



**IZVJEŠĆE O KORISNIČKIM SPOROVIMA
U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA
ZA PRVO POLUGODIŠTE 2026.**



Uvod

Postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika za usluge u pokretnim i nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama u Republici Hrvatskoj propisan je Zakonom o elektroničkim komunikacijama te se provodi kroz dva stupnja postupanja pred operatorom. 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).

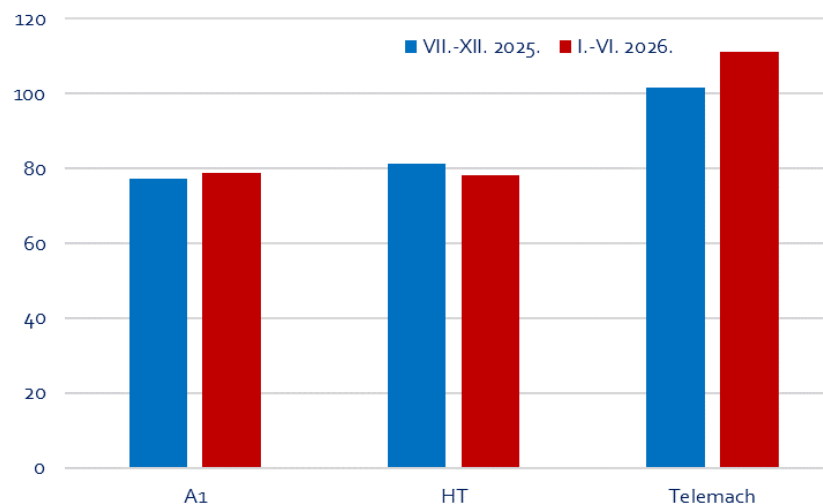
HAKOM razmatra korisnički spor i donosi odluku tek nakon što je postupak pred operatorom u cijelosti proveden, uz poštovanje propisanog načina podnošenja prigovora i zakonskih rokova. Odluka HAKOM-ova povjerenstva konačna je, a nezadovoljna strana, bilo korisnik ili operator, može protiv nje pokrenuti 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 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, s ciljem dugoročnog smanjenja potrebe za regulatornom intervencijom.

Kretanje broja prigovora 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.

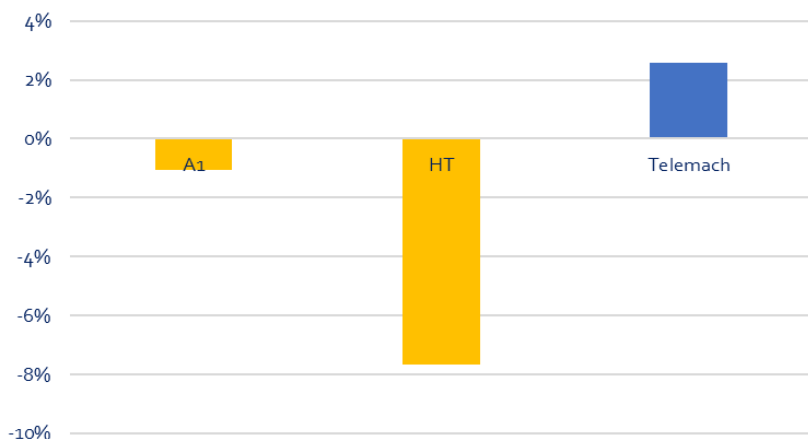


Graf 1. Broj prigovora u I. stupnju na 10.000 korisnika

Analiza prigovora na 10.000 korisnika u prvom stupnju pokazuje da je HT u prvih šest mjeseci 2026. zabilježio smanjenje broja prigovora u odnosu na drugo polugodište 2025., dok su A1 i Telemach zabilježili manji porast broja prigovora. Promatrajući ukupan broj prigovora u prvom stupnju, HT i A1 bilježe pad, dok Telemach bilježi porast.



