



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, 13.srpnja 2014.  
Naš broj : 1133-2/14

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI-HAKOM  
Ravnatelj g. mr.sc.Mario WEBER

Roberta Frangeša Mihanovića 9,  
10110 ZAGREB  
Telefaks:7007070

050-02/14-12/706  
376-05/AM-14-3(IM) od 2.07.2014.

Poštovani gospodine WEBER,

najprije zahvaljujem na brzom odgovoru. Dopis smo poslali 30.lipnja 2014.g., a Vaš odgovor je već napisan 2.srpnja 2014.g.

Žao nam je što nam niste odgovorili na pitanja koja smo Vam postavili pa ih ponovo postavljamo kako bi mogli savjetovati naše potrošače kako da postupaju. Pitanja na koja niste odgovorili su slijedeća:

1. Molimo da provjerite da li je broj za reklamacije TELE2 (095 1000444 i 095 10000445) besplatan jer bi to trebala biti obveza operatora imati besplatni broj, jer oni navode da je to besplatan broj samo za one koji zovu s broja 095, a kada mobitel nema linije onda nema mogućnosti poziva s broja 095.
2. Molimo Vas da nas savjetujete u kojem vremenu je davatelj usluge obavezan popraviti liniju odnosno pružiti uslugu?
3. Što biste Vi u HAKOM-u napravili kada greškom operatora ne bi imali vezu i mogućnost telefoniranja samo 24 sata, a ne 18 dana kao što mi nemamo vezu?
4. Da li Vi u HAKOMU nadgledate rad davatelja usluge i kako se ponašaju u pogledu pružanja usluga prema potrošačima?

Odgovorili ste nam da je na našem broju 095 5236283 operator ograničio uslugu uslijed sumnje u zlouporabu, što je pravo operatora, sukladno Općim uvjetima poslovanja . Shodno tome molimo da nas obavijestite i da nam odgovorite na pitanja:

1. Kako je operator TELE2 utvrdio da se na navedenom broju radila zlouporaba?
2. Što je to opravdana sumnja za isključenje prema Općim uvjetima i kako se utvrđuje?
3. Takve radnje isključenja na osnovu sumnje spadaju u **diskrecionu ocjenu** koja jedino može biti propisana Zakonom, a ne Općim uvjetima. Vjerojatno Vaši pravnici znaju što je diskreciona ocjena ili im je to promaklo?
4. Kako HAKOM štiti potrošače kada dozvoljava da potrošača netko isključi jer je telefonirao, a telefoniranje je jedan od uvjeta ugovora, čak što više koristi se tarifa „SMART“ u kojoj potrošač ima 1000 minuta razgovora sa svim mrežama, a na navedenom broju mjesečno se ne potroši više od 500 minuta. Gdje je tu zlouporaba?
5. U osnovi sumnje ili osnovanoj sumnji netko bi trebao napraviti analizu razgovora i onda bi se vidjelo da su to obični razgovori prosječnog trajanja ! Da li to smiju s obzirom na tajnost telefonskih razgovora?
6. Tko je osoba koja može temeljem sumnje nekome isključiti liniju, a to bi bilo slično kao kada bi Vama g. ravnatelju netko iz policije rekao da Vam se uzima vozačka dozvola jer postoji sumnja u zlouporabu jer bi mogli napraviti nekakvu prometnu nezgodu?



Projekte zaštite potrošača pomažu  
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad  
Koprivnica



7. Da je netko u TELE2 radio svoj posao onda bi vidio da zlouporabe nema jer je TELE2 u svojoj reklami za SMART tarifu rekao da potrošač ima mogućnost 1000 minuta besplatnih razgovora sa svim mrežama i 3 GB korištenja interneta. Mi nismo potrošili niti 500 minuta mjesečno i na Internet uopće nismo išli niti ga koristili. Da nije to zlouporaba?
8. Naravno iz poslovanja po broju vidljivo je da uredno plaćamo i nadopunjavamo račun bonovima , a mi nismo primijetili da je došlo do zlouporabe od strane trećih osoba pa ni tu ne vidimo razlog zašto je linija prekinuta.
9. Temeljem čega je linija puštena , kada mi nismo mogli na to utjecati niti se drugačije ponašati. Nadamo se da će Vaša inspekcija predložiti određene sankcije prema davatelju usluge radi neopravdanog isključenja !
10. Mi smo mišljenja da se tu radi o tome da se potrošaču ukinu njegova prava jer relativno povoljno može telefonirati.
11. Prilikom puštanja linije nije nam odmah uključena SMART tarifa što smo morali ponovo reklamirati
12. Na takav način se želi potrošača prisiliti da uzme skuplju tarifu npr. REVOLUCIJA koja dozvoljava 1500 minuta razgovora prema svim mrežama , ali za 100 kn mjesečno. Da li bi nam i tu prekinuli liniju ako bismo potrošili mjesečno više od 1300 minuta?
13. Vjerojatno se sjećate da su operatori već tako postupili dajući potrošačima određene benefite , a kada bi potrošači to trošili na što imaju pravo onda su im ukidali linije
14. Poštovana gospodo u HAKOMU koja je svrha reklame davatelja usluge, da mi potrošači možemo potrošiti 1000 ili 1500 minuta , a onda nam ograničiti ili ukinuti telefoniranje? Gdje je tu Vaša uloga kao regulatora i ne biste li Vi trebali kontrolirati i uspostaviti jedan korektan odnos prema potrošaču naravno kroz pravna pravila, a Vi ste ti koji radite na uštrb potrošača. Primjer može biti brzina interneta da potrošač plaća 100%, a davatelj usluge mu legalno prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama može isporučiti minimalno 50% od plaćenog.

