

---

# Izvješće o sporovima korisnika u elektroničkim komunikacijama za 2021.

---

**7. travnja 2022.**

Hrvatska regulatorna agencija za  
mrežne djelatnosti



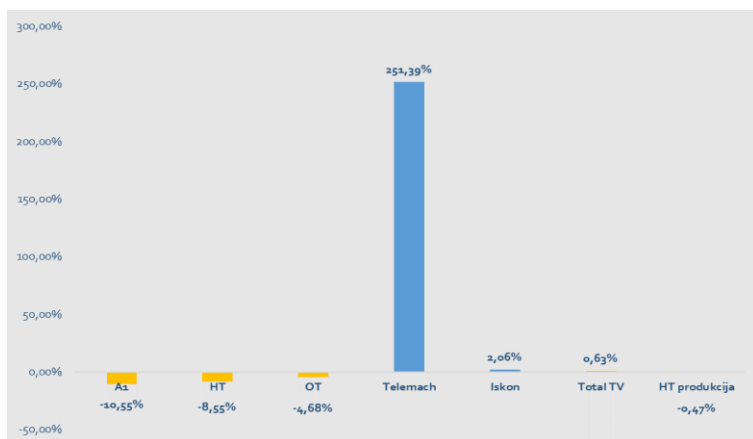
# Uvod

U Republici Hrvatskoj zakonom je propisano kako se procedura ulaganja i rješavanja prigovora korisnika pri operatoru vodi kroz dva stupnja. Po dovršetku postupka korisnik, koji nije zadovoljan odgovorom povjerenstva operatora, ima mogućnost pokrenuti postupak za rješavanje spora (treći stupanj) pri **Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM)**. HAKOM može ispitati prigovor pojedinog korisnika i donijeti odluku u sporu tek nakon dovršenog postupka pred operatorom pri čemu treba poštovati propisani postupak podnošenja prigovora, ali i propisane rokove. Odluka HAKOM-ovog povjerenstva je konačna i protiv te odluke nezadovoljni korisnik ili operator, kao strane u postupku, imaju mogućnost žalbe Upravnom sudu. Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika usluga ima sedam članova, od čega je pet članova iz HAKOM-ove stručne službe, a dva člana su predstavnici potrošačkih udruga. Povjerenstvo radi na zatvorenim sjednicama koje se održavaju jednom mjesečno. Na temelju prikupljenih podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, povjerenstvo utvrđuje činjenice i okolnosti za svaki pojedini slučaj te u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama i pripadajućim pravilnicima donosi mišljenje o rješenju spora kao temelj za odgovarajuću pisanu odluku.

HAKOM provodi analizu riješenih zahtjeva te objavljuje izvješće koje je namijenjeno prvenstveno operatorima, kako bi poboljšali i unaprijedili praksu svojih postupanja u prva dva stupnja.

## Porast/smanjenje sporova po operatoru u prvom stupnju

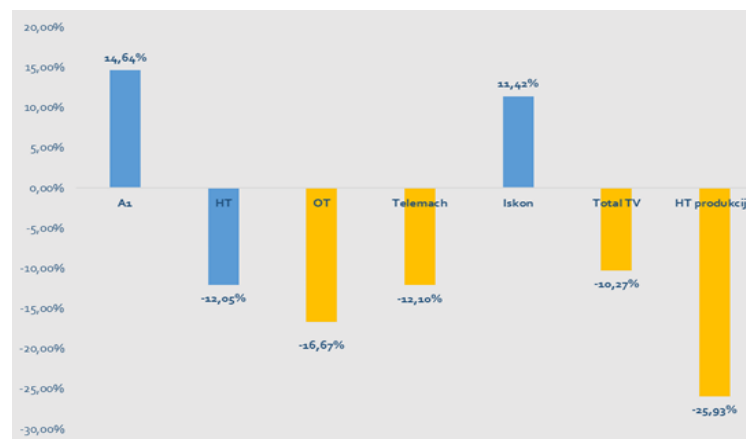
Uspoređujući broj prigovora u **prvom stupnju** vidljivo je kako u 2021., u odnosu na prethodnu godinu, kod većine operatora nije došlo do značajnije razlike u broju prigovora, osim kod Telemacha gdje je broj prigovora povećan za 251 posto.



