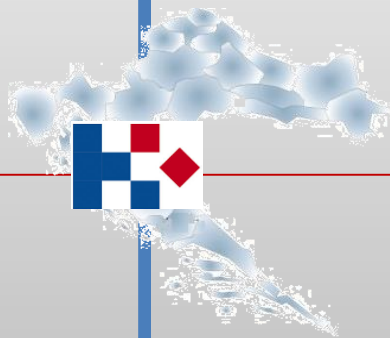
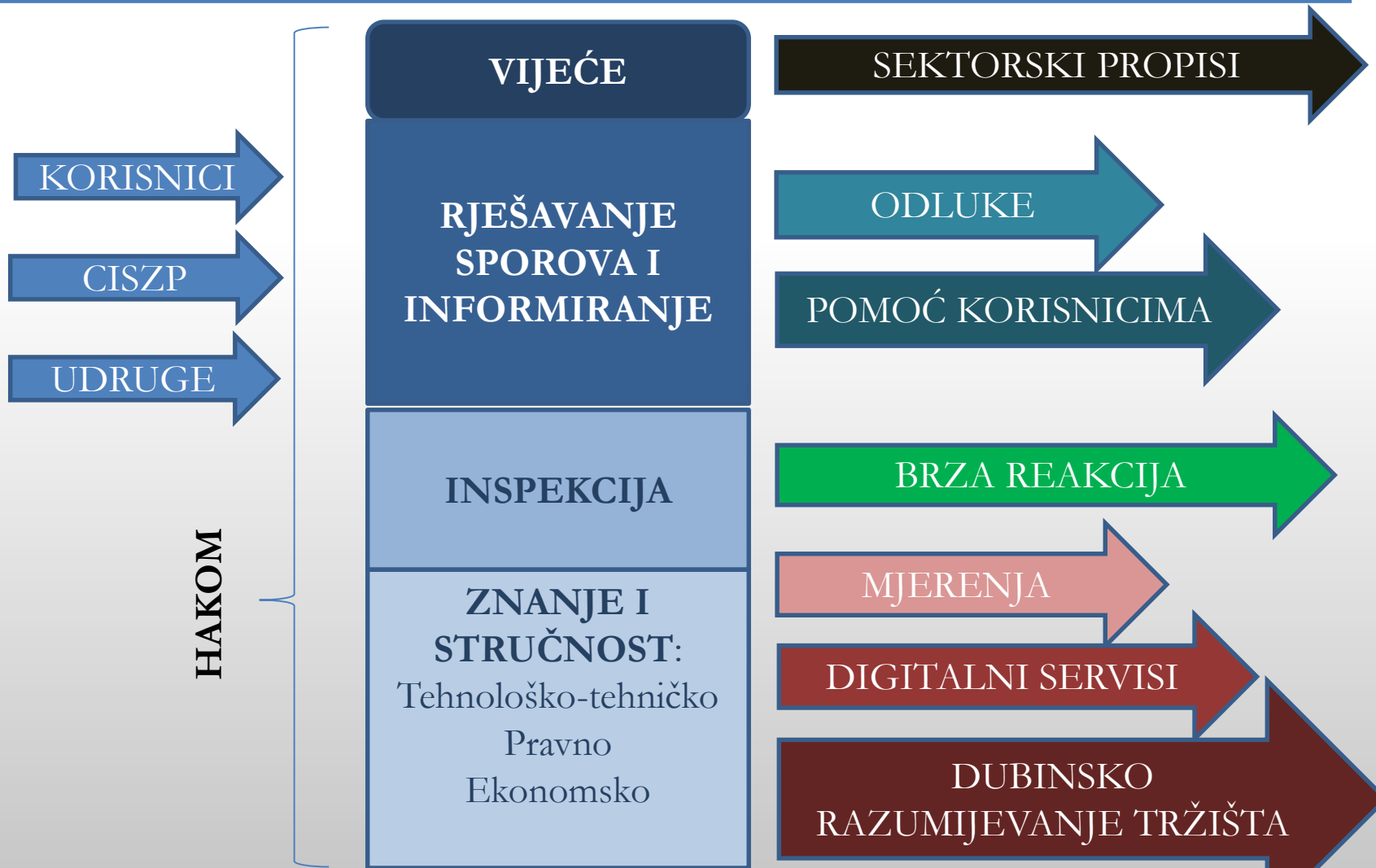


