

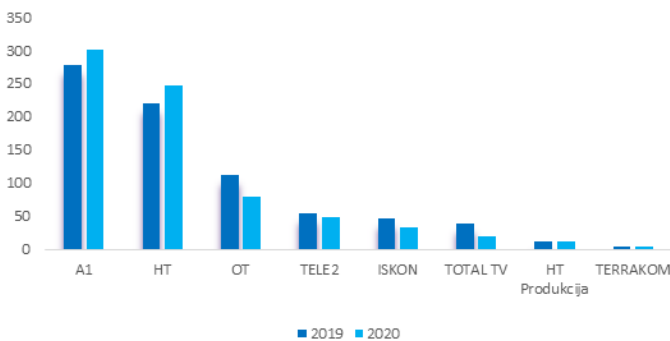
Izvešće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama pred HAKOM-om za prvih 6 mjeseci 2020.

Izvešće predstavlja analizu riješenih zahtjeva za rješavanje sporova korisnika elektroničkih komunikacija s operatorima pred HAKOM-om za prvih 6 mjeseci 2020. 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.

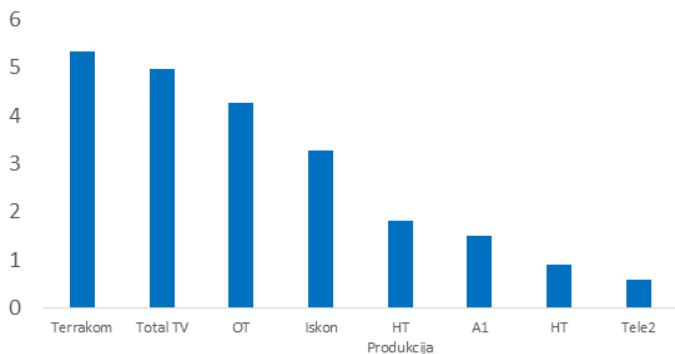
Zahtjevi za rješavanje sporova

U prvoj polovici 2020. riješeno je 748 zahtjeva za rješavanje spora te je došlo do smanjenja broja sporova u odnosu na prvu polovicu 2019. kada je taj broj bio 767. Najveći broj zahtjeva kao i dosad podnijeli su krajnji korisnici dva najveća operatora.



Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

Ukoliko broj prigovora stavimo u odnos s brojem korisnika iz donjeg grafa možemo vidjeti kod kojeg operatora korisnici ulažu više prigovora.

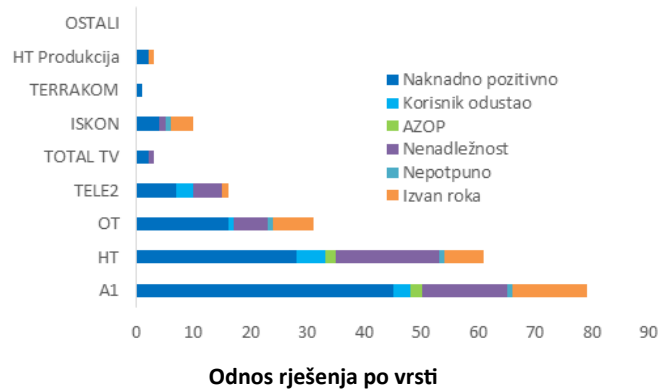


Broj prigovora na 10000 korisnika

Rješenja

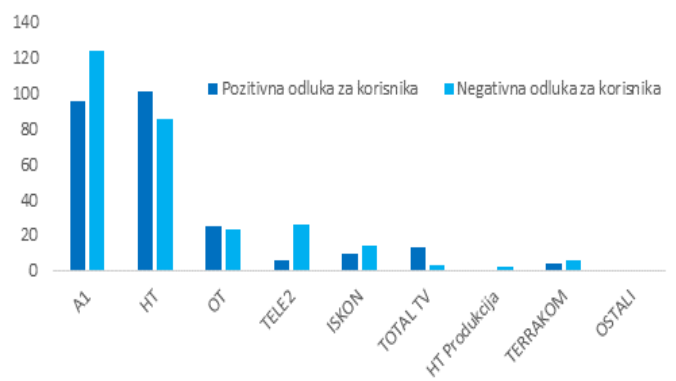
Od 748 zahtjeva zaprimljenih u prvoj polovici 2020., njih 207 je ili rješenjem obustavljeno iz razloga što su operatori naknadno

promijenili svoju odluku iz drugog stupnja te riješili prigovor u korist korisnika ili je došlo do odbacivanja zahtjeva korisnika zbog utvrđene nenadležnosti HAKOM-a odnosno zbog upućivanja zahtjeva korisnika izvan roka.



