

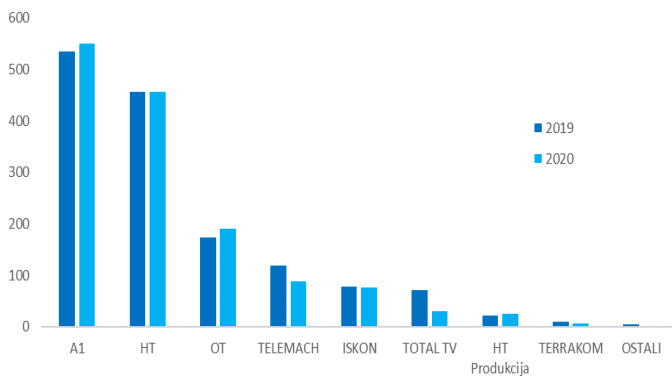
Izvešće o sporovima korisnika s operatorima elektroničkih komunikacija pred HAKOM-om za 2020.

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

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

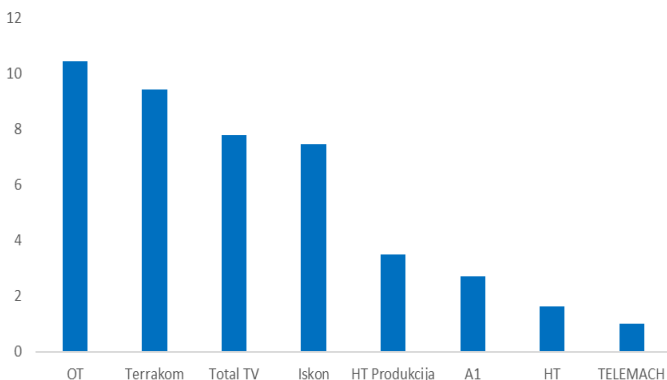
Zahtjevi za rješavanje sporova

U 2020. riješeno je 1.427 zahtjeva za rješavanje spora te je došlo do neznatnog smanjenja broja sporova u odnosu na 2019. kada je taj broj bio 1.468. 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 u donjem grafu možemo vidjeti odnos uložених prigovora na 10.000 korisnika.

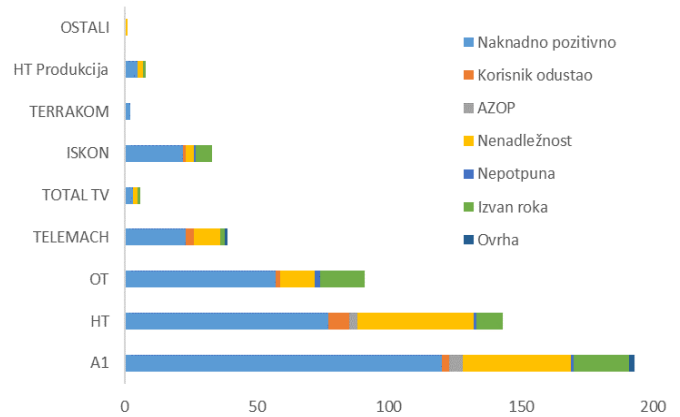


Broj prigovora na 10.000 korisnika

Rješenja

Od 1.427 zahtjeva, njih 516 je ili rješenjem obustavljeno iz razloga što su operatori naknadno promijenili svoju odluku iz drugog stupnja

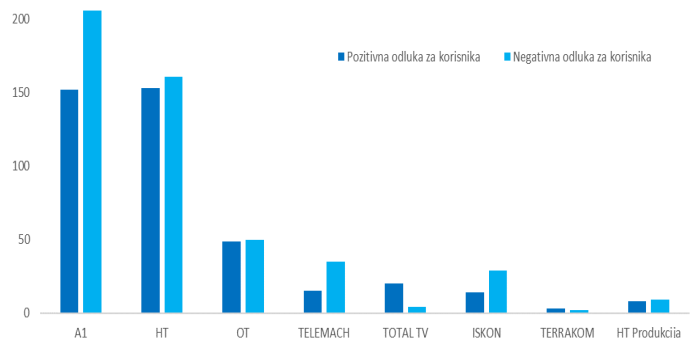
te riješili prigovor u korist korisnika ili je došlo do odbacivanja zahtjeva korisnika zbog utvrđene nenadležnosti HAKOM-a odnosno zbog korisnikovog upućivanja zahtjeva za rješavanjem spora izvan roka.



Odnos rješenja po vrsti

Odluke

HAKOM je tijekom 2020. donio 911 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.

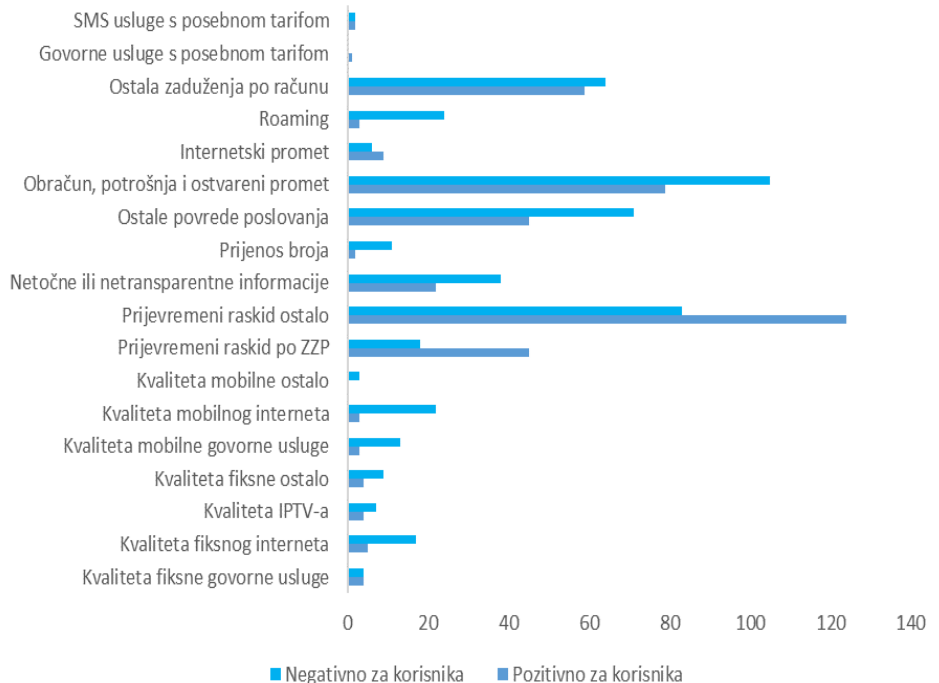


Odnos pozitivnih i negativnih odluka u trećem stupnju

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 sve više usvajaju praksu HAKOM-a, a što je u skladu s krajnjim ciljem da korisnik već u prvom stupnju dobije ispravnu 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. 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. Primijećen je lagani porast prigovora vezano za SMS usluge s posebnom tarifom te su operatori upozoreni da se dodatna pažnja posveti toj vrsti prigovora.



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 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 2020. nastavljene su pozitivne promjene prilikom donošenja odluka u prvom i 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. 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 i izvršenje obavezne administrativno tehničke provjere od strane operatora, zatim, na postupak i načine raskida ugovora sa posebnim naglaskom na raskid ugovora na daljinu te na postupanje i način prilikom otklona kvarova po zaprimljenoj prijavi korisnika.