



Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije prvi put donijela rješenje, a ne samo mišljenje, u korist potrošača, Splićanke zakinute jer joj je zaračunato da je 365 puta zaredom zvala broj 060 tvrtke Mag – D.R.I.V.E.

NAKON GODINU DANA SPLIĆANKA A.R. DOBILA ZADOVOLJŠTINU ZBOG PREVISOKOG RAČUNA

'Uspjela sam, Optima mi mora vratiti 1310 kuna'

PIŠE **OLGICA IVIĆ-GRIZELJ**

Telefonski račun iznosio je 1310 kuna, a u ispisu je bilo navedeno da sam svake tri sekunde pozivala neki broj koji počinje s 060. Ukupno je to bilo 365 puta zaredom. Molim vas, pa tko bi uopće mogao svake tri sekunde ukucati takav broj? – govori A.R. iz Splita, koja je godinu dana nakon tog previsokog računa – naravno, plaćenog, jer to tako ide – dobila zadovoljštinu jer je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije – HAKOM donijela rješenje u njezinu korist.

Ustrajni u svojim pravima

A.R. samo je jedna od brojnih građana koji su lani otprilike u isto ovo vrijeme doživjeli šok zbog previsokog telefonskog računa od svojeg operatera Optime Telekom, čije je, pak, priključke za 060 koristila tvrtka Mag – D.R.I.V.E.

Pretplatniku taj skriveni davalac usluge, međutim, ne znači ništa, te se valjalo obratiti operateru s kojim su imali



A.R. samo je jedna od brojnih oštećenih potrošača

CROPIX

Operater će postupiti prema odluci HAKOM-a

♦♦ – Mag – D.R.I.V.E. i dalje ima pojedine servise na nama, ali ne sve. Isto tako, društvo nije ugašeno, odnosno i dalje pruža svoje servise. Imali su blokadu kvizova koji su bili sporni, ali ti su kvizovi u međuvremenu ponovno aktivni i trenutno nisu na mreži Optima Telekom. Isto tako,

moram naglasiti da Optima Telekom još nije zaprimila rješenje HAKOM-a u slučaju gospođe A.R. U svakom slučaju, naši koraci bit će usmjereni i vođeni rješenjem HAKOM-a – odgovorio je Marko Jeren, specijalist za korporativne komunikacije OT – Optima Telekom d.d.

ugovor. Samo manji broj oštećenih građana obratio se Savjetovaništu Udruge "Dalmatinski potrošač" i ustrajao u traženju svojih prava i povrata novca, i samo ti ustrajni dočekali su da državna agencija prvi put donese "rješenje" umjesto "mišljenja".

– Od HAKOM-a smo tražili da provjeri pozive, što su oni i učinili tijekom srpnja i kolovoza prošle godine i utvrdili nepravilnosti te naložili isključenje tvrtke Mag – D.R.I.V.E. d.o.o., koja je koristila priključke Optime Telekom za pozive koji počinju s 060, odnosno službenim rječnikom: "usluge s dodanom vrijednošću" – objašnjava Zagorka Kravec, savjetnica za telekomunikacije pri "Dalmatinskom potrošaču", te nastavlja:

– Vodovi su bili nepravilno priključeni na mrežu Optima Telekom, pa su ljudi koji su zvali imali signal zauzeća, pozive su ponavljali i računi su bili golemi. Nakon poziva nije se ni uključilo ono zakonsko upozorenje pozivatelju da "ta usluga košta toliko i toliko".

No, kako tvrdi naša sugrađanka A.R., među napuhanim računima bilo je i izmišljenih poziva, a hoće li i to utvrdi-

ti Agencija, teško je reći, jer prema riječima Zagorka Kravec, postoji mogućnost da je Mag – D.R.I.V.E. ionako već stavio ključ u bravu. Mi ih nismo uspjeli dobiti ni na jedan telefonski broj – ili se ne koristi ili je isključen – svaki put kaže "poštanski" automat.

Moglo je i prije, ali dobro da je sretno završilo

HAKOM je, dakle, odredio da se Splićanki A.R. i ostalim oštećenim građanima vrati novac koji su morali izbrojiti za plaćanje nerazumnih računa. Budući da su ti građani korisnici usluga Optima Telekom, operater će morati novac vratiti ili iz svoje blagajne ili natjerati – postojeći ili nepostojeći – Mag – D.R.I.V.E. da podmiri troškove i ispravi pogrešku, ali to više nije briga oštećenih u ovoj priči.

Najvažnije u svemu jest to da je državna agencija, inače nadležna za rješavanje sporova između operatera i pretplatnika, reagirala promptno, iako bi oštećena strana bila sretnija da se priča sretno završila i puno prije. Ali, godina dana razumno je vrijeme za rješavanje ovakvih sporova, utješna je Zagorka Kravec.