


Korisničke upute




PODNOŠENJE ZAHTJEVA ZA RJEŠAVANJE SPORA (ŽALBA)

Verzija 2.0

	Korisničke upute za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora (žalbe)	
	Oznaka:	IZ-KOR-KP-INTS
	Vrijedi od:	01.01.2013.
	Izdanje:	2.0

Sadržaj

1. Podnošenje zahtjeva za rješavanje spora	3
1.1. Preduvjeti.....	3
1.2. Web aplikacija e-Žalbe	3
2. e-Žalbe.....	4
2.1. Pristup aplikaciji	4
2.1.1. Registracija korisnika	5
2.1.2. Prijava za rad	5
2.1.3. Pokretanje web aplikacije e-Žalbe	6
2.2. Unos podataka za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora.....	7
2.3. Upućivanje zahtjeva HAKOM-u.....	9
2.3.1. Pregled podnesenog Zahtjeva	9
2.3.2. Povratne informacije od HAKOM-a	10

	Korisničke upute za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora (žalbe)	
	Oznaka:	IZ-KOR-KP-INTS
	Vrijedi od:	01.01.2013.
	Izdanje:	2.0

1. Podnošenje zahtjeva za rješavanje spora

1.1. Preduvjeti

Preduvjeti za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora (žalbe) su sljedeći:

Terminologija:

a. Web korisnik

Registrirani web korisnik na HAKOM web mjestu predstavlja korisnika na čiju će se adresu elektroničke pošte isporučiti povratne informacije od strane HAKOM-a (vidi poglavlje 2.3.2 *Povratne informacije od HAKOM-a*)


b. Zahtjev za rješavanjem spora

- i. Podnositelj zahtjeva je korisnik koji se prijavio za rad na HAKOM web mjestu (www.hakom.hr)
- ii. Prilozi su elektronski dokumenti i/ili skenirana verzija dokumentacije koja je temelj za postupanje po Zahtjevu za rješavanje spora (žalba)

1.2. Web aplikacija e-Žalbe

Kako biste ispravno i uspješno podnijeli zahtjev za rješavanje spora (žalbe):

1. Maksimalno predviđeno vrijeme za podnošenje zahtjeva u web aplikaciji e-Žalbe je 25 min. Nakon isteka tog vremena Vaša transakcija se prekida i morat ćete podnijeti zahtjev ponovno.
2. Povratna informacija od strane HAKOM-a bit će poslana na adresu elektroničke pošte prijavljenog web korisnika. Ovisno o sigurnosnim postavkama elektroničke pošte moguće je da poruka elektroničke pošte završi i u *Junk e-mail* datoteci pa provjerite tamo ukoliko ju ne dobijete u glavnom sandučiću (Inbox)
3. Polja označena zvjezdicom (*) obvezna su za unos/odabir.

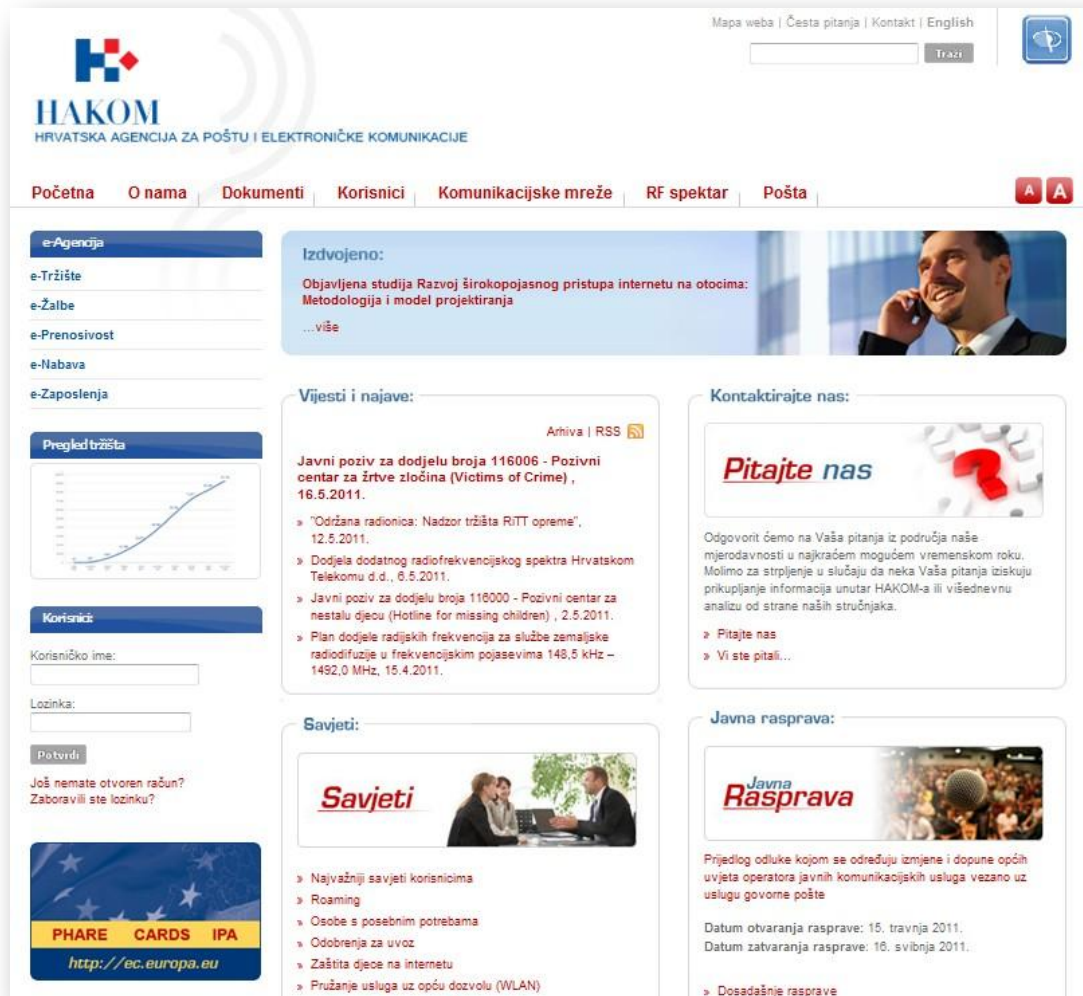
	Korisničke upute za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora (žalbe)	
	Oznaka:	IZ-KOR-KP-INTS
	Vrijedi od:	01.01.2013.
	Izdanje:	2.0

