

KLASA: 022-03/15-01/01
URBROJ: 376-02/IP-15-2 (MW)
Zagreb, 17. veljače 2015.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Ozaljska 93/II
10000 Zagreb

n/r. g. Tomislavu Lončaru, tajniku

Predmet: Objava službene e-adrese Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti i inspekcijski poslovi u području telekomunikacija
- odgovor, dostavlja se

Poštovani,

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 9. veljače 2015. od Vlade Republike Hrvatske Vaš dopis u svezi službene e-adrese HAKOM-a te inspekcijskim poslovima u području telekomunikacija. U onoj mjeri u kojoj je to moguće utvrditi iz sadržaja predstavke, prigovarate zbog toga što HAKOM nema službenu e-adresu na koju bi potrošači mogli pisati ili sudjelovati u javnoj raspravi bez da se moraju registrirati za sudjelovanje u javnoj raspravi. Ujedno, izražavate nezadovoljstvo što inspekcijski poslovi u području telekomunikacija nisu pri nadležnom Ministarstvu.

HAKOM prvenstveno naglašava da je nacionalna regulatorna agencija za obavljanje regulatornih i drugih poslova u okviru djelokruga i nadležnosti propisanih Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK) te posebnim zakonima kojima se uređuje područje poštanskih usluga i regulacija tržišta željezničkih usluga, s time da je zabranjen svaki oblik utjecaja na rad HAKOM-a, koji bi mogao ugroziti njegovu samostalnost i neovisnost.

HAKOM posebno ističe kako je svim potrošačima omogućeno da postavljaju upite i daju komentare putem web stranice u rubrici „Pitajte nas“ i rubrici „Javna rasprava“. Davanje komentara na javne rasprave moguće je i putem pošte i HAKOM sve tako zaprimljene komentare uzima u obzir.

Registracija potrošača na web stranice HAKOM-a nalazi svoju svrhu u sprječavanju zabranjene elektroničke komunikacije u smislu odredbe članka 107. ZEK-a te nema namjeru da se onemogući potrošače u komunikaciji prema HAKOM-u ili sudjelovanju u javnim rasprava s time da je postupak registracije i postavljanje komentara na javnu raspravu jednostavan postupak, a na stranicama HAKOM-a nalazi se i uputa za registraciju. Ponavljamo, međutim, kako potrošači koji nemaju mogućnosti ili se ne žele registrirati putem web stranice svoje upite i komentare mogu HAKOM-u dostaviti putem pošte.

U odnosu na Vaše pitanje zašto inspekcijski poslovi u području telekomunikacija nisu pri nadležnom Ministarstvu, HAKOM napominje kako je odredbom članka 111. stavka 1. i 2. ZEK-a, propisano da HAKOM obavlja inspekcijski nadzor nad primjenom ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona, te međunarodnih ugovora i sporazuma iz područja elektroničkih komunikacija koji obvezuju Republiku Hrvatsku, s time da poslove inspekcijskog nadzora provode inspektori elektroničkih komunikacija koji su ovlaštene radnici HAKOM-a.

S poštovanjem,

RAVNATELJ
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI
Roberta Frangeša Mihanovića 9
6 ZAGREB
mr.sc. Mario Weber

Dostaviti:

1. Naslovu poštom s povratnicom
2. U spis

O tome obavijestiti:

1. Vlada Republike Hrvatske, Ured predsjednika, poštom s povratnicom



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, 27. siječnja 2015.
Naš broj : 235/15

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
predsjednik gospodin Zoran Milanović

Trg Svetog Marka 2
10000 ZAGREB
predsjednik@vlada.hr

Poštovani gospodine predsjedniče,

da li nam možete pomoći kome bi se trebalo obratiti da Hrvatska agencija za mrežne usluge – HAKOM na svoje web stranice postavi i svoju službenu e-adresu .

Ukoliko bi im potrošači željeli pisati moraju se registrirati što neki ne žele, a nekima je to komplicirano.

Mišljenja smo ako se na Vašu adresu e-pošte predsjednik@vlada.hr može pisati bez registriranja, pa i anonimno zašto to ne možemo jednom HAKOM-u.

Sada se provodi javna rasprava o jednom pravilniku na kojoj mogu sudjelovati samo registrirani korisnici. Zašto svoje prijedloge ne bi mogli poslati i oni koji se ne žele registrirati, ali i oni koji nemaju računalo.

Na taj način se diskriminiraju građani koji žele sudjelovati u raspravi.

Nadalje imamo jedan problem koji smatramo da se tiče svih potrošača telekomunikacijskih usluga, a to je da na naše prijave jednog teleoperatora (koji je isključio naš službeni mobitel radi sumnje (?) u zlouporabu jer smo mi zvali 100 puta, a nas nitko jer imamo 1000 minuta besplatnih razgovora sa svim mrežama) inspekciji telekomunikacija nismo dobili od inspekcije odgovor od lipnja 2014.g.

Nama odgovara HAKOM kao regulator, a ne institucija inspekcije. To je nešto slično kao da napravimo prijavu tržišnim inspektorima, a odgovara nam Ministarstvo gospodarstva.

Naravno nije nam jasno kako je moguće da je to jedina inspekcija pri nekoj regulatornoj agenciji koja bi čak trebala nadgledati i rad te same agencije, a oni im vjerojatno naređuju što da rade i odgovaraju u njihovo ime.

Znadete li možda gospodine predsjedniče zašto je to tako i zašto inspekcija telekomunikacija nije pri nadležnom Ministarstvu?

U očekivanju Vašeg odgovora

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



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

