**REPUBLIKA HRVATSKA**

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI**

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10 110 Zagreb

Tel: (01) 700 70 07, Faks: (01) 700 70 70, www.hakom.hr, OIB: 87950783661

**ZAHTJEV ZA RJEŠAVANJEM SPORA**

u skladu s člankom 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama

Na temelju članka 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama podnosim Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM) ovaj zahtjev za rješavanjem spora.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Podnositelj zahtjeva** | | | | | | | | | | | | |
| Ime i prezime\* |  | | | | | | | | | | | |
| Adresa\* |  | | | | | | | | | | | |
| Poštanski broj i mjesto\* |  |  |  |  |  |  | | | | | | |
| E-pošta\* |  | | | | | | | | | | | |
| OIB\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kontakt broj |  | | | | | | | | | | | |

**\*Obavezno polje**

|  |  |
| --- | --- |
| **Podaci o usluzi** | |
| Operator protiv kojeg se pokreće spor |  |
| Telefonski broj na koji se odnosi zahtjev za rješavanjem spora |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Razlog podnošenja zahtjeva (zaokružiti i popuniti)** | | |
| a | **osporavanje iznosa računa** |  |
| za mjesec: | stavka računa: |
| b | **osporavanje kakvoće usluge** |  |
| za mjesec: | stavka računa: |
| c | **povrede odredaba pretplatničkog ugovora** | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis razloga podnošenja zahtjeva (zaokružiti ili popuniti)** | |
| a | prekomjerna potrošnja |
| b | nepružanje bitnih informacija vezano za korištenje usluge |
| c | nezaprimanje obavijesti o potrošnji tarifnog paketa |
| d | kašnjenje obavijesti o potrošnji tarifnog paketa |
| e | usluge s posebnom tarifom |
| f | usluge u inozemstvu |
| g | internet promet |
| h | smetnje/poteškoće |
| i | raskid ugovora |
| j | ostalo *(kratak opis)*: |

Izjavljujem da sam prije podnošenja zahtjeva HAKOM-u podnio pisani prigovor u prvom stupnju i pritužbu u drugom stupnju operatoru u skladu s člankom 153. Zakona o elektroničkim komunikacijama te općim uvjetima poslovanja operatora, a vezano za razloge radi kojih pokrećem ovaj spor.

* Na moj prigovor operator je u prvom stupnju odgovorio negativno dana \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ odnosno u konačnici je u drugom stupnju dana \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ donesena negativna odluka povjerenstva nadležnog za rješavanje prigovora pri operatoru. *(obvezno priložiti dokumentaciju koja je upućena operatoru i dokumentaciju zaprimljenu od operatora)*

ili

* Na moj prigovor operator nije postupio sukladno članku 153. Zakona o elektroničkim komunikacijama odnosno na isti mi nije odgovoreno. *(obvezno priložiti prigovor ili pritužbu koja je upućena operatoru te dokaz o uručenju/dostavi prigovora/pritužbe operatoru)*

**Napomena: HAKOM ne može postupati po zahtjevima koji nisu prošli postupak u dva stupnja pred operatorom.**

**Ako podnosite zahtjev u ime druge osobe, uz zahtjev morate priložiti punomoć.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Uz zahtjev obavezno priložiti:** | |
| 1 | prigovor upućen operatoru u prvom stupnju |
| 2 | odgovor operatora na prigovor |
| 3 | pritužbu/reklamaciju u drugom stupnju |
| 4 | odgovor povjerenstva nadležnog za rješavanje prigovora pri operatoru |
| 5 | ostala raspoloživa dokumentacija relevantna za rješavanje prigovora ( npr. račun, ispis, ugovor … ) |

|  |  |
| --- | --- |
| Mjesto i nadnevak | Potpis korisnika |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_ . | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |