

NAPOMENA: U nastavku su navedeni dijelovi Pravilnika za koje su predložene promjene, tako da su dopune označene **na ovaj način**, izbačeni i zamijenjeni dijelovi su označeni ~~ovako~~, dok su na mjestima gdje je smatrano potrebnim, pojašnjenja i eventualni prijedlozi navedeni u ovom obliku.

PRIJEDLOG IZMJENA I DOPUNA PRAVILNIKA O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA

III. ODNOSI S KORISNICIMA I ZAŠTITA POTROŠAČA

PRETPLATNIČKI ODNOSI

Ugovor o pružanju javnih komunikacijskih usluga

Članak 9.

(2) Ugovor iz stavka 1. ovog članka smatrat će se sklopljen i za dodatne usluge koje su dostupne pretplatniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje operator. Operator je obavezan u tom slučaju ~~poslati~~ **dostaviti** pretplatniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s uvjetima korištenja iste te uputom o pravu na raskid ugovora sukladno posebnim zakonima ili ~~slanje elektroničke potvrde~~ **poslati elektroničku potvrdu** gdje nije moguće ~~poslati~~ **dostaviti** pisanu potvrdu.

Prijenos pretplatničkog odnosa

Članak 14.

(7) Cijena usluge prijenosa pretplatničkog odnosa, uz promjenu imena u naslovu pretplatnika, utvrđuje se cjenikom operatora **i mora biti navedena kao stavka na obrascu putem kojeg se zahtjev za prijenos zaprima.**

Privremeno uključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme

Članak 15.

(3) Cijena usluge privremenog uključanja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se cjenikom operatora **i mora biti navedena kao stavka na obrascu putem kojeg se zahtjev za privremeno uključenje zaprima.**

Privremeno isključenje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme

Članak 16.

(8) Cijena usluge ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme utvrđuje se cjenikom operatora i mora biti navedena kao stavka na obrascu putem kojeg se zahtjev za privremeno isključenje zaprima.

Raskidanje pretplatničkog odnosa

Članak 17.

(1) Pretplatnički odnos između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga može se raskinuti u sljedećim slučajevima:

...

6. ako operator javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj mreži nije u mogućnosti ispuniti korisnički zahtjev za preseljenjem priključka,

U slučaju da je korisnik javnih TK usluga pod ugovornom obvezom, a mijenja kućnu adresu, operatoru podnosi zahtjev za preseljenjem priključka. Ukoliko operator nema tehničkih mogućnosti pružiti uslugu na novoj lokaciji, nije strogo pravnom regulativom definirano da li je korisnik dužan platiti ugovorom određenu penalizaciju. Uglavnom je ta stavka navedena unutar Općih uvjeta poslovanja, no ne i jedinstvenim pravilom koje bi vrijedilo općenito za sve operatore javnih TK usluga. Dvije su pravne stvari koje se u ovom slučaju suprotstavljaju; lokacija koja je navedena u ugovoru je ona na temelju koje je operator i prihvatio zahtjev za pružanjem usluge, dakle predstavlja opravdano potraživanje, te s druge strane ta da korisnik više nije u mogućnosti koristiti TK usluge, iako je voljan nastaviti to činiti, dakle neopravdano potraživanje. Ovu problematiku bi definitivno trebalo razmotriti i donijeti opću odredbu.

7. na temelju pravomoćne odluke nadležnog suda.

(4) U slučaju da se raskid odnosa vrši na temelju pisanog zahtjeva korisnika usluge, a prije isteka razdoblja postojeće ugovorne obveze, iznos eventualne naknade mora biti naveden kao stavka na obrascu putem kojeg se zahtjev za raskid zaprima.

CJENOVNI SUSTAVI

Specifikacije cjenovnih sustava

Članak 18.

(2) Objava cjenovnih sustava kako je propisano Zakonom i ovim pravilnikom mora uključivati sve elemente potrebne za točan izračun troškova korištenja usluge, a osobito sljedeće:

...

