

Prava korisnika u slučaju promjene uslova korišćenja elektronskih komunikacionih usluga

Promjena uslova korišćenja elektronskih komunikacionih ugovora od strane operatora predstavlja izmjenu pretplatničkih ugovora, što podrazumijeva obavezu operatora da najmanje 30 dana prije izmjene uslova o planiranim izmjenama obavijesti sve korisnike na jasan i nedvosmislen način, obavezno pisanim putem, kao i putem SMS-a kada je to moguće.

U slučaju da su izmjene ugovorenih uslova za korisnike nepovoljnije u odnosu na one utvrđene zaključenim pretplatničkim ugovorom, korisnici 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 informacije o drugim ponudama tog istog ili drugih operatora može dobiti na njihovim internet stranicama, pozivom na brojeve kontakt centara operatora, u poslovnicama operatora ili na internet stranici Agencije za elektronske komunikacije i poštanski djelatnost: <https://www.ekip.me>.

Shodno važećim propisima, operatori su, prije javne objave izmijenjenih cijena, u obavezi 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 obavještavanja pretplatnika i dr.).

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost ima nadležnost da određuje regulatorne obaveze pojedinom operatoru i vrši nadzor nad implementacijom propisanih regulatornih obaveza, koje mogu obuhvatati i kontrolu cijena samo ukoliko se utvrdi da na nekom relevantnom tržištu konkurencija nije efikasna, odnosno da postoji operator sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu. Međutim, ukoliko se utvrdi da je tržište konkurentno Agencija nema zakonskih nadležnosti regulacije cijena i uslova njihovog pružanja, pa ukazuje korisnicima na njihova Zakonom garantovana prava u slučaju izmjena uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorima.

Ukoliko korisnici elektronskih komunikacionih usluga smatraju da usluge koje koriste nisu ugovorenog kvaliteta ili da račun za korišćene usluge nije dobro obračunat imaju pravo, shodno odredbi Zakona o elektronskim komunikacijama, da operatoru podnesu 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 dostavi 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 njegovom prigovoru. Agencija u roku od 30 dana donosi odluku po žalbi. Korisnici mogu

podnijeti Agenciji žalbu lično na arhivi Agencije, putem pošte, putem e-mail-a ili posredstvom Centralnog informacionog Sistema za zaštitu potrošača.

EKIP