Prigovori (I. stupanj) 2020. – 2021.

## Porast/smanjenje prigovora po operatoru u drugom stupnju

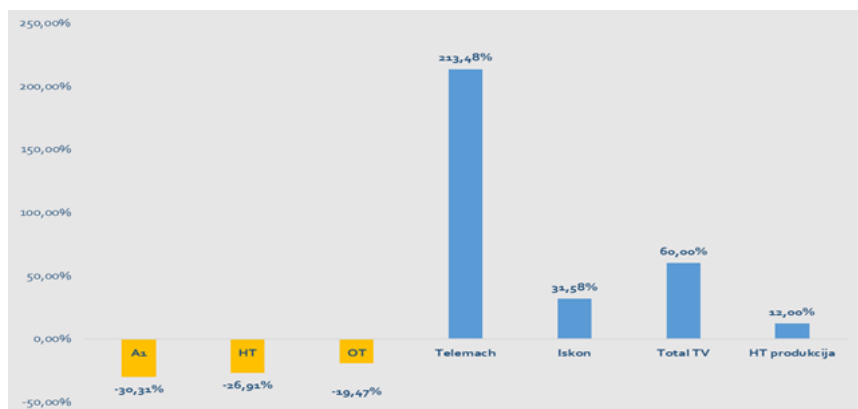
Promatrajući broj prigovora u drugom stupnju, vidljivo je kako u odnosu na 2020. kod većine operatora nije došlo do značajnijih promjena.



Prigovori (II. stupanj) 2020. – 2021.

## Porast/smanjenje prigovora pred HAKOM-om u trećem stupnju

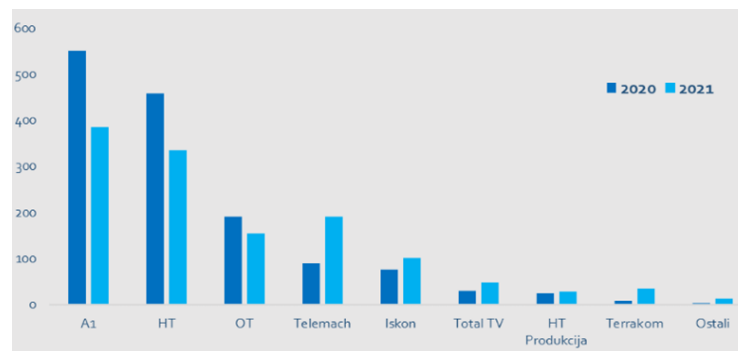
Ukoliko se promatra broj sporova po operatoru vidljiv je porast sporova korisnika Telemacha za 213 posto, za korisnike Total TV-a 60 posto i Iskona 31 posto.



Sporovi (III. stupanj) 2020. – 2021.

## Zahtjevi za rješavanje sporova

U odnosu na 2020., kada je u trećem stupnju zaprimljeno 1427 zahtjeva za rješavanjem spora, tijekom 2021. povjerenstvu je upućeno **1285** zahtjeva, odnosno **142 spora manje**. Najviše zahtjeva, što je i očekivano s obzirom na ukupan broj korisnika njihovih usluga, podnijeli su korisnici dva najveća operatora.

