

**Savez udruga za zaštitu potrošača  
Hrvatske - Split  
Iločka 6, 21000 Split**

Telefon: 021/503 364, Faks: 021/503 365  
MB: 2152703, Registarski broj: 17002546

e-mail:-predsjednik:  
[nenad.kurtovic@potrosac-split.org](mailto:nenad.kurtovic@potrosac-split.org)  
-tajništvo: [info@potrosac-split.org](mailto:info@potrosac-split.org)  
web: [www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)

(Savez koristi web stranicu uz suglasnost HUZP-Zagreb)

### **Zapisnik**

sa sjednice Upravnog odbora Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske (u daljnjem tekstu: Savez), održane u Donjem Vidovcu pored Čakovca, dana 10. listopada 2008. godine s početkom u 13,30 sati.

#### *Prisutni članovi Upravnog odbora:*

- Nenad Kurtović, predsjednik,
- Vesna Brčić Stipčević, član,
- Zlatko Polišanski, član
- Martin Mrša, opunomoćeni član
- Nenad Vertovšek, član,
- Mladen Juras, član

#### *Ostali prisutni predstavnici udruga članica Saveza*

- Zoran Knežević, Zadarski potrošač, predsjednik,
- Marko Paripović, Riječki potrošač, predsjednik,
- Mijat Matković, HUZP – Slavonski Brod, dopredsjednik,
- Tanja Popović, Centar za edukaciju i inf.potrošača, predsjednica,
- Ante Tičić, Dalmatinski potrošač Split.

### **DNEVNI RED:**

1. Usvajanje zapisnika sa prethodne sjednice Upravnog odbora,
2. Informacija o:
  - sjednicama Nacionalnog vijeće za zaštitu potrošača RH,
  - sjednicama Povjerenstva za cijene, i
  - ostalim događajima.
3. Zamolba Centra za edukaciju i inf.potrošača – Osijek, primanje u članstvo Saveza,
4. Rasprava o zauzimanje stava oko danjih aktivnosti Saveza u svezi suradnje sa subjektima zaštite potrošača na nacionalnom i međunarodnom nivou,
5. Mišljenje na Prijedlog pravilnika o telekomunikacijama,
6. Informacija o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju depozita,

---

#### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Čakovački potrošač» Čakovec, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalnih djelatnosti – Solin, Udruga za zaštitu prava potrošača « Potrošački centar» Rijeka i «Zadarski potrošač» Zadar

7. *Funkcioniranje udruga za zaštitu potrošača u uvjetima osiguranja financijskih sredstava.*

### **Odluke i zaključci:**

#### *Ad-1:*

*Jednoglasno je usvojen Zapisnik sa prethodne sjednice Upravnog odbora - Zadar, 29. svibanj 2008. godine.*

#### *Ad-2:*

*Jednoglasno su prihvaćene informacije o održanim sjednicama Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača i Povjerenstva za cijene.*

- a) Predsjednik SUZPH dao je informaciju o raspravi i zaključcima sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, a izvješće sa spomenute sjednice i zaključci doneseni na današnjoj sjednici Upravnog odbora čini sastavni dio ovog zapisnika – Prilog br. 1.*
- b) Informaciju o sjednici i radu Povjerenstva za cijene dala je Vesna Brčić Stipčević, članica istog Povjerenstva.*

#### *Ad-3:*

*Nakon što je predsjednica udruge Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Tanja Popović upoznala prisutne sa dosadašnjim aktivnostima udruge, Upravni odbor donio je jednoglasnu odluku o primanje udruge u članstvo Saveza.*

#### *Ad-4:*

*Nakon cjelovite rasprave o daljnjim aktivnostima Saveza u svezi suradnje sa subjektima zaštite potrošača na nacionalnom i međunarodnom nivou, prihvaćeni su sljedeći zaključci:*

