



HAKOM

**IZVJEŠĆE O
SPOROVIMA
KORISNIKA U
ELEKTRONIČKIM
KOMUNIKACIJAMA ZA
PRVIH 6 MJESECI 2024.**

ZAGREB, SRPANJ 2024.

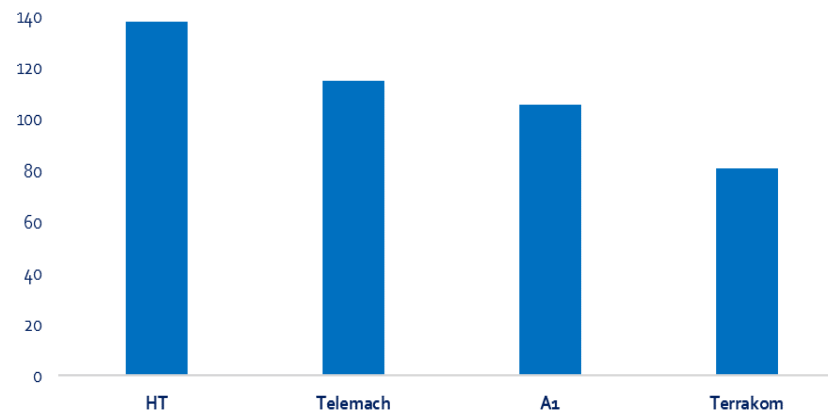
IZVJEŠĆE O SPOROVIMA KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA ZA PRVIH ŠEST MJESECI 2024.

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.

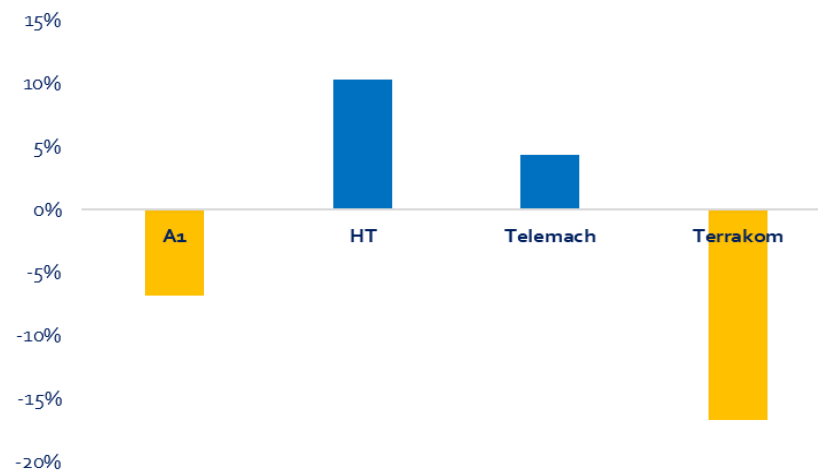
Porast/smanjenje prigovora po operatoru u prvom stupnju

Uspoređujući broj prigovora u **prvom stupnju** vidljivo je kako je u prvih 6 mjeseci 2024., u odnosu na drugih 6 mjeseci 2023., kod A1 i Terrakom-a došlo do smanjenja broja sporova dok je kod HT-a i Telemach-a došlo do povećanja broja prigovora.



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

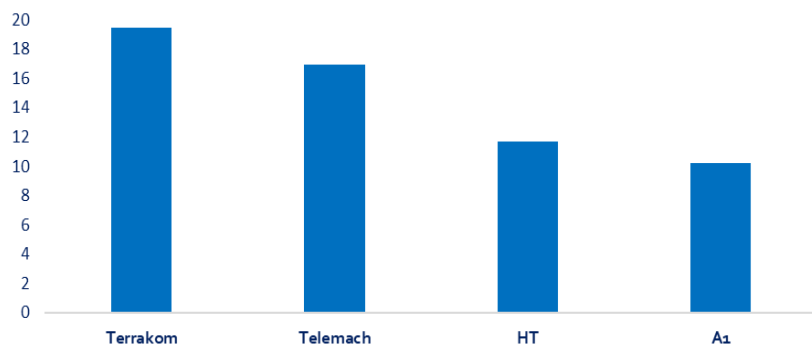
Ukoliko se broj prigovora stavi u odnos s brojem korisnika, vidljiv je odnos uloženi prigovora korisnika operatoru u prvom stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Graf 2. Promjena broja prigovora u I. stupnju za I.-VI. 2024. u odnosu na VII.- XII. 2023.

