

From: Ravnatelj_HAKOM [mailto:ravnatelj_hakom@hakom.hr]
Sent: Monday, October 23, 2017 10:19 AM
To: huzp@zg.t-com.hr
Subject: RE: 1289huzp

Poštovani,

nastavno na Vaš upit obavještavamo Vas da ne postoji propisana obveza za operatore temeljem koje bi morali omogućiti uslugu blokiranja dolaznih poziva korisnicima, neovisno radi li se o blokiranju pojedinačnog broja ili skupine brojeva. Korisnici sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama imaju mogućnost, ukoliko zaprimaju zlonamjerne ili uznemiravajuće pozive, isto prijaviti svom operatoru koji će potom prikupiti sve podatke i proslijediti ih nadležnoj policijskoj upravi na daljnje postupanje, o čemu će korisnik dobiti pisani odgovor. Blokiranja poziva koja Vi navodite operatori mogu omogućiti ako je to njihova poslovna politika te blokiranje nude kao neku dodatnu uslugu (što smiju i naplatiti ako žele). Isto tako skrećemo pozornost da korisnici koji zaprimaju neželjene pozive, a koriste usluge u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, mogu izravno na svojem uređaju blokirati brojeve s kojih ne žele primati pozive i na taj način se zaštititi. Dodatno želimo naglasiti da ukoliko se radi o dolaznom pozivu korisnik ne može biti oštećen jer se dolazni pozivi u Hrvatskoj ne naplaćuje neovisno odakle dolaze već se samo naplaćuje odlazni poziv pa je potrebno korisnike informirati da ne pozivaju propuštene pozive s inozemnih brojeva koji su im nepoznati, a sve u cilju da ih se zaštiti od neželjenih troškova.

Treba napomenuti da operatori mogu privremeno blokirati spajanje određenih inozemnih poziva u njihovim mrežama ali za **SVE** korisnike, a ne pojedinačno. U tim slučajevima operatori ne djeluju samostalno nego u dogovoru s HAKOM-om, odnosno kada se utvrdi opravdanja sumnja da se određeni inozemni brojevi koriste za pokušaje prijevare. Stoga uvijek savjetujemo korisnike da se jave svojem operatoru ili HAKOM-u s informacijom o sumnjivim pozivanjima, a nakon što se utvrdi sumnjiv promet s prijavljenog broja, operatori u dogovoru s HAKOM-om blokiraju spajanje svim hrvatskim korisnicima.

Lijepi pozdrav,

mr.sc. Mario Weber
ravnatelj

From: HUZP [mailto:huzp@zg.t-com.hr]
Sent: Thursday, October 19, 2017 11:04 PM
To: Ravnatelj_HAKOM <ravnatelj_hakom@hakom.hr>
Subject: 1289huzp

1289/17

19.10.2017.

Poštovani g. ravnatelju,

nekoliko potrošača je zamolilo da im pribavimo informaciju je li davatelj telekomunikacijske usluge dužan blokirati dolazne pozive ako to potrošač zatraži.

U konkretnom slučaju pozivi si dolazili iz Indije s povećanim tarifiranjem.

Nadalje do koje razine ta blokada može ići da li do razine kontinenta, države grada ili čak do pojedinačnog broja.

Pogledajte naše poruke potrošačima na našim stranicama:

<http://www.huzp.hr> HUZP obavijesti – PORUKE .

Hrvatsku udruhu za zaštitu potrošača sudjeluje u projektima zaštite potrošača Grada Zagreba

S poštovanjem

Tomislav Lončar, tajnik

www.huzp.hr , huzp@zg.t-com.hr

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača

Ozaljska 93/II, 10 000 ZAGREB

+ 385 (0) 1 46 333 66 (telefon/faks/automatska tajnica)

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača prva osnovana udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj

II Vodite računa o okolišu. Ne tiskajte ovu poruku ako nije neophodno.