



HAKOM

**IZVJEŠĆE O
SPOROVIMA
KORISNIKA U
ELEKTRONIČKIM
KOMUNIKACIJAMA
ZA 2023.**

ZAGREB, VELJAČA 2024.

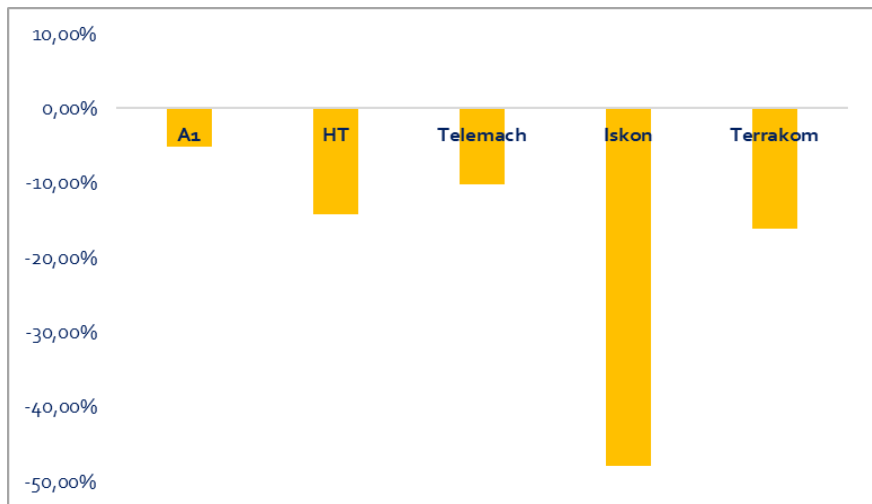
IZVJEŠĆE O SPOROVIMA KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA ZA 2023.

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.

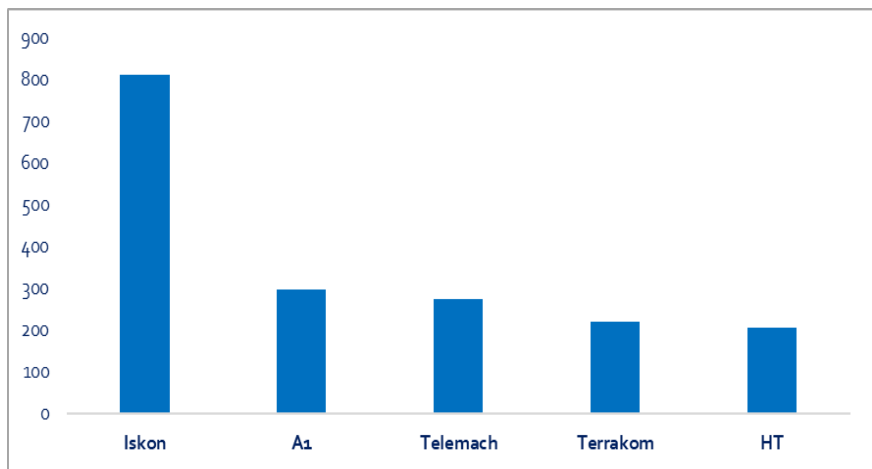
Porast/smanjenje prigovora po operatoru u prvom stupnju

Uspoređujući broj prigovora u **prvom stupnju** vidljivo je kako je u 2023., u odnosu na prethodnu godinu, došlo do smanjenja broja sporova kod svih operatora.



Promjena broja prigovora u I. stupnju za razdoblje 2023. u odnosu na razdoblje 2022.

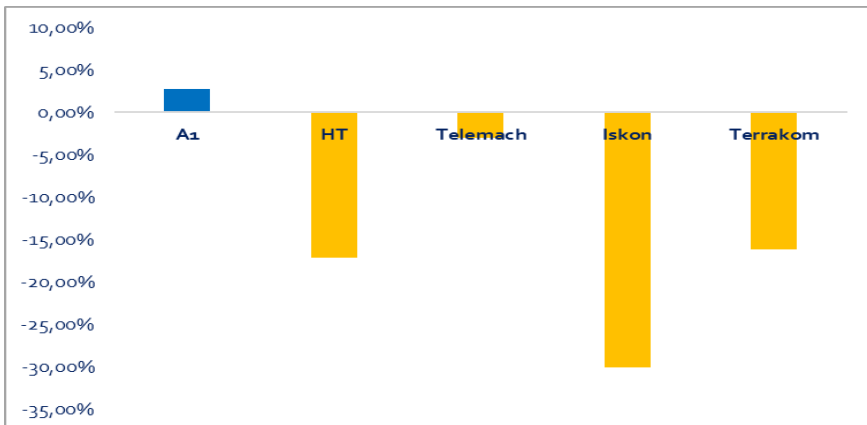
Ukoliko se broj prigovora stavi u odnos s brojem korisnika, vidljiv je odnos uloženi prigovora korisnika operatoru u prvom stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Broj prigovora u I. stupnju na 10.000 korisnika

