

1719.

Na osnovu člana 131 stav 5, člana 136 stav 5, člana 137 stav 21, člana 140 stav 5, člana 158 stav 4 i člana 168 stav 9 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list CG", broj 100/24 od 18.10.2024. godine), Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost na sjednici Savjeta održanoj dana 27.10.2025. godine donijela je

PRAVILNIK

O INFORMACIJAMA KOJE TREBA DA SADRŽE OPŠTI USLOVI PRUŽANJA USLUGA

("Službeni list Crne Gore", br. 131/25 od 11.11.2025)

I. OPŠTE ODREDBE

Predmet Pravilnika

Član 1

Ovim pravilnikom se uređuju bliže informacije koje treba da sadrže opšti uslovi pružanja usluga operatora javnih elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: operator), bliži sadržaj obavještenja za krajnje korisnike, minimalni obim usluga koje operatori stavljaju na raspolaganje krajnjim korisnicima za vrijeme privremenog ograničenja usluge i dodatni zahtjevi u vezi sa obezbjeđivanjem jednakog pristupa i izbora za osobe sa invaliditetom.

Sastavni dio ovog pravilnika je obrazac sažetka ugovora iz Priloga I i lista dodatnih usluga kojima je omogućen besplatan pristup iz Priloga II.

Značenje izraza

Član 2

Pojedini izrazi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

- (1) Zakon je Zakon o elektronskim komunikacijama ("Službeni list Crne Gore", br. 100/24 od 18.10.2024);
- (2) Ugovorna dokumentacija je dokumentacija koja sadrži ugovor za korišćenje javne elektronske komunikacione usluge (u daljem tekstu: ugovor), sažetak ugovora, opšte uslove pružanja usluga, posebne uslove pružanja usluga (ako je primjenljivo) i cjenovnik usluga;
- (3) Posebni uslovi pružanja usluga su uslovi kojima se u odnosu na opšte uslove posebno utvrđuju uslovi pružanja određenih usluga ili paketa usluga (promotivne ponude, posebne ponude i drugi uslovi za invalidna lica, različiti uslovi pružanja roaming usluga zavisno od zone i sl.);
- (4) Postpaid korisnik je krajnji korisnik koji uslugu plaća po ispostavljenom računu;
- (5) Prepaid korisnik je krajnji korisnik koji unaprijed plaća usluge.

Primjena pravilnika

Član 3

- (1) Odredbe ovog Pravilnika, koje se odnose na postpaid korisnike se, ukoliko je to moguće, primjenjuju i na prepaid korisnike.
- (2) Prava i obaveze iz opštih uslova poslovanja jednako se primjenjuju na fizička i pravna lica.

II. ODNOSI SA KRAJNJIM KORISNICIMA

Opšti uslovi pružanja usluga

Član 4

- (1) Operatori moraju krajnjim korisnicima pružati svoje usluge u skladu sa Zakonom, propisima donijetim na osnovu Zakona, objavljenim opštim uslovima, posebnim uslovima pružanja usluga i u skladu sa objavljenim cjenovnikom i sažetkom ugovora.
- (2) Posebni uslovi pružanja usluga moraju biti u skladu sa opštim uslovima pružanja usluga.

