



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I  
POŠTANSKU DJELATNOST

# SERVISI AGENCIJE U SLUŽBI KORISNIKA

**U cilju unapređenja zaštite prava i interesa korisnika Agencija je razvila nekoliko servisa:**

**REGISTAR "NE ZIVI ME"**

**1**

**TARIFNI KALKULATOR**

**2**

**EKIP NET TEST**

**3**

**BENCHMARK PORTAL**

**4**

**WEB PORTAL POKRIVENOSTI**

**5**

**SISTEM CENTRALNE BAZE  
PRENESENIH BROJEVA**

**6**

**PODNOŠENJE ŽALBI KORISNIKA  
ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA**

**7**

**PODNOŠENJE PRIGOVORA KORISNIKA  
POŠTANSKIH USLUGA**

**8**

## ČEMU SLUŽI SERVIS?

**UKOLIKO KORISNIK NE ŽELI DA PRIMA ELEKTRONSKE PORUKE ODNOSNO TELEFONSKE POZIVE U SVRHE DIREKTOG MARKETINGA POTREBNO JE DA SE PRIJAVI U REGISTAR "NE ZOVI ME".**

Registar "Ne zovi me" sadrži telefonske brojeve i e-mail adrese korisnika koji ne žele da primaju elektronske poruke odnosno telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga.

Upis/brisanje podataka u Registar, bez naknade, obavlja operator javne elektronske komunikacione mreže, koji sa korisnikom ima zaključen pretplatnički ugovor, na osnovu zahtjeva korisnika dostavljenog operatoru na jedan od sljedećih načina:

- putem pošte;
- u poslovnici operatora;
- putem elektronske pošte sa adrese koja je prethodno registrovana kod operatora kao adresa elektronske pošte korisnika koji podnosi zahtjev;
- slanjem SMS-a na broj 14876, sa telefonskog broja korisnika koji se želi upisati/brisati iz Registra, sa jednom od poruka: Prijava/Odjava.

Operator je dužan da po zahtjevu postupi u roku od dva radna dana. Zahtjev za upis/brisanje iz registra se može preuzeti na linku:

[https://nezovime.ekip.me/assets/images/doc/Zahtjev\\_za\\_upis.docx](https://nezovime.ekip.me/assets/images/doc/Zahtjev_za_upis.docx)

Telefonski broj, odnosno e-mail adresu za koji je podnjet zahtjev operator je dužan da upiše/bríše u Registar u roku od 2 radna dana od dana prijema ispravnog zahtjeva korisnika.

Pristup podacima iz Registra imaju sva zainteresovana lica.



Nakon upisa u Registar korisnik će dobiti obavještenje da se opredjelio da ne prima elektronske poruke i telefonske pozive u svrhu direktnog marketinga, odnosno da je time povukao sve saglasnosti koje je prethodno dao. Ukoliko ipak želi da izabere od koga **hoće** da prima poruke i pozive u svrhu direktnog marketinga, za to će biti potrebno da pristupi Registru pomoću lozinke koju je dobio prilikom zahtjeva za upis u Registar telefonskog broja ili email adrese.



### ČEMU SLUŽI SERVIS?

**POMOĆU TARIFNOG KALKULATORA KORISNIK, NA OSNOVU LIČNE POTROŠNJE, MOŽE LAKŠE IZABRATI ODGOVARAJUĆI TARIFNI PAKET.**

Web aplikacija "Tarifni kalkulator" ima za cilj da olakša korisniku izbor elektronske komunikacione usluge koja odgovara njegovim potrebama i ima informativni karakter. Zasniva se na podacima o cijenama i opisu usluga koje unose operatori elektronskih komunikacija.

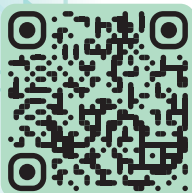
Aplikacija se koristi za poređenje ponuda javnih elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori, u dijelu fiksne i mobilne telefonije, usluga pristupa internetu, distribucije TV i radio programa (AVM sadržaja) i kombinovanih paketa navedenih usluga.

