



IZVJEŠĆE O SPOROVIMA KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA ZA 2025.



Uvod

Procedura podnošenja prigovora korisnika i njihova rješavanja za usluge u pokretnim i nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj propisana je Zakonom o elektroničkim komunikacijama te se provodi kroz dva stupnja postupanja kod operatora. Nakon dovršetka tog postupka, korisnik koji nije zadovoljan odlukom povjerenstva operatora može pokrenuti postupak rješavanja spora (treći stupanj) pred Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (HAKOM).

HAKOM razmatra korisnički spor i donosi odluku tek nakon što je postupak pred operatorom u cijelosti proveden, uz poštovanje propisanog načina podnošenja prigovora i zakonskih rokova. Odluka HAKOM-ova povjerenstva je konačna, a nezadovoljna strana – bilo korisnik ili operator – može protiv nje pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom.

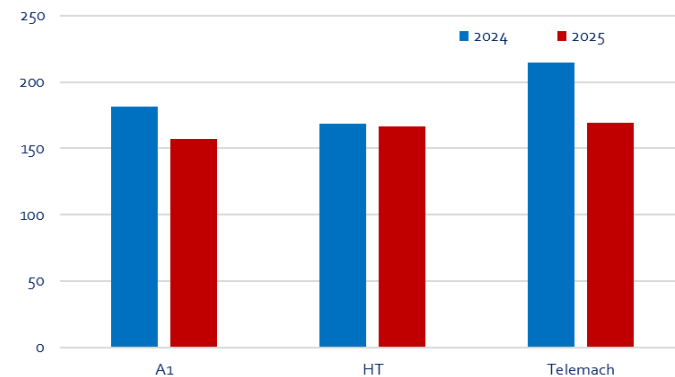
Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika usluga sastoji se od sedam članova: pet članova dolazi iz HAKOM-ove stručne službe, dok su preostala dva predstavnici potrošačkih udruga. Stručna služba HAKOM-a, na temelju prikupljene dokumentacije, očitovanja stranaka i utvrđenih činjenica, priprema prijedloge odluka u skladu sa zakonom i pripadajućim pravilnicima, koje potom potvrđuje povjerenstvo. Takav model rada osigurava dosljednost, stručnost i transparentnost u rješavanju korisničkih sporova.

HAKOM dvaput godišnje provodi analizu riješenih zahtjeva i objavljuje izvješće namijenjeno ponajprije operatorima, s ciljem unapređenja i poboljšanja prakse postupanja u prva dva stupnja. Redovito praćenje trendova, uz analizu najčešćih razloga prigovora i sporova, omogućuje operatorima da pravodobno prepoznaju područja u kojima je potrebno

dodatno unaprijediti procese, komunikaciju ili kvalitetu usluge, čime se dugoročno smanjuje potreba za regulatornom intervencijom.

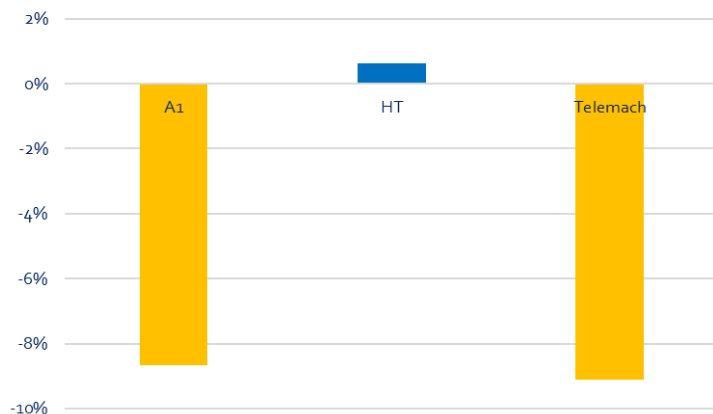
Smanjenje broja prigovora po operatoru u prvom stupnju

Broj prigovora u odnosu na broj korisnika predstavlja dobar pokazatelj promjena u korisničkom ponašanju i razini zadovoljstva pruženom uslugom. Takav omjer omogućuje objektivnije praćenje trendova, jer uzima u obzir veličinu korisničke baze pojedinog operatora te time pruža realniju sliku o kvaliteti usluge, učinkovitosti rješavanja prigovora i percepciji korisnika o postupanjima operatora.



