

Sporovi zbog povrede ugovora brojniji su od sporova zbog iznosa računa

Najveća promjena za korisnike uvođenje je obveznog skraćenog primjerka ugovora s točno propisanim informacijama

29. studenoga 2018. u 14:25 [1 komentara](#)



"Miran Gosta i Ivo Majerski iz HAKOM-a"

Foto: Marko Prpić/PIXSELL



<Autor [Tanja Ivančić](#)

O zaštiti korisnika i njihovim pravima te stanju na telekomunikacijskom tržištu, kao i o tome što novo pripremaju i usklađuju s Europskom unijom, razgovarali smo s **Miranom Gostom**, ravnateljem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), te **Ivom Majerskim**, rukovoditeljem odjela informiranja i zaštite korisnika. **EU sprema velike promjene u regulaciji telekomunikacijskog sektora, što uključuje i zaštitu krajnjih korisnika na razini čitave Europske unije.**

GOSTA: EU je pred donošenjem jako velikog zakonodavnog paketa u obliku sveobuhvatne direktive, preciznije Direktive o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija i Uredbe o tijelu europskih regulatora, BEREC-u. Njima EU želi posebno urediti tržište elektroničkih komunikacijskih usluga shvaćajući važnost elektroničkih komunikacija za gospodarski razvoj i za uspostavu jedinstvenog digitalnog tržišta EU. Konkretno, žele se ukloniti barijere za brži razvoj, cjenovne i investicijske.

Što se sve uređuje tim zakonikom i uredbom te što to znači za Hrvatsku?

GOSTA: Ono što će se prvo dogoditi i što je korisnicima u ovom trenutku najinteresantnije, riješit će se pitanje cijene međunarodnih poziva unutar EU pa tako od 15. 5. iduće godine maksimalne cijene međunarodnih poziva neće smjeti biti više od 0,19 eura/min, a cijena SMS poruke neće smjeti biti veća od 0,06 eura po poruci. Ostale stvari doći će kasnije jer će zakonik prvo morati biti prenesen u nacionalna zakonodavstva, prvenstveno u Zakon o elektroničkim komunikacijama, a za to ćemo imati dvije godine. Njime će se dodatno urediti regulacija pristupa i koinvestiranje u nove mreže, politika upravljanja spektrom, što je važno radi budućih 5G mreža, odnos s OTT tržišnim igračima, univerzalna usluga te pristup hitnim službama,

uključujući i omogućavanje takozvanog obrnutog 112, prava korisnika i uloga nacionalnih regulatornih tijela poput HAKOM-a.

Jedna od iznimno važnih uloga HAKOM-a jest briga o korisnicima. Mijenja li se tu što?

MAJERSKI: Ne u smislu uloge HAKOM-a. I dalje ćemo štiti korisnike kao zakonom ovlašteno tijelo u slučaju spora korisnika i operatora. Mnoga prava koja se sada uređuju na razini čitave Europske unije HAKOM je već uredio pa neće biti novih promjena. Najveća promjena za hrvatske korisnike uvođenje je obveznog skraćenog primjerka ugovora s točno određenim, propisanim informacijama, ali i tu smo ispred onoga što je Unija istaknula kao neophodno jer to želimo uvesti prilikom sljedećih izmjena pravilnika, ne čekajući zakonik.

HAKOM je arbitar u trećem stupu, što znači da korisnici, imaju li pritužbi, dva puta svoje prigovore moraju probati riješiti sa svojim operatorom pa tek onda s HAKOM-om. Koliko zapravo pritužbi stigne do HAKOM-a?

MAJERSKI: Kad govorimo o službenim pritužbama, koje su prema zakonu sporovi, a ne predstavke ili slično, tada se njihov broj kreće oko 1500 godišnje. Kod nas završavaju svi oni slučajevi žalbi u kojima korisnici nisu bili zadovoljni načinom kako je operator riješio njihovu pritužbu. Prije HAKOM-a kao regulatora bi korisnicima preostao samo sud, a danas mogu besplatno i brže riješiti svoj problem uz pomoć regulatora kao arbitra u sporu.

Šestomjesečna statistika mjeri broj sporova u promilima u odnosu na broj korisnika. Ipak, jeste li zadovoljni, kako ocjenjujete stupanj korisničkih prava na tržištu telekomunikacija?

MAJERSKI: Nismo zadovoljni jer se može bolje. Ako se gleda korisnička baza, odnosno koliko ugovora i usluga ima u RH, onda broj sporova u godini dana nije prevelik. Ali taj proces treba gledati u cjelini, uključujući prvi i drugi stupanj kod operatora, gdje se brojke više ne mjere u promilima. Mi smatramo da bi broj prigovora i pritužbi, dakle u prvom i drugom stupnju, trebao biti manji, pogotovo kod nekih operatora. Problem koji uočavamo jest da bi operatori trebali više pratiti praksu HAKOM-a prilikom rješavanja sporova, uključivati tu praksu u svoje poslovanje učinkovitije i na taj način sprečavati buduće probleme i sporove iste ili jako slične vrste. Slikovito ću se izraziti, ako je 10 korisnika imalo neki problem s operatorom i HAKOM je odlučio da ni u jednom od tih 10 slučajeva operator nije bio u pravu, mi očekujemo da će se taj operator potruditi da se ne dogodi jedanaesti ili dvanaesti slučaj.

