

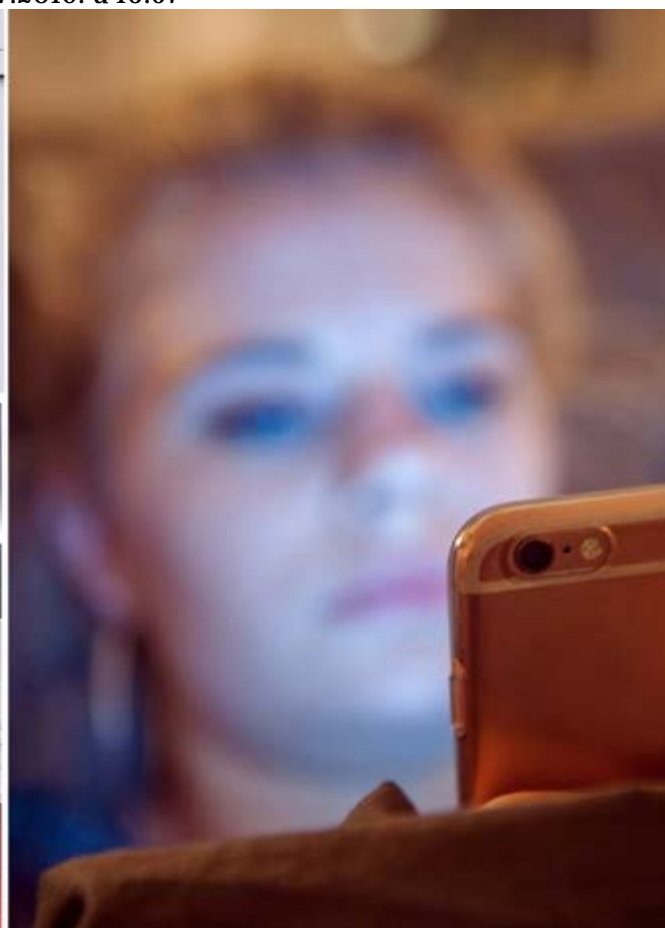
Jutarnji list 28.07.2019.

Devet svjedočanstava

Moj pakao s telekomima: Mobitel je nestao na servisu, a telekom želi naplatiti 6800 kuna



AUTOR: [Dora Koretić](#) OBJAVLJENO: 28.7.2019. u 16:57



Ilustracija

“Kako to mislite - nestao?”, začuđeno pitam jednu moju sugovornicu.

Vezane vijesti

- **Po novom, korisnici mogu telekomima naplatiti 240 kuna ako ne otklone kvar u 15 dana**
- **Najveća akvizicija u telekomunikacijskom sektoru: Vlasnici Nove TV i N1 kupili i Tele2**

“Eto tako. Nestao. Ispario. Propao kroz crnu rupu. Ukratko - nema ga nigdje...”, kroz smijeh mi stane pripovijedati, iako ubrzo razaznajem da se iza tog smijeha zapravo sakrivaju godine stresa i očaja.

Točnije, šest godina povlačenja po uredima jednog teleoperatera, povjerenstava za zaštitu potrošača, HAKOM-a, sudova, DORH-a, odvjetničkih ureda...

A priča počinje tako nevino.

Majka moje sugovornice, naime, još je 2013. godine otišla u prodajni centar jednog operatera, u kojem je sklopila ugovor za mobilne usluge na period od 24 mjeseca te kupila jedan uređaj.

“No, već prvog dana, kad je stigla kući, SIM kartica koju je stavila u mobitel nije radila, a ni ja nisam imala puno više sreće u pokušaju da osposobim njen mobitel. Otišle smo stoga sljedeći dan nazad do trgovine kako bismo prijavile da uređaj ne radi. Tamo su ga preuzeli na servis, izdali nekakav papir, za koji se kasnije uspostavilo da nije važeći - a mobitel više nikada u životu nismo vidjele”, prepričava mi oboružana fasciklima i papiruštinama koje predstavljaju njezinu šestogodišnju borbu u pokušaju da istjera pravdu.

Iako SIM karticu nikad nisu uspjele staviti u mobitel, niti je ona ikad aktivirana, telekom je njejoj majci svakog mjeseca slao redovne mjesečne račune za odabranu tarifu i otplatu uređaja, a nakon što su ga mjesecima osporavale i odbijale platiti, operater je dug od sveukupno 6800 kuna prodao jednoj faktoring kompaniji.

Čitavo to vrijeme mobilni uređaj, koji je navodno upućen na servis više nitko nikada nije vidio, a teleoperater je potvrdu o upućivanju na servis proglasio krivotvorenom.