# Zaštita korisnika elektroničkih komunikacija u RH



Miran Gosta

# Uvod: Sustav zaštite korisnika u RH





## Brojke - tržište

**1.360.526** Fiksni  
telefonskih priključaka

**4.546.527** Mobilnih telefonskih priključaka  
**3,83** milijuna su privatni  
**0,72** milijuna su poslovni

**4.694.379** korisnika pristupa internetu

Fiksno: **1.113.330**

Mobilno: **3.581.409**

Televizija

IPTV: **415.441**

Kabel: **173.949**

Zemaljska naplatna: **71.987**

Satelit: **183.432**

# Brojke - sporovi

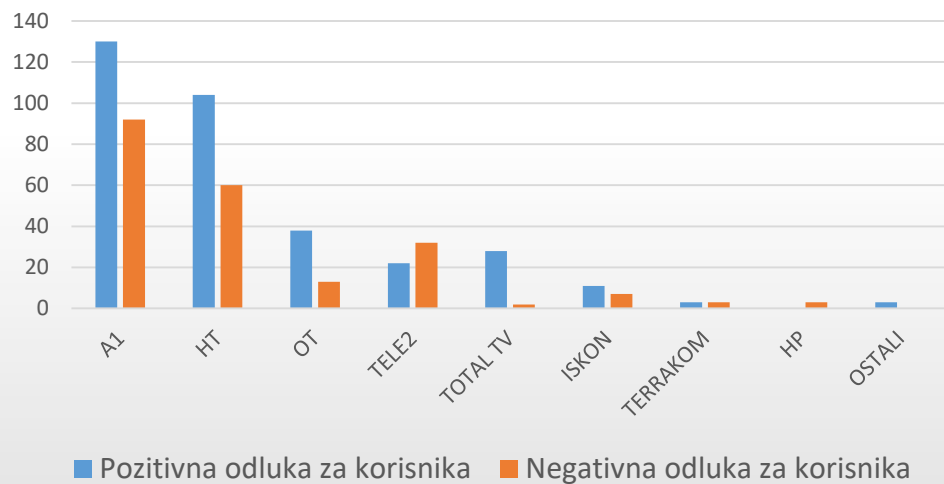
2017.	Sporovi	Pozitivno	Negativno	Obustava/Naknad no pozitivno	Odbacivanje
	1457	669	455	164	173

## STANJE OVE GODINE ?

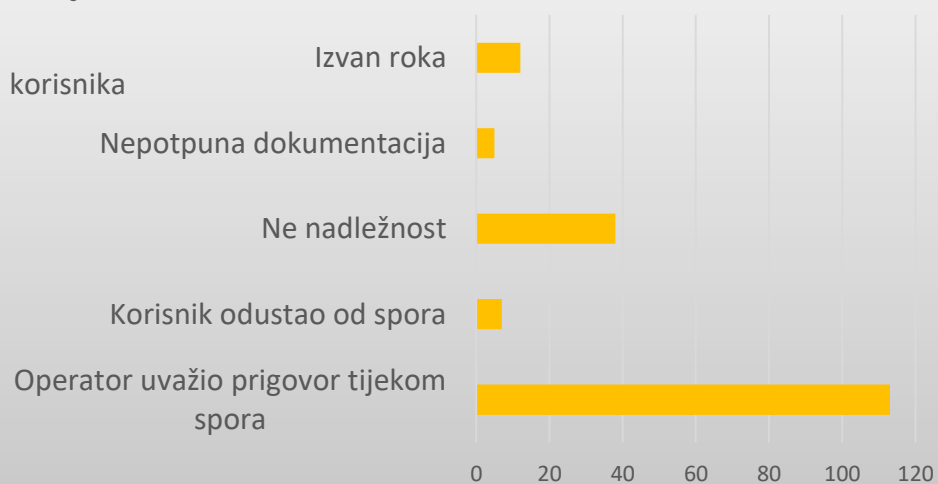
1H 2018. Sporovi	Odluke			Rješenja
	Ukupno	Pozitivno	Negativno	
A1	301	130	92	79
HT	229	104	60	65
OT	65	38	13	14
TELE2	60	22	32	6
TOTAL TV	33	28	2	3
ISKON	24	11	7	6
TERRAKOM	6	3	3	0
HP	4	0	3	1
OSTALI	4	3	0	1
<b>726</b>	<b>551</b>	<b>339</b>	<b>212</b>	<b>175</b>