2. e-Žalbe

2.1. Pristup aplikaciji

Web aplikacija e-Žalbe sastavni je dio HAKOM web mjesta.


Pristup HAKOM web mjestu: U web preglednik upisati www.hakom.hr što će Vas dovesti na naslovnicu HAKOM web mjesta (Slika 1):



Slika 1: Naslovnicu HAKOM web mjesta (www.hakom.hr)

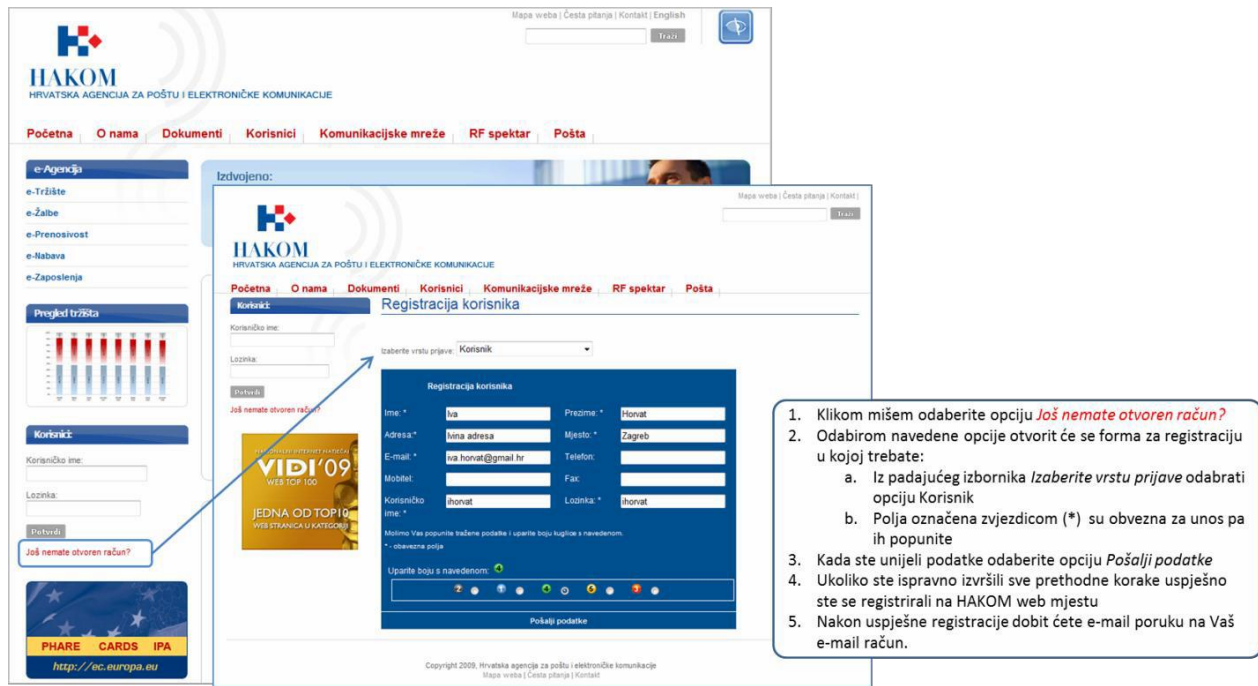
Preduvjeti korištenja web aplikacije e-Žalbe su:

1. web korisnik treba biti registriran na HAKOM web mjestu
2. web korisnik treba izvršiti prijavu na HAKOM web mjestu ako je prethodno registriran za pokretanje web aplikacije e-Žalbe

	Korisničke upute za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora (žalbe)	
	Oznaka:	IZ-KOR-KP-INTS
	Vrijedi od:	01.01.2013.
	Izdanje:	2.0

2.1.1. Registracija korisnika

Ako niste registrirani na HAKOM web mjestu, prvo se trebate registrirati kako bi mogli koristiti web aplikaciju e-Žalbe. Forma za registraciju pokreće se na naslovnici HAKOM web mjesta i popunjava kao što je prikazano na sljedećoj slici (Slika 2):



