

**IZVJEŠĆE O
SPOROVIMA
KORISNIKA U
ELEKTRONIČKIM
KOMUNIKACIJAMA
ZA 2024.**

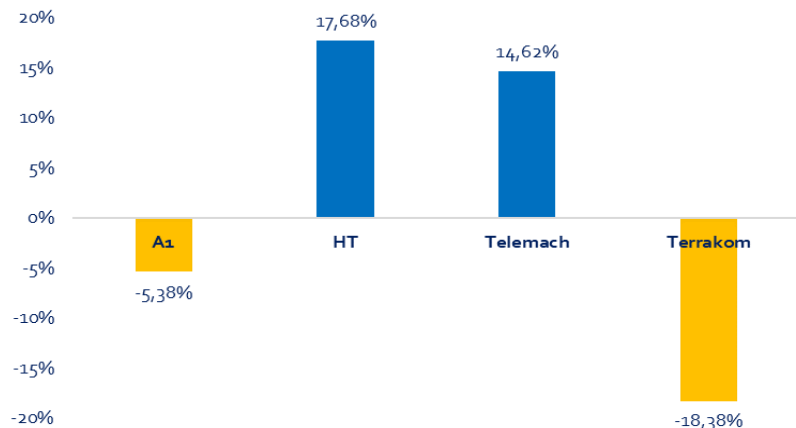
IZVJEŠĆE O SPOROVIMA KORISNIKA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA ZA 2024.

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.

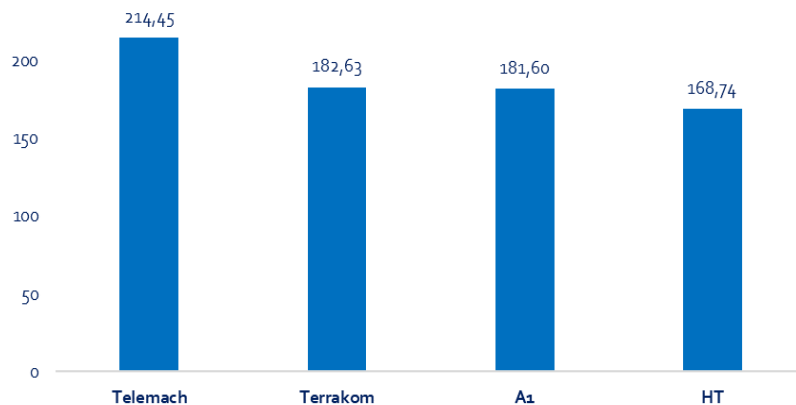
Porast/smanjenje prigovora po operatoru u prvom stupnju

Uspoređujući broj prigovora u prvom stupnju vidljivo je kako je u 2024., u odnosu na 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. Promjena broja prigovora u I. stupnju za 2024. u odnosu na 2023.

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.

