

Dnevno.hr 27.06.2014.



Želite raskinuti ugovor ili promijeniti mobilnog operatora zbog novih nameta? Ostavite svaku nadu!

- Autor: D.Boroš Datum: petak, 27. lipnja 2014. u 20:34
-

Iako ima još tri radna dana do kraja mjeseca, svi koji su namjeravali iskoristiti idealnu priliku i riješiti se ugovornih obveza to će teško napraviti zbog poznatog 'loptanja' s korisnicima koje poprima razmjere bezobraznog maltretiranja, koje nažalost nemate kome prijaviti.

Do kraja ovog mjeseca, točnije do ponedjeljka 30. lipnja svi pretplatnici mobilnih mreža u Republici Hrvatskoj imaju pravo na prijevremeni raskid ugovora bez ikakvih dodatnih naknade ili penala. Međutim, idealna prilika riješiti se ugovorne omče oko vrata za mnoge se građane pretvorila u pravu noćnu moru. No krenimo redom.

Korisnici koji sa svojim brojem žele prijeći kod drugog operatora, prema Zakonu uopće se ne trebaju javljati postojećem operatoru, nego kod novoodabranog operatora trebaju podnijeti zahtjev za prijenos broja. To je jedini propisani način da korisnici zadrže svoj dosadašnji broj. Pri tome je važno znati da prijenos broja u mobilnim mrežama ne bi smio trajati dulje od tri radna dana, no uvažavajući moguće poteškoće zbog velikog broja zahtjeva za prijenos, korisnička Udruga Telekom predlaže pretplatnicima T-Mobile i Tele2 koji žele promijeniti operatora uz zadržavanje broja da zahtjev novom operatoru podnesu najkasnije do 27. lipnja 2014., a korisnicima VIP-a koji žele promijeniti operatora da zahtjev za prijenos broja kod novog operatora podnesu najkasnije do 30. lipnja 2014. Zatraže li korisnici kod svog postojećeg operatora raskid ugovora, njihov broj će se

deaktivirati i neće ga moći koristiti kod drugog operatora. Zato je važno da svi koji žele promijeniti operatora i zadržati kompletan broj (s predbrojem 09x) kojeg su do sada koristili, postupe prema ovoj proceduri i rokovima.

Iako je HAKOM izdao priopćenje vezano uz obaveze otplate mobilnih uređaja prilikom raskida ugovora, važno je naglasiti da mobilne uređaje moraju otplatiti oni korisnici koji su na svojim računima imali posebnu stavku otplate uređaja iskazanu kao opcija, otplata uređaja ili na neki drugi način. Ako na računu nema posebne stavke otplate uređaja već je cijena otplate uređaja uključena u cijenu same tarife, korisnici u pravilu uređaj ne moraju platiti.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije - HAKOM već 36 mjeseci nije ispunila svoju zakonsku obavezu da krajnjim korisnicima elektroničkih komunikacijskih usluga omogući neovisnu procjenu troškova koji proizlaze iz cijena javnih komunikacijskih usluga, svojevrсни tarifni kalkulator, iako bi to korisnicima iznimno olakšalo odabir novog operatora i tarife. Posebno bi važno bilo korisnike o tome informirati u ovom trenutku kada imaju mogućnost bez naknade (penala) promijeniti operatora bez obzira na obavezno trajanje ugovora.

Prema procjeni Udruge Telekom, prosječni pretplatnik u Hrvatskoj mjesečno za razgovore iskoristi gotovo 300 minuta, pošalje oko 80 SMS poruka i utroši oko 350 MB internetskog prometa. Međutim, korisnici smartphone uređaja prosječno mjesečno iskoriste oko 600 MB internetskog prometa, a potreba za internetskim prometom takvih korisnika se gotovo udvostručuje svake godine. Također, prosječni korisnik smartphone uređaja na tarifama koje nude neograničen ili jako veliki promet uključen u mjesečnu cijenu, na razgovore iskoriste gotovo 500 minuta, pošalju oko 200 SMS poruka, te utroše oko 700 MB internetskog prometa uz tendenciju stalnog porasta potrebe korištenja pristupa Internetu.

Kako vas lažu i varaju

Ukratko, pretplatnici imaju još nekoliko dana mogućnost raskida ugovora bez naknade i odabir onog operatora i tarife koji će im osigurati dugoročne potrebe za telekomunikacijskim uslugama za prihvatljivu cijenu. Pri odabiru jasno valja voditi računa na eventualnu naplatu naknade za uspostavu poziva, dovoljnu količinu poziva, poruka i internetskog prometa uvažavajući rastuće potrebe za internetskim prometom, kao i da obrate

pozornost na mogućnost ugovaranja usluge bez potpisivanja ugovorne obveze.

Međutim, to je tako u teoriji. U praksi je promjena operatora teško izvediv posao. Naime, operatori poput T-coma koji imaju najviše mobilnih korisnika zadnjih su tjedana doslovce zatrpani zahtjevima za raskid ugovora i promjenu operatora. Njihov besplatni telefon i službu za korisnike je vrlo teško dobiti, a u prodajnim centrima vlada neopisiva gužva.

Primjerice u Zagrebu se mora čekati doslovce satima, jer njihovi službenici tvrde korisnicima kako je raskid moguće napraviti samo na prodajnom mjestu, što nije točno. Oni sretnici koji ipak odvoje pola radnog vremena i dođu na red, obično se suoče sa mali milijun problema, jer ili im podaci iz sustava nisu točni ili imaju neki neplaćeni (zadnji) račun ili se promjena ne može provesti zbog teškoća sa serverom i tome slično.

No, ako slučajno ostajete u T-comu onda sve može. Naime, korisnici koji podnesu zahtjev za promjenu operatora obično dobiju odbijenicu, a kako je već kraj mjeseca, svi koji još planiraju promijeniti operatora jednostavno trebaju ostaviti svaku nadu.

- T-com ne dozvoljava iz ovog ili onog razloga promjenu, pa se obratite njima, najčešći je odgovor novih operatora, a u T-comu se pravdaju gužvama, neusklađenim programima za ovakve prigode i drugim razlozima što ne mogu riješiti zahtjev korisnika. Zapravo, na sve moguće načine pokušavaju vas prisiliti da ostanete kod njih, kazali su nam neslužbeno iz Službe za odnose s javnošću jednog od konkurentskih operatora. Najtragičnije je što ovu vrstu maltretiranja korisnika jednostavno nemate kome prijaviti, odnosno kada vam eventualno odgovore iz državnih inspekcija za bilo kakav raskid i prijelaz biti će kasno.