

**JAVNE USLUGE U SUSTAVU ZAŠTITE**  
**POTROŠAČA**

**(IZOBRAZBA POTROŠAČA)**



Zagreb 2006.

**Izdavač**

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača – HUZP Zagreb

**Za izdavača**

Prof. dr. sc. Vesna Brčić-Stipčević

**Urednica**

Ana ŽEŽELIĆ-PUHAK, dipl. ing.

**Priredili**

Prof. dr. sc. Vesna BRČIĆ–STIPČEVIĆ

Zdenka KOČMUR, mr. ph.

Ana ŽEŽELIĆ-PUHAK, dipl. ing.

Vladimir NJEGOVAN, dipl. ing.

Tomislav LONČAR

**Lektor:** Zinka Joh, prof.

**Tisak**

«TIPKO», Cirkovci 27, Zagreb

**Naklada**

5.000 primjeraka



**HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA**

**[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)**

**[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)**

**Trg kralja Petra Krešimira IV. br. 2  
10000 ZAGREB**

Telefon/telefaks: 01- 46 333 66

## **JAVNE USLUGE U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA**

**(IZOBRAZBA POTROŠAČA)**

**Ova brošura tiskana je uz novčanu pomoć  
MINISTARSTVA GOSPODARSTVA RADA I PODUZETNIŠTVA**

Zagreb, 20. srpnja 2006.

# SADRŽAJ

- 1.0. **JAVNE USLUGE U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA**
  - 1.1. SAVJETI ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
  - 1.2. POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA
  - 1.3. PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE
  
- 2.0. **OPSKRBA PITKOM VODOM , ODVODNJA I PROČIŠĆAVANJE OTPADNIH VODA U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA**
  - 2.1. EUROPSKA POVELJA O VODI
  - 2.2. VAŽNOST VODE
  - 2.3. PITKA VODA JE DRAGOCJENA VODA
  - 2.4. VODA I ČOVJEK
  - 2.5. KAKVU VODU PIJEMO?
  - 2.6. ŠTEDNJA VODE
  - 2.7. ZANIMLJIVOSTI O VODI
  - 2.8. ZABRINJAVAJUĆE INFORMACIJE O VODI
  
- 3.0. **OTPADNE VODE**
  - 3.1. NAČINI PROČIŠĆAVANJA OTPADNIH VODA
  - 3.2. REKLAMACIJE U SUSTAVU VODOOPSKRBE I ODVODNJE
  
- 4.0. **ODRŽAVANJE ČISTOĆE I ODLAGANJE KOMUNALNOG OTPADA U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA**
  - 4.1. O OTPADU
  - 4.2. GOSPODARENJE OTPADOM
  - 4.3. OSNOVNA PRAVILA U POSTUPANJU S OTPADOM
  - 4.4. RECIKLAŽNA DVORIŠTA
  - 4.5. GOSPODARENJE OTPADOM U HRVATSKOJ
  - 4.6. INSTITUCIJE I MJERODAVNOST
  - 4.7. OBJEKTI ZA OBRADU I ZBRINJAVANJE OTPADA
  - 4.8. PRITUŽBE POTROŠAČA I PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE
  
- 5.0. **JAVNE GOVORNE TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA**
  - 5.1. JAVNE GOVORNE USLUGE
  - 5.2. OSNOVNE GOVORNE – TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE
  - 5.3. ZLOUPORABE U JAVNOJ TELEKOMUNIKACIJSKOJ MREŽI
  - 5.4. NOVE USLUGE
  - 5.5. PRIGOVOR NA RAČUN
  
- 6.0. **ZAKLJUČAK**

## **1.0. JAVNE USLUGE U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA**

Do donošenja Zakona o zaštiti potrošača (NN 96/2003) 29. svibnja 2003. godine potrošači nisu imali jedinstven zakon kojim bi bili zaštićeni u ostvarivanju svojih prava. Tako su pojedina pitanja zaštite potrošača bila uređena u više zakona. Potrošač je trebao biti upućen u više zakona i bilo mu je otežano snalaženje.

Donošenjem Zakona o zaštiti potrošača, koji se primjenjuje od 8. rujna 2003. godine, stvoreni su uvjeti kojima se definiraju prava potrošača, a posebno javne usluge. Tako je člankom 22., stavkom 1., definirano sljedeće:

Prodaja električne energije, plina iz distributivne mreže, toplinske energije, javnih telekomunikacijskih usluga, poštanskih usluga, usluga prijevoza putnika u javnom gradskom i prigradskom prometu, opskrba pitkom vodom i odvodnja otpadnih voda te održavanje čistoće smatraju se javnim uslugama.

### **1.1. Savjeti za zaštitu potrošača**

Jedinice lokalne samouprave prema Zakonu o zaštiti potrošača moraju organizirati Savjete za zaštitu potrošača u kojima moraju biti i članovi iz udruga potrošača.

Člankom 22., stavkom 4., propisano je :

**Tijela koja odlučuju o obvezama i pravima potrošača javnih usluga moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima će biti uključeni predstavnici udruga potrošača te odluke donositi nakon dobivenog mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivian i nediskriminativan način.**

Potrošači moraju sudjelovati i u donošenju odluka o cijenama javnih usluga.

Osnivanje Savjeta potrošača nije detaljizirano zakonom pa je tu prisutna dosta velika raznolikost. Neki Savjeti imaju više, a neki manje članova, ali gotovo su uvijek članovi imenovani iz udruga potrošača u manjini i najčešće su nadglasani prilikom donošenja odluka.

Eventualne odluke o povećanju cijena javnih usluga koje bi bile donesene bez danog mišljenja Savjeta trebalo bi smatrati nezakonitim i ne bi se smjele primjenjivati, ali to i nije uvijek tako. Primjer jednoga takvog kršenja zakona je trgovačko društvo na otoku Krku koje je donijelo u suradnji s lokalnom zajednicom cjenik vode s 32 kategorije cijena. Odluka je donesena protupravno jer se tako diskriminiraju potrošači, a u vrijeme kada je prema Zakonu o komunalnoj djelatnosti zatražena suglasnost lokalne samouprave, već se primjenjivao Zakon o zaštiti potrošača i prema tom Zakonu nije zatraženo mišljenje od Savjeta za zaštitu potrošača. U lokalnoj zajednici Savjeti uopće nisu osnovani, premda je zakonodavac dao rok 90 dana od dana stupanja na snagu Zakona o zaštiti potrošača da se mogu izvršiti sve pripremne radnje za provedbu Zakona.

Donesena je diskriminirajuća Odluka o načinu plaćanja i visine cijena komunalnih usluga o cijeni vode koja je potrošače podijelila u 32 kategorije. Potrošači koji su štedjeli i najmanje trošili vodu najviše su plaćali po jedinici mjere (m<sup>3</sup>).

Zakonom o zaštiti potrošača zamišljena je vrlo dobra suradnja između članova udruga za zaštitu potrošača i lokalne zajednice, ali još uvijek taj odnos nije partnerski nego se nastoji udruge potrošača pozivati kao „ukras“ na sastanke lokalne zajednice kada se treba raspravljati o opravdanosti povećanja cijena javnih usluga.

Tako je na primjer u Zagrebu povećana cijena m<sup>3</sup> vode, donesena je odluka o povećanju cijene usluga odvoza komunalnog otpada i počeo se mjesečno naplaćivati odvoz glomaznog otpada.

