



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, <http://www.apek.si>
davčna št.: 10482369

Poročilo o reševanju sporov s področja elektronskih komunikacij in poštних storitev za III. četrletje 2012 (od 1.7.2012 do 30.9.2012)

Uvod in pravne podlage

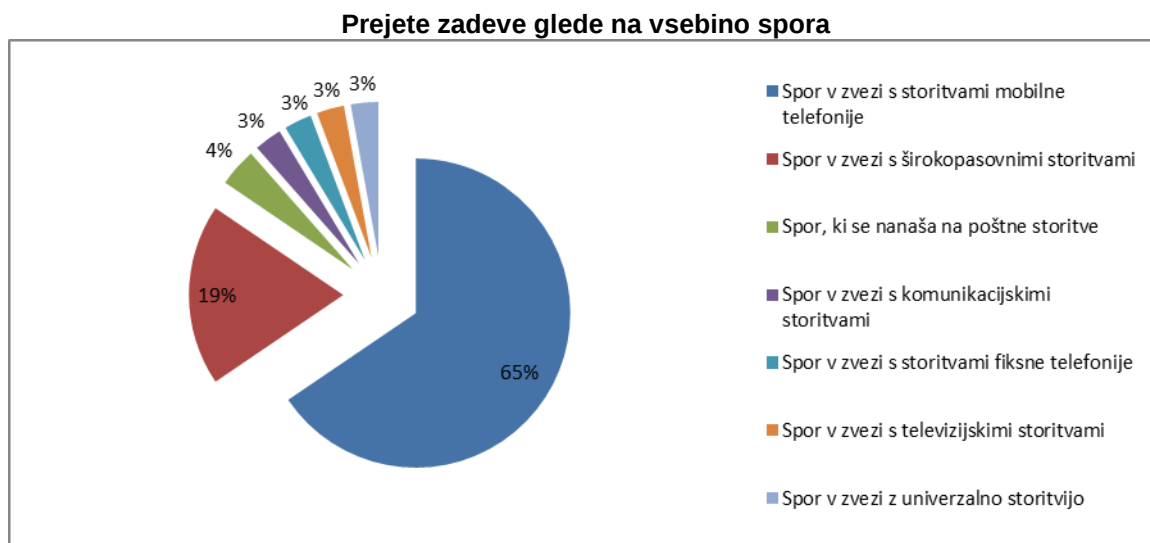
Eden od zakonskih ciljev delovanja agencije je varstvo uporabnikov poštnih in komunikacijskih storitev¹. To poslanstvo agencija izpolnjuje predvsem z zagotavljanjem enostavnih, hitrih in cenovno dostopnih postopkov za reševanje sporov, ki nastanejo med uporabniki in izvajalci poštnih storitev ter med končnimi uporabniki elektronskih komunikacijskih storitev ter operaterji. Pri tem je predvsem poudarek na sporazumnem reševanju spora oziroma mediaciji, ki se izvede v okviru posredovalnega postopka. Šele če ta način ni uspešen, agencija reši spor z izdajo zavezujoče odločbe, pri čemer je vezana na pravila Zakona o splošnem upravnem postopku.

Prejete zadeve

V III. četrtnem letju je agencija prejela 180 predlogov za rešitev spora. V primerjavi s predhodnim četrtnem letjem se je število prejetih sporov povečalo za 14%.

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero je nastal spor med uporabnikom in izvajalcem, so v tem četrtnem letju prevladovali spori, ki so bili povezani s storitvami mobilne telefonije. Sledili so jim spori v zvezi s širokopolasovnimi storitvami in spori, ki se nanašajo na poštne storitve.

Podrobnejši statistični prikaz je razviden iz spodnje slike:

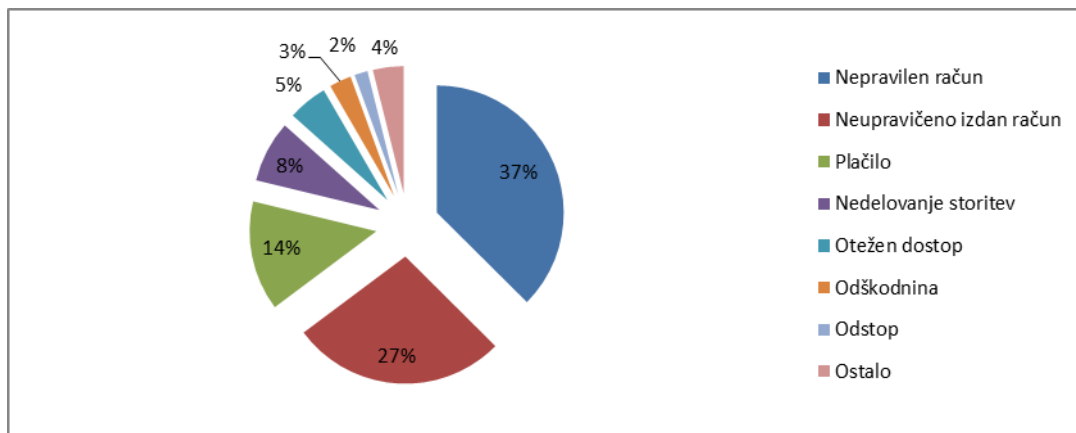


V III. četrtnem letju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno oziroma neupravičeno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev in oteženega dostopa do storitev.

