



**HRVATSKA UDRUGA  
ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA**  
[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

**Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB**  
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 8. listopada 2018 .  
Naš broj :1630/18

**Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti**  
**Predsjednik Vijeća HAKOM-a g. Tonko Obuljen**  
**Ravnatelj HAKOM-a g. mr. sc. Miran Gosta**

Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9  
10110 Zagreb,

[predsjednik@hakom.hr](mailto:predsjednik@hakom.hr) ; [ravnatelj\\_hakom@hakom.hr](mailto:ravnatelj_hakom@hakom.hr)

Predmet: neravnopravnost potrošača u odnosu s davateljima usluga

Poštovani,  
u Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača smatramo da HAKOM ili Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti treba voditi računa o krajnjim korisnicima i održavati i promicati ravnopravno i održivo tržišno natjecanje, uz pravedne uvjete za sve sudionike.  
Tako nešto i piše na Vašim web stranicama.  
HAKOM bi trebao biti regulator koji ne bi smio davati prednost ili biti naklonjen niti potrošačima, ali niti davateljima usluga.

Navesti ćemo samo dva primjera gdje su potrošači u neravnopravnom položaju prema davateljima usluga:

Davatelji usluge interneta mogu isporučivati 30% manju brzinu nego što im potrošači moraju platiti. Teoretski mogu potrošačima legalno ne isporučivati brzinu koju plaćamo i mogu je isporučiti nekom drugom, a mi moramo platiti ono što ne dobijemo. To što su jednom potrošaču uskratili 30% brzine mogu prodati drugom potrošaču i tako mogu ostvariti ekstra dobit.  
Radi ravnopravnog odnosa tražimo da platimo 100% brzine koju dobijemo i ne tražimo da se telekomunikacijske tvrke primoraju da nam ustupaju 130% brzine interneta, a da mi plaćamo 100% brzine.

Također tražimo da nas potrošače HAKOM zaštiti od diskriminacije davatelja usluge prilikom raskida ugovora. U slučajevima kada potrošači raskidaju ugovor svojom krivnjom oni plaćaju davateljima usluge određenu naknadu do isteka ugovora, ali ako davatelj usluge ne može ispoštivati ugovorene odredbe i potrošač radi toga želi raskinuti ugovor , tada davatelj usluge ne mora ništa platiti potrošaču. Nisu li to ipak neravnopravni odnosi. HERA kao regulator je to riješila da potrošači mogu prelaziti ili raskidati ugovor bez plaćanja naknada.

Poštovani g. predsjedniče Vijeća HAKOM-a i ravnatelju HAKOM-a smatrate li Vi da je u ova dva nabrojena slučaja došlo do neravnopravnosti davatelja usluge i potrošača?  
Što mislite poduzeti da se spriječa takav neravnopravni i diskriminirajući odnos prema potrošačima?

U očekivanju Vašeg odgovora

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača novčano pomaže  
Grad Zagreb  
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*

KLASA: 053-02/18-02/01  
URBROJ: 376-05/18-01/2  
Zagreb, 23. listopada 2018.

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača**  
**Ozaljka 93/II**  
**10000 Zagreb**

**n/r gosp. Tomislavu Lončaru, tajniku**

**Predmet: neravnopravnost potrošača u odnosu s davateljima usluga**  
**- odgovor, dostavlja se**

Poštovani gospodine Lončar,

zahvaljujemo na Vašim prijedlozima te koristimo priliku najaviti kako u narednom razdoblju planiramo opsežnije izmjene i dopune sektorskih propisa kako bi adresirali mnoge poteškoće s kojima se potrošači danas suočavaju u ovoj dinamičnoj industriji te koja se neprestano razvija i mijenja. HAKOM kao regulator u postupku donošenja sektorskih propisa ima zahtjevnu zadaću pronaći optimalnu ravnotežu između obveza koje se nameću operatorima i prava koje se daju korisnicima, pri čemu se uvijek moraju poštivati propisana pravila na razini EU, odgovarajuće transponirana u hrvatsko zakonodavstvo ili izravno primjenjiva kao uredbе. Izrazito cijenimo mišljenje udruga koje se susreću s problemima potrošača te ćemo u tom smislu, u okvirima naše nadležnosti i poštivajući pravila regulacije i zaštite tržišnog natjecanja, maksimalno voditi računa o svim prijedlozima koji se iznose, uzimajući u obzir interese razvoja tržišta i većine korisnika. Sastanak koji planiramo održati s udrugama prije same javne rasprave o izmjenama i dopunama propisa bit će prilika da udruge adresiraju izazove koje su uočile, kako bi se prije same javne rasprave razmotrili svi prijedlozi najvažnijih dionika na tržištu. Službeni poziv od HAKOM-a možete očekivati u drugoj polovici studenog.

