

Pregled komentara, sugestija i primjedbi na tekst predloga Odluke o načinu informisanja o cijenama i uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga, koji je bio predmet javnih konsultacija u periodu periodu 27.12.2017.-22.01.2018. godine

| Tekst Predloga odluke | Primjedbe/komentari Crnogorskog Telekoma A.D. Podgorica | Stav Agencije |
|--|---|---------------|
| <p>Član 1 glasi: Ovom odlukom se propisuje način objavljivanja informacija o cijenama, načinu tarifiranja i opštim uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu usluge), kao i način obavještavanja korisnika o izmjeni uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom.</p> | <p>Nema komentara</p> | |
| <p>Član 2 glasi: Stav 1: Operator je dužan da opšte uslove pružanja usluga, objavi na svojoj internet stranici u roku od sedam dana nakon dobijanja saglasnosti na iste, od strane Agencije za</p> | | |

| | | |
|--|---|---|
| <p>elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu Agencija).</p> <p>Stav 2: Operator je dužan da opšte uslove pružanja usluga, za koje je dobio saglasnosti Agencije, objavi u najmanje dva dnevna štampana medija koji se distribuiraju na teritoriji Crne Gore, kao i da ih učini dostupnim, bez naknade, na zahtjev korisnika u štampanoj formi u svojim poslovnicama ili na drugi odgovarajući način.</p> <p>Stav 3: Agencija će opšte uslove pružanja usluga operatora, na koje je dala saglasnost, objaviti na svojoj internet stranici, u roku od sedam dana od dana izdavanja saglasnosti.</p> | <p>U članu 2 stav 2 predlaže se da se na kraju poslednje rečenice doda: "<u>po izboru operatora</u>"</p> | <p>Ne prihvata se prijedlog operatora da se stav 2 člana 2 dopuni riječima "po izboru operatora", sa razloga da isti način obezbjeđenja dostupnosti Opštih uslova korisniku ne može biti alternativa utvrđenoj zakonskoj obavezi da se na zahtjev korisnika učine dostupnim Opšti uslovi u štampanoj formi u poslovnicama operatora (član 149 stav 4 ZEK-a).</p> |
|--|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| <p>Član 3 glasi:</p> <p>Stav 1: Operator je dužan da, prije početka primjene, javno objavi cijene usluga koje pruža (cijene pojedinih usluga, paketa usluga, dodatnih usluga, naknada za pristup, kao i način obračuna usluga - tarifiranja).</p> <p>Stav 2: Operator je dužan da cijene usluga iz stava 1 ovog člana dostavi Agenciji najmanje osam dana prije javne objave istih, radi provjere njihove usklađenosti sa zakonom.</p> | <p>CT1: U članu 3 stav 2 predlaže se ili brisanje teksta "radi provjere njihove usklađenosti sa zakonom" ili čitavog stava budući da je obaveza objavljivanja Agencije već propisana odredbom člana 150 stav 4 ZEK-a. Odredbom člana 150 stav 4 ZEK-a nije propisano da Agencija vrši provjeru usklađenosti sa zakonom. Ukoliko bi formulacija ipak ostala onda treba da bude propisano kakvu provjeru usklađenosti bi Agencija radila. Ako u slučaju regulisanih maloprodajnih tržišta (u skladu sa relevantnim dokumentima Analize tržišta) Agencija provjerava poštovanje principa transparentnosti, nediskriminatornosti i troškovne orijentisanosti cijena, kao i</p> | <p>Agencija prihvata komentar Crnogorskog Telekoma na način da dodatno precizira odredbu tako da glasi:</p> <p>Operator je dužan da cijene usluga iz stava 1 ovog člana dostavi Agenciji najmanje osam dana prije javne objave istih, radi provjere njihove usklađenosti sa zakonom, između ostalog, poštovanje principa transparentnosti, nediskriminatornosti, strukture cijena, načina obračuna usluga, naplate usluga samo po jednom osnovu i sl.</p> |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|--|