Naravno mi smo prijavu poslali i **Inspekciji telekomunikacija** pa vjerujemo da će oni kao stručni istražitelji postaviti barem neka od pitanja davatelju usluge radi razjašnjenja i sprečavanja samovolje kada ih već Vi niste postavili.

Molimo Vas dobro pročitajte naš dopis i odgovorite nam na pitanja koja smo Vam postavili , te **nemojte** nam odgovarati na pitanja koja Vam nismo postavili.

Unaprijed zahvaljujemo

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača pomažu  
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad  
Koprivnica*



KLASA: 050-02/14-12/706  
URBROJ: 376-05/AM-14-3 (IM)  
Zagreb, 2. srpnja 2014.

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

**Predmet: Odgovor na prijavu – Tele2 d.o.o.**

Poštovani,

nastavno na Vašu prijavu o nemogućnosti korištenja usluge Tele2 d.o.o. (dalje: Tele2) s broja +385 95 523 62 83 Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) je zatražila očitovanje Tele2 te se očitujemo se kako slijedi.

Na broju +385 95 523 62 83, koji je primarno dodijeljen operatoru Tele2, operator je ograničio uslugu uslijed sumnje na zlouporabu, što je pravo operatora, sukladno općim uvjetima poslovanja, koji čine dio pretplatničkog ugovora Naime, sukladno članku 14. Općih uvjeta poslovanja Tele2 na koje korisnik pristaje potpisivanjem ugovora ili otvaranjem paketa za unaprijed plaćenu uslugu Tele2 ima pravo privremeno isključiti SIM karticu korisnika usluga kao i ograničiti korisniku korištenje usluga s trenutnim učinkom. Nadalje, sukladno istom članku Općih uvjeta privremeno isključenje SIM kartice ili ograničenje korištenja usluga prestat će kada razlozi za privremeno isključenje i/ili ograničenje korištenja Tele2 usluga prestanu.

Slijedom navedenog, Tele2 je u svom očitovanju upućenom HAKOM-u naveo da je predmetni broj u procesu ponovnog uključjenja.

Stoga HAKOM smatra da je Vaš zahtjev ispunjen te ukoliko i dalje smatrate da operator nije postupio sukladno uvjetima korištenja usluge, molimo Vas da nam se očitujete u roku osam (8) dana od dana primitka ovog dopisa.

S poštovanjem,

**RAVNATELJ**

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI**

Roberta Frangeša Mihanovića 9  
3 Z A G R E B

*Mr. sc. Mario Weber*  
**mr. sc. Mario Weber**

Dostaviti:

1. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Ozaljska 93/II, 10 000 Zagreb – poštom s povratnicom
2. U spis



**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, 30.lipnja 2014.  
Naš broj : 1133/14

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI-HAKOM**

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

Poštovani ,

kod teleoperatora TELE2 koristimo mobilnu liniju broj 095 523 6283 u „SMART“ tarifi na bonove.

Od 17.lipnja 2014.g. nemamo mogućnost telefoniranja jer prilikom paljenja uređaja na zaslonu se pojavljuje obavijest „PROBLEMI S PRETPLATOM“.

Pokušali smo problem riješiti u telekomunikacijskom centru TELE2, ali taj broj uopće nije u bazi podataka.

Već smo slali tri požurnice na e-poštu [korisnik@tele2.com](mailto:korisnik@tele2.com) , ali linija još uvijek nije uključena.

Također smo slali obavijest o kvaru i požurnice putem telefaksa 095 1000 445, ali smo dobili odgovor da se malo strpimo.

Također molimo da odmah provjerite da li je navedeni broj za reklamacije i besplatan jer bi to trebala biti obveza operatora imati besplatni broj, jer oni navode da je to besplatan broj samo za one koji zovu s broja 095, a kada mobitel nema linije onda nema mogućnosti poziva s broja 095.

Molimo Vas da nas savjetujete u kojem vremenu je davatelj usluge obavezan popraviti liniju odnosno pružiti uslugu?

Što biste Vi u HAKOM-u napravili kada ne bi greškom operatora imali vezu i mogućnost telefoniranja samo 24 sata, a ne 18 dana kao što mi nemamo vezu.

Da li Vi u HAKOMU nadgledate rad davatelja usluge i kako se ponašaju u pogledu pružanja usluga prema potrošačima?

U očekivanju odgovora

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača pomažu  
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad  
Koprivnica*