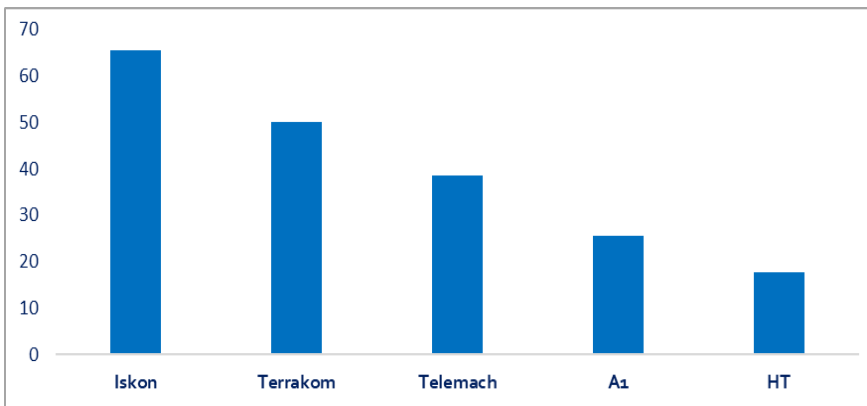
Porast/smanjenje reklamacija po operatoru u drugom stupnju

Promatrajući broj reklamacija u drugom stupnju, vidljivo je kako je i tu u odnosu na 2022. kod većine operatora došlo do smanjenja broja reklamacija, osim kod A1 gdje je povećanje nešto manje od 3 posto.



Promjena broja reklamacija u II. stupnju za razdoblje 2023. u odnosu na razdoblje 2022.

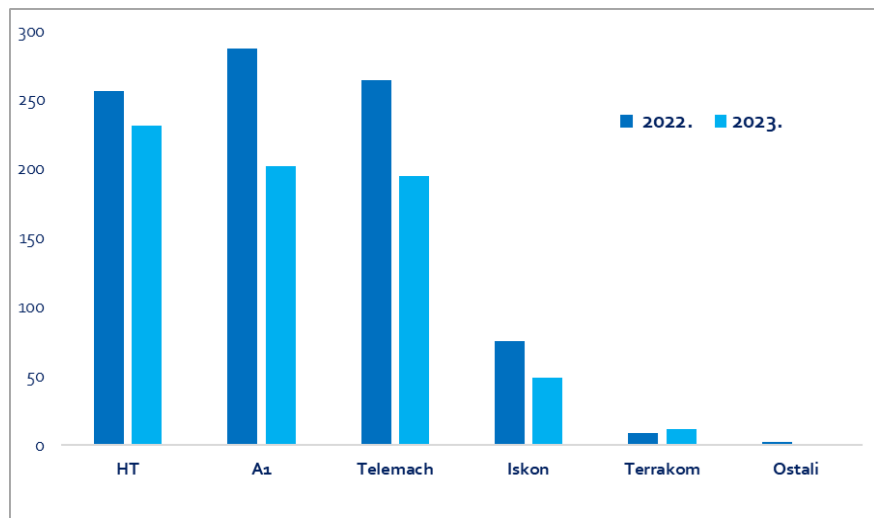
Ukoliko se broj reklamacija stavi u odnos s brojem korisnika, vidljiv je odnos uložених reklamacija korisnika povjerenstvu operatora u drugom stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Број спорова у II. ступњу на 10.000 корисника

