



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I
POŠTANSKU DJELATNOST

Brošura o osnovnim pravima korisnika, zasnivanju pretplatničkog odnosa, raskidu ugovora i postupanju po prigovorima korisnika



Prava korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga regulisana su Zakonom o elektronskim komunikacijama. Istim Zakonom su utvrđene nadležnosti Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost kojim je, pored ostalog, utvrđeno da Agencija rješava po žalbama korisnika, razmatra inicijative i utvrđuje postupak zaštite interesa i prava korisnika.

U daljem tekstu su pojašnjena neka od osnovnih prava korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga:

1. Zasnivanje pretplatničkog odnosa

- Korisnik ima pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti.
- Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa podnosi se operatoru sa kojim se želi zaključiti ugovor i isti, osim podataka o korisniku, mora sadržati naziv i vrstu usluge, dodatne usluge (ukoliko se nude), cijenu usluge/a, obavezno trajanje, uslove prijerećenog raskida ugovora...
- Prije potpisivanja ugovora potrebno je da korisnik pročita odredbe Ugovora, upozna se sa Opšim uslovima pružanja usluge, informiše se o raznim ponudama koje operator nudi prije nego se opredjeli za jednu, provjeriti sadržaj Ponude koja sadrži detalje tarifnog paketa za koji se korisnik odlučio, cijenu usluge, dužinu obaveznog trajanja ugovora, upozna se sa uslovima raskida ugovora, kao i prava i obaveze u slučaju kupovine uređaja u paketu sa uslugom.
- Sastavni dio ugovora čine Opšti uslovi poslovanja, Ponuda, Cjenovnik usluge. Potpisivanjem ugovora podrazumijeva se da je korisnik sa istim upoznat.

2. Obavezno trajanje ugovora

- Ugovori se, po pravilu, zaključuju na neodređeno vrijeme bez minimalnog trajanja.
- Obavezno trajanje ugovora zaključenog na određeno vrijeme ne može biti duže od 24 mjeseca, nakon čega se ugovor nastavlja na neodređeno vrijeme po uslovima koji važe bez ugovorne obaveze.
- Operatori moraju u svojoj ponudi imati i ugovore u maksimalnom trajanju obaveznog perioda od 1 godine.
- Nakon isteka perioda obaveznog trajanja, korisnik mora podnijeti zahtjev za raskid ugovora ukoliko ne želi da isti nastavi da traje na neodređeno vrijeme.

3. Ugovor zaključen na daljinu ili van poslovnih prostorija

- Ugovor zaključen na daljinu je ugovor zaključen bez istovremenog fizičkog prisustva ugovornih strana na istom mjestu.

- U slučaju da se ugovor zaključuje na daljinu ili izvan poslovnih prostorija operatora korisnik mora biti obaviješten o osnovnim svojstvima usluge, cijeni, uslovima plaćanja, trajanju ugovora, minimalnom roku kojim je vezan za ugovor, pravu korisnika na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana od dana njegovog zaključenja, bez navođenja razloga, kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora.
- Operator je dužan, prije zaključivanja ugovora na daljinu, dostaviti korisniku Obavještenje o svim prethodno navedenim detaljima, a nakon toga i Ponudu. Nakon što korisnik pošalje operatoru potpisnu Ponudu ili pisani pristanak ugovor se smatra zaključenim.
- Korisnik ima pravo na raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija bez navođenja razloga i bez pravnih posljedica u roku od 14 dana od dana zaključenja.
- Trgovac je dužan da potrošaču nakon zaključivanja ugovora na daljinu, dostavi potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju (sredstvo koje omogućava korisniku da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD, USB fleš uređaji, elektronska pošta i dr.).

4. Raskid ugovora

- Korisnik ima pravo na raskid ugovora u svakom trenutku.
- Ukoliko korisnik raskida ugovor prije isteka ugovorne obaveze (prije isteka minimalnog trajanja ugovora) treba da traži od operatora da mu izračuna iznos naknade za prijevremeni raskid. Naknada obuhvata iznos preostalih mjesečnih pretplata do isteka ugovorne obaveze (minimalnog perioda trajanja) ili iznos ostvarenog popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, zavisno koja je naknada za korisnika povoljnija.
- Korisnik ima pravo da raskine ugovor prije isteka ugovorne obaveze bez naknade u slučaju:
 - u roku od 30 dana kada je operator obavijestio korisnike o nepovoljnijim izmjenama ugovorenih opštih uslova i cijena;
 - ukoliko je korisnik predao zahtjev za preseljenje usluge (uz dokaz o preseljenju) a operator mu ne može pružiti uslugu na novoj adresi
 - kada operator nije u mogućnosti da ispuni ugovorne obaveze.
- U slučaju da korisnik želi da pređe kod drugog operatora, a da pri tom zadrži isti broj podnosi zahtjev za prenos broja novom operatoru što se ujedno smatra zahtjevom za raskid ugovora sa operatorom iz čije mreže prenosi broj.

5. Zabrana poziva prema određenim brojevima

- Na zahtjev korisnika operator će omogućiti besplatnu zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva, odnosno zabranu slanja/primanja SMS na/sa određenih vrsta brojeva.

6. Ograničenje potrošnje

- Na zahtjev korisnika operator će omogućiti besplatno ograničenje iznosa potrošnje za obračunski period.

