

# HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

239

Na temelju članka 19. stavka 1. i članka 51. stavka 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« br. 73/08 i 90/11) , Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije ( u daljnjem tekstu Vijeće ) donosi

## PRIJEDLOG PRAVILNIKA

### O NAČINU RADA POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA KORISNIKA USLUGA

#### *Opće odredbe*

#### Članak 1.

(1) Pravilnikom o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (u daljnjem tekstu: Pravilnik) pobliže se propisuje imenovanje, način rada i druga pitanja u vezi s radom Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, kao savjetodavnog tijela Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM) u sporovima između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga ( u daljnjem tekstu operatora ) u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora te u sporovima između korisnika i davatelja poštanskih usluga.

(2) HAKOM rješava sporove na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo), u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama, Zakona o poštanskim uslugama (u daljnjem tekstu: zakoni) i posebnih propisa.

(3) Povjerenstvo se osniva pri HAKOM-u prema posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Povjerenstvo se sastoji od predstavnika stručne službe HAKOM-a i predstavnika udruge potrošača.

#### *Članovi Povjerenstva*

#### Članak 2.

(1) Povjerenstvo se sastoji od sedam članova, uključujući predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva, pri čemu je pet predstavnika iz stručne službe HAKOM-a, a dva su predstavnici udruge za zaštitu potrošača.

(2) Na zahtjev HAKOM-a, predstavnike Povjerenstva iz udruge za zaštitu potrošača predlažu registrirani savezi udruge za zaštitu potrošača. Predstavnici Povjerenstva ne mogu istodobno

biti članovi povjerenstva za pritužbe potrošača pri operatorima javnih komunikacijskih i poštanskih usluga.

(3) Predsjednika, zamjenika predsjednika i članove Povjerenstva iz stavka 1. ovoga članka odlukom imenuje i razrješava Vijeće na razdoblje od dvije godine, s mogućnošću ponovnog imenovanja.

(4) Predsjednik Povjerenstva imenuje se iz redova radnika stručne službe HAKOM-a, a zamjenik predsjednika Povjerenstva imenuje se iz redova predstavnika udruga za zaštitu potrošača.

(5) Povjerenstvo donosi prijedloge većinom glasova svih članova Povjerenstva, na sjednicama Povjerenstva.

(6) Naknade za članove Povjerenstva iz udruga za zaštitu potrošača određuje se odlukom Vijeća .

### *Način rada Povjerenstva*

#### Članak 3.

(1) Povjerenstvo na temelju prikupljenih podataka, dokumentacije i očitovanja, utvrđuje činjenice i okolnosti za svaki pojedini slučaj te u skladu sa zakonima, općim aktima HAKOM-a i posebnim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača, podnosi HAKOM-u prijedlog rješenja spora iz članka 1. stavka 1. ovog Pravilnika.

(2) Na temelju prijedloga Povjerenstva, HAKOM odlučuje o sporu na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, u najkraćem mogućem roku a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje spora. Prijedlozi Povjerenstva su savjetodavnog karaktera te odluka HAKOM-a nije vezana prijedlozima Povjerenstva.

(3) Odluka o rješenju spora iz stavka 2. ovog članka mora biti detaljno obrazložena te dostavljena svim strankama u sporu.

#### Članak 4.

(1) Povjerenstvo radi na sjednicama koje se održavaju prema potrebi, a najmanje jedan put mjesečno.

(2) Osim članova Povjerenstva, na sjednici Povjerenstva mogu biti pozvane i druge osobe ukoliko je to potrebno radi utvrđivanja činjenica i davanja objašnjenja, obrazloženja i izvješća o pojedinim predmetima iz dnevnog reda sjednice.

(3) Povjerenstvo podnosi Vijeću godišnje izvješće o radu Povjerenstva za prethodnu kalendarsku godinu na prvoj sjednici Vijeća u veljači.

## Članak 5.

(1) Za donošenje pravovaljanih prijedloga potrebna je većina glasova svih članova Povjerenstva, odnosno najmanje četiri člana Povjerenstva, uz uvjet da na sjednici sudjeluje barem jedan član predstavnik udruga za zaštitu potrošača.

(2) Prigovori koji su usvojeni od strane operatora i davatelja poštanskih usluga, kao i predmeti koji su izvan roka, te predmeti odbačeni iz procesnih razloga, prezentiraju se na sjednicama Povjerenstva samo kao obavijest.

(3) Pitanja koja se odnose na način sazivanja te rad i održavanje sjednica Povjerenstva, koja nisu uređena ovim Pravilnikom, pobliže se uređuju poslovnikom Povjerenstva, kojeg donosi Povjerenstvo.

## *Završne odredbe*

### Članak 7.

(1) Stupanjem na snagu Pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika.

(2) Članovi Povjerenstva za zaštitu prava korisnika imenovani Odlukama Vijeća Agencije od 06. veljače 2009. i 09. veljače 2011. nastavljaju s radom u skladu s odredbama ovog Pravilnika do isteka razdoblja na koje su imenovani i imaju pravo na naknadu sukladno Odluci Vijeća Agencije od 06. veljače 2009. godine

### Članak 8.

Izmjene i dopune Pravilnika donose se na način i po postupku propisanom za njegovo donošenje.

### Članak 9.

Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa:

Urbroj: .

Zagreb, 28. rujna 2011.

***PREDSJEDNIK VIJEĆA***

***Miljenko Krvišek, dipl. ing. el.***