



Broj: 0102 – 113/3  
Podgorica, 18.01.2023. godine

**CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**  
- n/r predsjednice Olge Nikčević-

PODGORICA

Poštovana gospođo Nikčević,

U vezi sa zahtjevom Centra za zaštitu potrošača za slobodan pristup informacijama od 12.01.2023. godine, koji se odnosi na primjenu relevantnih zakonskih odredbi koje se odnose na saobraznost i garancije za usluge, uključujući i javne usluge, i u kojem tražite da Vam dostavimo informacije o broju primljenih žalbi potrošača protiv odluka telekomunikacionih operatera koje se odnose na nesabraznost pruženih usluga ugovoru i zakonu, u dijelu pristupa i kvaliteta usluge elektronskih komunikacija, kao i na robu ako je sastavni dio ugovora usluzi, u periodu od 01.04.2022. godine do 31.12.2022. godine kao i broj usvojenih žalbi potrošača protiv odluka telekomunikacionih operatera koje se osnose na nesaobraznost pruženih usluga ugovoru i zakonu, u dijelu pristupa i kvaliteta usluge elektronskih komunikacija, kao i na robu ako je sastavni dio ugovora o usluzi, u periodu od 01.04.2022. godine do 31.12.2022. godine, uključujući i odluke o obeštećenju potrošača u skadu sa članom 167 Zakona o elektronskim komunikacijama, obaviještavamo Vas o slijedećem:

U Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost u periodu od 01.04.2022. -31.12.2022. godine su primljene 24 žalbe koje se tiču nesaobraznosti u smislu člana 155 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Sl.list CG", broj 40/13,56/13,2/17,49/19) kojim je propisano da je operator dužan da pruža javne elektronske komunikacione usluge propisanog kvaliteta utvrđenog pretplatničkim ugovorom i aktom Agencije kojim se propisuju uslovi minimalnog kvaliteta usluga.

U predmetima gdje je, nakon sprovedenog postupka, utvrđeno da je žalba neosnovana, odnosno gdje je utvrđeno da je operator postupao shodno Zakonu i pretplatničkom ugovoru, Agencija je donosila odluke kojima je odbijala žalbe. U izvještajnom periodu donijeto je 10 Odluka o odbijanju žalbi.

U slučajevima gdje je utvrđeno da su žalbe osnovane, dešavalo se da se postupci okončaju obustavama postupaka, nakon što su operatori, posredovanjem Agencije, preinačili svoje odluke i usvojili žalbene zahtjeve, a korisnici prihvatili predložena rješenja zbog čega su odustajali od žalbi. Tokom izvještajnog perioda donijeto je 12 Rješenja o obustavi postupka, nakon što je operator, u postupku po podnijetoj žalbi na njihovu odluku, usvojio žalbeni zahtjev, a korisnik predloženo prihvatio i odustao od žalbe.

U izvještajnom periodu Agencija je donijela 2 Odluke kojim su usvojene žalbe, poništene odluke operatora i vraćene na ponovno odlučivanje iz razloga što je u postupanju po žalbi utvrđeno da su žalbeni navodi osnovani.

Na osnovu navedenog može se zaključiti da je 14 žalbi riješeno pozitivno po korisnike, dok je 10 žalbi odbijeno kao neosnovane.

Shodno dogovoru, Agencija na Vaš zahtjev odgovora ovim dopisom i dostavlja tražene informacije na e-mail koji ste naveli za .

S poštovanjem,

Izvršni direktor

Darko Grgurović

