


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: Naslovnica HAKOM web mjesta (www.hakom.hr)

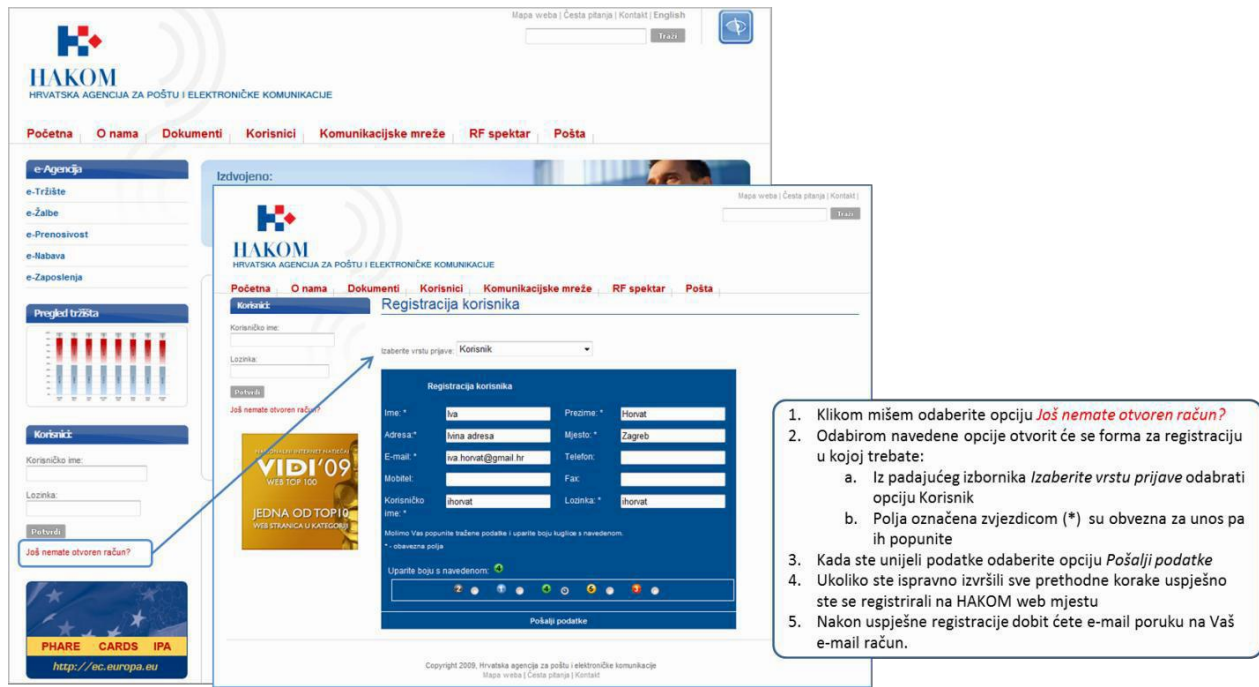
Preduvjeti korištenja web aplikacije e-Žalbe su:

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):

