

PRAVILA POSTUPANJA ZA OPERATORE USLUGA S DODANOM VRIJEDNOSTI

I. UVOD

(1) Pravila postupanja propisuju ponašanje svih operatera prigodom davanja usluga s dodanom vrijednosti (u daljnjem tekstu: operator usluga s dodanom vrijednosti), u svrhu zaštite korisnika od bilo kakvih zlouporaba i nanošenja štete u skladu s odredbama važećih zakona i podzakonskih propisa u Republici Hrvatskoj.

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

(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti je odgovoran za pružanje usluge s dodanom vrijednosti (u daljnjem tekstu: usluga) u skladu s Pravilima postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti (u daljnjem tekstu Pravila postupanja).

(4) Ako operator usluga s dodanom vrijednosti sklopi ugovor s drugom stranom (podugovarateljem) za bilo koju obvezu u pružanju ili promociji usluge, mora osigurati da druga strana (podugovoratelj) pruža ugovorene usluge u skladu s Pravilima postupanja, neovisno o razgraničenju odgovornosti koju ugovorne strane definiraju svojim ugovorom.

(5) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan zaštitu korisnika tih usluga osigurati na sljedeće načine:

1. osigurati jasne i nedvojbene informacije o usluzi koja se pruža i cijeni i načinu naplate usluge,

2. osigurati oglašavanje usluga s jasnim i transparentnim informacijama o davatelju usluga, vrsti usluga i cijeni,

3. osigurati da promidžbene aktivnosti operatera usluga s dodanom vrijednosti ni na koji način ne budu zavaravajuće ili da na bilo koji način dovode u zabludu potencijalne korisnike,

4. osigurati da sadržaj usluga bude u skladu s propisima u Republici Hrvatskoj,

5. osigurati posebnu zaštitu djece.

II. NUMERIRANJE USLUGA

Format brojeva

Članak 2.

(1) Usluge se pružaju isključivo preko posebnih brojeva dodijeljenih sukladno Zakonu, Pravilniku o dodjeli adresa i brojeva i Planu adresiranja i Planu numeriranja.

(2) Brojevi usluga se promoviraju u istom formatu koji propisuje Agencija, kako se korisnici ne bi doveli u zabludu. Npr. ako Agencija naglasi značenje koda 060, tada kod 060 mora biti prikazan kao zasebna jedinica, odvojena od ostalih brojeva, a ne kao npr. 06 0xxx xxx ili u nekom drugom obliku koji bi mogao dovesti korisnika u zabludu.

III. NAČELA I OPĆA PRAVILA ZA PRUŽANJE USLUGA

Načela pružanja usluga

Članak 3.

(1) Usluge kao i aktivnosti za njihovu promociju moraju biti zakonite i sukladne društvenim moralnim vrijednostima, a sve u svrhu zaštite korisnika.

(2) Usluge se ne smiju pružati niti promovirati na način da se njima vrijeđa ili zloropotrebljava položaj i/ili osobine pojedinca ili skupine osoba, kao npr. osobe s invaliditetom, osobe s posebnim potrebama, djeca.

Opća pravila za promociju usluga

Članak 4.

(1) U svim promotivnim aktivnostima usluga mora biti detaljno opisana i mora sadržavati cijenu usluge, na način da je opis usluge jasan, lako razumljiv i čitljiv prosječnom korisniku.

(2) Zabranjeno je obmanjivanje korisnika usluga pružanjem pogrešnih, nepotpunih, ili drugih zavaravajućih informacija koje mogu dovesti u zabludu prosječnog korisnika, odnosno prikrivanje informacija koje su potrebne prosječnom korisniku da donese odluku o uporabi usluge.

(3) Ako je potrebno dodatno plaćanje iznad cijene za usluge s dodanom vrijednosti u svrhu postizanja veće promotivne koristi, tada takvo dodatno plaćanje treba navesti u promotivnim aktivnostima iz stavka 1. ovog članka na jasan, lako razumljiv i čitljiv način.

(4) Usluge ne smiju biti označene kao »besplatne«, osim ako su kao takve određene Planom adresiranja i Planom numeriranja. Koristi u naravi koje se ostvaruju uporabom usluga ne smiju biti označene kao »besplatne«, nego kao poklon ili dar koji se dobiva za korištenje usluge.

(5) Promotivne aktivnosti moraju sadržavati ime i detalje kontakta operatora usluga s dodanom vrijednosti, te kontakt telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti, ili informaciju o jednostavnom i besplatnom načinu pronalaženja tih podataka.

(6) Cijene usluga moraju sadržavati iznos poreza na dodanu vrijednost. Ako se cijene pristupa uslugama s pokretne i nepokretne elektroničke komunikacijske mreže razlikuju, obje cijene treba zasebno prikazati.

(7) Usluge se ne smiju promovirati kroz »marketing propuštenog poziva«, pri čemu se korisnik koji vraća propušteni poziv spaja na, ili ga se poziva da se spoji preko usluge.

(8) Vizualni promotivni materijal mora uključivati informaciju o cijenama koja se jednostavno pronalazi i čita, tako da je jasna, lako razumljiva i čitljiva prosječnom korisniku. Cijena usluge mora biti napisana na isti način (font, veličina, boja, podloga, oblik, itd.) kao i telefonski broj ili adresa usluge.

(9) Promotivni materijal koji se samo sluša, bez vizualne potpore (npr. radio reklama), mora sadržavati informaciju o cijeni, pročitano jasno i polagano.

(10) Kod promotivnih aktivnosti koje se prenose putem televizije ili nekih drugih audio-vizualnih medija, informacija o cijeni se mora prikazati ili vizualno ili slušno na isti način na koji se prikazuje broj usluge, i treba ju ponavljati kada se ponavlja broj koji treba nazvati. Vizualne prezentacije moraju biti dovoljno velike i dovoljno polagane da se mogu pročitati i razumjeti kod uobičajene udaljenosti od ekrana. Zvučne prezentacije moraju biti izgovorene polagano i jasno.

(11) Usluge koje pružaju sadržaj isključivo za odrasle, prije početka pružanja usluge, uz informaciju o cijeni poziva i početku naplate, moraju sadržavati poruku upozorenja.

Npr. »Ako imate manje od 18 godina i nemate dozvolu roditelja/skrbnika, odmah prekinite poziv«.

Sadržaj oglasa za uslugu

Članak 5.

- (1) Svaki oglas za uslugu mora sadržavati detaljan opis usluge.
- (2) Usluga mora biti opisana na način da je opis usluge jasan, lako razumljiv i čitljiv prosječnom korisniku. Zabranjeno je obmanjivanje i svako dovođenje u zabludu korisnika pružanjem pogrešnih, nepotpunih, ili drugih zavaravajućih informacija odnosno prikrivanje informacija koje su potrebne prosječnom korisniku da donese odluku o uporabi usluge.
- (3) Svaki oglas mora sadržavati naznaku cijene, koja će se nalaziti do telefonskog broja ili adrese, pisana na isti način (font, veličina, oblik, boja, boja podloge... itd.).
- (4) Oglas za uslugu čiji je sadržaj pružanje profesionalne pomoći i informacija mora sadržavati identitet i odgovarajuće profesionalne kvalifikacije osobe ili profesionalne organizacije koja je odgovorna za pružanje konkretnih informacija.
- (5) Uz svaki objavljeni oglas za uslugu u javnim glasilima, potrebno je objaviti naziv, punu adresu sjedišta i matični broj operatora usluga s dodanom vrijednosti, te kontakt telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti.

Obavijest o cijeni i načinu naplate usluge

Članak 6.

- (1) Operatori usluga s dodanom vrijednosti su prigodom oglašavanja svojih usluga obvezni na prikladan i lako razumljiv način dati obavijest o cijeni usluge.
- (2) Obavijest o cijeni mora biti uz telefonski broj ili adresu usluge, pisana na isti način (font, veličina, oblik, boja, boja podloge... itd.).
- (3) Potrebno je napraviti jasnu razliku između obavijesti o cijeni koja se naplaćuje po trajanju razgovora ili količini prometa i o cijeni koja se naplaćuje po pozivu.