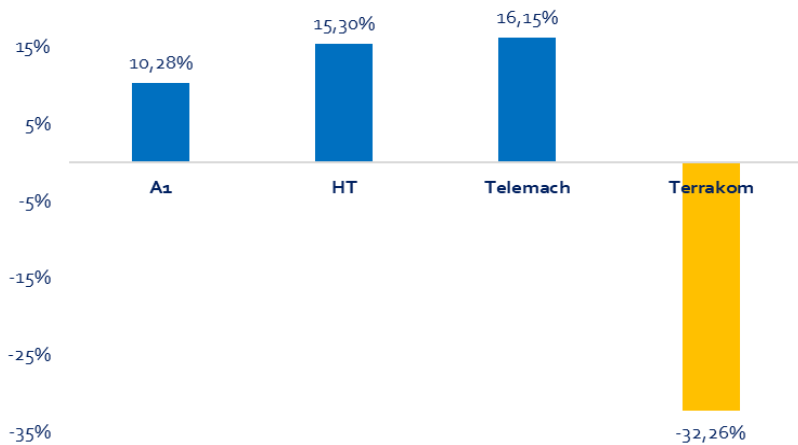


Graf 2. Broj prigovora u I. stupnju na 10.000 korisnika

Porast/smanjenje reklamacija po operatoru u drugom stupnju

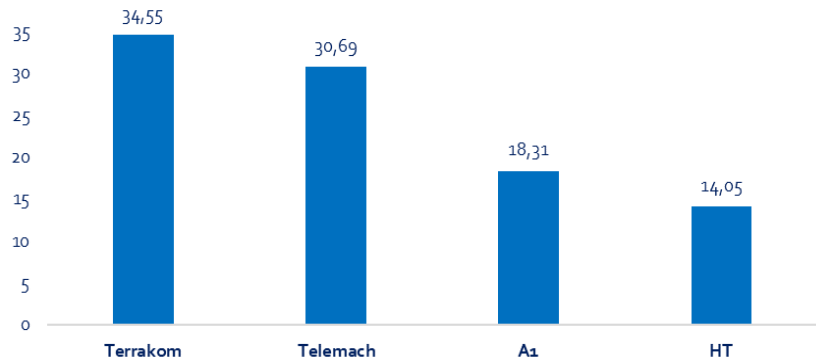


Promatrajući broj reklamacija u drugom stupnju, vidljivo je kako je kao i u I. stupnju u 2024., u odnosu na 2023., kod Terrakom-a došlo do smanjenja broja sporova dok je kod A1, HT-a i Telemach-a došlo do povećanja broja reklamacija. Nadalje, gotovo 19% HT-ovih korisnika koji su zaprimili negativan odgovor prvog stupnja podnijelo je svom operatoru reklamaciju u drugom stupnju, a 34% takvih korisnika je podnijelo reklamaciju u drugom stupnju kod A1, dok je 33% navedenih Telemach-ovih korisnika podnijelo reklamaciju u drugom stupnju.



Graf 3. Promjena broja reklamacija u II. stupnju za 2024. u odnosu na 2023.

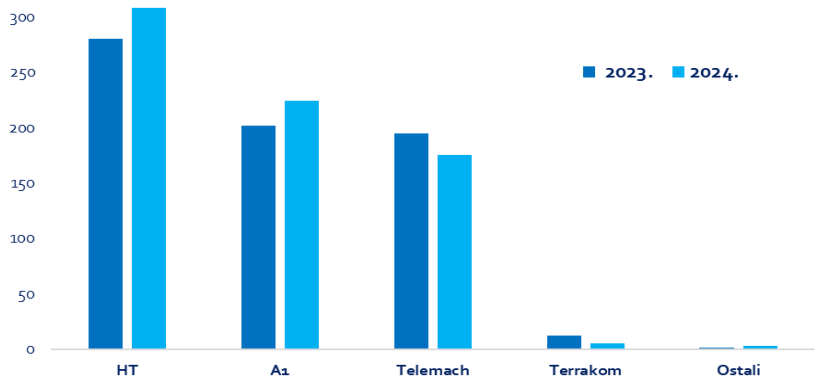
Ukoliko se broj reklamacija stavi u odnos s brojem korisnika, vidljiv je odnos uloženi reklamacija korisnika povjerenstvu operatora u drugom stupnju u odnosu na 10.000 korisnika.



Graf 4. Broj sporova u II. stupnju na 10.000 korisnika

Zahtjevi za rješavanje sporova

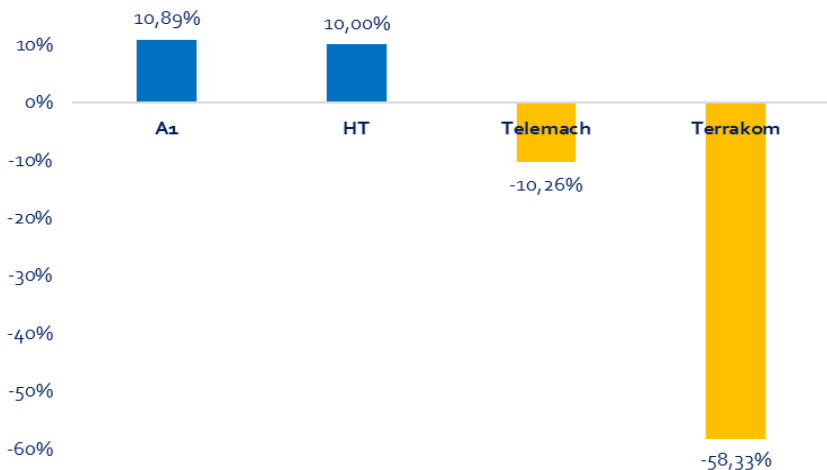
U odnosu na 2023., kada je u trećem stupnju zaprimljeno 690 zahtjeva za rješavanje spora, tijekom 2024. povjerenstvu je upućeno **715** zahtjeva, odnosno pokrenuto je **25 sporova više**. Najviše zahtjeva, što je i očekivano s obzirom na ukupan broj korisnika njihovih usluga, podnijeli su korisnici tri najveća operatora.