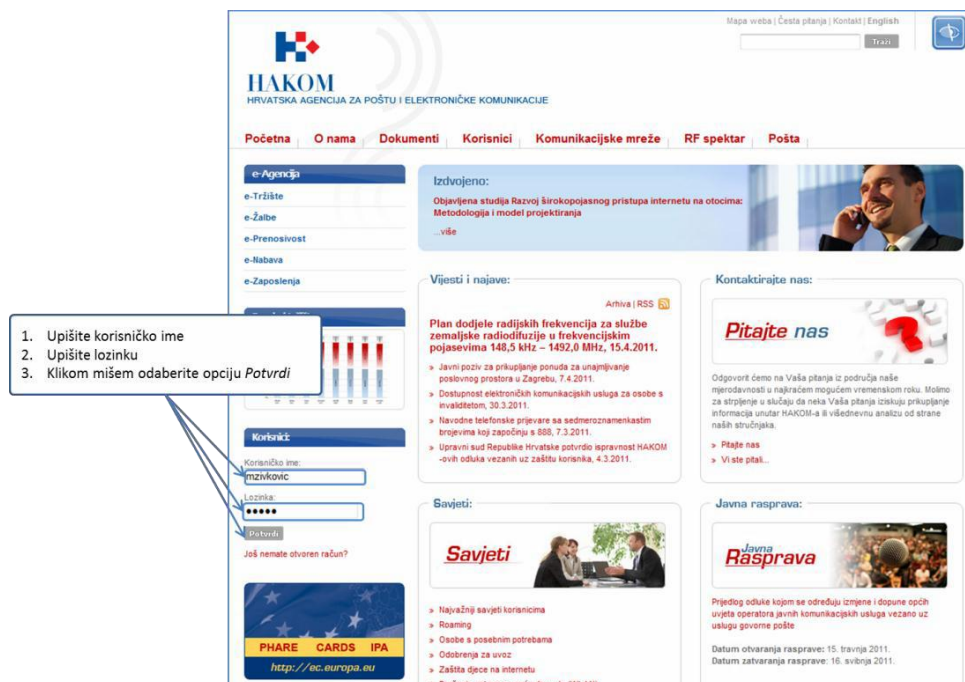
The screenshot shows the HAKOM website's registration page. A callout box on the right contains the following instructions:

1. Klikom mišem odaberite opciju **Još nemate otvoren račun?**
2. Odabirom navedene opcije otvorit će se forma za registraciju u kojoj trebate:
 - a. Iz padajućeg izbornika **Izaberite vrstu prijave** odabrati opciju **Korisnik**
 - b. Polja označena zvjezdicom (*) su obvezna za unos pa ih popunite
3. Kada ste unijeli podatke odaberite opciju **Pošalji podatke**
4. Ukoliko ste ispravno izvršili sve prethodne korake uspješno ste se registrirali na HAKOM web mjestu
5. Nakon uspješne registracije dobit ćete e-mail poruku na Vaš e-mail račun.

Slika 2: Registracija novog web korisnika na HAKOM web mjestu

2.1.2. Prijava za rad


Nakon što ste registrirani na HAKOM web mjestu trebate se prijaviti kako bi mogli pristupiti aplikaciji e-Žalbe. Postupak prijave izvršava se na naslovnici HAKOM web mjesta kao što je prikazano na sljedećoj slici (Slika 3):



The screenshot shows the HAKOM website's login page. A callout box on the left contains the following instructions:

1. Upišite korisničko ime
2. Upišite lozinku
3. Klikom mišem odaberite opciju **Potvrdi**

Slika 3: Prijava web korisnika za rad na HAKOM web mjestu

	Korisničke upute za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora (žalbe)	
	Oznaka:	IZ-KOR-KP-INTS
	Vrijedi od:	01.01.2013.
	Izdanje:	2.0

2.1.3. Pokretanje web aplikacije e-Žalbe

Nakon što ste se uspješno prijavili na HAKOM web mjestu, možete pokrenuti aplikaciju e-Žalbe. Aplikacija se pokreće odabirom opcije *e-Žalbe* ili akcije *Zahtjev za rješavanjem spora* na početnoj stranici HAKOM web mjesta, kao što je prikazano na sljedećoj slici (Slika 4):




The screenshot shows the HAKOM website home page. On the left sidebar, there is a menu with the following items: e-Agencija, e-Operator, e-Tržište, e-Žalbe, e-Prenosivost, e-Nabava, e-Zaposlenja, and e-Dozvole. The 'e-Žalbe' item is highlighted with a blue box and a callout arrow labeled '1'. Below this menu is a 'Pregled tržišta' section with a bar chart. Further down is a 'Korisnici: Mia Živković' section with a 'Zahtjev za rješavanje spora/ upit' button highlighted with a blue box and a callout arrow labeled '2'. A central text box contains the following instructions:

1. Kliknite mišem na opciju e-Žalbe kako biste pristupili naslovnoj stranici usluge
2. Kliknite mišem na akciju Zahtjev za rješavanjem spora ako želite direktno pristupiti web aplikaciji e-Žalbe

