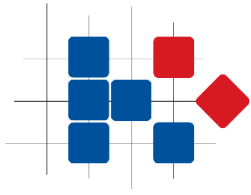


HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

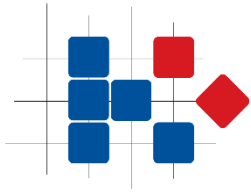


Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 86/23)

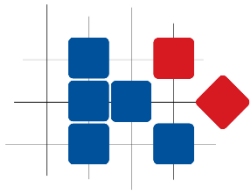
Zagreb, Hrvatska
20. rujna 2023.



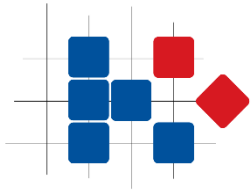
- — UVOD
- — NOVI PRAVILNIK (NN 86/23) - Novosti
- — ZAŠTITA KRAJNJEG KORISNIKA U EK – osvrt na prva tri kvartala 2023., Udruge i HAKOM
- — IZVJEŠTAJ O SPOROVIMA



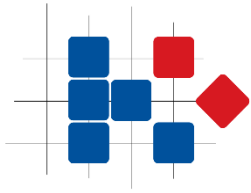
- — Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 86/23)
 - — Usvojen 20. srpnja 2023. - stupa na snagu 1. siječnja 2024.
 - — Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11, 149/13, 24/15, 42/16 i 68/19), Pravilnik o prenosivosti broja (NN 24/15, 71/16 i 124/19) i Pravilnik o sveobuhvatnom javnom imeniku i službi davanja obavijesti pretplatnicima (NN 137/12) - obuhvaćeni u novom Pravilniku (NN 86/23)



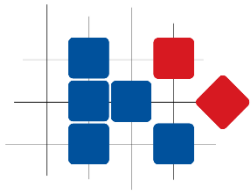
- Sažetak ugovora - odredbe o ugovoru između operatora i krajnjeg korisnika usklađene u dijelu koji se odnosi na ugovornu dokumentaciju
- Rok za realizaciju usluge (članak 5. stavak 12. Pravilnika) i otklon kvara (27. stavak 4. Pravilnika) - 45 dana od dana potpisivanja ugovorne dokumentacije/od dana prijave kvara
- Pravo na povrat uređaja u roku od 3 dana (članak 7. stavak 2. Pravilnika) - potrebno vratiti u ispravnom stanju (vraćen na tvorničke postavke i bez oštećenja koja utječu na jamstvene uvjete), zajedno s originalnom ambalažom i svim sastavnicama prodajnog paketa
- Sklapanje ugovora na daljinu - davanje suglasnosti plaćanjem prvog računa (članak 8. stavak 2. Pravilnika) - istekom ugovorne obveze kod sklapanja novog ugovora ukoliko su uvjeti ne promijenjeni davanje suglasnosti plaćanjem prvog računa nije dopušteno



- Smrt pretplatnika (članak 18. stavak 2. Pravilnika) - ukoliko usluge nisu korištene sve naknade se otpisuju
- Raskid ugovora (članak 19. stavak 3. Pravilnika) - nadopunjena odredba na način da kada korisnik zatraži raskid ugovora operator mu mora pružiti informaciju o postojanju ugovorne obveze
- Obavijest o četverostrukoj potrošnji (članak 22. stavak 1. točke 3.,4.,5. Pravilnika) - sve usluge moraju biti obustavljene do pristanka korisnika na daljnje korištenje; primjena i na novim korisnicima; neprimjena na izričito traženje korisnika
- Mogućnost postavljanja limita potrošnje (članak 24. stavak 2. Pravilnika) - limit je 7 EUR (dosad bilo regulirano Odlukom)
- Operatori su obvezni korisnicima omogućiti korištenje vlastite opreme za širokopojasni pristup internetu (članak 30. stavak 3. Pravilnika)
- Uređena su prava i obveze posebnih društvenih skupina - na način da je ustrojen savjetodavni mehanizam za sve četiri navedene skupine u cilju promicanja njihovih interesa (članak 31.-34. Pravilnika)



- — SMS poruka ne smije biti naplaćena kao usluga s posebnom tarifom - u slučaju korištenja jednokratnih usluga čija je vrijednost manja ili jednaka 1,00 euru ili se radi o uslugama platnih transakcija i platnog prometa nije potrebno tražiti potvrdu korisnika za izvršenje naplate (članak 41. stavak 10. točka 2.)
- — Jedan obrazac (postojala su tri) za promjenu operatora u nepokretnoj i pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (članak 50. stavak 1. Pravilnika)
- — Rok za prijenos broja u pokretnoj i nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži skraćen na 2 radna dana (članak 61. stavak 1. Pravilnika)



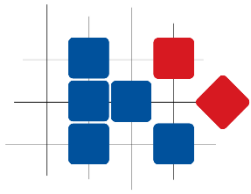
ZAŠTITA KRAJNJEG KORISNIKA U EK – osvrt na prva tri kvartala 2023., Udruge i HAKOM



- 17 predavanja/edukacija - potrošača iz područja EK u 16 gradova i općina (područja Bjelovarsko-bilogorske, Splitsko-dalmatinske i Primorsko-goranske županije)
- 17 predavanja “Kako se zaštititi u svijetu interneta i mobilnih uređaja” i aplikaciju “Kalkulator privatnosti” (područja Bjelovarsko-bilogorske i Vukovarsko-srijemske županije)
- Kontinuirana suradnja i komunikacija
- Pozitivne povratne informacije od korisnika, načelnika Općina

2023





HVALA NA POZORNOSTI !



Odjel zaštite korisnika (HAKOM)