

Večernji list 24.02.2015.
Nova potrošačka prava

HAKOM: Pretplatnički ugovori će morati biti detaljno objašnjeni, a bonovi će vrijediti tri mjeseca

HAKOM je donio izmjene dva pravilnika koji reguliraju prava i obveze korisnika i operatora u elektroničkim komunikacijama. Pravilnici stupaju na snagu 1. svibnja.



Foto: Ivo Čagalj/PIXSELL



Autor: Vecernji.hr

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (**HAKOM**) donijela je izmjene i dopune **Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga** te novi **Pravilnik o prenosivosti broja**, kojima se jasnije i detaljnije propisuju prava i obveze u odnosu operatora i korisnika. Najvažnije izmjene tiču se obveze **jasnoće uvjeta ugovora i cijene usluge**, probnog razdoblja za usluge u mrežama pokretnih komunikacija, minimalnog trajanja bona za unaprijed plaćene usluge, otključavanja mobilnih uređaja za vrijeme trajanja ugovorne obveze te postupka prijenosa broja.

Konstatirajući nedovoljnu informiranost korisnika prilikom potpisivanja zahtjeva za uslugom, naročito izvan poslovnih prostorija operatora, prvenstveno zahtjeva podnesenih putem akvizitera, HAKOM je dodatno propisao **pravila o transparentnosti i jasnoći uvjeta** prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa. Izmjenama je tako propisano da će operatori na zahtjevu kojeg korisnik potpisuje morati navesti osnovnu cijenu i sve naknade koje se podmiruju tijekom mjeseca, a sve kako bi korisnik unaprijed znao koliki mu je mjesečni fiksni trošak usluge. Naime, iako se u uvjetima korištenja i cjeniku, koji su sastavni dio svakog

ugovora za pružanje usluga u elektroničkim komunikacijama, nalaze sve potrebne informacije o cijeni ugovorene tarife ili paketa, informacija o cijeni na samom zahtjevu spriječit će slučajeve kada korisnik smatra da nije dobio sve informacije o cijeni usluge.

Operatorima je propisana i obveza da trajanje računa unaprijed plaćene usluge nakon **nadoplate bonom** bilo kojeg iznosa, mora vrijediti najmanje tri mjeseca od nadoplate. Do sada je ovo područje bilo prepušteno tržišnoj utakmici, ali je u mnogim slučajevima trajanje bonova manjih iznosa bilo prekratko i čest uzrok nezadovoljstva korisnika.

Isto tako, s obzirom na neusklađenost potrebnog vremena za **prijenos broja** (3 dana) i otključavanja uređaja (15 dana), HAKOM je u izmjenama propisao da svaki korisnik koji ima ugovornu obvezu može u bilo kojem trenutku tražiti od svog operatora otključavanje uređaja. Na taj način se mogu izbjeći situacije kada je korisnik raskinuo ugovor i više nije u mreži operatora kod kojeg je nabavio uređaj, a još mu nije otključan uređaj za korištenje u mreži nekog od druga dva operatora.

Novost u pravima korisnika je i probno razdoblje uporabe usluga u mrežama pokretnih komunikacija, gdje se probno razdoblje produljuje s dva dana na pet dana, a osim za usluge pristupu internetu vrijedit će i za javne govorne usluge u tim mrežama. Ovime se korisnicima u mrežama pokretnih komunikacija omogućuje ispitati ispunjava li usluga očekivanu dostupnost na željenim lokacijama.

Oba pravilnika sada jasnije propisuju prava korisnika prilikom prelaska iz mreže jednog operatora u mrežu nekog drugog operatora te naknade u slučaju kašnjenja prijensa broja, neovisno radi li se o pokretnoj ili nepokretnoj mreži.

Pravilnici stupaju na snagu **1. svibnja** ove godine, a odredba o jasnoći cijene na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa stupa na snagu šest mjeseci od objave pravilnika, kako bi se operatorima dalo dovoljno vremena automatizirati i informatizirati proces prikaza i ispisa ukupne fiksne cijene tarife i/ili paketa na zahtjevu koji korisnik potpisuje.

Pravilnici detaljnije možete pročitati **ovdje**.