

# Od 1. svibnja nova pravila: Evo što se sve mijenja za korisnike mobitela!

Stupanjem na snagu novih odredbi HAKOM će pojačano provoditi izvide i nadzore na tržištu provjeravajući pridržavaju li se svi operatori novih propisa.



Foto: Sanjin Strukic/PIXSELL Autor: [Vecernji.hr](http://Vecernji.hr)

Sa 1. svibnja na snagu stupaju **nova potrošačka prava u elektroničkim komunikacijama** propisana Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

## **Najveće novosti za potrošače i korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga su:**

Operator mora **besplatno otključati uređaj na zahtjev korisnika** u bilo kojem trenutku ako je korisnik ugovorio pretplatu. U slučaju unaprijed plaćene usluge, tzv. „pre-paid usluge“, otključavanje se može zatražiti nakon godinu dana korištenja usluge uz predodjenje računa za kupnju uređaja. Rok za otključavanje je **15 dana**.

Minimalno razdoblje unutar kojeg korisnik može koristiti sve ugovorene usluge nakon obnove računa bonom mora vrijediti **najmanje tri mjeseca od nadoplate**. Ograničenje se ne odnosi na trajanje pojedine tarife ili opcije i podrazumijeva da korisnik nakon nadoplate ima dovoljno novca na računu za pojedinu uslugu.

Operator mora omogućiti **korištenje probnog razdoblja od pet dana** u mrežama pokretnih komunikacija za javnu govornu uslugu (pozivi, SMS, MMS) i/ili pristup internetu, za vrijeme kojeg potrošač može ispitati udovoljava li usluga očekivanjima i odlučiti hoće li zadržati uslugu ili odustati od nje. Korisnik pri tome plaća samo stvarnu potrošnju bez naplate bilo kakvih penala zbog eventualnog odustajanja.

Stupanjem na snagu novih odredbi HAKOM će **pojačano provoditi izvide i nadzore na tržištu** provjeravajući pridržavaju li se svi operatori novih propisa. Ujedno se pozivaju korisnici da **prijave sve nepravilnosti** u primjeni novih pravila, ako na njih naiđu, a HAKOM-ovi inspektori u tom će slučaju donijeti odgovarajuće mjere protiv prekršitelja.

Sve nepravilnosti u svezi novih pravila mogu se prijaviti na za tu svrhu uspostavljenu adresu elektroničke pošte [nova.prava@hakom.hr](mailto:nova.prava@hakom.hr).