Lopov uhvaćen, računi i dalje stižu

“Slučaj je i danas na sudu s obzirom na to da smo dosad uložile žalbe na sve presude, a tijekom cijelog postupka i moja majka i ja bile smo odbijene i od strane operatera, i povjerenstva za zaštitu potrošača, kao i HAKOM-a, koji su svi skupa tvrdili da smo doista dužni platiti dug za uslugu koja nikad nije konzumirana”, priča nam naša

sugovornica, koja je zamolila da ostane anonimna, ali i da ne otkrivamo ime operatera jer je s njime još uvijek u sudskom postupku.

Kako će cijela priča završiti, nije poznato, jednako kao što nije poznato ni rješenje slučaja Splitske **Jelene Lušić**, koja već šest mjeseci vodi bitku s operaterom A1.

Njoj su, naime, u veljači ove godine počeli stizati računi od ovog telekoma u mjesečnim iznosima od 309 kuna, za tarifu i ratu otplate za mobitel Samsung Galaxy - iako nikad nije ugovorila ovu uslugu.

“Nije mi bilo jasno o čemu je riječ, ali onda sam se sjetila da sam u studenome prošle godine izgubila osobnu iskaznicu koju je netko očito pronašao i na moje ime, iako su potpis i slika vidno drugačiji, u poslovnici A1 uspio ugovoriti uslugu i uzeti mobitel na rate”, ispričala je Jelena za Jutarnji list.

Cijelu priču odmah je prijavila policiji, koja je u roku od desetak dana pronašla počinitelje, čak im je i zaplijenila mobitele, no iako je A1 poslala prigovor s kompletnom dokumentacijom i dokazima da su sklopili posao na temelju krivotvorenih podataka, A1 je ustvrdio da za okončanje slučaja ipak moraju čekati pravomoćnu presudu.

“Ironično je pritom to da je isti krivotvoritelj koji je na moje ime sklopio ugovor s A1, istu stvar napravio i s HT-om, no u toj su mi firmi izašli u susret i odmah po prijavi zaključili kako sam doista oštećena te raskinuli ugovor. A1, iz meni nepoznatog razloga, i usprkos činjenici da je protiv počinitelja pokrenut postupak, i dalje odbija raskinuti ugovor do pravomoćne presude”, smije se Jelena.

Doduše, sve ovo samo je djelić potrošačkog pakla koji, zbog prilično liberalnih propisa koji “kače” teleoperatere, danas proživljava velik broj korisnika mobilnih i fiksnih usluga, što je poprilično velika skupina građana, s obzirom na to da prema statističkim podacima u zemlji bilježimo 1,2 milijuna korisnika u fiksnoj te 4,3 milijuna korisnika u pokretnoj mreži. O da, tržište je to, prema podacima HAKOM-a, zajedno s internetskim uslugama vrijedno sve skupa 10,2 milijarde kuna godišnjih prihoda, s tendencijom rasta, pa ne čudi stoga što se njegovi korisnici nerijetko loše snalaze u borbi protiv tako moćnih kompanija kojima je, budimo iskreni, godinama na ruku išlo kompletno zakonodavstvo.

Stanoviti napredak u zaštiti potrošačkih prava pred telekomima moguće je očekivati tek od siječnja sljedeće godine. Tada, naime, u cijelosti na snagu stupa izmijenjena verzija Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, koji se prvi put mijenja u posljednjih osam godina te bi, najavljuju iz HAKOM-a, korisnicima trebao donijeti cijeli niz mjera u svrhu poboljšanja njihove zaštite.

Oni će sada moći ugovore raskidati na isti način na koji su ih i sklapali, kod ugovaranja na daljinu prethodno će na primjerak ugovora morati dati neku vrstu suglasnosti (dosad to, za ne povjerovati, nije bilo potrebno, što je nerijetko rezultiralo zlouporabama i malverzacijama), a propisani su i rokovi za otklanjanje kvarova, kao i financijske naknade ako operater kvar ne otkloni.

Pomalo čudno da smo ovakvu razinu zaštite potrošača uspjeli dočekati tek u 2020. godini, nakon desetljeća sudskih sporova i prigovora, u kojima su potrošači često izvlačili deblji kraj. Primjerice, jedna potrošačica iz Zagreba je pune tri godine pokušavala dokazati da nije Bnetu, kasnije VIP-u, dužna platiti račun za uslugu koju nije koristila, a koju su joj pokušali nametnuti pravdajući se da nije prema propisima odradila proces raskida ugovora.

