



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštne storitve za III. četrletje 2014 (od 1. 7. 2014 do 30. 9. 2014)

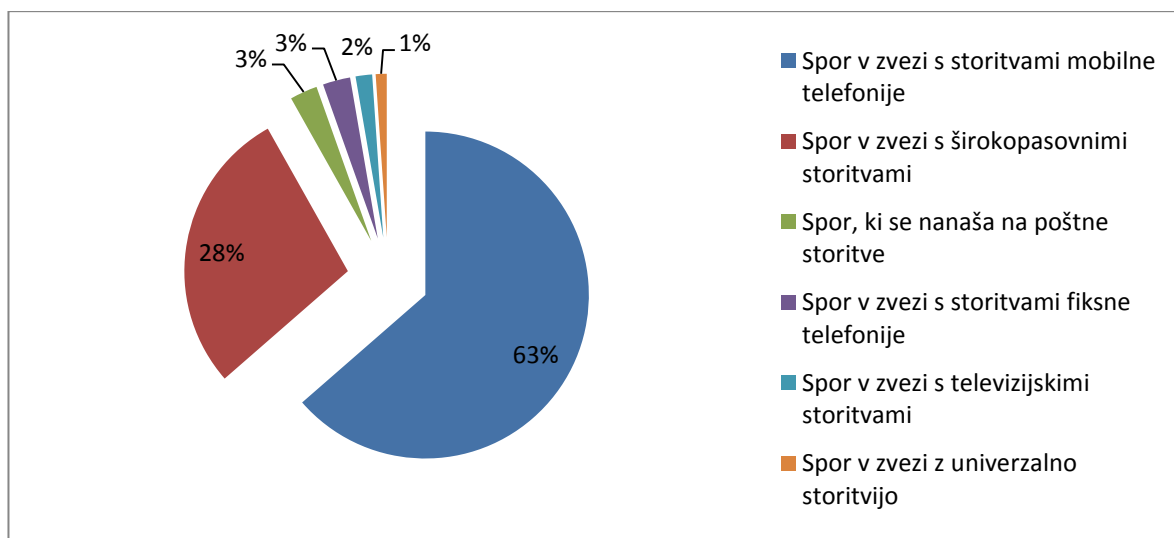
Prejete zadeve

V III. četrletju je agencija prejela 184 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrletjem se je število prejetih sporov zmanjšalo za 11,4%.

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

Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:

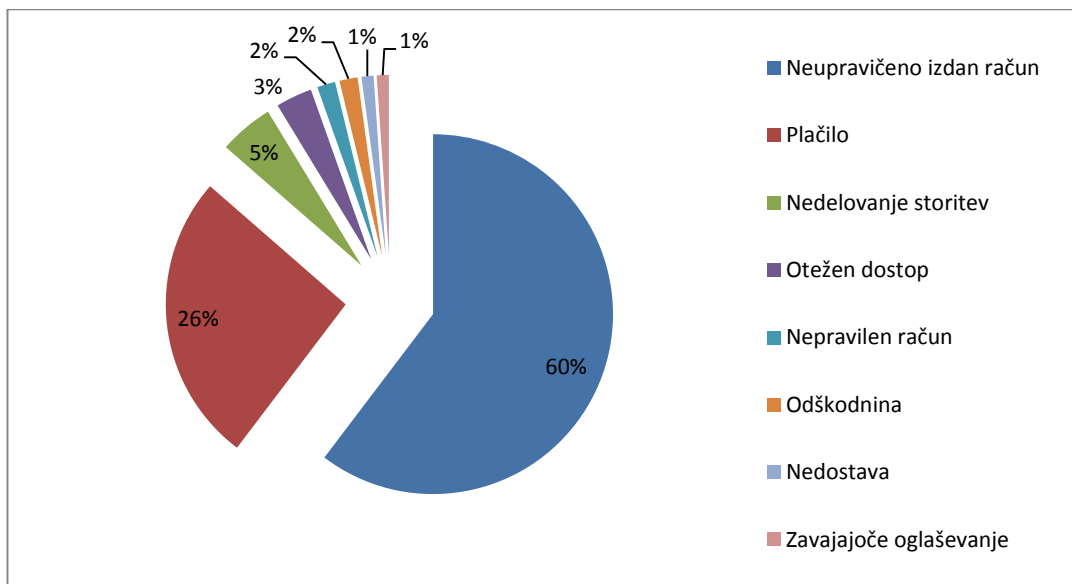
Prejete zadeve glede na vsebino spora



V III. četrletju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi neupravičeno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev in zaradi oteženega dostopa.