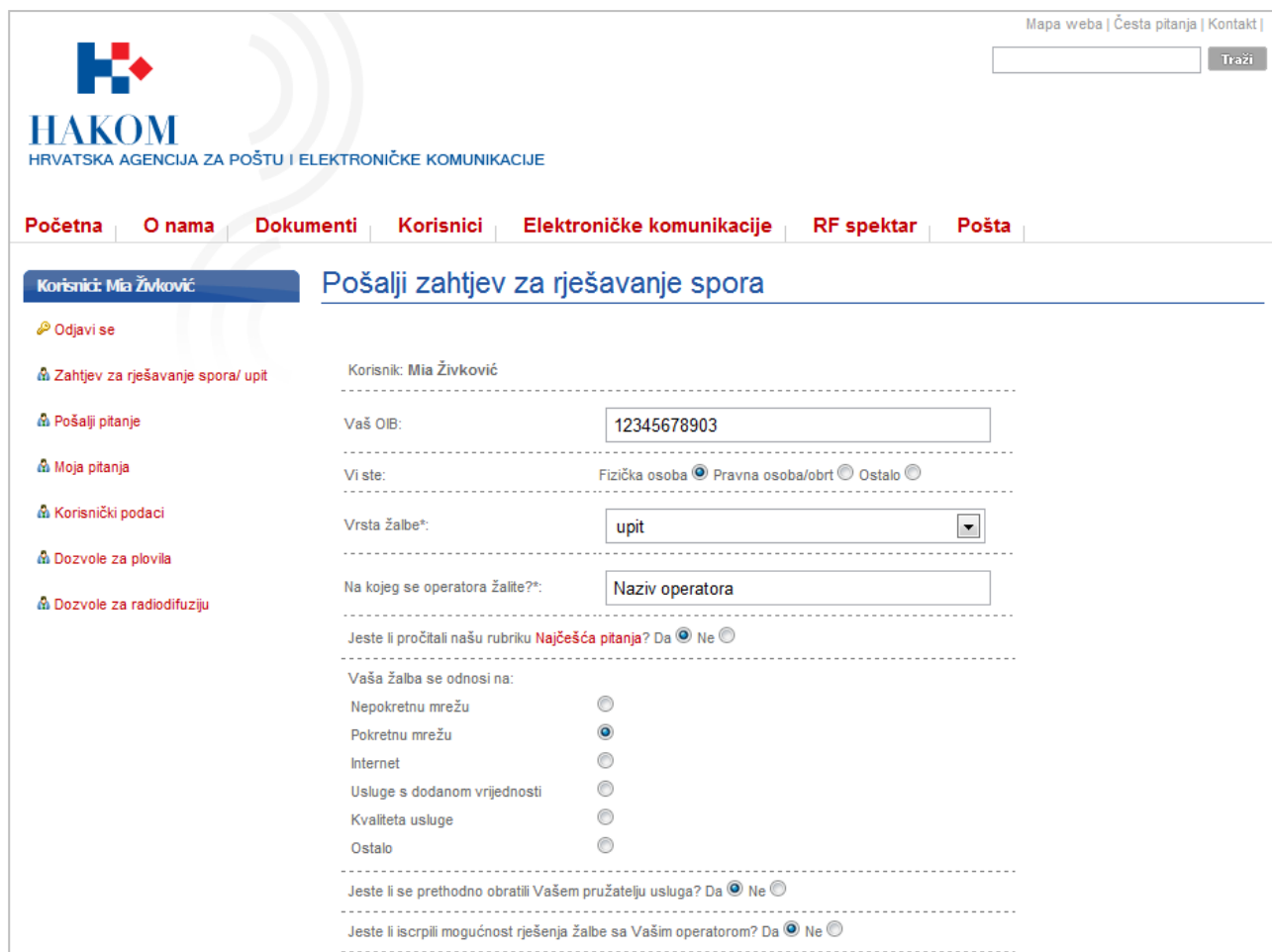
The website header includes the HAKOM logo, navigation links (Početna, O nama, Dokumenti, Korisnici, Elektroničke komunikacije, RF spektar, Pošta), and a search bar. The main content area features a 'Izdvojeno:' section with a public call for frequency allocation, a 'Vijesti i najave:' section with news items, and a 'Kontaktirajte nas:' section with contact information.

Slika 4: Pokretanje web aplikacije e-Žalbe

	Korisničke upute za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora (žalbe)	
	Oznaka:	IZ-KOR-KP-INTS
	Vrijedi od:	01.01.2013.
	Izdanje:	2.0

2.2. Unos podataka za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora

Nakon što ste uspješno pristupili aplikaciji e-Žalbe na ekranu Vam se pojavljuje forma za podnošenje e-Zahtjeva za rješavanjem spora (Slika 5) u kojoj trebate popuniti minimalno podatke označene obveznima zvjezdicom pored naziva:



Mapa weba | Česta pitanja | Kontakt |

HAKOM
HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Početna | O nama | Dokumenti | **Korisnici** | Elektroničke komunikacije | RF spektar | Pošta

Korisnici: Mia Živković **Pošalji zahtjev za rješavanje spora**

[Odjavi se](#)

[Zahtjev za rješavanje spora/ upit](#)

[Pošalji pitanje](#)

[Moja pitanja](#)

[Korisnički podaci](#)

[Dozvole za plovila](#)

[Dozvole za radiodifuziju](#)

Korisnik: Mia Živković

Vaš OIB:

Vi ste: Fizička osoba Pravna osoba/obrt Ostalo

Vrsta žalbe*:

Na kojeg se operatora žalite?*:

Jeste li pročitali našu rubriku **Najčešća pitanja**? Da Ne

Vaša žalba se odnosi na:

Nepokretnu mrežu

Pokretnu mrežu

Internet

Usluge s dodanom vrijednosti

Kvaliteta usluge

Ostalo

Jeste li se prethodno obratili Vašem pružatelju usluga? Da Ne

Jeste li iscrpili mogućnost rješenja žalbe sa Vašim operatorom? Da Ne

Slika 5: Forma za unos podataka za podnošenje e-Zahtjeva za rješavanje spora

Opis Vašeg zahtjeva ograničen je na 1000 znakova u samoj formi. Detaljniji opis možete priložiti uz ostale priloge. Priložiti možete maksimalno 10 elektronskih dokumenata u slikovnom (.png, .jpg itd), MS Office (doc, docx, xls,.xlsx itd) i pdf formatu.

