



HAKOM

**IZVJEŠĆE O
SPOROVIMA
KORISNIKA U
ELEKTRONIČKIM
KOMUNIKACIJAMA
ZA PRVIH ŠEST
MJESECI 2023.**

ZAGREB, KOLOVOZ 2023.

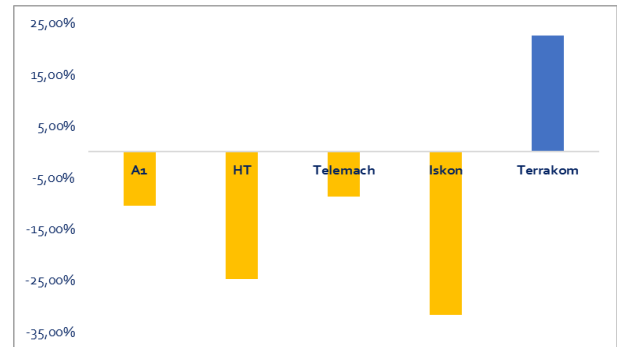
IZVJEŠĆE O SPOROVIMA KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA ZA PRVIH ŠEST MJESECI 2023.

Procedura podnošenja prigovora korisnika i njihovog rješavanja za usluge u nepokretnim i pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama 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, dok su dva člana predstavnici potrošačkih udruga. Na temelju prikupljenih podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, HAKOM-ova stručna služba utvrđuje činjenice i okolnosti za svaki pojedini slučaj te u skladu s prije spomenutim zakonom i pripadajućim pravilnicima predlaže odluke za rješavanje sporova kao temelj za potvrdu na povjerenstvu.

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

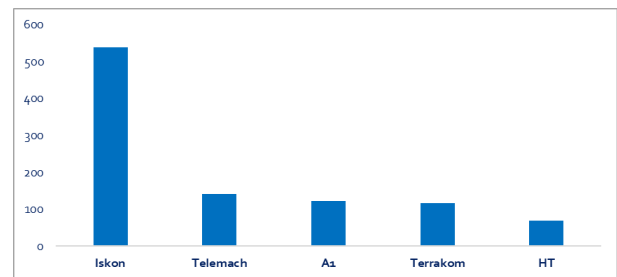
Porast/smanjenje prigovora po operatoru u prvom stupnju

Uspoređujući broj prigovora u prvom stupnju vidljivo je kako je u prvih šest mjeseci 2023., u odnosu na posljednjih šest mjeseci 2022., došlo do smanjenja broja sporova kod svih operatora.



Promjena broja prigovora u I. stupnju za razdoblje I. – VI. 2023. u odnosu na razdoblje VII. – XII. 2022.

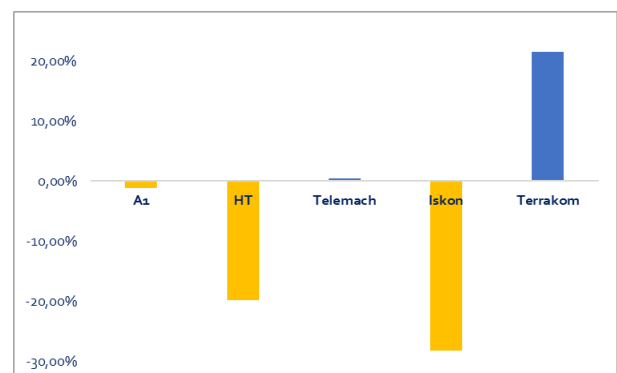
Ukoliko se broj prigovora stavi u odnos s brojem korisnika, vidljiv je odnos uloženi prigovora korisnika operatoru u prvom stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Broj prigovora u I. stupnju na 10.000 korisnika

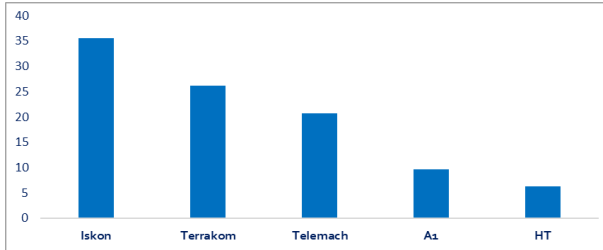
Porast/smanjenje reklamacija po operatoru u drugom stupnju

Promatrajući broj reklamacija u drugom stupnju, vidljivo je kako je i tu u odnosu na drugi dio 2022. kod većine operatora došlo uglavnom do smanjenja broja reklamacija.



