



REPUBLIKA HRVATSKA
**HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE**

14-08-2008

Jurišićeva 13, p.p.162, 10 002 ZAGREB

Tel: (01) 489 60 00, (01) 458 17 21, Fax: (01) 492 02 27, <http://www.telekom.hr>

MB:1865862

Klasa: 344-03/08-01/280
Ur. broj: 376-12-08-06 ŽK/MPO
U Zagrebu, 29.07.2008.god.

Predmet: Zahtjev za rješavanje spora

Poštovani,

Povodom Vašeg zahtjeva za rješavanje spora, zbog spornog iznosa zaduženja za obavljenu telekomunikacijsku uslugu, upućenu Vijeću korisnika telekomunikacijskih usluga (dalje u tekstu: Vijeće korisnika), pri Hrvatskoj agenciji za telekomunikacije, obaviještavamo Vas kako slijedi.

U provedenom postupku po tom zahtjevu, provjerom ispisa za broj 01/ 3841 343 uz račun za mjesec 12/2007, utvrđeno je da se stavka međunarodni promet u nepokretne i pokretne mreže odnosi na dialer program. Sporne iznose uzrokovane spomenutim programom pretplatnik osporava i tvrdi da iste nije pozivao, te predlaže da mu se ispostavi novi račun umanjen za sporni iznos.

U svom očitovanju HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. (dalje u tekstu: HT) ističe da je pretplatniku poslan odgovor na prigovor, te je istom objašnjeno da su međunarodni pozivi, koji se odnose na Internet poslužitelje uzrokovani „dialer“ programom.

Sukladno članku 42. stavak 2. i 3. Zakona o telekomunikacijama (NN 122/03, 158/03, 60/04, 70/05; u daljnjem tekstu: Zakon), davatelji javnih telekomunikacijskih usluga moraju osigurati korisnicima svojih usluga **primjerenu** zaštitu od zlouporaba i prijevara u javnoj telekomunikacijskoj mreži. Korisnici javnih telekomunikacijskih usluga nisu dužni snositi troškove koje je korisnicima usluga ili davateljima usluga prouzročila treća osoba u slučajevima zlouporaba i prijevara.

Obavijest o postupcima zaštite HT je pretplatniku dao tek nakon nastale zlouporabe, u odgovoru na prigovor, što se ne može smatrati primjerenom zaštitom u smislu čl. 42 Zakona.

Slijedom svega iznesenog, na temelju utvrđenog činjeničnog stanja, Vijeće korisnika je mišljenja da pretplatnik, u gore opisanom slučaju, nije dužan snositi troškove uzrokovane dialer programom za mjesec prosinac 2007.god., te da je prigovor pretplatnika potrebno usvojiti.

HT u konkretnom slučaju treba postupiti sukladno obvezi koja mu je nametnuta kao davatelju javnih telekomunikacijskih usluga člankom 42. Zakona, zatim člankom 17. stavak 6.

Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama (NN 123/05), kao i Općim uvjetima T-Com-a, koji zajedno sa Zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa čini Pretplatnički ugovor. U istim Općim uvjetima T-Com-a čl. 15. stavak 6. propisano je da cit.: Pretplatnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlouporabe za koju je, temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela, utvrđeno da je izazvala povećani iznos računa. Ako je sporni iznos računa već u cijelosti plaćen, T-Com će pretplatniku vratiti više zaračunati iznos ili će za taj iznos umanjiti obvezu plaćanja po sljedećem telefonskom računu T-Com-a.

Ujedno Vas obavještavamo da je ovim Mišljenjem okončan spor pred Vijećem korisnika telekomunikacijskih usluga. Napominjemo da ovo Mišljenje predstavlja stav savjetodavnog tijela koje ne obvezuje operatora na prihvaćanje i izvršenje.

S poštovanjem,

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
ZAGREB, Jurišićeva 13
5

Tonka Obuljen, dipl.ing.el.

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom /povratnicom
2. Spis

Na znanje:

HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Savska cesta 32, 10 000 Zagreb, poštom/povratnicom