

HAKOM objavio: Od 4. srpnja nova pravila, evo što se mijenja!

Svi kvarovi na opremi koju je operator ustupio korisniku na korištenje ili iznajmio za vrijeme trajanja ugovora (npr. modem) moraju biti uklonjeni za najviše pet dana



Ilustracija Foto: Davor Višnjić/PIXSELL Autor: [Hina](#)

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (**HAKOM**) danas je najavila da će se od 4. srpnja početi primjenjivati nova izmjenjena pravila o obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacija koja donose nova korisnička prava i obveze operatora, kao i jači nadzor nad operatorima.

Te novosti definirane su odredbama izmijenjenog Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga počinju, povodom čega iz HAKOM-a najavljuju da će od ponedjeljka, 4. srpnja, pojačano provoditi i izvide i nadzore na tržištu.

"Cilj pojačanih izvida i nadzora na tržištu je provjeriti pridržavaju li se svi operatori novih propisa, a ujedno pozivamo i korisnike da prijave sve nepravilnosti u primjeni novih pravila ako na njih naiđu, nakon čega će HAKOM-ovi inspektori donijeti odgovarajuće mjere protiv prekršitelja", poručuju iz HAKOM-a.

Među novostima u Pravilniku, koje počinju vrijediti **od ponedjeljka, 4. srpnja**, je izmjena pravila u odnosu na prodaju putem sredstava daljinske komunikacije i izvan poslovnih prostorija operatora.

"S obzirom na to da je posljednjim izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača iz listopada prošle godine, a za koje je nadležno Ministarstvo gospodarstva, posebno uređena prodaja putem sredstava daljinske komunikacije i izvan poslovnih prostora trgovaca, HAKOM je dodatno sektorski uredio ove načine prodaje usluga kako bi bile što jasnije za korisnike elektroničkih komunikacija", objašnjavaju iz HAKOM-a.

Dodaju i da će se postupci svih operatora koji se bave ovakvim načinom prodaje ujednačiti te će nužno sadržavati sve potrebne informacije i obavijesti za

izbjegavanje situacija u kojima korisnici nisu bili dovoljno informirani prilikom donošenja odluke žele li neku uslugu ili ne, što uključuje i čitav proces ugovaranja, od same prodaje pa do naknadne potvrde koju je operator dužan dostaviti na kućnu adresu korisnika.

Određeno je i da svi kvarovi na opremi koju je operator ustupio korisniku na korištenje ili iznajmio za vrijeme trajanja ugovora (npr. modem) **moraju biti uklonjeni za najviše pet dana**, a ako se to u tom roku ne riješi korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.

"Uočili smo da u mnogim slučajevima uklanjanje kvarova predugo traje, pogotovo kada je u domeni odgovornosti operatora koji korisniku pruža uslugu, te je stoga u novim pravilima određeno da to smije trajati najdulje pet dana, a u suprotnom korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, uz umanjenje računa za taj mjesec, jer nije razumno biti bez pristupa internetu ili ne moći pratiti TV programe samo zato što operator nije u stanju u razumnom roku korisniku dostaviti ispravnu opremu i zamijeniti neispravnu", ističu iz HAKOM-a.

Kako bi se u potpunosti izbjegli slučajevi prijevera i krađa identiteta prilikom zasnivanja pretplatničkih odnosa, u kojima je glavni cilj prevaranata domoći se skupih uređaja, a pretplatu 'prepustiti' korisniku s ukradenim identitetom, isporuka uređaja moći će se obaviti samo na adresu korisnika.

Od ostalih prava korisnika i obveza operatora iz novih pravila iz HAKOM-a izdvajaju i **obvezu jasnog upućivanja na opće uvjete poslovanja i cjenike na internetskim stranicama operatora.**

"Ako operator omogućava sklapanje ugovora putem interneta, onda mora jasno navesti i način raskida ugovora, koji mora uključivati i raskid putem interneta, odnosno elektroničkim putem", poručuju iz HAKOM-a.

"Uočili smo da u mnogim slučajevima uklanjanje kvarova predugo traje, pogotovo kada je u domeni odgovornosti operatora koji korisniku pruža uslugu, te je stoga u novim pravilima određeno da to smije trajati najdulje pet dana, a u suprotnom korisnik ima pravo raskinuti ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, uz umanjenje računa za taj mjesec, jer nije razumno biti bez pristupa internetu ili ne moći pratiti TV programe samo zato što operator nije u stanju u razumnom roku korisniku dostaviti ispravnu opremu i zamijeniti neispravnu", ističu iz HAKOM-a.

Najavljuju i da će od 1. siječnja 2017. godine operatori biti obvezni i korisnicima osigurati minimalnu brzinu širokopojsnog pristupa internetu od 70 posto maksimalno ugovorene brzine, kao i da u slučajevima prijavljenih i utvrđenih kvarova duljih od 24 sata, korisniku uvijek moraju ponuditi umanjenje računa ili drugi vid obeštećenja, bez potrebe za ulaganje prigovora na iznos računa.