Opomena Upravnog suda

Cijela zavrzlama započela je kad se korisnica Bneta odlučila preseliti na drugu adresu, a nakon što je u telefonskom razgovoru s operaterom dobila informaciju da na novoj adresi on nije u mogućnosti pružati istu uslugu, ona ju je raskinula prije isteka ugovora, smatrajući da ne treba zbog toga platiti penale.

Telekom je, vidi vraga, smatrao drugačije, a za pravo su mu kasnije dali i Povjerenstvo za zaštitu potrošača, kao i agencija regulator, upućujući korisnicu na sumanuto objašnjenje da je, usprkos usmenoj izjavi da njen operater nema mogućnost pružati istu uslugu na novoj adresi, svejedno prvo trebala od njih za to zatražiti pismenu potvrdu, a tek onda predati zahtjev za raskid ugovora koji bi, vrlo vjerojatno, bez problema bio i prihvaćen. Kad to već nije htio HAKOM, a ni sam operater, cijelom je ludosti na koncu na kraj stao Upravni sud naloživši HAKOM-u da promjeni svoju presudu, ali i našpotavši ih sve po redu smatrajući operaterovo

inzistiranje na formalnosti posve nevažnim - jer on tu uslugu i tako ne može isporučiti.

Prošlog tjedna mi je, pak, jedan poznanik prepričao svoju suludu situaciju.

“Nazove mene tako neki mladić iz centra za korisnike i kaže mi da mi nudi opciju super brzog interneta po cijeni od 160 kuna mjesečno. Meni ništa nije jasno - pa ja već imam ugovorenu opciju super brzog interneta, ali po sto kuna skupljoj mjesečnoj tarifi i s duplo sporijom brzinom, budući da mi sada nude brzinu od čak 35 do 50 megabita u sekundi”, kaže i pojašnjava da njegova brzina trenutno iznosi 12 megabita u sekundi.

Ne dao mu vrag mira pa se odmah zavalio pred računalo i stane pisati prigovor.

Naslovi ga na službenu adresu operatera i upita zašto mu nude istu uslugu koju već plaća, ali odjednom po duplo nižoj cijeni te s duplo većom brzinom, da bi iz telekoma, nakon propisanog roka, umjesto na njegovu, odgovor na prigovor poslali na adresu sina koji ima isto ime i prezime, ali ne i ostale osobne podatke.

Požali se onda on dalje prema propisima Povjerenstvu za zaštitu potrošača, a potom i HAKOM-u, ali iz te mu agencije uslijedi odgovor da im se nije smio žaliti prije nego što je dobio odgovor telekoma.

“I kako sad dalje? Nisu odgovorili meni, nego mojem sinu koji s cijelim slučajem nema veze, ali to ionako nikoga ne zanima jer se proces prigovaranja ionako svodi za zadovoljavanje formalnog postupka”, žalostan je moj sugovornik.

Isto je na svojoj koži osjetila i Zagrepčanka koja je postupak protiv HT-a na kraju uspjela okončati tek na sudu, i to za uslugu koju nikada nije sklopila - niti konzumirala.

Ovog puta nije baš bila u pitanju krađa identiteta, nego je ugovor za uslugu u stanu u njenom vlasništvu sklopio najmoprimac - a njoj su ostali računi.

Badava se žena žalila HT-u da na ugovoru nije njen potpis. Iz HT-a su tvrdili da je ugovor, ako već nije htjela uslugu, mogla raskinuti u zakonom predviđenom roku nakon što je primila obavijest da je ugovor sklopljen, a nisu uvažili ni prigovor da je ta obavijest poslana na adresu na kojoj ona ne živi, pa ga nije niti mogla primiti.

Nakon što su je, opet zbog formalnosti, odbili i Povjerenstvo za zaštitu potrošača, kao i HAKOM, ponovo je izgubila na Upravnom sudu, da bi pravdu tri godine od sklapanja ugovora konačno dočekala na Visokom upravnom sudu koji je potvrdio da nije dužna platiti te račune.

Nevjerojatna je i priča korisnice iz Crikvenice koja je s Tele 2 imala ugovoren paket sa 10 gigabajta prometa mjesečno.

Krajem mjeseca ona operateru šalje SMS zahtjev za provjerom potrošenog prometa, a kad dobiva povratnu informaciju da je cijeli mjesec utrošila samo 3 gigabajta, skine neki torrent veličine 1.37 gigabajta i mirno legne spavati.

Sljedeći mjesec stiže šok iz Tele 2 - ispalo je da je taj mjesec umjesto 4.3 zapravo potrošila 13.5 gigabajta prometa, dakle tri i pol gigabajta više nego što je imala u tarifi, a za što su joj onda isporučili i papreni račun.