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

Prejete zadeve glede na predmet spora

¹ 120. člen ZEKom, 57. člen ZPSto-2

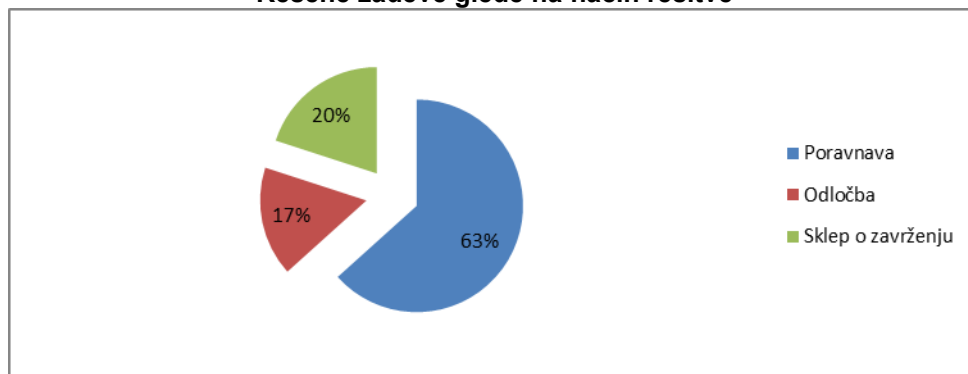


Rešene zadeve

V III. četrtnetu je agencija rešila 150 zadev. Pri tem je s posredovanjem uspela doseči, da so se v 95 zadevah sprte stranke poravnale, čemur je nato sledil sklep o ustavitvi postopka. Delež doseženih poravnav je v III. četrtnetu znašal 63%.

Z upravo odločbo je agencija odločila v 25 zadevah, 30 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 60 dni, kar je znotraj instrukcijskega roka dveh mesecev, ki ga določa veljavna zakonodaja s področja elektronskih komunikacij² oziroma štirimesečnega roka, ki ga določa Zakon o poštnih storitvah³.

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. četrtnetu je tako agencija prejela 41 prošenj končnih uporabnikov, naj jim pojasni nastalo situacijo oziroma svetuje glede določenega problema. Pripravljenih je bilo 42 pisnih pojasnil odgovorov.

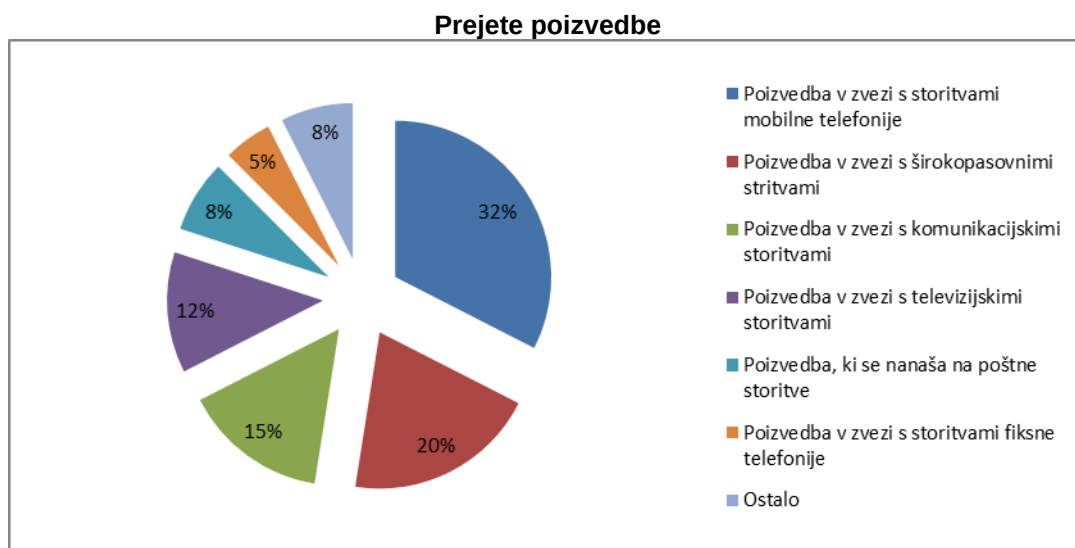
² 6. odstavek 129. člena ZEKom

³ 4. odstavek 62. člena ZPSto-2

Glede na vrsto storitve, v zvezi s katero so uporabniki želeli pojasnilo, so v tem četrtnem letju prevladovali poizvedbe, povezane s storitvami mobilne telefonije. Sledile so jim poizvedbe v zvezi s širokopolasovnimi storitvami in poizvedbe, ki se nanašajo na komunikacijske storitve.

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:



V III. četrtnem letju so se končni uporabniki na agencijo obračali predvsem zaradi nepravilno oziroma neupravičeno izdanih računov, plačila, nedelovanja storitev in 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. četrtnem letju je agencija v klicnem centru prejela 201 klic in na vse prejete klice tudi odgovorila.