

KLASA: 050-02/14-12/706  
URBROJ: 376-05/AM-14-12 (IM)  
Zagreb, 1. prosinca 2014.

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

**Predmet: Odgovor na upit**

Poštovani,

nastavno na Vaš dopis u kojem tražite odgovore na Vaša pitanja, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) napominje da su dopisima od 18. srpnja 2014. Klasa: 050-02/14-02/706 Urbroj: 376-05/AM-14-5 (IM) i 21. listopada 2014. Klasa: 050-02/14-02/706 Urbroj: 376-05/AM-14-9 (IM) upućeni odgovori na sva Vaša pitanja ponovljena u posljednjem Vašem dopisu.

Slijedom navedenog, HAKOM ponovno dostavlja odgovore na postavljena pitanja.

1. Operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Tele2 d.o.o. (dalje: 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. Tele2 za svakog pojedinog korisnika utvrđuje potrebu za isključenjem provođenjem analize broja poziva i njihovih trajanja.
2. Opravdana sumnja za isključenje korisnika nije sadržana u Općim uvjetima već operator sukladno navedenom u točki 1. isključuje korisnike.
3. S obzirom na brojnost situacija koje mogu predstavljati zlouporabu, a uzimajući u obzir specifičnost usluga elektroničkih komunikacija, određena razina diskrecije je neophodna kako bi se spriječio nastanak veće štete.
4. HAKOM provodi inspekcijske nadzore u slučajevima kada kroz prigovore korisnika utvrdi da se opetovano ponavljaju radnje operatora u neskladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK) ili ako u pojedinim slučajevima ne može utvrditi sve potrebne činjenice iz očitovanja operatora. Slijedom navedenog, inspektori HAKOM-a nisu utvrdili potrebu otvaranja inspekcijskog nadzora za predmetnu problematiku.
5. Operatori ne smiju niti mogu preslušavati sadržaj privatnih razgovora korisnika, već se zlouporaba u slučajevima koje spominjete utvrđuje temeljem analize ostvarenog prometa.

6. Operator sukladno svojim poslovnim procesima isključuje korisnika.

7. Kao u točki 1.

8. Kao u točki 1.

9. Sukladno prije navedenom operator isključuje korisnike kod kojih posumnja na zlouporabu, a nakon što upozori korisnika ili korisnik uloži pisani prigovor, uključuje korisnika te prati njegovo daljnje korisničko ponašanje, o čemu ovisi hoće li doći do ponovnog isključenja, a možebitno i do raskida pretplatničkog ugovora, ukoliko korisnik nastavi sa ponašanjem koje nije u skladu s uobičajenim korištenjem usluge.

10. Korisnici imaju pravo ukoliko smatraju da su njihova prava narušena, prijaviti isto HAKOM-u te će HAKOM sukladno ovlastima poduzeti daljnje korake, a sve u svrhu podizanja transparentnosti korištenja usluge, što smo i naveli u prethodnim dopisima.

11. U slučaju da Vam prilikom uključanja nije aktivirana ista tarifa, a operator nakon što mu ukažete na propust odbija uključiti tarifu, potrebno je obratiti se HAKOM-u kako bi se utvrdilo postoje li opravdani razlozi za promjenu tarife od strane operatora, odnosno je li iz razloga zlouporabe operator odbio dopustiti daljnje korištenje tarife pojedinom korisniku.

12. Kao u točki 1.

13. HAKOM je zaprimio određen broj prigovora u kojima su korisnici upozoravali na praksu operatora kojom su isključivali korisnike u slučaju sumnje na zlouporabu te su navedeni prigovori odrađeni sukladno zakonskim ovlastima i proceduri.

14. Korisnici mogu potrošiti sve minute koje su navedene u promotivnim ponudama operatora ukoliko poštuju odredbe pretplatničkog ugovora, odnosno ukoliko ne zlouporabe ugovorene usluge. Ukoliko temeljem prijave korisnika ili po službenoj dužnosti HAKOM posumnja na protupravno postupanje operatora, zatražit će od istog odgovarajuću izmjenu uvjeta poslovanja, a kako bi se postigla puna transparentnost za korisnike te u isto vrijeme zadržalo pravo operatora na slobodno kreiranje vlastite ponude i transparentnih uvjeta korištenja.

