

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

1769

Na temelju članka 12. stavka 2. točke 2., članka 16. stavka 1. točke 1. i članka 154. stavka 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« br. 76/22), članka 12. stavka 1. i članka 55. stavka 4. Zakona o poštanskim uslugama (»Narodne novine« br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19) i članka 31. stavka 1. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (»Narodne novine« br. 104/17), a u svezi s člankom 26. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine« br. 19/22 i 56/23), 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 predsjednika Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (dalje: Povjerenstvo), zamjenika Povjerenstva i članova Povjerenstva, način rada i ostala pitanja u vezi s radom Povjerenstva, kao savjetodavnog tijela Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) u rješavanju sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javno dostupnih elektroničkih 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 zahtjeva vezanim za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu u skladu s odredbama Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu i člankom 26. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača.

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

(3) Povjerenstvo se osniva pri HAKOM-u kao savjetodavno tijelo sukladno 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, od kojih je pet predstavnika iz stručne službe HAKOM-a, a dva iz udruga za zaštitu potrošača.

(2) Na zahtjev HAKOM-a, predstavnike Povjerenstva iz udruga za zaštitu potrošača predlažu registrirani savezi udruga za zaštitu potrošača.

(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 je radnik stručne službe HAKOM-a, a zamjenik predsjednika Povjerenstva je predstavnik udruga za zaštitu potrošača.

(5) Povjerenstvo predlaže način rješavanja sporova i zahtjeva većinom glasova svih članova Povjerenstva, na sjednici Povjerenstva.

(6) Naknade za članove Povjerenstva iz udruga za zaštitu potrošača određuju se odlukom Vijeća HAKOM-a.

Način rada Povjerenstva

Članak 3.

(1) Povjerenstvo nakon rasprave na sjednici u skladu sa zakonima i podzakonskim aktima daje HAKOM-u prijedlog o načinu rješavanja spora iz članka 1. stavka 1. ovoga Pravilnika.

(2) Na temelju prijedloga Povjerenstva iz stavka 1. ovoga članka, HAKOM u postupku rješavanja spora odlučuje na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 60 (šezdeset) dana od podnošenja zahtjeva za rješavanje spora iz područja elektroničkih komunikacija, 60 (šezdeset) dana od prikupljanja relevantnih podataka za rješavanje prigovora putnika u željezničkom prijevozu, odnosno 4 (četiri) mjeseca od podnošenja zahtjeva u sporovima između korisnika i davatelja poštanskih usluga.

(3) Odluka o rješavanju spora iz stavka 2. ovoga članka mora biti obrazložena te dostavljena svim strankama u postupku.

Sjednice i izvješća Povjerenstva

Članak 4.

(1) Sjednica Povjerenstva održava se fizički u prostorijama HAKOM-a ili daljinskim putem bez fizičke prisutnosti članova i drugih sudionika u radu Povjerenstva. Sjednica se održava prema potrebi, a najmanje jedanput mjesečno, o čemu odlučuje predsjednik Povjerenstva ili njegov zamjenik, u slučaju spriječenosti predsjednika.

(2) Osim članova Povjerenstva, na sjednicu Povjerenstva mogu biti pozvane i druge osobe iz HAKOM-a ukoliko je to potrebno radi utvrđivanja činjenica i davanja obrazloženja o pojedinim predmetima.

(3) Predsjednik Povjerenstva, odnosno u slučaju njegove spriječenosti, drugi član Povjerenstva podnosi Vijeću HAKOM-a godišnje izvješće o radu Povjerenstva za prethodnu kalendarsku godinu na sjednici Vijeća HAKOM-a u mjesecu veljači tekuće godine.

Završne odredbe

Članak 5.

(1) Stupanjem na snagu ovoga Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (»Narodne novine« br. 52/15).

(2) Članovi Povjerenstva za zaštitu prava korisnika imenovani odlukom Vijeća HAKOM-a od 23. veljače 2023. nastavljaju s radom u skladu s odredbama ovoga Pravilnika do isteka razdoblja na koje su imenovani.

Članak 6.

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

Klasa: 011-02/23-02/21

Urbroj: 376-08-23-02

Zagreb, 25. listopada 2023.

Predsjednik Vijeća

Tonko Obuljen, v. r.