- (3) Posebni uslovi pružanja usluga moraju sadržati datum objavljivanja, datum od kada i do kada se primjenjuju, jasan opis usluge, jasnu informaciju o mogućim ograničenjima ugovorene usluge i ukoliko postoji takvo ograničenje, jasno navedenu količinu saobraćaja koja je uključena u mjesečnu naknadu.
- (4) Prava i obaveze između operatora i krajnjih korisnika uređuju se njihovim međusobnim ugovorom i moraju biti u skladu sa Zakonom, objavljenim opštim uslovima pružanja usluga, posebnim uslovima pružanja usluga i cjenovnikom i u skladu sa posebnim propisima.
- (5) Prilikom sklapanja ugovora, krajnji korisnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora, a posebno odredbi o ograničenjima ugovorene usluge te pojašnjenja o pravima i obavezama pri promjeni operatora.
- (6) Opšti uslovi pružanja usluga između ostalog moraju sadržati:
- 1) obavezne informacije iz Zakona i propisa donijetih na osnovu Zakona;
 - 2) informacije o objektivnim razlozima za primjenu različitih uslova na pojedine kategorije krajnjih korisnika (državljanstvo, prebivalište, poslovno sjedište, starosna dob isl.) kod njihovog zahtjeva za pružanje usluge pristupa mreži ili elektronske komunikacione usluge;
 - 3) informacije o privremenom isključenju usluge, naplati bilo kakvih naknada u slučaju privremenog isključenja, minimalnom obimu usluga koje će biti pružane korisniku u slučaju privremenog isključenja, kao i informacije o uslovima jednostranog raskida ugovora od strane operatora u slučaju neizmirenja duga ni nakon isteka roka privremenog ograničenja usluge;
 - 4) odredbe o pravima i obavezama krajnjih korisnika u slučaju promjene operatora javnih elektronskih komunikacionih usluga i prenosu broja;
 - 5) odredbe o pravima i obavezama krajnjih korisnika u slučaju prenosa ugovora;
 - 6) odredbe o pravima i obavezama krajnjih korisnika u slučaju preseljenja priključka;
 - 7) odredbe o načinu i uslovima naplate naknada krajnjim korisnicima;
 - 8) odredbe o postupanju prema krajnjim korisnicima ukoliko operator nije u mogućnosti pružiti traženu uslugu zbog razloga koji se odnose na nepostojanje tehničkih mogućnosti pružanja usluga;
 - 9) vrste zabrana i ograničenja u korišćenju javnih elektronskih komunikacionih usluga koje krajnji korisnik može tražiti, a koje se ne naplaćuju;
 - 10) jasno i na adekvatan način opisan kvalitet usluge koja se pruža;
 - 11) naknadu za neblagovremeno otklanjanje kvara i način obavješćavanja krajnjih korisnika u slučaju kvara ili ako nije zadovoljen ugovoreni nivo kvaliteta usluge;
 - 12) postupak rješavanja prigovora;
 - 13) odredbe kojim operator utvrđuje na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način uslove korišćenja terminalne opreme vezane za ugovorni odnos, a posebno:
 - uslove korišćenja i zadržavanja terminalne opreme nakon prestanka ugovornog odnosa, a u slučaju postojanja obaveze vraćanja terminalne opreme moraju sadržati i informaciju da je krajnji rok za vraćanje 15 dana od dana primanja računa kojim je obračunata naknada za opremu i da će u slučaju vraćanja opreme naknada biti stornirana,
 - uslove zamjene opreme u slučaju gubitka, kvara ili promjena uslova korišćenja usluge,
 - 14) podatke o korisničkoj službi kao i nadležnoj službi operatora za rješavanje prigovora krajnjih korisnika usluga,
 - 15) odredbe o načinu i razlozima prikupljanja ličnih podataka, kao i odredbe o načinu postupanja sa ličnim podacima krajnjih korisnika usluga,
 - 16) potpun, detaljan i tačan opis usluga, koji krajnjeg korisnika ne može dovesti u zabludu, razumljiv korisniku i u pristupačnom obliku za osobe sa invaliditetom, a posebno informacije:
 - mogućim razlozima odstupanja od ugovorene brzine prenosa podataka s detaljnim obrazloženjima razloga koji mogu da dovedu do odstupanja,
 - ograničenjima koja se krajnjim korisnicima mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija, te korišćenju usluga koje su tražili,
 - dodatnim uslugama,
 - svim ograničenjima kod pozivanja brojeva za hitne službe u slučaju pružanja usluge prenosa govora putem interneta,
 - obavješćenje o ponudi mogućih zabrana i načinu postavljanja zabrana pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci- usluga roditeljske kontrole,
 - pravu korisnika na probni rok.

- (7) Opštim uslovima pružanja usluga krajnji korisnici moraju biti upozoreni o obavezi poštovanja prava intelektualne svojine.
- (8) Osim informacija iz stava 6 ovog člana Opšti uslovi pružanja usluga moraju sadržati i sljedeće informacije vezano za uslugu pristupa internetu:
- 1) jasno i adekvatno opisan kvalitet usluge koja se pruža;
 - 2) ukoliko kvalitet usluge zavisi od činilaca koji nisu pod kontrolom operatora, jasnu informaciju o ograničenjima;
 - 3) prije zaključenja ugovora operator daje na uvid krajnjim korisnicima informacije o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta za usluge na koje se ugovor odnosi;
 - 4) druge informacije u skladu sa Zakonom i posebnim propisom Agencije.
- (9) Operatori su obavezni na vidljivom i lako dostupnom mjestu na internet sajtu i u poslovnici jasno istaknuti dokument opštih uslova pružanja usluga i cjenovnik.
- (10) Uz ponudu određene usluge, uz opšte uslove i cjenovnik, operatori su obavezni istaknuti i posebne uslove pružanja te usluge i cjenovnik te usluge.
- (11) Operator je dužan da na svojoj internet stranici, na vidljivom mjestu, objavi jasne, sveobuhvatne, razumljive, uporedive, terminološki usklađene i redovno ažurirane informacije o uslugama pristupa internetu i svim ograničenjima njihovog korišćenja u skladu sa posebnim propisom Agencije.
- (12) Ukoliko je na internet stranici predviđeno sklapanje i/ili izmjena ugovora, uz uslove sklapanja ugovora operatori su dužni da krajnje korisnike upute i na uslove i način raskida ugovora, koji uključuju i raskid putem interneta, odnosno raskid elektronskim putem.

Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika

Član 5

- (1) Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika smatra se zaključenim potpisivanjem ugovora i sažetka ugovora koji je sastavni dio ugovora ili nakon što krajnji korisnik potvrdi svoju saglasnost za zaključivanje ugovora, u skladu sa odredbama ovog Pravilnika.
- (2) Sastavni dio ugovora osim sažetka čine i opšti uslovi, posebni uslovi pružanja usluga i cjenovnik usluga koje su predmet ugovora.
- (3) Krajnji korisnik može zaključiti ugovor sa operatorom u poslovnim prostorijama operatora, van poslovnih prostorija operatora i na daljinu u skladu sa ovim pravilnikom i Zakonom o zaštiti potrošača u dijelu koji nije uređen ovim pravilnikom.
- (4) Prije nego što se krajnji korisnik obaveže ugovorom ili bilo kojom drugom odgovarajućom ponudom od strane operatora, operator je dužan krajnjeg korisnika upoznati na jasan i razumljiv način, na trajnom mediju ili u dokumentu lako dostupnom za preuzimanje, kao i na način koji je pristupačan krajnjim korisnicima sa invaliditetom, sa obrascem ugovora, sažetkom ugovora, opštim uslovima, posebnim uslovima pružanja usluga i cjenovnikom usluga.
- (5) Ugovor između operatora i krajnjeg korisnika mora sadržati odredbe kojima se detaljno uređuju svi obavezni elementi ugovora propisani Zakonom, a odredbe ugovora trebaju biti jasne i nedvosmislene i formulisane na način koji omogućava krajnjim korisnicima lako razumijevanje njegovih prava i obaveza koje proizilaze iz ugovora.
- (6) Ugovor mora sadržati adresu na koju korisnik želi primati račun i obavještenja od strane operatora (adresu elektronske pošte ili poštansku adresu) .
- (7) Ugovor za javne elektronske komunikacione usluge u fiksnoj mreži mora sadržati adresu priključne tačke.
- (8) Sažetak ugovora, pored informacija propisanih zakonom, sadrži u dijelu "Druge važne informacije" informacije o uslovima za promjenu operatora i prenos broja, postupanje sa ličnim podacima, informacije o mogućnostima naknadnih izmjena ugovora ili paketa usluga.
- (9) Sažetak ugovora o pružanju usluge širokopojasnog pristupa internetu putem mobilne elektronske komunikacione mreže, osim podataka iz stava 8 ovog člana, mora sadržati jasno, vidljivo i nedvosmisleno ograničenja u korišćenju usluge, uključujući i ona koja utiču na kvalitet usluge.
- (10) Oblik i sadržaj obrasca sažetka ugovora utvrđen je u Prilogu I ovog pravilnika.
- (11) Odredbe ugovora između operatora i krajnjeg korisnika koje se odnose na opis usluge, obavezno sadrže specifikaciju usluge i glavne karakteristike usluge koja je predmet ugovora, odnosno detaljan opis posebnih ponuda i paketa koji su sastavni dio ugovora sa podacima šta je uključeno u paket odnosno ponudu (popusti, količina saobraćaja sa mogućim ograničenjima, vrsta televizijskog paketa sa spiskom televizijskih kanala i dr.) , informaciju o vremenskom ograničenju ponude i posljedicama tih ograničenja, podatke o dodatnim uslugama

- koje su sadržane u odabranom paketu (način aktivacije i deaktivacije usluge, uslovima korišćenja i naplate dodatne usluge tokom trajanja osnovnog ugovora i ukoliko isti bude raskinut) .
- (12) U slučaju kada krajnji korisnik za vrijeme minimalnog perioda trajanja ugovora aktivira dodatnu uslugu čije je korišćenje uslovljeno pružanjem neke druge usluge, ista prati pravnu sudbinu te druge usluge.
- (13) Operator je dužan krajnjem korisniku pružiti jasnu informaciju da se dodatna usluga neće moći koristiti u slučaju raskida ugovora za osnovnu uslugu.
- (14) Ukoliko je za dodatnu uslugu ugovorena posebna ugovorna obaveza, ugovor mora sadržati jasnu informaciju da ista predstavlja samostalnu obavezu koja se u slučaju raskida ugovora za osnovnu uslugu posebno naplaćuje.
- (15) Odredbe ugovora između operatora i krajnjeg korisnika koje se odnose na rokove i uslove za pristup mreži, između ostalog, moraju sadržati rok u kojem je operator dužan da priključi korisničku terminalnu opremu na svoju pristupnu mrežu i omogući korišćenje usluge koja je predmet ugovora, kao i informaciju o pravima korisnika u slučaju nepoštovanja pomenutog roka od strane operatora.
- (16) Ugovor sa krajnjim korisnikom javnih interpersonalnih komunikacionih usluga zasnovanih na broju treba da sadrži odredbe kojim se, u skladu sa Zakonom, utvrđuju prava i obaveze operatora u vezi zadržavanja broja krajnjeg korisnika.

Obezbjeđivanje pristupa mreži

Član 6

- (1) Po prihvatanju ponude, opštih uslova poslovanja i sažetka ugovora ili prijemu zahtjeva na daljinu za usluge u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, operator je dužan da u roku od najviše 15 dana od dana prihvatanja ponude ili prijema zahtjeva na daljinu obavi tehničku provjeru, aktivira uslugu i obavijesti krajnjeg korisnika.
- (2) U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje usluge operator obavještava krajnjeg korisnika u roku iz stava 1 ovog člana u kojem roku bi mogao obezbijediti uslove za pružanje usluge.
- (3) Prava i obaveze krajnjeg korisnika po osnovu prihvatanja ponude i podnošenja zahtjeva na daljinu počinju teći od dana prijema obavještenja iz stava 1 ovog člana od strane operatora o aktivaciji ugovorene usluge.
- (4) Operator je dužan da vodi evidenciju obavještenja iz stava 1 i 2 ovog člana.
- (5) Ako usluga nije realizovana u roku iz stava 1 ovog člana, prestaju obaveze krajnjeg korisnika po osnovu prihvatanja ponude ili podnošenja zahtjeva na daljinu, osim ako je za kašnjenje u realizaciji usluge odgovoran krajnji korisnik.
- (6) Obavještenje iz stava 2 ovog člana sadrži razloge zbog kojih operator ne može u propisanom roku obezbijediti traženu uslugu na lokaciji krajnjeg korisnika, informaciju da li je potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne tačke, da li je neophodno uključivanje ili saglasnost treće strane, da li postoji nemogućnost pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana i sl.
- (7) Korisnik je dužan da u roku od 5 dana obavijesti operatora da li je saglasan sa novim rokom koji je predložio operator.
- (8) Davanje saglasnosti iz stava 7 ovog člana obavezuje korisnika u smislu da ne može odustati od zaključenja ugovora, osim u slučaju više sile.
- (9) Ako operator ne može da stvori uslove za pružanje usluge na traženoj lokaciji ni u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, odnosno prihvatanja ponude, dužan je da obavijesti krajnjeg korisnika o mogućnosti korišćenja univerzalne usluge, kao i da informiše Agenciju o nemogućnosti obezbjeđivanja priključka na traženoj lokaciji.
- (10) Rok za realizaciju ugovora u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži iz stava 1 ovog člana ne teče u slučaju kada je do kašnjenja došlo zbog radnji krajnjeg korisnika koje su uticale na realizaciju, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnji trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a operator je prethodno blagovremeno preduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.
- (11) U slučaju svakog naknadnog zahtjeva za pružanjem pojedine usluge ili izmjene ugovora koji se odnosi na nadogradnju već postojeće usluge ili ugovaranja nove usluge kod istog operatora, rok za realizaciju zahtjeva iznosi 15 dana, a rokovi teku od dana sklapanja naknadnog ugovora odnosno od dana prijema zahtjeva na daljinu.
- (12) Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzrokovati troškove krajnjem korisniku i/ili trećoj strani, bez da je krajnji korisnik sam preduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, operator može uključiti samo na zahtjev krajnjeg korisnika.

