

OBRADA KOMENTARA

T-HT GRUPA

1. Općenito

HAKOM:

Sukladno članku 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu Zakon), Hrvatska Agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija ili HAKOM) rješava sporove između pretplatnika i operatora na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju mišljenja **unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika** usluga u skladu sa odredbama Zakona i posebnih propisa. Osnivanje navedene ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika sukladno je i obvezi Agencije kao tijelu koje odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, određenoj u članku **24. stavku 6. Zakona o zaštiti potrošača**, u koje trebaju biti uključeni predstavnici udruga potrošača.

Navedena odredba ne daje pobliže odrednice o nazivima takvih tijela niti o načinu njihovog ustrojavanja u tijelima koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga. Unutarnja ustrojstvena jedinica Agencije ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela a način rada te ustrojstvene jedinice pobliže se propisuje pravilnikom koje donosi Vijeće Agencije.

Sam naziv unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika utvrditi će se Pravilnikom o unutarnjem ustroju Agencije, kojeg donosi Vijeće Agencije, a što je u skladu s čl. 24. Statuta. Pri unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici odlukom Vijeća Agencije osniva se **Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika** od sedam članova od kojih su pet iz redova Agencije i dva iz udruga za zaštitu potrošača.

U svrhu postizanja jasnoće sadržaja, Agencija je na odgovarajući način prilagodila izričaj u članku 1., stavak 1.;2. i 3, te je dodan novi stavak 3.

Slijedom iznesenog Agencija čvrsto stoji na stajalištu da je Prijedlog Pravilnika u skladu sa navedenim zakonskim aktima, te da nema mjesta pravnoj nesigurnosti, već dapače objavom istog se želi postići transparentnost i objektivnost u rješavanju sporova između korisnika i operatora.

2. A Nadležnost i uloga unutarnje ustrojstvene jedinice

HAKOM:

Nadležnost i uloga unutarnje ustrojstvene jedinice određena je u skladu sa Zakonom i sa Zakonom o zaštiti potrošača – vidi komentar pod 1.

Slijedom toga zaključno ističemo slijedeće:

- a) sporove između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga rješava Agencija

- b) nadležnost Agencije ograničena je na sporove sukladno članku 51. st.1. Zakona
- c) ustrojstvena jedinica ne donosi upravne akte niti je to predviđeno prijedlogom Pravilnika
- d) način rada ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika kao i način donošenja mišljenja na temelju kojeg će Agencija riješiti spor upravo odražava opis mjerodavnih poslova u svezi rješavanja sporova pred Agencijom, što je i smisao i svrha odredbi prijedloga Pravilnika.

2. B Usluge s dodanom vrijednosti

HAKOM:

Prijedlog vezan uz posebno uvrštavanje sporova između pretplatnika i operatora usluga s dodanom vrijednosti je neopravdan, obzirom da Zakon poznaje definiciju operator, što uključuje i operatora usluga s dodanom vrijednosti. Člankom 49. Zakona propisana je obveza i način rješavanja sporova u koje su uključeni operatori usluga s dodanom vrijednosti.

2. C Povjerenstvo

HAKOM:

Obzirom na odredbu članka 24., st. 6. Zakona o zaštiti potrošača koja govori o savjetodavnom tijelu i ne daje pobliže odrednice o nazivima takvih tijela niti o načinu njihovog ustrojavanja u tijelima koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, Agencija može ustrojiti i dati naziv unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici, a time i ispuniti obvezu osnivanja savjetodavnog tijela na način koji odgovara konkretnom ustrojstvu tijela. Stoga je Agencija u ispunjavanju odredaba Zakona i Zakona o zaštiti potrošača osnovala unutarnju ustrojstvenu jedinicu, **pri kojoj** se osniva Povjerenstvo (dakle, nerazdvojivo je povezan sa unutarnjom ustrojstvenom jedinicom), kao savjetodavno tijelo, temeljem čijeg mišljenja Agencija rješava sporove između pretplatnika i operatora. Povjerenstvo je osnovano pri unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici, obzirom da mora imati predstavnike iz udruga za zaštitu potrošača, koji nisu stalni zaposlenici Agencije, čime se poštivalo unutarnju organizaciju iste, a ispunilo zakonsku obvezu osnivanja savjetodavnog tijela. Sam naziv unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika utvrđuje se Pravilnikom o unutarnjem ustroju Agencije, kojeg donosi Vijeće Agencije, a što je u skladu s čl.24. Statuta. Navedeno **Povjerenstvo** razlikuje se od **Povjerenstva za reklamacije** koje osnivaju trgovci sukladno članku 24. stavak 7. Zakona o zaštiti potrošača. T-HT grupa se pogrešno poziva na čl. 3., st.1., alineja 2. Zakona o zaštiti potrošača, obzirom da čl. 24., st.6. govori o tijelima koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, **a ne o trgovcima.**