# Rezultati analiza

## Odluke

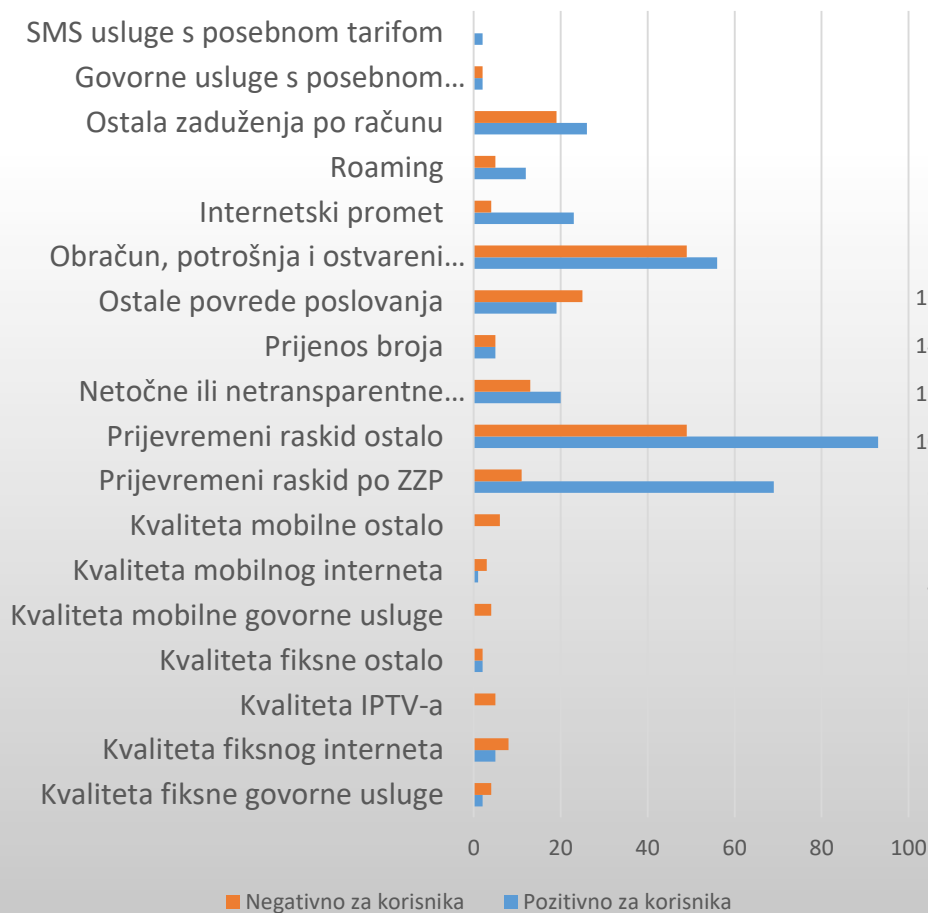


## Rješenja

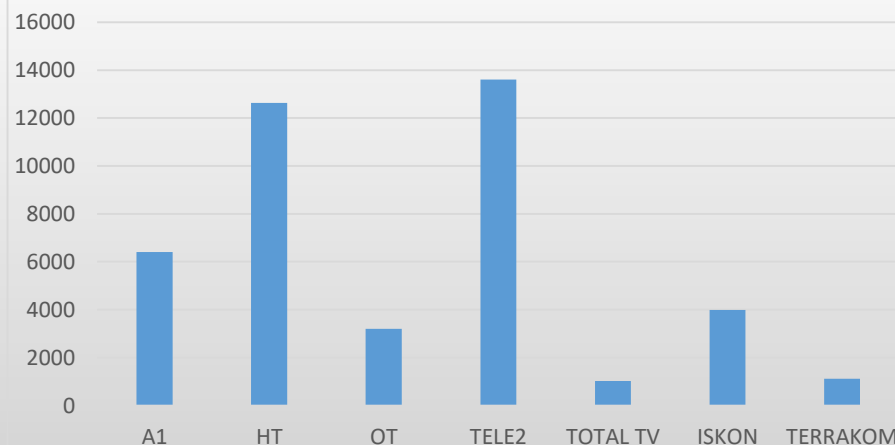




## Razlozi sporova



## Prosječni broj korisnika potreban za jedan spor u šest mjeseci





## Harmonizacija prava korisnika i obaveza operatora na razini EU:

Jezgrovit i lako čitljiv sažetak ugovora s točno definiranim najbitnijim informacijama će biti obavezan!

HAKOM je 2016. definirao da sve naknade moraju biti navedene na zahtjevu.



Mogućnost kontrole troškova za korisnika.

U RH već na snazi!



Obavijest korisnicima prije dostizanja limita.





Usporedba tarifa će morati biti neovisno omogućena.

<http://procjenitelj.hakom.hr/>



Raskid čitavog paketa usluga u slučaju da jedna od usluga ne odgovara dogovorenom.



Mjerenje kvalitete interneta neovisnim alatima.



Nadoknade korisnicima u slučajevima kašnjenja prijenosa broja.

2014.







Suradnja sa svim dionicima zaštite korisnika/potrošača:

MINGO: Registar „Ne zovi”, Tjedan potrošača, ...

TRŽIŠNA INSPEKCIJA

CIVILNO DRUŠTVO: suradnja s udrugama koje se bave zaštitom potrošača; gostovanja na tematskim predavanjima za potrošače, broj za udruge (01) 7007 066 za izravan kontakt sa stručnjacima za zaštitu korisnika HAKOM-a, letci za građane, ...

