

10-05-2005
Primljeno:
Ur. broj: 171/05

REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo mora, turizma,
prometa i razvitka

Uprava telekomunikacija i pošte

Prisavlje 14, 10 0001 Zagreb
Tel: (01) 616 91 10, Fax: (01) 619 66 62
KLASA: 344-03/05-01/30
URBROJ: 530-10-05-02 GG
Zagreb, 12. svibanj 2005.

HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA
Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2
10 000 ZAGREB

PREDMET: Vijeće korisnika telekomunikacijskih usluga
- odgovor, dostavlja se

Povodom upita koji smo dobili od vaše Udruge, a vezano za donošenje Pravilnika o sastavu i radu Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga dostavljamo vam odgovor.

Kao što vam je poznato, Vijeće korisnika telekomunikacijskih usluga predviđeno je u hrvatskim zakonima o telekomunikacijama od 1999. na ovamo, međutim nikada nije bilo osnovano. Krajem prošle godine započeta je izrada pravilnika kojim bi se, u skladu s člankom 50. Zakona o telekomunikacijama («Narodne novine», br. 122/03, 158/03 i 60/04), pobliže odredila pitanja u vezi rada toga Vijeća. Tom prilikom utvrdili smo da prema sadašnjem zakonskom tekstu nije moguće osnovati to Vijeće koje ima ovlasti rješavanja sporova između korisnika i davatelja usluga, a propisano je da barem trećinu članstva u Vijeću čine predstavnici korisnika, no i da u njemu moraju biti zastupljeni i davatelji telekomunikacijskih usluga, te predstavnici tijela državne uprave.

Budući da Vijeće donosi odluke u sporovima između dviju ili više strana suprotstavljenih interesa, tada je nužno da to Vijeće bude potpuno neovisno od bilo koje od tih strana. Već stoga, a i zbog karaktera Vijeća, nije moguće da ono u sebi unaprijed zagaranirano sadrži ičije *predstavnike*.

Također, nameće se pitanje koje udruge potrošača i po kojem kriteriju mogu imati svoje predstavnike u tijelu koje zbog učinkovitosti svoga rada mora imati ograničeni broj članova i na koji način to pravedno propisati. Isto tako, koji davatelji usluga će imati svoje predstavnike. Nemoguće je u propis implicitno ugraditi pretpostavku da će se sve potrošačke udruge, kojih može biti osnovano proizvoljno mnogo, složiti oko unaprijed određenog broja članova. Također je nemoguće pretpostaviti da će se svi davatelji usluga, kojih već sada u

telekomunikacijama ima na desetke, moći složiti oko svojih predstavnika u Vijeću korisnika usluga. Odabirom ma kojeg predstavnika, ostali bi se s pravom mogli pritužiti na diskriminaciju. I napokon, neosporna je činjenica da bilo koja potrošačka udruga može predstavljati zapravo samo svoje članove.

Korisnik koji nije član udruge *u svakom slučaju* ima pravo na zastupanje i stručnu pomoć, bilo odvjetnika, potrošačke udruge, ili nekog trećeg. To pravo ne može se osporiti nikakvom zakonskom odredbom.

Prema tomu, zbog nužnosti osiguravanja nepristranosti tijela koje rješava sporove, kao i nediskriminacije među udrugama i samim korisnicima, te među davateljima usluga, držimo da model u kojemu je Vijeće sastavljeno od *predstavnika* bilo koje strane u postupku, ili bilo koje kategorije osoba koje se mogu pojavljivati u postupku, nije moguć.

U želji da po prvi puta osiguramo zaista održiv i *učinkovit* mehanizam zaštite korisnika, odlučili smo se izmijeniti članak 50. Zakona o telekomunikacijama, što je uz neke druge predložene izmjene uključeno u Konačni prijedlog Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama koji je dostavljen Hrvatskom saboru u proceduru donošenja.