- Savez udruga će kao i do sada obavještavati sve udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj o raspravama i donesenim zaključcima sa sjednica Upravnog odbora i Skupštine Saveza, kao i o informacijama o svim drugim aktivnostima Saveza,*
- Smatra se poželjnim udruživanje svih udruga za zaštitu potrošača u jedinstveni savez udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj i to realizirati uz osiguranje sljedećih pretpostavki:
  - a) Da se svim udrugama za zaštitu potrošača, članicama jedinstvenog saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, osigura potpuna ravnopravnost po svim aktivnostima djelovanja i rada u savezu.*
  - b) Da se udruživanje provede na osnovu Statuta saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske i uz primjenjuju Kodeks ponašanja Saveza udruga,*
  - c) Da se do izmjene Zakona o zaštiti potrošača, financiranje saveza obavlja u skladu s posebnom odlukom o kotizaciji udruga u financiranju saveza udruga.**
- U pogledu suradnje na međunarodnom planu, Upravni odbor odobrava i podržava započete aktivnosti Saveza udruga na dobivanju statusa pridruženog člana BEUC-a, Krovne europske udruge za zaštitu potrošača u EU.*

---

#### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

*Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Čakovački potrošač» Čakovec, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalnih djelatnosti – Solin, Udruga za zaštitu prava potrošača « Potrošački centar» Rijeka i «Zadarski potrošač» Zadar*

Ad-5.

*Jednoglasno su prihvaćene primjedbe na: Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, a koje je izradila Zagorka Krvavica, savjetnica za telekomunikacije u udruzi „Dalmatinski potrošač“ – Split. Tekst primjedbi čini sastavni dio ovog zapisnika – Prilog br. 2.. Iste primjedbe će kroz javnu raspravu Savez uputiti na navedeni Pravilnik, te se donosi odluka da Zagorku Krvavicu u javnoj raspravi predstavlja i zastupa Savez udruga.*

Ad-6:

*Nakon što je predsjednik Upravnog odbora dao informaciju o aktivnostima oko izmjene i dopune Zakona o osiguranju depozita, donosi se jednoglasna zaključak, da se daje podrška inicijativi Izmjene i dopune Zakona o osiguranju depozita u dijelu koji se odnosi na visinu osiguranih depozita građana sa 100.00 kuna na više. Podržava se inicijativa da iznos «osiguranje štednje» bude u visini prosječno osigurane štednje zemalja EU – kunska protuvrijednost od 50.000 €.*

Ad-7:

*U pogledu mogućnosti funkcioniranja udruga za zaštitu potrošača, posebno onih koje ne organiziraju Savjetovališta za zaštitu potrošača, a budući se udruge za zaštitu potrošača mogu financirati samo iz Zakonom o zaštiti potrošača predviđenom modelu, nužno je potrebno inicirati izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača kojim bi se osigurali stalni i stabilni izvori financiranja udruga, kao i osiguranje primjerenog poslovnog prostora u gradovima gdje se nalazi sjedište udruge.*

*Upravni odbor ocjenjuje da, ukoliko udruge ne osiguraju stalne izvore financiranja (sredstva za savjetničke-tajničke poslove, najam prostora, materijalne troškove i slično), moguće je očekivati prestanak rada pojedinih udruga.*

*S obzirom da su neke udruge članica Saveza, gotovo ostale bez izvora financiranja, Upravni odbor donosi odluku da će za članove Upravnog odbora Savez iz svojih (skromnih) sredstava snositi troškove putovanja i to:*

- dnevnicu u visini 170,00 kn,
- trošak javnog prijevoza ili upotreba vozila u službene svrhe 1,00 kn/km,
- trošak noćenja (po potrebi).

*Predsjednik:  
Nenad Kurtović*

*Prilozi koji čine sastavni dio ovog zapisnika:*

- Prilog br. 1., Informacija i zaključci o sjednici Nacionalnog vijeće za zaštitu potrošača RH (povećanje cijena energenata),
- Prilog br. 2., Primjedbe na Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

---

**Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Čakovački potrošač» Čakovec, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalnih djelatnosti – Solin, Udruga za zaštitu prava potrošača «Potrošački centar» Rijeka i «Zadarski potrošač» Zadar

## **Prilog br. 1.** (Točka 2.a. dnevnog reda)

1. Prihvaća se informacija o aktivnostima Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske (dalje: Savez) na zaštiti gospodarskih interesa potrošača u Republici Hrvatskoj u odnosu na tekuća i najavljena povećanja cijena energenata za period siječanj – rujan 2008. godine.