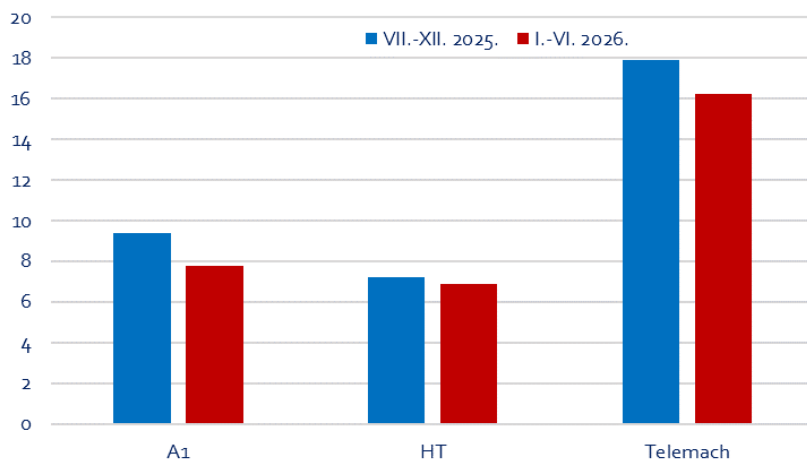
Izvješće o korisničkim sporovima za prvo polugodište 2026.



Graf 2. Promjena ukupnog broja prigovora u I. stupnju za I.-VI. 2026. u odnosu na VII.-XII. 2025.

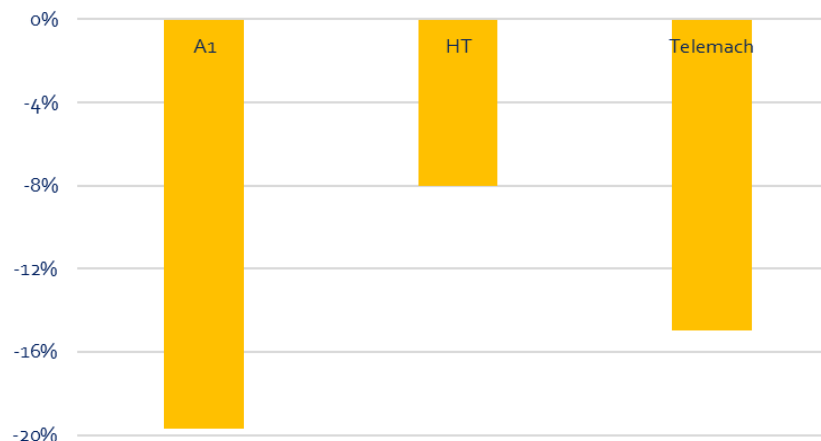
Kretanje broja reklamacija u drugom stupnju

U drugom stupnju vidljiv je trend smanjenja broja reklamacija na 10.000 korisnika u odnosu na drugo polugodište 2025.



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

Promatrajući broj reklamacija u drugom stupnju, vidljivo je da je kod svih operatora došlo do smanjenja broja reklamacija. Pritom je važno istaknuti da je smanjenje vidljivo i u ukupnom broju reklamacija, što je očekivano s obzirom na zabilježeno smanjenje broja reklamacija na 10.000 korisnika, uz istodobni izostanak pada ukupnog broja korisnika.



Graf 4. Promjena ukupnog broja reklamacija u II. stupnju za I.-VI. 2026. u odnosu na VII.-XII. 2025.

Zahtjevi za rješavanje sporova

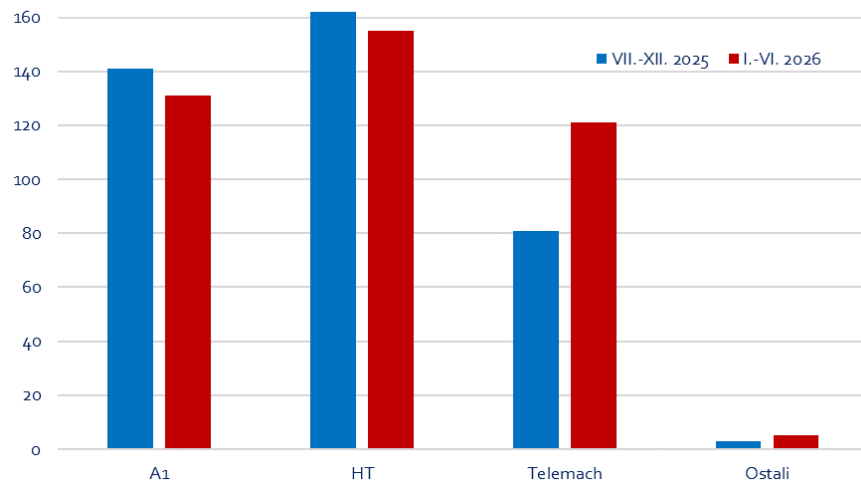
U odnosu na drugo polugodište 2025., kada je u trećem stupnju zaprimljeno 387 zahtjeva za rješavanje sporova, tijekom prvog polugodišta 2026. povjerenstvu je upućeno ukupno 412 zahtjeva, što je porast od 25 pokrenutih sporova, odnosno 6,5 posto. Ovakav rast upućuje na povećanu aktivnost korisnika u korištenju 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



Izvješće o korisničkim sporovima za prvo polugodište 2026.