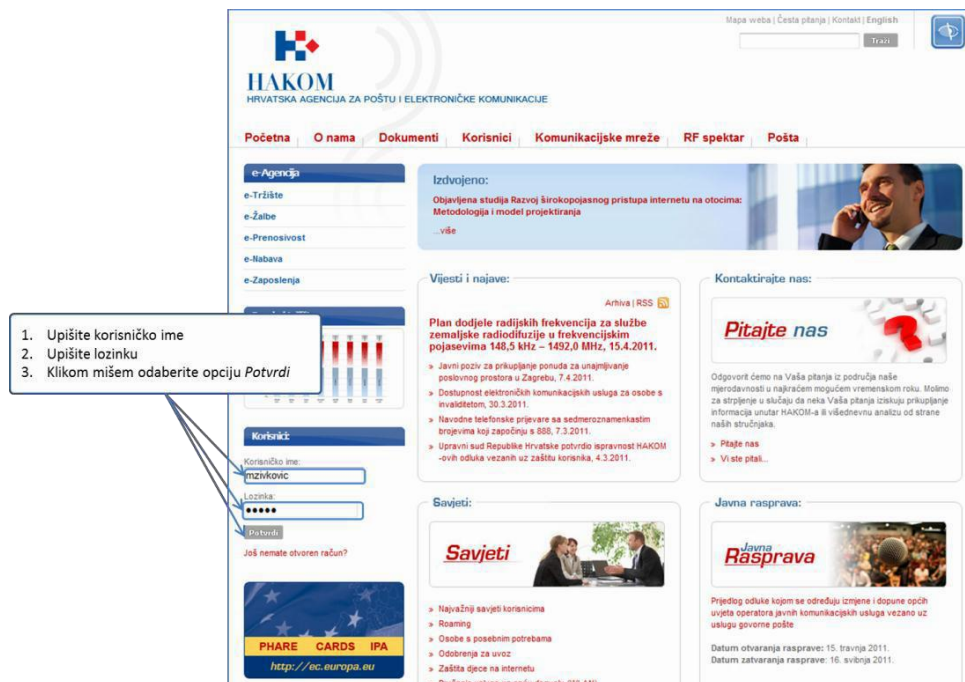


1. Klikom mišem odaberite opciju *Još nemate otvoren račun?*
2. Odabirom navedene opcije otvorit će se forma za registraciju u kojoj trebate:
 - a. Iz padajućeg izbornika *Izaberite vrstu prijave* odabrati opciju *Korisnik*
 - b. Polja označena zvjezdicom (*) su obvezna za unos pa ih popunite
3. Kada 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):



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):



Mapa weba | Česta pitanja | Kontakt | English |  

HAKOM
HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

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

Korisnici: Mia Živković

- Odjavi se
- Zahtjev za rješavanje spora/ upit**
- Pošalji pitanje
- Moja pitanja
- Korisnički podaci
- Dozvole za plovila
- Dozvole za radiodifuziju

Izdvojeno:

Javni poziv za dodjelu frekvencijskog pojasa 791-821/832-862 MHz
...više

Vijesti i najave:

HAKOM u ovom trenutku ne može odrediti obvezu prijenos domaćih televizijskih programskih operacija. Operatori koji imaju obvezu prijema televizijskih programskih elektroničke medije prenosa.

Kontaktirajte nas:

Javna rasprava:

Javna Rasprava

Javna rasprava - Prijedlog rješenja - Izmjena analize tržišta pristupa

Javna rasprava - Prijedlog odluke – Izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa

Javna rasprava - Prijedlog odluke – Izmjena Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa Inkalni.netlij

Savjeti:

Savjeti


Najvažniji savjeti korisnicima

Roaming

1. Kliknite mišem na opciju e-Žalbe kako biste pristupili naslovnoj stranici usluge

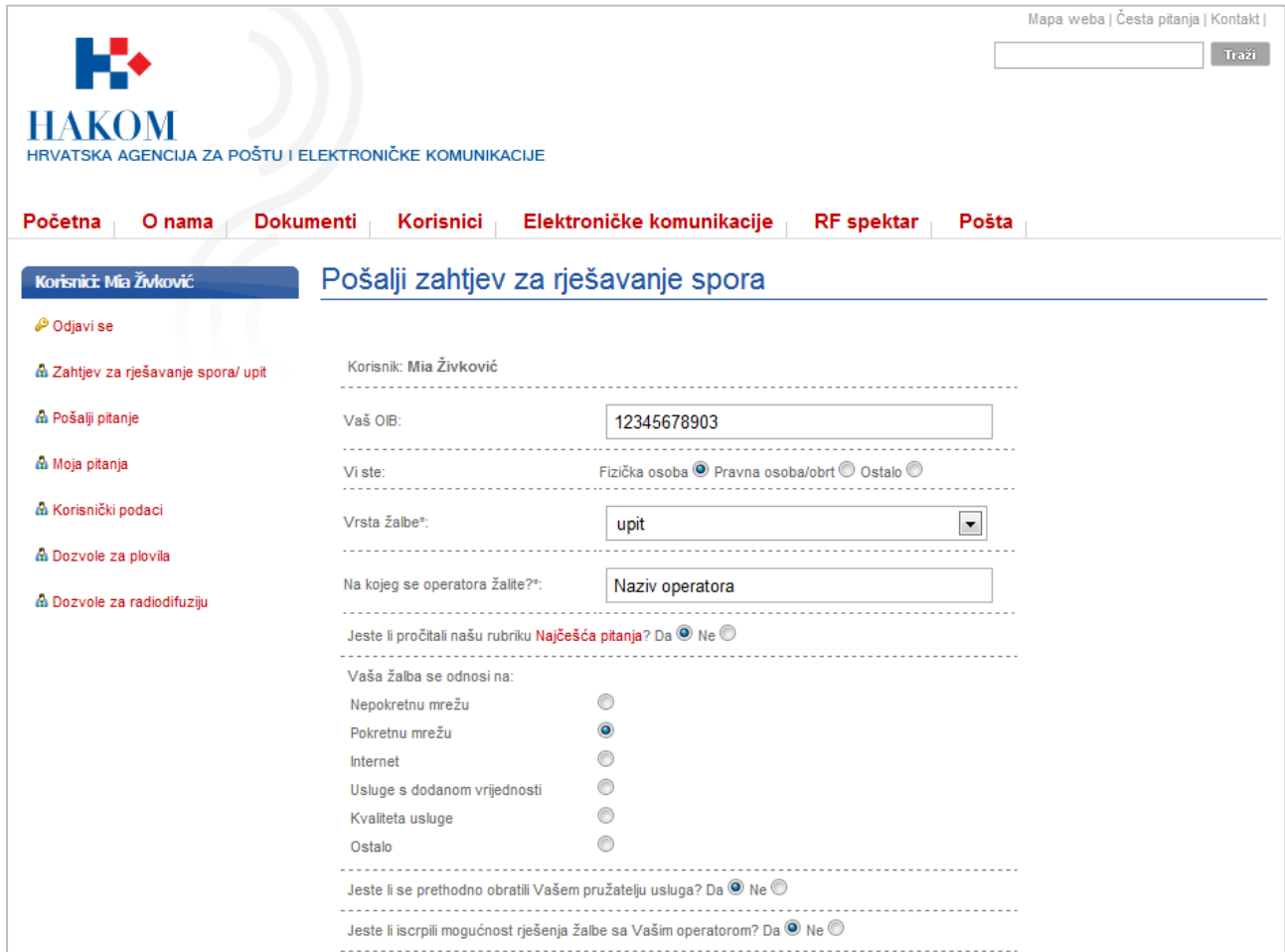
2. Kliknite mišem na akciju Zahtjev za rješavanjem spora ako želite direktno pristupiti web aplikaciji e-Žalbe

