



HRVATSKA
REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE
DJELATNOSTI

IZVJEŠĆE O SPOROVIMA KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA ZA PRVIH ŠEST MJESECI 2022.

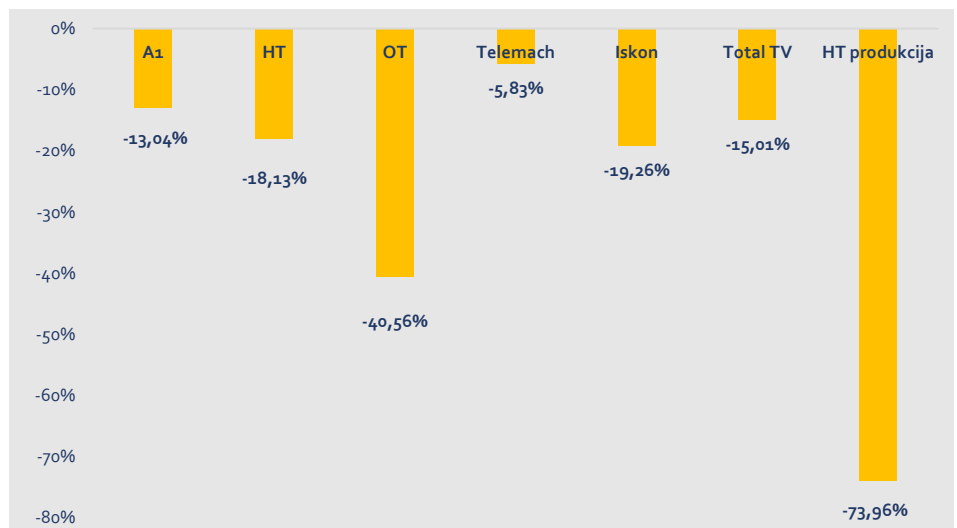
ZAGREB, LISTOPAD 2022.

Procedura ulaganja i rješavanja prigovora korisnika nepokretnih i pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža u Republici Hrvatskoj propisana je Zakonom o elektroničkim komunikacijama te se 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 s prije spomenutim zakonom i pripadajućim pravilnicima donosi mišljenje o rješenu spora kao temelj za odgovarajuću pisanu odluku.

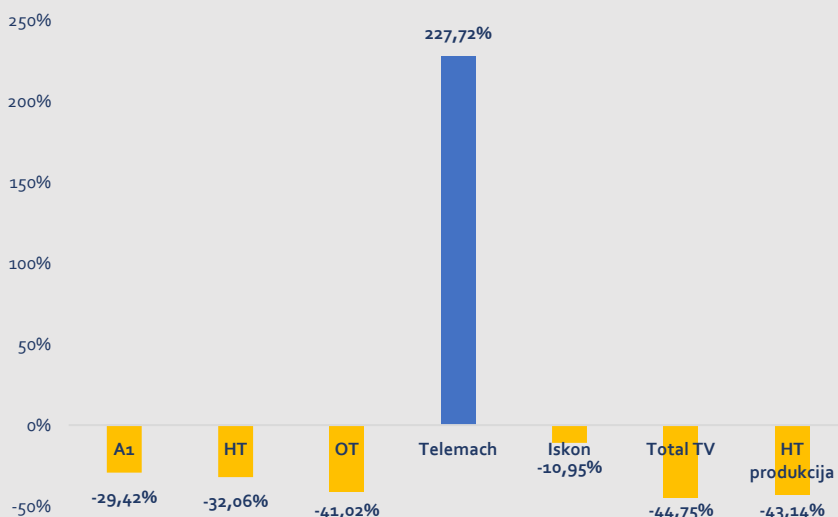
HAKOM godišnje dva puta provodi analizu riješenih zahtjeva te objavljuje izvješće koje je namijenjeno prvenstveno operatorima, kako bi poboljšali i unaprijedili praksu svojih postupanja u prva dva stupnja.

Porast/smanjenje sporova po operatoru u prvom stupnju

Uspoređujući broj prigovora u prvom stupnju vidljivo je kako je u prvoj polovici 2022., u odnosu na prethodnu godinu, kod svih operatora došlo do smanjenja u broju prigovora.