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

Prejete zadeve glede na predmet spora

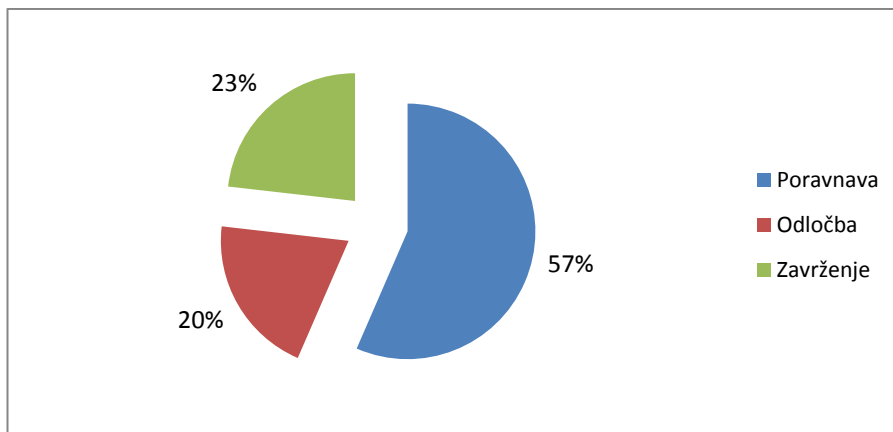


Rešene zadeve

V III. četrtnetu je agencija rešila 207 zadev. Pri tem je s posredovanjem uspela doseči, da so se v 117 zadevah sprte stranke poravnale, čemur je nato sledil sklep o ustavitvi postopka. Delež doseženih poravnav je v III. četrtnetu znašal 56,5%.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 42 zadevah, 48 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 96,7 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.

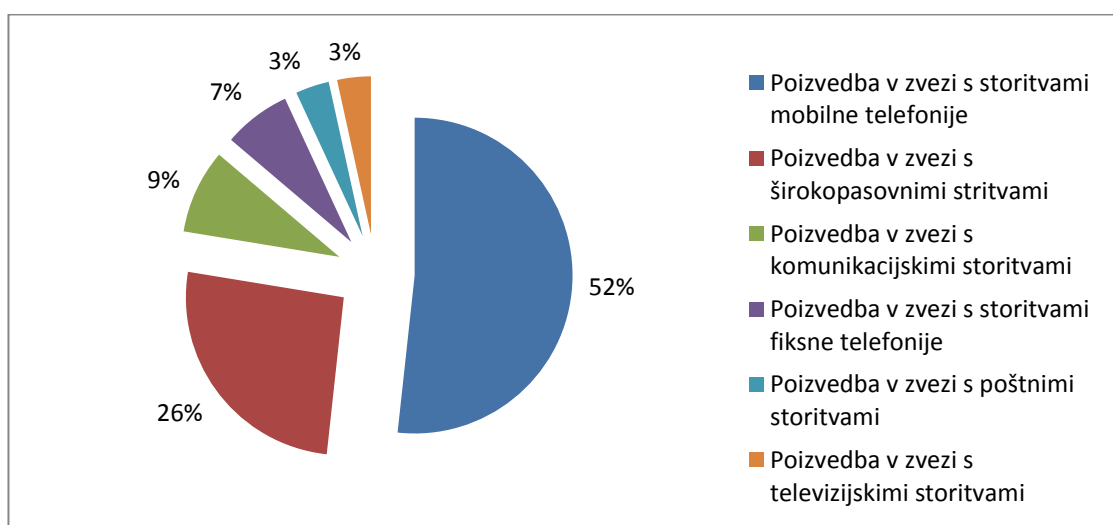
V III. četrtletju je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 58 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 60 pisnih pojasnil in odgovorov.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtletju 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 6,3 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



AKOS

V III. četrtletju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi plačila storitev, neupravičeno izdanih računov, nedelovanja 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 III. četrtletju je agencija v klicnem centru prejela 291 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.