



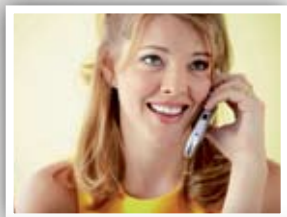
NOVOGODIŠNJI PRIRUČNIK

ZA KORISNIKE TELEKOMUNIKACIJSKIH USLUGA

U MJESECU DARIVANJA HAKOM JE ODLUČIO KORISNICIMA ELEKTRONIČKIH
KOMUNIKACIJSKIH USLUGA DAROVATI KORISTAN I PRAKTIČAN PRIRUČNIK KOJI BI
TREBAO PRIDONIJETI STVARANJU ZADOVOLJNIH KORISNIKA

**Večernji
list**

 **HAKOM**



Život u današnjim uvjetima nezamisliv je bez raznovrsnih telekomunikacijskih usluga u nepokretnim i pokretnim mrežama, od govornih usluga (telefonije), preko SMS-a i MMS-a do svih oblika podatkovnih usluga i pristupa internetu. Sve ove usluge otvaraju nam prozore u svijet i olakšavaju svakodnevni život i poslove koje možemo obavljati i iz vlastitog doma.

Korištenje usluga vrlo je jednostavno, ali je ipak dobro upoznati se s pravima i obvezama koje se prihvaćaju ugovaranjem usluga. Kako bi korisnike u Republici Hrvatskoj pravovremeno informirali te im olakšali pristup znanju koje im može vrlo dobro doći pri ugovaranju i korištenju telekomunikacijskih usluga, pripremili smo priručnik s uputama i savjetima za postojeće i buduće korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga.



Kako postati pretplatnik i što učiniti prije nego što postanete pretplatnik?

Prije svega valja se raspitati o mogućim davateljima usluge za koju želite postati korisnik i dobro se informirati o uvjetima korištenja usluga. Te informacije obično se mogu dobiti na internetskim stranicama davatelja usluga ili izravnim kontaktom s njihovim korisničkim službama, odnosno djelatnicima na prodajnim mjestima

PRETPLATNIK POSTAJETE:

- potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa i u skladu s traženom uslugom ogovarajućeg ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa ili
- kupnjom SIM kartice za unaprijed plaćene usluge
- prihvaćanjem općih uvjeta poslovanja operatora, uvjeta korištenja pojedine usluge, cjenika usluga

Željenu uslugu možete kupiti na više prodajnih mjesta i načina:

- **poslovni prostor operatora** - od prodajnog osoblja trebate dobiti sve informacije o usluzi i dokumente kojima je regulirana željena usluga (ugovor, opći uvjeti poslovanja operatora, uvjeti korištenja pojedine usluge, cjenik usluga ili Izvod iz cjenika za željenu uslugu).
- **izvan poslovnih prostorija operatora** - razni štandovi, akviziteri... Postupak je isti kao i u prvom načinu, ali morate dobiti i pisanu obavijest o pravu na raskid ugovora u roku **14 dana** od primitka te obavijesti. U slučaju da niste dobili pisanu obavijest, pravo na raskid ugovora nije vremenski ograničeno.

- **sklapanjem ugovora na daljinu** – primjerice, putem telefona ili interneta – postupak je isti kao i u prvom načinu, ali morate dobiti pisanu potvrdu prethodne obavijesti (svog zahtjeva) od kada se smatra da je ugovor sklopljen, s uputom o pravu na raskid bez posebnog razloga u roku **7 dana**.

Od prodajnog osoblja zatražite sve informacije vezane uz pružanje, korištenje i ugovaranje željene usluge.

Na zahtjev korisnika pretplatnički odnos prestaje podnošenjem pisanog zahtjeva za raskid ugovora, odnosno prestankom uplaćivanja novčanih iznosa za unaprijed plaćene usluge.



Na što obratiti pozornost u zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odnosno u ugovoru?