Najava cijene poziva, početak naplate i naplata usluge

Članak 7.

(1) Operatori usluga s dodanom vrijednosti moraju osigurati da se na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge najavi cijena poziva i početak naplate.

(2) Potrebno je omogućiti prekid poziva nakon najave iz prethodnog stavka, u roku od najmanje dvije sekunde, a prije početka naplate poziva, kako bi korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge.

(3) Odredbe st. 1 i 2. ovoga članka ne primjenjuju se na usluge telefonskog glasovanja.

(4) Uspostava poziva prema broju s dodanom vrijednosti ne smije biti bezrazložno odgođena, odnosno, pozivatelj ne smije biti stavljen na čekanje, osim ako se vrijeme provedeno na čekanju ne naplaćuje.

(5) Cijena usluge od početka do završetka pružanja iste, mora biti jednaka, osim u slučaju da korisnik izričito potvrdi da pristaje na njenu promjenu.

(6) Ako postoji mogućnost da cijena poziva za uslugu prijeđe iznos maksimalnog mjesečnog računa određenog od strane korisnika, tada, prije nego se potroši ta svota, korisnika treba obavijestiti o troškovima napravljenim do sada, te ga pozvati da potvrdi želi li nastaviti razgovor. Ako korisnik ne potvrdi aktivno svoju želju o nastavku, poziv treba prekinuti.

(7) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan besplatno obavijesti korisnika o potrošnji za svaki poziv prema broju za usluge koji prijeđe iznos od 250,00 kuna ili prekinuti poziv kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta. Nakon prekida pozivatelj može, ukoliko to želi ponoviti poziv.

(8) Pozivi ne smiju biti nerazumno produžavani ili zadržavani. Nerazumno produžavanje ili zadržavanje može biti, ali nije ograničeno na:

1. davanje zavaravajuće informacije korisniku da će komunicirati s određenom osobom, ako nastavi razgovor,

2. davanje zavaravajuće informacije korisniku da će ostvariti određenu nematerijalnu korist ili korist u naravi, ako dovoljno dugo nastavi razgovor,

3. davanje informacije o postojanju smetnji ili teškoća u pružanju sadržaja usluge, a slijedom toga pozivanje korisnika da nastavi razgovor jer se očekuje uklanjanje smetnji.

(9) Usluge koje se naplaćuju po minuti ne smiju se pružati na način da se zlonamjerno zadržava pozivatelja na liniji. Za pozive koji su zadržani u redu pozivatelj mora biti obaviješten o ulasku u red te svake minute biti obaviješten o položaju u redu, kao i o mogućnosti dolaska na čelo reda.

(10) Kod pružanja usluga s dodanom vrijednosti, a koje se ostvaruju slanjem SMS poruka, 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 uporaba usluge, te da u svakom trenutku slanjem poruke određenog sadržaja (npr. »STOP«) korisnik može prestati s uporabom usluge. Za uslugu koja se odnosi na SMS poruke informacija o cijeni mora se pojaviti na zaslonu prije pristupa traženoj usluzi kao i obavijest da se uz cijenu usluge s dodanom vrijednosti naplaćuje i trošak za prijenos podataka, dajući tako korisniku mogućnost da prekine uslugu prije nastanka troškova.

(11) Svaki poziv koji se naplaćuje mora pružiti korisniku dobru priliku za postizanje promovirane koristi.

(12) Zabranjeno je naplaćivanje poziva prema uslugama u terminima kad se istima ne može ostvariti svrha (npr. kod interaktivnih kviz igara s izravnim uključivanjem pozivatelja u kviz, kad se isti ne emitiraju).

Sadržaj i kakvoća usluge

Članak 8.

(1) Sadržaj usluge mora biti sukladan oglašavanom sadržaju za tu uslugu.

(2) Kod usluga čiji je sadržaj davanje informacija, informacija mora biti točna, vremenski usklađena, te se mora jasno dati do znanja korisniku kada je posljednji put informacija obnovljena.