2. Savez ocjenjuje da su događanja u navedenom periodu (siječanj – rujan 2008. godine), a koja se odnose na promjene cijena energenata, ukazala da oni koji odlučuju o cijenama energenata - tvrtke pružatelji javne usluge - Hrvatska energetska regulatorna agencija (dalje: Agencija) - Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva (dalje: MINGORP) - Vlada Republike Hrvatske (dalje: Vlada) – još uvijek nalaze razno načina da se umanju ili spriječi mogućnost sudjelovanja predstavnika potrošačkih udruga – Saveza – u obavljanju svojih aktivnosti na zaštiti gospodarskih interesa potrošača. Nabrojimo na osnovu čega smo došli do ovakvog zaključka:

- Pisma upućena Potpredsjedniku Vlade, gospodinu Polančecu, na koja se ne odgovara, 29. travanj 2008. godine i 15. svibanj 2008. godine?
- Održavanje sjednice Savjeta za zaštitu potrošača Agencije u terminu kad istome ne mogu prisustvovati ni predstavnici potrošača ni MINGORP?
- Povjerenstvo za energetiku i obnovljive izvore u svom članstvu nema predstavnike potrošačkih udruga i ako je ono to koje razmatra i savjetuje Vladu o eventualnim promjenama cijene javnih usluga, električne energije, plina, toplinske energije?
- Zakazivanje sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača Republike Hrvatske u terminu (03. srpnja 2008. godine) nakon što je stupila na snagu Odluka o povećanju cijene električne energije i subvencioniranju troškova za električnu energiju (01. srpnja 2008. godine)?

3. Bez obzira što smo prilikom dobili van «regularnog vremena», naše stavove smo ipak iznijeli predstavnicima državne uprave u Nacionalnom vijeću. Naša inicijativa, da se razmotri mogućnost odgađanja stupanja na snagu donesenih odluka, nije prihvaćena. Koliko su bili snažni argumenti na «našoj» strani, pokazat će naknadana analiza provedbi istih odluka u odnosu na zakone i prateće propise, te rezultat istih na zadani socijalni učinak. Evo skraćenog popisa naših «želja» iznesenih na Nacionalnom vijeću:

1. Poštivanje zakona i pratećih propisa kod donošenje odluke o povećanju cijene električne energije
2. Istovremeno povećanje cijene toplinske energije, plina i električne energije
3. Datum povećanja cijena prilagoditi datumu kad se čitaju brojila, te uvesti mehanizam da se cijene mijenjaju svakih šest mjeseci, 1. listopada i 1. travnja
4. Provjera učinka novog načina tarifiranja na cijenu električne energije kućanstvima, ima li odstupanja od donesene odluke Vlade
5. Uključivanje potrošačkih udruga kroz savjetodavna tijela kod donošenja odluka
6. Odgodu Odluke o provedbi mjera za ublažavanje porasta cijene električne energije,

*a na sjednici Nacionalnog vijeća predložen je i zaključak, koji glasi:*

---

### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

*Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Čakovački potrošač» Čakovec, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalnih djelatnosti – Solin, Udruga za zaštitu prava potrošača « Potrošački centar» Rijeka i «Zadarski potrošač» Zadar*

*Sve do sada navedeno otvara previše dilema i traži odgovore na mnoga pitanja, ali ako nam je svima želja da se u konačnome dođe do pravičnog, objektivnog i ne diskriminirajućeg modela prema kojem će se raspored tereta povećanih troškova za energiju u kućanstvima u Republici Hrvatskoj pravično rasporediti, i po energetskim i po ekonomskim i po socijalnim regulatornim elementima, onda je potrebno uraditi dodatni napor i u slijedećih nekoliko mjeseci obaviti određene aktivnosti kojima će se pomoći u iznalaženju odgovora na postavljena pitanja.*

*Prije svega treba doći do kvalitetnih podataka o svim parametrima ponašanja kućanstava sa energijom, ali isto tako i o socijalnom statusu i imovinskom stanju pojedinog kućanstava. Kako u 2009. godini nastupa uvođenje poreznog broja, a očekivano je da se do tada privede kraju i izrada Nacrta strategije energetskog razvitka Republike Hrvatske i Prijedlog programa provedbe strategije energetskog razvitka Republike Hrvatske, došlo bi se do pravih podloga za regulaciju. Također treba zadužiti HEP i HERA da se za potrebe razvrstavanja potrošača unutar kategorije kućanstvo izrade potrebne analize, te u konačnome izradi i novi model utvrđivanja tarifnih elemenata, uključivo i kroz izmjene tarifnih sustava (posebna cijena za kućanstva, posebna za kuće za odmor, posebna za zajedničku potrošnju - stubišta, posebno za garaže, i tako dalje).*

*Iz tih razloga, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske poziva Vladu Republike Hrvatske da odgodi primjenu Odluku o provedbi mjera za ublažavanje porasta cijena električne energije građanima i kućanstvima od 30. lipnja 2008. godine do daljnjeg.*

4. Kako nije prihvaćeno s naše strane do sada predloženo, ne preostaje nam drugo, već da sačekamo obračun isporučene električne energije po navedenim odlukama (iste stupile na snagu 1. srpnja 2008. godine), izvršimo analizu ispostavljenih računa, te u slučaju da se utvrde nepravilnosti u istima, pokrene sudski spor kojim će se zaštititi gospodarski interesi potrošača električne energije u Republici Hrvatskoj. Naime, za očekivati je da se pored već prisutnog saznanja o nepoštivanju odredbi članka 24. stavak 6. Zakona o zaštiti potrošača, neće biti poštivan ni članak 12. stavak 3. istog Zakona. Pored toga analizom treba doći do saznanja da li je povrijeđena odredba članka 26. stavak 6. Zakona o energiji. Analizu istoga izradit će radna grupa koju će imenovati udruga Dalmatinski potrošač iz Splita.

---

**Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Čakovački potrošač» Čakovec, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalnih djelatnosti – Solin, Udruga za zaštitu prava potrošača « Potrošački centar» Rijeka i «Zadarski potrošač» Zadar

## **Prilog br. 2.** (Točka 5. dnevnog reda)

### **Primjedbe na prijedlog** Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te mjerilima kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Čl.6.toč.23. ....izvješćivanje Komisije o pristupu zadržanim podacima.

- definirati pobliže koja Komisija.
- Napomena: ZEK čl.2. definira „Komisija“= Komisija EU
- Isto čl.27. st.(1)

Čl.7. toč.2.: Pravilnik (kao i Zakon) definira samo „Pretplatnički ugovor“, koji mora propisati prava i obveze davatelja usluge i korisnika.

Upit: korisnik potpisuje samo zahtjev i prema sada postojećoj praksi smatra se da potpisani zahtjev zajedno sa općim uvjetima davatelja usluge čini ugovor o ptp odnosu; to treba biti definirano općim uvjetima davatelja usluge; za sada to nije slučaj kod svih operatora. U toč.3. istog članka Pravilnika, kao niti u tekstu ZEK čl.42., nije ostavljena mogućnost (nije navedeno) da se općim uvjetima može to propisati niti izjednačiti.

Znači li to da se primjenom novog Zakona od 01.07.2008. i ovog Pravilnika ponovo propisuje obvezni postupak (što svakako podržavam): zahtjev, ugovor i nakon toga uključenje?

### **Čl.8. Zahtjev za zasnivanje ptp odnosa:**

- U toč.4. članka i vezano uz toč.1. su izjednačene pravne i fizičke osobe u smislu osiguranja plaćanja usluga, pa to može biti razlog neprihvatanja postavljenog zahtjeva za zasnivanje ptp odnosa fizičke osobe.
- Primjedba: Ako to nije namjera ovog Pravilnika, trebalo bi u tom smislu razdvojiti obveze fizičkih i pravnih osoba, jer ako su one izjednačene, operator može postaviti zahtjev da fizička osoba mora dostaviti npr. prosjek svojih mjesečnih primanja kako bi dokazala mogućnost osiguranja plaćanja usluga.

