



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

ZAGREB, KOLOVOZ 2025.

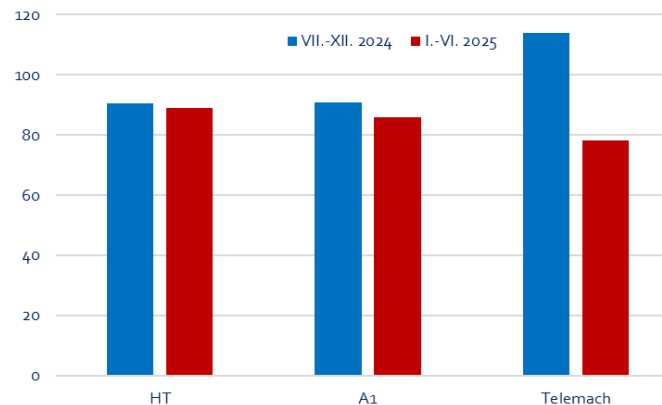
IZVJEŠĆE O SPOROVIMA KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA ZA PRVIH ŠEST MJESECI 2025.

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). 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.

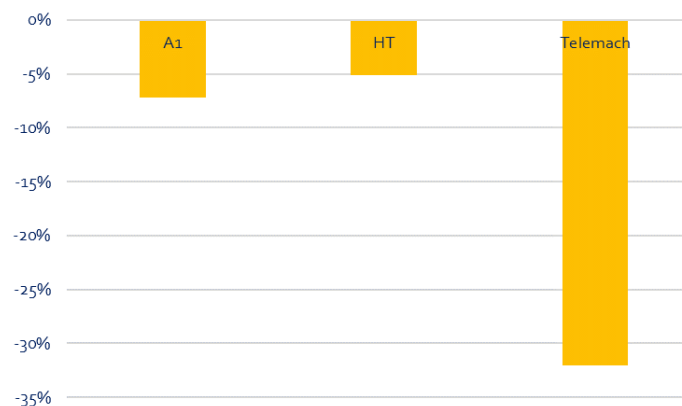
Porast/smanjenje prigovora po operatoru u prvom stupnju

Broj prigovora u odnosu na broj korisnika dobar je pokazatelj promjene korisničkog postupanja i zadovoljstva s korištenom uslugom.



Graf 1. Broj prigovora u I. stupnju na 10.000 korisnika

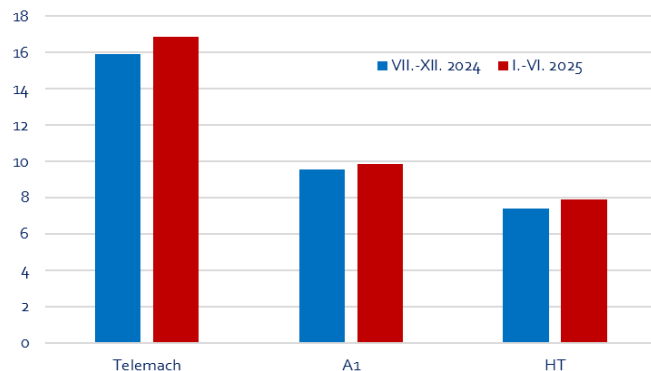
Uspoređujući broj prigovora na 10.000 korisnika u prvom stupnju, vidljivo je kako je u prvih šest mjeseci 2025., u odnosu na posljednjih šest mjeseci 2024., kod svih operatora došlo do smanjenja broja prigovora.



Graf 2. Promjena broja prigovora u I. stupnju za I.-VI. 2025. u odnosu na VII.-XII. 2024.

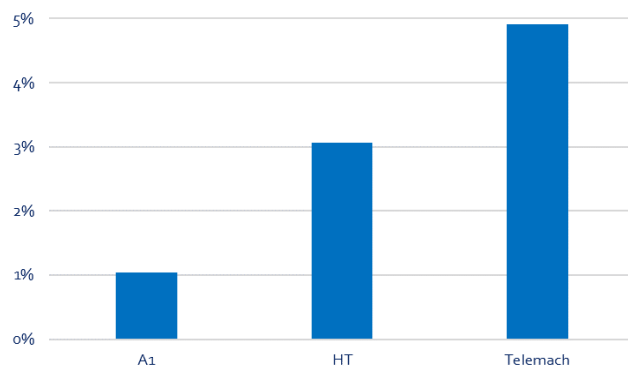
Porast/smanjenje reklamacija po operatoru u drugom stupnju

Jednaka situacija kao u prethodnom slučaju je primjenjiva kada se radi o reklamacijama u drugom stupnju.



