



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Podgorica, 31.03.2023. godine

Saopštenje za javnost

Prava korisnika u slučaju promjene uslova korišćenja elektronskih komunikacionih usluga

Operatori mobilnih javnih elektronskih komunikacionih usluga: One Crna Gora doo, Crnogorski Telekom ad i Mtel doo su u prethodnom periodu u više navrata izvršili izmjene uslova pružanja mobilnih elektronskih komunikacionih usluga. Izmjene su se odnosile na povećanje cijena poziva unutar pojedinih tarifnih paketa, povećanje cijene mjesečnih pretplata za pojedine tarifne pakete, sa ili bez povećanja resursa koji su uračunati u cijenu mjesečne pretplate i povećanje minimalne vrijednosti dopune prepaid računa.

Shodno važećim propisima, operatori su prije javne objave izmijenjenih cijena, o istom, obavijestili Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost radi provjere njihove usklađenosti sa Zakonom o elektronskim komunikacijama (poštovanje principa transparentnosti, nediskriminatornosti, strukture cijena, načina obračuna usluga, naplate usluga samo po jednom osnovu, načina obavještanja pretplatnika i dr.).

Jedan od ciljeva Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je da se povećava ekonomska dostupnost elektronskih komunikacionih usluga za građane. U tom smislu Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost sprovodi postupak analiza relevantnih tržišta sa ciljem procjene stepena efikasnosti tržišta i utvrđivanje prisustva operatora koji imaju status pojedinačne ili zajedničke tržišne snage na relevantnom tržištu. Ukoliko se utvrdi da na nekom relevantnom tržištu konkurencija nije efikasna, odnosno da postoji operator sa značajnom tržišnom snagom Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost ima nadležnost da određuje regulatorne obaveze takvom operatoru i vrši nadzor nad implementacijom propisanih regulatornih obaveza, koje između ostali mogu obuhvatati i kontrolu cijena.

Ipak, kako je u slučaju maloprodajnih mobilnih elektronskih usluga tržište u Crnoj Gori konkurentno, Agencija nema zakonskih nadležnosti regulacije cijena i uslova njihovog pružanja pa ovim putem ukazujemo korisnicima na neka od njihovih prava.

Budući da svaka izmjena cijena ugovorenih usluga predstavlja izmjenu ugovorenih uslova, operator je obavezan da najmanje 30 dana prije izmjene uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom o izmjeni uslova, obavezno pisanim putem, na jasan i nedvosmislen način, kao i putem SMS-a kada je to moguće, obavijesti svoje pretplatnike.

U slučaju da su izmjene ugovorenih uslova za korisnike nepovoljnije u odnosu na one utvrđene pretplatničkim ugovorom, operator je obavezan da pretplatnicima dostavi pisano obavještenje o izmjeni uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom, u skladu sa obrascem "Obavještenje o izmjeni uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom" na adresu na koju se korisniku dostavlja račun. U ovom slučaju pretplatnici, podnošenjem pisanog zahtjeva operatoru u roku od 30 dana od dana dostavljanja obavještenja, mogu otkazati pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora. Ukoliko pretplatnik u roku od 30 dana ne podnese zahtjev za raskid ugovora smatraće se da se saglasio sa nastalim izmjenama.

Ukoliko se pretplatnik odluči za raskid ugovora kod nekog operatora informacije o ponudama operatora može dobiti na internet stranicama operatora, pozivom na brojeve kontakt centara operatora, u poslovnicama operatora ili na internet stranici Agencije za elektronske komunikacije: <https://www.ekip.me>.

Agencija preporučuje korisnicima korišćenje web aplikacije "Tarifni kalkulator" (kalkulator.ekip.me) prilikom izbora elektronske komunikacione usluge koja odgovara njihovim potrebama. Rad aplikacije se zasniva na podacima o cijenama i opisu usluga koje unose operatori elektronskih komunikacija. Naime, "Kalkulator" korisniku, na osnovu podataka o željenoj elektronskoj komunikacionoj usluzi koje on sam unosi i podataka koje su unijeli operatori, daje rang listu najpovoljnijih usluga iz ponude operatora koje odgovaraju zahtjevima korisnika i ima informativni karakter.

Ukoliko korisnik elektronskih komunikacionih usluga smatra da usluge koje koristi nisu ugovorenog kvaliteta ili smatra da račun za korišćene usluge nije dobro obračunat ima pravo, shodno odredbi Zakona o elektronskim komunikacijama, da operatoru podnese prigovor i to: na pristup i kvalitet usluga odmah nakon utvrđivanja nepravilnosti, a prigovor na račun za usluge u roku od 8 dana od dana prijema računa. Prigovor se podnosi u pisanoj formi. Operator je u obavezi da po prigovoru odluči 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, postupajući u skladu sa odredbama Zakona o upravnom postupku. Korisnici mogu podnijeti Agenciji žalbu lično na arhivi Agencije, putem pošte, putem e-mail-a ili posredstvom Centralnog informacionog Sistema za zaštitu potrošača.

Kako bi lakše planirali i kontrolisali svoju potrošnju korisnicima je na raspolaganju i besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period, koju su im, na lični zahtjev, operatori dužni omogućiti.

Više informacije o pravima i zaštiti interesa korisnika elektronskih komunikacionih usluga može se naći na na internet stranici Agencije <https://www.ekip.me> u dijelu Zaštita korisnika.