Preseljenje priključka

Član 7

- (1) U slučaju zahtjeva za preseljenje priključka na odgovarajući način se primjenjuju odredbe člana 6 ovog pravilnika, a rokovi teku od dana prijema zahtjeva za preseljenje.
- (2) U slučaju zahtjeva krajnjeg korisnika za preseljenjem priključka na novu adresu, kada operator nema tehničke mogućnosti za realizaciju usluga na novoj adresi, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ukoliko dostavi odgovarajući dokaz o preseljenju.

Povjerljivost podataka o ličnosti

Član 8

- (1) Operator je obavezan pridržavati se uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih elektronskih komunikacionih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.
- (2) Postupak provjere identiteta krajnjih korisnika operator propisuje u opštim uslovima poslovanja.

Terminalna oprema

Član 9

- (1) Krajnji korisnik je obavezan obezbijediti ispravnu kućnu instalaciju i nabaviti terminalnu opremu koja zadovoljava zakonom propisane uslove.
- (2) Ukoliko se prilikom realizacije tražene usluge utvrdi da krajnji korisnik nema ispravnu kućnu instalaciju, usluga se neće realizovati, a krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, ali je obavezan nadoknaditi operatoru trošak aktivacije veleprodajne usluge ukoliko se usluga trebala pružati putem mreže drugog operatora.
- (3) U slučaju kada operator krajnjem korisniku obezbjeđuje terminalnu opremu koja je u vlasništvu operatora, isti je obavezan obezbijediti ispravan rad terminalne opreme za vrijeme trajanja ugovora.
- (4) U slučaju kada krajnji korisnik kupuje terminalnu opremu od operatora uključujući i mobilni telefon, operator, kao prodavac, dužan je istaći obavještenje o terminalnoj opremi u skladu sa posebnim propisom kojim se uređuje zaštita potrošača.
- (5) U slučaju iz stava 3 i 4 ovog člana operator je dužan izdati krajnjem korisniku garanciju za saobraznost terminalne opreme.
- (6) Odgovornost operatora iz stava 5 ovog člana se isključuje u slučaju kada je neispravnost terminalne opreme uzrokovana krivicom krajnjeg korisnika.
- (7) Operator ne smije odbiti priključenje na mrežu korisničke terminalne opreme koja je u skladu sa propisima donijetim na osnovu zakona.
- (8) Operator je dužan da krajnjeg korisnika, na njegov zahtjev, upozna o svojstvima i karakteristikama ponuđene terminalne opreme.
- (9) Operator je dužan da, na zahtjev, krajnjeg korisnika pokaže proizvod i/ili način njegove upotrebe, ako to priroda proizvoda dozvoljava.
- (10) Na garanciju za kupljenu terminalnu opremu shodno se primjenjuju odredbe posebnog propisa o zaštiti potrošača.

Probni rok

Član 10

- (1) U slučaju sklapanja ugovora u kojem postoji određeni probni rok korišćenja usluge unutar kojeg krajnji korisnik može uslugu otkazati bez naknade, u ugovoru mora biti jasno naznačeno do kojeg roka krajnji korisnik je dužan da otkaže ugovor.
- (2) U slučaju kada je krajnji rok za otkazivanje duži od 10 dana operator je dužan 5 dana prije isteka probnog roka obavijestiti krajnjeg korisnika pisanim ili elektronskim putem o datumu isteka probnog roka i o eventualnim posledicama neotkazivanja ugovora.
- (3) Obavješćavanje krajnjeg korisnika uključuje i obavješćavanje putem SMS-a, ukoliko je krajnji korisnik dao svoj pristanak.
- (4) Ako je krajnji korisnik uz potpisivanje ugovora uzeo na revers u cilju probanja usluge određenu terminalnu opremu, a krajnji korisnik je ne vrati bez odlaganja po isteku probnog roka ili ne izjavi prodavcu da odustaje od ugovora smatra se da je krajnji korisnik ostao pri ugovoru.

Zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija operatora i na daljinu

Član 11

- (1) Na ugovore zaključene van poslovnih prostorija operatora i ugovore na daljinu, pored odredbi ovog Pravilnika u mjeri u kojoj su iste primjenljive na ovu vrstu ugovora, primjenjuju se odredbe Zakona o zaštiti potrošača i propisi o identifikaciji, elektronskom potpisu i ličnoj karti.
- (2) Operator može tražiti da krajnji korisnik da saglasnost za zaključivanje ugovora iz stava 1 pisanim putem, elektronski ili plaćanjem prvog računa, o čemu krajnji korisnik mora biti jasno obaviješten prije zaključenja ugovora.
- (3) Operator je dužan uređaj koji se dostavlja uz zaključenje ugovora, dostaviti isključivo na kućnu adresu krajnjeg korisnika ili na prodajno mjesto operatora, odnosno adresu sjedišta ili poslovnice operatora kada je krajnji korisnik pravno lice.
- (4) Izuzetno, operator može dostaviti uređaj i na drugu adresu u slučaju da krajnji korisnik pismenim ili elektronskim putem izričito zahtijeva dostavu na drugu adresu.
- (5) Obavještenje koje se šalje uz uređaj mora biti dostavljeno fizički odvojeno od ambalaže u kojoj se dostavlja uređaj ili na vidljivom mjestu na ambalaži.

Zaključenje ugovora van poslovnih prostorija operatora

Član 12

- (1) Operator je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, krajnjem korisniku dostavi obavještenje iz člana 14 ovog pravilnika u pisanom obliku na papiru, ili uz saglasnost krajnjeg korisnika na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo.
- (2) U slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, operator je dužan da krajnjem korisniku dostavi pisani primjerak ugovorne dokumentacije, ili uz saglasnost krajnjeg korisnika, na drugom trajnom mediju.

Zaključenje ugovora na daljinu

Član 13

Ugovor zaključen na daljinu, po pravilu putem telefona i interneta, smatra se zaključenim kada krajnji korisnik, nakon što primi ugovornu dokumentaciju u pisanom obliku na papiru, ili na drugom trajnom mediju napisanu čitko i razumljivo, dostavi operatoru potvrdu svoje saglasnosti za zaključenje ugovora.

Predugovorna obavješćavanja kod ugovora na daljinu i ugovora van poslovnih prostorija

Član 14

- (1) U cilju zaključenja ugovora na daljinu putem interneta, operator je dužan da na svojoj internet stranici obezbijedi najmanje sljedeće podatke, kako bi se krajnji korisnik informisao o uslovima prije prihvatanja ponude:
 - 1) uslove za zaključenje ugovora, uključujući i rok za realizaciju usluge od strane operatora;
 - 2) način identifikacije;
 - 3) uslove korišćenja i osnovne karakteristike svake pružene usluge koja se pruža samostalno ili u paketu;
 - 4) karakteristike terminalne opreme;
 - 5) cijene aktiviranja elektronske komunikacione usluge i odgovarajući iznos svih naknada koje se ponavljaju i naknada povezanih sa potrošnjom, ako se usluga pruža u zamjenu za direktno plaćanje;
 - 6) trajanje ugovora i uslove za njegovo produženje i raskid, kao i o pravu na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana;
 - 7) obaveza krajnjeg korisnika da vrati terminalnu opremu, rokove za vraćanje ako je terminalna oprema isporučena krajnjem korisniku;
 - 8) mjere u kojoj su proizvodi i usluge osmišljeni za krajnje korisnike sa invaliditetom;
 - 9) osnovne informacije o mogućnosti promjene operatora;
 - 10) naziv, adresu i kontakt podatke operatora i, ako se razlikuju, kontakt podatke za eventualne prigovore.
- (2) U cilju zaključenja ugovora na daljinu putem telefona, osoba koja predstavlja operatora je obavezna u telefonskom razgovoru krajnjeg korisnika obavijestiti o sljedećem:
 - 1) da ugovor može zaključiti samo osoba koja će po tom ugovoru postati krajnji korisnik;

