



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 20.rujna 2014.
Naš broj : 1133-4/14

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI-HAKOM**
Ravnatelj g. mr.sc.Mario WEBER

Roberta Frangeša Mihanovića 9,
10110 ZAGREB
Telefaks:7007070

050-02/14-12/706
376-05/AM-14-5(IM) od 18.07.2014.

Poštovani gospodine WEBER,

Našim dopisom od 24.srpnja 2014.zatražili smo odgovore na naša pitanja HAKOM-u kao regulatornoj agenciji .

Nažalost odgovore nismo dobili, a postavili smo Vam 14 pitanja.

Kako je već prošlo skoro dva mjeseca požurujemo odgovore, a ako ste ih slučajno zagubili pa nam radi toga niste u mogućnosti odgovoriti molimo da nam to napišete pa ćemo poslati kopiju dopisa.

Unaprijed zahvaljujemo

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača pomažu
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad
Koprivnica*





HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 24.srpnja 2014.
Naš broj : 1133-3/14

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI-HAKOM
Ravnatelj g. mr.sc.Mario WEBER

Roberta Frangeša Mihanovića 9,
10110 ZAGREB
Telefaks:7007070

050-02/14-12/706
376-05/AM-14-5(IM) od 18.07.2014.

Poštovani gospodine WEBER,

drago nam je da će HAKOM pa možda i na našu malu inicijativu pokrenuti postupak da operatori ipak imaju besplatan broj telefona za prijavu kvarova. I Vi ste uvidjeli da ako se potrošaču pokvari linija i nije u mogućnosti telefonirati on mora nazvati svog operatora najčešće iz druge mreže i to mora platiti.

Još bolje bi bilo kada bi na boju koji je za prijavu kvara bila izbjegnuta reklama jer je i obveza operatora da se u nekom kratkom roku uspostavi veza, ali ako se smatra da je uspostavljena veza na kojoj će potrošač izgubiti 30 minuta da dođe do AGENTA onda brzo javljanje nema nikakve svrhe.

Iz kojeg razloga nas davatelji usluga maltretiraju troše naše dragocjeno vrijeme da bismo mi slušali njihovu reklamu. Oni mogu napraviti da uspostavom linije ili veze ako stisnemo 1 dobijemo reklame , ako stisnemo 2 AGENTA.

Nas potrošače jako interesira iz kojeg razloga nam davatelj usluge suprotno Ugovoru uskraćuje uslugu. Možda on vidi nekakvu zlouporabu od strane trećih osoba , onda bi to bilo u redu, ali ako u konkretnom slučaju potrošač nije uopće oštećen , ima opciju koja mu daje 1000 minuta razgovora sa svim mrežama, a iskoristio je oko 500 minuta i to u nekoliko mjeseci gdje je tu zlouporaba.

Smatrate li Vi u HAKOMU da je dovoljna satisfakcija što će pretplatnicima da ti naknadu od 50 lipa po danu ili možda 1 kunu , a oni ne mogu telefonirati ili npr gledati TV?

Naravno predložena su pravna pravila koja pogoduju kapitalistima i davateljima usluge, a potrošači bi trebali skrušeno moliti da im ovi puste liniju da mogu telefonirati.

Da ste kojim slučajem kao regulatorna agencija predložili veće naknade za neispunjenje ugovora onda bi i davatelji usluge brže rješavali svoje kvarove.

Koja je sankcija ako davatelj usluge u roku 24 sata ne popravi kvar? Jedna kuna po danu o pretplate , ali kada bi to bilo 50 kn onda bi to bilo nešto drugo.



*Projekte zaštite potrošača pomažu
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad
Koprivnica*



Mi smo upućeni kako se rade prigovori , pa smo tako i postupili tražeći objašnjenje od TELE2 . Oni su nam napisali da su postupili shodno odredbama članka 15.Općih uvjeta poslovanja, a Vi ste napisali da je to u skladu s člankom 14. Općih uvjeta. Svakako bi bilo dobro da se oko toga dogovorite.