Graf 3. Broj sporova u II. stupnju na 10.000 korisnika

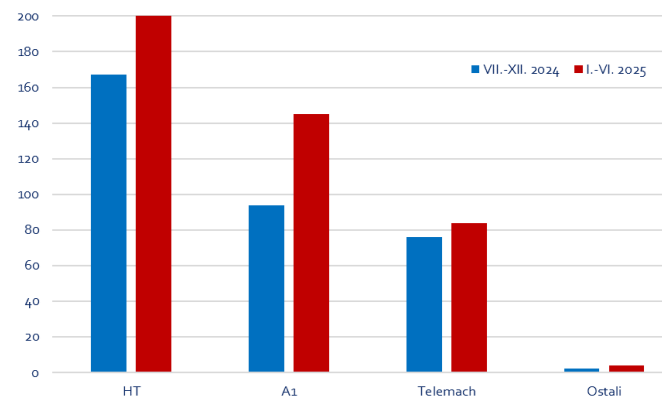
Promatrajući broj reklamacija u drugom stupnju, vidljivo je kako je kao i u II. stupnju u prvih šest mjeseci 2025., u odnosu na posljednjih šest mjeseci 2024., kod svih operatora došlo do povećanja broja reklamacija.



Graf 4. Promjena broja reklamacija u II. stupnju za I.-VI. 2025. u odnosu na VII.-XII. 2024.

Zahtjevi za rješavanje sporova

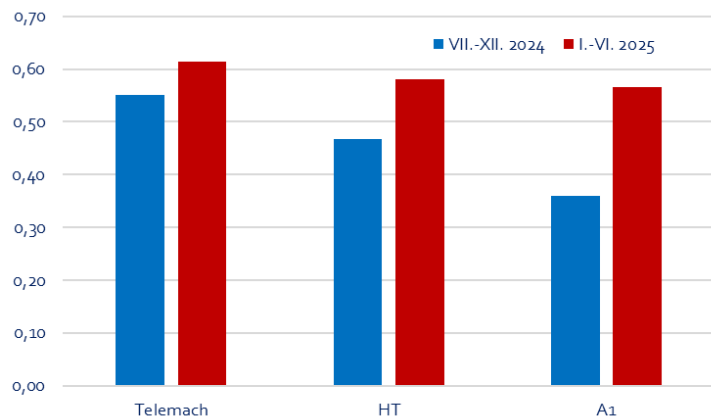
U odnosu na posljednjih šest mjeseci 2024., kada je u trećem stupnju zaprimljeno 339 zahtjeva za rješavanje spora, tijekom prvih šest mjeseci 2025. povjerenstvu je upućeno 433 zahtjeva, odnosno pokrenuta su 94 spora više. Najviše zahtjeva, što je i očekivano s obzirom na ukupan broj korisnika njihovih usluga, podnijeli su korisnici tri najveća operatora.



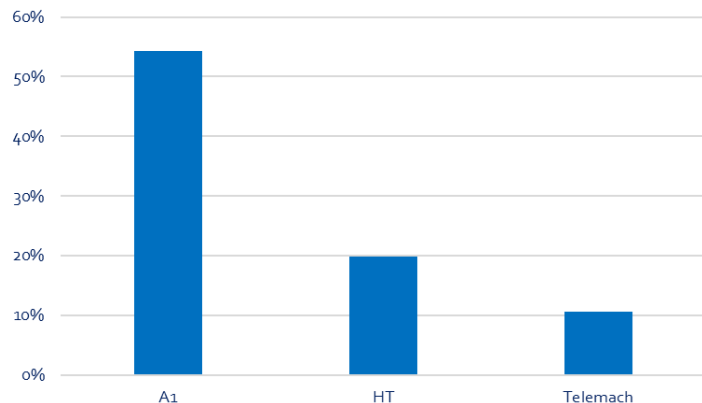
Graf 5. Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

Povećanje broja sporova pred HAKOM-om u trećem stupnju

Promatrajući broj sporova u odnosu na broj korisnika (na 10.000 korisnika), vidljivo je da je u trećem stupnju u prvih šest mjeseci 2025., a u odnosu na drugih šest mjeseci 2024., došlo do povećanja broja sporova pred HAKOM-om.