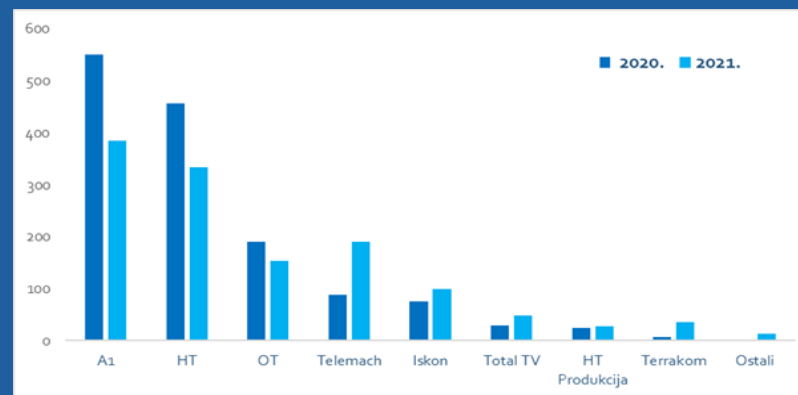


Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

## Rješenja i odluke

Od prije spomenutih zaprimljenih 1285 zahtjeva koji su upućeni Povjerenstvu HAKOM-a, rješenjem je obustavljeno njih **526**. Do obustave je dolazilo jer su operatori naknadno promijenili svoju odluku iz drugog stupnja te riješili prigovor u korist korisnika ili zbog utvrđene nenadležnosti HAKOM-a, ali i zbog upućivanja zahtjeva za rješavanjem prigovora nakon zakonom predviđenog roka.

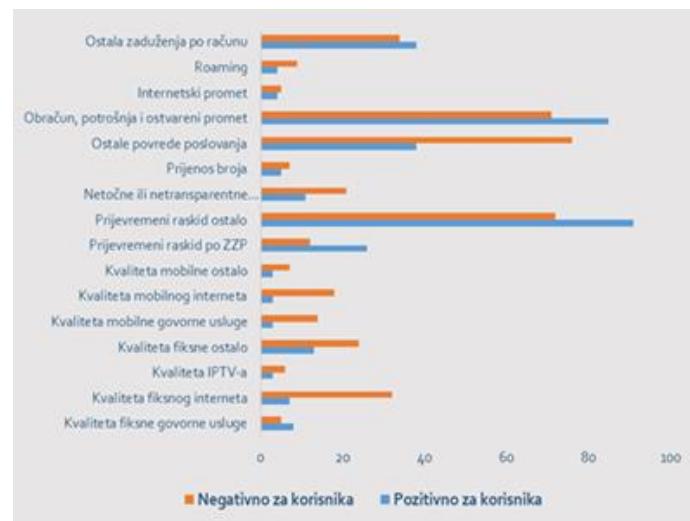
Za preostalih **759** sporova HAKOM je donio odluke te je uočeno kako je kod većine operatora postupak pozitivnih odluka za korisnike niži odnosno manji od 50 posto, što ukazuje na daljnji pozitivan trend ispravnosti postupanja operatora, budući je takve odluke potvrdio i HAKOM.



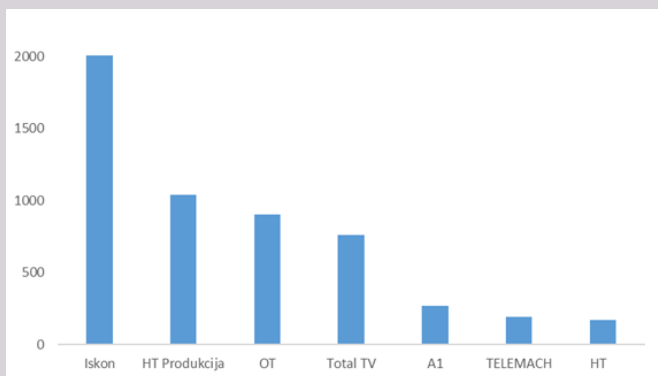
Odnos pozitivnih i negativnih odluka u III. stupnju

## Razlozi pokretanja sporova

Analizirajući razloge zbog kojih su korisnici pokretali sporove, HAKOM je utvrdio kako se zahtjevi za rješavanjem spora velikim dijelom odnose na traženje prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora zbog povreda odredbi ugovora, a zatim na obračun, potrošnju i ostvareni promet. Još uvijek je velik broj prigovora koji se odnose na **pravo raskida ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja**, a na što korisnici imaju pravo sukladno Zakonu o zaštiti potrošača u slučajevima prodaje na daljinu ili izvan poslovnih prostora operatora. Uočen je i manji porast broja prigovora vezanih uz kvalitetu usluga u odnosu na odluke u drugom i trećem stupnju, ali sukladno donesenim odlukama može se zaključiti kako operatori u većini slučajeva isporučuju ugovorene usluge odgovarajuće kvalitete.