Tarifni kalkulator korisniku, na osnovu podataka koje on sam unosi i podataka koje su unijeli operatori daje rang listu najpovoljnijih usluga iz ponude operatora, koje odgovaraju zahtjevima korisnika. Na taj način korisnici na jednom mjestu mogu lakše i jednostavnije doći do informacija koje će im olakšati odluku u izboru najpovoljnijeg operatora i tarife, a na kraju i smanjenje troškova za usluge koje koriste.

Proračun koji se dobije korišćenjem aplikacije ne predstavlja ponudu za zaključne ugovora o korišćenju usluge, već korisnicima daje samo okvirne podatke. Za stvarni proračun, dobijanje ponude i zaključenje ugovora korisnik je dužan da se obrati direktno operatoru elektronskih komunikacija koga je korisnik izabrao na osnovu preporuke/proračuna Tarifnog kalkulatora.

Tarifnom kalkulatoru se može pristupiti putem linka:

<http://kalkulator.ekip.me/potrosnja>



## ČEMU SLUŽI SERVIS?

### POMOĆU EKIP NET TESTA KORISNIK MOŽE BRZO I LAKO IZMJERITI BRZINU PRISTUPA INTERNETU U FIKSNIM I MOBILNIM MREŽAMA U CRNOJ GORI.

Sistem NetTest omogućava mjerenje parametara kvaliteta usluge pristupa internetu u fiksnim i mobilnim mrežama u Crnoj Gori. EKIP NetTest je dostupan za:

- sve moderne web pretraživače na adresi:  
<https://nettest.ekip.me>;
- mobilne uređaje sa operativnim sistemom Android (verzija 6.0 ili novije) i iOS (verzija 10 ili novije). Mobilne aplikacije se mogu preuzeti sa Google Play-a za Android OS i App Store-a za Apple iOS.



Mjerni server je smješten u Tački za razmjenu Internet saobraćaja (MIXP) u Crnoj Gori. Na taj način su korisnici svih operatera ravnopravni kada mjere parametre kvaliteta usluge pristupa Internetu, a dobijeni rezultati mjerenja se mogu uporediti.

Pomoću EKIP NetTest-a korisnici mogu da testiraju sljedeće parametre kvaliteta internet konekcije:

- Brzina download-a (preuzimanja podataka) - mjerenje od servera ka korisniku,
- Brzina upload-a (slanja podataka) - mjerenje od korisnika ka serveru,
- ping (kašnjenje),
- gubitak paketa i
- transparentnost i kvalitet konekcije.

Korišćenje mobilne aplikacije može dovesti do prenosa velike količine podataka. U 3G mreži količina podataka koja se prenese prilikom izvođenja jednog testa iznosi 5MB - 10MB, dok u 4G mreži količina podataka koja se prenese prilikom izvođenja jednog testa iznosi preko 100MB.

**START**

Ukoliko su izmjereni parametri kvaliteta pristupa internetu ispod ugovorenog kvaliteta određenog korisničkim ugovorom, korisnik može da iskoristi rezultate mjerenja i uputi prigovor operatoru, a u slučaju da nije zadovoljan reakcijom operatora može uputiti žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, uz dostavljanje dobijenih rezultata sa sistema EKIP NetTest.

## BENCHMARK PORTAL

4

### ČEMU SLUŽI SERVIS?

**POMOĆU BENCHMARK PORTALA KORISNIK SE MOŽE UPOZNATI SA POREĐENJEM OSTVARENIH BRZINA I DRUGIH PARAMETARA KVALITETA MOBILNIH MREŽA NA ŽELJENOJ LOKACIJI ILI OBLASTI, ŠTO MOŽE OLAKŠATI IZBOR OPERATORA.**

Benchmark portal je namijenjen za georeferencirano prikazivanje i poređenje vrijednosti parametra kvaliteta mobilnih mreža, prije svega ostvarenih brzina u smjeru ka korisniku (download) i od korisnika (upload). Vrijednosti parametara su dobijene mjerenjima koja sprovodi Agencija na terenu, koristeći specijalizovanu mjernu opremu, pod jednakim uslovima za sve operatore. Metodologija mjerenja i obrade rezultata je razvijena na bazi relevantnih međunarodnih standarda.