Graf 5. Odnos riješenih zahtjeva po operatoru

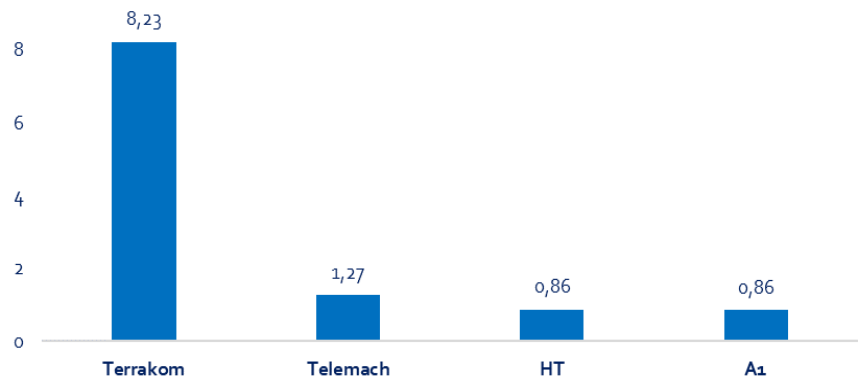
Povećanje broja sporova pred HAKOM-om u trećem stupnju

Vidljivo je kako je i u trećem stupnju, u odnosu na 2023., za A1 i HT došlo do povećanja broja sporova pred HAKOM-om, dok je za Telemach i Terrakom došlo do smanjenja broja sporova. Također, potrebno je navesti kako je nešto više od 10% HT-ovih korisnika koji su zaprimili negativan odgovor drugog stupnja podnijelo spor pri HAKOM-u, dok je takvih korisnika A1 12,52 %, a Telemach-ovih 7,10.



Graf 6. Promjena broja sporova u III. stupnju za 2024. u odnosu na 2023.

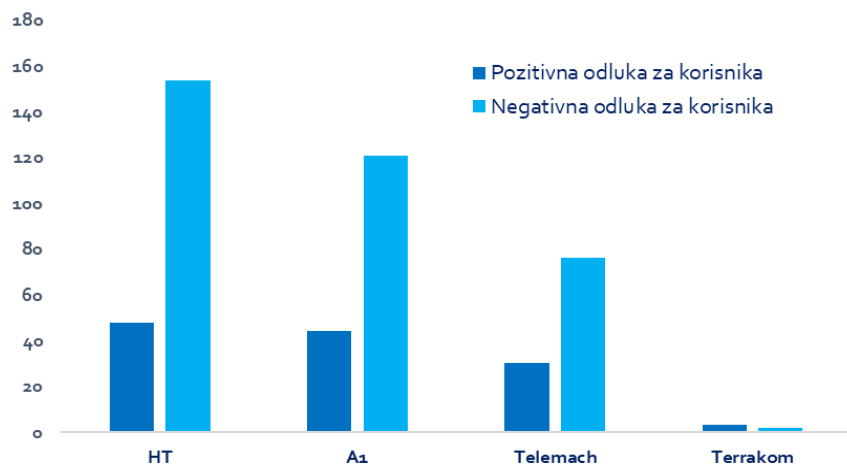
Vezano za broj sporova u odnosu na broj korisnika može se uočiti da korisnici operatora s većim brojem korisnika imaju manje zahtjeva prema HAKOM-u od operatora s manjim brojem korisnika.