S poštovanjem,

**RAVNATELJ**  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI  
Roberta Frangeša Milandovića  
6 Z A G R E B  
*Mr. Sc. Mario Weber*

Dostaviti:

1. Naslovu – poštom s povratnicom
2. U spis



HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

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

Zagreb, 2. studenoga 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-14-9(IM) od 21.10.2014.

Poštovani gospodine WEBER,

zahvaljujemo Vam na Vašem dopisu gornjeg broja. Nažalost opet pišete odnosno potpisujete da ste odgovorili „na sva naša pitanja“ što nije točno i neistina je.

U nastavku je tekst dopisa poslan u srpnju 2014.g. s 14 (četnaest) taksativno nabrojanih pitanja. Dajte nam ispod svakog pitanja odgovor pa ćete vidjeti na koja pitanja ste odgovorili, a na koja niste.

Molimo objasnite nam u kojem dopisu smo dobili odgovore na naša pitanja.

Ono što je bitno je da HAKOM kao regulatorna agencija dozvoljava da pojedini operatori u svojim Općim uvjetima pišu što žele, a to i ne mora biti zakonito, pa tako da operatori mogu isključiti potrošača kada posumnjaju u zlouporabu bez ikakvih dokaza. Dovoljno je samo da neki referent posumnja !

To što ste Vi u HAKOM-u primijetili da ne rade transparentno nije dovoljno već ste u skladu s člankom 42. Zakona o elektroničkim komunikacijama mogli tražiti promjenu njihovih Općih uvjeta.

U nastavku dopis od 24. srpnja 2014. ako ste ga slučajno zagubili.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



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



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.

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.



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



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 pravници 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?
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?



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



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*



KLASA: 050-02/14-12/706  
URBROJ: 376-05/AM-14-9 (IM)  
Zagreb, 21. listopada 2014.

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

**Predmet: Odgovor na upit**

Poštovani,

nastavno na Vaš dopis u kojem tražite odgovore na Vaša pitanja, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) napominje da je dopisom od 18. srpnja 2014. Klasa: 050-02/14-02/706 Urbroj: 376-05/AM-14-5 (IM) upućen odgovor na sva Vaša pitanja koja ste ponovili u ovom dopisu.

Vežano na vaš upit o isključenju broja od strane Tele2 radi moguće zlouporabe, HAKOM naglašava da se navedeni postupak provodi u slučaju kada operator posumnja na zlouporabu od strane krajnjeg korisnika te se možete dodatno obratiti operatoru iz kojeg razloga je u vašem slučaju došlo do isključenja s obzirom na broj poziva koji ste ostvarili u mjesecu lipnju 2014.

Napominjemo, da operator smije pratiti potrošnju krajnjeg korisnika kako bi na temelju navedenih podataka mogao upozoriti krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji, isključiti istog u slučaju da posumnja na zlouporabu te navedene podatke može koristiti u statističke svrhe.

Ponavljamo da okolnosti koji Tele2 trenutno navodi kao razlog zlouporabe nisu dovoljno transparentno opisane u općim, odnosno posebnim uvjetima korištenja pojedine tarife te je HAKOM od operatora zatražio da se prilikom korištenja ove odredbe dodatno provede provjera razloga isključenja sve dok se opći uvjeti i uvjeti korištenja, za koje je to potrebno, ne izmjene, a sve u cilju da se izbjegnu pogrešna isključenja krajnjih korisnika. Nadalje, HAKOM će sukladno propisima i po potrebi i za navedene slučajeve provesti inspekcijski nadzor.

S poštovanjem,

**RAVNATELJ**  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI  
Roberta Frangeša Mihanovića 9  
6 Z A G R E B  
*mr. sc. Mario Weber*

Dostaviti:

1. Naslovu – poštom s povratnicom
2. U spis