(3) Sadržaj poziva mora biti u skladu sa zakonima i podzakonskim propisima Republike Hrvatske i ne smije poticati korisnika ili pomagati korisniku da djeluje nezakonito. Sadržaj poziva mora biti sukladan zakonima i podzakonskim propisima kojima je uređeno područje elektroničkih medija.

(4) Usluge ne smiju narušavati privatnost korisnika ili izazivati nepotreban strah, zabrinutost ili patnju korisnika.

(5) Usluga ne smije poticati korisnika na prijevaru, neovlaštenu uporabu ili ponavljanje poziva bez razloga.

(6) Usluge kojima se od pozivatelja potražuju određeni osobni podaci moraju biti u skladu sa Zakonom i posebnim propisima kojima se uređuje zaštita tajnosti podataka. Agencija ima pravo pristupa tim podacima u svrhu obavljanja poslova iz svoje nadležnosti.

(7) Agencija će za potrebe prijave operatora usluga s dodanom vrijednosti objaviti klasifikacijsku listu brojeva za određenu vrstu sadržaja usluga.

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, statistiku uspješnih i bezuspješnih pokušaja pozivanja i ostale podatke na zahtjev Agencije.

(2) Podaci iz stavka 1. moraju se čuvati najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon datuma uporabe usluge i moraju biti dostavljeni Agenciji na njezin zahtjev.

Telefonski imenik operatora usluga s dodanom vrijednosti

Članak 10.

(1) U javnom telefonskom imeniku za usluge moraju se naznačiti usluga i njezina cijena, podaci o vlasniku broja, podaci o davatelju sadržaja usluga, matični broj operatora i davatelja sadržaja usluga, puna adresa i telefonski broj koji ne smije biti iz kategorije brojeva s dodanom vrijednosti.

IV. OPĆA PRAVILA KOJA SE ODNOSI NA KORISTI OSTVARENE OD USLUGA

Koristi i kakvoća usluge

Članak 11.

(1) Koristi koju dobiva korisnik kao rezultat uporabe usluge s dodanom vrijednosti, a za koju plaća dodatni novčani iznos za samu elektroničku komunikacijsku uslugu, mogu biti ali nisu ograničene na:

1. informaciju ili zabavu koju dobiva za vrijeme trajanja telefonskog poziva ili s idućom tekstualnom porukom ili multimedijском porukom, npr. razgovor uživo s tehničarom za pomoć kod upotrebe kompjutera ili sportskih rezultata,
2. evidentiranje mišljenja i sklonosti,
3. mogućnost osvajanja dodatne koristi prijavom u natjecanje ili sudjelovanjem u emitiranju programa,
4. ponudenu robu i/ili ponuđene usluge na koje korisnik ima pravo,
5. ostavljanje imena i adrese ili druge podatke za kontakt očekujući da će se operator usluga s dodanom vrijednosti javiti kasnije,
6. napredne komunikacijske mogućnosti,
7. kakvoća usluge mora osigurati isporuku očekivane koristi iz stavka 1. ovog članka.

V. PRAVILA KOJA SE ODNOSI NA POSEBNU VRSTU USLUGA

Spajanje na internet putem posebnog programa

Članak 12.

(1) Ograničenja programima za spajanje na internet putem posebnih pozivnih brojeva koji su navedeni u Planu numeriranja, kao i spajanje putem poziva tek nakon dobivanja prethodnog odobrenja od pretplatnika propisana su Zakonom.

(2) Pristanak/odobrenje navedeno u stavku 1. ovog članka mora se obnoviti svaki put kada se koristi program za spajanje na internet. Operator usluga s dodanom vrijednosti nije odgovoran za promjenu konfiguracije računala, od strane samog korisnika, na način da može automatski koristiti program spajanja na internet, te je o istom obvezan upoznati korisnika.

Posebni oblici plaćanja usluga

Članak 13.

