

KLASA: 344-01/12-04/06  
URBROJ: 376-05/AB-12-23 (DB)  
Zagreb, 27. rujna 2012. godine

**Predmet: Stručno mišljenje o primjeni članka 27. stavka 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN154/11)**

Poštovani,

U skladu s člankom 12. stavkom 1. točkom 22. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08 i 90/11), Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) u nastavku daje stručno mišljenje o primjeni članka 27. stavka 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN154/11; Pravilnik).

Prema članku 27. st. 1. Pravilnika, operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su svojim krajnjim korisnicima omogućiti besplatan pristup službi za korisnike na način da im se omogući i razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike operatora.

Kako bi se spriječile bilo kakve nejasnoće, operator treba na jasan i nedvosmislen način upoznati svoje korisnike sa postojanjem besplatnog kontakt broja telefona putem kojeg korisnik može u svakom trenutku dobiti sve relevantne informacije vezane uz pružanje i korištenje ugovorenih usluga kao i potrebnu tehničku podršku za ugovorene usluge. Informacije o besplatnom broju službe za korisnike moraju se korisnicima komunicirati putem računa i na druge propisane i primjerene načine kao brojevi službe za korisnike.

Ograničavanje korištenja usluge službe za korisnike na određenu grupu korisnika, nejasno oglašavanje usluge koja se naplaćuje a ima sličan naziv i/ili obuhvaća sličan opseg usluga kao i služba za korisnike, nejasno isticanje kontakt broja službe za korisnike, nemogućnost ili predugo čekanje na javljanje kontakt osobe i slično, predstavljaju primjere neispunjavanja odnosno kršenja gore navedene odredbe Pravilnika.

Stoga uvođenje jednog ili više dodatnih brojeva službe za korisnike, putem kojih se, uz naplatu, djelomično ili u cijelosti pružaju informacije koje je operator obvezan nuditi besplatno, nije u skladu s citiranim člankom. Pritom HAKOM ističe kako se putem broja/brojeva službe za korisnike mogu pružati isključivo besplatne informacije. U slučaju pružanja informacija uz naplatu, operatori iste moraju nuditi putem posebnog broja i jasno navesti koje se usluge pružaju na tom broju pri čemu te informacije ne smiju biti u vezi s ugovorenim uslugama.

Isto tako, pristup uslugama koje je operator obvezan nuditi putem službe za korisnike, a ostvaruju se putem drugih kanala kao što su govorni automati, internet stranica i sl. ne smatra se ispunjenjem gore navedene zakonske odredbe budući da ista jasno propisuje obvezu operatora da se krajnjim korisnicima omogući besplatan razgovor s kontakt osobom u službi za korisnike.

Zaključno, HAKOM ističe kako je svrha gore navedene odredbe Pravilnika da korisnik pozivom jedinstvenog broja, odnosno na jasan i nedvosmislen način, ima besplatan pristup svim informacijama potrebnim za korištenje usluga koje je ugovorio, kao i pomoć u njihovom korištenju (npr. sve informacije o korištenju ugovorene usluge, podacima za uplatu dugovanja, podacima o PIN i PUK brojevima, lozinkama i sl.). Sve suprotno navedenom predstavlja izbjegavanje i kršenje propisane obveze.

Uzimajući u obzir sve navedeno, vjerujemo da je stav HAKOM-a jasno izražen te da će operatori u potpunosti uskladiti svoje poslovanje.

S poštovanjem,

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU  
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE  
Roberta Frangeša Mihanovića 9  
4 Z A G R E B

RAVNA TELJ  
  
dr. sc. Dražen Lučić

Dostaviti - poštom s povratnicom:

1. AMIS TELEKOM d.o.o, Bani 75, 10 000 Zagreb
2. B.NET HRVATSKA d.o.o, Avenija Dubrovnik 16, 10 000 Zagreb
3. BT NET d.o.o., Dubravkin trg 5, 10 000 Zagreb
4. H1 TELEKOM d.d., Put Trščenice 10, Split
5. Hrvatski Telekom d.d., Savska cesta 32, 10 000 Zagreb
6. ISKON INTERNET d.d, Garićgradska 18, 10 000 Zagreb
7. METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d., Ulica grada Vukovara 269 d, 10 000 Zagreb
8. OT - OPTIMA TELEKOM d.d., Bani 75/a, Buzin, 10 000 Zagreb
9. TELE2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269 d, 10 000 Zagreb
10. VIPnet d.o.o., Vrtni put , 10 002 Zagreb
11. Pismohrana, ovdje