Domoljubni radio

Portal domoljubnog radija

Od 01.01.2020. nova prava za potrošače, lakše do raskida ugovora s teleoperaterima

Mario Strinavić · Monday, December 30th, 2019

Najvažnije novosti tiču se sklapanja i raskida ugovora, skraćivanja ili definiranja rokova u kojima operatori moraju nešto obaviti na zahtjev korisnika

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) najavila je u ponedjeljak da s 1. siječnjem na snagu stupa niz novih i/ili izmijenjenih propisa za nova korisnička prava i obveze operatora u segmentu elektroničkih komunikacija, među kojima najvažnijima izdvaja novosti pri sklapanju i raskidu ugovora.

Isti načini sklapanja i raskida ugovora – od 1. siječnja 2020. operatori su obvezni omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućavaju sklapanje ugovora. U svojim općim uvjetima poslovanja obvezni su detaljno navesti načine na koje korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem i putem telefona te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija, odnosno podaci za identifikaciju korisnika te o kojoj se dokumentaciji i podacima radi.

Raskid bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid – ako korisnik sklapa ugovor u poslovnici, a u dokumentaciji koju potpisuje obveže se proučiti opće uvjete poslovanja ili ostale sastavne dijelove ugovora poput cjelokupnog cjenika naknadno, primjerice preuzimanjem putem interneta, tada ugovor može raskinuti bez plaćanja naknada za raskid ako u sljedeća tri radna dana jasno izjavi da se s uvjetima ne slaže i da odustaje od ugovora. Ako je tom prilikom dobiven i uređaj, mora se vratiti zapakiran. Za sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija ili putem sredstava daljinske komunikacije vrijede stara pravila propisana Zakonom o zaštiti potrošača, koji omogućava ovakav raskid u roku od 14 dana od sklapanja ugovora.

Rokovi koji su obveza operatora – Rok za raskid ugovora kad korisnik ne želi više koristiti usluge u nepokretnoj mreži je skraćen s 12 na maksimalno 5 radnih dana. Rok za raskid usluge u pokretnim mrežama i dalje ostaje jedan radni dan. Rok za promjenu operatora u nepokretnoj mreži smanjen je s 45 na maksimalno 30 dana. Prijenos ugovora s jedne na drugu osobu se mora obaviti u maksimalnom roku od tri radna dana. Privremeno isključenje usluga se mora obaviti u najviše pet radnih dana ako

korisnik nije sam zatražio kasniji datum privremenog isključenja.

Informacije o uvjetima prijevremenog raskida ugovora – Operator je obvezan u svako vrijeme, bez odgode, a najkasnije u roku od dva radna dana i u zatraženom obliku dati korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate na način da krajnji korisnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem, pri čemu informacija o iznosu dugovanja mora sadržavati datum izračuna te datum početka i kraja ugovorne obveze.

Kvarovi – mijenjanju se prava korisnika u djelu koji se odnosi na kvarove i nemogućnost ostvarivanja usluge. Dosad je operator bio obvezan otkloniti kvar na opremi dodijeljenoj korisniku u roku od 5 dana, a od 1. siječnja i sve druge kvarove iz područja njegove odgovornosti mora otkloniti u roku od maksimalnih 15 dana od dana prijave kvara. U protivnom, nakon isteka 15 dana, korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora ili pravo na obeštećenje u visini od 240 kuna po svakom naknadnom danu kašnjenja ako kvar nije bio uzrokovan višom silom ili krivnjom korisnika. Nakon prijave kvara, operator je obvezan u svakom trenutku korisniku telefonskim i/ili elektroničkim putem omogućiti praćenje statusa prijave kvara.

Univerzalna usluga – Nova godina donosi povećanje brzine pristupa internetu u okviru pružanja univerzalne usluge s najmanje 1 Mbit/s na najmanje 4 Mbit/s za sve korisnike koji to zatraže, a imaju ugovoren pristup internetu preko tarife univerzalne usluge ili će ju tek ugovoriti. Posebni maloprodajni paket brzine prijenosa podataka od najmanje 4 Mbit/s downloada i 512 kbit/s uploada bit će dostupan svim korisnicima koji nemaju tehničku mogućnost korištenja standardnih paketa ponuđenih na tržištu od 1. siječnja 2020. Socijalno ugrožena skupina krajnjih korisnika, osim minimalno dostupne brzine prijenosa od 4Mbit/s (paket MAXnet mini), imat će pravo popusta od 50% i 50% popusta na naknadu za opciju neograničenog prometa.

Mjerenje brzine interneta i kvalitete usluge – Mjerenje brzine i kvalitete mobilnih mreža aplikacijom HAKOMetar Plus ne ulazi u ugovorenu podatkovnu tarifu za prvih 10 mjerenja u mjesecu (korisnici će morati preuzeti novu verziju aplikacije koja će biti u dostupna za preuzimanje putem Apple App Store ili Google Play Store u siječnju 2020.). Do kraja 2019. svako mjerenje brzine i kvalitete mobilnih mreža uzrokovalo je potrošnju mobilnih podataka iz ugovorenog tarifnog paketa korisnika. Izmjenama pravilnika operatori će od Nove godine prvih 10 mjerenja ovom aplikacijom u mjesecu tretirati kao besplatan promet koji neće „trošiti“ podatke iz tarife za razliku od drugih sličnih aplikacija poput Speedtesta. Aplikacija mjeri brzine uploada, downloada i ping mobilne mreže ili WIFI signala poput drugih alata, ali i mnoge druge parametre mreže. Posebnost ove aplikacije je što se sva mjerenja prikazuju i na karti i tako čine javni prikaz kvalitete pokrivanja svakog operatora temeljenog na korisničkim mjerenjima. Javni prikaz mjerenja i statistike mogu se pronaći na poveznici, a aplikacija je besplatna i dostupna za IOS i Android uređaje. Piše rtl.hr

Mario Strinavić

This entry was posted on Monday, December 30th, 2019 at 3:47 pm and is filed under Gospodarstvo You can follow any responses to this entry through the Comments (RSS) feed. Responses are currently closed, but you can trackback from your own site.