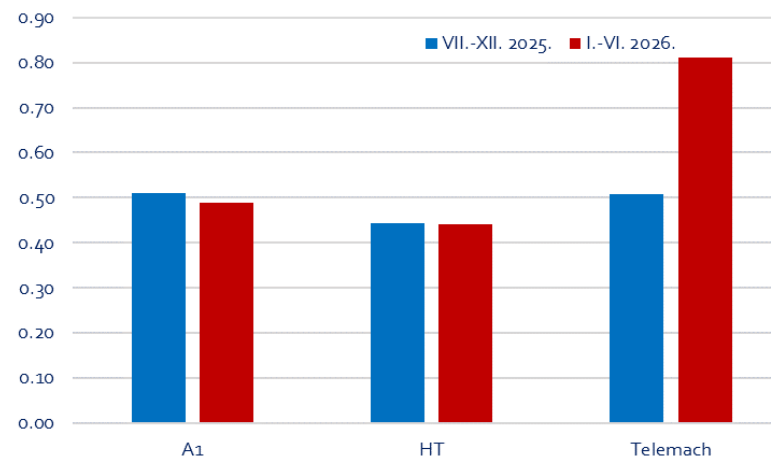
u trećem stupnju i dalje u značajnoj mjeri korelira s veličinom korisničke baze pojedinog operatora.



Graf 5. Odnos zahtjeva za rješavanje sporova po operatoru

Kretanje broja sporova pred HAKOM-om u trećem stupnju

Promatrajući broj sporova u odnosu na broj korisnika, odnosno na 10.000 korisnika, vidljivo je da je u trećem stupnju u prvih šest mjeseci 2026., u usporedbi s drugim polugodištem 2025., došlo do smanjenja broja sporova pred HAKOM-om kod A1-a i HT-a, dok je kod Telemacha zabilježen značajan porast od 50 posto.



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

Razlog porasta sporova korisnika s Telemachom nije moguće jasno utvrditi. Takvo kretanje može upućivati na različitu percepciju učinkovitosti rješavanja prigovora u prva dva stupnja, veću informiranost korisnika o mogućnostima zaštite prava ili druge okolnosti koje zahtijevaju dodatnu analizu.



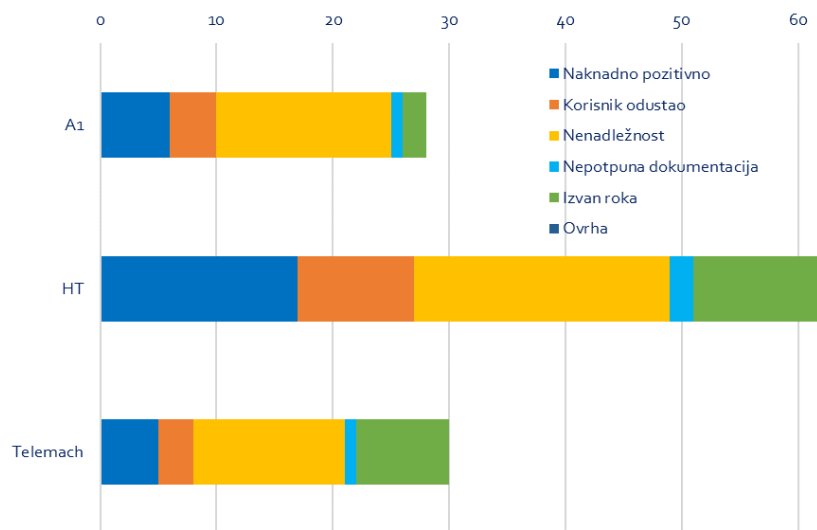
Graf 7. Promjena broja sporova u III. stupnju za I.-VI. 2026. u odnosu na VII.-XII. 2025.