4. obračunsku jedinicu (sekunda, minuta, MB, GB, broj znakova tekstualnih SMS poruka, itd.),

Korisnici nisu izravno od operatora obaviješteni o maksimalnom broju znakova unutar jedne SMS poruke, kao ni na činjenicu da korištenje dijakritičkih znakova uzrokuje povećanje ukupno potrebnih znakova, pa tako i nenamjerno višestruko korištenje i naplatu SMS usluga. Iako bi ove informacije trebale biti sadržane u korisničkoj dokumentaciji terminalne opreme, napomena u sklopu cjenovnih sustava smanjila bi mogućnost nastanka nepredviđenih troškova zbog neznanja korisnika.

Usporedba cjenovnih sustava

Članak 19.

S ciljem olakšavanja usporedbe cjenovnih sustava različitih operatora, osim na način naveden u Zakonu, Agencija ~~može~~ **će** odrediti obrasce korištenja i **svakih šest (6) mjeseci, ili iznimno u kraćem roku** zatražiti od operatora da izračunaju ukupne troškove koji proizlaze iz svakog objavljenog cjenovnog sustava za svaki obrazac korištenja i tako izračunate troškove dostave Agenciji za potrebe obavješćavanja korisnika **i objave putem svoje internet stranice**.

RAČUNI PRETPLATNIKA

Zaštita od zlouporaba i prijevara u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži

Članak 20.

(1) U svrhu zaštite korisnika svojih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju osobito voditi računa o sljedećem:

1. obvezni su nadzirati uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe usluga, te ih **odmah** upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje. Upozorenje korisniku uslijedit će ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri (3) mjeseca (osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom nadležnog regulatornog tijela),

(2) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su, na zahtjev pretplatnika, bez naknade, pretplatnicima pružiti podroban ispis računa za pružene usluge (u daljnjem tekstu: ispis računa), a osobito na način kako slijedi:

1. ispis računa za ~~svaki poziv i tekstualnu poruku~~ **svaku pruženu uslugu** mora sadržavati datum i vrijeme uspostave veze, birani broj, trajanje poziva, količinu prenesenih podataka i druge osnove obračuna usluge,

...

3. usluge koje se ne naplaćuju **(ukoliko su obuhvaćene naplatom mjesečne naknade jer čine sastavni dio ponuđenog tarifnog modela, ili za koje korisnik ostvaruje pravo na određeni popust u sklopu posebnih promotivnih akcija operatora, itd.)**, ~~besplatni pozivi i pozivi na telefonske brojeve za slučaj pomoći neće biti~~ **će evidentirani evidentirane** na ispisu računa **na način da je jasno istaknuta njihova puna cijena, a zatim i popust koji je ostvaren**, osim ako to pretplatnik ne zatraži **suprotno**.

U cilju usklađivanja odredbi s člankom 21., te omogućavanja transparentne kontrole troškova, ispostavljanje detaljnog ispisa računa na ovakav način olakšao bi korisnicima jasan uvid u

evidenciju korištenih i tarifiranih usluga, te u način njihovog obračuna, što je u određenim slučajevima poprilično otežano ukoliko se na navode prethodno spomenuti podaci.

(3) Operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su u skladu sa Zakonom omogućiti pretplatnicima, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih poziva nakon što mjesečni troškovi tih poziva prijeđu unaprijed odabrani iznos **i/ili jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, a osobito na način kako slijedi:**

...

(4) Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju bez odgode omogućiti pretplatnicima **u svako vrijeme i na jednostavan način informaciju o potrošnji, a obvezni su ih obavijestiti ako se korištenje usluge tijekom mjeseca približava iznosu paketa aktiviranog tarifnog modela, te o potpunom iskorištenju paketa** ~~na njihov zahtjev, jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.~~

Na ovaj se način osigurava da korisnici budu pravovremeno obaviješteni o potrošnji u skladu s ugovorom sklopljenim s operatorom. Dio koji je izbačen čini sastavni dio prethodno navedenog stavka 3. ovog članka.

PRIGOVOR I TRAŽENJE NAKNADE

Obveze operatora javnih komunikacijskih usluga

Članak 22.