Nakon što ste unijeli opis žalbe i priložili dokumente trebate još upariti ikonu s odgovarajućim brojem i bojom prema ponuđenoj i kliknuti mišem akciju *Pošalji žalbu/upit* (Slika 6).

Opis žalbe:

B I U [List Icons]

Sažetak žalbe

⚠ Opišite ukratko problem na koji se žalite ili želite objašnjenje. U čemu je problem? Što Vam je odgovorio operator i povjerenstvo. Što po Vašem mišljenju nije prihvatljivo u njihovim odgovorima? Koji su propust napravili po Vašem mišljenju, itd.

⚠ Napomena: Opis žalbe ograničen je za 1000 znakova. Detaljni opis žalbe možete priložiti uz zahtjev.

Priloži dokument: No file chosen

Priloži dokument: No file chosen

Priloži dokument: No file chosen

Priloži dokument: No file chosen

Priloži dokument: No file chosen

Priloži dokument: No file chosen

Priloži dokument: No file chosen

Priloži dokument: No file chosen

Priloži dokument: No file chosen

Priloži dokument: No file chosen

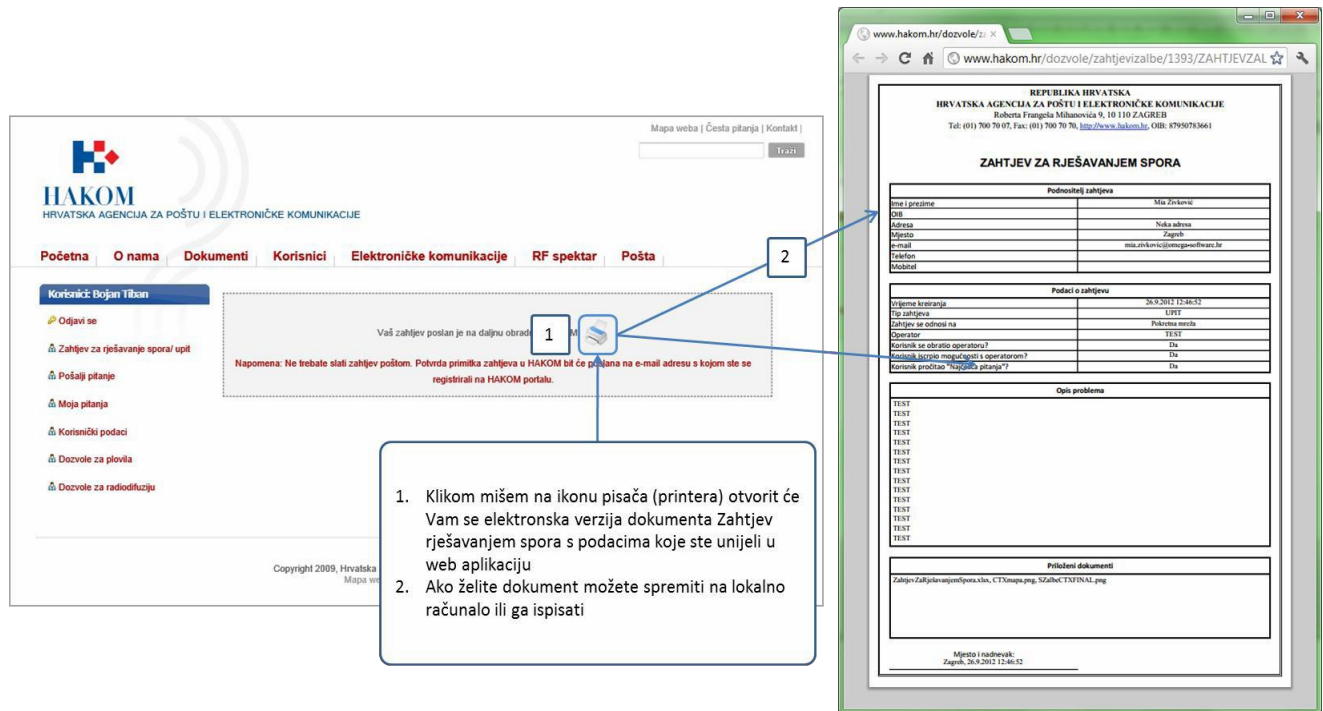
Uparite boju s navedenom: 4 2 1 4 5 3

Slika 6: Forma za unos podataka za podnošenje e-Zahtjeva za rješavanje spora

2.3. Upućivanje zahtjeva HAKOM-u

2.3.1. Pregled podnesenog Zahtjeva

Nakon što ste odabrali opciju *Pošalji žalbu/upit* web aplikacija Vam omogućava pregled podnesenog zahtjeva u elektronskom obliku u .pdf formatu kojeg prema želji možete pospremiti na Vaše računalo i/ili ispisati (Slika 7).




The image shows two screenshots from the HAKOM website. The left screenshot shows the user interface with a navigation menu and a central area where a complaint form is displayed. A callout box with a printer icon and the number '1' points to the printer icon. The right screenshot shows the PDF version of the complaint form, with a callout box and the number '2' pointing to the printer icon in the PDF viewer.