| <p>Stav 3: Operator je dužan da cijene usluga koje pruža, u formi integralnog cjenovnika elektronskih komunikacionih usluga, objavi na svojoj internet stranici, učini ga dostupnim korisnicima u svojim poslovnicama i dostavi Agenciji u elektronskom i papirnom obliku.</p> | <p>identifikuje potencijalne anti-konkurentske aktivnosti te definiše da neće davati formalnu saglasnost na izmjene cijena ali će intervenisati u slučaju kršenja pomenutih principa prije stupanja na snagu onda bi u slučaju neregulisanih tržišta, na koja se odnosi ova Odluka koja je predmet konsultativnog procesa, Agencija mogla provjeravati poštovanje principa transparentnosti i nediskriminatornosti, pa predlažu dodavanje teksta : radi provjere njihove usklađenosti sa <u>"zakonskim principima nediskriminatornosti i transparentnosti"</u>.</p> | |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|---|
| <p>Stav 4: Agencija će cijenovnik usluga iz stava 3 ovog člana objaviti na svojoj internet stranici u roku od sedam dana od dana njegovog dostavljanja.</p> | | |
| <p>Član 4 glasi: Stav 1: Operator je dužan da, najmanje 30 dana prije izmjene uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom, o izmjeni, obavezno pisanim putem, na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a kada je to moguće, obavijesti svoje pretplatnike.</p> <p>Stav 2: Operator je dužan da, u slučaju izmjene uslova koji su nepovoljniji od onih utvrđenih pretplatničkim ugovorom, pretplatnicima dostavi pisano obavještenje o izmjeni uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom u skladu sa obrascem „Obavještenje o izmjeni</p> | <p>U članu 4 stav 2 predlaže se dodavanje sljedećeg teksta na početku pomenutog stava: ” <u>Osim obavještanja pisanim putem iz prethodnog stava ovog člana, što podrazumijeva objavljivanje obavještenja u dnevnom listu koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore i na internet stranici operatora, slanje obavještenja elektronskom poštom ili SMS-om kada je</u></p> | <p>Predloženi tekst od strane operatora je, u stvari, tumačenje prvog stava člana 4 ove Odluke, koji predstavlja citat člana 152 stav 5 ZEK-a. Po ocjeni Agencije, ne može se isključiti obaveza operatora obavještanja pisanim putem o izmjeni uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom objavom u dnevnom listu i sl., kako to predlaže CT.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom", koji je sastavni dio ove odluke.</p> <p>Stav 3: Obavještenje iz stava 2 sa podacima o izmjeni uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom operator je dužan da dostavi Agenciji, radi ocjene usklađenosti teksta obavještenja sa zakonom, najmanje sedam dana prije dostavljanja obavještenja pretplatnicima.</p> | <p><u>primjenljivo ili na drugi način po izboru operatora.</u></p> <p>CT2: U članu 4 stav 2 predlaže se da se precizira mjesto dostavljanja dodavanjem riječi: "<u>pretplatnicima fizičkim licima dostavi na adresu prijema računa</u>".</p> <p>Objašnjenje: Ovaj način obavješćavanja primjenjiv je samo za kategoriju korisnika fizičkih lica dok kod korisnika pravnih lica najprimjereniji način je obavješćavanje putem elektronske pošte i to je način komunikacije u vezi sa ugovorom/ponudom koji se najčešće i koristi.</p> <p>CT3: <u>Predlaže se da se stav 3 člana 4 briše</u> jer nije Zakonom propisano. Naime Zakon ne propisuje ni obavezu pisanog obavještenja već da se korisnik obavješćava pisanim putem, pa ni da tekst pisanog obavještenja treba da se dostavlja Agenciji radi ocjene usklađenosti teksta obavještenja sa zakonom a osim toga sam tekst obavještenja je već propisan i sastavni je dio Odluke.</p> | <p>Prihvata se komentar operatora u drugom dijelu stava 2 člana 4, a koji se tiče preciziranja dostavljanja Obavještenja: "na adresu na koju se korisniku dostavlja račun", ali u odnosu na sve pretplatnike (fizička i pravna lica), bez pravljenja razlike jer ova formulacija podrazumijeva i email adresu ukoliko je korisnik istu odabrao za način dostavljanja računa.</p> <p>Komentar (CT3) na član 4 stav 3 se <u>ne prihvata</u>. Naime, ZEK-om se propisuje (član 152 stav 4 i član 4 stav 1 Odluke) pisano obavještenje, a razlozi za dostavljanje istog Agenciji uz dostavljene izmjene uslova je neophodno upravo radi ocjene usklađenosti teksta obavještenja izmjena i uslova sa ZEK-om.</p> |
|---|--|---|

