



Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Podgorica, 28.12.2023. godine

Saopštenje za javnost

Prava korisnika u slučaju povećanja cijena elektronskih komunikacionih usluga

Povodom najavljenih povećanja cijena od strane operatora javnih elektronskih komunikacionih usluga obaviještavamo korisnike elektronskih komunikacionih usluga da svaka promjena cijena i drugih uslova korišćenja usluga predstavlja izmjenu zaključenih 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 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 smatra se da je saglasan sa nastalim izmjenama.

Ukoliko se pretplatnik odluči za raskid ugovora informacije o drugim ponudama 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 obavijestiti 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.).

Shodno propisima, 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. Ukoliko se utvrdi da je tržište konkurentno Agencija nema zakonskih nadležnosti regulacije cijena i uslova njihovog pružanja, pa ukazuje korisnicima na njihova prava garantovana Zakonom o elektronskim komunikacijama u slučaju nepovoljnijih izmjena uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorima,

u ovom slučaju mogućnost raskida ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora..

Takođe ukazujemo da 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. Obrazac žalbe može se naći na internet stranici Agencije: <https://www.ekip.me>.

EKIP