Nadalje, sukladno Zakonu, Agencija rješava sporove između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, a pretplatnik je definiran čl. 2., st. 1., točka 44. Zakona, kao fizička ili **pravna osoba.**

Vežano uz dio komentara o potrebi javne objave Poslovnika Povjerenstva napominjemo da će se istim definirati samo operativni dio rada Povjerenstva, kao savjetodavnog tijela unutarnje ustrojstvene jedinice, odnosno Agencije. Slijedom navedenog, tekst Poslovnika je drugi opći

akt Agencije, sukladno čl. 19., st. 4. Zakona, za koji ne postoji obveza javne objave sukladno čl. 14. Zakona., odnosno obveza javne rasprave, sukladno čl.22. Zakona. Naime, navedeni Poslovnik Agencija objavljuje na način određen Statutom.

2. D Pojam spor

HAKOM:

Suprotno navodima T-HT grupe Zakon u čl. 51., st.1. precizira pojam spora, na način da definira da je isti spor između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s iznosom zaduženja iz čl. 50., stavka 4. Zakona i u vezi s iznosom naknade štete iz čl. 50., stavak 9. Zakona. Tim više, zakonske odredbe su jasno razgraničile postupak rješavanja prigovora kod operatora javnih komunikacijskih usluga (čl. 50. Zakona) od rješavanja sporova između pretplatnika i operatora koji su u nadležnosti Agencije (čl. 51. Zakona). Agencija smatra da nije potrebno navedene odredbe ponavljati u ovom Pravilniku.

Nadalje, ponovno ističemo da Agencija rješava sporove između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga sukladno članku 12. stavak 1., točki 11. Zakona, a u postupku rješavanja nastalih sporova ustrojstvena jedinica obavlja sve poslove iz svog djelokruga rada.

Napominjemo da nije niti predviđeno prijedlogom Pravilnika, a niti je na zakonu utemeljeno da savjetodavno tijelo donosi upravne akte. Agencija kao nadležni organ će prije donošenja rješenja pribaviti mišljenje ustrojstvene jedinice kao savjetodavnog tijela.

Zaključno

Agencija može donijeti rješenje, odluku ili mišljenje o sporu između pretplatnika i operatora na temelju prijedloga unutarnje ustrojstvene jedinice, čije je mišljenje akcesorne prirode.

2. E Opći uvjeti poslovanja

Prijedlog se djelomično prihvaća

HAKOM:

Čl. 3. st. 1. t. 4. je preformuliran radi jasnoće izričaja i glasi: „*analizira opće uvjete poslovanja i ostale akte operatora kojima se uređuju prava i obveze korisnika javnih komunikacijskih usluga te predlaže Agenciji njihovu izmjenu*“.

3. Prijedlozi izmjena pojedinih članaka Prijedloga Pravilnika

Članak 1. stavak 1.,2. i 3.

Prijedlog se djelomično prihvaća

HAKOM:

Vidi obrazloženje pod točkom 1. i točkom 2. A,B,C. Čl. 1., st. 1.,2. i 3. usklađeni su na način da se postigne jasniji izričaj ovih odredbi, dok sadržajno odredbe ostaju iste. Zbog jasnoće izričaja dodan je i novi stavak 3. koji glasi „*Naziv unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika utvrđuje se Pravilnikom o unutarnjem ustroju Agencije, kojeg donosi Vijeće Agencije*“.

Članak 2.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Vidi obrazloženje pod točkom 2.C.

Članak 3. stavak 1.

Prijedlog djelomično prihvaćen

HAKOM:

Vidi obrazloženje pod točkama 2. A, B, E.

Čl. 3. st. 1. izmijenjen je na način da se u prvoj rečenici briše tekst „osnovne grupe poslova“, a iza riječi korisnika dodaje tekst „*i to osobito na slijedeće načine*“.

Čl. 3. st. 1., točka 2. mijenja se i glasi: *predlaže Agenciji način rješavanja sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, na temelju mišljenja savjetodavnog tijela (Povjerenstva).*

Čl. 3. st.1. točka 3. mijenja se i glasi: *prikuplja i obrađuje podatke vezane za zaštitu korisnika u svrhu informiranja nadležnih državnih tijela.*

Čl. 3., st.1., točka 4. mijenja se i glasi: *analizira opće uvjete poslovanja te ostale akte operatora kojima se uređuju prava i obveze korisnika javnih komunikacijskih usluga te predlaže Agenciji njihovu izmjenu.*

Vezano uz navod o zaštiti osobnih podataka i tajnosti poslovnih podataka (čl. 3. st.1., točka 3.), naglašavamo da će Agencija postupati sukladno čl. 15. Zakona, koji definira postupak prikupljanja podataka i zaštite tajnosti podataka.

