



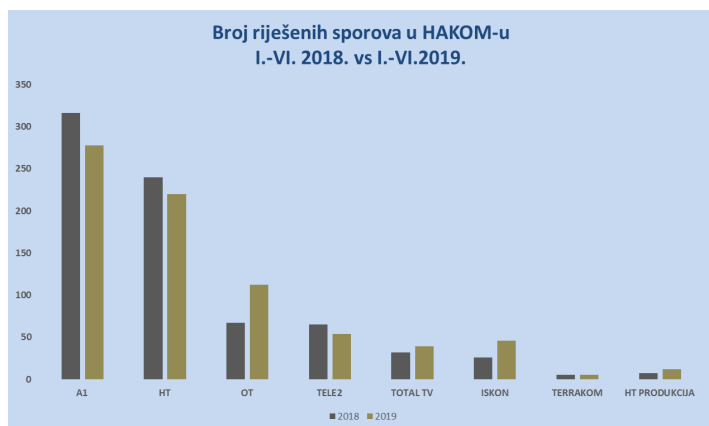
Izvešće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama pred HAKOM-om za prvih šest mjeseci 2019.

Izvešće predstavlja analizu riješenih zahtjeva za rješavanje sporova korisnika elektroničkih komunikacija s operatorima pred HAKOM-om u prvih šest mjeseci 2019. te je prvenstveno namijenjeno operatorima i vanjskim članovima povjerenstava za zaštitu potrošača pri operatorima, kako bi poboljšali i unaprijedili svoja postupanja u prva dva stupnja (prigovor i pritužba), a što je propisano Zakonom o elektroničkim komunikacijama.

Pokretanje spora pred HAKOM-om predstavlja treći stupanj rješavanja korisnikove žalbe, nakon što je korisnik prošao postupak prigovora i pritužbe (reklamacije) kod operatora.

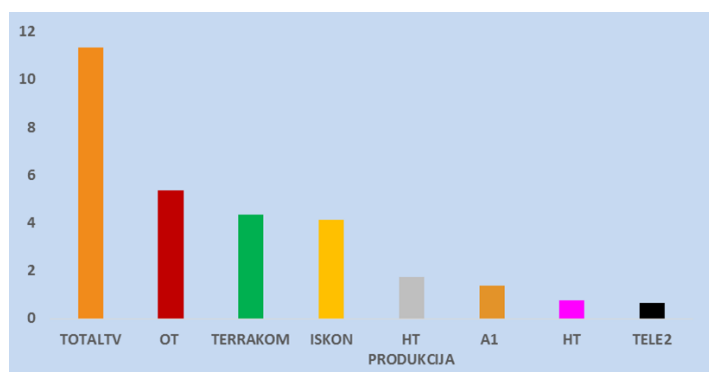
Zahtjevi za rješavanje sporova

U prvoj polovini 2019. riješeno je **767** zahtjeva za rješavanje spora što je gotovo jednako broju za prvi dio 2018. kada je taj broj bio 770. Najveći broj zahtjeva, kao i dosad, podnijeli su krajnji korisnici dva najveća operatora.



Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

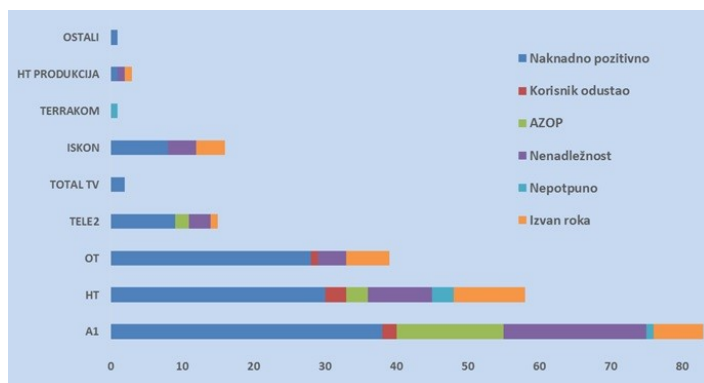
Ukoliko broj zahtjeva za rješavanje sporova stavimo u odnos s brojem korisnika možemo usporediti rad službi operatora u prvom i drugom stupnju rješavanja žalbi krajnjih korisnika.