Ako je HAKOM regulatorna agencija kako je mogao dopustiti davatelju usluge da koristi diskrecionu odluku (koja usput budi rečeno može biti propisana samo Zakonom) o isključenju usluge, a da ne mora dati nikakvo objašnjenje. Kako to HAKOM štiti nas potrošače?

Kada već pišete o zlouporabi „da kao takva može predstavljati niz situacija za koje je potrebna žurna reakcija operatora, ovakva mogućnost ne smije biti isključena“ da li znate da kada potrošač ima povećan račun i kada ga je operator o tome dužan obavijestiti radi moguće zlouporabe umjesto prekida linije operatori šalju glasovnu obavijest ili čak SMS pa onda onaj koji zloupotrebljava liniju to čini i dalje jer je potrošač izgubio mobitel.

Kada se već vrši takva briga za potrošača zašto se tada ne prekine linija i obavijesti potrošača da može primati samo dolazne pozive dok se situacija ne raščisti, dok ne nazove svog operatora i kaže određenu šifru za puštanje linije.

Naravno još uvijek nismo dobili od Vas odgovore na naša pitanja od 13.srpnja 2014.g. pa ih ponovo ponavljamo.

Ukoliko ne znate odgovore na postavljena pitanja onda bi bilo korektno da nam to i napišete da ne uzimamo naše dragocjeno volontersko vrijeme, a i Vaše vrijeme za koje dobivate plaću, a mogli bi možda nešto drugo raditi.

Odgovorili ste nam da je na našem broju 095 5236283 operator ograničio uslugu uslijed sumnje u zlouporabu, što je pravo operatora, sukladno Općim uvjetima poslovanja . Shodno tome molimo da nas obavijestite i da nam odgovorite na pitanja:

1. Kako je operator TELE2 utvrdio da se na navedenom broju radila zlouporaba?
2. Što je to opravdana sumnja za isključenje prema Općim uvjetima i kako se utvrđuje?
3. Takve radnje isključenja na osnovu sumnje spadaju u **diskrecionu ocjenu** koja jedino može biti propisana Zakonom, a ne Općim uvjetima. Vjerojatno Vaši pravnici znaju što je diskreciona ocjena ili im je to promaklo?
4. Kako HAKOM štiti potrošače kada dozvoljava da potrošača netko isključi jer je telefonirao, a telefoniranje je jedan od uvjeta ugovora, čak što više koristi se tarifa „SMART“ u kojoj potrošač ima 1000 minuta razgovora sa svim mrežama, a na navedenom broju mjesečno se ne potroši više od 500 minuta. Gdje je tu zlouporaba?
5. U osnovi sumnje ili osnovanoj sumnji netko bi trebao napraviti analizu razgovora i onda bi se vidjelo da su to obični razgovori prosječnog trajanja ! Da li to smiju s obzirom na tajnost telefonskih razgovora?
6. Tko je osoba koja može temeljem sumnje nekome isključiti liniju, a to bi bilo slično kao kada bi Vama g. ravnatelju netko iz policije rekao da Vam se uzima vozačka dozvola jer postoji sumnja u zlouporabu jer bi mogli napraviti nekakvu prometnu nezgodu?



Projekte zaštite potrošača pomažu
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad
Koprivnica