Detaljni opisi metodologija i rezultata se mogu naći u izvještajima o mjerenjima parametara kvaliteta usluga i ispunjenosti zahtjeva iz odobrenja za korišćenje radio-frekvencija u javnim elektronskim komunikacionim mrežama.

Svi navedeni podaci su informativnog karaktera i mogu korisniku olakšati izbor operatora.

Portal se može pristupiti putem linka:

<https://benchmark.ekip.me/>



## WEB PORTAL POKRIVENOSTI

5

### ČEMU SLUŽI SERVIS?

**POMOĆU WEB PORTALA POKRIVENOSTI KORISNIK SE MOŽE UPOZNATI SA PROCJENOM NIVOA SIGNALA MOBILNIH MREŽA NA ŽELJENOJ LOKACIJI ILI OBLASTI, ŠTO MOŽE OLAKŠATI IZBOR OPERATORA.**

Web portal pokrivenosti je namijenjen za prikazivanje mapa pokrivenosti signalom mobilnih mreža koje su dobijene i koje će se dobijati procesom predikcije nivoa signala korišćenjem softvera koji posjeduje Agencija, a koje se odnose na pokrivenost signalom mobilnih mreža u Crnoj Gori i to za odabrane parametre (operator, vrsta tehnologije, brzina prenosa i vremenski period). Svi navedeni podaci su informativnog karaktera i mogu korisniku olakšati izbor operatora.



Pored osnovne namjene na portalu je omogućeno upoređivanje procijenjenih nivoa signala operatora i drugih statističkih podataka, a obezbijedena je i funkcionalnost za korisnike da prijave potencijalne probleme u pokrivenosti signalom za odabranu lokaciju.

Korišćenjem portala, pored mapa pokrivenosti, korisnici se mogu upoznati sa statističkim procjenama pokrivenosti teritorije i stanovništva operatora razvrstanim po tehnologijama i protocima, kako i statistički podaci o obimu angažovanih resursa/instalacija svakog operatora.

Portal se može pristupiti putem linka:

[www.pokrivenost.ekip.me](http://www.pokrivenost.ekip.me)



## SISTEM CENTRALNE BAZE PRENESENIH BROJEVA

6

### ČEMU SLUŽI SERVIS?

#### POMOĆU OVOG SERVISA GRAĐANI MOGU SAZNATI U KOJOJ MREŽI SE NALAZI TELEFONSKI BROJ

Prenosivost broja je usluga koja omogućava svakom pretplatniku da zadrži postojeći telefonski broj pri promjeni operatora. Broj se može prenositi iz fiksne mreže jednog operatora u fiksnu mrežu drugog operatora, kao i iz mobilne mreže jednog operatora u mobilnu mrežu drugog operatora.



Pretplatnik koji želi da prenese broj podnosi Zahtjev za prenos broja kod operatora primaoca broja (operator kod koga pretplatnik prelazi) i to se smatra zahtjevom za raskid ugovora sa operatorom davaocem broja (operator sa kojim pretplatnik već ima zaključen ugovor). Ukoliko su ispunjeni svi propisani uslovi za prenos broja, pretplatniku se određuje datum prenosa broja, koji ne može biti duži od 3 radna dana od momenta podnošenja zahtjeva. Pretplatnik neće moći da koristi usluge na dan prenosa broja u periodu od 13:00 – 16:00 časova.

Pretplatnik može ponovo da prenese svoj broj nakon 3 mjeseca od zadnjeg prenosa. Ukoliko zahtjev za prenos broja bude odbijen, pretplatnik može da podnese žalbu Agenciji.