KORISNICI: ključni izvor informacija za detekciju trenutnog stanja na tržištu, posebno problema koji se javljaju na tržištu.

MEDIJI: uvijek smo na raspolaganju odgovoriti na upite i proaktivni u informiranju korisnika o njihovim pravima i obavezama operatora.

OPERATORI: dijalog s operatorima kako riješiti uočene izazove.



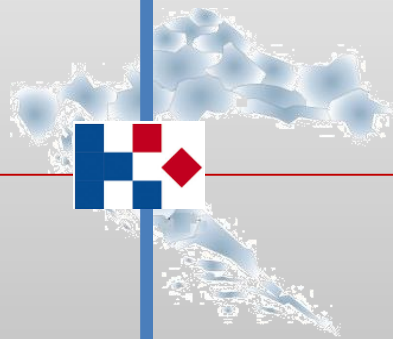
# Zaključak

Tržište elektroničkih komunikacija je najdinamičnije i najkompliciranije tržište koje nudi javne usluge, ne samo radi potrebe učinkovitog tržišnog natjecanja i tehnološkog razvoja, nego i zbog izazova zaštite korisnika/potrošača.

Učinkovita rješenja iz regulacije tržišta i zaštite korisnika EK mogu se primjenjivati i za druge javne usluge, a HAKOM je spreman svoja iskustva podijeliti sa svima koji su zainteresirani.

Potrebna je suradnja svih dionika politike zaštite potrošača kako bi se stvorio optimalan i u najvećoj mogućoj mjeri standardiziran sustav primjenjiv za sve javne usluge.

Pristup HAKOM-a je predvidio gotovo sve mjere koje su postale obavezne Zakonikom o elektroničkim komunikacijama na razini jedinstvenog tržišta EU-a, što ukazuje da je sustav zaštite korisnika u RH jedan od učinkovitijih u EU.



**HVALA**