Prilikom potpisivanja zahtjeva, odnosno ugovora, nemojte žuriti i svakako dobro pročitajte sve uvjete. Posebnu pozornost obratite naročito na:

- vrstu osnovne usluge i mogućnosti dodatnih usluga – sve dodatne usluge trebale bi se uključiti samo na vaš izričiti zahtjev
- rokove za uspostavljanje usluge – obveza operatora
- što vi trebate osigurati za korištenje usluge – obveza pretplatnika
- obvezni rok trajanja ugovora – kod ugovora na rok u slučaju prijevremenog raskida ugovora postoji obveza plaćanja preostalih naknada



- uvjete produljenja i raskida ugovora
- prava i obveze vezane uz eventualno kupljenu opremu u paketu s uslugom
- **sve što je napisano sitnim slovima, obično na dnu dokumenta!**

Što su opći uvjeti poslovanja i uvjeti korištenja usluge?

Općim uvjetima poslovanja operatori javnih komunikacijskih usluga dužni su regulirati sve elemente potrebne za ugovaranje, pružanje i naplatu svojih usluga. Također su dužni

osigurati sve postupke vezane uz svoj odnos s pretplatnicima. Uvjetima korištenja usluge u pravilu se reguliraju još i dodatni uvjeti za pojedine vrste usluga .



NAŠ SAVJET: Ako vam ne ponude ovaj ili ove dokumente, zatražite ih od svog prodavača. Pažljivo ih pročitajte kako biste se u potpunosti upoznali s pravima i obvezama operatora, ali i postali svjesni vaših prava i obveza. Djelatnici prodajnog mjesta moraju vam odgovoriti na sva vaša pitanja.

Zaštita privatnosti

Kako funkcionira prikupljanje i korištenje podataka u sklopu imenika pretplatnika (elektroničko

i tiskano izdanje te služba davatelja obavijesti – informacija)?

- podaci (primjerice broj telefona, adresa stanovanja) mogu se učiniti dostupnim isključivo uz izričitu prethodnu suglasnost pretplatnika
- za uporabu osobnih podataka koji se temelje na pretraživanju u okviru elektroničkog izdanja imenika također je neophodna suglasnost pretplatnika
- svaki pretplatnik može u pisanom obliku zatražiti zabranu unošenja svojih podataka u imenik



Što su univerzalne usluge?

Univerzalne usluge obuhvaćaju jednu ili više sljedećih usluga:

- Pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji koji omogućuje krajnjim korisnicima:
 - ▶ uslugu slanja i primanja mjesnih, međumjesnih (nacionalnih) i međunarodnih telefonskih poziva
 - ▶ komunikaciju putem telefaksa i
 - ▶ podatkovnu komunikaciju uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu (33,6 kbit/s)
- pristup najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga
- pristup krajnjih korisnika usluga službi

davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika

- pristup javnim telefonskim govornicama
 - posebne mjere za osobe s invaliditetom, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga
 - posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga
- Univerzalne usluge moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području Republike Hrvatske, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.

Kako izabrati optimalnu uslugu?

HAKOM kao nacionalni i neovisni regulator ne može korisnicima preporučiti najjeftinijeg ili najpovoljnijeg davatelja željene usluge, ali vas možemo uputiti na internetske stranice operatera javnih komunikacijskih usluga na kojima se obično nalaze sustavi za izračun troškova korištenja usluge. Tako možete samostalno

procijeniti koji operator pruža uslugu koja je u najvećoj mjeri usklađena s vašim potrebama i navikama.

Za ovaj postupak pristupite našoj internetskoj stranici [www.hakom.hr/komunikacijske mreže](http://www.hakom.hr/komunikacijske_mreze): izbor s desnog izbornika: pokretna mreža/ nepokretna mreža/Internet i klik na popis



Kako se koristiti uslugama i koje usluge zahtijevaju posebnu pozornost u korištenju?

1 Koristite se uslugama sukladno izabranom tarifnom paketu.

U slučaju pogrešnog izbora tarifnog paketa dogovorite s vašim operatorom prelazak na neki drugi mogući tarifni paket.

2 Zatražite od vašeg operatora uslugu zabrane odlaznih poziva prema brojevima (skupinama brojeva) za koje smatrate da vam nisu potrebni, a mogu vam stvoriti nepotreban trošak (npr. brojevi s dodanom vrijednosti, govorni automati i slično)

3 Posebno obratite pozornost na korištenje usluga u inozemstvu!

Mobilna tehnologija omogućuje korištenje pretplatničkog broja i mobilnog telefonskog uređaja i kada smo u inozemstvu. S obzirom na to da su cijene usluga (razgovora, SMS-a i pristupa internetu) znatno više nego u nacionalnom prometu, preporuka je da se prije odlaska u inozemstvo raspitate kod svog operatora o cijenama tih usluga, o mogućim nižim tarifama izborom određenog inozemnog operatora i određene tarife svog operatora.