Potrošači u Savjetima protivili su se prijedlogu odluka o povećanju tih cijena, ali nisu mogli ništa postići jer su bili nadglasani.

## 1.2. Povjerenstva za reklamacije potrošača

Primjenom zakona o zaštiti potrošača potrošači imaju gdje ostvariti svoja prava, posebno u području javnih usluga.

Potrošači se mogu žaliti kada smatraju da je to potrebno, i to najprije davatelju usluge. Često puta žalbe su opravdane i lako rješive jer je riječ o pogreški prilikom ispostavljanja računa, najčešće je riječ o pogrešnom očitavanju brojila.

U slučaju da se problem ne može riješiti u prvom stupnju, potrošačima ostaje pravo da se požale Povjerenstvu za reklamacije potrošača pri davatelju javne usluge. Povjerenstva za reklamacije potrošača trebala bi se sastojati od članova predstavnika vlasnika trgovačkog društva, djelatnika trgovačkog društva i članova iz udruga potrošača,

Povjerenstva za reklamacije potrošača osnivaju se na osnovi članka 22., stavka 5., Zakona o zaštiti potrošača.

**Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u kojem trebaju biti zastupljeni predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Povjerenstvo mora pismeno odgovoriti potrošačima na primljene reklamacije.**

Nažalost osnivanje povjerenstava prepušteno je trgovačkim društvima koja su najčešće samostalno bez konzultacija s udrugama potrošača donijele Poslovnik o radu Povjerenstava za zaštitu potrošača. Najveća zamjerka takvoj vrsti poslovnika koji je donesen bez konzultacije s udrugama potrošača je da za vrijeme žalbenog postupka ne miruju financijske obveze potrošača.

U Povjerenstvima za zaštitu potrošača članovi iz udruga za zaštitu potrošača su u manjini i najčešće su nadglasani, a odluke se ne donose konsenzusom. Ako se donese nezakonita odluka, potrošačima se predlaže da svoje pravo ostvare putem suda, što je najnepovoljnije rješenje. Također bi trebalo postići da sve financijske obveze koje su predmetom reklamacije budu u stanju mirovanja dok se ne donese rješenje Povjerenstva.

Povjerenstva za reklamacije potrošača trebala bi odgovoriti na žalbu potrošača u roku 30 dana.

Svrha je Povjerenstva da radi na osnovi Zakona i Poslovnika o radu, ali se događa da Povjerenstvo donese i nezakonite odluke. Isporučitelji električne energije u slučaju neispravnosti brojila na njihovu štetu radili su ispravak računa za više od 12 mjeseci

unatrag, iako se podzakonskim aktima može napraviti ispravak računa za najviše dvanaest mjeseci odnosno do roka zastare.

Jedan davatelj javne telekomunikacijske usluge uopće nije rješavao pitanje zlouporabe tzv. «dialera» koji uzrokuju velike telefonske račune na Povjerenstvu za reklamacije potrošača jer navodno takva reklamacija potrošača nije u domeni Povjerenstva, a suprotno Zakonu obustavljaju korisniku uslugu dok je u žalbenom postupku.

Naravno, ima i pozitivnih primjera kada je davatelj javne usluge uz provjeru navoda potrošača uočio svoje pogreške i uz ispriku potrošačima reklamacije su riješene na obostrano zadovoljstvo potrošača i davatelja usluge (Gradska plinara Zagreb, Hrvatska pošta).

Potrošač nezadovoljan odlukom Povjerenstva može se obratiti za zaštitu svojih prava Mirovnom vijeću Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, Sudu časti Hrvatske gospodarske i /ili obrtničke komore, Područnim jedinicama državnog inspektorata i na kraju može pokrenuti i sudski postupak.

### **1.3. Prijedlozi za poboljšanje**

Gotovo dvije godine od stupanja na snagu Zakona o zaštiti potrošača smatramo da se pitanje javnih usluga može još bolje riješiti na dobrobit potrošača.

Tako bi uz javne usluge propisane u Zakonu o zaštiti potrošača (prodaja električne energije, plina iz distributivne mreže, toplinske energije, javnih telekomunikacijskih usluga, poštanskih usluga, usluga prijevoza putnika u javnom gradskom i prigradskom prometu, opskrba pitkom vodom i odvodnja otpadnih voda te održavanje čistoće) trebalo propisati kao javne usluge i one usluge koje su navedene u Zakonu o komunalnom gospodarstvu (održavanje javnih površina, održavanje groblja, krematorija i prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih usluga, održavanje cesta, odlaganje komunalnog otpada, organiziranje tržnica na malo).

Suradnjom s potrošačima došli smo do saznanja da bi u području javnih usluga potrošači bili još zaštićeniji kada bi kao javne usluge priznalo i: održavanje javnih parkirališnih površina i garaža, upravljanje zgradama, financijske usluge, odvjetničke i javnobilježničke usluge, turističke usluge, usluge koncesionara kabela televizije i zdravstvene usluge.

U izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača treba dodati da članovi Povjerenstava za zaštitu potrošača i članovi Savjeta za zaštitu potrošača dobivaju naknadu za svoj rad te da prilikom reklamacija potrošača miruju sve financijske obveze koje iz toga proizlaze do rješenja spora, a onda se i automatizmom takva odredba treba unijeti u Poslovnik o radu Povjerenstava.

Također bi trebalo prihvatiti odredbu da davatelji javnih usluga ne mogu uskratiti uslugu dok je potrošač u žalbenom postupku, posebno ako sljedeće račune uredno podmiruje, a sve financijske obveze koje su predmetom reklamacije moraju biti u stanju mirovanja dok se ne donese rješenje Povjerenstva.

## 2.0. OPSKRBA PITKOM VODOM, ODVODNJA I PROČIŠĆAVANJE OTPADNIH VODA U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA



Na današnjem području Republike Hrvatske vodno gospodarstvo poznato je još iz rimskih vremena. Međutim, organizirana vodno-gospodarska djelatnost utemeljena na uređenom vodnom pravu pojavljuje se u 19. stoljeću.

Dana 7. rujna 1876. godine na prostoru Hrvatske, tadašnje Kraljevine Hrvatske, Slavonije i Dalmacije formirana je Zadruga za regulaciju rijeke Vuke, a za predsjednika je izabran Josip Juraj Strossmayer, biskup đakovački. Taj datum je usvojen za prigodno obilježavanje DANA HRVATSKIH

VODA, jer je to početak organiziranoga vodnoga gospodarstva u Hrvatskoj.

