



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Podgorica, 10.10.2024. godine

Saopštenje za javnost

Prava korisnika u slučaju izmjene uslova korišćenja elektronskih komunikacionih usluga

Korisnik elektronskih komunikacionih usluga može raskinuti pretplatnički ugovor prije isteka ugovornog roka, bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, ako je operator promjenio ugovorene uslove pružanja usluge na način da su nepovoljniji za korisnika u odnosu na one utvrđene pretplatničkim ugovorom.

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, zbog najavljenih promjena uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga fiksnih i mobilnih mreža, koji u pojedinim slučajevima obuhvataju i povećanje cijena usluga, korisnike ponovo upoznaje sa njihovim pravima i obavezama operatora elektronskih komunikacija.

Naime, Crnogorski Telekom od 1. decembra 2024. godine planira da za pakete:

- Magenta TV M, Magenta TV L, TV Duo L i TV Duo XL poveća mjesečnu pretplatu za 1€.
- Extra T Start i Extra TV Mini poveća mjesečnu pretplatu za 2 €.

Crnogorski Telekom takodje unapređuje resurse u paketima postpaid mobilnog interneta za fizička i pravna lica I planira da za pakete:

- Net Biz Mini, Net Biz Intro, Net Biz Regular, Net Biz Superior poveća mjesečnu pretplatu za 2 €.
- Libero Plus M, Libero Plus M2, Libero Plus L poveća mjesečnu pretplatu za 1 €.

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, kao regulator tržišta elektronskih komunikacija, kontinuirano sprovodi aktivnosti koje imaju za cilj veću ekonomsku dostupnost elektronskih komunikacionih usluga za građane, ali Agencija, shodno Zakonu o elektronskim komunikacijama, nema nadležnost da daje saglasnost ili na drugi način reguliše i utiče na maloprodajne cijene elektronskih komunikacionih usluga, osim ukoliko se utvrdi da na nekom relevantnom tržištu konkurencija nije efikasna, a kod ovog tržišta usluga to nije slučaj. Znači formiranje cijena elektronskih komunikacionih usluga je uglavnom isključivo pitanje poslovne politike operatora elektronskih komunikacija u ovom slučaju Crnogorskog Telekoma.

Imajući u vidu da je jedna od zakonskih nadležnosti Agencije i unapređenje zaštite prava korisnika elektronskih komunikacija, za šta je preduslov i informisanost korisnika o njihovim zakonskim pravima i obavezama, ovim putem ukazujemo korisnicima na obaveze operatora i prava korisnika propisane Zakonom o elektronskim komunikacijama i podzakonskim aktima.

Povodom najavljenih izmjena uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom od strane Crnogorskog Telekoma, a koje se, između ostalog, odnose i na povećanje cijena usluga korisnike obaviještavamo o slijedećem:

Operator je dužan da, najmanje 30 dana prije izmjene uslova utvrđenih pretplatničkim ugovorom, o planiranim izmjenama obavijesti pretplatnike na jasan, vidljiv i nedvosmislen način, obavezno pisanim putem, kao i putem SMS-a, kada je to moguće.

U slučaju da su izmjene ugovorenih uslova za pretplatnike nepovoljnije u odnosu na one utvrđene pretplatničkim ugovorom, 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 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 poštansku djelatnost: <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.

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

EKIP