



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Poročilo o reševanju sporov iz področja elektronskih komunikacij in poštnih storitev za IV. četrtnetlje 2014 (od 1. 10. 2014 do 31. 12. 2014)

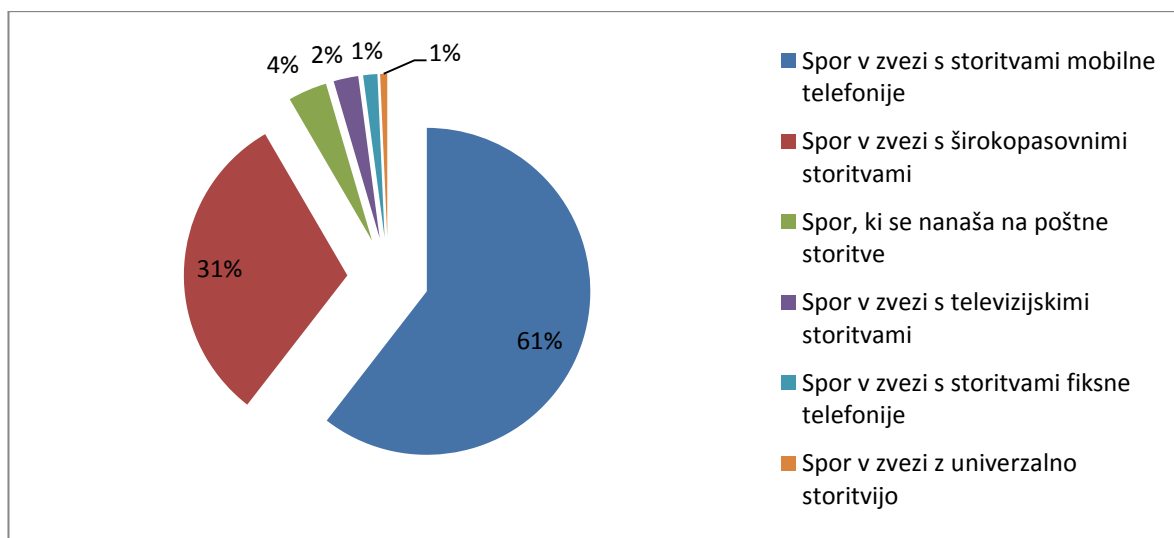
Prejete zadeve

V IV. četrtnetlju je agencija prejela 290 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrtnetljem se je število prejetih sporov povečalo za 57,6%.

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

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

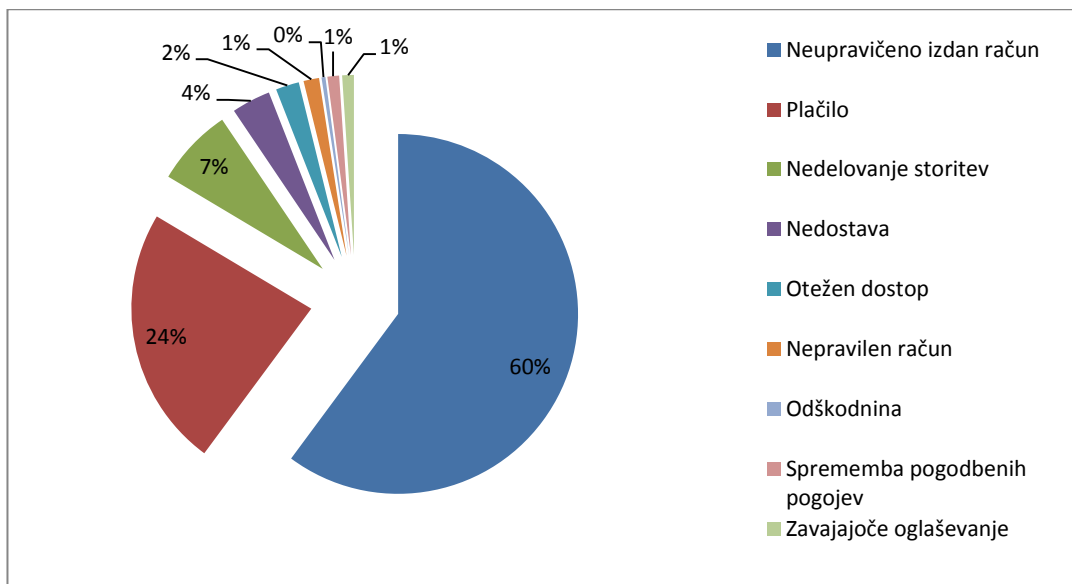
Prejete zadeve glede na vsebino spora



V IV. četrtnetlju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi neupravičeno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev in zaradi nedostave pri poštnih storitvah.