### 2.1. EUROPSKA POVELJA O VODI

1. Bez vode nema života. Ona je dragocjeno dobro, prijeko potrebno u svakoj ljudskoj djelatnosti.
2. Slatkovodni resursi vode nisu neiscrpni.
3. Mijenjati kvalitetu vode znači ugrožavati život čovjeka i ostalih živih bića koja od vode zavise.
4. Kvaliteta vode mora se čuvati do razine prilagođene njezinu korištenju koja predviđa i zadovoljava posebne zahtjeve zdravlja stanovništva.
5. Ako se voda nakon upotrebe vraća u prirodnu sredinu, to ne smije biti na štetu drugih javnih ili individualnih korisnika
6. Održavanje odgovarajućega biljnog pokrova, ponajprije šumskoga, od velike je važnosti za očuvanje vodenih resursa.
7. Vodeni resursi se moraju stalno prebrojavati.
8. Dobro upravljanje vodama mora se planirati i regulirati zakonom putem mjerodavnih institucija.
9. Zaštita voda iziskuje znatan napor u znanstvenom istraživanju i u stvaranju specijalista za javno informiranje
10. Voda je zajedničko nasljedstvo i njezinu vrijednost moraju svi poznavati i cijiniti. Zadatak je svakoga da štedi vodu i da je racionalno troši.
11. Upravljanje vodenim resursima mora se prije svega vršiti u sklopu sliva, a ne unutar upravnih i političkih granica.
12. Voda ne poznaje granice. To je jedan, zajednički izvor koji traži međunarodnu suradnju.

### 2.2. VAŽNOST VODE

Voda je životna sredina u kojoj je nastao život. Bez čiste i zdrave vode nema života. Kad presuše izvori pitke vode, čovjek tek tada shvati njezin značaj.

Voda je tekućina bez boje okusa i mirisa. Čini nam se sveprisutnom i zaboravljamo koliki je trud potrebno uložiti kako bi se sačuvala i prilagodila za uporabu. Uz zaštitu sliva, važna je racionalnost u crpilištima i primjerenost u postizanju kvalitete.



Hrvatska je po obnovljivoj slatkovodnoj bilanci od 45 milijardi m<sup>3</sup>, ili 9.500 m<sup>3</sup> po stanovniku, zemlja Europe bogatija vodom. Čak 60 posto slatkih voda «stvoreno» je u RH, a 40 posto dolazi iz susjednih zemalja. Količina podzemnih voda koja je godišnje na raspolaganju je oko šest milijardi m<sup>3</sup>, no ona nije prostorno jednoliko raspoređena pa se pojavljuju lokalni problemi s vodoopskrbom (npr. na otocima, izoliranim planinskim naseljima).

U vremenu koje dolazi voda će biti strateška sirovina, a mi imamo čiste vode u izobilju, no znamo li je cijeliti i, još važnije, znamo li je takvom održati za buduće generacije?

## 2.3. PITKA VODA JE DRAGOCJENA VODA

U jednom indijanskom selu koje se nalazi u predjelu Arizone (SAD) koji oskudijeva pitkom vodom ljudi svakodnevno moraju više od jednog sata pješačiti da bi donijeli pitku vodu. Ti ljudi uporno su odbijali pomoć ureda koji se bavi pitanjima Indijanaca, a koji je želio izgraditi vodovod do sela. Njihovo obrazloženje za odbijanje tog vodovoda bilo je :

«Voda je tako dragocjena: da bismo je bili vrijedni, moramo se dobro potruditi za nju.»



Onaj tko najprije punih sat vremena nosi težak kanistar za vodu i znoji se na suncu osjeća koliko je voda dragocjena i odnosi se pažljivo prema njoj. Zato, bez obzira kako dolazimo do vode, trebamo se odnositi prema njoj s poštovanjem. Svojevremeno je čovjeku tražiti načine da si olakša život, zato je još u davnim vremenima to učinio i s opskrbom vode.

Najstariji poznati bunari za dobivanje pitke vode napravljeni su još 4000 godina prije nove ere (Sumeranci u Mezopotamiji).

Stari Rimljani su prvi usavršili prave vodovodne mreže s olovnim cijevima.

Posebno je zanimljivo to što su Rimljani dijelili vodu na tri klase:

- prva klasa je bila za piće
- druga za kupališta
- treća za ispiranje kanalizacije.

Mudrost koja bi se trebala i danas primijeniti!

Potrošnja vode je iznimno porasla u posljednjih pedeset godina, a u posljednjih 100 godina povećala se osam puta.

Zahvaljujući fizikalnim svojstvima vode i djelovanju sunčeve energije, male količine slatkih voda na Zemljinoj kori su obnovljive. Globalno promatrano, ukupna količina padalina jednaka je količini isparene vode.

Čovjek je taj koji treba učiniti sve da smanji svoj negativan utjecaj na vodene resurse.

Hrvatska je na sreću jedna od takvih zemalja. Prema podacima UN-a, Hrvatska je sedma zemlja u svijetu po količini pitke vode po glavi stanovnika, a imamo 20 puta više pričuva i nego što godišnje potrošimo!

Ono što ima Hrvatska, ima i Zagreb. Zagreb je toliko bogat pitkom vodom da bi u ovom trenutku mogao bez ikakva problema opskrbljivati dvostruko više stanovnika nego danas. Učinimo sve da tako i ostane!

## **2.4. VODA I ČOVJEK**

Voda je za čovjeka od neprocjenjive važnosti jer glavninu čovjekova tijela čini voda.

Budući da je voda važna za tako mnogo tjelesnih funkcija, ključ za postizanje dobrog zdravstvenog stanja je pijenje dovoljnih količina vode.

Čovjek u prosjeku treba unijeti u organizam između 1,5 - 2,5 litre vode svaki dan kako bi nadomjestio tjelesne tekućine koje tijelo prirodnim procesima gubi tijekom dana.

## **2.5. KAKVU VODU PIJEMO?**

Vodni su resursi jedan od prioritetnih strateških interesa svake zemlje, pa tako i Republike Hrvatske. Zato se pitanju zaštite i iskorištavanja vodnih resursa pridaje velika pozornost, koja se konkretno očituje i u opsežnom programu stalnog praćenja površinskih voda i obalnog mora.

Glavni cilj je sustavno praćenje stvarnog stanja kakvoće vodnih resursa, čime se osiguravaju potrebne informacije za izradu racionalnih i učinkovitih programa zaštite kao preduvjet za pravilno gospodarenje njima.

Sustavna kontrola kakvoće voda u Hrvatskoj vrši se od početka sedamdesetih godina prošlog stoljeća. Tijekom vremena su i opseg i vrsta kontrole razvijani prema izraženoj potrebi i realnim mogućnostima, a u posljednjim godinama izvršena je znatna optimalizacija i prilagodba najnovijim svjetskim i europskim iskustvima i zahtjevima, pri čemu posebno mjesto imaju dokumenti koji su bili radna podloga za donošenje Direktive o vodama Europske unije. Hrvatska je potpisnica više međunarodnih ugovora i bilateralnih sporazuma u svezi praćenja stanja vodnih resursa.

Od početka zagrebačkog Vodovoda (1878.), građani Zagreba mogli su se pohvaliti da piju vodu koja je, zbog strukture tla, izrazito kvalitetna i istodobno bakteriološki i kemijski zdrava.

Prve analize vode iz Gradskog vodovoda pokazale su da je litra vode crpljena u ondašnjim uvjetima (1878.) sadržavala 0,674 grama ugljične kiseline i 0,171 grama vapna. Naknadne analize, koje su obuhvatile i mikrobiološke i kemijsko-fizikalne parametre, potvrdile su kvalitetu i zdravstvenu ispravnost zagrebačke vode. I tako je bilo više od pola stoljeća. Zagrepčani su pili vodu kakvu su i crpili iz savskog aluvija – bez ikakve dorade.