- Dolaskom u inozemstvo postupite po dobivenoj preporuci Vašeg operatora i ručnim izborom inozemnog operatora osigurajte jeftinije usluge.
- Obračun usluga iz tzv. *roaminga* (vremena koje provedete u korištenju usluga putem inozemnog operatora) ne mora uvijek biti u računu za mjesec u kojem je usluga nastala.
- Kada ste u *roamingu*, važno je znati da se pozivi koje dobivate iz svoje nacionalne mreže naplaćuju tako da pozivatelj plaća nacionalni dio

poziva, a vi plaćate inozemni dio poziva (naknadu u skladu s tarifama inozemnog operatora za *roaming* uslugu).

- Korištenje usluge glasovne pošte i preslušavanja naplaćuje vam se i kada ste u inozemstvu. Pitajte svog operatora kako najbolje iskoristiti glasovnu poštu i koje su cijene korištenja preusmjerenja poziva na govornu poštu. Ako vam ta usluga nije potrebna, zatražite njezino isključenje prije putovanja.
- Na područjima uz državnu granicu Republike Hrvatske važno je uvijek provjeriti u čijoj mreži se nalazite i ručno izabrati mrežu svog operatora, kako ne bi došlo do neželjenog roaming-prometa i time znatno uvećanog računa.

4 Dodatni savjeti za osobe koje često putuju u inozemstvo i koriste roaming:

- Zabilježite serijski broj svog mobitela (tzv. IMEI broj), vaš mobilni telefonski broj, PIN i PUK broj te telefonski broj službe za korisnike svog operatora (uključujući pozivni broj za Hrvatsku). Držite ih kod sebe, na sigurnom, odvojeno od vašeg mobitela. Ovi podaci su vam neophodni u slučaju krađe ili gubitka uređaja
- Kod nekih operatora u inozemstvu možete kupiti i domicilnu pre-paid uslugu, odnosno mogućnost korištenja domicilne telekomunikacijske usluge „na bonove“, a da nemate stalnu adresu boravka. Navedenim načinom možete znatno smanjiti troškove s obzirom na to da nećete morati plaćati uslugu međunarodnog *roaminga*. Pitajte svog operatora usluga je li vaš telefon zaključan za usluge drugih SIM kartica te je li moguće i koliko stoji otključavanje telefona. Tako se možete koristiti jednim mobilnim uređajem samo mijenjajući SIM kartice.

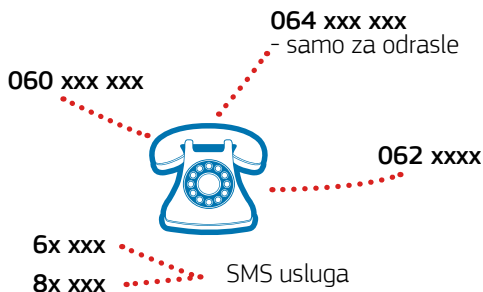
Usluge s pozivnim brojem 06x i SMS kratkim kodom? Kako se koristiti uslugama s dodanom vrijednosti?

Usluge čiji pozivni broj počinje s numeracijom 06X i SMS usluge s kratkim kodom (6xxxx ili 8xxxx) usluge su s dodanom vrijednosti koje se u pravilu naplaćuju po cijeni koja je iznad cijene poziva i cijene slanja SMS poruke vašeg operatora za tarifni paket koji koristite. **Prije korištenja navedenih brojeva pažljivo pročitajte sve o usluzi koju želite koristiti! Posebnu pozornost obratite na cijenu i način plaćanja:**

- Naplata po pozivu - pri čemu se naplaćuje svaki poziv neovisno tko ili što vam se javlja na drugoj strani (**pazite, naplaćuje se i poziv koji je završio odgovorom s govornog automata!**).
- Naplata po minuti razgovora – naplaćuje se svaka minuta razgovora.
- Naplata odlazne i/ili dolazne SMS poruke kao i moguća naplata prijenosa podataka. Radi vaše zaštite, operatori su dužni osigurati:

1 prije početka naplate

- za govorne usluge : najavnu poruku koja predstavlja obavijest o cijeni usluge, načinu naplate i sadrži pauzu od najmanje 2 sekunde kako biste mogli odustati od korištenja usluge prije početka naplate.
- za SMS usluge: SMS obavijest koja prethodi postupku aktivacije usluge i sadrži podatke o cijeni, načinu naplate (slanjem ili primanjem SMS poruke, moguće naplate troška prijenosa podataka, jednokratno ili višekratno) kao i načinu prekida uporabe usluge



2 tijekom korištenja usluge:

- kod usluga s naplatom po minuti razgovora upozoriti vas kada dosegnete potrošnju od **250,00 kn**, odnosno upozoriti i prekinuti razgovor nakon **isteka 30 minuta**

- 3 na vaš zahtjev **zabraniti pristup** ovim uslugama kako ne bi došlo do eventualne zlouporabe od strane osoba koje imaju pristup vašem priključku.

U slučaju neispunjenja bilo koje od navedenih obveza uputite prigovor svom operatoru od kojeg ste dobili račun s naplatom usluge te pričekajte dovršetak postupka. Nakon dovršetka postupka, možete se obratiti na kontakt adresu HAKOM-a.

HAKOM vas štiti od mogućih zlouporaba u korištenju ove vrste usluga na način da je vrlo precizno propisano ponašanje operatora prilikom oglašavanja i pružanja ovih usluga.



UPOZORENJE:

Od zavaravajućih sadržaja usluga i primamljivih poziva na korištenje morate se zaštititi sami.



Koja su prava osoba s posebnim potrebama?

Operator i davatelj univerzalne usluge, ali i svi drugi operatori u okviru svojih tehničkih mogućnosti, obvezni su osigurati osobama s invaliditetom:

- jednaku mogućnost pristupa javnim komunikacijskim uslugama
- odgovarajuću opremu prilagođenu specifičnim potrebama osoba s oštećenjem

sluha, vida ili ograničenih motoričkih sposobnosti:

- mogućnost primitka pretplatničkih ugovora i računa u alternativnim prilagođenim oblicima
- pristup korisničkim službama i posebno obučanim djelatnicima prilagođen osobama s invaliditetom
- pristup hitnim službama za gluhe osobe.

Zaštita od raznih vrsta zlouporaba

Zaštita na internetu

Operatori vam moraju osigurati primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevара u javnoj komunikacijskoj mreži i upoznati vas s tom zaštitom u pisanom obliku, a prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga.

Vi kao korisnik dužni ste postupati po tim uputama kako biste se zaštitili. Na taj ćete se način riješiti problema s mogućim internetskim i računalnim virusima, štetnim programima koji automatski biraju telefonske brojeve (tzv. dialeri) ili neželjenom e-poštom (tzv. spam).

Radi zaštite korisnika HAKOM javno objavljuje popis visokorizičnih brojeva za koje je utvrđeno postojanje osnovane sumnje u povezanost s automatskim biračima. Popis je moguće preuzeti s HAKOM-ovih internetskih stranica na adresi: www.hakom.hr/savjeti/zaštita_od_zlouporaba: popis visokorizičnih brojeva.

U slučaju kada ste postupali prema propisanim pravilima, a operator vas nije zaštitio, uložite prigovor na račun. Operator ima mogućnost staviti vam zabranu korištenja usluge u slučaju kada ili vi ili operator primijetite da je vaš priključak zlorabljjen.

Zaštita od korištenja usluga s dodanom vrijednosti

Nemojte nasjedati pozivima ili porukama kojima vas pozivaju na zvanje broja radi ostvarivanja nagrade. To su brojevi čija je naplata višestruko veća od standardne cijene poziva i jedino što ćete stvarno dobiti jest visoki račun!

Zaštita od neželjenih poziva

U slučaju zlonamjernih i uznemiravajućih poziva kojima vam se prijete ili u kojima se pozivatelj ne javlja (tih pozivi) kao i neželjenih poziva u kojima vam se nešto nudi i prodaje ili u slučaju zaprimanja neželjenih SMS poruka koje se šalju na vaš mobilni uređaj Bluetooth tehnologijom (tzv. Bluejacking), ODMAH obavijestite svog operatora koji će vas uputiti na daljnje postupanje.