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

Prejete zadeve glede na predmet spora

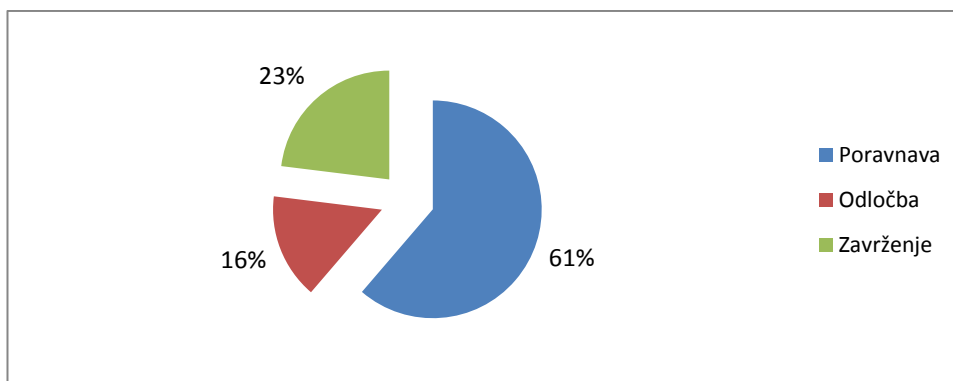


Rešene zadeve

V IV. četrtnetu je agencija rešila 218 zadev. Pri tem je s posredovanjem uspela doseči, da so se v 133 zadevah sprte stranke poravnale, čemur je nato sledil sklep o ustavitvi postopka. Delež doseženih poravnav je v IV. četrtnetu znašal 63,15%.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 35 zadevah, 50 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 101,1 dni, kar je znotraj inštrukcijskega roka štirih mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja iz področja elektronskih komunikacij¹ in Zakon o poštinih 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.

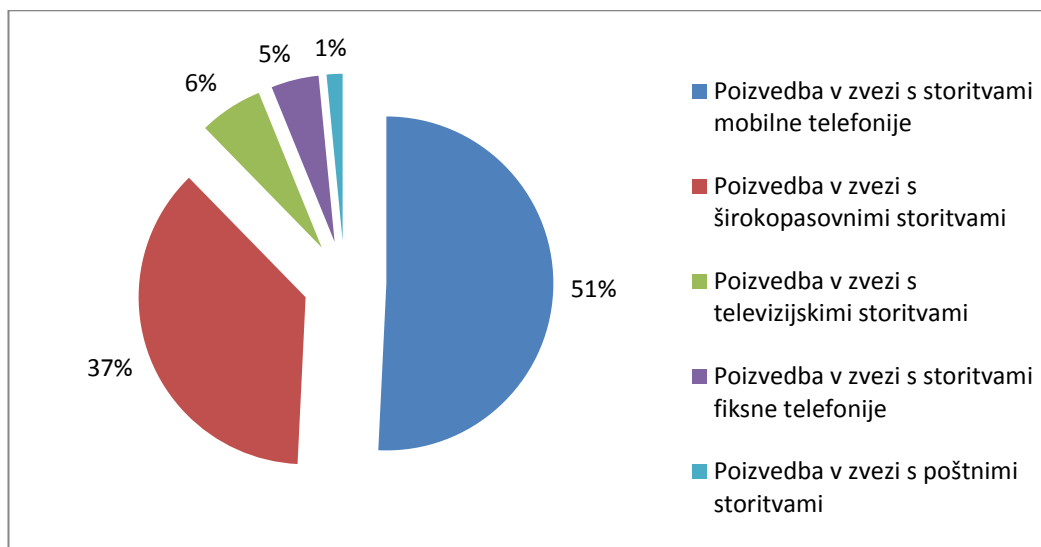
V IV. četrtnem letu je tako agencija s strani končnih uporabnikov prejela 65 prošenj, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 63 pisnih pojasnil in odgovorov.

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 televizijskimi storitvami.

Povprečni čas, v katerem je agencija pripravila odgovor je znašal 5,7 dni, kar je znotraj predvidenega 15-dnevnega roka.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden s spodnje slike:

Prejete poizvedbe



¹ 6. odstavek 218. člena ZEKom-1

² 4. odstavek 62. člena ZPSto-2



AKOS

V IV. četrtletju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi plačila storitev, nedelovanja storitev, neupravičeno izdanih računov in zaradi spremembe pogodbenih pogojev.

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. četrtletju je agencija v klicnem centru prejela 301 klicev in na vse prejete klice tudi odgovorila.