Danas je prvorazredna zadaća svih nas da zaštitimo od onečišćenja postojeća crpilišta pitke vode i ona buduća, jer Zagreb je bogat i pričuvama vode. Priroda nam je to blago dala pa smo ga dužni sačuvati i za generacije koje dolaze.

Jedan od značajnih koraka u tom smjeru je izgradnja pročištača otpadnih voda (jer bez kvalitetne odvodnje nema ni kvalitetne vodoopskrbe!).

Sve to zapravo i nema cijenu, jer voda je dragocjenija i od zlata. Ona je sam život. Zato je treba čuvati od zagađenja, jer time činimo najviše što možemo za sebe i za svoju djecu!

## 2.6. ŠTEDNJA VODE

TABLICA GUBITKA VODE PRI NEODRŽAVANJU SLAVINA I LI VENTILA

						
I SCURILITARA	KAP U SEK	DVIJE KAPI U SEKUNDI	KAPANJE KONTINUIRANO	DEBLJI NA MLAZA 1,5 MM	DEBLJI NA MLAZA 3 MM	DEBLJI NA MLAZA 5 MM
ZA MNUTU	0,0035	0,015	0,075	0,28	0,83	1,35
ZA SAT	0,21	0,7	4,54	15,8	50,0	81,5
ZA DAN	5,0	17,0	108,8	350,0	1.180,0	1.955,0
ZA TJEDAN	36,0	117,5	760,0	2.660,0	8.230,0	13.700,0
ZA GODINU	1.500,0	6.115,0	37.600,0	138.200,0	427.500,0	713.500,0

Voda je dragocjena i kad je ima napretek. I zato svaka nepotrebno izgubljena litra u zbiru znači neracionalno gospodarenje tim prevažnim resursom.

Gdje god možete, ugradite vodokotliče koji štede vodu, jer kada jedanput pustite vodu iz vodokotliča, potrošite je onoliko koliko jedna prosječna osoba u zemljama u razvoju na dan potroši za piće, pranje, kuhanje i čišćenje.

Prioritetna je zadaća sanacija i optimalizacija vodoopskrbne mreže kako bi se gubici vode sveli na prihvatljivih 15 - 18 posto! To znači da valja obnoviti stare cjevovode i izgraditi nove magistralne cjevovode, vodospreme i sve ostalo što je nužno kako bi se racionalno i optimalno gospodarilo pitkom vodom.

## 2.7. ZANIMLJIVOSTI O VODI

Pomanjkanje čiste vode i odgovarajućih sanitarnih uvjeta i loši životni uvjeti glavni su ekološki problemi s kojima se suočavaju djeca u zemljama u razvoju.

Djeca u takvim urbanim naseljima i visokorizičnom okolišu izložena su dijareji i drugim oboljenjima uvjetovanim vodom i higijenom.

U posljednjih deset godina globalna potražnja za vodom porasla je 6 do 7 puta. To je više nego dvostruko brže od porasta stanovništva.

Svaki kubični metar zagađene otpadne vode ispušten u vodne cjeline ili vodotoke onečišćuje 8 do 10 kubičnih metara čiste vode.

Od sve vode na Zemlji, oko 97,5 posto je slano, a od preostalih 2,5 posto slatke vode oko 70 posto je zamrznuto u polarnim ledenim kapama. Manje od 1 posto sve slatke vode u svijetu, odnosno 0,007 posto sveukupne vode, dostupno je za ljudsku uporabu.

Procjenjuje se da danas 1,2 milijarde ljudi (20 posto ukupnog stanovništva Zemlje) ne raspolaže sigurnim izvorima vode.

Svake godine oko 3,4 milijuna ljudi, većinom djece, umire od bolesti uvjetovanih vodom, a oko 2,2 milijuna umire od dijareje zbog neodgovarajuće opskrbe vodom, loših sanitarnih i higijenskih uvjeta.

Trgovci vodom opskrbljuju oko 20 posto urbanog stanovništva u zemljama u razvoju. Gradska sirotinja plaća nerazumno visoke iznose za vodu, čak i do polovine svoga ukupnog dohotka..

Približno 295.000 litara vode potrebno je za proizvodnju 910 kilograma papira; oko 86.000 litara za proizvodnju 910 kilograma čelika; deset litara vode potrebno je da se proizvede jedna litra benzina, a 1.000 kilograma vode potrebno je za uzgoj jednog kilograma krumpira.

## **2.8. ZABRINJAVAJUĆE INFORMACIJE O VODI**

Veliki svjetski problem nedostatka vode je što jedna šestina svjetske populacije nema pristup čistoj vodi (za piće i pranje), zbog čega gotovo 2,2 milijarde ljudi, većinom djece u zemljama u razvoju, svake godine umire od bolesti koje su uzrokovane neodgovarajućim sanitarnim i higijenskim uvjetima te nedostatkom čiste vode.

### 3.0. OTPADNE VODE

Otpadna voda je upotrijebljena voda iz naselja i industrije kojoj su promijenjena fizikalna, kemijska i biološka svojstva tako da se ne može koristiti u poljoprivredi ni za druge svrhe. Ta se voda do postrojenja za pročišćavanje odvodi kanalizacijom. Ona sadržava: prljavu vodu, "stranu vodu" i kišnicu.

Prljava voda je sva otpadna voda iz domaćinstava, privatnih i društvenih poduzeća, velike industrije te kišnica s jako prometnih dijelova ulica koja mora biti odvedena do postrojenja za pročišćavanje otpadnih voda.

Strana voda je čista voda koja završava u kanalizaciji i zbog svoje čistoće u odnosu na druge vode koje se odvođe kanalizacijom je "strana". Ona dopijeva u kanalizaciju iz podzemnih voda, bunara i drenaža kao višak iz bazena pitke vode ili kao rashladna voda.

Kišnica je voda koja nastaje od padalina. Prema mjestu dospijevanja, razlikujemo prljavu (npr. s autocesta) i čistu (npr. s krova) kišnicu.

Otpadne vode se od mjesta nastajanja do postrojenja za pročišćavanje, odnosno do ispuštanja u vodotoke, odvođe kanalizacijom koju čini sustav cijevi, kanala i uređaja.

Kanalizacije nisu izum novijeg doba. Još u staroj Indiji za vrijeme tzv. Indus kulture bila su u upotrebi tada moderna postrojenja (3000 p. n. e.).



Kao pravi majstori za kanalizacije dokazali su se Rimljani: odvod otpadnih voda starog Rima.

Tek u novije vrijeme čovjek je uvidio da odvod otpadnih voda u rijeke ili njihovo poniranje u tlo može imati štetne posljedice za pitku vodu. Iz povijesti je poznato da je nehigijenska, zagađena voda često bila uzrokom velikih tragedija i epidemija u srednjem vijeku, ali i kasnije, sve do kraja XIX. stoljeća (npr. velika epidemija kolere 1854. godine koja je zadesila London i od koje je umrlo oko 5.000 ljudi ili epidemija kolere u Hamburgu 1892. godine od koje je umrlo 10.000 ljudi).

Izgradnja vodovoda utjecala je na količinu otpadne vode koja se naglo povećala i koja je putem kanalizacije odvođena u rijeke. Razina samopročišćavanja vodotoka brzo je dosegnuta, iz čega je proistekla nužnost izgradnje postrojenja za pročišćavanje otpadnih voda, kako bi se sačuvali zdravi vodni resursi.