### **Čl.9. Ugovor...**

St.(1) i (2):

- definirati početak korištenja „osnovne“ usluge-uključenje, s obzirom da se u st.2. istog članka definira početak korištenja dodatne usluge na način da je „operator obvezan poslati pretplatniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge“.
- Naime, u st.(1) toč.5. traži se da «ugovor osobito mora sadržavati...(toč.5.) vrijeme uspostave priključne točke», što ne znači istovremeno i uključenje priključka i «osnovne» usluge (pitanje ptp linije, kućne instalacije, terminalne opreme u stanu).
- Ugovor mora osobito sadržavati (toč.4.) «jasno i prikladno opisanu razinu kakvoće usluge koja se pruža» - podržavam -to čini velik napredak u odnosu na postojeće stanje.
- prijedlog: definirati kriterije za kakvoću za pojedinu vrstu usluge.

St.(3) citat:

---

#### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Čakovački potrošač» Čakovec, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalnih djelatnosti – Solin, Udruga za zaštitu prava potrošača « Potrošački centar» Rijeka i «Zadarski potrošač» Zadar

- «Pravna ili fizička osoba mora osigurati ispravnu ptp instalaciju i nabaviti tlk terminalnu opremu koja zadovoljava tehničke uvjete i norme, a tlk terminalna oprema mora imati propisanu izjavu o sukladnosti.»
- Prijedlog: Treba navesti na koje se tehničke uvjete i norme odnosi tj. navesti propise ili pravilnik u kojemu su norme navedene, kao i tko izdaje «propisanu izjavu o sukladnosti».

## Čl.10. Sklapanje ugovora putem interneta i na daljinu

St.(5) citat:

- «Na ugovore sklopljene na daljinu na odgovarajući način se primjenjuju odredbe posebnih zakona»
- treba precizirati (a ne ostaviti nedefinirano) da se «na određeni način» primjenjuju odredbe «posebnih» zakona. Zakon o zaštiti potrošača u Glavi VII precizno definira uvjete za ugovore sklopljene na daljinu; npr. u čl.45. ZZP : «potrošač (korisnik) može raskinuti ugovor sklopljen na daljinu u roku 7 dana, ne navodeći za to razlog» itd.

## Čl.11. Zabranjene odredbe ptp ugovora

St.(1) citat:

- .....Uvjeti ugovora za javne komunikacijske usluge koje se smatraju nepoštenima odnose se na sljedeće mogućnosti operatora, ali nisu ograničene na:.....
- primjedba: nejasno; na što se još odnose? čime je to definirano?

## Čl.12. Primjenjivost ptp ugovora

St.(1) Pre-paid korisnik ima pravo na iste uvjete korištenja usluge koji «ne smiju biti manje povoljni od uvjeta koji se primjenjuju na korisnike post-paid»....

- primjedba: Postojeće cijene pre-paid su skuplje od onih za pretplatnike post-paid. Znači li to da će operatori to morati mijenjati?

## Čl.13. Dodjela i promjena ptp brojeva

St.(4) «U slučaju promjene ptp broja operatori javnih komunikacijskih usluga moraju o toj promjeni obavještavati pozivatelje dotadašnjeg ptp broja najmanje tri (3) mjeseca od dana obavljene promjene.»

prijedlog:

- dodati novi stavak u kojem se definira da operatori moraju u svakom slučaju izbjegavati promjene ptp brojeva, da ih mogu primijeniti samo iznimno, kada ne postoji ni jedna druga mogućnost, bez obzira radi li se o fizičkoj ili pravnoj osobi pretplatnika.
- Prijedlog: najmanje 6 mjeseci (umjesto najmanje 3 mjeseca)

## Čl.16. Privremeno isključenje.....

---

### Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Čakovački potrošač» Čakovec, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalnih djelatnosti – Solin, Udruga za zaštitu prava potrošača « Potrošački centar» Rijeka i «Zadarski potrošač» Zadar

St.(1) toč.4. Operator može privremeno isključiti ptp terminalnu opremu iz mreže ako utvrdi da je ispunjen uvjet:

4. Pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene elektroničke komunikacijske usluge ni nakon prethodno dostavljene opomene.....

- dodati: pismene opomene, što je u skladu sa st.(3) istog članka.

## **Čl.20. Praćenje navika korisnika**

.....U slučaju postojanja povoljnijeg cjenovnog paketa za korisnika, operator mora o tome obavijestiti korisnika i u obavijesti osigurati upute kako primijeniti povoljniji cjenovni paket.

- prijedlog: ...operator može o tome obavijestiti korisnika.....
- Dodati: Promjenu cjenovnog paketa operator može izvršiti samo nakon uredno zaprimljenog potpisanog zahtjeva korisnika.