Zaštita od prodajnih prijevара

U slučaju kada smatrate da niste zatražili prelazak s jednog operatora na drugog – jer niste potpisali odgovarajuće dokumente ili ste potpisali nešto na prijevaru, obratite se svom operatoru, kao i novom operatoru s odgovarajućim prigovorom. Za prelazak na novu uslugu ili prijenos broja potrebna je vaša suglasnost i jednom i drugom operatoru.

Zaštita djece na internetu

Internet ima više dobrih nego loših strana - odličan je izvor informacija i zabave, kako za djecu, tako i za odrasle. Želimo li uživati u internetu i svim sadržajima i mogućnostima koje pruža ipak trebamo naučiti našu djecu odgovornom i pametnom korištenju interneta.

Uputite dijete u korištenje interneta i potencijalne opasnosti:

- Otkrivajte internet zajedno.
- Dogovorite pravila pristupa i korištenja interneta zajedničkim upoznavanjem i korištenjem interneta.
- Ne smijete biti prestrogi pri zabranama i ograničavanjima korištenja interneta da se vaše dijete ne počne koristiti internetom u tajnosti i bez vaše kontrole.

- Vrlo je bitno da dijete zna da ne može vjerovati svemu što pročita na internetu.
- Potaknite dijete na zaštitu osobnih podataka - vaše dijete treba biti svjesno kada i kome može otkriti osobne podatke.



Zatražite od svog operatora zabranu pristupa internetskim stranicama koje smatrate nepoćudnim kako biste izbjegli mogućnost da dijete dođe u kontakt s neprimjerenim sadržajem.

Također, naidete li na bilo kakav sadržaj koji vam se učini nezakonitim ili neprimjerenim, molimo vas da ga prijavite na adresu zastita-djece@hakom.hr.

Prijenos broja

Korisnici mogu odabrati za sebe optimalnog operatora sukladno svojim potrebama i navikama. Služi li se korisnik uslugama jednog operatora i odluči prijeći u mrežu drugoga, to može učiniti na jednostavan način **uz zadržavanje postojećeg broja**.

Operatori i davatelji usluga **moraju omogućiti korisnicima zadržavanje istog broja i prebroja**.

Nakon provedenog prijenosa broja, isti korisnik usluga ne može ponovno zatražiti prijenos broja u razdoblju kraćem od tri mjeseca od dana prijenosa broja, osim ako ugovorom o zasnivanju pretplatničkog odnosa nije utvrđeno drukčije.

Postupak prijenosa broja

- Zahtjev za prijenos broja podnosi se operatoru kod kojeg se želi prijeći. Postupak provjere mogućnosti prijenosa broja i pripreme mreže za prijenos broja ne može trajati duže od 5 radnih dana

od dana kada je davatelj broja zaprimio zahtjev.

- Operator kojemu korisnik prelazi dužan je korisnika pravodobno informirati o postupku prijenosa broja i mogućim razlozima za nemogućnost prijenosa broja.
- Sve do aktivacije usluge prijenosa broja davatelj broja mora omogućiti korisniku korištenje telekomunikacijskih usluga koje su predmet prijenosa broja.
- Korisnik prije podnošenja zahtjeva za prijenos broja k drugome operatoru mora podmiriti sva dospjela dugovanja za obavljene usluge u mreži davatelja broja. Izuzetak mogu biti osporavani računi pred nadležnim institucijama za koje još uvijek traje postupak prigovora i posljednji izdani račun za koji nije prošlo 30 dana od dana njegovog dospijanja. Korisnik ostaje u obvezi plaćanja



korištenih usluga davatelju broja do trenutka prijenosa broja u mrežu primatelja broja.

- U svrhu javnog informiranja korisnika operator je dužan, putem vlastitog web portala ili nekim drugim načinom javnog objavljivanja, informirati svoje korisnike o brojevima koji su preneseni u drugu mrežu.

- Na zahtjev korisnika operator pokretne mreže mora, prije uspostave poziva prema prenesenom broju, pozivatelju prenesenog broja dati obavijesti u obliku glasovne poruke o pokretnoj mreži u koju je prenesen broj prema kojem se uspostavlja poziv. Operator može na zahtjev korisnika pozivatelja isključiti ovu uslugu davanja obavijesti. Usluge uključivanja i isključivanja obavijesti su besplatne.

