

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Na temelju članka 19. stavka 1. i članka 51. stavka 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« br. 73/08 i 90/11) te članka 45. stavka 3. Zakona o poštanskim uslugama (»Narodne novine« br. 88/09 i 61/11) Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu Vijeće) donosi

PRAVILNIK

O NAČINU RADA POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA KORISNIKA USLUGA

Opće odredbe

Članak 1.

(1) Pravilnikom o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (u daljnjem tekstu: Pravilnik) pobliže se propisuje imenovanje, način rada i druga pitanja u vezi s radom Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo), kao savjetodavnog tijela Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM) u rješavanju sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu: operatori) u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama te u sporovima između korisnika i davatelja poštanskih usluga, u skladu s odredbama Zakona o poštanskim uslugama.

(2) HAKOM rješava sporove na temelju prijedloga Povjerenstva, u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama, Zakona o poštanskim uslugama (u daljnjem tekstu: zakoni) te drugih posebnih propisa.

(3) Povjerenstvo se osniva pri HAKOM-u te ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela prema posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Povjerenstvo se sastoji od predstavnika stručne službe HAKOM-a i predstavnika udruga potrošača.

Članovi Povjerenstva

Članak 2.

(1) Povjerenstvo se sastoji od sedam članova, uključujući predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva, pri čemu je pet predstavnika iz stručne službe HAKOM-a, a dva su predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

(2) Na zahtjev HAKOM-a, predstavnike Povjerenstva iz udruga za zaštitu potrošača predlažu registrirani savezi udruga za zaštitu potrošača. Predstavnicima Povjerenstva ne mogu istodobno biti članovi povjerenstva za pritužbe potrošača pri operatorima javnih komunikacijskih usluga ili davateljima poštanskih usluga.

(3) Predsjednika, zamjenika predsjednika i članove Povjerenstva iz stavka 1. ovoga članka odlukom imenuje i razrješava Vijeće na razdoblje od dvije godine, s mogućnošću ponovnog imenovanja.

(4) Predsjednik Povjerenstva imenuje se iz redova radnika stručne službe HAKOM-a, a zamjenik predsjednika Povjerenstva imenuje se iz redova predstavnika udruga za zaštitu potrošača.

(5) Povjerenstvo donosi prijedloge većinom glasova svih članova Povjerenstva, na sjednicama Povjerenstva.

(6) Naknade za članove Povjerenstva iz udruga za zaštitu potrošača određuju se odlukom Vijeća.

Način rada Povjerenstva

Članak 3.

(1) Povjerenstvo na temelju prikupljenih podataka, dokumentacije i očitovanja, utvrđuje činjenice i okolnosti za svaki pojedini slučaj te u skladu sa zakonima, općim aktima HAKOM-a i posebnim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača, podnosi HAKOM-u prijedlog, odnosno mišljenje o rješenju spora iz članka 1. stavka 1. ovog Pravilnika.

(2) Na temelju prijedloga, odnosno mišljenja Povjerenstva iz stavka 1. ovog članka, HAKOM odlučuje o sporu na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz područja elektroničkih komunikacija, odnosno u roku od tri mjeseca u sporovima iz područja poštanskih usluga.

(3) Odluka o rješenju spora iz stavka 2. ovog članka mora biti detaljno obrazložena te dostavljena svim strankama u sporu.

Članak 4.

(1) Povjerenstvo radi na sjednicama koje se održavaju prema potrebi, a najmanje jedanput mjesečno.

(2) Osim članova Povjerenstva, na sjednicu Povjerenstva mogu biti pozvane i druge osobe ukoliko je to potrebno radi utvrđivanja činjenica i davanja objašnjenja, obrazloženja i izvješća o pojedinim predmetima iz dnevnog reda sjednice.

(3) Povjerenstvo podnosi Vijeću godišnje izvješće o radu Povjerenstva za prethodnu kalendarsku godinu na prvoj sjednici Vijeća u veljači.

Članak 5.

(1) Za donošenje pravovaljanih prijedloga i mišljenja potrebna je većina glasova svih članova Povjerenstva, odnosno najmanje četiri člana Povjerenstva, uz uvjet da na sjednici sudjeluje barem jedan član predstavnik udruga za zaštitu potrošača.

(2) Prigovori korisnika usluga koji su usvojeni od strane operatora ili davatelja poštanskih usluga prije sjednice Povjerenstva, kao i zahtjevi za rješavanje sporova koji su podneseni nakon isteka roka propisanog zakonima, te predmeti odbačeni iz drugih postupovnih razloga, predstavljaju se na sjednicama Povjerenstva samo kao obavijest.

(3) Pitanja koja se odnose na način sazivanja te rad i održavanje sjednica Povjerenstva, koja nisu uređena ovim Pravilnikom, pobliže se uređuju Poslovníkom o radu Povjerenstva, kojeg donosi Povjerenstvo.

Završne odredbe

Članak 6.

(1) Stupanjem na snagu Pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika (»Narodne novine«, br. 10/09 i 154/09).

(2) Članovi Povjerenstva za zaštitu prava korisnika imenovani odlukama Vijeća od 6. veljače 2009. i 9. veljače 2011. nastavljaju s radom u skladu s odredbama ovog Pravilnika do isteka razdoblja na koje su imenovani i imaju pravo na naknadu sukladno odluci Vijeća od 6. veljače 2009. godine.

Članak 7.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

KLASA: 011-02/11-02/14
URBROJ: 376-04/DM-11-02 (DM)
Zagreb, 26. listopada 2011.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Miljenko Krvišek, dipl. ing. el.