



HAKOM

Piše Bojana Pavić Mrvoš

Abeceda PTT žalbe

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM)

Već tradicionalno, hrvatski se građani potrošačkim udrugama najčešće žale zbog javnih usluga i to, redom, u telekomunikacijama, opskrbi električnom i toplinskom energijom, zatim na komunalne usluge te usluge u trgovini i u financijskim ustanovama. Kad su telekomunikacije u pitanju, na račun kojih udugama stiže najviše prigovora, potrošači se najčešće žale na odnos operatera prema njima, na neosnovano im naplaćene račune zbog navodnog pozivanja 060 brojeva, no nemali broj pritužbi stiže i zbog neadekvatne usluge, zatim zbog neopravdanog isključivanja iz mreže za trajanja žalbenog postupka, dok se dio pritužbi odnosi i na sklapanje ugovora o promjeni telefonskih operatera izvan prostorija operatera, što znatno otežava kasnije raskidanje ugovora. Raskidanje ugovora, žale se potrošači, općenito je administrativno daleko kompliciranije, i za njih zahtjevnije od samog sklapanja ugovora, koje se može obaviti i na daljinu, internetom ili telefonom, zbog čega su također moguće razne manipulacije.

Nacionalna je regulatorna agencija

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM), sa sjedištem u Zagrebu, nacionalna je regulatorna agencija koja građanima pomaže u rješavanju spora između korisnika i operatera elektroničkih komunikacijskih usluga, ukoliko postoji prigovor na račun operatera ili kakvoću usluge koju pruža. U postupku rješavanja sporova HAKOM može donijeti odgovarajuću odluku koja je, važno je napomenuti, obvezujuća za operatore, dok mišljenje ili prijedlog HAKOM-a predstavljaju samo njegov načelni stav o mogućem rješenju spora, ali nisu obvezujuća za operatore. U tom slučaju korisnik rješenje može zatražiti sudskim putem, što znači im nesumnjivo, daleko duži, i skuplji proces.

Hrvatska agencija za poštu i

elektroničke komunikacije rješava sporove između operatera i korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga nakon dovršenog postupka kod operatera i na temelju pisanog zahtjeva za rješavanje spora i pripadajuće dokumentacije.

Prvo kod operatera

Ako ste pretplatnik elektro-

ničkih komunikacijskih usluga i želite se požaliti na visinu računa i/ili kakvoću elektroničkih komunikacijskih usluga, potrebno je, navode u HAKOM-u, prvo prigovor pokušati riješiti kod operatera u prvostupanjskom postupku. Operatoru se tada piše prigovor s jasno opisanim razlogom prigovora, i dostavlja nadležnoj službi operatera,

i to najkasnije 30 dana od dana dospjeća spornog računa, ili 30 dana od dana obavljanja sporne usluge. Pritom, u roku dospjeća plaćanja računa potrebno je uplatiti nesporni dio računa, odnosno prosječni iznos zaduženja u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor. Primjerice, ukoliko je tijekom tri mjeseca prije dolaska

U slučaju da drugostupanjsko tijelo operatera donese po korisnika neprihvatljivo rješenje, on u roku od 30 dana od zaprimanja odgovora povjerenstva, HAKOM-u može podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora

spornog računa taj račun iznosio, redom, 150, 120 pa 130 kuna, uplatiti je potrebno prosječnih 133 kune, odnosno namiriti se kod operatera svojim prosječnim troškom do rješenja spora, i nadalje plaćati nove račune. U drugoj fazi, ukoliko korisnik nije zadovoljan rješenjem prvostupanjskog tijela operatera, prigovor odlazi drugostupanjskom tijelu operatera, a reklamaciju uložiti treba i povjerenstvu za reklamacije operatera.

Treća faza HAKOM

Tek u trećoj fazi prigovor odlazi HAKOM-u. Naime, u slučaju da drugostupanjsko tijelo operatera donese po korisnika neprihvatljivo rješenje, on u roku od 30 dana od zaprimanja odgovora povjerenstva, HAKOM-u može podnijeti pisani zahtjev za rješavanje spora na adresu, koji se šalje na adresu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, PP 162, 10 000 Zagreb. Prigovoru je potrebno priložiti preslik spornog računa, preslik ispisa pozvanih brojeva, prigovora operateru i njegov odgovor, zatim preslik reklamacije povjerenstvu operatera i odgovor povjerenstva, kao i preslike ostale raspoložive dokumentacije, poput ugovora, zahtjeva i slično.

Ako ste pretplatnik elektroničkih komunikacijskih usluga i želite se požaliti na visinu računa i/ili kakvoću elektroničkih komunikacijskih usluga, potrebno je, navode u HAKOM-u, prvo prigovor pokušati riješiti kod operatera u prvostupanjskom postupku.

