

**Savez udruga za zaštitu potrošača  
Hrvatske**

Split, Iločka 6  
Tel. 00358 (0)21 503 364  
Fax: 00358 (0)21 503 365

Split, 04. listopada 2006.godine

**Članice Saveza:**

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača – Zagreb,  
«Dalmatinski potrošač» Split,  
«Dubrovački potrošač» Dubrovnik,  
«Šibenski potrošač» Šibenik,  
Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora,  
Udruga za zaštitu potrošača kom. djelatnosti – Solin,  
«Zadarski potrošač» Zadar,  
Hrvatska udruga za zaštitu potrošača –Slavonski Brod

**Sabor Republike Hrvatske**

Poštovani,

sukladno Zakonu o telekomunikacijama osnovana Hrvatska agencija za telekomunikacije kao samostalna, neprofitna i neovisna pravna osoba koja za svoj rad odgovara Hrvatskom saboru.

Budući se od strane Hrvatske agencije za telekomunikacije nagomilani problemi u ostvarivanju prava potrošača – korisnika telekomunikacijskih usluga (tlk) već duže vrijeme ne rješavaju molimo da nadležno radno tijelo Sabora razmotri stanje i predloži poduzme odgovarajućih aktivnosti.

Naime, više od 3 godine korisnici telekomunikacijskih usluga i udruge za zaštitu potrošača u Hrvatskoj dokazuju neopravdanu naplatu neobično visokih telefonskih računa, za koje se nepobitno utvrdilo da su uzrokovani «dialerima». Prema informaciji Hrvatske Agencije za telekomunikacije (HAT) u prosjeku **3.000 korisnika mjesečno**, iz svih mrežnih grupa u RH, ostvaruje pozive prema navedenim brojevima-dialera. Na zahtjev nadležnog ministarstva, HT je dao podatak da su zaprimali iz tog razloga **nešto više od 600 prigovora mjesečno u toku 2005.god.**

Polovinom 2005.godine stupile su na snagu «Izmjene i dopune Zakona o telekomunikacijama» («NN» br. 70/2005.), gdje je u članku 42. stavkom 2. propisana obveza davatelja javnih telekomunikacijskih usluga, da moraju osigurati svim korisnicima tlk usluga **primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevara** u javnoj telekomunikacijskoj mreži, te pravo da korisnici javnih tlk usluga **nisu dužni snositi troškove koje je prouzročila treća osoba** bilo korisnicima tlk usluga ili samim davateljima tlk usluga.

Zakonom o telekomunikacijama ustanovljeno je **Vijeće korisnika tlk usluga**, koje je konstituirano je 10.01.2006. godine. Osnovano je kao **savjetodavno tijelo Agencije za telekomunikacije, koje posreduje u rješavanju sporova između davatelja usluga i korisnika usluga**, te obavlja i druge poslove u vezi sa zaštitom prava korisnika javnih telekomunikacijskih usluga. Zakonom o telekomunikacijama NN br.76. iz 1999.god., kojim je prvi put zakonom definirano Vijeće korisnika tlk usluga, ono je zamišljeno kao samostalno i neovisno tijelo, koje sudjeluje u rješavanju spornih pitanja između davatelja i korisnika tlk usluga. Međutim, već Zakonom o tlk iz 2003. god., a posebno iz 2005. god., ovo je Vijeće ograničenog djelovanja, isključivo

je savjetodavno tijelo Agencije za tlk, koja za njega obavlja stručne, administrativne i tehničke poslove, a koje posreduje u sporovima i provodi postupak mirenja između davatelja usluga i korisnika usluga. Njegove su ovlasti isključivo u davanju mišljenja i prijedloga za poduzimanje mjera i poboljšanje stanja u području zaštite i ostvarivanja prava korisnika tlk usluga.

**Podnošenje i rješavanje prigovora na tf.račun** i traženje naknade regulirano je Zakonom o telekomunikacijama članak 49. i Pravilnikom o tlk uslugama članak 17.

Ako se prigovor odnosi na određenu vrstu odlaznih poziva (ovdje se radi o pozivima prema dialer brojevima, tj. pozivima prema međunarodnim destinacijama sa visokom cijenom minute poziva), davatelj usluga treba „odmah nakon zaprimanja prigovora, bez naknade, zabraniti uporabu tih odlaznih poziva, do rješenja prigovora“.

Vijeće korisnika tlk usluga je donijelo na svojoj sjednici **od ožujka o.g. prijedlog nagodbe** za rješavanje žalbi korisnika na visoke telefonske račune, za koje se nepobitno utvrđeno da su uzrokovani «dialerima». Predloženo je da korisnik plati 10% spornog iznosa, a HT 90%. HAT nije raspravljala o predloženom rješenju, makar je bilo odmah poznato, da tek nakon odluke Agencije treba dobiti suglasnost HT-a i pretplatnika da bi se postupak konačno zaključio, nego je HAT u lipnju o.g. zatražila - i dobila - od Vijeća korisnika tlk usluga tekst prijedloga izvansudske nagodbe. **Do danas nema nikakve informacije što se dalje s tim događa.** U međuvremenu, oštećeni korisnici gube svoje telefonske priključke i HT ih utužuje za sporne iznose tf računa uvećane za kamate, tako da dolazi do sudskih sporova i ovrha imovine korisnika.

Prema Zakonu o tlk davatelji javnih govornih usluga u nepokretnoj tlk mreži imaju pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz telekomunikacijske mreže, ako pretplatnik nije podmirio dugovanje za obavljene telekomunikacijske usluge. Privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme mora se, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo na telekomunikacijske usluge za obavljanje kojih nije bilo podmireno dugovanje (što je danas svima jasno da je moguće).

Međutim, u praksi se događa da se **korisniku privremeno i konačno isključi telefon prije završetka žalbenog postupka i prije donošenja konačnog rješenja po žalbi.** S tim u vezi, Vijeće korisnika je također u mjesecu ožujku donijelo zaključak (kojega treba provesti u djelo Agencija za tlk), da davatelj tlk usluga ne može uskratiti pružanje tlk usluga svojim korisnicima do okončanja žalbenog postupka, posebice kada se radi o slučaju „dialera“, u koliko korisnik redovito plaća nesporne račune. Nesporni dio računa se smatra prosječni iznos, kojim je korisnik bio zadužen u razdoblju od najviše 3 mjeseca prije razdoblja na koji se prigovor odnosi. Ovakav stav je zauzelo i Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka u svom dopisom od 14.ožujka 2006. i izvijestilo Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva - Vijeće za zaštitu potrošača.

Agencija za telekomunikacije nije ništa poduzela protiv davatelja tlk usluga, koji nisu u zakonskom roku primijenili Izmjene i dopune Zakona o tlk u dijelu odredbi zaštite korisnika protiv zlouporaba od strane trećih lica.

U cilju zaštite potrošača nužno je potrebno:

- da Hrvatska agencija za telekomunikacije osigura provedbu Zakona o telekomunikacijama te da osigura pravo korištenja tlk usluga do okončanja spora i
- izmijeniti zakonske odredbe za definiranje ovlaštenja Vijeća korisnika tlk usluga u procesu rješavanja prigovora korisnika na tj račun.

Predsjednik:  
Nenad Kurtović

Dostavljeno:

- Vlada Republike Hrvatske,
- Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka,
- Hrvatska agencija za telekomunikacije,
- Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
- Vijeće zaštite potrošača
- Tiskovni i elektronski mediji