- 2) osnovne elemente ponude, kao u slučaju zaključenja ugovora na daljinu posredstvom internet stranice operatora, iz stava 1 ovog člana;
 - 3) da krajnji korisnik pristajanjem na ponudu putem telefona prihvata ponudu za zaključenje ugovor na daljinu, te da će o ugovorenoj usluzi dobiti ugovornu dokumentaciju, shodno zakonu kojim je uređena zaštita potrošača, i shodno ovom pravilniku;
 - 4) da krajnji korisnik mora dati saglasnost nakon primanja ugovorne dokumentacije, kako bi ugovor bio zaključen i na koje načine može dati potvrdu saglasnosti;
 - 5) da krajnji korisnik može, ne navodeći razloge, raskinuti ugovor u roku od 14 dana od dana kada je dao saglasnost na ugovornu dokumentaciju, kao i moguće načine raskida ugovora;
 - 6) da se razgovor snima i u koje svrhe;
 - 7) osnovne informacije o mogućnosti promjene operatora;
 - 8) prije okončanja razgovora dobiti nedvosmisleni potvrdu od krajnjeg korisnika da pristaje na zaključenje ugovora na daljinu.
- (3) U slučaju zaključenja ugovora na daljinu, operator je obavezan krajnjem korisniku bez odlaganja dostaviti ugovornu dokumentaciju na trajnom mediju.
 - (4) U slučaju aktiviranja dodatnih opcija u okviru postojećeg ugovora, a kojima se ne mijenja trajanje postojećeg ugovora niti vrsta ugovorene usluge, operator krajnjeg korisnika prije aktivacije opcije mora na jasan i transparentan način obavijestiti o načinu aktivacije opcije, cijeni, trajanju i načinu otkazivanja opcije, pri čemu krajnji korisnik mora dati izričitu potvrdu za aktivaciju iste.
 - (5) Za aktivaciju opcija ne primjenjuje se pravo krajnjeg korisnika na raskid u roku od 14 dana od aktivacije.

Rok za raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili ugovora na daljinu

Član 15

- (1) Rok za raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu je 14 dana od dana kada je krajnji korisnik dao saglasnost za zaključenje ugovora, a nakon što je primio ugovornu dokumentaciju.
- (2) Rok iz stava 1 mora biti posebno naznačen u ugovoru.
- (3) U slučaju zaključenja ugovora na određeno vrijeme ili sa minimalnim periodom trajanja jasno mora biti naznačeno u ugovoru da ako korisnik ne raskine ugovor u roku iz stava 1 ovog člana krajnji korisnik gubi pravo na raskid ugovora do isteka minimalnog perioda, osim u slučaju promjene ugovorenih uslova od strane operatora koje su nepovoljnije za korisnika ili u slučaju čestog i kontinuiranog odstupanja od ugovorenog kvaliteta.
- (4) Krajnji korisnik ne mora da obrazlaže razloge za raskid ugovora.
- (5) Ako operator nije obavijestio krajnjeg korisnika o pravu na jednostrani raskid ugovora, pravo krajnjeg korisnika na jednostrani raskid ugovora prestaje nakon isteka 12 mjeseci od isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz stava 1 ovog člana.
- (6) Ako je operator naknadno obavijestio krajnjeg korisnika u kojem roku ima pravo na raskid ugovora bez obrazloženja, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom 14 dana od dana kada je krajnji korisnik primio obavještenje.
- (7) Krajnji korisnik je dužan da prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz stava 1 ovog člana obavijesti operatora o odluci da raskida ugovor pisanim putem ili drugom nedvosmislenom izjavom o raskidu.
- (8) Operator je dužan da obezbijedi krajnjem korisniku mogućnost da elektronski raskine ugovor popunjavanjem određenog obrasca.
- (9) U slučaju iz stava 8 ovog člana operator je dužan da, bez odlaganja, krajnjem korisniku dostavi potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju.
- (10) Nakon prijema zahtjeva za raskid ugovora operator je dužan da prestane sa pružanjem usluge dan nakon prijema zahtjeva, a krajnji korisnik je dužan da vrati terminalnu opremu koju je dobio na revers.
- (11) Ako krajnji korisnik jednostrano raskine ugovor nakon izričitog zahtjeva za pružanje usluge ili izvršenje ugovora, dužan je da plati operatoru dio ugovorene cijene srazmjerno pruženoj usluzi do trenutka obavješćavanja operatora o jednostranom raskidu ugovora.

Nepoštene odredbe ugovora

Član 16

- (1) Ugovorna odredba smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu krajnjih korisnika.