Iz dosadašnjeg iskustva utvrdili smo da je većina sporova između korisnika i davatelja usluga dužničko vjerovničke prirode. S obzirom da se korisnički sporovi ne mogu rješavati u upravnom postupku, jedino rješenje je da Vijeće korisnika telekomunikacijskih usluga bude tijelo koje prema posebnim propisima o mirenju, odnosno arbitraži rješava takve sporove jednostavnim i učinkovitim mehanizmom izvansudskog rješavanja spora, kao što uostalom nalaže i Direktiva 2002/21/EC, O.J. L. 108/33, 24. 4. 2002, koja, za telekomunikacijski sektor u EU-u, predstavlja *lex specialis*.

Članak 8.(3.b) navedene direktive eksplicitno nalaže da tijela koja provode takve postupke *moraju biti potpuno neovisna o svih uključenih strana*. Direktiva 2002/22/EC, O.J. L. 108/67, 24. 4. 2002, u članku 34. određuje da će države članice uspostaviti transparente, jednostavne i priuštive izvansudske procedure za rješavanje *neriješenih* sporova korisnika i davatelja osnovnih usluga, te isto tako, da se ta odredba direktive primjenjuje bez utjecaja na nacionalno pravo koje regulira sudske postupke. Prema tomu, države su obavezane osigurati mehanizme izvansudske nagodbe za one sporove, koji se ne mogu riješiti izravno između korisnika i davatelja usluga. Naše zakonsko rješenje ide upravo za time, pri čemu se ne ograničava na osiguravanje prava korisnika *osnovnih* (univerzalnih) usluga, kao u direktivi, nego to pravo proteže na korisnike svih usluga u telekomunikacijama. Prema tomu, mi osiguravamo bolji standard zaštite korisnika, od onoga minimalnoga, kojega traži EU spomenutom direktivom.

Naravno, ako spor ne može biti riješen mirenjem ili arbitražom na ovoj instanci, uvijek preostaje njegovo rješavanje sudskim putem.

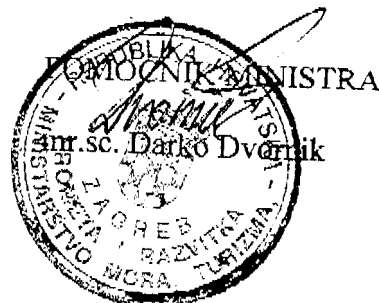
Na kraju, napominjemo da mehanizam rješavanja sporova nije jedini aspekt ostvarivanja prava korisnika telekomunikacijskih usluga. Ukazujemo vam i na druge odredbe kojima smo u Zakon ugradili mehanizme koji izravno štite korisnike (npr. odredbe o prigovoru i traženju naknade, o znatnijoj tržišnoj snazi i zaštiti od njene zlorabe, itd).

Nadamo se da smo vam ovim objašnjenjem približili naše namjere i razloge zbog kojih smo se odlučili na predloženi tekst izmjena članka 50. Zakona o telekomunikacijama i razloge zbog kojih nije donijet Pravilnik o sastavu i radu Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga.

Sa stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama, što bi vjerojatno moglo biti tijekom ovoga mjeseca, stvorit će se svi preduvjeti za žurno formiranje spomenutog tijela bez potrebe za donošenjem podzakonskog akta, čime smo pojednostavili i ubrzali postupak imenovanja tog tijela.

U smislu suradnje s vašom i ostalim udrugama, kao i s drugim zainteresiranim stranama, mi smo otvoreni za suradnju u svim aspektima uređivanja propisa, kao i njihove primjene, odnosno problema koji nastaju u svakodnevnoj praksi. Stoga pozdravljamo vaš interes za problematiku iz područja telekomunikacija i pozivamo vas da nam se, kao tijelu državne uprave, javljate svojim inicijativama i prijedlozima, odnosno Hrvatskoj agenciji za telekomunikacije, kao izravno nadležnom regulatornom tijelu.

S poštovanjem,



Dostaviti:

1. Naslovu
2. Arhiva