1. Klikom mišem na ikonu pisaa (printera) otvorit će Vam se elektronska verzija dokumenta Zahtjev rješavanjem spora s podacima koje ste unijeli u web aplikaciju

2. Ako želite dokument možete spremiti na lokalno računalo ili ga ispisati

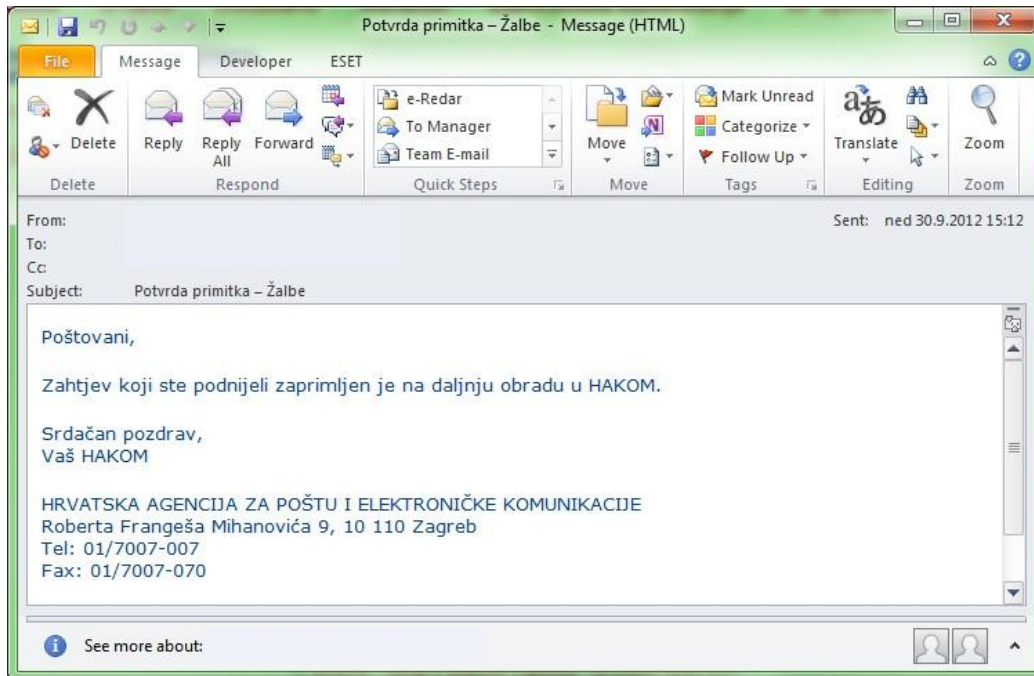
Slika 7: Pregled podnesenog zahtjeva u elektronskoj verziji

	Korisničke upute za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora (žalbe)	
	Oznaka:	IZ-KOR-KP-INTS
	Vrijedi od:	01.01.2013.
	Izdanje:	2.0

2.3.2. Povratne informacije od HAKOM-a

Potvrda primitka

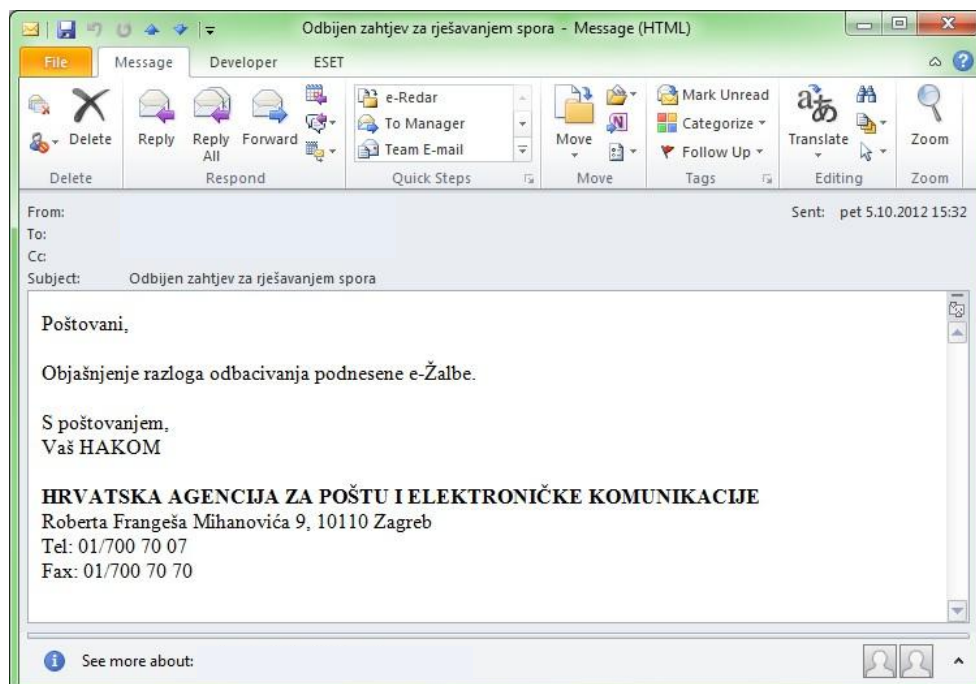
Ova povratna informacija Vam ukazuje da je pokrenut postupak izdavanja dozvole u HAKOM-u (Slika 8).




Slika 8: Potvrda primitka od strane HAKOM-a

Odbijenica

Ova povratna informacija Vam ukazuje da je Vaš zahtjev odbijen radi nepotpunih ili pogrešnih podataka koje ste upisali u web aplikaciju e-Žalbe (Slika 9). Ako ste zaprimili Odbijenicu, Vaš zahtjev se ne prosljeđuje na daljnu obradu već trebate ponovno podnijeti zahtjev s ispravnim podacima.

