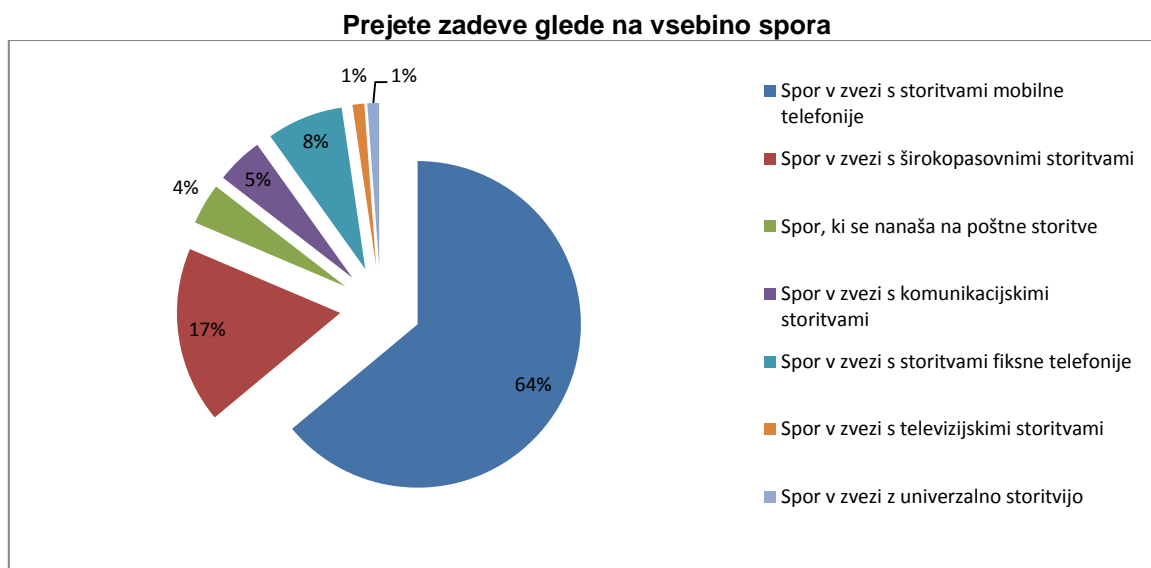
## **Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za IV. četrletje 2012 (od 1.10.2012 do 31.12.2012)**

## Prejete zadeve

V IV. četrtnetju je agencija prejela 179 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrtnetjem je število prejetih sporov ostalo enako.

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

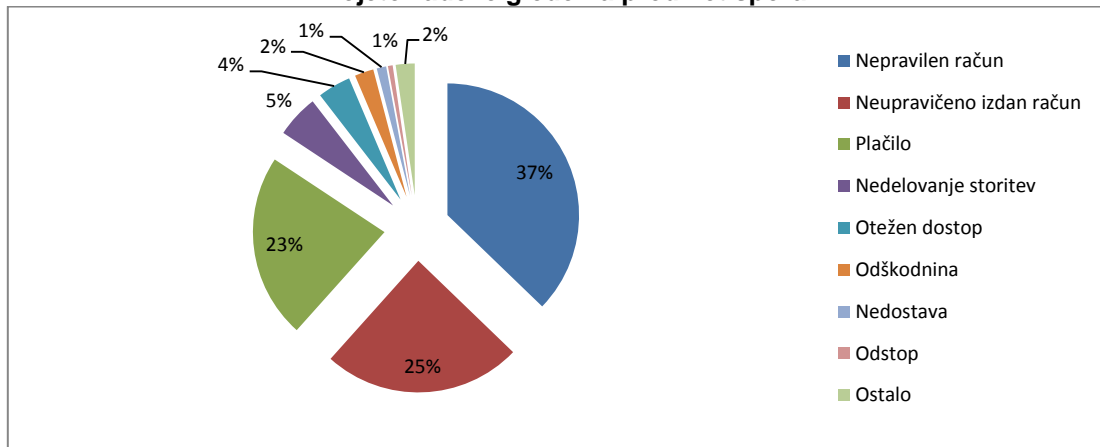
Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:



V IV. četrtnetju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno oziroma neupravičeno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev in oteženega dostopa do storitev. Podrobnejša struktura sporov glede na njihov predmet je razvidna iz spodnje slike:



### Prejete zadeve glede na predmet spora

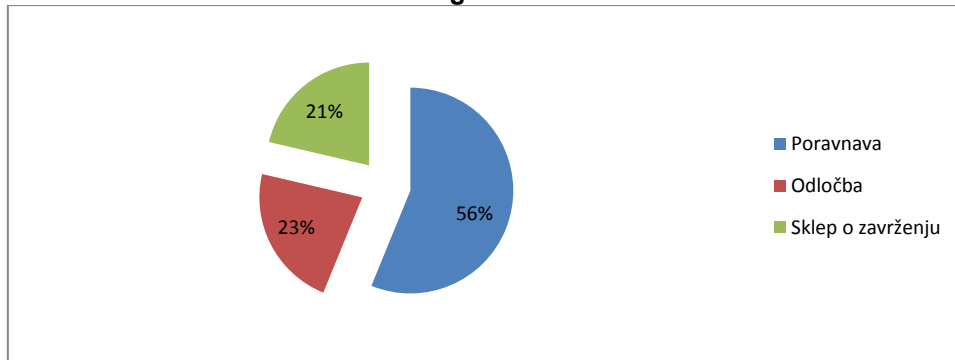


### Rešene zadeve

V IV. četrletju je agencija rešila 178 zadev. Pri tem je s posredovanjem uspela doseči, da so se v 100 zadevah sprte stranke poravnale, čemur je nato sledil sklep o ustavitvi postopka. Delež doseženih poravnav je v IV. četrletju znašal 56%.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 40 zadevah, 38 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 55 dni, kar je znotraj instruktorskega roka dveh mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja iz področja elektronskih komunikacij<sup>1</sup> oziroma štirimesečnega roka, ki ga določa 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.

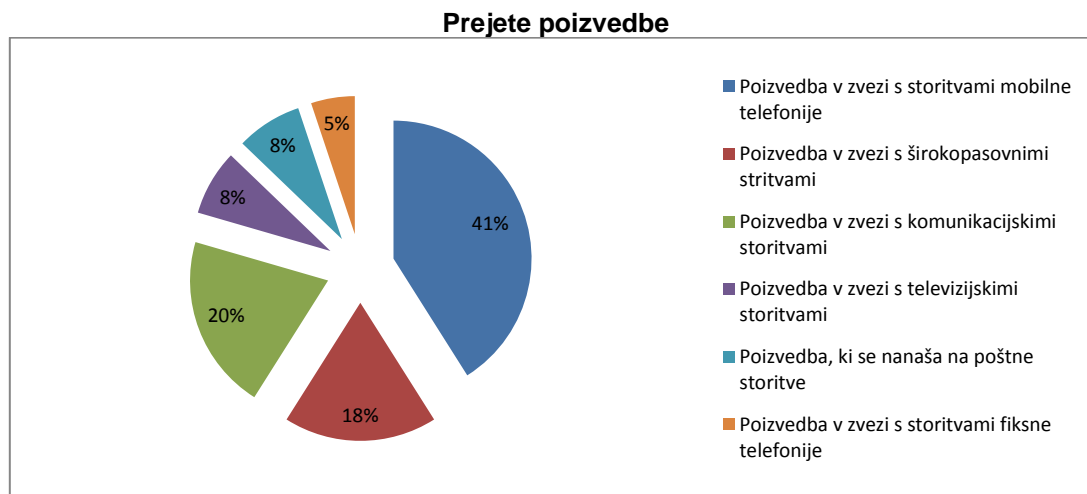
<sup>1</sup> 6. odstavek 129. člena ZEKom

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

V IV. četrtnetju je tako agencija prejela 41 prošenj uporabnikov, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 36 pisnih pojasnil odgovorov.

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

Povprečni čas, v katerem je agencija pripravila odgovor je znašal 6 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka. Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:



V IV. četrtnetju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno oziroma neupravičeno izdanih računov, oteženega dostopa do storitev in glede plačila 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 IV. četrtnetju je agencija v klicnem centru prejela in odgovorila 231 klicev.