Koji sporovi najčešće završe pred vašim “sudom”, odnosno na što su se u proteklih šest mjeseci najviše žalili korisnici?

MAJERSKI: U zadnje vrijeme sporovi zbog povrede ugovora po brojnosti su prerasli sporove zbog iznosa računa. Najveći je problem često u nedovoljnoj transparentnosti same ponude i uvjeta korištenja, odnosno korisnik nije dobio ili bio svjestan svih bitnih informacija prilikom sklapanja ugovora. Na taj način sklopio je ugovor za uslugu kakvu možda nije htio i nezadovoljan je.

Ipak, korisnici nisu uvijek u pravu, u kojim slučajevima korisnici najčešće budu u zabludi te HAKOM odluku donese u korist operatora?

MAJERSKI: Imamo određen broj slučajeva kada korisnici žele prijevremeno izaći iz ugovorne obveze bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, tzv. penala, pa ponekad izmišljaju razloge za raskid ugovora bez penala. Česta je i zabluda korisnika da mobilni operatori mogu i trebaju osigurati mobilni signal svugdje i u svako vrijeme.

S obzirom na to da imate uvid u probleme korisnika i, vjerujem, komunicirate s operatorima, planirate li neke nove mjere u cilju zaštite korisnika ili bolje suradnje s telekomima?

MAJERSKI: Naravno, prije dvije godine prilagodili smo prikupljanje podataka o prigovorima, pritužbama i sporovima kako bi se ti podaci što bolje mogli iskoristiti za analize i poboljšanja na tržištu. Tako smo u 2017. prvi put imali uređenu statistiku iz koje se mogu dobivati zaključci o čitavom procesu pa sada lakše, ciljano, ukazujemo operatorima na uočene probleme. U tijeku je provjera rada povjerenstava operatora, upravo temeljena na analizi prvih šest mjeseci 2018. Dio tih analiza, koji se tiču HAKOM-ovih podataka, dvaput godišnje javno ćemo objavljivati. Primjerice, koliko je bilo riješenih sporova po operatoru, koliki je omjer sporova u korist korisnika, a koliko u korist operatora, vrste sporova ili učestalost sporenja s obzirom na veličinu korisničke baze. Cilj nam je ne samo postići transparentnost nas kao tijela javne vlasti već i javno pohvaliti, odnosno posramiti operatore jer će biti moguće usporediti njihove rezultate.

Jesu li u posljednje vrijeme donesene neke važne promjene u kontekstu zaštite korisnika na području telekomunikacija?

MAJERSKI: Mi neprekidno moramo prilagođavati sektorske propise jer je tržište izuzetno dinamično, ali u zadnjih godinu i pol nismo mijenjali nijedan propis iz područja zaštite korisnika zato što bi uskoro trebao biti usvojen Zakonik o elektroničkim komunikacijama Europske unije, koji uključuje i zaštitu korisnika na razini EU. To vrijeme, dok se radilo na zakoniku, iskoristili smo kako bismo analizirali specifičnosti hrvatskog tržišta pa pripremamo određene mjere koje ćemo donijeti već početkom iduće godine. Jedna od njih je uvođenje spomenute skraćene verzije ugovora.

Vratimo se zakoniku. Što znači “obrnuti 112”?

GOSTA: Ideja je ukloniti razlike u EU u pogledu prijenosa javnih upozorenja koja se odnose na neposredne ili tekuće izvanredne okolnosti i katastrofe velikih razmjera putem elektroničkih komunikacijskih usluga. Radi usklađivanja prava u tom području, direktivom će se predvidjeti da, u slučaju postojanja sustava upozoravanja javnosti, pružatelji usluga u mreži pokretnih komunikacija javna upozorenja dostavljaju svim krajnjim korisnicima. Pojednostavljeno, u slučaju katastrofalnog požara na nekom području u Dalmaciji, sustav 112 trebao bi obavijestiti sve korisnike koji su u zoni tog požara na evakuaciju i smjerove evakuacije ili u slučaju potresa u nekom gradu javljati korisnicima potrebne informacije.

huzp:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača samo traži ravnopravan odnos s davateljem usluga što HAKOM kao regulatorna agencija izbjegava, a navesti ćemo samo 2 slučaja. Ako plaćamo brzinu interneta 100mb/s davatelj usluge nam mora isporučiti 70 (znači 30% manje) bez da će ga tko kazniti, a mi tražimo samo da ako plaćamo brzinu 100 da nam i 100 isporuče, a ne 130. To bi bilo kao da dođete u pekaru i tražite kruh od 1000 grama, a oni vam prodaju kruh od 700 grama po cijeni onog od 1000. Vjerojatno bi tržana inspekcija u tom slučaju djelovala. Druga diskriminacija potrošača je kada potrošač odustane iz nekog razloga od ugovora onda on mora platiti kaznene penale, ali ako davatelj usluge nije u mogućnosti da ispoštuje ugovor onda mi potrošači moramo biti sretni ako od njega možemo otići da mu

ništa ne platimo odnosno zašto on nama ne plati PENALE. Gospodo u HAKOM-u hoćete li to promijeniti???

ODGOVORI 20:01 29. 11. 2018.

0_0