Rješenja i odluke

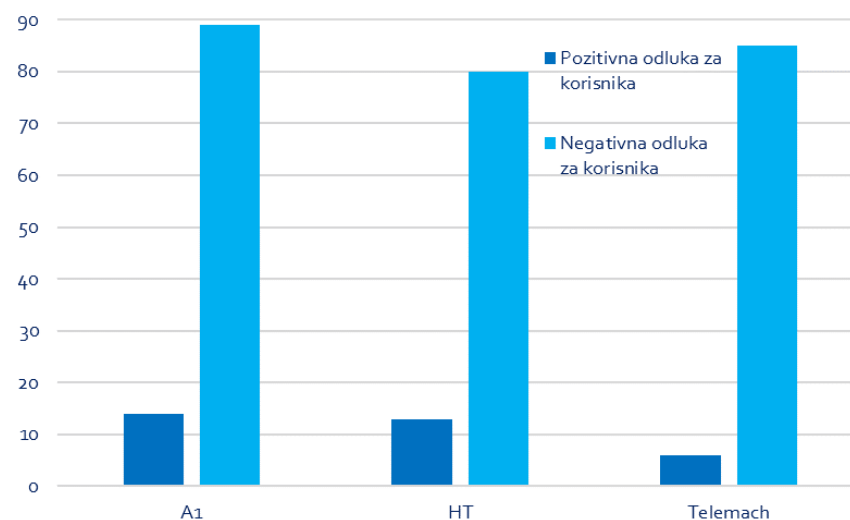
Od ukupno 412 zahtjeva za rješavanje sporova koje su krajnji korisnici uputili HAKOM-u, rješenjem je obustavljeno ili odbačeno njih 120. Od toga se 45 rješenja odnosilo na obustavu postupka, najčešće zato što su operatori naknadno izmijenili svoju odluku u drugom stupnju i riješili prigovor u korist korisnika ili zato što je korisnik odustao od daljnjeg vođenja spora. U 49 slučajeva utvrđena je nenadležnost HAKOM-a. Do odbacivanja zahtjeva zbog propuštanja zakonom propisanog roka došlo je u 21 slučaju, dok se preostalih 5 slučajeva odnosilo na zahtjeve s nepotpunom dokumentacijom.

Ovakva struktura rješenja upućuje na to da 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 preostala 292 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 pravilnost postupanja operatora u većini predmeta, budući da je HAKOM svojim odlukama uglavnom 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.

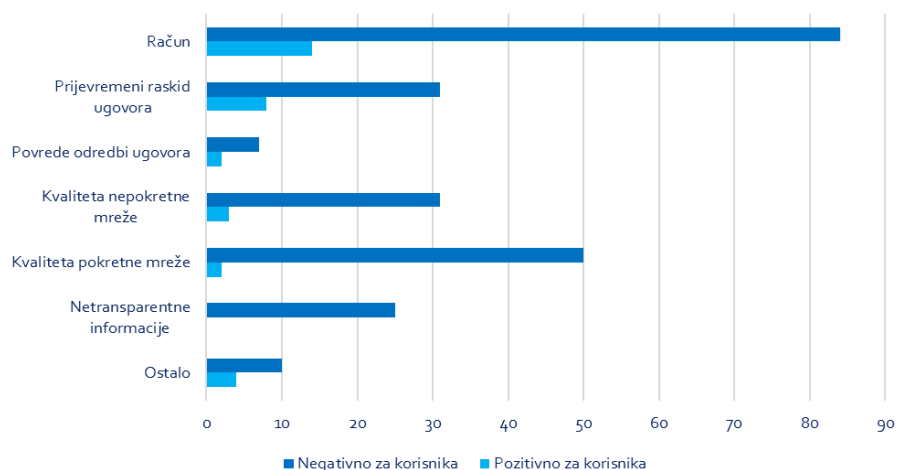


Graf 9. Odnos pozitivnih i negativnih odluka HAKOM-a za korisnika



Razlozi pokretanja sporova

Analizom razloga zbog kojih su korisnici pokretali sporove u prvih šest mjeseci 2026., HAKOM je utvrdio da se zahtjevi za rješavanje sporova i dalje u najvećoj mjeri odnose na prigovore povezane s obračunom, potrošnjom i ostvarenim prometom, zahtjeve za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, povrede ugovornih odredbi te pitanja kvalitete nepokretne i pokretne mreže. Ovi razlozi, koji su već godinama među najčešćima, potvrđuju stabilnost strukture korisničkih pritužbi i upućuju na područja u kojima operatori i dalje trebaju unaprijediti svoje procese. Detaljna raspodjela prikazana je u sljedećem grafu.



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