Zahtjevi za rješavanje sporova

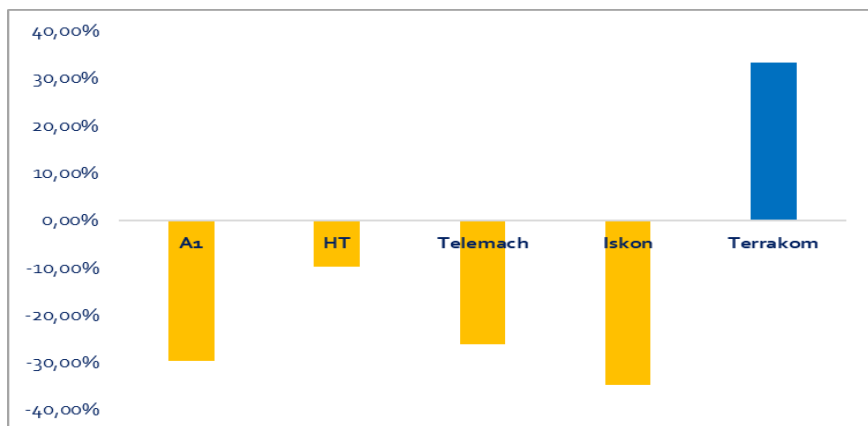
U odnosu na 2022., kada je u trećem stupnju zaprimljeno 893 zahtjeva za rješavanje spora, tijekom 2023. povjerenstvu je upućeno 690 zahtjeva, odnosno **303 spora manje**. Najviše zahtjeva, što je i očekivano s obzirom na ukupan broj korisnika njihovih usluga, podnijeli su korisnici dva najveća operatora.



Однос ријешених захтјева по оператору

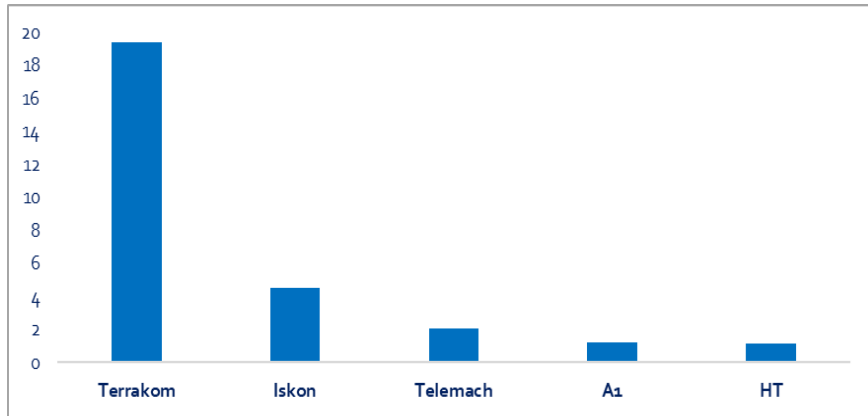
Smanjenje broja sporova pred HAKOM-om u trećem stupnju

Vidljivo je kako je i u trećem stupnju, u odnosu na 2022., kod većine operatora došlo do smanjenja broja sporova pred HAKOM-om, osim kod Terrakom-a gdje je povećanje nešto veće od 33 posto.



Promjena broja sporova u III. stupnju za razdoblje 2023. u odnosu na razdoblje 2022.

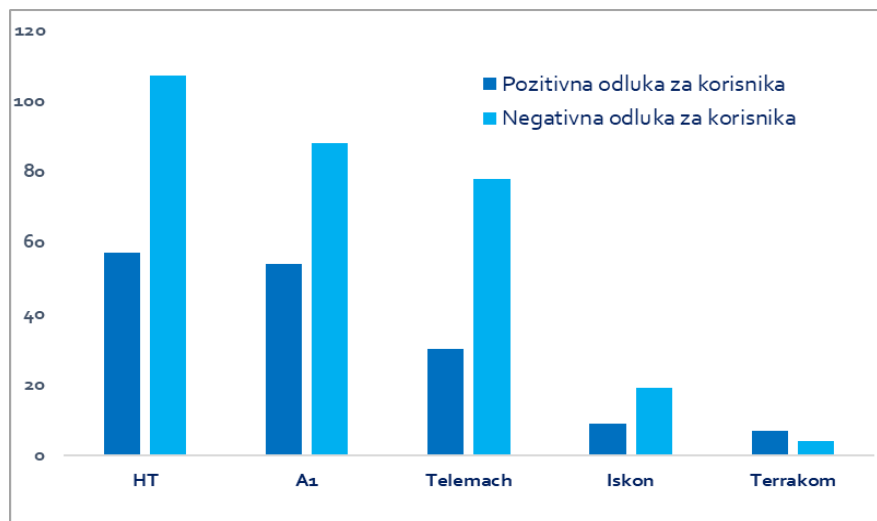
Vezano za broj sporova u odnosu na broj korisnika može se uočiti da korisnici operatora s većim brojem korisnika imaju manje zahtjeva prema HAKOM-u od operatora s manjim brojem korisnika.



