

Primijeno: 20.2.17

Dr. broj: 200/17

KLASA: 053-02/17-02/02  
URBROJ: 376-05-17-2  
Zagreb, 14. veljače 2017.

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača**  
**Ozaljska 93/II**  
**10 000 Zagreb**

**Predmet: Prijedlozi Hrvatske udruge za zaštitu potrošača**  
*- očitovanje, dostavlja se*

Poštovani,

nastavno na vaš zahtjev za očitovanje vezano za dostavljene prijedloge, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) se očituje kako slijedi.

Zahvaljujemo na prijedlozima te ističemo kako ćemo svakako o istima voditi računa prilikom slijedećih izmjena podzakonskih propisa.

Nadalje, svaki korisnik postojeći kvar ili smetnju u korištenju usluge u većini slučajeva prijavljuje telefonskim putem službi za korisnike operatora, a kako bi isto bilo što ranije otklonjeno. Budući da zaprimanje prigovora korisnika telefonskim putem nije propisano, način zaprimanja istih kao i daljnje postupanje ovisi o poslovnoj politici operatora. Uz navedeno, česte su situacije u kojima se kvar ili smetnje kontinuirano nastavljaju te HAKOM kontinuirano upozorava korisnike da je svaku telefonsku prijavu potrebno popratiti i prigovorom upućenim elektroničkom poštom operatoru, a što može poslužiti kao dokaz u eventualnom postupku rješavanja spora. Naime, već sada postoji sudska praksa u kojoj su potvrđene odluke HAKOM-a o postojanju kontinuiranih smetnji i pravu korisnika na raskid pretplatničkih ugovora bez plaćanja naknada, sukladno članku 41. stavku 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14).

U odnosu na mogućnost podnošenja zahtjeva za rješavanje spora elektroničkim putem, ovim putem podsjećamo kako od 2011. HAKOM omogućava mogućnost takvog pokretanja spora putem svoje Internetske stranice [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr), korištenjem sustava e-Žalbe.

Slobodno nam se obratite ukoliko budete imali daljnjih upita i prijedloga.

S poštovanjem,

**RAVNATELJ**

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI**

Roberta Frangeša Mihanovića 9  
3 ZAGREB



*mr. sc. Mario Weber*

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom s povratnicom
2. U spis