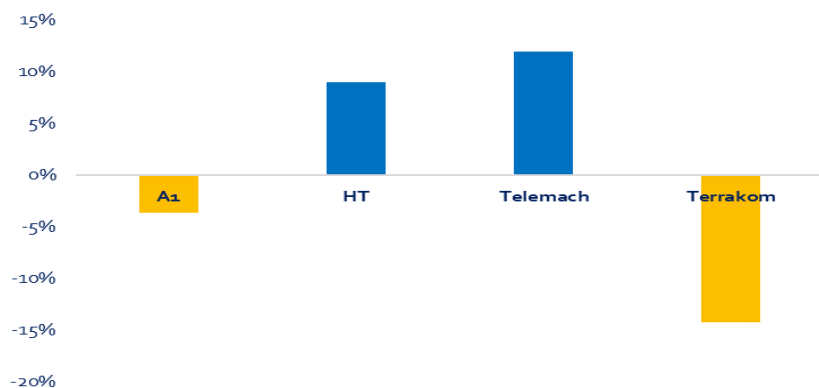
Porast/smanjenje reklamacija po operatoru u drugom stupnju

Promatrajući broj reklamacija u drugom stupnju, vidljivo je kako je kao i u I. stupnju u prvih 6 mjeseci 2024., u odnosu na posljednjih 6 mjeseci 2023., kod A1 i Terrakom-a došlo do smanjenja broja sporova dok je kod HT-a i Telemach-a došlo do povećanja broja prigovora.



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

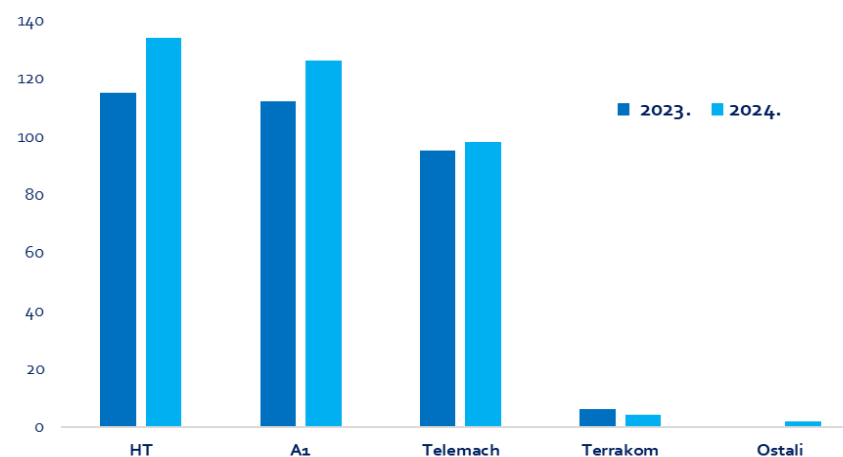
Ukoliko se broj reklamacija stavi u odnos s brojem korisnika, vidljiv je odnos uloženi reklamacija korisnika povjerenstvu operatora u drugom stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Graf 4. Promjena broja reklamacija u II. stupnju za I.-VI. 2024. u odnosu na VII.-XII. 2023.

