

KLASA: 344-03/10-01/11  
URBROJ: 376-05-10-01 DB/MLJK  
Zagreb, 22. siječnja 2010.god.

**HT-Hrvatske telekomunikacije d.d.**  
**Savska cesta 32**  
**10 000 Zagreb**

**Predmet: Pojašnjenje mišljenja HAKOM-a**

Poštovani,

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) zaprimila je Vaša očitovanja na mišljenja koja je HAKOM donio vezano uz pojedinačne zahtjeve za rješavanjem spora, a kojima korisnici iznose prigovor na usluge s dodanom vrijednosti, te se očitujemo kako slijedi.

Vaši dopisi i navodi koje sadrže, upućuju na potrebu detaljnog pojašnjenja odgovornosti u odnosu prema korisniku koji koristi usluge s dodanom vrijednosti, a koje ne pružate vi kao operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga s kojim pretplatnik ima sklopljen ugovor o pružanju javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ( u daljnjem tekstu : pristupni operator korisnika ).

Kada korisnik uloži prigovor na račun ulaže ga svom pristupnom operatoru s kojim ima sklopljen pretplatnički ugovor, odnosno operatoru koji mu je izdao račun. Jednak je postupak za prigovore na bilo koji dio računa, pa tako i na obračun usluga s dodanom vrijednosti. Za pružanje i korištenje usluga sa dodanom vrijednosti u pravilu se radi o učešću dva ili više operatora koji svoje međusobne odnose reguliraju svojim međusobnim ugovorima na osnovu kojih se utvrđuju njihova pojedinačna prava i obveze. Dakle, u ovom ugovornom odnosu svaki sudionik u pružanju usluge ostvaruje svoja prava i snosi svoj dio odgovornosti. Ukoliko se utvrdi da je usluga s dodanom vrijednosti pružena suprotno propisima, svaki sudionik u pružanju protuzakonite usluge snosi svoj dio odgovornosti. Međutim, iako se situacija čini vrlo složenom ona je vrlo jednostavna ukoliko se odgovornost sagleda sa dva važna gledišta, odnosno dva odnosa.

## 1. Odnos pristupnog operatora i njegovog pretplatnika

Jedini operator koji pravno gledajući može ispraviti račun na kojem je došlo do obračuna i naplate nezakonite usluge je operator koji je izdao račun i kojem se korisnik direktno obraća. Dakle, jedino pristupni operator može postupiti u skladu s čl. 22., st.10. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/08, u daljnjem tekstu: Pravilnik). Naime, pretplatniku koji je podnio prigovor, operator izdaje novi račun za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlorporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je račun već plaćen u cijelosti, pretplatniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo slijedeće razdoblje.

U odnosu na navedeno možemo reći da je HAKOM za pojedine slučajeve nedvojbeno utvrdio da se radi o postojanju zlorporabe i neispravnosti, što i pristupni operatori smatraju nespornim. Stoga ne stoji navod pristupnih operatora da je sukladno čl. 20., st.7. Dodatka 5. Pravilnika, pristupni operator ovlašten ispostaviti odobrenje pretplatniku samo na osnovi pozitivno riješenog prigovora od strane operatora usluge s dodanom vrijednosti ili operatora u čijoj mreži se nalazi operator usluge s dodanom vrijednosti. Isto je jedna od mogućnosti rješenja spora, dok je mišljenje/odluka HAKOM-a jedna od ostalih mogućnosti.

## 2. Odnos pristupnog operatora i operatora usluge s dodanom vrijednosti

Nesporno je da je za usluge s dodanom vrijednosti odgovoran operator koji pruža uslugu s dodanom vrijednosti i naposljetku će isti i odgovarati zbog nezakonitog postupanja. Međutim prije navedenog potrebno je razriješiti međusobne odnose operatora, a budući da se radi o složenom načinu pružanja usluge.

Odgovornost pristupnog operatora isključivo se očituje u određenoj „kontroli“ svog podugovaratelja, odnosno operatora usluge s dodanom vrijednosti ili operatora u čijoj mreži se nalazi operator usluge s dodanom vrijednosti, a budući da potonji u pravilu dijeli prihod od usluge s dodanom vrijednosti sa operatorom usluge s dodanom vrijednosti.