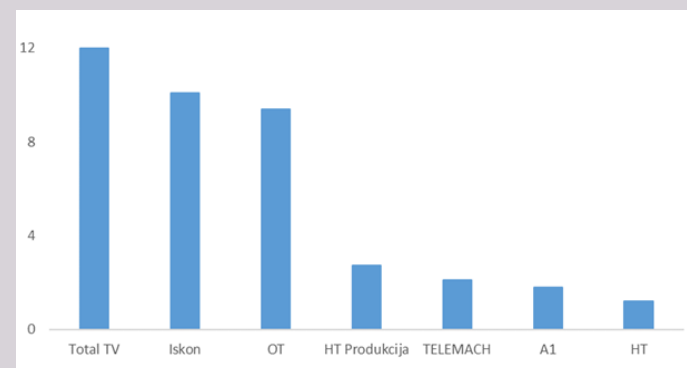
Odnos odluka po razlozima prigovora



Broj prigovora (I. stupanj) na 10.000 korisnika

### Broj prigovora pred operatorom i pred HAKOM-om u odnosu na 10.000 korisnika

Ukoliko se broj sporova stavi u sudnos s brojem korisnika, u lijevom grafu se može vidjeti odnos uloženi prigovora korisnika povjerenstvu operatora u prvom stupnju te s desne broj sporova u trećem stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Broj sporova (III. stupanj) na 10.000 korisnika

---

## Zaključak i preporuke

Nakon provedene analize zaprimljenih i riješenih sporova HAKOM naglašava kako su **u 2021. nastavljene pozitivne promjene** prilikom donošenja odluka povjerenstva operatora, a za što je između ostalog temelj usvajanje prakse HAKOM-a prilikom rješavanja sporova u trećem stupnju. Tijekom 2021. inspektori HAKOM-a su kao i prije pokrenuli veći broj inspekcijskih nadzora iz područja zaštite korisnika te su u onima u kojima je utvrđena povreda Zakona o elektroničkim komunikacijama i pripadajućih pravilnika donesena obvezujuća rješenja za operatore, a navedeno je utjecalo na unaprjeđenje poslovanja operatora odnosno veću zaštitu korisnika.

HAKOM smatra kako cilj poslovanja operatora treba biti što manji broj odluka HAKOM-a koje su suprotne odlukama povjerenstva za zaštitu potrošača pri operatoru, ali isto tako smanjenje broja prigovora u drugom stupnju, kako bi korisnik dobio zadovoljavajuće rješenje u što kraćem roku. S obzirom da su odgovori u prvom stupnju često nejasni korisnicima ili ne sadrže sve potrebne činjenice dolazi do nepotrebnog nastavka postupka te **operatori trebaju posvetiti više pažnje načinu odgovaranja u prvom stupnju.**

HAKOM će iz navedenog razloga svoje djelovanje u nadolazećem razdoblju usmjeriti na pojačanu kontrolu rada operatora kod rješavanja prigovora u prvom stupnju, sukladno članku 50. ZEK-a (izvršenje obvezne administrativno tehničke provjere od strane operatora, jasnoća odgovora na sve stavke prigovora, daljnje upućivanje korisnika vezano za postupak), ali i na jednostavniji postupak i načine raskida ugovora, s posebnim naglaskom na raskid ugovora na daljinu te na pravodobno i valjano postupanje i način rada prilikom otklona kvarova po zaprimljenoj prijavi korisnika.