NN 68/2019 (17.7.2019.), Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

1386

Na temelju članka 12. stavka 1. točka 1. i članka 34. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17), Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj 12. srpnja 2019. donosi

PRAVILNIK

O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O NAČINU I UVJETIMA OBAVLJANJA DJELATNOSTI ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH MREŽA I USLUGA

Članak 1.

U Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine«, br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16) u članku 7. stavku 4. zadnja rečenica se mijenja i glasi:

»Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa, pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora, pri čemu se krajnjem korisniku mora pružiti jasna informacija o mogućim ograničenjima ugovorene usluge.«

Članak 2.

Članak 8. mijenja se i glasi:

»Pretplatnički ugovor

Članak 8.

(1) Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom, a na osnovi podnijetog potpisanog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od strane krajnjeg korisnika i prihvata tog zahtjeva od strane operatora. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja ugovorenih usluga i cjenik usluga.

(2) Pretplatnički ugovor, između ostalog, mora sadržavati odredbe o posebnim ponudama i paketima s detaljnim opisom što je uključeno u ponudu (npr. popusti, neograničen podatkovni promet, uključene minute razgovora), vremensko ograničenje ponude i posljedice dosega tih ograničenja te cijenu za ponuđenu uslugu, kao i podatke o dodatnim uslugama koje su sadržane unutar odabranog paketa.

(3) U slučaju kada krajnji korisnik za vrijeme obveznog trajanja pretplatničkog ugovora aktivira dodatnu uslugu čije je korištenje uvjetovano pružanjem neke druge usluge, ista prati pravnu sudbinu usluge koja joj je preduvjet. Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan krajnjem korisniku na zahtjevu za aktivacijom pružiti jasnu informaciju da se dodatna usluga neće moći koristiti u slučaju raskida osnovnog pretplatničkog ugovora. Ukoliko je za dodatnu uslugu ugovorena posebna ugovorna obveza krajnji korisnik će na zahtjevu dobiti i jasnu informaciju da ista predstavlja samostalnu obvezu koja se u slučaju raskida posebno naplaćuje.

(4) Potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa fizičke ili pravne osobe, krajnji korisnik prihvaća uvjete korištenja ugovorenih usluga sukladno navedenom u zahtjevu i u sastavnim dijelovima pretplatničkog ugovora iz stavka 1. ovog članka. Prilikom zaprimanja zahtjeva krajnjeg korisnika, operator javnih komunikacijskih usluga će korisnika na jasan način upoznati i uručiti mu sastavne dijelove pretplatničkog ugovora, ili će ga, uz suglasnost korisnika, pisano uputiti da iste može preuzeti na internetskoj stranici operatora. U slučaju kada je korisnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove pretplatničkog ugovora na internetskoj stranici operatora, korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, uz povrat uređaja ukoliko je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj prilikom povrata mora biti tvornički zapakiran.

(5) Po primitku zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, operator javnih komunikacijskih usluga će u roku od petnaest (15) dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora dostaviti korisniku potvrdu tehničke mogućnosti odnosno obavijest o tehničkoj nemogućnosti pružanja usluge, s obrazloženjem, pri čemu je prihvatljiv način obavještavanja koji mora biti pouzdan i dokaziv.

(6) Ukoliko operator u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži ne dostavi krajnjem korisniku potvrdu ili obavijest iz stavka 5. ovog članka u roku od petnaest (15) dana, korisnik ima pravo jednostrano raskinuti pretplatnički ugovor bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora, a sve do realizacije ugovorene usluge.

(7) Prihvatom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u roku od trideset (30) dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora sa korisnikom, realizirati zatraženu uslugu. Nakon isteka ovog roka, ukoliko usluga nije realizirana, korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora podnošenjem zahtjeva za raskid ugovora i pravo na naknadu za kašnjenje u realizaciji usluge sukladno članku 67. stavcima 1., 2., 3., 4., 5. i 6. ovog Pravilnika. Rok za realizaciju zahtjeva ne teče ako je na lokaciji korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

(8) U slučajevima svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge operatora ili za izmjenu pretplatničkog ugovora, ili preseljenja pretplatničke linije, na odgovarajući način se primjenjuju stavci 1. – 7. ovog članka, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog pretplatničkog ugovora.