Promjena broja reklamacija u II. stupnju za razdoblje I. – VI. 2023. u odnosu na razdoblje VII. – XII. 2022.

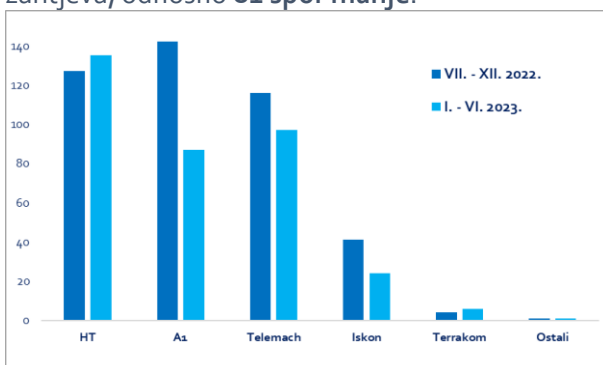
Ukoliko se broj reklamacija stavi u odnos s brojem korisnika, vidljiv je odnos uloženi reklamacija korisnika povjerenstvu operatora u drugom stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Broj sporova u II. stupnju na 10.000 korisnika

Zahtjevi za rješavanje sporova

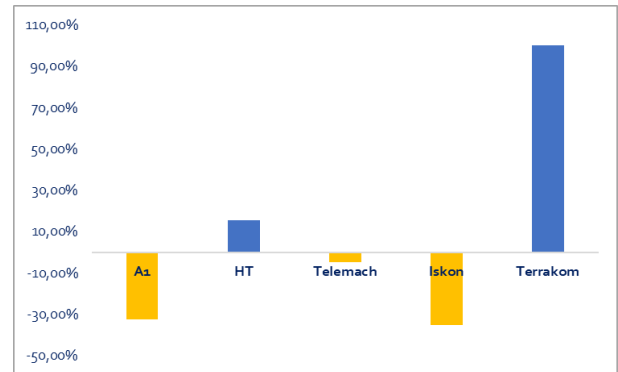
U odnosu na posljednjih šest mjeseci 2022., kada je u trećem stupnju zaprimljen 431 zahtjev za rješavanje spora, u prvom polugodišnjem razdoblju 2023. povjerenstvu je upućeno 350 zahtjeva, odnosno **81 spor manje**.



Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

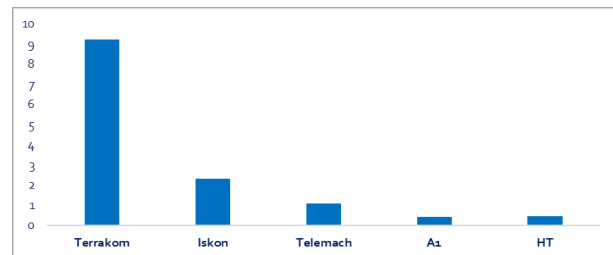
Smanjenje sporova pred HAKOM-om u trećem stupnju

U trećem stupnju vidljivo je smanjenje broja sporova pred HAKOM-om kod svih operatora osim kod HT-a kod kojeg je došlo do blagog porasta broja sporova u odnosu na drugih šest mjeseci 2022. te kod Terrakoma gdje je porast nešto veći.



Promjena broja sporova u III. stupnju za razdoblje I. – VI. 2023. u odnosu na razdoblje VII. – XII. 2022.

Vežano za broj sporova u odnosu na broj korisnika može se uočiti da korisnici operatora s većim brojem korisnika imaju manje zahtjeva prema HAKOM-u od operatora s manjim brojem korisnika.