(1) Posebni oblici plaćanja usluga s dodanom vrijednosti su:

1. plaćanje unaprijed – *Prepaid*: kod ove usluge potrebno je unaprijed platiti određeni novčani iznos što omogućuje korisniku uporabu usluge na određeno razdoblje, (npr. glavne teme dnevnih novina na razdoblje od mjesec dana),

2. sukcesivno plaćanje – *Pay as you go*: predstavlja uslugu kod koje zahtjev za aktivacijom usluge (npr. putem SMS-a) dovodi do serije uporabe i plaćanja aktiviranih usluga, (npr. kada isporuka usluge dnevnih najvažnijih vijesti bude plaćena za jedan dan automatski dovodi do usluge davanja dnevnih najvažnijih vijesti idućeg dana te se takav sustav naplate i davanja usluge provodi sve do trenutka kada korisnik ne prekine uporabu usluge).

(2) Uvjeti posebnih oblika plaćanja usluga moraju biti potpuno jasni korisniku prije nego podnese zahtjev za aktivaciju usluge s operatorom usluga s dodanom vrijednosti.

(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan 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.

Sudjelovanje u radijskim i televizijskim programima

Članak 14.

(1) Operator usluga s dodanom vrijednosti koje se promoviraju putem radijskih i televizijskih programa mora osigurati zaprimanje određenog broja poziva koji odgovaraju očekivanom broju poziva.

(2) Na operatore iz stavka 1. ovog članka primjenjuju se odredbe ovoga pravilnika koje propisuju način i uvjete pružanja javnih komunikacijskih usluga.

(3) Operatori iz stavka 1. ovog članka obvezni su u promidžbenim aktivnostima obavijestiti korisnike – pozivatelje o broju linija koje su na raspolaganju za pozive i moraju omogućiti da se svakim pozivom koji se naplaćuje može ostvariti oglašavana korist i to na način da ostvarivanje oglašavane koristi mora odgovarati razumnim očekivanjima prosječnog korisnika-pozivatelja.

(4) Operator iz stavka 1. ovog članka mora čuvati podatke najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon emitiranja programa u kojem je bila promovirana usluga, kako bi dokazao da je postupao u skladu s odredbama ovog članka. Podaci moraju obuhvatiti informacije o samom programu, vremenskom trajanju, broju ostvarenih poziva, broju pokušaja pozivanja usluge i broju poziva koji su emitirani tijekom programa, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti.

Nagradne igre, pitalice i igre na sreću

Članak 15.

(1) Nagradne igre, pitalice i igre na sreću definirane su posebnim zakonom kojim se uređuje područje igara na sreću i nagradnih igara, te odgovarajućim podzakonskim propisima.

(2) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan istovremeno, po završetku pružanja određene usluge, broj upotrebljavan za pružanje te usluge učiniti nedostupnim ili ga mora zamijeniti kratkom porukom kojom će besplatno obavijestiti korisnike usluga da je pružanje usluga završeno.

(3) Operator usluga s dodanom vrijednosti mora čuvati podatke o uslugama iz st. 1 ovog članka najmanje dvanaest (12) mjeseci nakon završetka usluge. Podaci moraju obuhvatiti informacije o vremenskom trajanju poziva, broju ostvarenih poziva ili kratkih tekstualnih ili slikovnih poruka, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti.

Usluga »plati proizvod« (pay-for-product usluga)

Članak 16.

(1) Na uslugu »Plati proizvod« (Pay-for-product) primjenjuju se odredbe zakona i podzakonskih propisa u Republici Hrvatskoj kojima se uređuju ugovorne obveze za ugovore sklopljene na daljinu.

Zaštita djece

Članak 17.

(1) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan poduzeti sve razumne postupke kako bi onemogućio djetetu uporabu usluge koja bi mogla ugroziti fizički, mentalni ili moralni razvoj djeteta.

(2) Razumni postupci uključuju, ali se ne ograničavaju na:

1. ograničenje promocije usluge koja je dostupna djeci,
2. uključivanje, prije početka pružanja usluge, izjave da usluge pružaju sadržaj isključivo za odrasle (npr. »Ako imate manje od 18 godina i nemate dozvolu roditelja/skrbnika, odmah prekinite poziv«),
3. utvrđivanje dobi korisnika prije početka davanja usluge, (npr. potvrda dobnog statusa korisnika – dijete, punoljetna osoba).

Usluge namijenjene djeci

Članak 18.