(9) Obrazac zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, koji utvrđuje operator, osobito mora sadržavati:

1. naziv i sjedište pravne osobe, odnosno ime i prezime i adresu fizičke osobe podnositelja zahtjeva,

2. vrstu elektroničke komunikacijske usluge koja se ugovara,

3. sveukupnu cijenu usluge koja uz osnovnu cijenu uključuje sve dodatne naknade i popuste s vremenskim trajanjem, kao i naziv stavki važećeg cjenika operatora, prema kojem će se naplaćivati sve pojedinačno navedene naknade i popusti ugovorene usluge za vrijeme trajanja ugovorne obveze i nakon njenog isteka,

4. obavijest o obvezi i načinu mjerenja brzine u slučaju prigovora (pretplatnički ugovori za usluge širokopojasnog pristupa internetu),

5. trajanje ugovora, uvjete otkazivanja postojećeg i sklapanja novog ugovora te upozorenje da se pretplatnički odnos po isteku razdoblja obveznog trajanja ugovora nastavlja na neodređeno vrijeme, sve dok ga korisnik ili operator ne raskine, adresu priključne točke na kojoj se pretplatniku omogućuje pristup javnoj komunikacijskoj mreži,

6. adresu za dostavljanje obavijesti i adresu za dostavljanje računa za obavljene elektroničke komunikacijske usluge,

7. adresu elektroničke pošte na koju pretplatnik želi primati obavijesti u slučajevima kada ugovara usluge pristupa internetu,

8. pravo na probni rok korištenja usluge u slučaju ugovaranja usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (USB stick),

9. za pretplatničke ugovore za uslugu širokopojasnog pristupa internetu, minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

(10) Operator je obvezan pridržavati se uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

(11) Operator može odbiti zahtjev iz stavka 1. ovoga članka u slučaju kada procijeni da podnositelj zahtjeva neće biti u mogućnosti, ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištene javne komunikacijske usluge. Operator je obvezan prihvatiti zahtjev iz stavka 1. ovoga članka ako podnositelj zahtjeva pruži, temeljem posebnog zahtjeva operatora odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga što uključuje, ali ne ograničava se na:

1. osiguranje predujma dovoljnog za pokriće računa za korištenje usluge (predujam koji je pretplatnik osigurao operatoru javnih komunikacijskih usluga koristit će se za naplatu računa za korištene usluge),

2. osiguranje bankovnog jamstva ili nekog drugog operatoru prihvatljivog instrumenta osiguranja plaćanja,

3. prihvaćanje mjesečnog ograničenja korištenja usluga određenog od strane operatora,

4. ako je moguće, prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za korisnike koji unaprijed plaćaju korištenje usluge.

(12) Operator može odbiti zahtjev iz stavka 1. ovog članka ukoliko je isti podnesen od strane pravne osobe u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje operator procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje javne komunikacijske usluge, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.

(13) Operator je obvezan odbiti zahtjev za preseljenje priključka i prijenos broja u slučaju kada je zahtjev podnio privremeni pretplatnik iz članka 14. ovog Pravilnika.

(14) Operator može u svojim općim uvjetima poslovanja utvrditi i druge razloge za neprihvaćanje zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka ukoliko su ti razlozi u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

(15) Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove krajnjem korisniku i/ili trećoj strani, bez da je krajnji korisnik sam poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, operator može uključiti samo na zahtjev krajnjeg korisnika.

(16) Pravna ili fizička osoba obvezna je osigurati ispravnu pretplatničku instalaciju i nabaviti telekomunikacijsku terminalnu opremu koja zadovoljava propisane tehničke uvjete i norme, a telekomunikacijska terminalna oprema mora imati propisanu izjavu o sukladnosti. Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da korisnik nema ispravnu pretplatničku instalaciju, usluge se neće realizirati te korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, ali je obvezan nadoknaditi operatoru trošak aktivacije veleprodajne usluge ukoliko se usluga trebala pružati putem mreže drugog operatora.

(17) U slučaju kada operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu operatora, isti je obvezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost operatora se isključuje u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika.

(18) Operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže u slučaju kupnje uređaja isključivo za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid). Operator je obvezan na zahtjev korisnika, nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji mobilnog uređaja, bez naknade u roku od pet (5) dana omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama.

(19) Operator ne smije odbiti povezivanje pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme koja je u skladu s propisima donesenim na temelju Zakona.

(20) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg pretplatnik može istu otkazati bez naknade, operator je obvezan obavijestiti pretplatnika usluge pisanim putem, u roku od pet (5) dana prije isteka probnog razdoblja, da se od određenog datuma pretplatnički ugovor neće moći raskinuti bez naknade, osim u slučaju članka 33. stavka 2. ovog Pravilnika. Obavještavanje pretplatnika pisanim putem uključuje i obavještavanje putem SMS-a i elektroničkim putem, ukoliko je pretplatnik dao svoj pristanak.