Broj sporova u III. stupnju na 10.000 korisnika

Rješenja i odluke

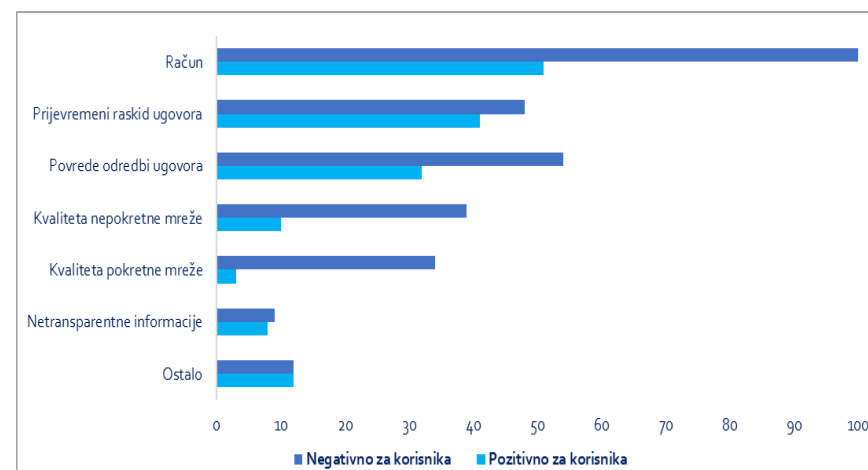
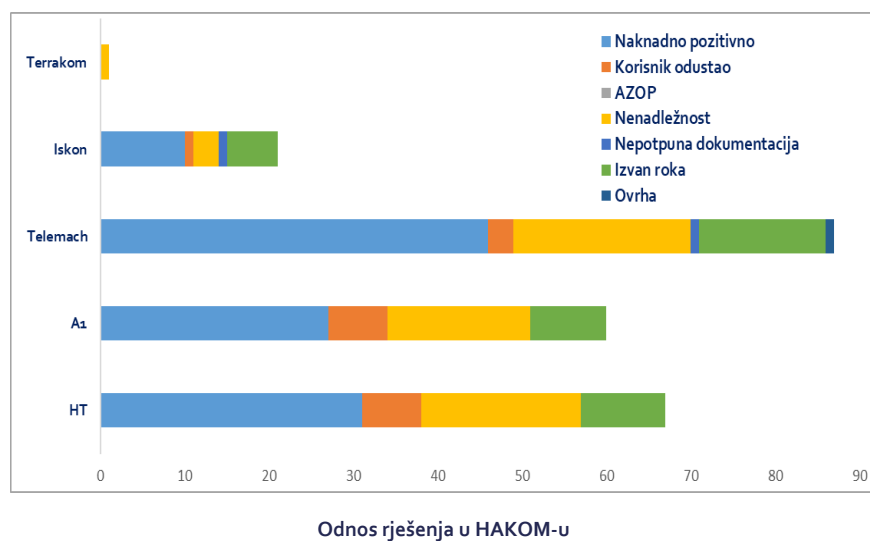
Od ukupno zaprimljenih 690 zahtjeva koje su krajnji korisnici uputili HAKOM-u, rješenjem je obustavljeno/odbačeno njih 237. Od 237 rješenja njih 132 se odnosilo na obustavu postupka jer su operatori naknadno promijenili svoju odluku u drugom stupnju te su riješili prigovor u korist korisnika, dok je u 62 slučaja utvrđena nenadležnosti HAKOM-a. Do odbacivanja zahtjeva za rješavanje spora, jer je isti upućen nakon zakonom predviđenog roka, došlo je u 40 slučajeva, a do preostalih takvih rješenja došlo je zbog zahtjeva koji su bili u ovršnom postupku, odustajanja korisnika od daljnjeg rješavanja spora, dostavljanja nepotpune dokumentacije ili prosljeđivanje spora korisnika na rješavanje Agenciji za zaštitu osobnih podataka. Za preostala 453 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

Razlozi pokretanja sporova

Analizirajući razloge zbog kojih su korisnici pokretali sporove, HAKOM je utvrdio kako se zahtjevi za rješavanjem spora velikim dijelom kao i do sada 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