

**Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava korisnika za  
2013.**

Sukladno članku 51. stavak 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13), HAKOM rješava sporove u vezi s pružanjem usluga, iznosom zaduženja za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge i povredom odredaba pretplatničkog ugovora, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, kao savjetodavnog tijela HAKOM-a koji se osniva prema posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača.

Sukladno članku 4. stavak 3. Pravilnika o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (NN br. 124/11), Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika podnosi Vijeću HAKOM-a godišnje izvješće o radu za prethodnu kalendarsku godinu na prvoj sjednici Vijeća u veljači.

Tijekom 2013., na sjednicama Povjerenstva za zaštitu prava korisnika obrađeno je 1319 predmeta koji se odnose na elektroničke komunikacije i 35 predmeta koji se odnose na poštanske usluge.

Od ukupnog broja predmeta vezanih za elektroničke komunikacije doneseno je 895 odluka, a za 424 predmeta doneseno je rješenje o dobacivanju ili obustavi postupka, dok je u odnosu na predmete poštanskih usluga doneseno 27 odluka i 8 rješenja o odbacivanju ili obustavi postupka.

U odnosu na vrstu zahtjeva za rješavanje spora korisnika elektroničkih komunikacija, 58,32 % zahtjeva odnosi se na prigovore na ispostavljene račune općenito, dok se 4,25% zahtjeva odnosi na prigovore vezane za usluge s posebnom tarifom. Na zahtjeve za rješavanje spora u odnosu na prigovore vezane uz kakvoću usluge otpada 7,26 % , dok se preostalih 30,17 % zahtjeva odnosi na prigovore vezane uz poslovanje operatora odnosno, povrede odredaba pretplatničkih ugovora.