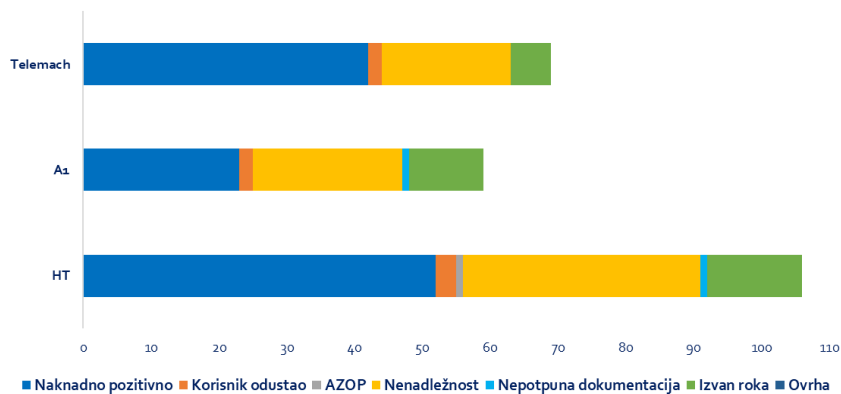
Graf 7. Broj sporova u III. stupnju na 10.000 korisnika

Rješenja i odluke

Od ukupno zaprimljenih 715 zahtjeva koje su krajnji korisnici uputili HAKOM-u, rješenjem je obustavljeno/odbačeno njih 234. Od 234 rješenja njih 125 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 75 slučajeva utvrđena nenadležnosti HAKOM-a. Do odbacivanja zahtjeva za rješavanje spora zbog upućivanja nakon zakonom predviđenog roka došlo je u 31 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 481 spora HAKOM je donio odluke te je uočeno kako je kod većine operatora postupak pozitivnih odluka za korisnike niži, odnosno manji je od 40 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

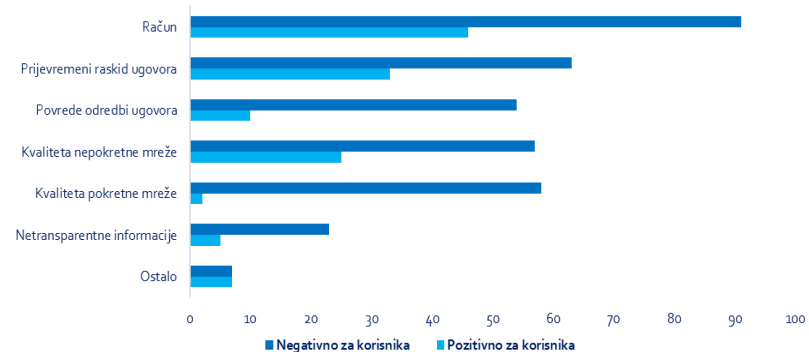


Graf 9. Vrste rješenja u HAKOM-u

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,

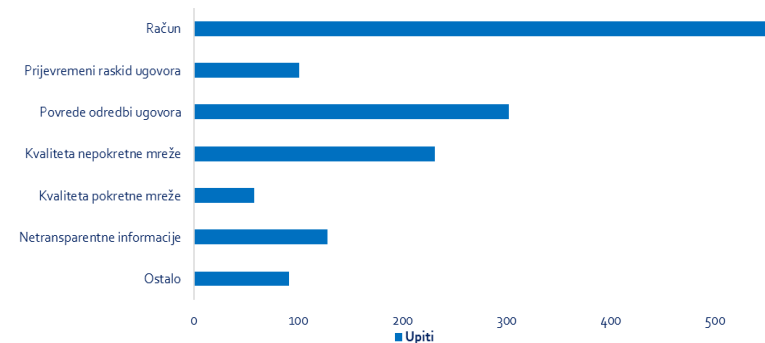
traženje prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora i na povrede odredbi ugovora, a što je prikazano u sljedećem grafu.



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

Upiti

Također, uz rješavanje sporova, HAKOM zaprima i upite korisnika vezano uz postupak rješavanja prigovora te je u 2024. zaprimljen 1476 upit. Upiti su se u velikoj većini odnosili na prigovore na obračun, potrošnju i ostvareni promet, povrede odredbi ugovora i na kvalitetu nepokretne mreže, što je prikazano u sljedećem grafu.



Graf 11. Vrste upita korisnika ovisno o razlogu