

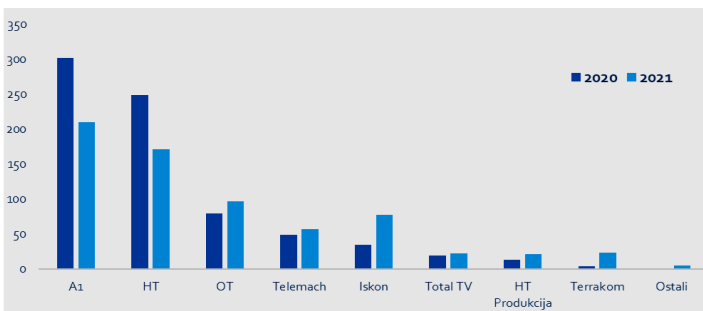
Izvešće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama pred HAKOM-om za prvih 6 mjeseci 2021., sa osvrtom na riješene prigovore/reklamacije pri operatorima

Izvešće predstavlja analizu riješenih zahtjeva za rješavanje sporova korisnika elektroničkih komunikacija s operatorima pred HAKOM-om za prvih 6 mjeseci 2021. sa osvrtom na riješene prigovore/reklamacije pri operatorima 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

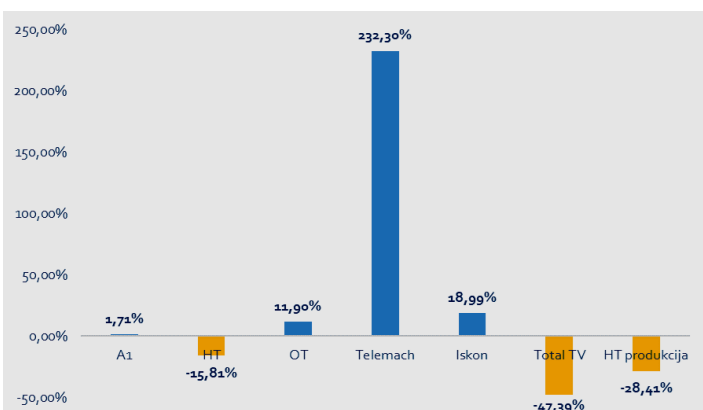
U prvih 6 mjeseci 2021. riješeno je **683** zahtjeva za rješavanje spora te je došlo do smanjenja ukupnog broja sporova u odnosu na prvih 6 mjeseci 2020. kada je taj broj bio **748**. Najveći broj zahtjeva kao i dosad podnijeli su krajnji korisnici dva najveća operatora.



Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

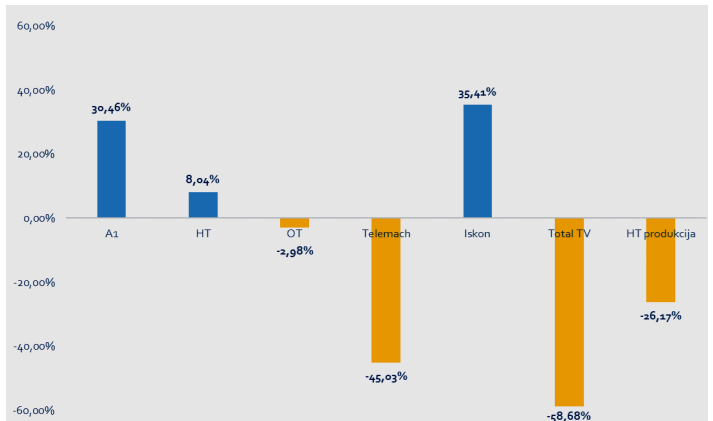
Odnos prigovora po stupnjevima

Kada usporedimo odnos prigovora u prvom stupnju za prvih 6 mjeseci 2021. vidljivo je da kod većine operatora nije došlo do značajnijeg povećanja ili smanjenja prigovora u odnosu na isto razdoblje iz 2020. osim kod Telemach-a kod kojeg je došlo do povećanja od 232%, dok je kod Total TV-a došlo do smanjenja broja prigovora od 47%.