7. Da je netko u TELE2 radio svoj posao onda bi vidio da zlouporabe nema jer je TELE2 u svojoj reklami za SMART tarifu rekao da potrošač ima mogućnost 1000 minuta besplatnih razgovora sa svim mrežama i 3 GB korištenja interneta. Mi nismo potrošili niti 500 minuta mjesečno i na Internet uopće nismo išli niti ga koristili. Da nije to zlouporaba?
8. Naravno iz poslovanja po broju vidljivo je da uredno plaćamo i nadopunjavamo račun bonovima , a mi nismo primijetili da je došlo do zlouporabe od strane trećih osoba pa ni tu ne vidimo razlog zašto je linija prekinuta.
9. Temeljem čega je linija puštena , kada mi nismo mogli na to utjecati niti se drugačije ponašati. Nadamo se da će Vaša inspekcija predložiti određene sankcije prema davatelju usluge radi neopravdanog isključenja !
10. Mi smo mišljenja da se tu radi o tome da se potrošaču ukinu njegova prava jer relativno povoljno može telefonirati.
11. Prilikom puštanja linije nije nam odmah uključena SMART tarifa što smo morali ponovo reklamirati
12. Na takav način se želi potrošača prisiliti da uzme skuplju tarifu npr. REVOLUCIJA koja dozvoljava 1500 minuta razgovora prema svim mrežama , ali za 100 kn mjesečno. Da li bi nam i tu prekinuli liniju ako bismo potrošili mjesečno više od 1300 minuta?
13. Vjerojatno se sjećate da su operatori već tako postupili dajući potrošačima određene benefite , a kada bi potrošači to trošili na što imaju pravo onda su im ukidali linije
14. Poštovana gospodo u HAKOMU koja je svrha reklame davatelja usluge, da mi potrošači možemo potrošiti 1000 ili 1500 minuta , a onda nam ograničiti ili ukinuti telefoniranje? Gdje je tu Vaša uloga kao regulatora i ne biste li Vi trebali kontrolirati i uspostaviti jedan korektan odnos prema potrošaču naravno kroz pravna pravila, a Vi ste ti koji radite na uštrb potrošača. Primjer može biti brzina interneta da potrošač plaća 100%, a davatelj usluge mu legalno prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama može isporučiti minimalno 50% od plaćenog.

Naravno mi smo prijavu poslali i **Inspekciji telekomunikacija** pa vjerujemo da će oni kao stručni istražitelji postaviti barem neka od pitanja davatelju usluge radi razjašnjenja i sprečavanja samovolje kada ih već Vi niste postavili.

Molimo Vas dobro pročitajte naš dopis i odgovorite nam na pitanja koja smo Vam postavili , te **nemojte** nam odgovarati na pitanja koja Vam nismo postavili.

Unaprijed zahvaljujemo

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača pomažu
Grad Zagreb , Zagrebačka županija i Grad
Koprivnica*



TELE2

Tele2 d.o.o.
Ulica grada Vukovara 269D
10000 Zagreb
OIB: 70133616033
www.tele2.hr
korisnik@tele2.com
Fax: 095 1000 445
Tel: 095 1000 444
Šifra korisnika **0955236283**

Podaci o društvu upisani u registar Trgovačkog suda 080492341
Poslovna banka: Privredna banka Zagreb d.d. žiro račun: 2340009-1110169306
Temeljni kapital: 3.175.200.000,00 kn uplaćen u cijelosti
Članovi uprave društva: Malin Holmberg, Johan Bergström, Adrian Garrett, Viktor Pavlinić

HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
OZALJSKA 93/II
10000 ZAGREB

16. srpnja 2014.

Predmet: Očitovanje

Poštovani,

želimo Vas obavijestiti kako je dana 17. lipnja 2014. godine korisnički broj 0955236283 isključen sukladno odredbama članka 15. Općih uvjeta poslovanja Tele2.

Također Vas obavještavamo kako je dana 1. srpnja 2014. godine izvršena ponovna aktivacija navedenog korisničkog broja te tarifni model Smart 3 GB.

Srdačan pozdrav,

Vaš Tele2

KLASA: 050-02/14-02/706
URBROJ: 376-05/AM-14-5 (IM)
Zagreb, 18. srpnja 2014.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Ozaljska 93/II
10 000 Zagreb

Predmet: Odgovor na prijavu – Tele2 d.o.o.

Poštovani,

nastavno na Vaš dopis u kojem imate dodatna pitanja, a čiji odgovori će Vam pomoći u boljem savjetovanju krajnjih korisnika Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) se očituje se kako slijedi.

