



REPUBLIKA HRVATSKA
**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**

Jurišićeva 13, p.p.162, 10 002 ZAGREB

Tel: (01) 489 60 00, (01) 458 17 21, Fax: (01) 492 02 27, <http://www.telekom.hr>

MB:1865862

Primljeno: 13-02-2009
Utr. broj: 31/09

Klasa: 344-03/09-01/22

Ur.broj: 376-12-09-02 ŽK/MPO

Zagreb, 05.02.2009.god.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Trg kralja Petra Krešimira IV br.2.
10 000 Zagreb

Predmet: Očitovanje na upit

Poštovani,

I Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija) zaprimila je Vaš upit vezano uz obavijest korisnicima o prijenosu pozivanog broja u drugu mrežu, te se očitujemo kako slijedi.

Prema Odluci o prenosivosti broja i predodabiru operatora, koju je Vijeće Agencije donijelo na svojoj sjednici dana 26.08.2005.god., kao i izmjenama iste od dana 26.07.2006.god. bilo je propisano da će operator pokretne telekomunikacijske mreže u kojoj započinje poziv, prije uspostave poziva, izvijestiti na odgovarajući način korisnika usluga o telekomunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv.

Vezano uz ovu odredbu, Agencija je tijekom vremena utvrdila da su operatori suočeni s velikim brojem pritužbi od strane korisnika, na način da su isti između ostalog imali prigovore na duljinu obavijesne poruke. Stoga je Vijeće Agencije odlučilo prilagoditi ovu odredbu potrebama i željama samih korisnika, u smislu postojanja obveze obavijesti, ukoliko to sam korisnik želi.

Slijedom navedenog, na sjednici od 17.09.2007.god., Vijeće Agencije je izmijenilo Odluku o prenosivosti broja i predodabiru na način da:

1. Operator nepokretne mreže nije obvezan prije uspostave poziva prema prenesenom broju obavijestiti pozivatelja prenesenog broja. U svrhu javnog informiranja korisnika, operator je dužan putem vlastitog web portala ili nekim drugim načinom javnog objavljivanja, informirati svoje korisnike o brojevima koji su preneseni u drugu mrežu.
2. Operator pokretne mreže je **obvezan na zahtjev korisnika**, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, pozivatelju prenesenog broja dati obavijesti o telekomunikacijskoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv. Ta obavijest u obliku glasovne poruke mora sadržavati slijedeći tekst: „Pričekajte molim, broj je prenesen u x mrežu“ (x-mreža u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv). Operator može na zahtjev korisnika pozivatelja isključiti ovu uslugu davanja obavijesti. Usluga uključivanja i isključivanja obavijesti su besplatne.

Navedeno znači da korisnik može zahtijevati od svog operatora uključivanje obavijesne poruke o prenosivosti broja.

Također, korisnik koji poziva, može zahtijevati od svog operatora isključivanje opcije koja se odnosi na dobivanje obavijesti prilikom pozivanja bilo kojeg broja, a koji je prenesen u drugu mrežu.

II Vezano uz dio Vašeg dopisa u kojem iznosite upit o nedostatku potvrde o primitku prigovora korisnika kod operatora, ističemo slijedeće.

Agencija je u ostvarivanju visoke razine zaštite potrošača prepoznala potrebu za detaljnim propisivanjem postupaka prilikom zaprimanja i obrađivanja prigovora korisnika, te je novim Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08) u čl. 22., st. 4. propisano:

Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su evidentirati primitak svakog pisanog prigovora tijekom radnog dana, na način da evidencija mora sadržavati datum primitka prigovora, ime i kontakt broj osobe zadužene za rješavanje prigovora, te datum do kojeg pretplatniku treba uputiti pisani odgovor na prigovor.

Ujedno, sukladno st. 6. i 8., istog članka, *operatori su obvezni voditi evidenciju o datumima otpravaka pisanih odgovora na prigovore i reklamacije pretplatnika.*

Nadamo se da smo ovim odgovorom otklonili sve nejasnoće nastalih situacija.

S poštovanjem,

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
ZAGREB, Jurišićeva 13
5

RAVNATELJ AGENCIJE
Dražen Lužić
dr. sc. Dražen Lužić

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom/povratnicom
2. Spis