

Zagreb, 16. prosinca 2008.

PREDMET: Pravilnik o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika
- **javna rasprava**

Poštovani,

Nastavno na otvaranje javne rasprave o prijedlogu Pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika (u nastavku: prijedlog Pravilnika), ovim putem dostavljamo naše komentare i obrazloženja prijedloga za izmjenama prijedloga Pravilnika:

**PRAVILNIK
O NAČINU RADA UNUTARNJE
USTROJSTVENE JEDINICE ZA ZAŠTITU PRAVA KORISNIKA**

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Pravilnikom o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika (u daljnjem tekstu: Pravilnik) pobliže se propisuje način rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika, kao i rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s iznosom zaduženja i kakvoće pružene usluge, u okviru djelokruga i mjerodavnosti određenih Zakonom o elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: Zakon).

(2) Unutarnja ustrojstvena jedinica za zaštitu prava korisnika ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela na temelju čijeg mišljenja Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija) rješava sporove između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga.

(3) Unutarnja ustrojstvena jedinica za zaštitu prava korisnika usluga ima naziv Odjel za zaštitu korisnika.



(4) Temeljem Zakona i Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine,, broj : 79/07) pri Odjelu za zaštitu korisnika osniva se savjetodavno tijelo u koje su uključeni predstavnici stručne službe Agencije te predstavnici udruga potrošača.

(5) Savjetodavno tijelo iz stavka 4. ovoga članka osniva se odlukom Vijeća Agencije kao Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika (u daljnjem tekstu : Povjerenstvo).

POVJERENSTVO

Članak 2.

(1) Povjerenstvo ima sedam članova od kojih je pet predstavnika iz stručne službe Agencije, a dva su predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

(2) Na zahtjev Agencije, predstavnike Povjerenstva iz udruga za zaštitu potrošača predložiti će registrirani savezi udruga za zaštitu potrošača. **Predstavnici Povjerenstva ne mogu istodobno biti članovi povjerenstava za pritužbe potrošača pri operatorima javnih komunikacijskih usluga iz članka 50. stavka 12. Zakona.**

Obrazloženje: Ova odredba je nužna kako bi se izbjegao sukob interesa koji može nastati ukoliko je ista osoba istovremeno predstavnik udruga potrošača u Povjerenstvu Agencije i Povjerenstvu za pritužbe pri operatorima, a u cilju osiguranja objektivnog prosuđivanja prilikom provođenja postupaka prigovora i zaštite prava krajnjih korisnika.

(3) Članove povjerenstva iz stavka 1. ovoga članka imenuje Vijeće Agencije svojom odlukom, **na mandat od dvije godine, koji se može ponoviti. Agencija objavljuje svoju odluku o imenovanju članova povjerenstva u skladu s člankom 14. stavkom 4. Zakona.**

Obrazloženje: Ova nadopuna odredbe je nužna iz razloga određivanja trajanja mandata pojedinih članova povjerenstva, i iz razloga pravovremenog i transparentnog izvješćivanja javnosti i korisnika o članovima Povjerenstva.

(4) Predsjednik Povjerenstva se imenuje iz redova predstavnika stručne službe Agencije, a zamjenik predsjednika Povjerenstva se imenuje iz redova predstavnika udruga za zaštitu potrošača.

(5) Povjerenstvo donosi mišljenja i prijedloge većinom glasova svih članova Povjerenstva, na sjednicama Povjerenstva.

(6) Naknada za članove Povjerenstva iz udruga za zaštitu potrošača određuje se odlukom Vijeća Agencije.

(7) Pitanja koja nisu uređena ovim Pravilnikom, Povjerenstvo će pobliže urediti svojim poslovnikom, **kojeg će javno objaviti.**

Obrazloženje: Ova nadopuna odredbe je nužna iz razloga pravovremenog i transparentnog izvješćivanja javnosti i korisnika o radu Povjerenstva.

Članak 3.

(1) Radi osiguranja zaštite prava korisnika Odjel za zaštitu korisnika obavlja sljedeće osnovne grupe poslova:

1. informiranje i edukacija korisnika,
2. **davanje mišljenja o sporovima** između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga,

Objašnjenje: Ova izmjena odredbe je nužna iz razloga usklađivanja iste s odredbom članka 1. stavka 2. ovog Pravilnika, pošto rješenja sporova daje Agencija temeljem mišljenja Odjela.

3. objava podataka i informiranje nadležnih državnih tijela,
4. obrada, provjera **i davanje mišljenja odnosno prijedloga promjena** općih uvjeta poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga, koje isti donose u skladu sa Zakonom i drugim općim aktima Agencije.

