



HAKOM

**IZVJEŠĆE O  
SPOROVIMA  
KORISNIKA U  
ELEKTRONIČKIM  
KOMUNIKACIJAMA  
ZA 2022.**

ZAGREB, OŽUJAK 2023.

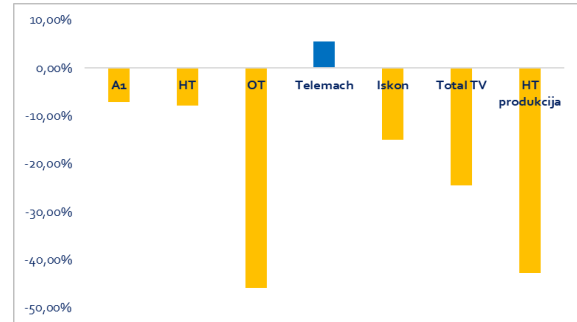
## IZVJEŠĆE O SPOROVIMA KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA ZA 2022.

Procedura podnošenja prigovora korisnika i njihovo rješavanje 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-u). 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.

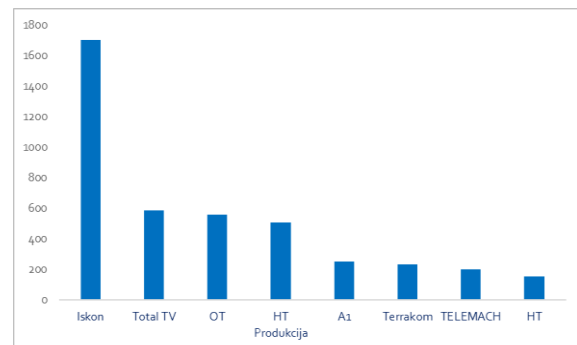
### Porast/smanjenje prigovora po operatoru u prvom stupnju

Uspoređujući broj prigovora u prvom stupnju vidljivo je kako je u 2022., u odnosu na prethodnu godinu, došlo do smanjenja broja sporova kod svih operatora, osim kod Telemacha kod kojeg je došlo do blagog porasta.



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

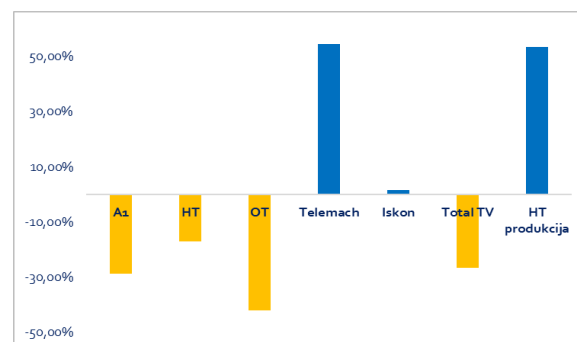
Ukoliko se broj prigovora stavi u odnos s brojem korisnika, vidljiv je odnos uloženi prigovora korisnika operatoru u prvom stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Broj prigovora u I. stupnju na 10.000 korisnika

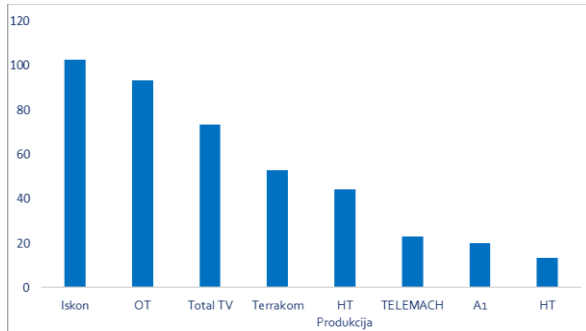
### Porast/smanjenje reklamacija po operatoru u drugom stupnju

Promatrajući broj reklamacija u drugom stupnju, vidljivo je kako je i tu u odnosu na 2021. kod većine operatora došlo do smanjenja broja reklamacija, osim kod Telemacha i HT produkcije gdje je povećanje nešto više od 50 posto.



Promjena broja reklamacija u II. stupnju za razdoblje 2022. u odnosu na razdoblje 2021.

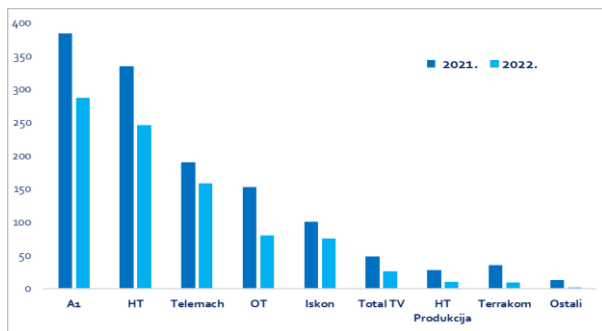
Ukoliko se broj reklamacija stavi u odnos s brojem korisnika, vidljiv je odnos uloženi reklamacija korisnika povjerenstvu operatora u drugom stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Broj sporova u II. stupnju na 10.000 korisnika

### Zahtjevi za rješavanje sporova

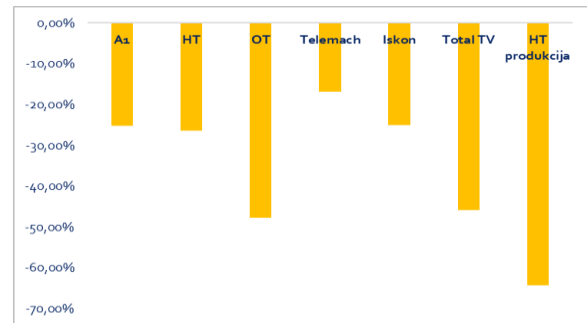
U odnosu na 2021., kada je u trećem stupnju zaprimljeno 1285 zahtjeva za rješavanje spora, tijekom 2022. povjerenstvu je upućeno 893 zahtjeva, odnosno **392 spora manje**. Najviše zahtjeva, što je i očekivano s obzirom na ukupan broj korisnika njihovih usluga, podnijeli su korisnici dva najveća operatora.



Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

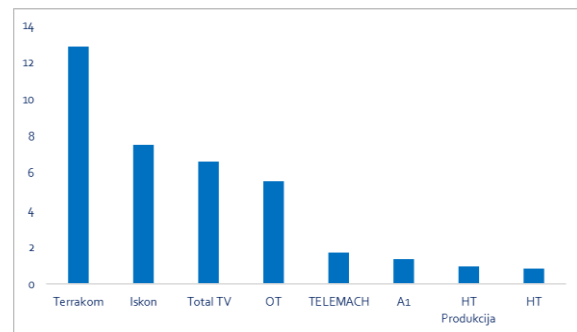
### Smanjenje sporova pred HAKOM-om u trećem stupnju

U trećem stupnju za razliku od prvog i drugog stupnja vidljivo je smanjenje broja sporova pred HAKOM-om kod svih operatora.



Promjena broja sporova u III. stupnju za razdoblje 2022. u odnosu na razdoblje 2021.

Vezano 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.

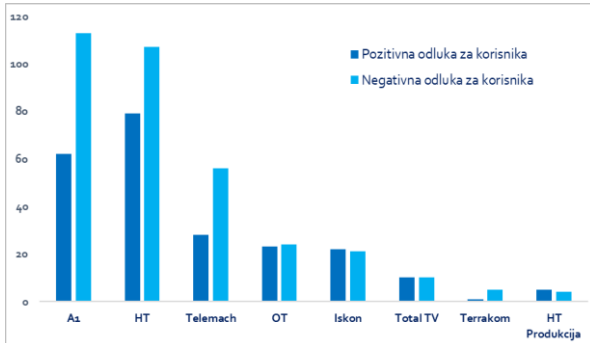


Broj sporova u III. stupnju na 10.000 korisnika

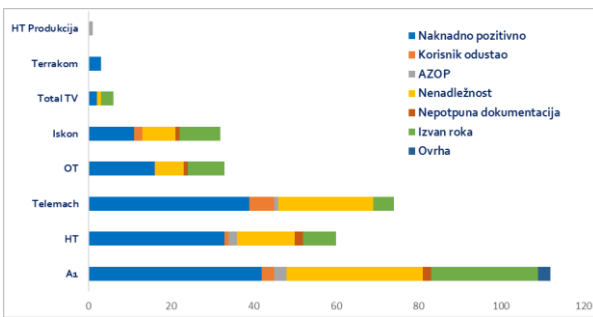
### Rješenja i odluke

Od ukupno zaprimljenih 893 zahtjeva koje su krajnji korisnici uputili HAKOM-u, rješenjem je obustavljeno/odbačeno njih 321. Od 321 rješenja njih 146 se odnosilo na obustavu postupka jer su operatori naknadno promijenili svoju odluku u drugom stupnju te su riješili prigovor u korist korisnika, dok je u 86 slučajeva utvrđena nenadležnosti HAKOM-a. Do odbacivanja zahtjeva za rješavanje spora jer je isti upućen nakon zakonom predviđenog roka došlo je u 61 slučaju dok se preostalih 28 rješenja, od navedenih 321, odnosilo na zahtjeve koji su u ovršnom postupku, kada je korisnik odustao od daljnje rješavanja spora, zbog dostavljanja nepotpune dokumentacije te kada je spor korisnika prosljeđen Agenciji za zaštitu osobnih podataka. Za preostala 572 spora 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.



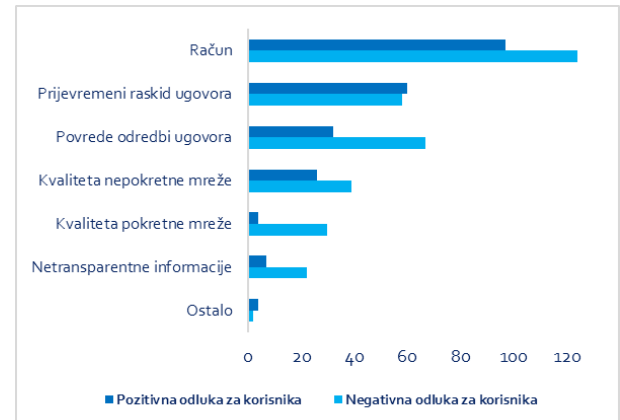
Odnos pozitivnih i negativnih odluka HAKOM-a za korisnika



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, potrošnju i ostvareni promet, traženje prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora i na povrede odredbi ugovora.



Razlozi pokretanja sporova i odnos odluka ovisno o razlogu