(2) Operator javnih komunikacijskih usluga mora upoznati pretplatnike usluga putem računa za obavljene usluge, kao i na drugi prikladan način, s uvjetima podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka u skladu s općim uvjetima poslovanja, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu, te brojevima telefona i telefaksa **i adresi elektroničke pošte** nadležne službe operatora javnih komunikacijskih usluga za rješavanje prigovora, te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora.

Pojedini operatori navode adresu e-pošte na svojim internet stranicama, no u praksi nakon već ostvarenog kontakta s korisnikom tim putem, daljnji reklamacijski postupak se prolongira jer se korisnika tek tada obavještava da pisanim putem mora uputiti prigovor prvom stupnju, dok su korisnici uvjereni da su upravo to već i učinili. Ovom promjenom članka 22. bi se osiguralo da se prigovori upućeni e-poštom tako i tretiraju, što bi smanjilo ukupno vrijeme njihovog rješavanja i frustracije uzrokovane opetovanim upućivanjem prigovora i žalbi.

IV. DODATNI ZAHTJEVI ZA POSEBNE TIPOVE USLUGA

USLUGE U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

Obveze operatora

Članak 26.

(6) Operatori koji koriste pravo prenošenja naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra za pokretne radijske postaje u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži na mjesečni račun

korisnika obvezni su taj iznos uklopiti u svoje opće uvjete poslovanja i cjenovne sustave. Naknada koja odgovara mjesečnoj cijeni pristupa elektroničkoj komunikacijskoj mreži za pravo uporabe radiofrekvencijskog spektra mora biti navedena kao stavka na obrascu putem kojeg se zahtjev za zasnivanjem korisničkog odnosa zaprima.

Prigovori korisnika često su se odnosili na činjenicu da prilikom zaključivanja ugovora o korisničkom odnosu za korištenje mobilnih komunikacijskih usluga, nisu na jasan i transparentan način bili obavješteni o obvezi plaćanja navedene naknade. Zakonom o elektroničkim komunikacijama definirano je da opći uvjeti poslovanja i cjenovni sustavi operatora javnih telekomunikacijskih usluga *mogu* sadržavati naknadu koja odgovara mjesečnoj cijeni pristupa elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a Pravilnikom o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra, određeno je da operator *ima pravo* prenijeti tu naknadu na pretplatnikov mjesečni račun za pružene usluge. Iz sadržaja zaprimljenih upita proizlazi da se ovakvom manjkavom regulativom omogućuje situacija u kojoj pretplatnik postaje svjestan stvarnog iznosa mjesečne naknade tek primitkom prvog računa, koji je u odnosu na iznos tarifnog paketa iz ponude operatora uvećan za navedenu naknadu. Potrošači se nakon takvog iskustva apsolutno opravdano osjećaju prevarenima, jer na potpisanom zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa ta stavka nije navedena, kao ni u službenom cjeniku operatora.

UNAPRIJED PLAĆENE USLUGE

Računi korisnika

Članak 29.

(1) Račun za unaprijed plaćene usluge (bon) je korisnički račun s novčanim iznosom u svrhu korištenja ~~javnih~~ **elektroničkih** komunikacijskih usluga koji se može nadopunjavati novim novčanim iznosima nakon prvobitne kupnje.

(2) Prigodom aktivacije unaprijed plaćene usluge ili prigodom nadopunjavanja novčanog iznosa računa, korisnik mora na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način biti obaviješten o trajanju pretplatničkog odnosa. Ako nije utvrđen rok pretplatničkog odnosa, smatrat će se da pretplatnički odnos traje na neodređeno vrijeme. U slučaju isteka roka bona ili raskida pretplatničkog odnosa, pretplatnik ima pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa **za elektroničke komunikacijske usluge**.

(4) Prigodom raskida pretplatničkog odnosa u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, a kada pretplatnik traži povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa **za elektroničke komunikacijske usluge** pretplatnik je obavezan dati na uvid račun za kupljeni bon, SIM karticu, PUK broj, bon i identifikacijski dokument.

(5) U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za ~~neaktivirani bon~~ **elektroničke komunikacijske usluge na neaktiviranom bonu** u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, pretplatnik je obavezan predložiti račun za kupljeni bon i ~~bon~~.