Promjena broja prigovora u I. stupnju za razdoblje I. - VI. 2022. u odnosu na razdoblje I. - VI. 2021.



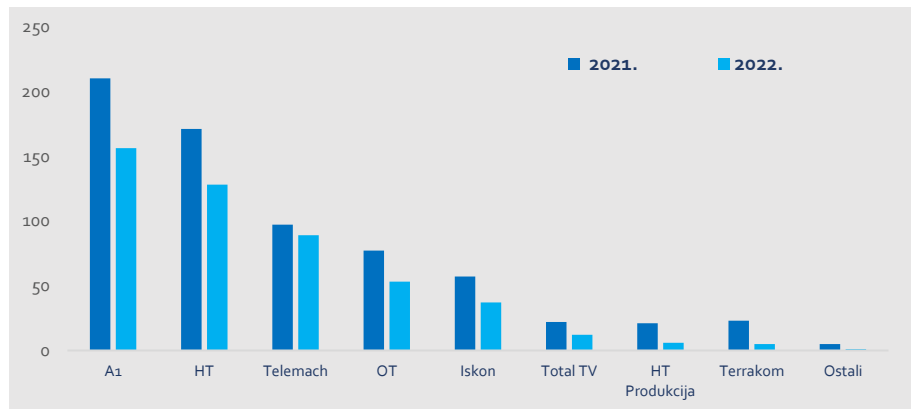
Promjena broja prigovora u II. stupnju za razdoblje I. - VI. 2022. u odnosu na razdoblje I. - VI. 2021.

Porast/smanjenje prigovora po operatoru u drugom stupnju

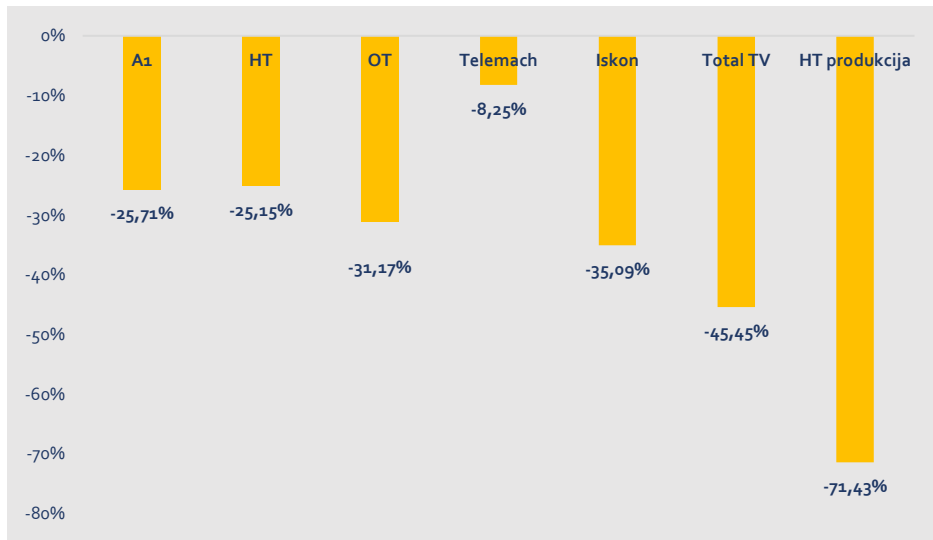
Promatrajući broj prigovora u drugom stupnju, vidljivo je kako je u odnosu na 2021. kod svih operatora došlo do smanjenja vezano za broj reklamacija, osim kod Telemacha koji je imao povećanje od 227 %

Zahtjevi za rješavanje sporova

U odnosu na prvih 6 mjeseci 2021., kada je u trećem stupnju zaprimljeno 683 zahtjeva za rješavanjem spora, tijekom prvih 6 mjeseci 2022. povjerenstvu je upućeno 487 zahtjeva, odnosno **196 sporova 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