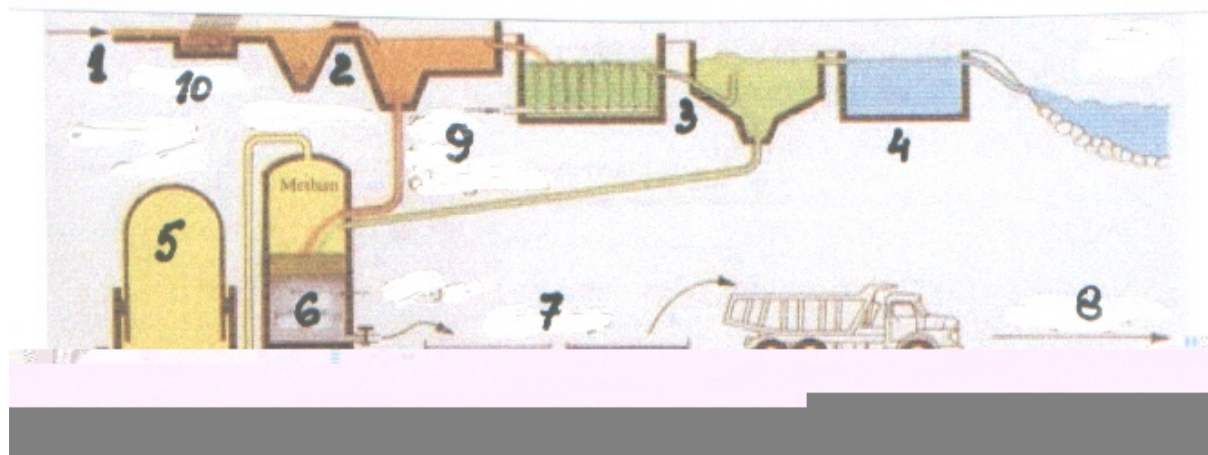
Postoje različite vrste postrojenja za pročišćavanje otpadnih voda koja se mogu vidjeti na sljedećim slikama:



Mehaničko-kemijsko-biološko postrojenje

### 3.1. NAČINI PROČIŠĆAVANJA OTPADNIH VODA

Shematski prikaz pročišćavanja vode



**Slika 3**

1. ZAGAĐENA VODA  
4. KEMIJSKO PROČIŠĆAVANJE  
7. TALOŽENJE  
10. MEHANIČKA REŠETKA

2. MEHANIČKO PROČIŠĆAVANJE  
5. SPREMNIK PLINA  
8. ODLAGALIŠTE

3. BILOŠKO PROČIŠĆAVANJE  
6. MULJ  
9. ZRAK S KISIKOM

Većina kanalizacijskih mreža u svijetu je tzv. miješanog tipa gdje se čista kišnica odvodi u postrojenja za pročišćavanje otpadnih voda zajedno s prljavom vodom. Za vrijeme jakih kiša sva ta voda nema dovoljno mjesta u pročištaču, tako da velika

količina nepročišćene otpadne vode završi izravno u vodotocima. Osim toga, otpadne vode bivaju jako razrijeđene tako da se procesi pročišćavanja usporavaju.

U novije vrijeme za manje količine kanalizacijske vode počelo se s prirodnim pročišćavanjem vode biljem (nekom vrstom trstike), što je prihvatljivo i s ekološkoga gledišta, a takav način bi trebalo primijeniti gdje god je to moguće.

U budućnosti će biti nužno "stranu" vodu (kišnicu s krovova, pješačkih staza ili nezagađenih dijelova ulica) odvoditi u tlo ili, ako to nije moguće, izravno u vodotoke posebnim sustavima.

## **3.2. REKLAMACIJE U SUSTAVU VODOOPSKRBE I ODVODNJE**

Najčešće reklamacije, ali i najlakše rješive, su reklamacije zbog pogrešno očitano stanja na vodomjeru. Takve reklamacije rješavaju se na prvom stupnju kod isporučitelja usluge. Koji put nastaje problem ako se mijenja stari vodomjer koji nema klasičan brojčanik. U slučaju da djelatnici koji mijenjaju vodomjer nisu dobro očitali stanje na njemu, a potrošač je potpisao zapisnik o promjeni vodomjera, tada mogu nastati problemi ako trgovačko društvo ne želi napraviti obračun prema prosječnoj potrošnji.

Veći problem nastaje ako je došlo do puknuća vodovodne cijevi između vodomjera i potrošača. Kako potrošači nemaju naviku očitavati vodomjere, a pogotovo kontrolirati očitano stanje na vodomjeru, vrlo teško mogu primijetiti puknuće cijevi i beskorisno otjecanje vode.

U tom slučaju riječ je o registriranoj beskorisnoj potrošnji vode, a potrošači smatraju da oni za to nisu krivi. Pojedina trgovačka društva u takvim slučajevima i uvažavaju potpuno ili djelomično reklamaciju potrošača, što ovisi od slučaja do slučaja. Mišljenja smo da takav beskoristan trošak vode za potrošača potrošač nikako ne bi trebao u cijelosti platiti jer u većini slučajeva ne zna da mu negdje curi voda, a od isporučitelja usluge nije upozoren na veći potrošak .

Dio potrošača smatra da je obračun vode posebno u zgradama s više stanara nepravedan jer moraju platiti prosječan potrošak vode premda je i ne iskoristili. Protive se praksi trgovačkih društava koja isporučuju vodu i ne dozvoljavaju ugradnju vodomjera, pa i tamo gdje je to moguće, ako svi stanari ne pristaju na takvu ugradnju.

Trgovačka društva smatraju da bi u slučaju puknuća vodovodne cijevi na strani potrošača bilo teško naplatiti beskorisno potrošenu vodu (uslijed puknuća cijevi) jer bi potrošači (stanari) koji imaju ugrađen vodomjer mogli odbiti takvo plaćanje. Navedeno bi se dalo lako riješiti ugovorom između isporučitelja usluge (trgovačkog društva) i potrošača prilikom ugradnje vodomjera kojim bi se potrošači obvezali da uslijed eventualnog puknuća cijevi isporučitelj usluge vrši obračun potrošene vode prema broju članova domaćinstva dok se ne sanira kvar.



Potrošač nezadovoljan odlukom trgovačkog društva na njegov prigovor na račun za isporučenu uslugu može se žaliti Povjerenstvu za reklamacije trgovačkog društva koje je dužno donijeti odluku u roku 30 dana.

Smatramo da isporučitelj usluge nikako ne bi smio obustaviti uslugu dok je potrošač u žalbenom postupku, a također i ako Povjerenstvo donese odluku s kojom je potrošač nezadovoljan, isporučitelj usluge bi trebao tužiti potrošača, posebno ako je potrošač nastavio plaćati sljedeće račune.