Odnos prigovora (I. stupanj) I.-VI. 2020. vs I.-VI. 2021.

Vežano uz reklamacije podnesene u drugom stupnju za prvih 6 mjeseci 2021. vidljivo je kako nije došlo do značajnijih promjena kod većine operatora u odnosu na isto razdoblje iz 2020. dok Telemach i Total TV imaju smanjenje broja reklamacija od 45%, odnosno 58%.

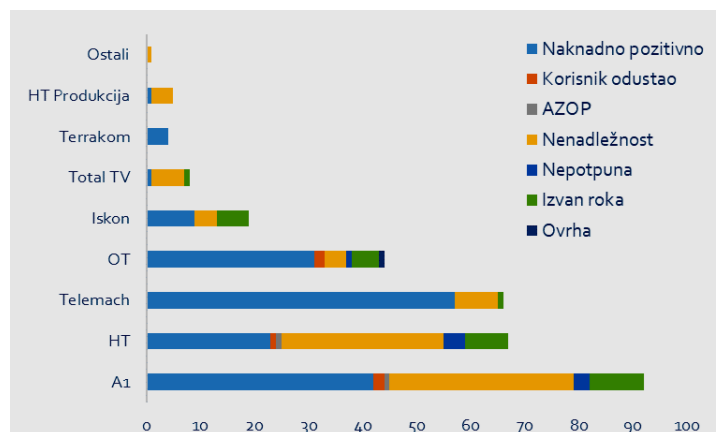


Odnos reklamacija (II. stupanj) I. - VI. 2020. vs I. - VI. 2021.

U trećem stupnju odnosno u postupku pred HAKOM-om za Telemach je kao i u prvostupanjskom postupku došlo do značajnog povećanja sporova i to 197% dok su Iskon i HT Produkcija imali porast broja sporova iznad 60%.

Rješenja

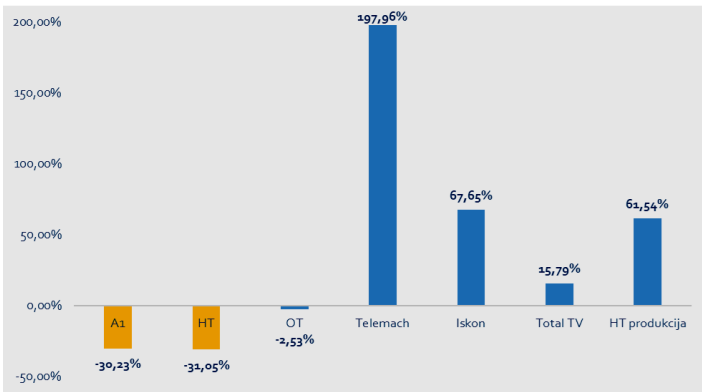
Od **683** zahtjeva, njih **306** je ili rješenjem obustavljeno iz razloga što su operatori naknadno promijenili svoju odluku iz drugog stupnja te riješili prigovor u korist korisnika ili je došlo do odbacivanja zahtjeva korisnika zbog utvrđene nenadležnosti HAKOM-a odnosno zbog korisnikovog upućivanja zahtjeva za rješavanjem spora izvan roka.



Odnos rješenja po vrsti

Odluke

HAKOM je tijekom prvih 6 mjeseci 2021. donio 377 odluka u sporovima krajnjih korisnika i operatora, nakon što su utvrđene sve činjenice potrebne za vođenje postupka. Kod većine operatora postotak pozitivnih odluka za korisnike u trećem stupnju opada i manji je od 50 posto, a što je pozitivan trend u odnosu na prethodno razdoblje, jer to znači da HAKOM potvrđuje odluku operatora i ispravnost njegovog postupanja.