7. Smetnja u radu servisa- prava i obaveze korisnika

- U slučaju smetnje u radu usluge korisnik je dužan da je prijavi operatoru telefonskim pozivom na broj Call Centra ili odlaskom u poslovnicu operatora uz podnošenje pisane prijave.
- Operator je dužan omogućiti korisniku mogućnost prijave smetnji i tehničku podršku 24/7.
- Telefonske brojeve na koje možete kontaktirati operatora i prijaviti smetnju u radu elektronskih komunikacionih usluga, sa objašnjenjima možete naći na internet stranici Agencije za elektronske komunikacije: www.ekip.me na linku: <https://www.ekip.me/important-numbers>.
- Rok za otklanjanje smetnji je 48h (osim za smetnje izazvane višom silom ili smetnji na pretplatničkom dijelu mreže za koji je korisnik odgovoran).
- Za period u kome nije imao ugovoreni kvalitet servisa korisnik ima pravo na proporcionalno smanjenje mjesečne pretplate (osim za smetnje izazvane višom silom ili štetom za koju je odgovoran korisnik).

8. Rok za plaćanje računa

- Pretplatnik je obavezan da račun za korišćene usluge plati u roku od 8 dana od dana prijema računa, pri čemu se 7. dan od izdavanja računa smatra danom njegovog prijema. Ukoliko pretplatnik ne izmiri račun u pomenutom roku ispostavljeni račun se smatra opomenom i operator će pretplatniku ograničiti korišćenje servisa, odnosno isključiti dio usluga koje mu pruža uz naplatu pretplate, obavještavajući ga o razlozima za isto.
- Ukoliko pretplatnik ispostavljeni račun ne izmiri ni u narednom roku (zavisno od uslova kod operatora) njegov pretplatnički broj će biti privremeno isključen nakon čega operator nema osnova za obračun pretplata. Operator može jednostrano raskinuti ugovor i od tog momenta prestaju sva prava i obaveze iz pretplatničkog ugovora.
- Ukoliko korisnik plati dug prije jednostranog raskida ugovora, operator će ga ponovo uključiti uz naplatu takse za ponovno uključenje.

9. Prenos broja u drugu mrežu

- Pretplatnik može da zadrži svoj broj pri promjeni operatora. Broj se može prenijeti iz fiksne u fiksnu i iz mobilne u mobilnu mrežu.
- Pretplatnik koji želi da prenese broj podnosi Zahtjev za prenos operatoru kod kog želi da pređe i taj zahtjev se smatra zahtjevom za raskid ugovora sa operatorom iz čije mreže prenosi broj. Ukoliko se ugovor raskida prije isteka ugovorne obaveze pretplatnik je u obavezi platiti naknadu za prijevremeni raskid.
- Uz zahtjev pretplatnik je dužan dostaviti dokaz o plaćenom računu za poslednji obračunski period koji prethodi periodu u kojem se zahtjev podnosi. Ugovor se smatra raskinutim momentom prenosa broja kod novog operatora. Rok za prenos broja je 3 dana.

10. Preseljenje na drugu lokaciju

- Pretplatnik ima pravo prenosa svih ugovornih prava u slučaju preseljenja, pod uslovom da postoji tehnička mogućnost za preseljenje na novoj lokaciji uz dokaz o adresi prebivališta i uz uslov da je pretplatnik prethodno izmirio svoja dugovanja prema operatoru.

11. Prava korisnika na zaštitu svojih korisničkih prava- postupak rješavanja prigovora

- Ukoliko je korisniku elektronskih komunikacionih usluga onemogućen pristup ili smatra da usluge koje koristi nisu ugovorenog kvaliteta ili da račun za korišćene usluge nije obračunat shodno ugovorenim uslovima ima pravo da podnese prigovor operatoru:
 - na pristup i kvalitet usluga odmah nakon utvrđivanja nepravilnosti,
 - na račun za usluge u roku od 8 dana od dana prijema računa.

Operator je u obavezi odlučiti po prigovoru u roku od 8 dana od dana prijema prigovora i dostaviti korisniku obrazloženu odluku.

Ukoliko operator odbije prigovor ili ne odluči u pomenutom roku, korisnik može podnijeti žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u roku od 15 dana od dana isteka roka za odlučivanje operatora po prigovoru korisnika).

Agencija u roku od 30 dana donosi odluku po žalbi korisnika, postupajući u skladu sa odredbama Zakona o upravnom postupku.

Žalba Agenciji se može uputiti:

- U pisanoj formi na adresu: **Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, bulevar Džordža Vašingtona 56, 81 000 Podgorica;**
- Putem e-mail-a: **zaštitakorisnika@ekip.me**
- Posredstvom aplikacije Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača na sajtu **www.potrosac.me**

**Obrazac za žalbu se može naći na internet stranici:
<https://www.ekip.me/agency-services>**



**Za sve informacije o svojim pravima korisnici mogu kontaktirati Agenciju putem telefona:
020 406 712 i 020 406 725.**

- Ako je pretplatnik podnio prigovor, odnosno žalbu operator ne može ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno pretplatnika isključiti i raskinuti pretplatnički ugovor do donošenja odluke Agencije, ako je pretplatnik u roku platio nesporni dio računa ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjeseca računa.

Detaljnije informacije korisnici mogu naći na:
<https://www.ekip.me/page/users/electronic-communication-services/general-4/content>



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I
POŠTANSKU DJELATNOST

Bulevar Džordža Vašingtona br. 56, 81000 Podgorica
Tel: 020 406 700, Fax: 020 406 702
Email: ekip@ekip.me, Web: www.ekip.me