

KLASA: 050-02/17-02/640
URBROJ: 376-05-17-2
Zagreb, 10. srpnja 2017.

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

Predmet: Upit – raskid opcije, raskid ugovora i naplata neostvarenog poziva

Poštovani,

nastavno na vaš dopis u kojem ste zatražili mišljenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) vezano za tri različita upita, HAKOM se očituje kako slijedi.

U prvom upitu navodite da pojedini operatori elektroničkih komunikacijskih usluga daju potrošačima određene pogodnosti na određeni rok te navodite primjer u kojem korisnik dobije HBO paket besplatno na 6 mjeseci. S obzirom da nismo upoznati s konkretnim slučajem, a kako postoje različiti načini ostvarivanja pogodnosti objasniti ćemo ih sve. Naime, krajnji korisnik može u slučaju potpisivanja zahtjeva za uslugu te pristajanja na ugovornu obvezu u trajanju od 12/24 mjeseci dobiti određene pogodnosti među kojima je i umanjeње cijene opcija koje navodite kao primjer. U navedenom slučaju naplata počinje nakon određenog roka koji je definiran uvjetima korištenja i naveden na zahtjevu korisnika. Uz navedeni slučaj, postoje i slučajevi kada operator omogućava korisnicima probno korištenje usluga te je Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16;) člankom 8. stavkom 16. propisano da u slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator mora obavijestiti pretplatnika usluge pisanim putem, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade. Obavješćavanje pretplatnika pisanim putem uključuje i obavješćavanje putem SMS-a i elektroničkim putem, ukoliko je pretplatnik dao svoj pristanak.

Nastavno na drugi upit u kojem navodite da korisnik dok je u postupku prigovora nema pravo trajno raskinuti uslugu kod svog operatora elektroničke komunikacijske usluge navodimo da navedena tvrdnja nije točna odnosno korisnik može u bilo kojem trenutku izvršiti raskid usluge, a operator sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) ima pravo naplatiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora ukoliko postoji ugovorna obveza. Ako korisnik smatra da je operator neosnovano naplatio naknadu može na isporučeni račun pokrenuti postupak prigovora kako bi se utvrdilo da li je navedena naknada ispravno naplaćena.

Posljednji upit se odnosi na neosnovanu naplatu poziva odnosno naplatu naknade za uspostavu poziva korisnici od strane operatora Optima telekom d.d., Zagreb, Bani 75a (dalje: Optima) te je HAKOM zatražio provjeru i očitovanje operatora koji je naveo da su provjerom u sustavu utvrdili kako su pozivi prema s pretplatničkog broja 031702005 na broj 031511789 u razdoblju od 29. svibnja do 30. svibnja 2017. godine uredno ostvareni i kao takvi ispravno obračunati i naplaćeni, a za što su dostavili popratnu dokumentaciju te zapise poziva i CDR zapise iz sustava koji nedvojbeno dokazuju da su pozivi uistinu ostvareni. Međutim, Optima je s obzirom na krivo očitovanje poslano korisnici u kojem navode pogrešne razloge naplate poziva, naknadno, a po upitu HAKOM-a usvojila prigovor korisnice te joj je poslano dodatno objašnjenje razloga naplate kao i to da je unatoč istome usvojen prigovor.

S poštovanjem,

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI**
Roberta Frangeša Mihanovića 9
3 Z A G R E B

RAVNATELJ


mr. sc. Mario Weber

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom s povratnicom
2. U spis

Ponuda za nove korisnike

<p>MOJA 3 BUKETA</p> <p>za 34,99 kn mjesečno 12 mjeseci + HBO i Cinemax 6 mjeseci na dar</p> <p>69,99 kn/mj. 34,99 kn/mj.</p> <p>Ugovorna obveza 24 mjeseca</p> <p>Odaberi</p>	<p>SVI BUKETI</p> <p>za 99,99 kn mjesečno + HBO i Cinemax 6 mjeseci na dar</p> <p>124,99 kn/mj. 99,99 kn/mj.</p> <p>Ugovorna obveza 24 mjeseca</p> <p>Odaberi</p>	<p>MOJA 3 BUKETA</p> <p>za 69,99 kn mjesečno + HBO i Cinemax 6 mjeseci na dar</p> <p>69,99 kn/mj. 69,99 kn/mj.</p> <p>Bez ugovorne obveze</p> <p>Odaberi</p>
---	--	---