Zahtjevi za rješavanje sporova

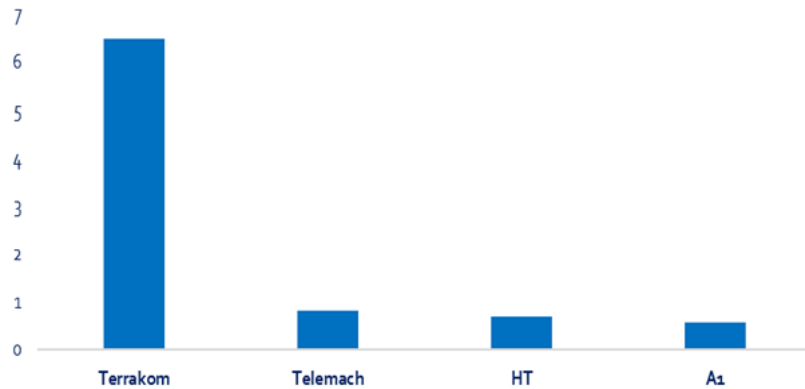
U odnosu na drugih 6 mjeseci 2023., kada je u trećem stupnju zaprimljeno **328** zahtjeva za rješavanje spora, tijekom prvih 6 mjeseci 2024. povjerenstvu je upućeno **364** zahtjeva, odnosno pokrenuto je **36 sporova više**. Najviše zahtjeva, što je i očekivano s obzirom na ukupan broj korisnika njihovih usluga, podnijeli su korisnici tri najveća operatora.



Graf 5. Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

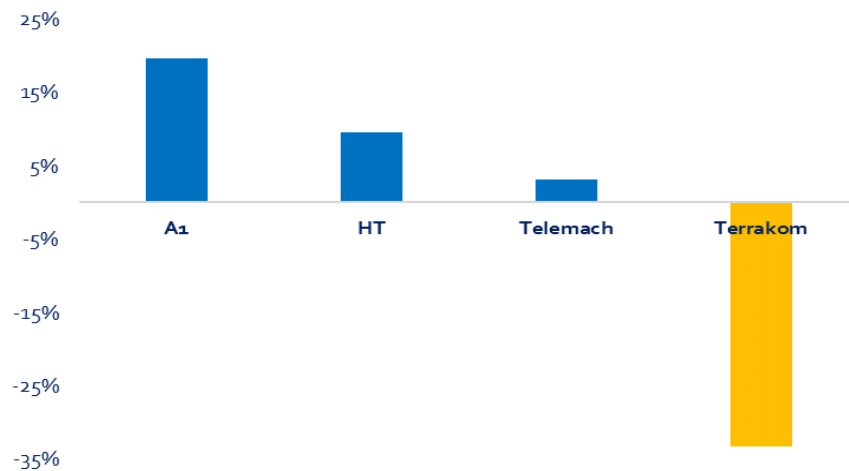
Povećanje broja sporova pred HAKOM-om u trećem stupnju

Vidljivo je kako je i u trećem stupnju, u odnosu na drugih 6 mjeseci 2023., kod većine operatora došlo do povećanje broja sporova pred HAKOM-om, osim kod Terrakom-a gdje je smanjenje broja sporova nešto veće od 33 posto.



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

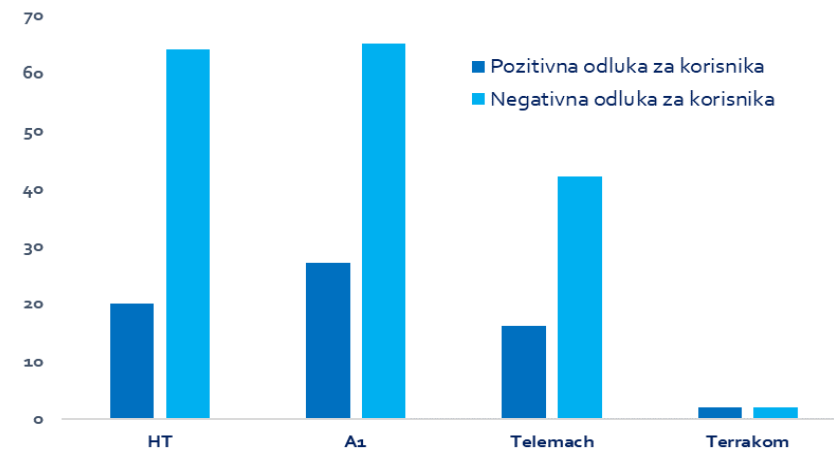
Većina za broj sporova u odnosu na broj korisnika može se uočiti da korisnici operatora s većim brojem korisnika imaju manje zahtjeva prema HAKOM-u od operatora s manjim brojem korisnika.