**Pregled komentara na tekst
obrasca Obavještenja o izmjeni uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom**

| Tekst obrasca Obavještenja | Primjedbe/komentari Crnogorskog Telekom A.D. Podgorica | Stav Agencije |
|--|--|---|
| <p><u>Stav 1 Obavještenja:</u> Obavještavamo Vas da će se od dd.mm.gggg izmjeniti ugovoreni uslovi korišćenja paketa NAZIV PAKETA, za koji ste zaključili ugovor sa NAZIV OPERATORA na slijedeći način:</p> <p style="text-align: center;">NAVESTI PROMJENE KOJE OPERATOR PLANIRA DA UVEDE</p> | <p>Predlaže se da se nakon stava 1 uvede novi stav: "<u>NAZIV OPERATORA je o navedenim promjenama dana ddmmgggg godine obavijestio korisnike u dnevnom listu NAZIV DNEVNOG LISTA, kao i na internet stranici NAZIV OPERATORA, e-mailom i SMS-om</u>"</p> <p>CT 1: U istom, dodatom stavu umjesto riječi SMS-om dodaju "<u>ili na drugi način po izboru operatora ili u skladu sa zahtjevom korisnika</u>".</p> | <p>Ovaj tekst koji bi bio posljednji stav novog obrasca Obavještenja <u>prihvata se</u> budući da isti doprinosi boljem informisanju korisnika.</p> <p>U pomentom stavu dodato - komentar (CT1) "ili na drugi način u skladu sa zahtjevom korisnika", <u>ne prihvata se</u> jer je isto u suprotnosti sa ZEK-om, na šta je već dat odgovor kroz komentare na Odluku.</p> |
| <p><u>Stav 2 Obavještenja:</u> S obzirom da su navedene izmjene moguće nepovoljnije od uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom, možete da, u roku 30 dana od dana prijema ovog obavještenja:</p> | <p>U stavu 2 predlaže se brisanje riječi: "<u>od dana prijema ovog obavještenja</u>" i dodaju nove: "<u>prije primjene navedenih izmjena</u>".</p> | <p>Predložena izmjena stava 2 obrasca Obavještenja <u>se djelimično prihvata</u> i ista precizira na način da stav 2 glasi:</p> <p>S obzirom da su navedene izmjene moguće nepovoljnije od uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom, možete da, do dana početka primjene navedenih izmjena</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>– raskinete ugovor sa NAZIV OPERATORA bez plaćanja naknada i primjene ugovorenog otkaznog roka i o tome u pismenoj formi obavijestite NAZIV OPERATORA u nekoj od poslovnica (ili ovlašćenih partnerskih poslovnica) ili slanjem putem pošte na adresu ADRESA OPERATORA.</p> <p>– sa NAZIV OPERATORA zaključite ugovor za korišćenje nekog drugog paketa iz ponude (navesti imena paketa) i u tom slučaju potrebno je da posjetite neku od poslovnica NAZIV OPERATORA (ili ovlašćenih partnerskih poslovnica).</p> | <p>CT 2: U stavu 2 alineja 1 predlaže se da se umjesto riječi: "<u>ili ovlašćenih partnerskih poslovnica</u>" unesu riječi: "<u>poslovnici ovlašćenih partnera</u>".</p> <p>Pitanje CT 3: <u>da li raskid ugovora nastupa prijemom kod operatora ovog obavještenja, što je jedino moguće?</u></p> <p>CT 4: U stavu 2 alineja 2 predlažu da se briše "<u>(navesti imena paketa)</u>" jer nije propisano Zakonom, a operator se može opredijeliti da ponudi konkretan paket ili više njih.</p> | <p>Komentar (CT2) <u>se prihvata</u> jer je riječ o preciziranju teksta.</p> <p>Pitanje Crnogorskog Telekoma (CT3) koji se odnosi na alineju 1 stava 2, oko utvrđivanja datuma raskida ugovora, (datum slanja pošte ili prijema pošte), se tumači u skladu sa pozitivnim pravnim propisima - <u>datum prijema pošte</u>, što u konkretnom znači datum prijema kod operatora.</p> <p>U vezi komentara za alineja 2 stav 3 (CT4) kojim se predlaže brisanje naziva paketa, Agencija ne vidi razloge za brisanjem naziva paketa jer se u konkretnom radi samo o navođenju imena paketa iz zvanične ponude CT-a. Naime, odredba član 151 stav 2 tačka 13 ZEK-a je daleko više obavezujuća za operatora "uz obaveznu operatora da korisniku ponudi drugi paket sličnih karakteristika ili povoljniji paket".</p> |
|---|---|---|

| | | |
|--|---|--|
| <p>Stav 3 Obavještenja: U slučaju da niste u mogućnosti da to uradite (lice sa invaliditetom), pozovite korisnički centar na broj BROJ KORISNIČKOG CENTRA i zatražite da ugovor zaključite na mjestu prebivališta (u svom stanu).</p> | <p>Komentar CT 5- predlažu da se nakon riječi "(lice sa invaliditetom)" dodaju riječi: "<u>koje je kao takvo registrovano kod NAZIV OPERATORA</u>"</p> | <p>Komentar (CT5) se <u>ne prihvata</u> budući da se stav 3 odnosi na lica koja su status invalidnosti dobila rješenjem nadležnog organa.</p> |
| <p>Stav 4 Obavještenja: U slučaju da ne postupite na jedan od navedenih načina smatraćemo da ste saglasni da nastavite korišćenje paketa NAZIV PAKETA sa izmjenjenim uslovima.</p> | <p>Komentar WU6- predlažu da ukoliko bude uveden ovaj način obavještenja isto može sadržati i neke korisne informacije za korisnika koje ne bi imale tipičan reklamni sadržaj.</p> | <p>Komentar (WU6) je <u>neprihvatljiv</u>.</p> |