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

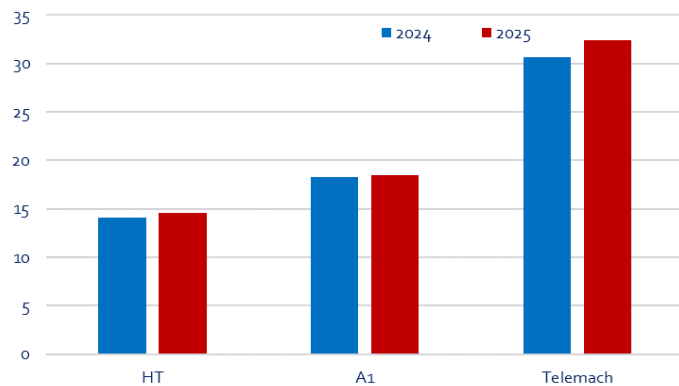
Analiza prigovora na 10.000 korisnika u prvom stupnju pokazuje da su svi operatori u 2025. zabilježili smanjenje u odnosu na 2024., što upućuje na poboljšanje kvalitete usluga. Ipak, neovisno o tom pozitivnom trendu, kod HT-a je zabilježeno povećanje ukupnog broja prigovora, ponajprije zbog rasta ukupnog broja korisnika.



Graf 2. Promjena broja prigovora u I. stupnju za 2025. u odnosu na 2024.

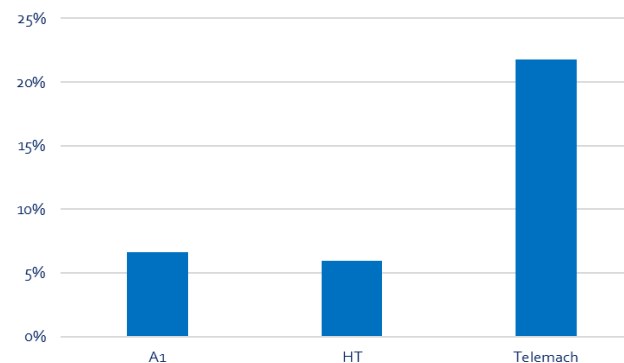
Porast broja reklamacija po operatoru u drugom stupnju

U drugom stupnju trend je povećanje broja reklamacija na 10.000 korisnika u odnosu na prethodnu godinu.



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

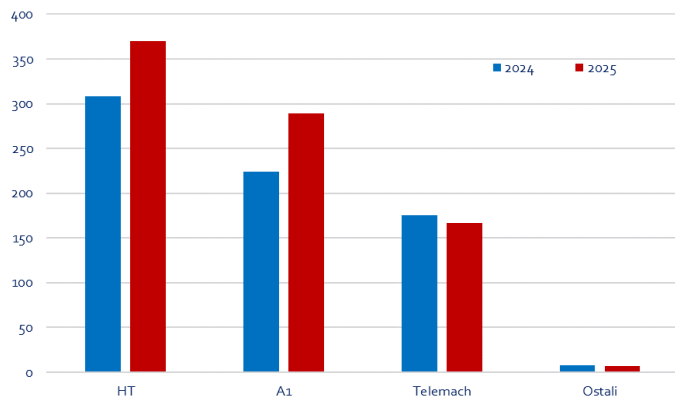
Promatrajući broj reklamacija u drugom stupnju vidljivo je da je kod svih operatora došlo do povećanja broja reklamacija. Pritom je važno istaknuti da je porast vidljiv i u apsolutnim vrijednostima, što je očekivano s obzirom na to da je zabilježeno povećanje broja reklamacija na 10.000 korisnika, dok istodobno nije došlo do pada ukupnog broja korisnika.



