



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, 28.lipnja 2013.

Naš broj : 310/13

VIJEĆE HAKOM-a  
Dr.sc. Dražen LUČIĆ, predsjednik Vijeća

Roberta Frangeša Mihanovića 9,  
10110 ZAGREB  
Telefaks:7007070

Dostavljeno:

-Predsjednik Vlade Republike Hrvatske  
-Predsjednik Sabora Republike Hrvatske  
-Ministar Ministarstva gospodarstva  
-Ministar Ministarstva pomorstva, prometa i  
infrastrukture

50-02/12-02/235  
376-05/MLJK-13-26(DB) od 23.05.2013.

Poštovani gospodine LUČIĆ,

ponovo na naš dopis od 28.svibnja 2013.g. odgovora nema.

Odgovor na vrlo jednostavno pitanje:

**„gdje u Zakonu o elektroničkim komunikacijama piše da potrošači fizičke osobe trebaju dati svoj OIB davateljima telekomunikacijskih usluga ?“**, pokušavamo dobiti od HAKOM-a od ožujka 2012.g.(15 – petnaest mjeseci).

Odgovor na to pitanje tražimo od Vaše Agencije iz tog razloga pošto je Agencija za zaštitu osobnih podataka navela da to piše u Zakonu o elektroničkim komunikacijama, a HAKOM bi o tom zakonu trebao sve znati.

Kako nam ne odgovarate na takav način štitate neznanje odgovornih u Agenciji za zaštitu osobnih podataka koji smatraju da mi fizičke osobe trebamo dati svoj OIB davateljima telekomunikacijskih usluga mada prema Pravilniku o OIB-u svoj OIB trebaju dati samo pravne osobe.

Od kada imamo Zakon o zaštiti osobnih podataka i Agenciju za zaštitu osobnih podataka nikada nas nisu tražili više podataka nego sada.

Kako od Vas nikako ne možemo dobiti traženi odgovor obratili smo se institucijama:

-Predsjednika Vlade Republike Hrvatske  
-Predsjednika Sabora Republike Hrvatske  
-Ministra Ministarstva gospodarstva  
-Ministra Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture

koji su Vam se obratili dopisima sa zamolbom da odgovorite jednoj udruzi potrošača na što ste se Vi oglasili ne uvažavajući niti autoritet navedenih institucija.

**Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

HUZP – Zagreb, HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski – Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju informiranje potrošača Bilje, Potrošač-Varaždin, Varaždin, Udruga korisnika toplane „Blatine“- Split

U svojim dopisima ste nas uvjerali da potrošači fizičke osobe moraju dati svoj OIB telekomunikacijskim tvrtkama jer to piše u njihovim Općim uvjetima (vjerojatno ne znajući da Opći uvjeti kao niži pravni akt trebaju biti u suglasju s višim pravnim aktom Zakonom i Pravilnikom) postavili smo Vam slijedeće pitanje:

**„kako onda objašnjavate da sve telekomunikacijske tvrtke ne traže čak i prema Općim uvjetima (koji bi trebali biti u suglasju s višim pravnim aktom) OIB, te za jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju koriste neki drugi broj (možda broj ugovora ili telefonski broj)?**

Naravno na to pitanje nam još niste odgovorili pa ćemo vjerojatno malo pričekati, a nadamo se da za to neće proći godina dana !

Kao što smo Vam obećali u svom prošlom dopisu svakih 30 dana dobivati ćete požurnicu radi odgovora uz obavijest navedenim institucijama Republike Hrvatske, a slijedećim dopisom obavijestiti ćemo i sredstva informiranja.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

File:hakom OIB130528lucic

**Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

*HUZP – Zagreb, HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski – Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju informiranje potrošača Bilje, Potrošač-Varaždin, Varaždin, Udruga korisnika toplane „Blatine“-Split*



HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

Zagreb, 28.svibnja 2013.

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

Naš broj : 310/13

VIJEĆE HAKOM-a  
Dr.sc. Dražen LUČIĆ, predsjednik Vijeća

Roberta Frangeša Mihanovića 9,  
10110 ZAGREB  
**Telefaks:7007070**

50-02/12-02/235  
376-05/MLJK-13-26(DB) od 23.05.2013.

Poštovani gospodine LUČIĆ,

zahvaljujemo na dopisu gornjeg broja od 23.svibnja 2013.g.

Nažalost i ovoga puta kao i do sada nikada NISTE odgovorili na naše vrlo jednostavno pitanje

**„gdje u Zakonu o elektroničkim komunikacijama piše da potrošači fizičke osobe trebaju dati svoj OIB davateljima telekomunikacijskih usluga ?“**

Taj odgovor od HAKOM-a pokušavamo dobiti od ožujka 2012.g. Odgovor na to pitanje tražimo od Vaše Agencije iz tog razloga pošto je Agencija za zaštitu osobnih podataka navela da to piše u Zakonu o elektroničkim komunikacijama, a HAKOM bi o tom zakonu trebao sve znati.