Operater pritom nije priznavao SMS poruku o potrošnji u kojoj je stajalo da je krajem mjeseca utrošila jedva tri gigabajta prometa (dapače, tvrdili su kako su te poruke "samo informativne"), a negirali su i prigovor korisnice da je fizički bilo nemoguće da u jednoj noći, s prosječnom brzinom interneta od 34 kilobita u sekundi, potroši 9.53 gigabajta interneta.

Prihvaća se 44 posto prigovora

Da bi stvar bila još apsurdnija, njezin su prigovor kasnije odbili i Povjerenstvo za zaštitu potrošača te regulator, a tek je Upravni sud agenciji konačno naredio da promjeni svoju presudu i tako okonča besmislenu pravnu bitku.

Razlog zbog kojeg većina prigovora potrošača na kraju odlazi na drugostupanjska i trećestupanjska tijela, pa čak i sudove, moguće je pronaći u HAKOM-ovoj statistici. Naime, prema podacima iz izvješća za 2017. godinu, operateri pozitivno rješavaju manje od polovice ukupnog broja pristiglih prigovora, njih samo 44 posto. 33 posto u prosjeku bude djelomično usvojeno, a 23 posto dobiva negativan status, nakon čega korisnicima preostaje žalba Povjerenstvu za zaštitu potrošača pri operateru, a u trećem stupnju i HAKOM-u.

Nažalost, i u drugom stupnju korisnici imaju znatno veću mogućnost da će biti odbijeni nego da će im prigovor biti prihvaćen (33 posto prigovora bude riješeno

pozitivno, a čak 44 posto negativno), nakon čega cijela priča, ako već nisu odustali od svojih prava, odlazi na Hrvatsku regulatornu agenciju za mrežne djelatnosti.

U tom trećem stupnju šanse za korisnike su ipak nešto veće (od 1457 sporova te godine pozitivno je riješeno njih 699, a negativno 455), no kasnija sudska praksa pokazuje da čak ni žalba HAKOM-u nije garancija da će potrošači na kraju doista istjerati pravdu.

Prema statistici koju vodi ova agencija, najveći udjel u sporovima u kojima se odlučuje o meritumu ima Hrvatski Telekom, iako mu se tadašnji VIP, a današnji A1 približava, dok je operater s kojim se korisnici najrjeđe spore Tele 2.

Za dobar dio sporova odgovornost nerijetko leži na sustavu call centara i klasičnih centara za korisnike, u kojima potrošači dobivaju pogrešne informacije, a koje kasnije, nisu li izdvojili sate i sate da detaljno pročitaju stranice i stranice ugovora, mogu prilično skupo platiti.

Kao u slučaju jedne sugovornice Jutarnjeg lista koja je u centru za korisnike jednog operatera, priča, dobila naizgled odličnu ponudu - da kao dugogodišnji korisnik za jednokratni iznos od 50 kuna uzme uređaj koji će joj svaki mjesec osigurati dodatnih 7 gigabajta interneta i nesmetanog surfanja.

Problem neupućenih djelatnika

“Gledajte, ja sam tu gospodičnu šest puta pitala: ‘Sigurni ste da neću imati nikakvih dodatnih troškova?’. I ona me uvjeravala da nisam dužna platiti ništa osim tih 50 kuna, pa sam, naravno, pristala. Prvi sljedeći mjesec, međutim, na adresu počinju stizati iznosi od 149 kuna na ime dodatnog interneta. Poludjela sam, zvala, obilazila, žalila se, no ništa. Dvije godine sam plaćala taj iznos za internet koji uopće nisam trošila i baš nitko mi nije htio pomoći niti dopustiti da se taj ugovor raskine”, požalila se.

Drugoj, pak, sugovornici djelatnica u centru Hrvatskog Telekoma nije dopustila da u stanu, kojemu je nedavno postala vlasnica, telefonsku liniju sa starog vlasnika prebaci na sebe.

“Žena je tražila da joj pokažem kupoprodajni ugovor te je ustvrdila da je telefonska linija nepokretna imovina koja se, ako nije navedena u kupoprodajnom ugovoru, sa

starog na novog vlasnika ne može prebaciti prije isteka šest mjeseci od kupoprodaje. Na pitanje u kojim propisima je pročitala takvu besmislicu nije znala odgovoriti, ali nije dopuštala da se linija prebaci. Tek kad sam stigla kući i tražila pojašnjenje od stručnih službi HT-a, doznala sam da takav propis ne postoji i da sasvim normalno mogu prebaciti liniju ako dostavim potpisani zahtjev i osobnu iskaznicu. To sam sljedeći dan i napravila, bez ikakvog problema, i to kod drugog agenta, koji nijednom riječju nije spominjao gluposti od prethodnog dana”, povjerala nam se.