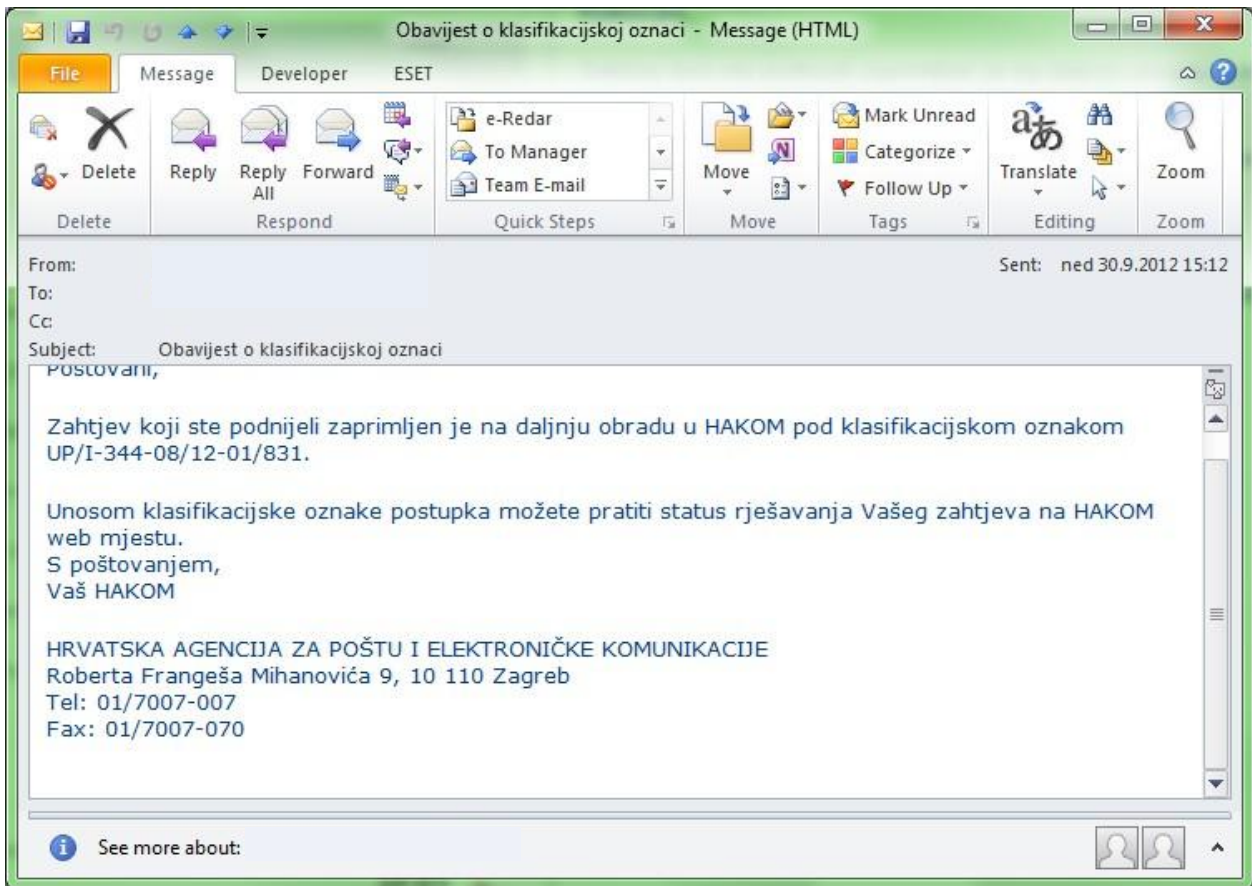


Slika 9: Odbijenica od strane HAKOM-a

	Korisničke upute za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora (žalbe)	
	Oznaka:	IZ-KOR-KP-INTS
	Vrijedi od:	01.01.2013.
	Izdanje:	2.0

Obavijest o klasifikacijskoj oznaci postupka

Ova povratna informacija Vam daje informaciju o klasifikacijskoj oznaci predmeta u kojem će se postupati po Zahtjevu koji ste uputili putem web aplikacije e-Žalbe, a služi kako biste u svakom trenutku na HAKOM web mjestu mogli provjeriti status Vašeg zahtjeva (Slika 10).

