



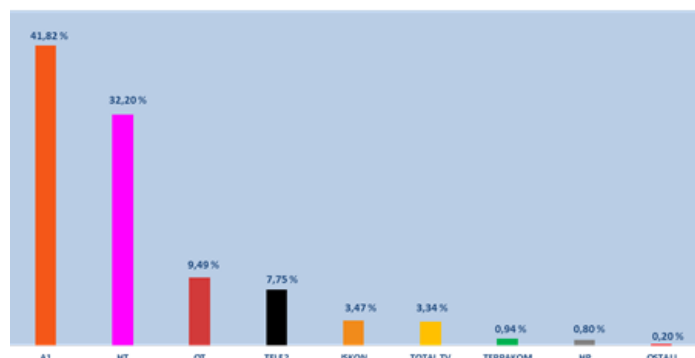
Izvešće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama pred HAKOM-om u 2018.

Izvešće predstavlja analizu riješenih zahtjeva za rješavanje sporova korisnika elektroničkih komunikacija s operatorima pred HAKOM-om u 2018. godini. Pokretanje spora predstavlja treći stupanj rješavanja korisnikove žalbe prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama, nakon što je korisnik prošao postupak prigovora i pritužbe (reklamacije) kod operatora.

Navedeno Izvešće prvenstveno je namijenjeno operatorima i vanjskim članovima povjerenstava za zaštitu potrošača pri operatorima, kako bi poboljšali i unaprijedili svoja postupanja u prva dva stupnja Zakonom propisanog postupka (prigovor i pritužba).

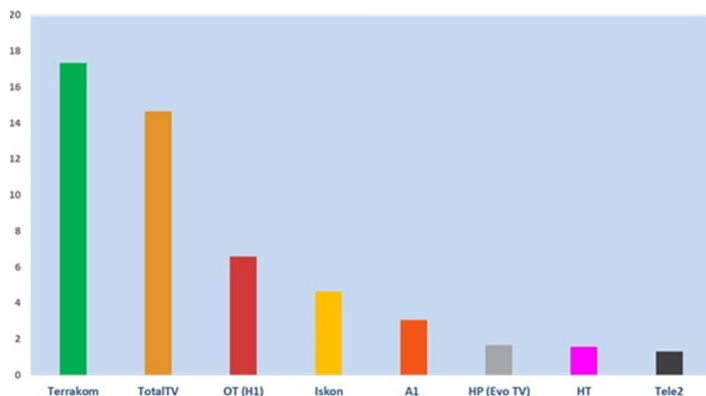
Zahtjevi za rješavanje sporova

Tijekom 2018. riješeno je **1497** zahtjeva za rješavanje spora (1457 zahtjeva u 2017.). Najveći broj zahtjeva podnijeli su krajnji korisnici dva najveća operatora.



Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

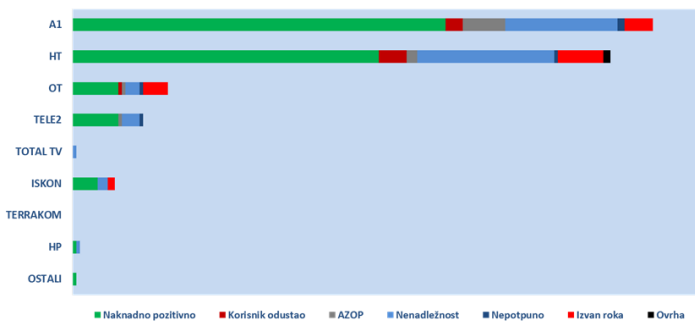
Broj zahtjeva po operatoru nije reprezentativan pokazatelj dok se ne dovede u odnos s ukupnim brojem korisnika pojedinog operatora. Odnos broja zahtjeva za sporovima i korisnika predstavlja usporedivu mjeru pa je niži omjer pokazatelj boljeg rada službi operatora u prvom i drugom stupnju rješavanja žalbe.



Broj zahtjeva na 10000 korisnika.