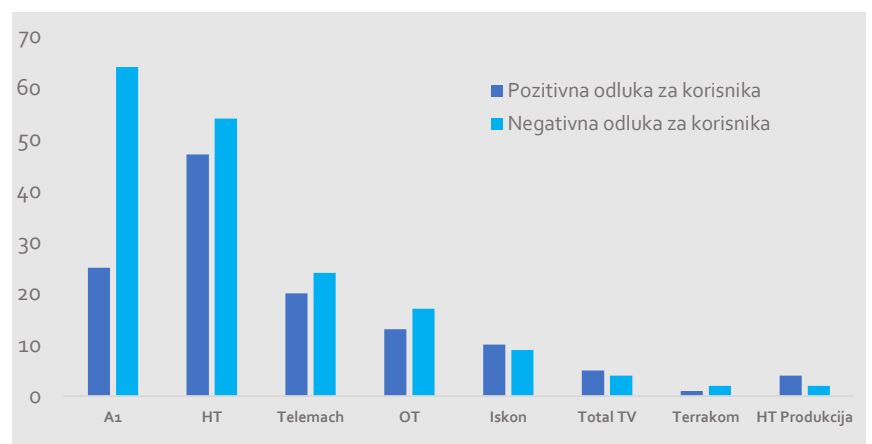
Promjena broja prigovora u III. stupnju za razdoblje I. - VI. 2022. u odnosu na razdoblje I. - VI. 2021.

Smanjenje prigovora pred HAKOM-om u trećem stupnju

Ukoliko se promatra broj sporova po operatoru vidljivo je smanjenje sporova kod svih operatora kao što je slučaj i u prva dva stupnja.

Rješenja i odluke

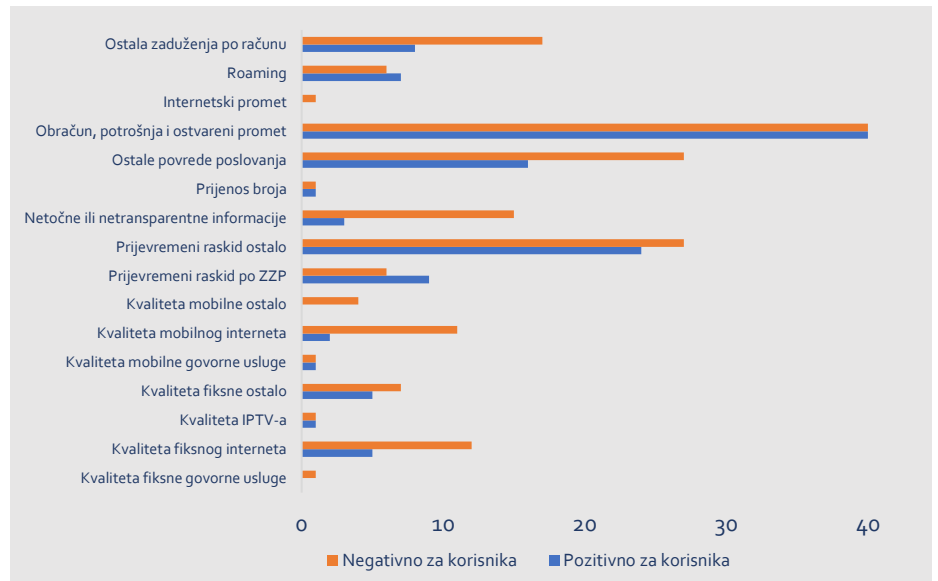
Od prije spomenutih zaprimljenih 487 zahtjeva koji su upućeni Povjerenstvu HAKOM-a, rješenjem je obustavljeno/odbačeno njih 185. Do obustave je dolazilo jer su operatori naknadno promijenili svoju odluku iz drugog stupnja te riješili prigovor u korist korisnika ili zbog utvrđene nenadležnosti HAKOM-a, ali i zbog upućivanja zahtjeva za rješavanjem prigovora nakon zakonom predviđenog roka.



Za preostala 302 spora 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.