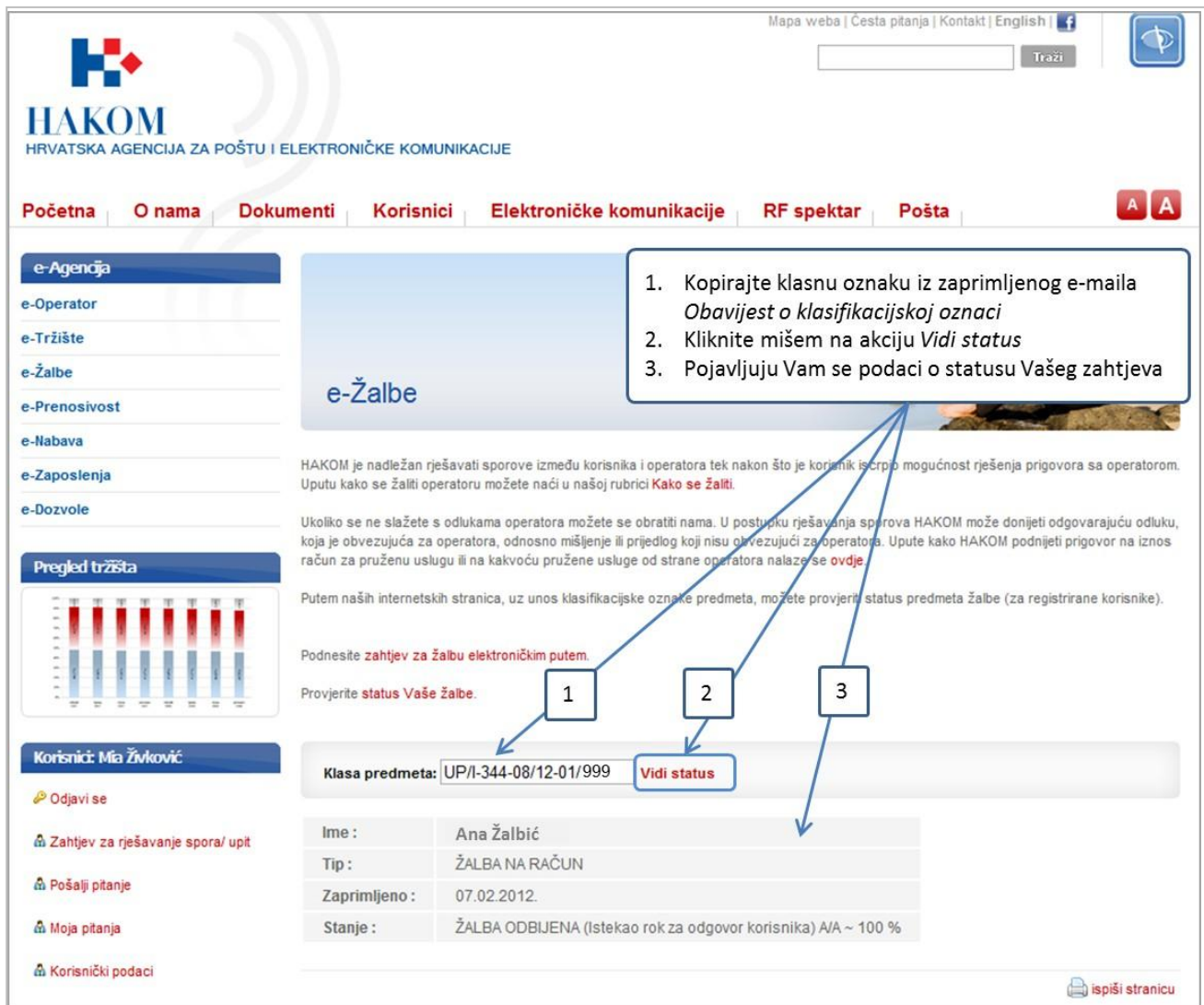


Slika 10: Obavijest od strane HAKOM-a o klasifikacijskoj oznaci predmeta



Status žalbe

Na HAKOM web mjestu možete stalno pratiti status Vašeg zahtjeva na sljedeći način:

1. Kopirate (Copy) klasifikacijsku oznaku iz elektroničke pošte *Obavijest o klasifikacijskoj oznaci*
2. Na početnoj stranici na HAKOM web mjestu odaberete opciju *e-Žalbe*
3. Zalijepite (Paste) klasifikacijsku oznaku u polje *Klasa predmeta* i kliknete mišem akciju *Vidi status* (Slika 11):



HAKOM
HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Mapa weba | Česta pitanja | Kontakt | English |  

Početna | O nama | Dokumenti | Korisnici | **Elektroničke komunikacije** | RF spektar | Pošta

e-Agencija

- e-Operator
- e-Tržište
- e-Žalbe
- e-Prenosivost
- e-Nabava
- e-Zaposlenja
- e-Dozvole

Pregled tržišta

Korisnik: Mia Živković

- Odjavi se
- Zahtjev za rješavanje spora/ upit
- Pošalji pitanje
- Moja pitanja
- Korisnički podaci

e-Žalbe

HAKOM je nadležan rješavati sporove između korisnika i operatora tek nakon što je korisnik iscrpio mogućnost rješenja prigovora sa operatorom. Uputu kako se žaliti operatoru možete naći u našoj rubrici **Kako se žaliti**.

Ukoliko se ne slažete s odlukama operatora možete se obratiti nama. U postupku rješavanja spirova HAKOM može donijeti odgovarajuću odluku, koja je obvezujuća za operatora, odnosno mišljenje ili prijedlog koji nisu obvezujući za operatora. Upute kako HAKOM podnijeti prigovor na iznos račun za pruženu uslugu ili na kakvoću pružene usluge od strane operatora nalaze se **ovdje**.

Putem naših internetskih stranica, uz unos klasifikacijske oznake predmeta, možete provjeriti status predmeta žalbe (za registrirane korisnike).

Podnesite zahtjev za žalbu elektroničkim putem.

Provjerite status Vaše žalbe.


1 Kopirajte klasnu oznaku iz zaprimljenog e-maila *Obavijest o klasifikacijskoj oznaci*

2 Kliknite mišem na akciju *Vidi status*

3 Pojavljuju Vam se podaci o statusu Vašeg zahtjeva

Klasa predmeta: UPI-344-08/12-01/999 **Vidi status**

Ime :	Ana Žalbić
Tip :	ŽALBA NA RAČUN
Zaprimljeno :	07.02.2012.
Stanje :	ŽALBA ODBIJENA (Istekao rok za odgovor korisnika) A/A ~ 100 %

 [Ispiši stranicu](#)

Slika 11: Praćenje statusa žalbe