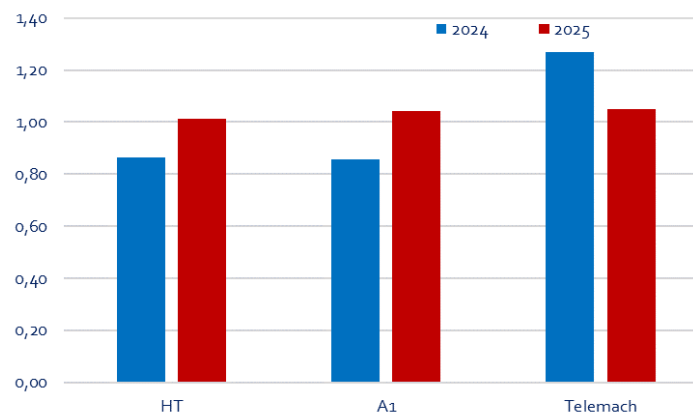
Graf 4. Promjena broja reklamacija u II. stupnju za 2025. u odnosu na 2024.

Zahtjevi za rješavanje sporova

U odnosu na 2024., kada je u trećem stupnju zaprimljeno **715** zahtjeva za rješavanje spora, tijekom 2025. povjerenstvu je upućeno ukupno **833** zahtjeva, što predstavlja porast od **118** pokrenutih sporova. Ovakav rast upućuje na povećanu aktivnost korisnika u korištenju mehanizama zaštite prava, ali može odražavati i veću osviještenost o mogućnostima institucionalnog rješavanja sporova. Najveći broj zahtjeva, što je i očekivano s obzirom na njihov tržišni udio i broj korisnika, podnijeli su korisnici triju najvećih operatora. Time se potvrđuje da volumen zahtjeva u trećem stupnju i dalje u značajnoj mjeri korelira s veličinom baze korisnika pojedinog operatora.



Graf 5. Odnos riješenih sporova po operatoru

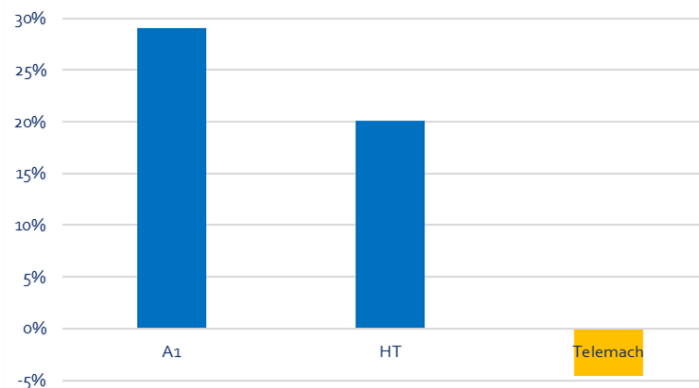


Graf 6. Broj sporova u III. stupnju na 10.000 korisnika

Porast 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 2025., u usporedbi s 2024., došlo do povećanja broja sporova pred HAKOM-om kod A1 i HT-a, dok je kod Telemach-a zabilježeno smanjenje. Ovakav trend upućuje na razlike u učinkovitosti rješavanja prigovora među operatorima te sugerira da su korisnici A1 i HT-a u većoj mjeri nastavili tražiti regulatornu zaštitu nakon provedenih internih postupaka. Istodobno, smanjenje broja sporova kod Telemach-a može upućivati na stabilizaciju procesa rješavanja prigovora ili na uspješnije sprječavanje eskalacije prema trećem stupnju.

Može se zaključiti da korisnici A1 i HT-a imaju percepciju kako operatori ne postupaju u potpunosti u skladu s propisanim obvezama, što objašnjava njihovu sklonost pokretanju postupaka pred HAKOM-om u trećem stupnju.