Vezano uz prijedloga za izmjenu st. 1., točke 2. isti se ne prihvaća, obzirom da zakonska definicija operatora obuhvaća i operatore usluga s dodanom vrijednosti.

Čl. 3. st. 2.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Zbog jasnoće izričaja promijenjen je tekst točke 1. na način da glasi: *„upute i informacije korisnicima javnih komunikacijskih usluga koje Agencija objavljuje na svojim internetskih stranicama“*, kao i tekst točke 3. na način da glasi: *„informacije i upute korisnicima javnih komunikacijskih usluga putem sudjelovanja predstavnika iz unutarne ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika u radijskim i televizijskim emisijama vezanim uz problematiku zaštite potrošača.*

Članak 3., st.3.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Mogućnost je Agencije da sukladno čl. 42. Zakona odlukom izmjeni, dopuni ili ukine pojedine odredbe općih uvjeta poslovanja, dok unutarne ustrojstvena jedinica kao organizacijska jedinica Agencije samo potiče operatore da informiraju svoje korisnike o načinu i uvjetima korištenja usluga i cjenovnih paketa, a u svrhu postizanja visoke razine zaštite korisnika, sukladno čl. 5., st.4., točka 2. i 4. Zakona. Obveza je operatora da sukladno čl. 42., st.1. Zakona izrađuje i objavljuje opće uvjete poslovanja i cjenovne sustave.

Zbog jasnoće izričaja na odgovarajući način je prilagođen tekst stavka 3. na način da glasi: *„Unutarne ustrojstvena jedinica za zaštitu prava korisnika potiče operatore javnih komunikacijskih usluga da redovito, ažurno, i na različite prikladne načine informiraju svoje korisnike o načinu i uvjetima korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga i cjenovnih sustava“*, dok sadržajno odredba ostaje ista.

Članak 5., st.1.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Prijedlog izmjene se ne prihvaća, obzirom da postojeća odredba jasno navodi da se radi o sporovima iz st. 1. ovog Pravilnika, čime je nedvojbeno riječ o sporovima pred Agencijom.

Članak 5., st.2.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Isto je definirano u članku 5., st. 1. ovog Pravilnika, a pobliže vidi obrazloženje pod čl. 3., st.1. točka 3.

Članak 6.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Vidi obrazloženje pod točkom 2.C.

Članak 8.

Prijedlog se prihvaća

VIPnet

Članak 2.,stavak 2.

Prijedlog se prihvaća

Članak 2.,stavak 3.

Prijedlog se djelomično prihvaća

HAKOM:

U tekst Pravilnika iza riječi odlukom dodaje se tekst: „na razdoblje od dvije godine koji se može ponavljati“.

Članak 2.,stavak 7.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Vežano uz dio komentara o potrebi javne objave Poslovnika Povjerenstva napominjemo da će se istim definirati samo operativni dio rada Povjerenstva, kao savjetodavnog tijela unutarnje ustrojstvene jedinice, odnosno Agencije. Slijedom navedenog, tekst Poslovnika je drugi opći akt Agencije, sukladno čl. 19., st. 4. Zakona, za koji ne postoji obveza javne objave sukladno čl. 14. Zakona., odnosno obveza javne rasprave, sukladno čl.22. Zakona. Naime, navedeni Poslovnik Agencija objavljuje na način određen Statutom.

Članak 3., stavak 1., točka 2. i 4.

Prijedlog se djelomično prihvaća

HAKOM:

Stavak 1., točka 2., 3. i 4. usklađene su, na način da se postigne jasniji izričaj odredbe, dok sadržajno odredba ostaje ista.

Članak 3., stavak 2., točka 2. i 4.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Ovo nije potrebno dodavati, jer jasno proizlazi iz samog naziva i smisla ovog Pravilnika.

Članak 3., stavak 3.

Prijedlog se prihvaća

Članak 4.,stavak 1.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Ovo nije nužno iz razloga, jer se ne opisuje cijela procedura, nego procedura od momenta kada nastupa nadležnost Agencije.

Članak 4.,stavak 3.

Prijedlog se ne prihvaća

HAKOM:

Ne prihvaća se jer je rok od 4 mjeseca u skladu sa čl. 51. stavak 5.Zakona