Davatelju usluge je najjednostavnije obustaviti isporuku vode jer time snagom jačega prisiljava potrošača da plati račun pa i u slučaju kada je i cjenik donesen protuzakonito. Takav je slučaj trgovačkog društva «Ponikve» na Krku koje je uz pomoć lokalne zajednice 2003. godine donijelo cjenik kojim su potrošači svrstani u 32 kategorije potrošnje. Potrošači s najmanjim utroškom vode plaćali su najveću cijenu po m<sup>3</sup> vode, oko 60 kuna, a veliki potrošači su plaćali po m<sup>3</sup> najmanje, oko 6 kuna. Takav cjenik je diskriminirajući za potrošače, stimulira veću potrošnju vode i donijet je bez davanja mišljenja Savjeta za zaštitu potrošača pri lokalnim zajednicama, koji nisu bili osnovani, suprotno Zakonu o zaštiti potrošača. Nekim nezadovoljnim potrošačima obustavljena je isporuka vode skidanjem brojila iako su bili u žalbenom postupku, a nisu platili razliku prema cjeniku kojeg je poništila Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja.

Nakon prijava Ministarstvu gospodarstva rada i poduzetništva, Ministarstvu zaštite okoliša prostornog uređenja i graditeljstva, Središnjem državnom uredu za upravu, pokrenuti su određeni postupci da se spriječi donošenje nezakonitih cjenika.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača - HUZP prijavila je slučaj «Ponikve» Agenciji za zaštitu tržišnog natjecanja te je pokrenut postupak koji je rezultirao rješenjem Agencije da trgovačko društvo «Ponikve» mora donijeti novi cjenik.

Cjenik je proglašen nezakonitim, posljedice proizašle iz naplate po tom cjeniku su ništavne, a «Ponikve» su skinule vodomjer potrošačima koji nisu platili razliku u cijeni vode prema nevažećem cjeniku.

Problem s cjenikom «Ponikva» time nije riješen jer je donesen novi cjenik koji se primjenjuje od siječnja 2006. godine, a u njega je ugrađen fiksni trošak za održavanje sustava, što je protuzakonito. Ponovo je, nakon prijave Hrvatske udruge za zaštitu potrošača, ali ovaj put Državnom inspektoratu, pokrenut postupak za ukidanje novoga nezakonitog cjenika i u svibnju je doneseno rješenje o zabrani naplaćivanja fiksnog troška u cijeni vode.

Sada su «Ponikve» donijele novi cjenik u koji je ugrađena dvojna cijena vode kroz godinu. U ljetnom razdoblju ta cijena je 12,90 kn/m<sup>3</sup> vode, a u zimskom razdoblju je 3,90 kn/m<sup>3</sup> vode. Je li taj odnos cijena rezultat rada i stvarnih troškova ili je to želja za ekstra profitom?

Nažalost, nakon mnogo vremena kada se od potrošača naplaćivalo nešto što se nije smjelo naplaćivati HUZP je uspio u «bitki za zaštitu potrošača» protiv jednog monopolista u lokalnoj zajednici, ali odgovornima koji su nezakonito djelovali ništa se nije dogodilo.

Potrošač koji je uputio prigovor na račun u slučaju nezadovoljstva odgovorom može se žaliti Povjerenstvu za reklamacije potrošača trgovačkog društva koje je dužno donijeti odluku u roku 30 dana.



Smatramo da isporučitelj usluge nikako ne bi smio obustaviti uslugu dok je potrošač u žalbenom postupku, a također i ako Povjerenstvo donese odluku s kojom je potrošač nezadovoljan. Isporučitelj usluge trebao bi ovršnim prijedlogom tužiti potrošača koji mu nije platio sporni račun, posebno ako je potrošač nastavio plaćati sljedeće račune.

## 4.0. ODRŽAVANJE ČISTOĆE I ODLAGANJE KOMUNALNOG OTPADA U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA

### 4.1. O OTPADU

Što je otpad?

Otpad je svaka tvar ili predmet određen kategorijama otpada koje posjednik odbacuje, namjerava ili mora odbaciti.

**Komunalni otpad** je otpad iz kućanstva, otpad koji nastaje čišćenjem javnih i prometnih površina, otpad sličan otpadu iz kućanstva koji nastaje u gospodarstvu, ustanovama i uslužnim djelatnostima. U posude za komunalni otpad zabranjeno je odlagati: tekuće i polutekuće tvari, žar, lešine životinja, električne baterije, akumulatore, automobilske gume, otpad iz klaonica, mesnica i ribarnica, zeleni otpad, građevinski otpad, opasni otpad, ambalažni otpad.

**Glomazni otpad** iz kućanstva se sastoji od kućanskih aparata, dijelova putničkih automobila, automobilskih guma, pokućstva, većih elektroničkih aparata i sličnih proizvoda koji su postali otpad. Glomazni otpad korisnici moraju iznijeti u kontejnere u dane odvoza.

**Zeleni otpad** je otpad nastao košnjom trave, orezivanjem drveća, čišćenjem korova, lišće, otpad iz vrtova, voćnjaka i vinograda i drugi otpad biljnog podrijetla primjeren za kompostiranje.

**Građevinski otpad** je otpad od iskopa, otpad s gradilišta, otpad od rušenja, lomljeni materijal od razgradnje i rekonstrukcije cesta i slično.

**Opasni otpad** je otpad nastao najčešće u industriji, medicinskim ustanovama, farmaceutskim tvrtkama itd. Takav otpad, zbog otrovnosti, ne smije se odlagati bez prethodne obrade.

O količinama otpada

U Hrvatskoj je, zbog nedovoljne pouzdanosti raspoloživih podataka, teško procijeniti ukupne količine otpada. Novi prijedlog Strategije gospodarenja otpadom navodi 12 milijuna tona otpada. Količina komunalnog otpada procjenjuje se na 1,2 milijuna tona godišnje. Opasnog otpada prema procjenama ima oko 200.000 tona godišnje.

### 4.2. GOSPODARENJE OTPADOM

Dobro gospodarenje otpadom započinje mjerama sprječavanja i smanjivanja nastajanja otpada. Kod već nastalog otpada treba odabrati optimalnu metodu postupanja s otpadom koja će proizvesti najmanji rizik za ljudsko zdravlje i okoliš (ponovna upotreba, iskorištavanje materijalnih ili energetskih svojstava otpada). Odlaganje se smatra najmanje poželjnim načinom zbrinjavanja otpada.

### 4.3. OSNOVNA PRAVILA U POSTUPANJU S OTPADOM

- smanjivanje i izbjegavanje nastanka otpada
- ponovna uporaba otpada
- reciklaža otpada.

Posebno je bitno smanjivanje udjela opasnih tvari u otpadu (stare baterije, lijekovi, otpadna ulja, kemikalije i sl.)

Osnovni je uvjet uspješne reciklaže odvojeno prikupljanje svake pojedine vrste otpada.

Pravilnim odvojenim odlaganjem otpada štede se sirovine i smanjuju gomile smeća.

### 4.4. RECIKLAŽNA DVORIŠTA

Reciklažna dvorišta su mjesta gdje građani imaju mogućnost odlaganja sljedećih vrsta otpada:



papir, staklo, pet i metalni ambalažni otpad, plastične folije (npr. vrećice) i sanduci, stare baterije, otpadna rabljena ulja, akumulatori - opasni otpad, glomazni otpad - kućanski aparati (npr. štednjaci, hladnjaci, perilice posuđa i rublja).

### 4.5. GOSPODARENJE OTPADOM U HRVATSKOJ

Neodgovarajuće gospodarenje otpadom najveći je problem zaštite okoliša u Hrvatskoj, stoga je izgradnja i uređenje cjelovitog sustava gospodarenja otpadom prioritetni zadatak.