(21) Na ugovore sklopljene na daljinu i ugovore sklopljene izvan poslovnih prostora operatora na odgovarajući način se primjenjuju odredbe posebnih zakona.

(22) Operator koji pruža uslugu samostalnog pristupa internetu u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži je obvezan na obrascu zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, svim promidžbenim aktivnostima i ponudama (ne odnosi se na TV i radio reklame) za navedenu uslugu jasno, vidljivo i nedvosmisleno navesti ograničenja u korištenju usluge, uključujući i ona koja utječu na kvalitetu/brzinu.«

Članak 3.

U članku 9. stavku 2. alineje 2, 3. i 4. mijenjaju se i glase:

» – da korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona sklapa ugovor na daljinu te da će o ugovorenoj usluzi dobiti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,

– da korisnik mora dati potvrdu svoje suglasnosti nakon primitka pisane obavijesti kako bi pretplatnički ugovor bio sklopljen i na koje načine korisnik može dati tu potvrdu,

– da korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao potvrdu svoje suglasnosti, odnosno u roku od godine dana sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, kao i moguće načine raskida ugovora.«

U stavku 3. prva rečenica mijenja se i glasi:

»U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, operator je obvezan korisniku bez odgode dostaviti obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, a koja osobito mora sadržavati:«

U stavku 3. alineje 1., 6., 7. i 8. mijenjaju se i glase:

» – uvodnu obavijest kojom se korisnika obavještava da je na određeni datum i na koji način dogovorio sklapanje novog i/ili izmjenu postojećeg ugovora i s kojim operatorom, kao i da je tom prilikom dogovoreno sklapanje ugovora daljinskim putem, za valjanost kojeg je potrebno da korisnik dostavi potvrdu svoje suglasnosti i na koje načine može potvrdu dostaviti, a sve sukladno odredbi posebnog zakona kojim je uređena zaštita potrošača,

– jasno istaknutu naznaku da pretplatnički ugovor nije sklopljen dok korisnik nije dao svoju potvrdu suglasnosti na način koji mu je naveden u obavijesti,

– jasno naveden rok za raskid pretplatničkog ugovora sukladno posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača,

– informaciju o načinima na koje korisnik može podnijeti zahtjev za raskid ugovora, koji uključuju i raskid elektroničkim putem te putem telefona, kao informaciju o podacima koji su potrebni za realizaciju raskida.«

Stavak 4. mijenja se i glasi:

»Operator je obvezan uređaj koji se dostavlja uz sklapanje ugovora, dostaviti isključivo na kućnu adresu korisnika koji je ugovorio uslugu ili na vlastito prodajno mjesto operatora, odnosno adresu sjedišta, podružnice ili poslovnice za korisnika koji je pravna osoba. Operator javne komunikacijske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može uređaj potreban za pružanje usluge poslati na adresu različitu od kućne adrese. Obavijest koja se šalje uz uređaj mora biti dostavljena fizički odvojeno od ambalaže u kojoj se dostavlja uređaj ili na vidljivom mjestu na ambalaži.«

Stavak 5. mijenja se i glasi:

»(5) Ugovor sklopljen na daljinu smatra se sklopljenim danom kada je korisnik potvrdio svoju suglasnost nakon primitka obavijesti o sklapanju ugovora iz stavka 3. ovog članka, a rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora. Operator potvrdu sklapanja ugovora može tražiti pisanim putem, odgovarajućim elektroničkim putem ili plaćanjem prvog računa, o čemu korisnik mora biti jasno obaviješten u samoj obavijesti o sklapanju ugovora iz stavka 3. ovog članka.«

Članak 4.

U članku 13. stavak 1. mijenja se i glasi:

»(1) Pretplatnički ugovor za javnu komunikacijsku uslugu može se prenijeti na drugu fizičku ili pravnu osobu, bez naknade. Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan prijenos izvršiti u roku od tri (3) radna dana od dana zaprimanja potpunog zahtjeva. Operator javnih komunikacijskih usluga će izvršiti prijenos iz stavka 1. ovog članka u nepokretnoj mreži, ako se novi pretplatnik nastavi koristiti elektroničkim komunikacijskim uslugama putem iste priključne točke mreže i pretplatničkog broja.«

Članak 5.