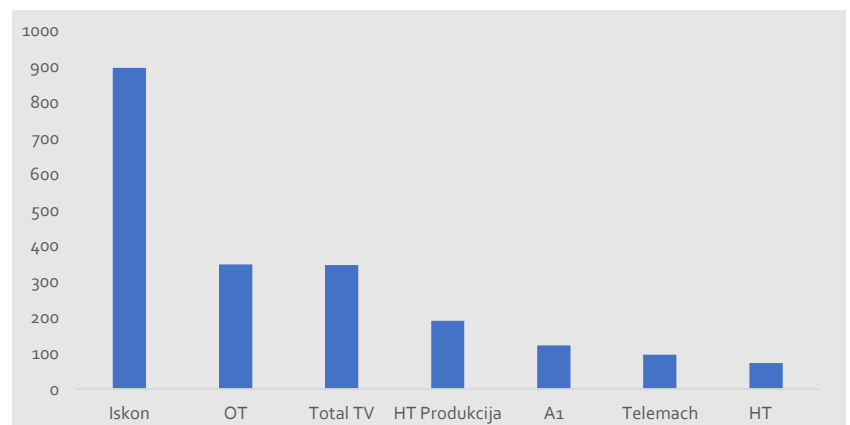
Razlozi pokretanja sporova

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.

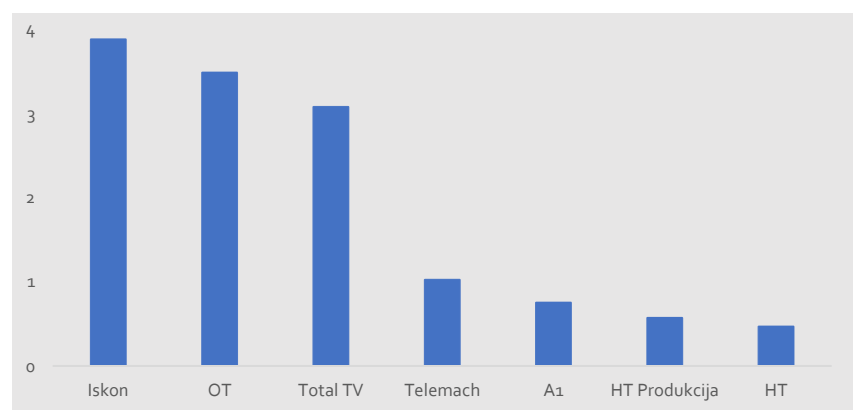


Broj prigovora pred operatorom i pred HAKOM-om u odnosu na 10.000 korisnika

Ukoliko se broj sporova stavi u suodnos s brojem korisnika, u desnom grafu se može vidjeti odnos uloženi prigovora korisnika povjerenstvu operatora u prvom i trećem stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Broj prigovora u I. stupnju na 10.000 korisnika



Broj sporova u III. stupnju na 10.000 korisnika

Zaključak i preporuke

Nakon provedene analize, HAKOM naglašava da su **nastavljene pozitivne promjene** prilikom donošenja odluka povjerenstva operatora (rješavanje prigovora korisnika u drugom stupnju). Operatori su donijeli manji broj odluka koje nisu bile u skladu s propisima i/ili nisu temeljene na relevantnom činjeničnom stanju te vode računa o praksi HAKOM-a u rješavanju prigovora u trećem stupnju.

Cilj operatorima mora biti **što manji broj odluka** HAKOM-a koje su **suprotne odlukama povjerenstva** za zaštitu potrošača pri operatoru, ali isto tako i smanjenje broja prigovora u drugom stupnju, kako bi korisnik dobio zadovoljavajuće rješenje u što kraćem roku. Odgovori korisnicima u prvom stupnju često su nejasni ili ne sadrže sve potrebne činjenice pa je to razlog zbog kojeg dolazi do nepotrebnog nastavka postupka. HAKOM smatra da operatori moraju ujednačiti svoje postupanje te više pažnje posvetiti rješavanju korisničkih prigovora u prvom stupnju, ali i biti jasniji i detaljniji u davanju uputa korisnicima.

HAKOM će nastaviti nadzirati praksu postupanja operatora, osobito kod rješavanja prigovora u prvom stupnju, ali i kod raskida ugovora (s naglaskom na raskid ugovora na daljinu) te će pratiti jesu li postupanja i načini otklona kvarova po zaprimljenoj prijavi korisnika bili pravodobni i valjani.