Broj zahtjeva na 10000 korisnika

Rješenja

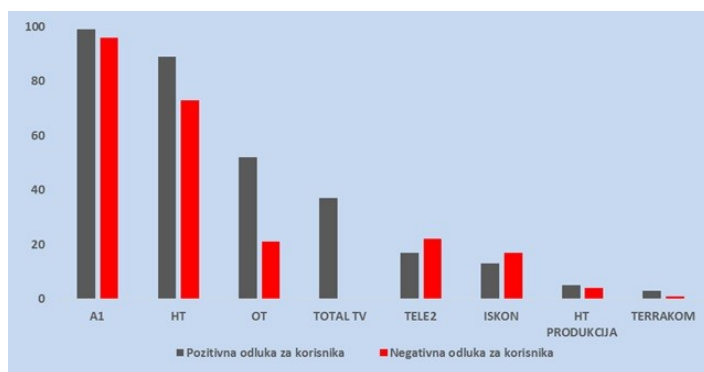
Do kraja šestog mjeseca 2019. od 767 zahtjeva čak **218** je riješeno na način da se nije trebalo ulaziti u meritum samog predmeta i to najčešće iz razloga što je operator naknadno promijenio svoju odluku. U većini takvih slučajeva korisnik je prihvatio prijedlog operatora za rješenje spora, odnosno korisnik je odustao. Rjeđe je utvrđena nenadležnost HAKOM-a ili je zahtjev bio izvan roka i slično.



Odnos rješenja po vrsti

Odluke

Sporovi krajnjih korisnika i operatora, za koje se ulazi u meritum, završeni su odlukom nakon što su utvrđene sve potrebne činjenice i njihov broj za prvi dio 2019. iznosi **549**. Kod većine operatora, u više od 50% slučajeva, HAKOM je izmijenio odluku operatora u korist korisnika, dok je kod ISKON-a i Tele2 u većoj mjeri potvrđena odluka koju je donio operator.



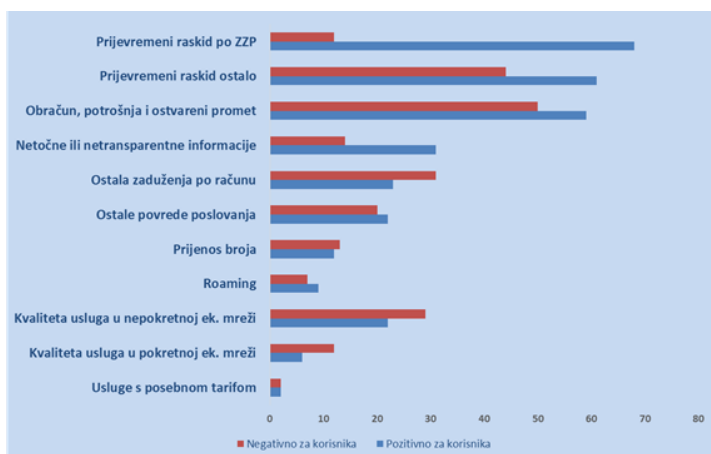
Odnos odluka u sporovima u korist korisnika i onih u korist operatora

S obzirom na to da je u proteklom razdoblju uočen pozitivan trend smanjenja mijenjanja odluka u trećem stupnju u odnosu na drugi, može se istaknuti da operatori polako usvajaju praksu HAKOM-a, čiji je cilj donošenje zakonite odluke za sve strane uključene u postupak.



Razlozi sporova

Analiza razloga zašto su korisnici pokretali sporove pokazuje da se velikim djelom odnose na prijevremeni raskid ugovorne obveze, a tek zatim na obračun, potrošnju i ostvareni promet, što je već i u prijašnjem izvješću istaknuto. Još je uvijek dosta prigovora koji se odnose na pravo raskida unutar 14 dana od dana sklapanja ugovora, na koje korisnici imaju pravo sukladno Zakonu o zaštiti potrošača u slučajevima prodaje izvan poslovnih prostora ili daljinske prodaje. Vezano za kvalitetu usluga i odnos odluka donesenih u drugom i trećem stupnju može se zaključiti da postoji pozitivan trend, odnosno da operatori u većini slučajeva isporučuju ugovorene usluge odgovarajuće kvalitete.



Odnos odluka po razlozima prigovora

Zaključak i preporuke

U prvih šest mjeseci 2019. vidljive su pozitivne promjene prilikom donošenja odluka u drugom stupnju povjerenstva operatora zbog većeg usklađenja s dosadašnjim odlukama HAKOM-a u trećem stupnju. Temelj promjeni u postupanju jednim djelom čine i brojne preporuke HAKOM-a vezano za rješavanje raznih sporova krajnjih korisnika s operatorima.

HAKOM preporuča operatorima da s više pažnje pristupe analizi odluka HAKOM-a u sporovima i učinkovitije postupe u daljnjim sličnim ili istovjetnim slučajevima korisničkih prigovora ili pritužbi. Na taj način se smanjuje broj prigovora, pritužbi i sporova. Cilj svakog operatora bi trebao biti da se što manje mijenjaju odluke njihovog povjerenstva za zaštitu potrošača pri operatoru. Potrebno je smanjiti i broj sporova u kojima operator naknadno usvaja pritužbu korisnika, a za koje se donose rješenja o obustavi postupka, odnosno broj takvih rješenja treba biti minimalan.