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 rješavanje 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

Korisnik: 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

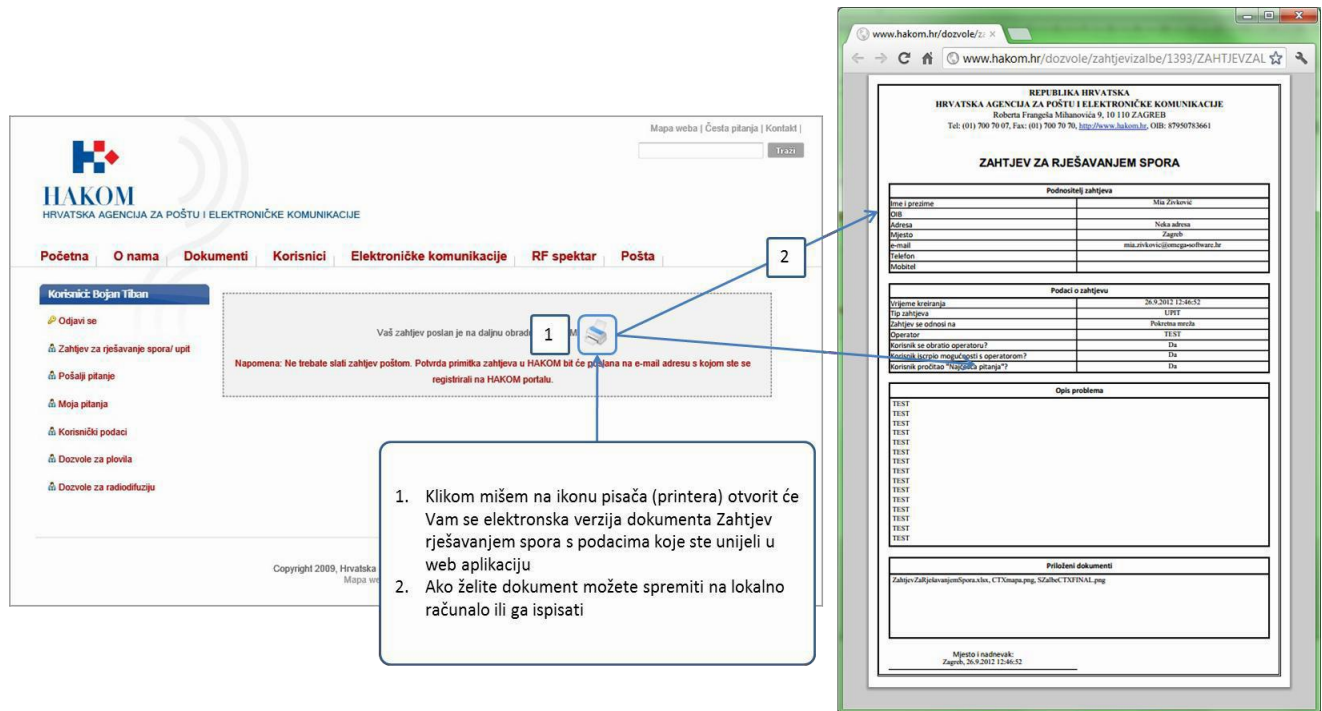
Uparite boju s navedenom: 4 2 1 4 5 3

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).