Što se tiče raspona internetskih brzina koje je operator dužan isporučiti u slučaju ugovaranja usluge širokopolasnog pristupa internetu, nažalost ne možemo ignorirati EU Uredbu 2015/2120, koja je operatorima omogućila upravljanje prometom u svrhu sprječavanja predstojećeg zagušenja mreže i ublažavanja učinaka iznimnog ili privremenog zagušenja mreže. Istovremeno je istom uredbom propisano da operator mora korisniku jasno dati do znanja, prije potpisivanja ugovora, da postoji raspon brzina, odnosno maksimalna oglašavana brzina i minimalna brzina pristupa. HAKOM je, vodeći računa da je velik dio mreže građen bakrenim paricama, granicu za minimalnu brzinu postavio kao 70% maksimalne, upravo iz razloga da se maksimalnom broju korisnika u svakom trenutku osigura maksimalna moguća brzina interneta, a da kvaliteta niti u jednom trenutku ne smije pasti ispod 70% najveće moguće brzine. Alternativa tome bi bila da operatori za svakog korisnika moraju osigurati zalihost kapaciteta kako bi u svakom trenutku mogli poštovati samo jednu (istovremeno

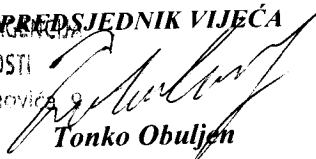
maksimalnu i minimalnu) brzinu, neovisno koje su potrebe korisnika u tom trenutku. Na tržištu bi se operatori prilagodili tom pravilu na način da bi smanjili maksimalne brzine i nudili samo one brzine koje mogu isporučiti i u vremenima zagušenja mreže, a cijene ne bi smanjili pošto im je operativni trošak isti ili povećan. Korisnici bi umjesto da imaju raspon brzina između 7-10 Mbit/sekundi imali samo jednu, doduše zajamčenu, ali brzinu ispod 7 Mbit/sekundi, što je nepovoljno za korisnike jer bi plaćali isto za manje. Ovo je tema u kojoj većini korisnika, ako žele imati što veće brzine u svakom trenutku korištenja internetom, odgovora ovakav način nudenja usluge.

Vežano uz raskide ugovora i penale, i u ovom slučaju moramo poštovati Zakon o elektroničkim komunikacijama, koji jasno propisuje da se raskid mora omogućiti u svakom trenutku i ne može biti naplaćen. Ono što se jedino može naplatiti su ostvareni popusti u slučaju prijevremenog raskida ugovora s obveznim trajanjem ili čak i manji iznos ako su zbrojene preostale mjesečne naknade povoljnijeg iznosa za korisnika od već ostvarenih popusta. Ako bi se ukinula mogućnost plaćanja penala za prijevremeni raskid tržište bi reagiralo na način da se više ne bi nudili popusti vezani uz određeno trajanje ugovora, a bez ugovornih obveza bi trenutno došlo do rasta cijena većine ponude na tržištu elektroničkih komunikacija. S druge strane, većina korisnika, odnosno potrošača, nevoljko redovito prati tržište elektroničkih komunikacija tražeći povoljniju ponudu. Radije to čine svake ili najviše svake dvije godine, koliko traje i moderan mobitel, a pritom dobivaju popuste s čime su mnogi zadovoljni. Osim toga, ako operator ne poštuje ugovoreno, svaki korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja penala, čak i ako mu nije isteklo razdoblje obveznog trajanja ugovora. Ukoliko operator ne priznaje da je prekršio uvjete koje je ugovorio s korisnikom, korisnik može pokrenuti spor pred HAKOM-om pa ne bi bilo prvi put da je HAKOM utvrdio činjenice koje idu u prilog korisniku i donio obvezu da operator ne smije naplatiti penale jer operator nije ispunio svoj dio obveze.

Imajući u vidu našu poziciju u ove dvije teme, smatramo da je ona u skladu s trenutnim regulatornim okvirom EU i u interesu je velike većine korisnika. To ne znači da se naša pozicija neće vremenom promijeniti kako se tržište, mreže i tehnologija budu razvijali. Pozdravljamo svaki dijalog s predstavnicima udruga potrošačkog pokreta i nadamo se uspješnoj suradnji u interesu hrvatskih potrošača.

S poštovanjem,

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI  
Roberta Frangeša Milanovića 9  
4 Z A G R E B

**PREDsjedNIK VIJEĆA**  
  
**Tonko Obuljen**

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom s povratnicom
2. U spis