U članku 16. stavku 7. iza prve rečenice dodaje se nova rečenica koja glasi:

»Krajnji korisnik može zatražiti željeni datum privremenog isključenja, a ukoliko isti nije naznačen, operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan privremeno isključenje izvršiti u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka zahtjeva.«

Članak 6.

U članku 17. stavak 2. mijenja se i glasi:

»(2) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od dva (2) radna dana i u zatraženom obliku dati krajnjem 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.«

Iza stavka 2. dodaje se novi stavak 3. koji glasi:

»(3) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan u slučaju trajnog isključenja pretplatničke terminalne opreme i raskida pretplatničkog ugovora obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid pretplatničkog ugovora.«

Članak 7.

U članku 19. stavak 3. mijenja se i glasi:

»(3) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan prijenos iz stavka 2. ovog članka izvršiti u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja potpune dokumentacije podnositelja zahtjeva za prijenosom. Operator ne mora omogućiti prijenos pretplatničkog ugovora ukoliko postoje nepodmirena dospjela, a neosporena dugovanja.«

Članak 8.

U članku 20. stavku 3. u prvoj rečenici iza riječi »raskidu« dodaju se riječi: »i datumu kada nastupa raskid«.

U stavku 3. u prvoj alineji riječ i broj: »dvanaest (12)« mijenja se i glasi: »pet (5)«.

Stavak 4. mijenja se i glasi:

»(4) Operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućava 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.«

Iza stavka 4. dodaju se novi stavci 5. i 6. koji glase:

»(5) Nakon što operator javnih komunikacijskih usluga zaprimi zahtjev za raskid pretplatničkog ugovora, operator ne smije komunicirati s pretplatnikom u svrhu sprječavanja raskida pretplatničkog ugovora, osim u slučaju ispunjenja propisanih obveza u postupku promjene operatora.

(6) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan omogućiti na zahtjev pretplatnika javnih komunikacijskih usluga izdvajanje broja iz virtualne privatne mreže (VPN) mreže u roku od pet (5) radnih dana od dana podnošenja zahtjeva, osim ukoliko pretplatnik izričito ne zatraži izdvajanje broja na točno određeni datum.«

Članak 9.

(1) U članku 22. stavku 2. prva rečenica mijenja se i glasi:

»Objava cjenika usluga kako je propisano Zakonom i ovim Pravilnikom mora uključivati sve elemente potrebne krajnjem korisniku za točan izračun troškova korištenja ugovorenih usluga, a osobito sljedeće:«

U stavku 2. točka 2. briše se.

Dosadašnje točke 3., 4. i 5. postaju 2., 3. i 4.

U stavku 2. u dosadašnjoj točki 4. koja postaje točka 3. riječi »sekunda, minuta, MB, GB, itd.« brišu se.

Članak 10.

U članku 28. stavak 2. mijenja se i glasi:

»(2) Svaki račun pretplatnika mora sadržavati jasnu naznaku dospijeća računa, te jasno navedene detalje o uvjetima i rokovima podnošenja prigovora i podatke o kontakt službi za korisnike.«

Stavak 3. mijenja se i glasi:

»(3) Operator javnih komunikacijskih usluga je obvezan ispostaviti račun na papiru ili u elektroničkom obliku u skladu s posebnim propisima.«

Članak 11.

U članku 29. stavak 8. mijenja se i glasi:

»(8) U slučaju podnošenja prigovora operatoru javnih komunikacijskih usluga, operator je obvezan zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom.«

U stavku 12. u prvoj rečenici riječi: »njezina utvrđivanja« mijenjaju se i glase »prijave kvara«.

Stavak 13. briše se.

Iza stavka 12. dodaju se novi stavci 13. – 16. koji glase:

»(13) Operatori su obvezni otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu korisnika, odnosno koja je ustupljena korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, operator je obvezan otkloniti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator ne otkloni kvar u navedenim rokovima, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

(14) Ukoliko operator nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 13. ovog članka, a krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz prethodnog stavka, krajnji korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od dvjestočetrdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju krajnji korisnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 50. Zakona. Kvarom u smislu stavka 14. smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane korisnika.

(15) U slučaju da je za prekoračenje roka otklona kvara odgovoran veleprodajni operator, isti je obvezan nadoknaditi pristupnom operatoru troškove raskida ugovora krajnjeg korisnika ili trošak isplaćene naknade iz stavka 13. i 14. ovog članka.