Opet nam pišete dopise, **ali odgovor nam dali niste.**

Sada nam pišete da smo tražili provjeru zakonitosti što ne odgovara istini jer je naš zadnji dopis jako jasan samo nažalost u čitanju Vam je promaklo naše pitanje koje je i zbog toga bilo podebljano i uvećano da se to slučajno ne bi dogodilo.

Ali ljudi smo. Naravno događaju se greške pa se tako i Vama dogodio previd i niste vidjeli da mi pitamo gdje u Zakonu o elektroničkim komunikacijama piše potrošači fizičke osobe trebaju dati svoj OIB davateljima telekomunikacijskih usluga ?

Vjerujemo da ćete nam poslije ovoga dopisa to i odgovoriti.

Također nas obavještavate o tome da ste u ožujku 2013.g. godinu dana nakon našeg upita uputili upit nadležnoj instituciji za nadzor provedbe Zakona o osobnom identifikacijskom broju. Niste napisali koja je to institucija, jer ako ste pisali Agenciji za zaštitu osobnih podataka onda niste puno napravili jer su oni napisali da se OIB

**Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

HUZP – Zagreb, HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski – Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača Bilje, Potrošač-Varaždin, Varaždin, Udruga korisnika toplane „Blatine“- Split

može tražiti od građana fizičkih osoba jer to piše u Zakonu o elektroničkim komunikacijama.

Zato smo pisali Vašoj Agenciji , ali nažalost Vi štite njihovo neznanje i ne odgovarate na postavljeno pitanje već preko jedne i pol godine.

Da je zakonodavac htio da potrošači fizičke osobe daju svoj OIB on bi to i naveo u ZEK-u, a da to nije tako postoji i Pravilnik o OIB-u u kojem se navodi u članku 38.

**Obveznik broja obvezan je u obavljanju svoje djelatnosti koristiti osobni identifikacijski broj na računima, potvrdama i sličnim ispravama.**

Kako fizičke osobe prema Zakonu o zaštiti potrošača ne obavljaju djelatnost onda od njih niti ne treba tražiti OIB.

Kako ste nas u nekim svojim dopisima uvjerovali da potrošači fizičke osobe moraju dati svoj OIB telekomunikacijskim tvrtkama jer to piše u njihovim Općim uvjetima (vjerojatno ne znajući da Opći uvjeti kao niži pravni akt trebaju biti u suglasju s višim pravnim aktom Zakonom i Pravilnikom) postavili smo Vam slijedeće pitanje:

**„kako onda objašnjavate da sve telekomunikacijske tvrtke ne traže čak i prema Općim uvjetima (koji bi trebali biti u suglasju s višim pravnim aktom) OIB, te za jednoznačnu i trenutnu identifikaciju koriste neki drugi broj (možda broj ugovora ili telefonski broj)?**

Naravno na to pitanje nam još niste odgovorili pa ćemo vjerojatno malo pričekati, a nadamo se da za to neće proći godina dana !

Ne znamo iz kojeg razloga štite Agenciju za zaštitu osobnih podataka koji tvrde da potrošači fizičke osobe trebaju dati svoj OIB telekomunikacijskim tvrtkama jer to navodno piše u Zakonu o elektroničkim komunikacijama.

Od kada imamo Zakon o zaštiti osobnih podataka i Agenciju za zaštitu osobnih podataka nikada nas nisu tražili više podataka nego sada.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

Kopija:Predsjednik Vlade RH g. Zoran Milanović

File:hakom OIB130528Lucic

**Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

HUZP – Zagreb, HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski – Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju informiranje potrošača Bilje, Potrošač-Varaždin, Varaždin, Udruga korisnika toplane „Blatine“- Split



**HAKOM**

Primljeno: 28-05-2013

Ur. broj:

KLASA: 050-02/12-02/235  
URBROJ: 376-05/IB-13-26 (DB)  
Zagreb, 23. svibnja 2013.godine

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

**Predmet: Korištenje OIB-a od strane operatora javnih komunikacijskih usluga**

Poštovani,

Nastavno na Vaš ponovljeni zahtjev zaprimljen u Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM) 23. svibnja 2013., u svezi provjere zakonitosti traženja osobnog indentifikacijskog broja krajnjih korisnika od strane operatora elektroničkih komunikacija u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama, podsjećamo Vas da je HAKOM u više navrata već odgovorio na Vaš upit.

Dodatno Vas obavještavamo da smo u ožujku 2013. uputili upit nadležnoj instituciji za nadzor provedbe Zakona o osobnom identifikacijskom broju, radi pribavljanja mišljenja u svezi prikupljanja osobnog indentifikacijskog broja od strane operatora elektroničkih komunikacija. Po primitku odgovora, o istom ćemo Vas odmah obavijestiti.

S poštovanjem,

**PREDsjedNIK VIJEĆA**  
*401*  
**dr. sc. Brazen Lučić**  
HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE  
ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9  
10000 ZAGREB

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom s povratnicom
2. Pismohrana, ovdje



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, 22.svibnja 2013.