(6) Pretplatnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih promotivnih akcija operatora **u čijim je uvjetima jasno naznačen rok iskorištenja uplaćenog iznosa**.

(8) Odredbe ovog članka ne odnose se na iznos na računu korisnika koji se smatra elektroničkim novcem prema posebnim propisima.

USLUGE PRISTUPA INTERNETU

Obveze operatora

Članak 30.

(1) Prigodom aktivacije usluge pristupa internetu operator je obvezan osigurati korisnički račun od neovlaštenog korištenja na način da jedino korisnik usluge ima pristup internetu preko svog korisničkog računa **koristeći najvišu moguću razinu sigurnosti koju komunikacijska terminalna i pristupna oprema omogućuje, uključujući automatsko bilježenje zapisa o pristupu terminalnoj opremi od strane korisničkih uređaja.**

Korisnici koji su upoznati s potrebom aktivacije zaštite i koji su se za istu i pobrinuli, sukladno uputama dobivenim od strane operatora, nisu u potpunosti obaviješteni o mogućnostima terminalne opreme koja im je dostavljena, jer je priložena dokumentacija nepotpuna ili neispravna (najviše problema je evidentirano u nepokretnoj mreži vezano uz aktivaciju bežičnog pristupa mrežnom usmjerivaču prilikom koje se koristi ili WEP ili WPA enkripcija, a koje se sa sigurnosnog aspekta drastično razlikuju, te nekorištenje mogućnosti filtriranja prometa s obzirom na MAC adrese uređaja). Ukoliko dođe do probijanja postavljene zaštite sustava, radi se o kaznenom djelu koje je potrebno prijaviti MUP-u i to redovito prijavom protiv nepoznatog počinitelja. U daljnjem reklamacijskom postupku korisnika se i dalje tereti za podatkovni promet, iako isti nije iniciran s njegove strane, a ne postoje zapisi na mrežnom uređaju kojima bi se počinitelj mogao identificirati na jednostavan i brz način. Većina uređaja nema u svojim osnovnim postavkama uključeno automatsko bilježenje podataka o svim uređajima koji su putem bežične komunikacije pristupili korisnikovom mrežnom uređaju, a koji bi mogli podosta olakšati dokazivanje zlorabe od strane treće osobe, pa čak i ako se ona ne može identificirati. U mobilnoj komunikaciji se najčešće radi o automatskom spajanju i kratkim sesijama generiranim programskim aplikacijama mobilnih uređaja. U modernijim uređajima takve su opcije standardne i nedovoljno se naglašavaju. Pod uvjetom da dostavljena oprema ima tehničke mogućnosti da zadovolji navedene uvjete, tada bi ih se trebalo i iskoristiti.

(4) U slučaju prigovora korisnika na račun, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan uz podatke propisane za ispis računa prikazati i detaljan ispis IP adresa na koje je pristupano sa korisnikovog računa, **s pripadajućim DNS nazivima**, kao i trajanje i vrijeme pristupa te zabilježeni promet.

Ukoliko će se ovaj članak početi primjenjivati u praksi, tada sam ispis IP adresa u numeričkom formatu neće omogućiti korisnicima transparentan uvid u korištene usluge.

(6) **Operatori javnih komunikacijskih usluga koji korisnicima uz terminalnu opremu isporučuju i aplikacije koje nude mogućnost kontrole troškova, moraju osigurati da navedene aplikacije u potpunosti odražavaju cijenovne sustave operatora i specifičnosti vezane uz način obračuna pojedinih tarifnih modela.**