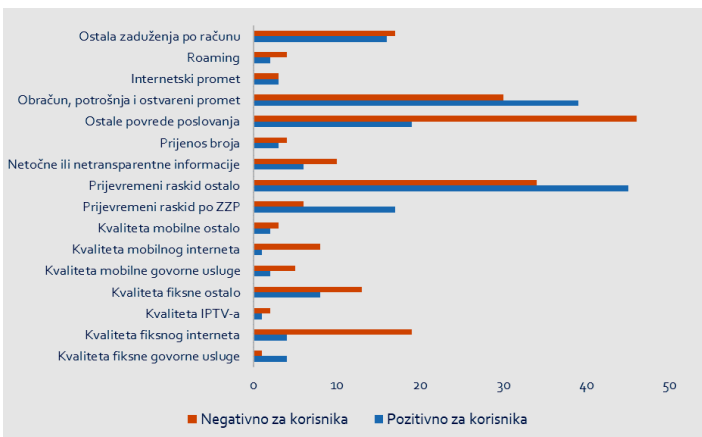


Odnos pozitivnih i negativnih odluka u trećem stupnju

Pojašnjenja radi, obzirom kako je u proteklim razdobljima uočen pozitivan trend smanjenja mijenjanja odluka u trećem stupnju u odnosu na drugi, primijećeno je da operatori usvajaju praksu HAKOM-a, a što je u skladu s krajnjim ciljem da korisnik već u prvom stupnju dobije što ispravniju odluku.

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. Primijećen je lagani porast prigovora vezanih za kvalitetu usluga prema odnosu odluka donesenih u drugom i trećem stupnju, ali sukladno donesenim odlukama može se zaključiti da operatori u većini slučajeva isporučuju ugovorene usluge odgovarajuće kvalitete.

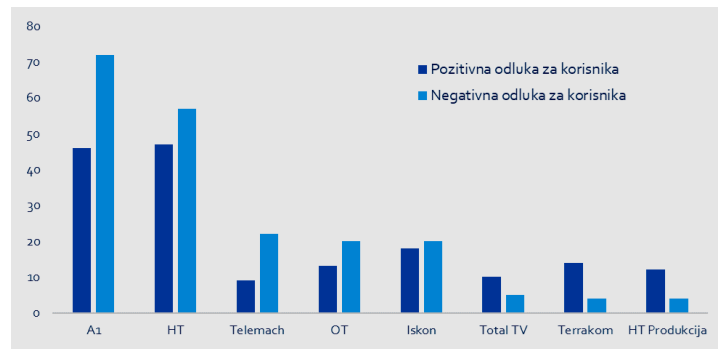


Odnos odluka po razlozima prigovora

Zaključak i preporuke

Preporuka operatorima je da vode računa o regulatornoj praksi HAKOM-a u sporovima i učinkovitije postupaju u daljnjim sličnim korisničkim prigovorima ili pritužbama. 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 treba 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 trebaju biti iznimka. U prvoj polovici 2021. nastavljene su pozitivne promjene prilikom donošenja odluka u prvom i drugom stupnju povjerenstva operatora, a zbog većeg usklađenja s dosadašnjim odlukama HAKOM-a. Također u istom razdoblju HAKOM je temeljem prijave korisnika, internih analiza, kao i dostavljenih izvještaja od strane Telemacha, pokrenuo inspekcijski postupak glede pravodobnog postupanja sa zaprimljenim zahtjevima krajnjih korisnika, a što je u konačnici i uzrokovalo izdavanjem određenih rješenja glede otklona utvrđenih nepravilnosti.

Na temelju završene analize riješenih sporova i sastanaka sa operatorima, HAKOM će u bitnom svoje daljnje djelovanje usmjeriti na pojačanu kontrolu rada operatora kod rješavanja prigovora u prvom stupnju sukladno članku 50. ZEK-a (izvršenje obavezne administrativno tehničke provjere od strane operatora, jasnoća odgovora na sve stavke prigovora, daljnje upućivanje korisnika), zatim, na jednostavni postupak i načine raskida ugovora sa posebnim naglaskom na raskid ugovora na daljinu te na pravodobno i valjano postupanje i način rada prilikom otklona kvarova po zaprimljenoj prijavi korisnika.



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