1. Klikom mišem na ikonu pisača (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

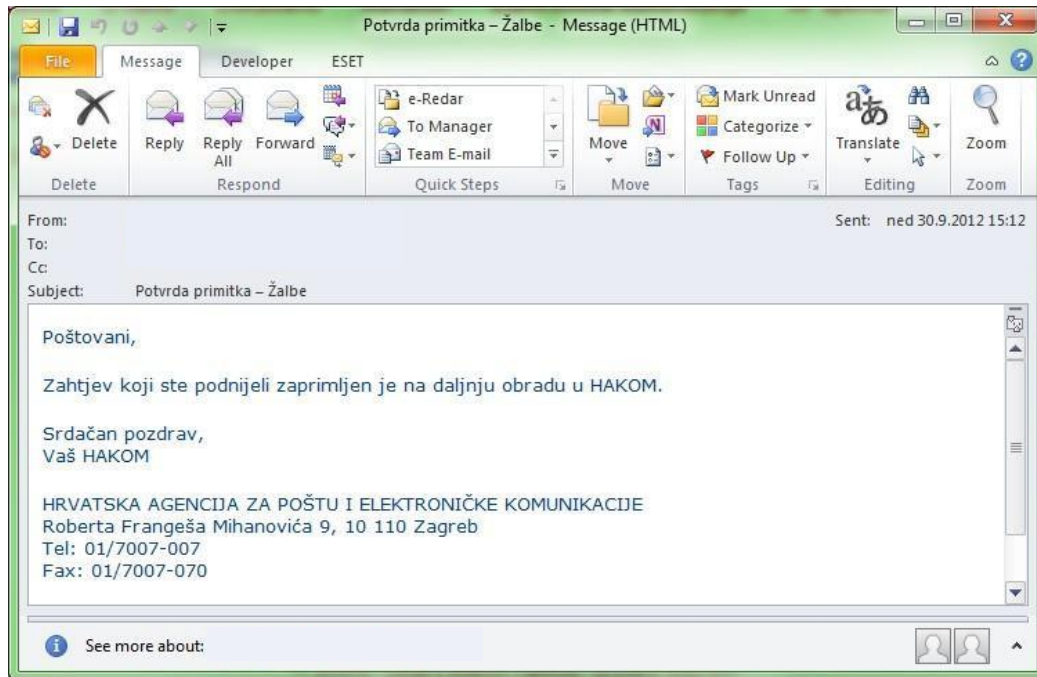
Slika 7: Pregled podnesenog zahtjeva u elektronskoj verziji

	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

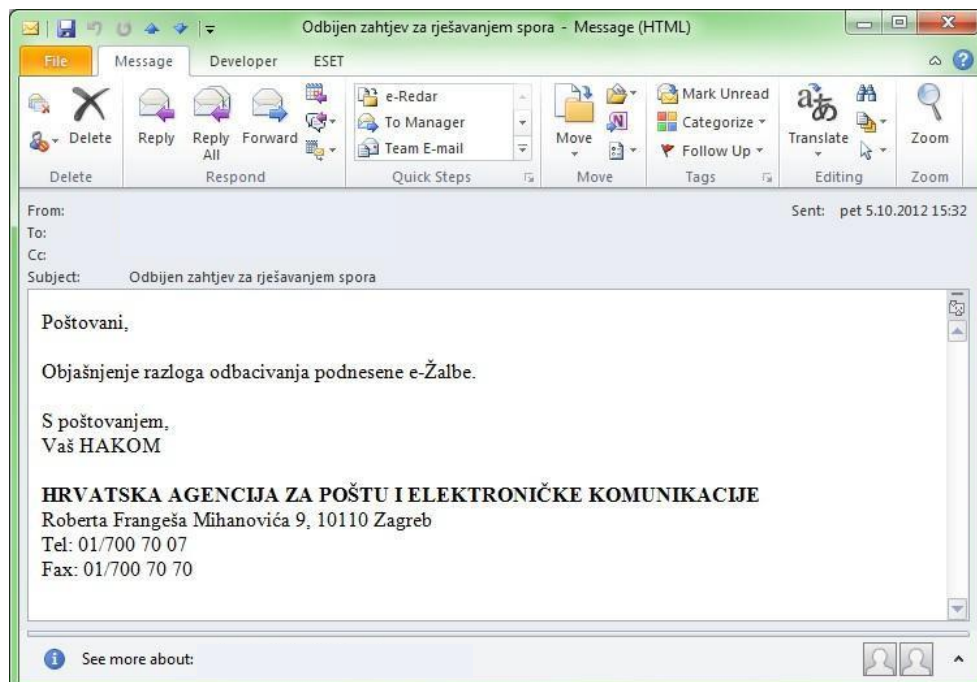
Ova povratna informacija Vam ukazuje da je pokrenut postupak izdavanja dozvole u HAKOM-u (Slika 8).



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