Rješenja

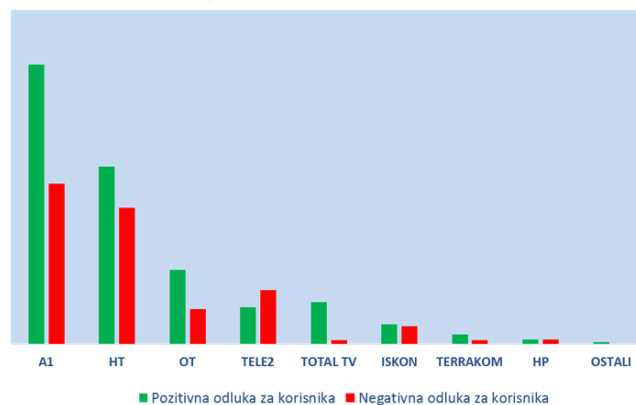
U 2018. **382** zahtjeva za rješavanje spora su riješena bez potrebe ulaska u meritum samog predmeta, najčešće iz razloga što je operator naknadno promijenio svoju odluku. U većini takvih slučajeva korisnik je prihvatio način na koji je operator riješio prigovor, odnosno korisnik je odustao, a rjeđe je utvrđena nenadležnost HAKOM-a, zahtjev je bio izvan roka i slično.



Odnos donesenih rješenja po vrsti i operatoru

Odluke

Većina sporova krajnjih korisnika i operatora, njih **1115**, završeno je odlukom nakon što su utvrđene sve potrebne činjenice. Kod gotovo svih operatora postotak promijenjenih odluka veći je od 50%. Jedino povjerenstvo Tele2 d.o.o. donosi odluke koje HAKOM većinom potvrđuje.



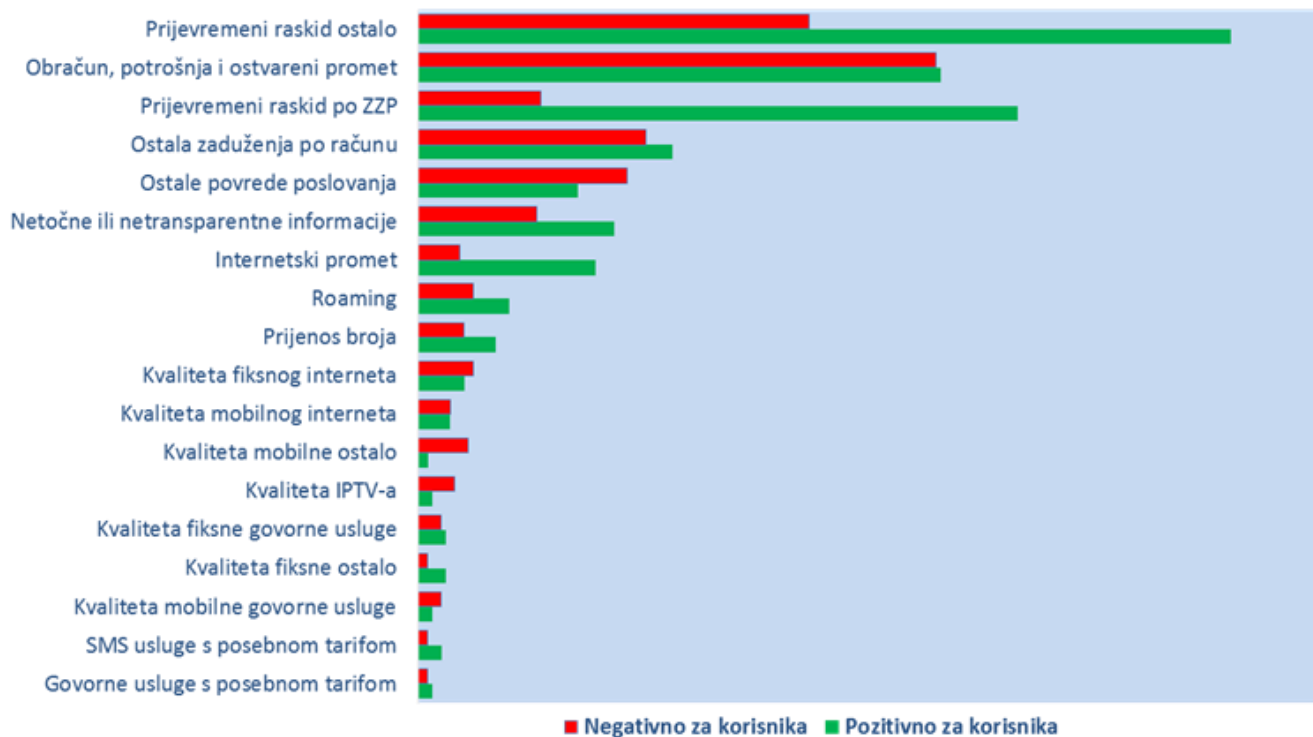
Odnos odluka u sporovima u korist korisnika i onih u korist operatora

Omjer odluka povjerenstava koje HAKOM mijenja i donosi drugačiju odluku u odnosu na one koje potvrđuje je mjera ispravnog postupanja. Što povjerenstvo više prati i usvaja praksu HAKOM-a to je taj odnos manji. Minimum koji bi svakom operatoru trebao biti početni cilj je barem pola odluka u kojim je potvrđeno da je bio u pravu.

Razlozi sporova

Analiza razloga zašto su korisnici pokretali sporove pokazuje da se velikim djelom odnose se na prijevremeni raskid ugovorne obveze, a tek zatim na obračun, potrošnju i ostvareni promet, što je godinama bio najčešći razlog spora. Još je uvijek dosta prigovora koji se odnose na pravo raskida unutar 14 dana od

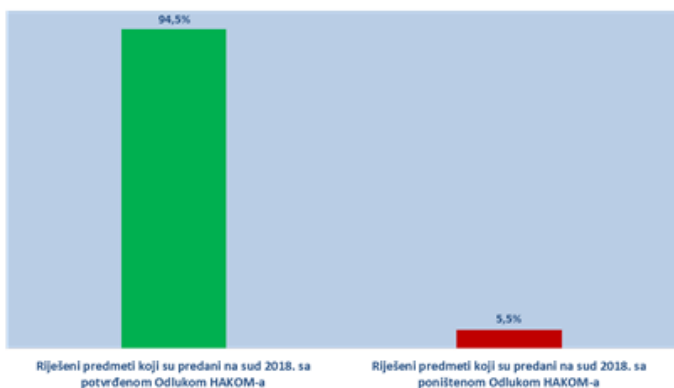
dana sklapanja ugovora, a na koje korisnici imaju pravo sukladno Zakonu o zaštiti potrošača u slučajevima prodaje izvan poslovnih prostora ili daljinske prodaje. Pozitivni pokazatelji su mali broj i omjeri odluka koji se tiču kvalitete svih usluga, kao i mali broj sporova zbog usluga s posebnom tarifom.



Odnos odluka po razlozima prigovora

Sudski postupci

Od 19 pokrenutih tužbi pred Upravnim sudovima većina je završila potvrđivanjem HAKOM-ove odluke i odbacivanjem tužbe.



Odnos potvrđenih i nepotvrđenih odluka HAKOM-a pred Upravnim sudovima

Zaključak i preporuke

Operatori bi više pažnje trebali posvećivati odlukama HAKOM-a u sporovima i učinkovitije postupati u svim sljedećim sličnim ili istovjetnim slučajevima korisničkih prigovora ili pritužbi. Na taj način će se smanjiti broj prigovora, pritužbi i sporova. Cilj svakog operatora bi trebao biti da se u manje od 50% sporova mijenja prethodna odluka povjerenstva za zaštitu potrošača pri operatoru. Trebao bi se smanjiti i broj sporova u kojima operator naknadno usvaja pritužbu korisnika, a za koje se donose rješenja o obustavi postupka. Broj takvih rješenja bi svaki operator trebao smanjiti ili držati na mjeri koja ne čine viši od 10% ukupnog broja riješenih zahtjeva. Konačno, u prvom tromjesečju 2019. primijećene su pozitivne promjene u odlukama povjerenstva operatora odnosno prilikom donošenja odluka u drugom stupnju veće usklađenje s dosadašnjim odlukama HAKOM-a u trećem stupnju.