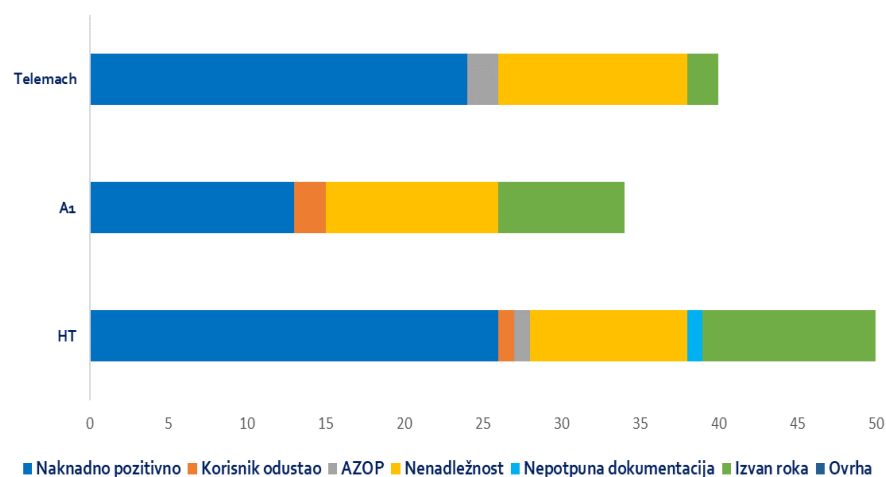
Graf 7. Promjena broja sporova u III. stupnju za I.-VI. 2024. u odnosu na VII.-XII. 2023.

Rješenja i odluke

Od ukupno zaprimljenih 364 zahtjeva koje su krajnji korisnici uputili HAKOM-u, rješenjem je obustavljeno/odbačeno njih 124. Od 124 rješenja njih 69 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 33 slučaja utvrđena nenadležnosti HAKOM-a. Do odbacivanja zahtjeva za rješavanje spora, jer je isti upućen nakon zakonom predviđenog roka, došlo je u 21 slučaju, 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 preostalih 240 sporova 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.



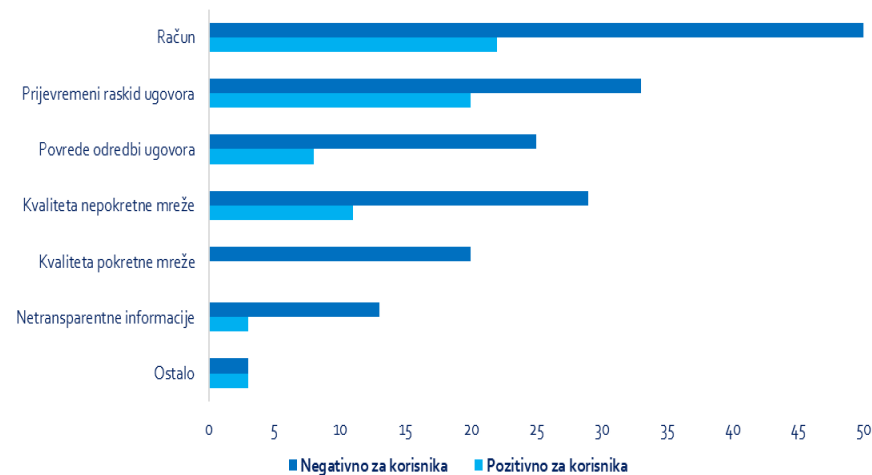
Graf 8. Odnos pozitivnih i negativnih odluka HAKOM-a za korisnika



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 i na povrede odredbi ugovora, a što je prikazano u sljedećem grafu.



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