

KLASA: 053-02/20-02/02  
URBROJ: 376-05-2-20-2  
Zagreb, 27. travnja 2020.

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača**  
**Na pažnju predsjednice, gospođe Ane Knežević**  
**Ozaljska 93/II**  
**10000 Zagreb**

**Predmet: Prijedlog HUZP-a, privremeno isključivanje telekomunikacijskih usluga korisnika zbog COVID-19 i potresa**

**Poštovana gospođo Knežević,**

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 24. travnja 2020. Vaš prijedlog upućen Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture, vezan za postupanje operatora javnih komunikacijskih usluga po zahtjevu krajnjeg korisnika, glede mogućnosti privremenog isključivanja javnih komunikacijskih usluga. Stoga Vas želimo izvijestiti o slijedećem.

Sukladno članku 16. stavku 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19), operator javnih komunikacijskih usluga mora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže najmanje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od tri (3) mjeseca.

Nadalje, kako i navodite u svom dopisu, u općim uvjetima poslovanja operatora može se utvrditi i dulji rok privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme prema zahtjevu pretplatnika, zavisno o poslovno politici svakog operatora.

Nastavno na navedeno, u uvjetima novonastale situacije povezane s pojavom i širenjem koronavirusa (COVID-19) u Republici Hrvatskoj, a slijedom Odluke ministra zdravstva o proglašenju epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2, od 11. ožujka 2020., HAKOM je između ostalog, uputio operatorima preporuku oko privremenog isključenja korisnika, a kako bi na opravdani zahtjev korisnika omogućili i dulje razdoblje trajanja privremenog isključenja usluga, također, i u slučajevima kada nisu ispunjeni za to predviđeni uvjeti propisani općim uvjetima. Sve u cilju, kako bi krajnji korisnici u ovoj novonastaloj situaciji imali mogućnost duljeg privremenog isključenja, a zbog trenutne nemogućnosti korištenja istih uzrokovanog po navedenim situacijama iz Vašeg dopisa.

Zaključno, dostavljamo ovaj dopis i operatorima na znanje, kako bi isti bili upoznati sa Vašom inicijativom.

Vama zahvaljujemo na doprinosu, u cilju zajedničkog djelovanja u području zaštite krajnjih korisnika elektroničkih komunikacija, a kako bi i u ovom trenutku povećali njihovo zadovoljstvo, odnosno umanjili njihovo možebitno negodovanje.

S poštovanjem,

*RAVNATELJ*

*42 Kule*  
*mr.sc. Miran Gosta*  
**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI**  
Roberta Frangeša Mihanovića 9  
2 Z A G R E B

Dostaviti:

1. Elektroničkom poštom: [huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr); [Neven.AlujevicGrgas@t.ht.hr](mailto:Neven.AlujevicGrgas@t.ht.hr); [martina.dragicevic@A1.hr](mailto:martina.dragicevic@A1.hr); [irena.bedik@tele2.com](mailto:irena.bedik@tele2.com)
2. Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Prisavlje 14, 10000 Zagreb
3. Naslovu poštom s povratnicom
4. U spis