Za kraj, apsurd kojem su potrošači izloženi od strane teleoperatera možda se najbolje može sažeti u događaju koji nam je prepričao jedan 38-godišnji korisnik tadašnjeg VIP-a. On je putem webshopa u kolovozu prošle godine kupio uređaj i produžio pretplatu na dvije godine, a kako bi ubrzao cijeli proces, odabrao je mogućnost da uređaj preuzme u poslovnici.

To je, čini se, bila prva greška u koracima, jer je aparat u poslovnici stajao pet dana, a da ga nitko o tome nije obavijestio, a onda su mu uz njega još pripremili dokumentaciju nekog drugog korisnika.

Drugi problem zadesio ga je već sljedeći dan, kad je shvatio da uređaj ne radi, a nakon što ga je odnio u poslovnicu kako bi na njemu napravili dijagnostiku, utvrđeno je da mobitelu ne radi SIM čitač kartica te mu je ponuđen servis.

“Odbio sam servis i zahtijevao novi mobitel, ali sam odbijen uz tezu da webshop i VIP poslovnica nisu ista tvrtka te da mobitel trebam vratiti putem webshopa, a tamo su mi pak tvrdili da u poslovnici lažu te inzistirali da ga ipak vratim tamo. Odlazim stoga opet u fizičku poslovnicu, gdje ponovo dobivam informaciju da mobitel trebam vratiti putem webshopa, nakon čega mi puca film i odlučim raskinuti ugovor. Ironično, nakon predaje zahtjeva za raskid, iz VIP-a mi stiže informacija da je prošlo već zakonom propisanih 14 dana za raskid ugovora - što nije točno jer taj rok počinje teći od trenutka kad sam pokupio mobitel - nakon čega ću morati slati pritužbu VIP-u”, uzrujan je i danas sugovornik Jutarnjeg lista.

Pritom će biti sretniji od mnogih -umjesto da ga odbije, tvrtka će priznati pogrešku te mu, pored mogućnosti za raskid ugovora, ponuditi još i umanjenje jednog telefonskog računa.

Šteta što mnogi Hrvati takvu priliku nikada neće dobiti.

Zašto se ne raskine ugovor ako je lopov uhvaćen?

Iz A1 zatražili smo kratko pojašnjenje slučaja krađe identiteta Splitsanke Jelene Lušić, a iz ove su kompanije zbog cijele situacije uputili ispriku, poručivši kako se tijekom postupka rješavanja prigovora dogodio nekoliko ljudskih propusta, kao i da Lušić nisu imali namjeru oštetiti.

Osim toga, kronološki su ispričali kako je tekao cijeli slučaj te pojasnili da se prva greška dogodila kada njihov agent, po primitku prijave krađe identiteta policiji, sve račune na ime Jelene Lušić nije stavio u spor.

“ Time bi korisnici prestali stizati računi i linija bi bila ukinuta. Raskid pretplatničkog odnosa bi se konačno dogodio nakon što bi nam korisnica dostavila pravomoćnu odluku ili pak dokaz nadležnog tijela da se zaista radi o zlouporabi osobnih podataka poput recimo policijskog zapisnika”, napisali su. Druga ljudska pogreška odnosi se na činjenicu da tvrtka nije na vrijeme suspendirala liniju korisnice, onako kako to nalaže procedura, a što će učiniti tek 15. svibnja, nakon što će im se obratiti HAKOM.

“18. srpnja dobili smo rješenje kojim je prekinut postupak rješavanja spora između korisnice i A1 Hrvatska ispred HAKOM-a. HAKOM istim nalaže da A1 Hrvatska prestane s naplatom računa, što smo i učinili tri mjeseca ranije te upućuje korisnicu na Agenciju za zaštitu osobnih podataka. Obzirom na to da smo u međuvremenu od HAKOM-a primili policijski zapisnik iz kojeg je razvidno da je policija utvrdila zlouporabu podataka i pronašla počinitelja, mi ćemo poništiti pretplatnički odnos s gospođom Lušić i pokrenuti postupak protiv počinitelja. Mjesečno imamo nekoliko zahtjeva po istoj osnovi, no za rješavanje postoji jasna procedura, koja nalaže da se računi odmah po primitku prigovora i prijave policiji stave u spor te se linija suspendira”, poručili su iz A1. Dodali su također kako tvrtka trenutno razvija projekt kojim će poboljšati proces identifikacije na prodajnom mjestu, prvenstveno zbog osjetljivosti osobnih podataka.