Naš broj : 310/13

VIJEĆE HAKOM-a  
Dr.sc. Dražen LUČIĆ, predsjednik Vijeća

Roberta Frangeša Mihanovića 9,  
10110 ZAGREB  
**Telefaks:7007070**

50-02/12-02/235  
376-05/MLJK-13-22(DB) od 11.03.2013.

Poštovani gospodine LUČIĆ,

zahvaljujemo na dopisu gornjeg broja od 11.ožujka 2013.g.  
Nažalost kao i do sada nikada NISTE odgovorili na naše vrlo jednostavno pitanje  
**„gdje u Zakonu o elektroničkim komunikacijama piše da potrošači fizičke osobe trebaju dati svoj OIB davateljima telekomunikacijskih usluga ?“**

Taj odgovor od HAKOM-a pokušavamo dobiti od ožujka 2012.g. Odgovor na to pitanje tražimo od Vaše Agencije iz tog razloga pošto je Agencija za zaštitu osobnih podataka navela da to piše u Zakonu o elektroničkim komunikacijama, a HAKOM bi o tom zakonu trebao sve znati.

Točno je da ste nam pisali dopise, **ali odgovor nam dali niste**. U slučaju da ste nam taj dopis poslali , a mi ga primili nismo sigurno imate kopiju, **ali do sada nam niste poslali niti kopiju toga dopisa.**

Čak u svom dopisu spominjete članak 108.stavke 5.i 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama da operatori moraju voditi popis krajnjih korisnika usluga, kojeg su **obvezni dostaviti** nadležnim tijelima **za primjenu mjera tajnog nadzora**, a popis mora sadržavati sve potrebne podatke koji omogućuju jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju svakog krajnjeg korisnika usluga.

Naravno navedeni članak i stavke ste proizvoljno tumačili i napisali, a prema Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama stoji slijedeće:

(5) Operatori iz stavka 1. ovoga članka moraju voditi popis krajnjih korisnika svojih usluga, koji su obvezni dostaviti nadležnim tijelima iz stavka 3. ovoga članka **na temelju njihova zahtjeva.**

**Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

HUZP – Zagreb, HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski – Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju informiranje potrošača Bilje, Potrošač-Varaždin, Varaždin, Udruga korisnika toplane „Blatine“- Split

(6) Popis krajnjih korisnika usluga iz stavka 5. ovoga članka mora sadržavati sve potrebne podatke koji omogućuju jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju svakoga krajnjeg korisnika usluga.

Iz navedenog je vidljivo da operatori ne moraju dostaviti popis već dostavljaju ono što se traži.

Nismo baš sigurni da će policija ili Sud zatražiti primjenu tajnog nadzora telekomunikacijskih usluga davanjem OIB-a već će dostaviti broj telefona, **a za sada operatori vode podatke tako da kada se unese u računalo broj telefona pojave se svi podaci o vlasniku linije i adresi na kojoj se linija nalazi.**

Zašto smatrate da jednoznačna i trenutačna identifikacija znači i OIB. To može biti samo Vaše proizvoljno mišljenje kao što ima i Agencija za zaštitu osobnih podataka.

Da je zakonodavac htio da potrošači fizičke osobe daju svoj OIB on bi to i naveo u ZEK-u, a da to nije tako postoji i Pravilnik o OIB-u u kojem se navodi u članku 38.

**Obveznik broja obvezan je u obavljanju svoje djelatnosti koristiti osobni identifikacijski broj na računima, potvrdama i sličnim ispravama.**

Kako fizičke osobe prema Zakonu o zaštiti potrošača ne obavljaju djelatnost onda od njih niti ne treba tražiti OIB.

Svojim dopisima uvjerali ste nas da građani fizičke osobe trebaju dati svoj OIB prema Općim uvjetima telekomunikacijskih tvrtki, **a kako onda objašnjavate da sve telekomunikacijske tvrtke ne traže čak i prema Općim uvjetima (koji bi trebali biti u suglasju s višim pravnim aktom) OIB, te za jednoznačnu i trenutačnu identifikaciju koriste neki drugi broj (možda broj ugovora ili telefonski broj)?**

Sada imate dva pitanja na koja tražimo odgovor, a nadamo se da nećemo čekati na odgovor još godinu ili dvije dana.

Ne znamo iz kojeg razloga štite Agenciju za zaštitu osobnih podataka koji tvrde da potrošači fizičke osobe trebaju dati svoj OIB telekomunikacijskim tvrtkama jer to navodno piše u Zakonu o elektroničkim komunikacijama.

Od kada imamo Zakon o zaštiti osobnih podataka i Agenciju za zaštitu osobnih podataka nikada nas nisu tražili više podataka nego sada.

Naravno možemo Vam obećati da ćemo Vam svaki mjesec slati požurnice dok na ova sada 2 (dva) pitanja ne odgovorite.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

Kopija: Predsjednik Vlade RH g. Zoran Milanović

File:hakom OIB130522lucic

**Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

HUZP – Zagreb, HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski – Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju informiranje potrošača Bilje, Potrošač-Varaždin, Varaždin, Udruga korisnika toplane „Blatine“- Split