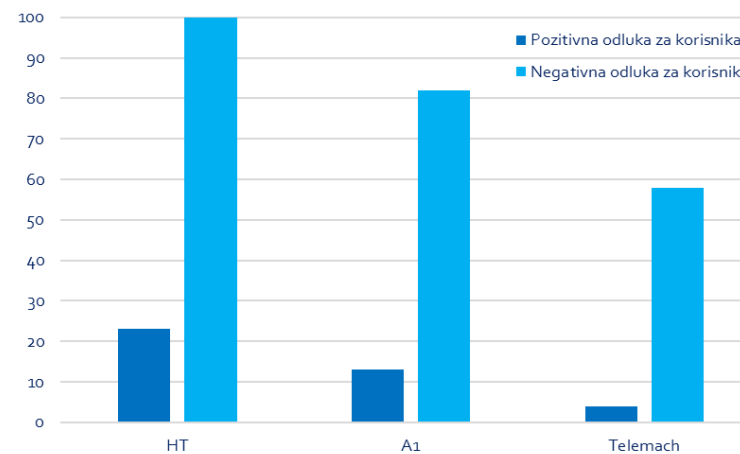

Graf 6. Broj sporova u III. stupnju na 10.000 korisnika

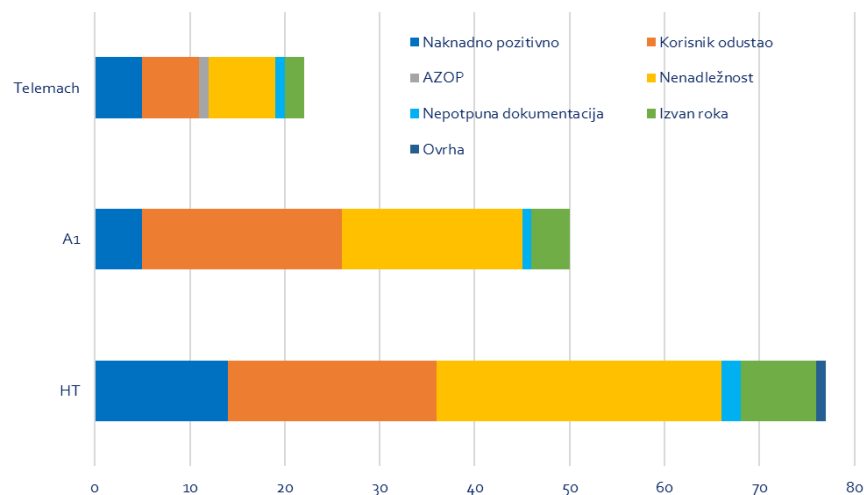
Iz navedenog se može zaključiti kako korisnici imaju percepciju da operator ne postupa u skladu s propisanim obvezama.


Graf 7. Promjena broja sporova u III. stupnju za I.-VI. 2025. u odnosu na VII.-XII. 2024.

Rješenja i odluke

Od ukupno zaprimljenih 433 zahtjeva koje su krajnji korisnici uputili HAKOM-u, rješenjem je obustavljeno/odbačeno njih 149. Od 149 rješenja njih 73 se odnosilo na obustavu postupka jer su operatori naknadno promijenili svoju odluku u drugom stupnju te su riješili prigovor u korist korisnika ili je korisnik odustao od daljnjeg postupka rješavanja spora, dok je u 56 slučajeva utvrđena nenadležnosti HAKOM-a. Do odbacivanja zahtjeva za rješavanje spora, jer je isti upućen nakon zakonom predviđenog roka, došlo je u 14 slučajeva, a do preostalih šest obustava i odbacivanja rješenja došlo je zbog zahtjeva koji su bili u ovršnom postupku, dostavljanja nepotpune dokumentacije ili prosljeđivanje spora korisnika na rješavanje Agenciji za zaštitu osobnih podataka. Za preostalih 284 spora HAKOM je donio odluke te je uočeno kako je kod većine operatora postupak pozitivnih odluka za korisnike niži, odnosno manji je od 20 posto, što ukazuje na daljnji pozitivan trend ispravnosti postupanja operatora, budući je takve odluke potvrdio i HAKOM.

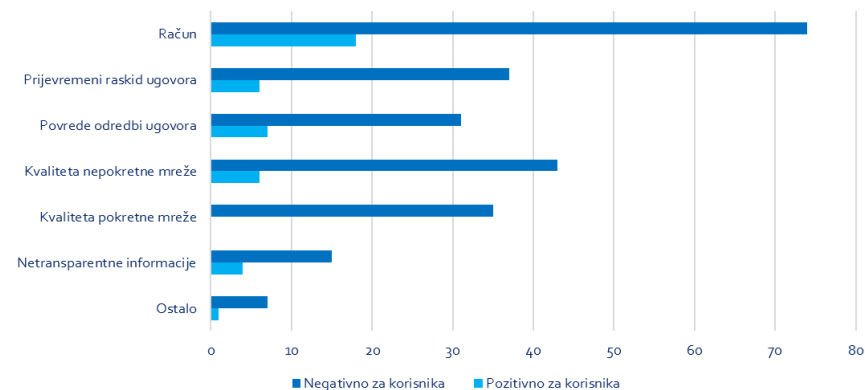

Graf 8. Odnos pozitivnih i negativnih odluka HAKOM-a za korisnika



Graf 9. Vrste 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, kao i do sada, odnose na prigovore na obračun, potrošnju i ostvareni promet, traženje prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, povrede odredbi ugovora i kvalitetu mreže, a što je prikazano u sljedećem grafu.



Graf 10. Razlozi pokretanja sporova i odnos odluka ovisno o razlogu