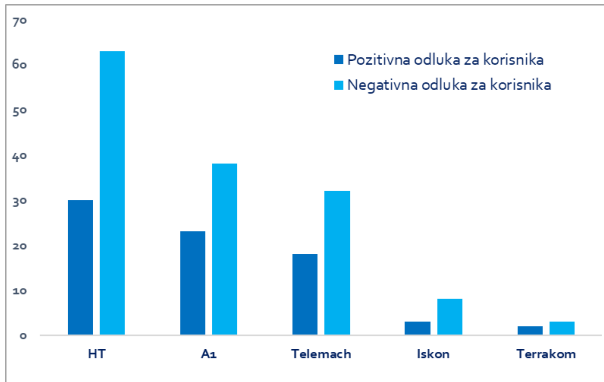


Broj sporova u III. stupnju na 10.000 korisnika

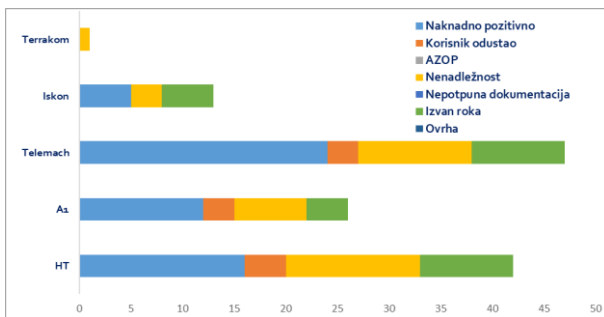
Rješenja i odluke

Od ukupno zaprimljenih 350 zahtjeva koje su krajnji korisnici uputili HAKOM-u, rješenjem je obustavljeno/odbačeno njih 130. Od 130 rješenja njih 57 odnosilo se na obustavu postupka jer su operatori naknadno promijenili svoju odluku u drugom stupnju te su riješili prigovor u korist korisnika (u drugoj polovini 2022. bilo ih je 76), dok je u 36 slučajeva utvrđena nenadležnost HAKOM-a (u drugoj polovini 2022. bilo ih je 32). Do odbacivanja zahtjeva za rješavanje spora, jer je isti upućen nakon zakonom predviđenog roka, došlo je u 27 slučajeva (u drugoj polovini 2022. bilo ih je 26) dok se preostalih 10 rješenja, od navedenih 130, odnosilo na zahtjeve koji su u ovršnom postupku, kada je korisnik odustao od daljnjeg rješavanja spora, zbog dostavljanja nepotpune dokumentacije te kada je spor korisnika prosljeđen Agenciji za zaštitu osobnih podataka. Za preostalih 220 sporova HAKOM je donio odluke te je uočeno kako je kod većine operatora postupak pozitivnih odluka za

korisnike niži, odnosno manji je od 50 posto, što ukazuje na daljnji pozitivan trend ispravnosti postupanja operatora, budući je takve odluke potvrdio i HAKOM.



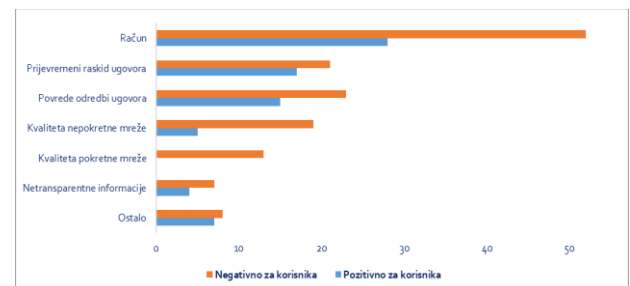
Odnos pozitivnih i negativnih odluka HAKOM-a za korisnike



Odnos rješenja u HAKOM-u

Razlozi pokretanja sporova

Analizirajući razloge zbog kojih su korisnici pokretali sporove, HAKOM je utvrdio kako se zahtjevi za rješavanjem spora velikim dijelom odnose na prigovore na obračun korištenih usluga, odnosno na potrošnju i ostvareni promet kao podatkovni tako i sav ostali. Nadalje, jedan od čestih razloga spora je i naplata naknade za prijevremeni raskid ugovorne obveze te prava korisnika sukladno ugovorenim odredbama ugovora (prigovor na cijenu i/ili trajanje ugovorne obveze, uključene opcije, pogrešan izračun naknade za raskid ugovora), a i kvaliteta usluga u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži predstavljala je čest razlog predmeta spora između korisnika i operatora. Iz priloženog grafa vidljivo je kako za sve navedene učestale razloge pokretanja spora povjerenstva operatora uglavnom donose odluke koje su u skladu s propisima, a isto se odnosi i na ostale razloge budući je HAKOM manje donio pozitivnih odluka u trećem stupnju za korisnike naspram negativnih. Također, vezano za kvalitetu usluga prema odnosu odluka donesenih u trećem stupnju može se zaključiti da operatori u većini slučajeva isporučuju ugovorene usluge odgovarajuće kvalitete.



Razlozi pokretanja sporova i odnos odluka ovisno o razlogu