Objašnjenje: Ova izmjena odredbe je nužna iz razloga usklađivanja iste s odredbom članka 1. stavka 2. ovog Pravilnika, pošto rješenja sporova daje Agencija temeljem mišljenja Odjela.

(2) Odjel za zaštitu korisnika osigurati će:

- odgovarajuće informacije i upute korisnicima javnih komunikacijskih usluga koje će biti objavljivane na internet stranici Agencije,
- telefonski kontakt za savjetodavnu i stručnu pomoć korisnicima javnih komunikacijskih usluga **u svezi sa zaštitom prava korisnika i postupka rješavanja prigovora**,
- informacije i upute korisnicima javnih komunikacijskih usluga putem sudjelovanja predstavnika iz Odjela za zaštitu korisnika u radio i TV emisijama koje se bave problematikom zaštite potrošača,
- zajedničke aktivnosti sa udrugama potrošača **na području zaštite prava korisnika**.

Objašnjenje: Ove nadopune odredbe su nužne iz razloga nedvosmislenog određivanja uloge Odjela za zaštitu korisnika koja se treba odnositi na zaštitu prava korisnika i postupke rješavanja prigovora u skladu s člancima 50. i 51. Zakona i odgovarajućih odredbi Zakona o zaštiti potrošača.

(3) Odjel za zaštitu korisnika poticati će operatore javnih komunikacijskih usluga da redovito, ažurno, i na različite prikladne načine informiraju svoje korisnike o načinu i uvjetima korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga i cjenovnih **sustava**.

POSTUPAK RJEŠAVANJA SPOROVA



Članak 4.

(1) U svrhu rješavanja sporova iz članka 1. ovog Pravilnika, **a tek po dovršetku provedbe postupka iz članka 50. Zakona**, Odjel za zaštitu korisnika prikuplja potrebne podatke, obavijesti i dokumentaciju koja uključuje pisano očitovanje operatora javnih komunikacijskih usluga o predmetnom sporu, u kojem mogu iznijeti sve relevantne činjenice i dokaze.

Obrazloženje: Ova izmjena odredbe je nužna iz razloga usklađivanja iste s odredbama članka 50. Zakona, pošto se Odjel, odnosno, Povjerenstvo, uključuje u postupak rješavanja prigovora tek pošto su iscrpljene prethodne, Zakonom, određene mjere (prigovor u prvom stupnju putem korisničke službe operatora, te putem povjerenstva operatora za rješavanje prigovora).

(2) Povjerenstvo će na temelju prikupljenih podataka, obavijesti, dokumentacije i pisanog očitovanja operatora, utvrditi činjenice i okolnosti za svaki pojedinačni slučaj, te primjenom Zakona, općih akata Agencije i posebnih propisa koji se odnose na zaštitu potrošača, donijeti svoj prijedlog ili mišljenje.

(3) Na temelju prijedloga Povjerenstva, Agencija će donijeti mišljenje, rješenje ili odluku o rješenju spora u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od **četiri mjeseca 30 dana** od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje istog.

Obrazloženje: Ova izmjena odredbe je nužna iz razloga skraćivanja rokova za donošenje rješenja, radi povećanja efikasnosti rješavanja prigovora. Inicijalno predloženi rok je predugačak obzirom na činjenicu da prigovor dolazi na Povjerenstvo Agencije tek nakon iscrpljivanja prethodnih postupaka između korisnika i samog operatora.

(4) Rok za rješavanje spora iz prethodnog stavka ovog članka može se produljiti samo u iznimnim okolnostima.

(5) Mišljenje, rješenje ili odluka o rješenju spora iz stavka 3. ovoga članka mora biti posebno obrazložena, te dostavljena svim strankama u sporu.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 5.

(1) Agencija će redovito, a najmanje jedanput godišnje, objavljivati podatke o sporovima iz članka 1. ovog Pravilnika u skladu s odredbama Zakona.

(2) Agencija će u objavljivanju podataka iz stavka 1. ovoga članka osigurati zaštitu osobnih podataka i tajnost poslovnih podataka svih stranaka u sporu.



Članak 6.

Vijeće Agencije donijet će odluku o imenovanju članova Povjerenstva u roku od osam dana od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika.

Članak 7.

Izmjene i dopune Pravilnika donose se na način i po postupku propisanom za njegovo donošenje.

Članak 8.

- (1) Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom objave u „Narodnim Novinama“.
- (2) Nakon stupanja na snagu Pravilnik će se objaviti na internetskim stranicama Agencije.