



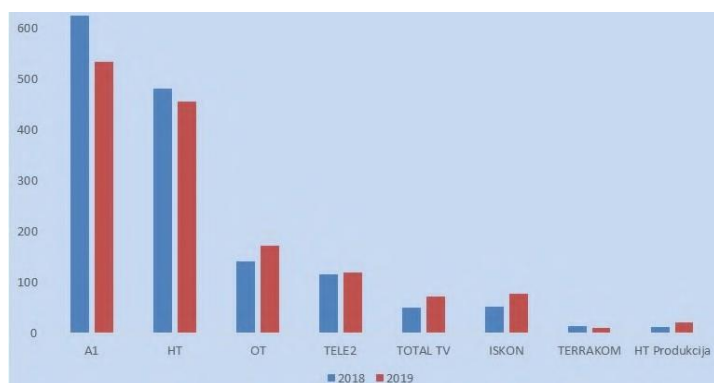
Izvešće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama pred HAKOM-om za 2019.

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

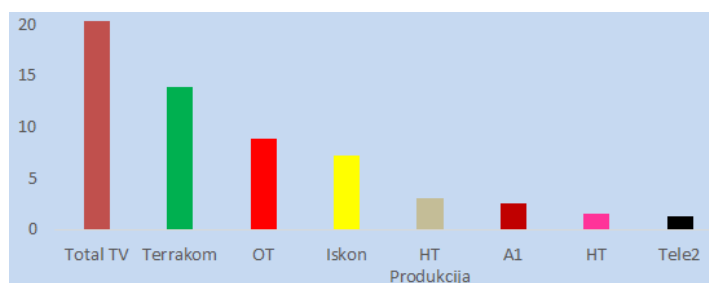
Zahtjevi za rješavanje sporova

U 2019. riješeno je **1468** zahtjeva za rješavanje spora te je došlo do malog smanjenja broja sporova u odnosu na 2018. kada je taj broj bio **1497**. 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.

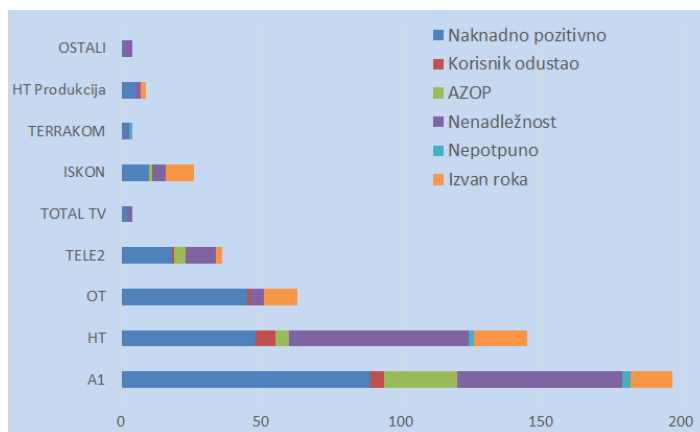


Broj zahtjeva na 10000 korisnika

Rješenja

U 2019. od 1468 zahtjeva čak **488** 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.

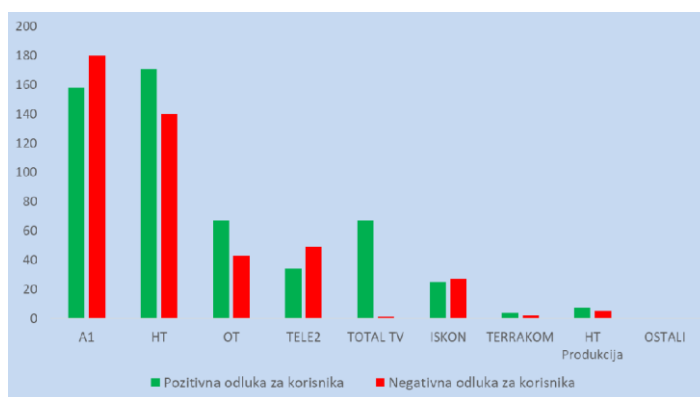
U većini takvih slučajeva korisnik je prihvatio način na koji je operator ponudio rješenje spora, odnosno korisnik je odustao, a rjeđe je utvrđena nenadležnost HAKOM-a, zahtjev je bio izvan roka i slično.



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 2019. iznosi **980**. Kod gotovo svih operatora postotak promijenjenih odluka u trećem stupnju prema odlukama u drugom veći je od 50% osim kod A1, Tele2 i Iskon-a koji donose odluke koje je HAKOM većinom potvrdio.



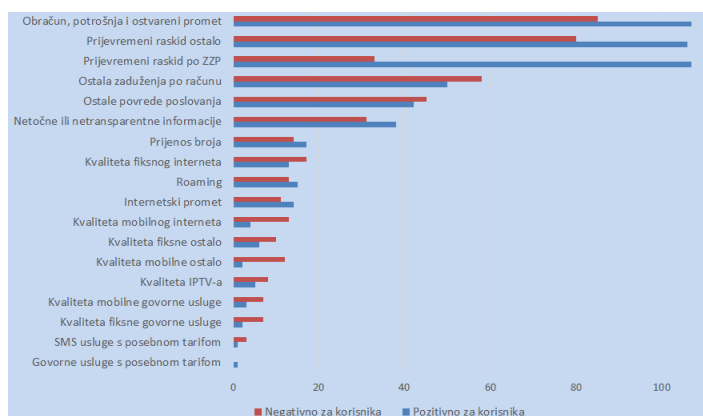
Odnos odluka u sporovima u korist korisnika i onih u korist operatora

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 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 dijelom odnose na obračun, potrošnju i ostvareni promet, a onda na prijevremeni raskid ugovora zbog povreda pretplatničkog ugovora. 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

Operatori i dalje trebaju više pažnje posvećivati odlukama HAKOM-a u sporovima i učinkovitije postupati 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 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 odnosno broj takvih rješenja treba biti minimalan.

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