Servisu se može pristupiti putem linka:

<https://prenosivost.ekip.me>



## PODNOŠENJE ŽALBI KORISNIKA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA

7

### ČEMU SLUŽI SERVIS?

**POMOĆU OVOG SERVISA KORISNIK ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA PRISTUPA FORMULARU ZA ŽALBU KOJU MOŽE PODNIJETI AGENCIJI UKOLIKO NIJE ZADOVOLJAN ODLUKOM OPERATORA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA ILI NIJE ODLUČENO PO NJEGOVOM PRIGOVORU**

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 ili lično u prostorijama Agencije na istoj adresi;
- Putem e-mail-a: [zaštita\\_korisnika@ekip.me](mailto:zaštita_korisnika@ekip.me)
- Posredstvom aplikacije Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača na linku [www.potrosac.me](http://www.potrosac.me)

Obrazac za žalbu se može preuzeti na naći na linku:

<https://www.ekip.me/agency-services>



## PODNOŠENJE PRIGOVORA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

8

### ČEMU SLUŽI SERVIS?

**POMOĆU OVOG SERVISA KORISNIK POŠTANSKIH USLUGA PRISTUPA FORMULARU PRIGOVORA KOJI MOŽE PODNIJETI AGENCIJI UKOLIKO NIJE ZADOVOLJAN ODLUKOM POŠTANSKOG OPERATORA ILI NIJE ODLUČENO PO NJEGOVOJ REKLAMACIJI**

Pomoću ovog servisa korisnik poštanskih usluga pristupa formularu prigovora koji brzo i lako može podnijeti Agenciji ukoliko nije zadovoljan odlukom poštanskog



operatora o rješavanju svoje reklamacije ili nije dobio odgovor na podnesenu reklamaciju.

Rok za podnošenje prigovora Agenciji je petnaest dana od dana prijema odluke operatora o reklamaciji, odnosno isteka roka za odgovor na reklamaciju.

U formularu prigovora navedeni su svi podaci koje prigovor treba da sadrži:

- podaci o podnosiocu prigovora;
- naziv poštanskog operatora;
- vrsta poštanske usluge;
- razlozi podnošenja prigovora;
- prilogi koji se dostavljaju uz prigovor (izjava poštanskog operatora o negativnoj odluci, kopija reklamacije sa pratećom dokumentacijom);
- rokove odlučivanja u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju u kojima je operator dužan da odgovori korisniku.

Prigovor Agenciji se može uputiti:

- U pisanoj formi na adresu: Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, bulevar Džordža Vašingtona 56, 81 000 Podgorica ili lično u prostorijama Agencije na istoj adresi;
- Putem e-mail-a: [zaštita@ ekip.me](mailto:zaštita@ ekip.me)
- Posredstvom aplikacije Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača na linku [www.potrosac.me](http://www.potrosac.me)

Za dodatne informacije korisnici se mogu obratiti Agenciji putem maila [zastitakorisnika@ ekip.me](mailto:zastitakorisnika@ ekip.me) ili telefonski +382 20 406 725 i +382 20 406 717.

Formular prigovora se može preuzeti na linku:

[https://docs.google.com/document/d/1wEqAl-cTSN\\_o\\_z-3afX1AeAlHjagcN3rl/edit](https://docs.google.com/document/d/1wEqAl-cTSN_o_z-3afX1AeAlHjagcN3rl/edit)



**Za sve informacije o svojim pravima korisnici mogu kontaktirati Agenciju putem e-mail-a: [zaštita@ ekip.me](mailto:zaštita@ ekip.me) ili telefona: +382 20 406 712 i +382 20 406 725 ili se informisati preko internet stranice Agencije: [www.ekip.me](http://www.ekip.me).**



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](mailto: ekip@ ekip.me), Web: [www.ekip.me](http://www.ekip.me)**