Upute za korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga u slučaju prigovora na račun ili kakvoću usluge

HAKOM provodi postupak rješavanja sporova između operatora i korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga nakon dovršenog postupka kod operatora, a na osnovi pisanog zahtjeva za rješavanje spora. Ako ste pretplatnik elektroničkih komunikacijskih usluga i imate prigovor na račun ili kakvoću usluga, potrebno

je slijediti zakonski utvrđene procedure kako bi se u slučaju nepovoljnog rješenja u dovršenom postupku kod operatora moglo zatražiti rješavanje spora pri HAKOM-u.

Kako se žaliti, kome i kada? Rješavanje prigovora kod operatora

I FAZA

– rješavanje prigovora kod operatora u prvostupanjskom postupku

KAKO?

- PISANI PRIGOVOR s jasno definiranim razlogom prigovora

KOME?

- NADLEŽNOJ SLUŽBI SVOG OPERATORA – upute o kojoj se službi radi operator obično dostavlja uz račun

KADA?

- ROKOV:

30 dana od dana dospeljeća računa
30 dana od dana obavljanja usluge

ŠTO JOŠ SVAKAKO TREBATE UČINITI:

● PLAĆANJE RAČUNA:

U roku dospeljeća plaćanja računa uplatiti nesporni dio računa ili prosječni iznos zaduženja u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor

II FAZA

– rješavanje prigovora kod operatora u drugostupanjskom postupku

U slučaju da niste zadovoljni rješenjem vašeg prigovora u prvostupanjskom postupku postupite po uputi operatora i **uložite reklamaciju**

POVJERENSTVU ZA REKLACIJE SVOG OPERATORA

Postupak pri HAKOM-u

U slučaju neriješenog spora, u roku od 30 dana nakon zaprimanja odgovora povjerenstva svog operatora, podnosi se PISANI zahtjev za rješavanje spora na adresu:

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije PP 162, 10 000 Zagreb

Uz zahtjev se dostavljaju sljedeći dokumenti:

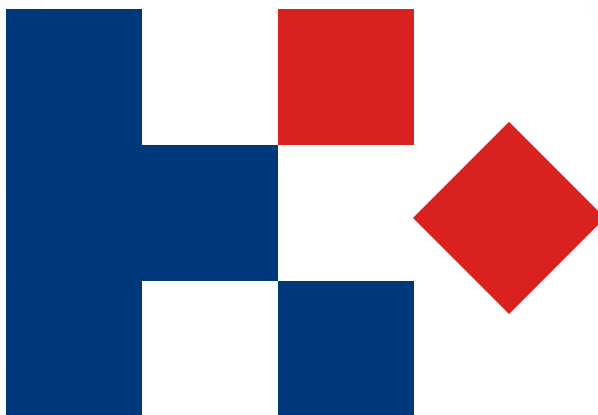
- Preslik spornog računa
- Preslik ispisa pozvanih brojeva
- Preslik prigovora operatoru i odgovor operatora na prigovor
- Preslik reklamacije povjerenstvu operatora i odgovor povjerenstva
- Preslik ostale dokumentacije za predmetni spor (ugovor, zahtjev...)



Što je **HAKOM**?

Što radi **HAKOM**?

Kako **HAKOM** brine o korisnicima javnih komunikacijskih usluga?



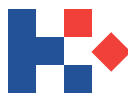
HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE – **HAKOM**
JE SAMOSTALNA, NEOVISNA I NEPROFITNA
NACIONALNA REGULATORNA AGENCIJA
KOJU TEMELJEM ZAKONA O ELEKTRONIČKIM
KOMUNIKACIJAMA OSNIVA REPUBLIKA

HRVATSKA I KOJA ZA SVOJ RAD ODGOVARA
HRVATSKOM SABORU. **HAKOM** OBAVLJA
REGULATORNE POSLOVE U DJELATNOSTI
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I
USLUGA TE PROMIĆE INTERESE KORISNIKA
TIH USLUGA

Možete nas zvati **od 9:00 do 11:00 i od 12:30 do 15:00** od ponedjeljka do petka na broj 01/4896000. Sve dodatne informacije možete potražiti i na našim internetskim stranicama **www.hakom.hr**.



Čestit Božić i svako dobro u 2011. godini želi Vam



HAKOM

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Jurišićeva 13
10000 Zagreb
Tel.: 01/4896 000
fax: 01/4920 227
www.hakom.hr