

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Na temelju članka 19. stavka 1. i članka 51. stavka 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), članka 12. stavka 1. i članka 55. stavka 4. Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12 i 153/13) i članka 31. stavka 1. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 71/14), a u svezi sa člankom 25. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14), Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

PRAVILNIK

O NAČINU RADA POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA KORISNIKA USLUGA

Opće odredbe

Članak 1.

(1) Pravilnikom o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (dalje: Pravilnik) pobliže se propisuje imenovanje, način rada i druga pitanja u vezi s radom Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (dalje: Povjerenstvo), kao savjetodavnog tijela Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) u rješavanju sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama, u sporovima između korisnika i davatelja poštanskih usluga, u skladu s odredbama Zakona o poštanskim uslugama te u rješavanju prigovora putnika na odluke željezničkog prijevoznika u skladu s odredbama Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i člankom 25. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača.

(2) HAKOM rješava sporove i prigovore na temelju prijedloga Povjerenstva, u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama, Zakona o poštanskim uslugama, Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i Zakona o zaštiti potrošača (dalje: zakoni).

(3) Povjerenstvo se osniva pri HAKOM-u te ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača. Povjerenstvo se sastoji od predstavnika stručne službe HAKOM-a i predstavnika udruga 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 udruga za zaštitu potrošača.
- (2) Na zahtjev HAKOM-a, predstavnike Povjerenstva iz udruga za zaštitu potrošača predlažu registrirani savezi udruga za zaštitu potrošača. Predstavnici Povjerenstva ne mogu istodobno biti članovi povjerenstva za reklamacije potrošača pri operatorima javnih komunikacijskih usluga, davateljima poštanskih usluga i željezničkim prijevoznicima.
- (3) Predsjednika, zamjenika predsjednika i članove Povjerenstva iz stavka 1. ovoga članka odlukom imenuje i razrješava Vijeće HAKOM-a 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 određuju se odlukom Vijeća HAKOM-a.

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 i općim aktima HAKOM-a podnosi HAKOM-u prijedlog odnosno mišljenje o rješenju spora i prigovora iz članka 1. stavka 1. ovog pravilnika.
- (2) Na temelju prijedloga, odnosno mišljenja Povjerenstva iz stavka 1. ovog članka, HAKOM odlučuje o sporu i prigovoru na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz područja elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga odnosno u roku od 60 dana od dana dostave urednog zahtjeva za rješavanje prigovora putnika.
- (3) Odluka o rješenju spora odnosno prigovora 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 jedanput mjesečno.

(2) Osim članova Povjerenstva, na sjednicu 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 HAKOM-a godišnje izvješće o radu Povjerenstva za prethodnu kalendarsku godinu na prvoj sjednici Vijeća HAKOM-a u veljači.

Članak 5.

(1) Za donošenje pravovaljanih prijedloga i mišljenja 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 korisnika usluga i putnika koji su usvojeni od strane operatora, davatelja poštanskih usluga ili željezničkih prijevoznika prije sjednice Povjerenstva, kao i zahtjevi za rješavanje sporova i prigovori koji su podneseni nakon isteka roka propisanog zakonima te predmeti odbačeni iz drugih postupovnih razloga, predstavljaju 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 Poslovníkom o radu Povjerenstva, kojeg donosi Povjerenstvo.

Završne odredbe

Članak 6.

(1) Stupanjem na snagu Pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (NN br. 24/11).

(2) Članovi Povjerenstva za zaštitu prava korisnika imenovani odlukama Vijeća HAKOM-a od 11. veljače 2015. nastavljaju s radom u skladu s odredbama ovog pravilnika do isteka razdoblja na koje su imenovani.

Članak 7.

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

KLASA: 011-02/15-02/08

URBROJ: 376-04-15-01

Zagreb, 11. svibnja 2015.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr. sc. Dražen Lučić