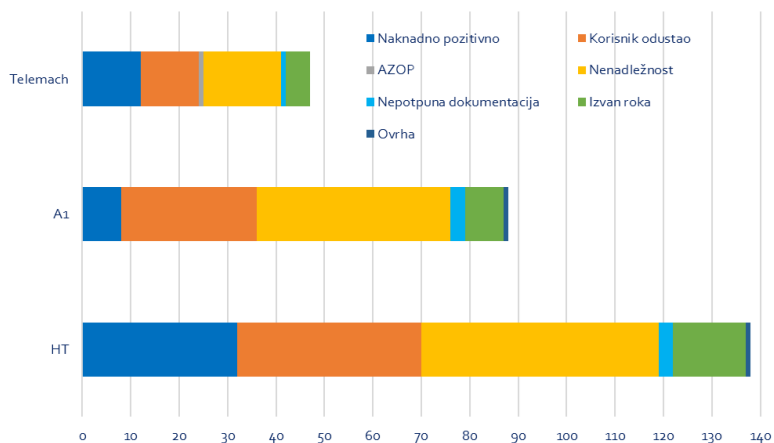
Graf 7. Promjena broja sporova u III. stupnju za 2025. u odnosu na 2024.



Rješenja i odluke

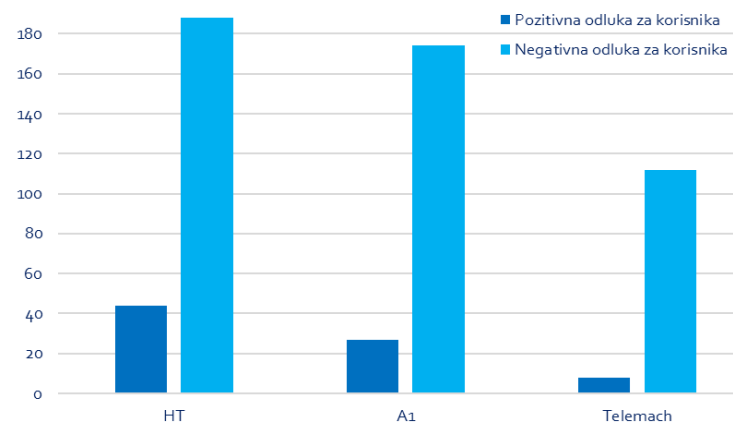
Od ukupno 833 zahtjeva koje su krajnji korisnici uputili HAKOM-u, rješenjem je obustavljeno ili odbačeno njih 274. Od toga se 130 rješenja odnosilo na obustavu postupka, najčešće zato što su operatori naknadno izmijenili svoju odluku u drugom stupnju i riješili prigovor u korist korisnika ili je korisnik odustao od daljnjeg vođenja spora. U 105 slučajeva utvrđena je nenadležnost HAKOM-a. Do odbacivanja zahtjeva zbog propuštanja zakonom propisanog roka došlo je u 28 slučajeva, dok se preostalih 11 obustava i odbacivanja odnosilo na predmete u ovršnom postupku, zahtjeve s nepotpunom dokumentacijom ili sporove proslijeđene Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Ovakva struktura rješenja upućuje na to da značajan dio sporova ne prelazi u meritornu fazu odlučivanja, bilo zbog naknadnog postupanja operatora, bilo zbog proceduralnih razloga. Time se potvrđuje važnost pravodobnog i potpunog postupanja u prva dva stupnja, ali i potreba za dodatnim informiranjem korisnika o pravilima i rokovima postupka.



Graf 8. Vrste rješenja u HAKOM-u

Za preostalih 559 spora HAKOM je donio meritornu odluku te je uočeno da je kod većine operatora udio pozitivnih odluka za korisnike nizak, odnosno manji od 15 posto. Takav rezultat upućuje na daljnji pozitivan trend u ispravnosti postupanja operatora, budući da je HAKOM svojim odlukama u većini slučajeva potvrdio njihove ranije zaključke. U kombinaciji s prethodno analiziranim kretanjima broja sporova, ovi podaci sugeriraju da se većina prigovora rješava u skladu s propisanim obvezama te da se postupci u prva dva stupnja postupno stabiliziraju, iako dio korisnika i dalje percipira potrebu za regulatornom intervencijom.