U Hrvatskoj je zakonodavni dio sustava gospodarenja otpadom velikim dijelom riješen, iako neusklađen sa zahtjevima i standardima EU. Veliki problem, međutim, predstavlja neprovođenje propisa. Nema potpunih i pouzdanih podataka o količinama otpada i tokovima otpada ni odgovarajuće kontrole. Osobito je loše stanje s infrastrukturom. Nedostatna je, nema dovoljno objekata za prihvāt, obradu i odlaganje otpada. Postojeći kapaciteti za obradu otpada ne koriste se na zadovoljavajući način.

Poseban problem predstavlja određivanje lokacija za postrojenja za postupanje s otpadom. Edukacija i aktivnosti s ciljem podizanja svijesti javnosti nedovoljno su razvijene tako da i ekološko zbrinjavanje ne dobiva zeleno svjetlo.

## 4.6. INSTITUCIJE I MJERODAVNOST

Mjere gospodarenja otpadom utvrđuju se Planovima gospodarenja otpadom koje donose skupštine županija, odnosno Skupština Grada Zagreba te gradsko i općinsko vijeće, u skladu sa Strategijom gospodarenja otpadom.

Provedba mjera za postupanje s otpadom:

- za komunalni otpad osiguravaju općine /gradovi,
- za neopasni otpad osiguravaju županije,
- za opasni otpad osigurava Vlada Republike Hrvatske.

Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva obavlja upravni i inspekcijski nadzor nad primjenom Zakona o otpadu i njegovih podzakonskih propisa i Zakona o komunalnom gospodarstvu. U okviru Zakona o komunalnom gospodarstvu je komunalna djelatnost odlaganja komunalnog otpada te sakupljanje i odvoz komunalnog otpada na uređena odlagališta.

Agencija za zaštitu okoliša prikuplja, objedinjuje i bilježi podatke u skladu sa Zakonom o otpadu, vodi informacijski sustav gospodarenja otpadom i izrađuje izvješće o stanju na području gospodarenja otpadom i dr.

## 4.7. OBJEKTI ZA OBRADU I ZBRINJAVANJE OTPADA

U Hrvatskoj je nedovoljan broj građevina za skladištenje, obrađivanje i odlaganje otpada. Istovremeno, postojeći kapaciteti za obradu otpada ne koriste se na zadovoljavajući način. Postojeća odlagališta uglavnom ne udovoljavaju propisanim standardima. Službeno odlagalište opasnog otpada ne postoji, a od 2002. godine nema ni javne spalionice.

Poseban problem predstavlja neutvrđivanje lokacija za gradnju građevina namijenjenih skladištenju, obradi i odlaganju otpada u dokumentima prostornog uređenja.

## 4.8. PRITUŽBE POTROŠAČA I PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE

Danas se udruge za zaštitu potrošača zajedno s ekološkim udrugama brinu i za zaštitu okoliša. Tako su zajednički podržali i Pravilnik o ambalaži i ambalažnom otpadu kojim se regulira da se onaj tko stavlja otpadni materijal na tržište brine za njegovo recikliranje i plaća ga.

Nažalost, kao i više puta do sada, taj trošak je neopravdano prebačen na potrošača.

U najvećem broju gradova i općina odvoz kućnog otpada se naplaćuje prema površini prostora, a ne prema broju ljudi koji stvaraju takav komunalni otpad. Tako je često puta slučaj da dvije osobe u 100 m<sup>2</sup> stambene površine više plaćaju za odvoz kućnog otpada nego pet osoba u 30 m<sup>2</sup>.

Problem je kod seoskih domaćinstava koja svoj otpad kompostiraju ili spaljuju, a također moraju plaćati odvoz otpada prema stambenoj površini.

Stanovnici u vikend područjima plaćaju odvoz kućnog otpada tijekom cijele godine, pa i kada ne borave u vikend području i ne proizvode kućni otpad. Na takav način trgovačka društva koja odvoze kućni otpad uzimaju novac za uslugu koju nisu pružili te ostvaruju ekstra profit, što je u suprotnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Potrošačima koji žive na takvim područjima i proizvode malo kućnog otpada moglo bi se omogućiti da svoj otpad stavljaju u posebne plastične vreće u čiju cijenu će biti uključen i odvoz kućnog otpada.

Najveća pritužba potrošača je da odvoz otpada treba obračunavati prema broju ljudi koji taj otpad proizvode, a također se potrošači žale na naplatu otpada kada ih uopće nema u prostoru za koji plaćaju odvoz otpada.

## 5.0. JAVNE GOVORNE TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA

Telekomunikacijske usluge obuhvaćaju usluge (**prijenos informacija na daljinu**) koje se obavljaju na osnovi koncesije ili dozvole, a to su: javne govorne usluge, davanje u najam telekomunikacijskih vodova, davanje u najam telekomunikacijske mreže ili njezinih dijelova, radiodifuzijske usluge, usluge kabelske distribucije, a još mogu biti usluge :

prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata, slika i drugog, osim javnih govornih usluga, prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata, slika i drugog telekomunikacijskim kapacitetima u nepokretnoj i pokretnoj satelitskoj službi.

### 5.1. JAVNE GOVORNE USLUGE

Putem javne govorne usluge omogućuje se korisnicima usluga prijenos i razmjena informacija **u obliku govora** putem telekomunikacijske mreže. Tako davatelj javne govorne usluge rabi i održava mrežu koja se služi za pružanje javno dostupne telefonske usluge i drugih javnih telekomunikacijskih usluga, a podržava prijenos govora, teksta, slika i podataka između krajnjih točaka te pristup internetu, Pri tome se moraju skrbiti o interesima korisnika telekomunikacijskih usluga, uključujući korisnike s invaliditetom i socijalno ugrožene korisnike te moraju štiti tajnost telekomunikacijskih priopćenja, osobnih podataka i privatnosti korisnika telekomunikacijskih usluga.

### 5.2. OSNOVNE GOVORNE – TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE

Davatelji javne govorne usluge dužni su pružiti osnovne usluge, odnosno najmanji skup telekomunikacijskih usluga određene kakvoće, koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima u Republici Hrvatskoj, neovisno o tome gdje se oni nalaze.

Osnovne telekomunikacijske usluge obuhvaćaju: pristup javnoj govornoj usluzi, izradu telefonskog imenika (pri čemu pretplatnicima koji to žele trebaju osigurati privatnost), organiziranje službe davanja obavijesti (telefonski brojevi korisnika), postavljanje javnih telefonskih govornica **koje moraju** omogućiti besplatno pozivanje brojeva hitnih službi.

Tržište telekomunikacijskih usluga razvija se i na području Republike Hrvatske gdje **odnedavno** djeluje više davatelja javnih telekomunikacijskih usluga koji se koriste najsuremenijom opremom da potrošači mogu dobiti kvalitetnu uslugu.

Obveza davatelja javne telekomunikacijske usluge je omogućiti neprekidnu uslugu bez kvarova, a da eventualne kvarove rješava u najkraćem roku. Davatelj javne telekomunikacijske usluge mora osigurati 24-satno dežurstvo kojem se može prijaviti kvar koji **onemogućuje ili narušava govorne usluge**.

### 5.3. ZLOUPORABE U JAVNOJ TELEKOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Dosta je izražen problem zlouporaba prilikom korištenja javne govorne usluge takozvanim «dialer» programima i čestog prikaza biranja telefonskih brojeva s povećanim tarifiranjem.

