

Na temelju članka 19. stavka 1. i članka 51. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« br. 73/08, u daljnjem tekstu: Zakon), i članka 15. stavka 2. točke 4. Statuta Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija), Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Vijeće Agencije) donosi

## 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 mjerodavnost u svezi rješavanja sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga koji se vode pred Agencijom, u vezi s iznosom zaduženja i kakvoće pružene usluge.

(2) Agencija rješava sporove između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga u okviru djelokruga rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika, u skladu sa Zakonom.

(3) Naziv unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika utvrđuje se Pravilnikom o unutarnjem ustroju Agencije, kojeg donosi Vijeće Agencije.

(4) Agencija rješava sporove na temelju mišljenja savjetodavnog tijela koje se osniva pri unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici za zaštitu prava korisnika iz stavka 2. ovog članka na temelju Zakona i posebnog propisa kojim je uređeno područje zaštite potrošača, 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 čini sedam članova, uključujući predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva, pri čemu 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 predlažu registrirani savezi udruga za zaštitu potrošača. Predstavnici Povjerenstva ne mogu istodobno

biti članovi povjerenstva za pritužbe potrošača pri operatorima javnih komunikacijskih usluga.

(3) Predsjednika, zamjenika predsjednika i članove Povjerenstva iz stavka 1. ovoga članka odlukom imenuje i razrješava Vijeće Agencije na razdoblje od dvije godine, koje se može ponavljati.

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

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

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

(7) Pitanja koja nisu uređena ovim Pravilnikom, pobliže se uređuju poslovnikom Povjerenstva.

Djelokrug rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika

### Članak 3.

(1) Unutarnja ustrojstvena jedinica za zaštitu prava korisnika osigurava zaštitu prava korisnika i to osobito na sljedeće načine:

- informira i educira korisnike
- predlaže Agenciji način rješavanja sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, na temelju mišljenja savjetodavnog tijela (Povjerenstva)
- prikuplja i obrađuje podatke vezane za zaštitu korisnika u svrhu informiranja nadležnih državnih tijela
- analizira opće uvjete poslovanja i ostale akte operatora kojima se uređuju prava i obveze korisnika javnih komunikacijskih usluga, te predlaže Agenciji njihovu izmjenu.

(2) Unutarnja ustrojstvena jedinica za zaštitu prava korisnika osigurava:

- upute i informacije korisnicima javnih komunikacijskih usluga koje Agencija objavljuje na svojim internetskim stranicama
- telefonski kontakt za savjetodavnu i stručnu pomoć
- informacije i upute korisnicima javnih komunikacijskih usluga putem sudjelovanja predstavnika iz unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika u radijskim i televizijskim emisijama vezanim uz problematiku zaštite potrošača
- zajedničke aktivnosti sa udrugama potrošača

(3) Unutarnja ustrojstvena jedinica za zaštitu prava korisnika potiče 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, unutarnja ustrojstvena jedinica za zaštitu prava 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.

(2) Povjerenstvo na temelju prikupljenih podataka, obavijesti i dokumentacije i pisanog očitovanja operatora, utvrđuje činjenice i okolnosti za svaki pojedini slučaj, te u skladu sa zakonom, općim aktima Agencije i posebnim propisima koji se odnose na zaštitu potrošača, donosi prijedlog ili mišljenje.

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

(4) Rok za rješavanje spora može se produljiti samo u iznimnim okolnostima.

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

#### Završne odredbe

##### Članak 5.

(1) Agencija redovito, a najmanje jedanput godišnje, objavljuje 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 tajnosti 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 ovog Pravilnika donose se na način i po postupku propisanom za njegovo donošenje.

##### Članak 8.

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

Klasa: 011-01/08-01/10

Urbroj: 376-12-09-07

Zagreb, 15. siječnja 2009.

Predsjednik Vijeća Agencije  
Gašper Gaćina dipl. ing. el., v. r.