Vezano na vaš upit za broj Službe za korisnike operatora Tele2 i način naplate, HAKOM ističe da je sukladno članku 21, stavku 1 Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13 i 82/14; dalje: Pravilnik) propisana obveza operatorima sukladno kojoj su obvezni omogućiti besplatan pristup službi za korisnike za svoje korisnike, što znači da korisnik prilikom pozivanja iz mreže operatora čiju uslugu koristi ostvaruje poziv bez naplate. Zbog situacija u kojima krajnji korisnik ostane bez usluge te službi za korisnike svog operatora pristupa iz druge mreže, a u kojem slučaju mu se poziv naplaćuje, HAKOM razmatra mogućnost uvođenja obveze da poziv prema službama za korisnike bude besplatan iz svih mreža.

Nastavno na vaše upite u kojima je došlo do isključenja usluge iz razloga kvara, operator je obavezan sukladno članku 29, stavku 12 Pravilnika otkloniti kvar u roku 24 sata, a ako kvar nije otklonjen krajnji korisnik ima pravo na umanjeње mjesečne naknade. Nadalje, ako je došlo do isključenja usluge greškom operatora, krajnji korisnik može podnijeti prigovor koji je ujedno i zahtjev za ponovnim uključenjem te kao što je već navedeno, ima pravo na umanjeње mjesečne naknade sukladno broju dana u kojima je bio isključen.

Imajući u vidu navedeno, napominjemo kako pojedinačne probleme u korištenju usluga korisnici moraju prvenstveno pokušati riješiti s operatorom u propisanom postupku rješavanja spora, slijedom čega HAKOM nema ovlasti rješavati konkretan problem dok se ne ispunje formalni uvjeti za pokretanje postupka pred HAKOM-om. Neovisno o navedenom, svaki upit ili obavijest korisnika o nastalom problemu predstavlja vrijednu informaciju HAKOM-u temeljem koje, a osobito u situacijama ako se radi o učestalom ponašanju operatora koje ukazuje na povrede propisanih obveza prema korisnicima, HAKOM pokreće inspeksijski nadzor te usmjerava svoje regulatorno djelovanje na općoj razini, a što nije predmet postupka rješavanja pojedinačnih sporova između operatora i korisnika.

Nadalje, ponavljamo, da Tele2, sukladno općim uvjetima poslovanja, koji čine dio pretplatničkog ugovora, može ograničiti korištenje usluge uslijed sumnje na zlouporabu Naime, kao što smo naveli u prethodnom dopisu, Tele2 sukladno članku 14 Općih uvjeta poslovanja na koje krajnji korisnik

pristaje potpisivanjem ugovora ili otvaranjem paketa za unaprijed plaćenu uslugu ima pravo privremeno isključiti SIM karticu korisnika usluga, kao i ograničiti korisniku korištenje usluga s trenutnim učinkom.

Obzirom da zlorporaba kao takva može predstavljati niz situacija za koje je potrebna žurna reakcija operatora, ovakva mogućnost ne smije biti isključena. Međutim, isto ne znači da korisnik ne mora znati koje točno situacije se smatraju zlorporabom te je operator obvezan iste jasno navesti.

Nadalje, obzirom da zlorporaba u konkretnoj situaciji, odnosno okolnost koji Tele2 trenutno navodi kao razlog zlorporabe u predmetnom i sličnim slučajevima nije transparentno opisana u općim, odnosno posebnim uvjetima korištenja pojedine tarife, a što je i HAKOM utvrdio kroz učestale upite korisnika, zatražiti će se od operatora odgovarajuća izmjena istih, a kako bi se postigla puna transparentnost za korisnike te u isto vrijeme zadržalo pravo operatora na slobodno kreiranje ponude vlastitih usluga.

S poštovanjem,

RAVNATELJ

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Roberta Frangeša Mihanovića *mr. sc. Mario Weber*
3 Z A G R E B

Dostaviti:

1. Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Ozaljska 93/II, 10 000 Zagreb – poštom s povratnicom
2. U spis