Korisnici usluga mobilnog pristupa internetu (GPRS, UMTS, HSPA) ukazali su na nezadovoljavajuću razinu mogućnosti kontrole troškova putem aplikacija koje su im dostavljene i automatski instalirane u kombinaciji s USB modemskim uređajem ponuđenim od strane operatora javnih telekomunikacijskih usluga. Navedene aplikacije pri izračunu potrošenog iznosa ne uzimaju u potpunosti u obzir cijenovne sustave operatora i specifičnosti vezane uz način obračuna pojedinih tarifnih modela, opcija, i bonusa, te obračunske jedinice

navedene u službenom cjeniku. Iako operatori navode da podaci dobiveni korištenjem aplikacije nisu službeni i služe samo u informativne svrhe, s obzirom na činjenicu da u pojedinim slučajevima dolazi do drastičnih različitosti između njih i podataka navedenih na službenoj specifikaciji i računu, a koji su bez iznimke na štetu korisnika (službeni iznosi su redovito veći), jedini zaključak je da se radi o netransparentnim informacijama, te da su korisnici sigurniji uz izostanak takvih nepotpunih podataka, nego uz pristup podacima koji su netočni. Ova odredba se naravno odnosi na pružanje usluga pristupa internetu i putem nepokretne mreže.

DODATAK 5.

PRAVILA POSTUPANJA ZA OPERATORE USLUGA S DODANOM VRIJEDNOSTI

I. UVOD

(2) Operator usluga s dodanom vrijednosti sklapa ugovor izravno s pozivateljem/**pošiljateljem** za svaki poziv/**SMS**. Ugovor i ispunjenje njegovih odredbi podliježu odredbama važećih zakona i podzakonskih propisa u Republici Hrvatskoj.

III. NAČELA I OPĆA PRAVILA ZA PRUŽANJE USLUGA

Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge

Članak 7.

(7) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan besplatno obavijestiti korisnika o potrošnji za svaki poziv prema broju za usluge **s dodanom vrijednosti** koji prijeđe iznos od 250,00 kuna ~~ili~~ **i prekinuti ga, ili uz prethodnu najavu prekinuti** poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, **ovisno koja okolnost nastupi ranije**. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv.

(10) **1.** Kod pružanja usluga s dodanom vrijednosti, a koje se ostvaruju slanjem/**primanjem** SMS poruka **i podrazumijevaju višestruku isporuku istih**, potrebno je jasno naznačiti na koji način se prekida uporaba usluge. To znači da korisniku usluge uz broj i cijenu mora biti istaknut i način prekida uporabe usluge, te da u svakom trenutku slanjem poruke ~~određenog~~ sadržaja (~~npr.~~ »STOP«) korisnik može prestati s uporabom usluge.

2. Za ~~uslugu koja~~ **usluge koje se odnosi na ostvaruju SMS poruke porukama**, informacija o cijeni **i načinu prekida uporabe usluge** mora se pojaviti na zaslonu prije ~~pristupa traženoj usluzi~~ **aktivacije tražene usluge** kao i obavijest da se uz cijenu usluge s dodanom vrijednosti naplaćuje i trošak za prijenos podataka **za one usluge u kojima se isti naplaćuje**, ~~dajući tako korisniku mogućnost da prekine uslugu prije nastanka troškova.~~

3. Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan besplatno obavijestiti korisnika o potrošnji za svaku pojedinačnu uslugu s dodanom vrijednosti (jednokratnu ili pretplatničku) kada ta potrošnja prijeđe iznos od 250,00 kuna ili obavijestiti korisnika o potrošenom iznosu nakon poslanih/primljenih 30 SMS poruka, ovisno koja okolnost nastupi prije. Kod usluga pretplatničkog sadržaja, nakon što se ispune gornji uvjeti, operator usluge s dodanom vrijednosti je obvezan zatražiti od korisnika SMS potvrdu za daljnje korištenje usluge.

Evidencija o usluzi

Članak 9.

(1) Za svaku pruženu uslugu operator usluga s dodanom vrijednosti mora voditi evidenciju o usluzi uključujući podatke o prometu i prihodima, **podatke o obveznim obavijestima koje su pružene korisniku tijekom uporabe usluge**, statistiku uspješnih i bezuspješnih pokušaja pozivanja i ostale podatke na zahtjev Agencije.

Uz apsolutnu podršku predloženim promjenama članka 7., ova nadopuna osigurava provjeru izvršenih obveza reguliranih tim odredbama.

V. PRAVILA KOJA SE ODNOSE NA POSEBNU VRSTU USLUGA

Posebni oblici plaćanja usluga

Članak 13.

