



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo mora, turizma,  
prometa i razvitka

Vladimira Nazora 61, 10 001 Zagreb  
Tel: (01) 378 45 20, Fax: (01) 378 45 50  
KLASA: 344-03/06-01/8  
URBROJ: 530-10-06-02 GG  
Zagreb, 14. ožujka 2005.

REPUBLIKA HRVATSKA  
526 - MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,  
RADA I PODUZETNIŠTVA  
Z A G R E B

Primijeno 28-03-2006		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed	
330-01/06-01/07	05	
Uredžbeni broj	Prih.	/trj.
530-06-12		

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,  
RADA I PODUZETNIŠTVA  
n/p g. Branko Vukelić, ministar  
Ulica grada Vukovara 78  
10 000 ZAGREB

FREDMET: Zaštita potrošača od strane davatelja telekomunikacijskih usluga  
- odgovor, dostavlja se

VEZA VAŠ BROJ: klasa: 330-01/06-01/07  
urbroj: 526-05-02-01/4-06-11

Temeljem Zaključka Vijeća za zaštitu potrošača sa 10. sjednice, održane 27. siječnja 2006. godine i Vašeg dopisa od 21. veljače 2006. godine kojim tražite da Vas izvijestimo postoji li mogućnost za uvođenje mehanizma kojim davatelj TK usluge ne može uskratiti pružanje TK usluga svojim korisnicima, a do okončanja žalbenog postupka, posebice kada se radi o slučaju «dailera», ukoliko korisnik redovito plaća nesporne račune, dostavljamo Vam slijedeći odgovor:

Članak 49. Zakona o telekomunikacijama («Narodne novine», br. 122/03, 158/03, 60/04 i 70/05), propisuje da pretplatnik ili korisnik telekomunikacijskih usluga može podnijeti prigovora davatelju usluga na iznos kojim je zadužen za obavljenju uslugu, te prigovor na kakvoću obavljene telekomunikacijske usluge u roku od 30 dana od izdavanja računa za obavljenju telekomunikacijsku uslugu, odnosno u roku 30 dana od dana obavljanja telekomunikacijske usluge, ako se radi o prigovoru na kakvoću obavljene usluge u slučaj da je ona manja od razine kakvoće usluge propisane Pravilnikom o telekomunikacijskim uslugama («Narodne novine», br. 183/04), odnosno općim uvjetima poslovanja davatelja usluga ili ugovorom sklopljenim s davateljem usluga.

Pretplatnik ili korisnik usluge do rješenja prigovora plaća prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor.

Davatelj usluga obvezan je dostaviti pisani odgovor pretplatniku ili korisniku usluga o utemeljenosti prigovora u roku od najviše 45 dana od dana podnošenja prigovora.


U slučaju nepodmirivanja dugovanja za telekomunikacijske usluge, te u slučaju nepodmirivanja dugovanja u primjereno određenom roku, kao i u slučaju da pretplatnik nije podnio prigovor iz članka 49. Zakona o telekomunikacijama, davatelji javnih govornih usluga u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži imaju pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz telekomunikacijske mreže. U skladu s tehničkim mogućnostima obvezan je ograničiti privremeno isključenje samo na telekomunikacijske usluge za koje nije podmireno dugovanje, a u skladu s člankom 45. Zakona o telekomunikacijama i člankom 27. Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama.

U roku od 30 dana od dana privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz telekomunikacijske mreže, a u slučaju da pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje, davatelj javnih telekomunikacijskih usluga ima pravo raskinuti pretplatnički odnos uz obvezu osiguranja razdoblja u trajanju od najmanje 30 dana u kojem pretplatnik ima pravo primiti samo dolazne pozive, sukladno članku 28. Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama.

Takoder, Pravilnik o osnovnim telekomunikacijskim uslugama («Narodne novine», br. 123/05) koji definira osnovne (univerzalne) telekomunikacijske usluge kao najmanji skup telekomunikacijskih usluga određene kakvoće, dostupne po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga u Republici Hrvatskoj, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji, u članku 21. stavku 7. propisuje da za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, a prije trajnog isključenja te opreme, odnosno raskidanja pretplatničkog odnosa, pretplatnik u razdoblju od najmanje 30 dana ima pravo primiti dolazne pozive, te pravo pozivanja svih hitnih službi, uključujući i jedinstveni europski broj za hitne službe.

Slijedom navedenog, Zakon o telekomunikacijama i provedbeni akti donijeti na temelju njega omogućili su pravne mehanizme kojima davatelji telekomunikacijskih usluga ne mogu do okončanja postupka privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz telekomunikacijske mreže, odnosno u slučaju trajnog isključenja ili raskida pretplatničkog ugovora pretplatnik ima pravo u razdoblju od najmanje 30 dana primiti dolazne pozive, te pravo pozivanja svih hitnih službi, uključujući i jedinstveni europski broj za hitne službe.

S poštovanjem,

  
Božidar Kalmeta, dipl.ing.

Dostaviti:

1. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ul. Grada Vukovara 78, Zagreb
2. Hrvatska agencija za telekomunikacije, Zagreb, Jurišićeva 13
3. Arhiva