

Klasa: 344-03/09-01/453
Ur.broj: 376-05-09-02 DB/MPO
Zagreb, 31.07.2009.god.

OT-Optima Telekom d.d.
Bani 75a, Buzin
10 010 Zagreb

Predmet: Procedura obavještanja korisnika prilikom prigovora na usluge s dodanom vrijednosti-očitovanje na upit

Poštovani,

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) zaprimila je dana 20.07.2009.god. Vaš upit, vezano uz postupak obavještanja korisnika prilikom prigovora na usluge s dodanom vrijednosti, te se očitujemo kako slijedi.

Postupak rješavanja prigovora korisnika u situaciji kada korisnik HT-a podnese prigovor na 060 usluge koje pruža operator usluge s dodanom vrijednosti u mreži OT-a vrlo je složen, te je potrebno utvrditi postupak kojim će se najbrže i najučinkovitije riješiti konkretni prigovor, na način da se

1. od strane svih sudionika detaljno provjere svi sporni navodi korisnika, te pravilno utvrdi činjenično stanje
2. da korisnik zna tko u konačnosti donosi odluku o njegovom prigovoru, te kome i u kojim rokovima eventualno podnosi žalbu i zahtjev za rješavanjem spora
3. osiguravanje jasnog i transparentnog postupka rješavanja prigovora.

Obzirom da čl. 22. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08, dalje u tekstu: Pravilnik) nije jasno propisano tko sve mora obavještavati korisnike o provedenom postupku u situaciji kada se radi o više od dva operatora, HAKOM se trudi pronaći najbolji način kako pristupiti ovom problemu, kojim će se ispuniti gore istaknuti ciljevi, a sve sukladno važećim propisima i pravilnom tumačenju istih.

U toj namjeri tražili smo i da pristupni operator, u čijoj mreži se nalazi operator usluge s dodanom vrijednosti, upućuje obavijest korisniku o provedenom postupku, u cilju dugoročnog utvrđivanja najbolje procedure kada ista nije jasno definirana važećim propisima, a sukladno čl. 5., st. 4., toč. 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08), kojim je propisano da HAKOM promiče interese korisnika usluga omogućivanjem dostupnosti jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova.

Pritom je naravno potrebno voditi računa o tome da se operatorima ne nameću obveze koje:

- su u suprotnosti sa važećim propisima
- pretjerano opterećuju rad operatora

kao i da se korisnike ne dovodi u zabludu vezano uz provedeni postupak, obzirom da svaki spor potencijalno može biti predmet sudskog postupka, te je vrlo važno da postupak sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama bude jasan i transparentan, kako za operatore, tako i za korisnike.

Uzimajući u obzir sve gore navedeno ističemo kako obveza OT-a (operatora u čijoj mreži se nalazi operator usluge s dodanom vrijednosti, a u situaciji kad se ne radi o korisniku OT-a), o potrebi posebnog obavještanja korisnika o provedenom postupku nije u suprotnosti sa važećim propisima, a niti po mišljenju HAKOM-a pretjerano opterećuje rad operatora.

Tim više što se analognim tumačenjem čl. 20., st. 5. Dodatka 5. Pravilnika dolazi do zaključka da je svaki operator koji nakon svoje provjere prigovor prosljeđuje drugom operatoru, obvezan o provedenom obavijestiti korisnika.

Međutim, uvažavajući Vaše navode, HAKOM smatra da se svrha osiguravanja jasnog i transparentnog postupka može ostvariti bez potrebe posebnog pismena upućenog korisniku.

Naime, smatramo kako je dovoljno da se dopis kojim obavještavate HT o prosljeđivanju prigovora na daljnje postupanje operatoru usluge s dodanom vrijednosti pošalje na znanje i korisniku. Ovim postupkom, za koji smo uvjerenja da neće predstavljati poteškoće, ostvaruje se svrha postupka propisanog čl. 22. Pravilnika i čl. 20. Dodatka 5. Pravilnika, transparentnost postupka, a time i profesionalnost u poslovanju.

Zaključno, a radi potpune jasnoće iznesenog, radi se o slijedećoj proceduri (primjer koji se odnosi na operatore HT,OT i VAS operatora):

1. HT po primitku prigovora korisnika utvrđuje postoji li administrativna ili tehnička pogreška na njegovo strani, te ukoliko utvrdi da nema pogreške, prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju prosljeđuje OT-u, uz obavijest korisniku
2. OT provodi odgovarajuću tehničku kontrolu, te ukoliko utvrdi da nema nepravilnosti, prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju prosljeđuje VAS operatoru, uz obavijest HT-u, a na znanje korisniku
3. VAS operator obrađuje prigovor sukladno čl. 22. Pravilnika i čl. 20. Dodatka 5. Pravilnika. O provedenom postupku obavještava HT i korisnika.

Isti postupak važi i za situaciju kada se radi o OT korisniku koji podnosi prigovor na uslugu s dodanom vrijednosti, a VAS operator se nalazi u mreži HT-a.

S poštovanjem,

RAVNATELJ

dr. sc. Dražen Lučić

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom/povratnicom
2. Spis

Na znanje:

1. HT- Hrvatske telekomunikacije d.d., Savska cesta 32, 10 000 Zagreb, poštom/povratnicom