(1) Operator usluga s dodanom vrijednosti je obvezan osigurati da se usluge namijenjene djeci ne smiju odobriti djetetu korisniku u iznosu većem od 50,00 kuna osim u slučaju drugačijeg sporazuma između operatora i roditelja/skrbnika djeteta. Nakon potrošnje navedenog ili ugovornog iznosa, pružanje usluge mora biti obustavljeno.

(2) Usluge namijenjene djeci i njihova promocija ne smiju poticati djecu na ponavljanje poziva istog broja ili na uporabu drugih usluga.

(3) Usluga namijenjena djeci mora biti takva da ju roditelj/skrbnik može smatrati prihvatljivom za dobnu skupinu djeteta koja će vjerojatno koristiti uslugu.

Donacije

Članak 19.

(1) Ako se usluga s dodanom vrijednosti koristi za prikupljanje donacije svaka promidžba te usluge mora jasno naznačiti koliki dio cijene usluge je namijenjen donaciji za određenu svrhu. Ako se donacija prikuplja u dobrotvorne ili

humanitarne svrhe, promidžba mora jasno naznačiti i dio koji se odnosi na pokrivanje troškova operatora usluga s dodanom vrijednosti, koji moraju biti troškovno opravdani.

(2) Operator usluga s dodanom vrijednosti mora čuvati podatke o uslugama iz st. 1. ovog članka najmanje (dvanaest) 12 mjeseci nakon završetka usluge. Podaci moraju obuhvatiti informacije o naplaćenim iznosima sa specifikacijom dijela donacije i troška, vremenskom trajanju poziva, broju ostvarenih poziva ili kratkih tekstualnih ili slikovnih poruka, te ih na zahtjev Agencije mora dostaviti u roku definiranom od strane Agencije.

VI. ZAŠTITA KORISNIKA U SLUČAJU PRIGOVORA

Prigovori korisnika

Članak 20.

(1) Operator usluga s dodanom vrijednosti mora osigurati usluge službe za podršku korisnicima putem telefona, elektroničke pošte, te pisanim putem. Telefonska služba za podršku korisnicima koju vode fizičke osobe, mora biti dostupna barem radnim danom između 08 i 16 sati. U ostala vremena operator usluga s dodanom vrijednosti mora osigurati barem uslugu službe za podršku korisnicima opremljenu glasovnim pretincem, s jasnim uputama o radnom vremenu, te obavijesti da će se korisnika kontaktirati sljedeći radni dan.

(2) Broj telefona koji se koristi za prigovore korisnika mora biti ili besplatan broj (0800) ili po cijeni javno dostupne telefonske usluge u nacionalnoj mreži dakle, taj broj ne smije biti broj sa dodanom vrijednosti (060 i sl.) ili broj u inozemstvu.

(3) Ako korisnik ima prigovor na sporni iznos zaduženja ili kvalitetu elektroničke komunikacijske usluge, prigovor podnosi operatoru javnih komunikacijskih usluga.

(4) Operator javnih komunikacijskih usluga provodi administrativnu i tehničku provjeru.

(5) Ako utvrdi da nema administrativne i tehničke nepravilnosti, operator javnih komunikacijskih usluga će prigovor i svu raspoloživu dokumentaciju o korisniku i učinjenim provjerama proslijediti operatoru usluge s dodanom vrijednosti u roku od 15 dana od dana zaprimanja tog prigovora, te će o provedenom postupku, kao i o ustupanju predmeta, obavijestiti korisnika.

(6) Operator usluga s dodanom vrijednosti mora prigovor iz stavka 1. ovoga članka riješiti u skladu sa Zakonom.

(7) Nakon što donese odluku o prigovoru, operator usluga s dodanom vrijednosti istu dostavlja korisniku i operatoru javnih komunikacijskih usluga iz stavka 3. i 4. ovog članka, koji će postupiti po odluci, odnosno u skladu s općim uvjetima poslovanja izdati novi račun ili vratiti plaćeni iznos, ako je prigovor korisnika usvojen.

(8) Korisnik po završenom postupku prigovora ima mogućnost podnošenja zahtjeva za rješavanje spora pred Agencijom.