(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obavezan omogućiti korisniku koji plaća uslugu iz ovog članka prekid uporabe usluge u bilo kojem trenutku (~~obično~~ odašiljanjem naredbe »STOP«), na način da se odmah obustavi isporuka usluge i ugovorena naplata usluge.

Usklađivanje s predloženim promjenama članka 7. stavak 10.

Osim navedenih prijedloga, također bi trebalo skrenuti pažnju na još dvije važne stvari.

Prva je da u problematiku usluga s dodanom vrijednosti pripada i usluga govorne pošte, jer prema stručnoj dokumentaciji ona definitivno spada u usluge s dodanom vrijednosti i to kao jedan od tipičnih primjera takvih usluga, s tom razlikom da se u ovom slučaju ne radi o posebnoj numeraciji i formatu brojeva. U skladu s tim, obavezno bi je trebalo kao takvu i tretirati, u smislu da se mora omogućiti u sustavima operatora da se usluga ne naplaćuje ukoliko je poziv prekinut prije zvučnog signala, tj. ukoliko usluga nije konzumirana. Posebna su stvar glasovne poruke koje korisnika pozivatelja (A strana) obavještavaju da se pozivani korisnik (B strana) ne javlja, koje same po sebi nemaju smisla, jer se naplaćuje informacija za koju nema nikakve potrebe koristiti napredni sustav, već se ista može pružiti isključivo tonskom signalizacijom.

Druga stvar o kojoj bi valjalo razmisliti jest činjenica da termin „pretplatnik“ više ne odgovara stvarnom stanju stvari. Koristio se široko u vrijeme dok su korisnici usluga stvarno i bili pretplatnici jer su cijenu usluge podmirivali unaprijed, što danas više nije slučaj, budući da se troškovi korištenja javnih usluga obračunavaju prema potrošnji. Termin „pretplatnik“ bi jedino odgovarao korisnicima *pre-paid* usluga, no i dalje se koristi upravo za drugu skupinu potrošača gdje u suštini ne pripada. Također, s obzirom na članak 12. ovog Pravilnika, koji izjednačava uvjete za korisnike unaprijed

plaćenih usluga s onima za korisnike koji usluge plaćaju po ispostavljenom računu usluga, trebalo bi primijeniti zamjenu postojećih termina:

pretplatnik = korisnik usluga

pretplatnički ugovor = potrošački ili korisnički ugovor

S obzirom na činjenicu da se spomenuta terminologija koristi u svim pripadajućim zakonskim propisima, kao i podzakonskim aktima, te drugim pravilnicima, bilo bi potrebno provesti opsežniju primjenu, što trenutno izlazi iz opsega izmjena važećeg pravilnika, no čime bi se valjalo pozabaviti u skorjoj budućnosti.



Igor Mavrović



POTROŠAČ

Stručni Savjetnik za Telekomunikacije
Savjetovalište za Potrošače
«POTROŠAČ» - Društvo za Zaštitu Potrošača Hrvatske
(Pridruženi Član Consumers International-a)
Hrvatski Savez Udruga za Zaštitu Potrošača
(Privremeni Suradnik BEUC-a)

Adr : Ulica Kneza Ljudevita Posavskog 48
10000 Zagreb
Republika Hrvatska

Tel/Fax : +/00 385 1 48 35 888

Tel : +/00 385 1 48 35 889

E-pošta : potrosac@zg.t-com.hr; potrosac@potrosac.hr

Web-stranica : www.potrosac.hr

Expert Telecommunications Advisor
Consumer Advice Office Center
«CONSUMER» - Society for Consumer Protection of Croatia
(Consumers International Affiliate Member)
Croatian Union of The Consumer Protection Associations
(BEUC Temporary Associate)

Add : Ulica Kneza Ljudevita Posavskog 48
10000 The City of Zagreb
The Republic of Croatia

Tel/Fax : +/00 385 1 48 35 888

Tel : +/00 385 1 48 35 889

E-mail : potrosac@zg.t-com.hr; potrosac@potrosac.hr

Web-site : www.potrosac.hr