Navedena „kontrola“, a time i odgovornost se ne odnosi na poslove nadzora kako operatori pogrešno tumače, već odgovarajućeg postupka prije potpisivanja međusobnog ugovora ( između ostaloga i provjera regularnosti uvjeta korištenja usluge koji moraju biti sukladni propisima za pružanje određene vrste usluge ) odnosno adekvatnog reagiranja na utvrđenu nezakonitost. Isto znači da se pristupni operator ne može oglušiti na nezakonitost svog podugovaratelja, već mora napraviti sve što može da bi zaštitio svog pretplatnika. Pretplatnika se ne tiče kakve je ugovore sklapao njegov pristupni operator da bi mu mogao osigurati korištenje usluge s dodanom vrijednosti, jer vrlo dobro zna da će ukoliko ne podmiri račun, prisilnu naplatu vršiti njegov pristupni operator, a ne operator usluge s dodanom vrijednosti. Dakle, sasvim je jasno da sve radnje oko računa vrši pristupni operator, pa tako jedini može i izvršiti ispravak istog.

Nadalje, način na koji će se pristupni operatori zaštititi od štete koja nastaje nezakonitim pružanjem usluge s dodanom vrijednosti, predmet je međusobnog ugovora između pristupnog operatora i operatora usluge s dodanom vrijednosti ili pristupnog operatora i operatora u čijoj mreži se nalazi operator usluge s dodanom vrijednosti.

Odgovornost jednog ili drugog u odnosu prema pristupnom operatoru očitovala bi se u nadoknađivanju svih onih iznosa koje je pristupni operator obračunao i naplatio svom pretplatniku, a sukladno odluci suda ili drugog tijela koje je nadležno odlučivati o prigovoru pretplatnika nije smio naplatiti, kao i svih drugih troškova koje je pretrpio zbog naplate usluge koje se pokazala nezakonitom. Dakle krajnja odgovornost operatora usluge s dodanom vrijednosti za nezakonito pružanje usluge će se urediti kroz odredbe međusobnih ugovora, bilo da se radi o gore spomenutom povratu neosnovano naplaćenog prihoda od pristupnog operatora ili putem obustave isplate budućeg prihoda, koji bi pristupni operator zadržao za sebe do potpunog namirenja štete koju je pretrpio. HAKOM smatra logičnim da se svaki pristupni operator ugovorom mora osigurati od eventualne štete, te nije potrebno dalje navoditi načine osiguranja, budući da je na operatorima odluka o istom. Stoga se predloženo mišljenje koje bi HAKOM navodno trebao uputiti operatoru usluge s dodanom vrijednosti ukazuje bespredmetnim u postupku rješavanja prigovora pojedinačnog korisnika. Naime, svaki operator je upoznat s odredbom čl. 20. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08), o mogućnosti rješavanja sporova pred HAKOM-om ukoliko dođe do neispunjavanja međusobnih obveza.

Slijedom svega navedenog, HAKOM ne može prihvatiti navode pristupnih operatora kojima se površno izbjegava i produljuje postupak rješavanja spora pretplatnika, pogotovo u situaciji kada je neminovno na koji način će spor biti okončan.

Uvjerenja smo da su ovim objašnjenjem otklonjena sva sporna pitanja, te da će se svi operatori koji sudjeluju u postupku rješavanja spora ubuduće ponašati odgovorno, savjesno i profesionalno u međusobnim odnosima, a osobito u odnosu prema korisnicima.

Mišljenja HAKOM-a imaju svrhu zaštititi korisnika na način da ukažu operatorima na utvrđene propuste prema korisnicima, što omogućava pozitivan odnos između korisnika i operatora, te doprinosi ukupnom povjerenju javnosti u prava korisnika usluga i zaštitu potrošača, kao jednom od najvažnijih načela novog regulatornog okvira Europske unije.

Zaključno napominjemo kako će zbog svoje važnosti ovo mišljenje biti dostupno i ostalim operatorima, na način da će biti objavljeno na internet stranici HAKOM-a.

S poštovanjem,

***RAVNATELJ***

***dr. sc. Dražen Lučić***

Dostaviti:

1. Naslovu, poštom/povratnicom
2. Spis