Odluke

HAKOM je za prvih 6 mjeseci 2020. donio 541 odluku u sporovima krajnjih korisnika i operatora, nakon što su utvrđene sve potrebne činjenice potrebne za vođenje postupka. Kod većine operatora postotak pozitivnih odluka za korisnike u trećem stupnju manji je od 50%, a što je pozitivan trend u odnosu na prethodno razdoblje.

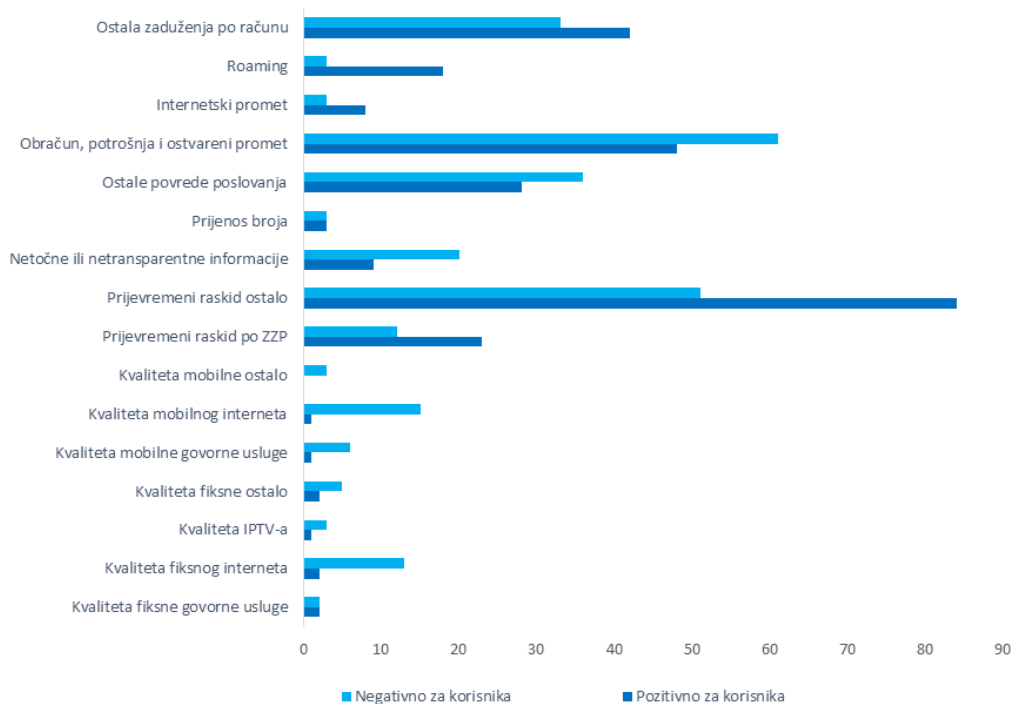


Odnos odluka u sporovima u korist korisnika i onih u korist operatora

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

Razlozi sporova

Analiza razloga zbog kojih su korisnici pokretali sporove pokazuje da se velikim djelom odnose na prijevremeni raskid ugovora zbog povreda pretplatničkog ugovora, a onda na obračun, potrošnju i ostvareni promet. Još je uvijek dosta prigovora koji se odnose na pravo raskida unutar 14 dana od dana sklapanja ugovora, a na što korisnici imaju pravo sukladno Zakonu o zaštiti potrošača u slučajevima prodaje izvan poslovnih prostora ili daljinske prodaje. Vezano za kvalitetu usluga prema odnosu 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

Preporuka operatorima je kako više pažnje trebaju posvetiti odlukama HAKOM-a u sporovima i učinkovitije postupati u daljnjim sličnim ili istovjetnim slučajevima korisničkih prigovora ili pritužbi. Nadalje, odluke HAKOM-a trebaju biti podloga promjene sveukupnog poslovanja operatora posebno u djelu koji se odnosi na transparentnost prilikom ugovaranja usluga, ali i uvjeta korištenja usluga kao i cjenika. Cilj svakog operatora mora biti što manji broj odluka HAKOM-a koje su suprotne odlukama 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 te takva rješenja moraju biti iznimka. U prvoj polovici 2020. nastavljene su pozitivne promjene prilikom donošenja odluka u drugom stupnju povjerenstva operatora, a zbog većeg usklađenja s dosadašnjim odlukama HAKOM-a. Temelj promjenama u postupanju operatora čine i brojne preporuke HAKOM-a vezano za rješavanje raznih sporova krajnjih korisnika s operatorima.