## **Čl.21. Zaštita od zlouporaba i prijevara.....**

St.(2) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su sukladno Zakonu, bez naknade, pretplatnicima pružiti podroban ispis računa.....

- dodati: ....bez naknade, na pismeni zahtjev pretplatnika.....

St.(3) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su u skladu sa Zakonom omogućiti pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu unaprijed odabrani iznos.....

- Prijedlog: Ostaviti mogućnost zabrane određene vrste poziva po pismenom zahtjevu pretplatnika bez obzira na visinu troška u prethodnom računu ili postavljenom ili ne postavljenom limitu.

## **Čl.23. Prigovor i traženje naknade**

St.(3) .....Kad su prigovori ili reklamacija upućeni poštom preporučeno putem, dan predaje pošti smatra se.....

- Ispravak: ...preporučenom poštom/pošiljkom.....

St.(9) U slučaju podnošenja zahtjeva za rješavanje spora Agenciji, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan zastati sa svim postupcima do okončanja spora pred Agencijom.

- Prijedlog: definirati tko obavještava operatora da je korisnik podnio zahtjev za rješavanje spora Agenciji ili kasnije - pokrenuo sudski spor, tj. nastavlja žalbeni postupak.

Prijedlog:

- dodati u svim točkama rokove za podnošenje prigovora i reklamacije korisnika, kao i za odgovore operatora i Agencije prema odredbama ZEK\_a.
- Dodati uputu o pravnom lijeku u odgovoru Agencije.

---

### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

*Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Čakovački potrošač» Čakovec, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalnih djelatnosti – Solin, Udruga za zaštitu prava potrošača «Potrošački centar» Rijeka i «Zadarski potrošač» Zadar*

## **Glava V. DJELATNOST GRAĐENJA.....**

Obveze operatora

**Čl. 35.** St.(1) Infrastrukturni operator obavezan je u roku devedeset (90) dana od stupanja na snagu ovog Pravilnika Agenciji dostaviti podatke o svojoj izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i to za:

1. kabelsku kanalizaciju.....

Upit: Kako - kada ne postoji u potpunosti izrađena tehnička dokumentacija?  
Jesu li i koje su predviđene sankcije?

## **Glava VI. USLUGE S DODANOM VRIJEDNOSTI**

Pravila za postupanje operatora usluga s dodanom vrijednosti

**Čl.37.** St.(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti će se očitovati Agenciji na obavijest iz stavka 3. ovog članka.....

- Ispravak: .....iz stavka 2. ovog članka.....

St.(4) Agencija će....., očitovanju operatora iz stavka 4. ovog članka.....

- Ispravak:.....iz stavka 3. ovog članka

## **Glava VII. KAKVOĆA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA**

Opće odredbe o kakvoći.....

### **Čl.38.**

Primjedba:

- Nisu definirani kriteriji za kakvoću usluge nego samo da su «operatori odgovorni za osiguravanje kakvoće djelatnosti i usluga koje obavljaju»....., kao i za otklanjanje kvarova i smetnji i da moraju «voditi računa o brzini i djelotvornosti uklanjanja smetnji i kvarova.»
- Prijedlog: dodati da operatori posebno moraju voditi računa o brzini otklanjanja kvarova i smetnji kod posebnih kategorija pretplatnika kao što su: domovi za starije i nemoćne osobe, starijih i/ili invalidnih osoba koje žive same u kući ili stanu i sl.

### **Čl. 42.** Objava podataka o kakvoći usluga

St.(3) U postupku provjere objašnjenja operatora....., Agencija može uzeti u obzir parametre koji uključuju, ali nisu ograničeni na:

Toč.3. očekivanu kakvoću usluge koja je primjerena cjenovnim sustavima za usluge ili koja razlikuju jednu uslugu od druge usluge pod drugim nazivom koju pruža isti operator.

- Primjedba: sasvim nejasno

---

#### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

Centar za edukaciju i informiranje potrošača – Osijek, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Čakovački potrošač» Čakovec, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalnih djelatnosti – Solin, Udruga za zaštitu prava potrošača «Potrošački centar» Rijeka i «Zadarski potrošač» Zadar