«Dialer» programi su programi koji bez znanja korisnika usluge prekidaju vezu s davateljem usluge pristupa internetu (uz povoljne troškove) i spajaju se na međunarodne ili satelitske **davatelje usluga** po višestruko većim cijenama.

Najčešće se takve veze ostvaruju prema malim otočnim državicama koje razmjenjuju vrlo slab telefonski promet prema Republici Hrvatskoj.

Neki operatori zapadne Europe, da bi zaštitili svoje korisnike u takvim slučajevima, zaprečuju automatski telefonski promet i omogućuju samo poluautomatsku vezu putem operatora na telefonskoj centrali.

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama donesen je u lipnju 2005. godine, a tek u travnju 2006. jedan veliki davatelj usluga u javnoj telekomunikaciji počeo je štiti korisnike svojih usluga od «dialer» programa što mu je odavno dužnost prema navedenom zakonu.

Nažalost, mnogi potrošci su zbog takvog odnosa prema njima imali velike štete i dosta njih je platilo telefonske račune uzrokovane zlouporabom.

Slična je situacija sa zlouporabama u nepokretnoj telefonskoj mreži prema brojevima s povećanim tarifiranjem (060). Uz račune su potrošači dobivali nekoliko stranica ispisa s tim brojem (gdje je potrošač tražio savjet, psihološku pomoć ili nešto drugo) iz kojeg je vidljivo da je navodno potrošač ostvario vezu i odmah je prekinuo i tako satima.

Za pretpostaviti je, ako i netko zove broj psihološke pomoći, da neće nakon ostvarivanja veze odmah prekinuti i tako stotinjak puta, nego bi trebao razgovarati sat ili dva.

Prema Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o telekomunikacijama, davatelji javnih telekomunikacijskih usluga moraju osigurati korisnicima svojih usluga primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevara u javnoj telekomunikacijskoj mreži, a korisnici javnih telekomunikacijskih usluga nisu dužni snositi troškove koje je korisnicima usluga ili davateljima usluga prouzročila treća osoba u slučajevima zlouporaba. Najbolja zaštita od prethodno navedenih zlouporaba je zahtjev operatoru da operator ili pretplatnik sam može posebnim pristupnim kodom (brojem) spriječiti automatske pozive koji počinju s 00 i 060.

Također se događaju zlouporabe prilikom gubitka ili krađe mobilnih uređaja. Najčešće operatori imaju kompliciranu proceduru zahtjeva za identifikacijom prijavitelja krađe ili gubitka mobitela koji želi da se blokira rad njegova broja kojim se koristio.

Traži se od vlasnika – prijavitelja da pošalje telefaksom preslik svoje osobne iskaznice i da dođe u telekomunikacijski centar mobilnog operatora u roku 48 sati.

Mobilni operatori imaju dovoljan broj podataka o potrošaču koji se koristi njihovim uslugama pa mogu eventualno zatražiti datum rođenja, adresu ili bilo koji drugi

podatak koji je poznat samo vlasniku i operatoru iz dokumentacije radi blokiranja linije i sprječavanje zlouporaba.

Čini se da to i nije u interesu nekih mobilnih operatora jer će onaj tko je ukrao ili našao mobitel vjerojatno napraviti troškove koje vlasnik ne bi napravio, a tu je i njihova zarada.

Zakon je donesen pa će vjerojatno davatelji javnih telekomunikacijskih usluga početi i štiti potrošača od zlouporaba kada će sami snositi trošak tih zlouporaba.

## 5.4. NOVE USLUGE

Visoka tehnologija prilikom davanja javnih telekomunikacijskih usluga omogućuje neke usluge potrošačima koje su unazad nekoliko godina bile i nedostupne.

Tako sada potrošači mogu promijeniti davatelja javne telekomunikacijske usluge i pritom mogu zadržati stari broj kojim su se i prije koristili. Također, ako se sele iz jednog dijela grada u drugi, mogu zadržati stari telefonski broj.

Operator i davatelj osnovnih telekomunikacijskih usluga mora pretplatnicima, na njihov zahtjev, omogućiti jednostavnu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno poziva na određene brojeve ili skupine brojeva.

Davatelji osnovnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, bez naknade, uvid i kontrolu podataka o učinjenim troškovima obavljenih osnovnih usluga. Uvid i kontrola troškova obuhvaća i **ograničavanje odlaznih poziva, na zahtjev pretplatnika**, nakon što su troškovi obavljenih osnovnih usluga premašili unaprijed odabrani iznos.

To znači da pretplatnici mogu ograničiti svoj mjesečni račun. Najbolje je to napraviti tako da se ograniči visinom prosječnog računa. Pretplatnik će moći telefonirati cijeli mjesec, a ako slučajno dođe do nekakve zlouporabe telefonske linije, pretplatnik je zaštićen limitom.

## 5.5. PRIGOVOR NA RAČUN

**Korisnik** telekomunikacijske usluge – potrošač ima obvezu platiti ispostavljen račun. U slučaju spora potrošač je dužan platiti nesporni dio računa, odnosno prosjek u zadnja tri mjeseca, i mora uputiti prigovor davatelju usluge u roku 30 dana od dana izdavanja računa.

Ako je potrošač nezadovoljan s prvostupanjskim odgovorom davatelja usluge, treba se žaliti Povjerenstvu za reklamacije potrošača pri davatelju usluge i Vijeću korisnika telekomunikacijskih usluga pri Hrvatskoj agenciji za telekomunikacije.

Prema Zakonu o telekomunikacijama, davatelji javnih govornih usluga u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži **imaju pravo privremeno** isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz telekomunikacijske mreže ako pretplatnik nije podmirio dugovanje za obavljene telekomunikacijske usluge, uz uvjet da je pretplatniku prethodno dostavljena opomena s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirivanja dugovanja u primjereno određenom roku i **u slučaju da pretplatnik nije podnio prigovor na telefonski račun**. (Preporuka Europske unije: Ne smije se isključiti



mogućnost pozivanja hitnih službi 92, 93, 94 i 112. HUZP će kod svih operatera zahtijevati da se ta preporuka primijeni).

Svaki potrošač koji je pravodobno uputi žalbu i prigovor, a dok traje žalbeni postupak njegov operater ga je isključio i oduzeo mu mogućnost korištenja telefonske linije, takav postupak treba prijaviti Vijeću korisnika telekomunikacijskih usluga i Hrvatskoj agenciji za telekomunikacije.

## **ZAKLJUČAK**

Primjenom Zakona o zaštiti potrošača, potrošači su svakako zaštićeniji nego što su bili do donošenja Zakona.

Bitno je da potrošači, kada nisu sigurni u svoja prava, imaju mogućnost javiti se udrugama za zaštitu potrošača koje će ih savjetovati kako da ostvare svoja prava.

Kada davatelj javne usluge unatoč svim žalbama potrošača smatra da potrošač nije u pravu, a potrošač ne želi platiti račun, vjerojatno će davatelj javne usluge pokrenuti ovršni postupak.

Za potrošače je bitno da dobro pročitaju uputu o pravnom lijeku u ovršnom prijedlogu i, ako smatraju potrebnim, da odgovore prigovorom u roku 8 (osam) dana.