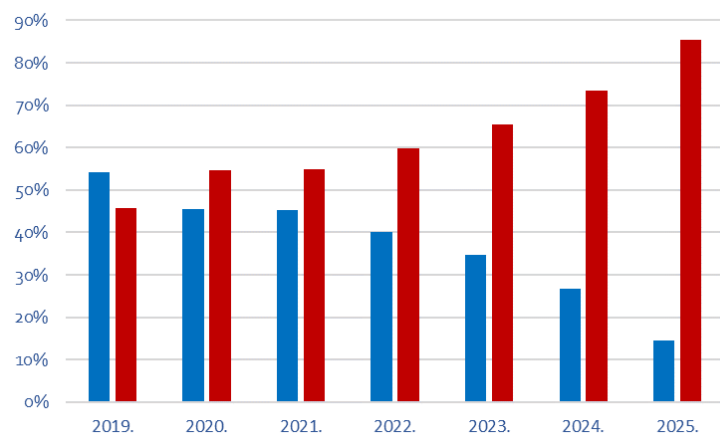
Graf 9. Odnos pozitivnih i negativnih odluka HAKOM-a za korisnika

Analizom rješavanja sporova pri HAKOM-u u razdoblju od 2019. do 2025. vidljivo je da je došlo do postupne promjene u pristupu rješavanja reklamacija na razini operatora. Taj trend posebno dolazi do izražaja u posljednjim godinama, s obzirom na rastući broj odluka iz drugog stupnja koje HAKOM u trećem stupnju potvrđuje.



Ovakav razvoj upućuje na to da operatori sve dosljednije primjenjuju propisane obveze i interne procedure, što rezultira većom usklađenošću njihovih odluka s regulatornim standardima. U kombinaciji s ranije analiziranim kretanjima broja prigovora i sporova, može se zaključiti da se postupci u prva dva stupnja postupno stabiliziraju te da se povećava kvaliteta rješavanja korisničkih zahtjeva prije uključivanja regulatora.

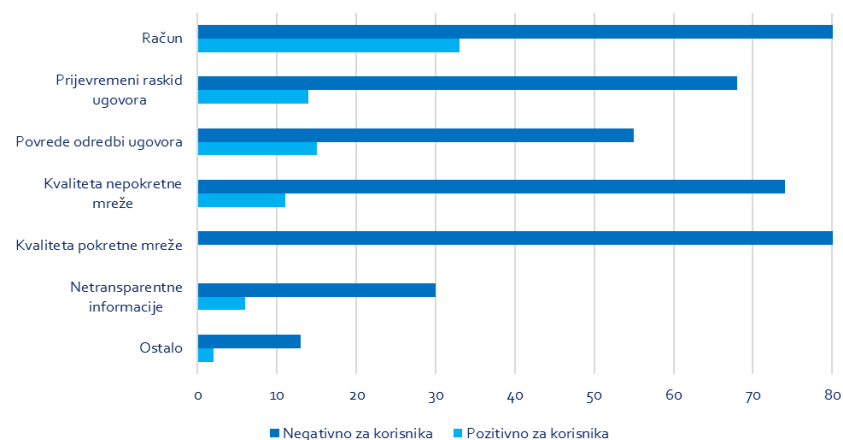
Istodobno, iako dio korisnika i dalje poseže za trećim stupnjem zbog percepcije da operator ne postupa u skladu s obvezama, podaci pokazuju da se udio takvih slučajeva smanjuje te da se sve veći broj sporova rješava već u okviru operatora, bez potrebe za meritornom intervencijom HAKOM-a.



Graf 10. Odnos pozitivnih i negativnih odluka HAKOM-a za korisnika od 2019. do 2025.

Razlozi pokretanja sporova

Analizirajući razloge zbog kojih su korisnici pokretali sporove u 2025., HAKOM je utvrdio da se zahtjevi za rješavanjem spora i dalje u najvećoj mjeri odnose na prigovore vezane uz obračun, potrošnju i ostvareni promet, zahtjeve za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, povrede ugovornih odredbi te pitanja kvalitete mreže. Ovi razlozi, koji su već godinama među najčešćima, potvrđuju stabilnost strukture korisničkih pritužbi i ukazuju na područja u kojima operatori i dalje trebaju unaprijediti svoje procese. Detaljna raspodjela prikazana je u sljedećem grafu.



Graf 11. Razlozi pokretanja sporova i odnos odluka ovisno o razlogu