(2) Sljedeće odredbe ugovora smatraju se nepoštenima, ali nijesu ograničene na:

- 1) naplatu za ponovno uključanje u situaciji kada je do isključivanja došlo greškom operatora;
- 2) naplatu pozivanja jedinstvenog pristupnog broja, različitu od naplate pozivanja geografske numeracije, na način da bi ista uzrokovala dodatne troškove za korisnike;
- 3) obavezivanje krajnjeg korisnika na naknadu štete zbog neizvršavanja ugovora u iznosu većem od stvarno prouzrokovane štete;
- 4) uslovljavanje ponovnog uključanja prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja nastala korišćenjem javnih elektronskih komunikacionih usluga;
- 5) mogućnost privremene obustave pružanja usluge ili raskida ugovora, ako je krajnji korisnik povrijedio odredbe nekog drugog ugovora između istih stranaka, ili uslovljavanje korišćenja bilo kojeg prava korisnika;
- 6) mogućnost odbijanja zahtjeva za sklapanje ugovora zbog dugovanja u slučajevima kada krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili kojem drugom vansudskom postupku;
- 7) mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovorenih obaveza, na štetu krajnjeg korisnika;
- 8) ovlašćenje operatora da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje nije pružio;
- 9) nametanje određene obaveze krajnjem korisniku, a prije zaključenja ugovora krajnjem korisniku nije omogućeno da se upozna sa tom odredbom;
- 10) davanje prava operatoru da ocijeni da li je terminalna oprema saobrazna ugovoru;
- 11) dopuštanje operatoru da bez prethodnog pristanka krajnjeg korisnika prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice, ako se krajnji korisnik time dovodi u nepovoljniji položaj;
- 12) isključivanje, ograničavanje ili otežavanje prava krajnjeg korisnika da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili Agencijom.

Prenos ugovora

Član 17

- (1) Ugovor se može prenijeti na drugo fizičko ili pravno lice, bez naknade.
- (2) Operator je dužan prenos izvršiti u roku od 3 radna dana od dana primanja potpunog zahtjeva.
- (3) Nakon prenosa ugovora, prethodni krajnji korisnik ostaje odgovoran za obaveze nastale do trenutka prenosa, a za obaveze nastale od trenutka prenosa postaje odgovoran novi krajnji korisnik.
- (4) Odredbe opštih uslova i ugovora o tome šta treba da sadrži potpuni zahtjev za prenos ugovora ne mogu biti strožije od odredbi o tome šta treba da sadrži zahtjev za zaključenje ugovora.
- (5) Prenos ugovora treba da bude omogućen i elektronskim putem uz poštovanje pravila o identifikaciji i elektronskom potpisu.

III. PRESTANAK UGOVORA

Prestanak ugovora

Član 18

- (1) Ugovor prestaje:
 - 1) raskidom;
 - 2) smrću krajnjeg korisnika koji je fizičko lice, odnosno prestankom postojanja krajnjeg korisnika koji je pravno lice;
 - 3) djelimičnim ili potpunim gubitkom poslovne sposobnosti krajnjeg korisnika, ukoliko isto zatraži zakonski zastupnik;
 - 4) na osnovu pravosnažne odluke suda, odnosno izvršne odluke Agencije.
- (2) Operator je dužan po pravilu istog dana, a najkasnije u roku od 2 radna dana od podnošenja zahtjeva za raskid ugovora izdati krajnjem korisniku potvrdu u pisanom ili elektronskom obliku o iznosu dugovanja i načinu uplate, na način da krajnji korisnik dobije potpunu informaciju o popustima na uređaje, proizvode i usluge koje je ostvario, kao i mjesečnim naknadama do isteka minimalnog perioda trajanja ugovora.
- (3) Zahtjev krajnjeg korisnika može biti podnjet, usmeno uz poštovanje pravila o identifikaciji kod ugovora na daljinu, pisanim ili elektronskim putem, pri čemu informacija iz stava 2 ovog člana o iznosu dugovanja mora sadržati datum obračuna dugovanja, te datum početka i kraja ugovorene obaveze.

- (4) Operator je dužan u slučaju trajnog isključenja usluge i raskida ugovora pisanim ili elektronskim putem obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do trajnog isključenja i datumu kada je nastupio raskid ugovora.

Raskid ugovora

Član 19

- (1) Operator ima pravo raskinuti ugovor ako:
- 1) krajnji korisnik ne ukloni utvrđenu neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u njegovom vlasništvu u roku od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluge;
 - 2) krajnji korisnik ne dopusti pregled ispravnosti korisničke terminalne opreme ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluge;
 - 3) krajnji korisnik ne podmiri dospjelo, a neosporeno dugovanje za obavljene elektronske komunikacione usluge u roku od 30 dana od dana privremenog ograničenja usluge;
 - 4) krajnji korisnik ne dostavi sve potrebne podatke koji omogućuju njegovu jednoznačnu i trenutnu identifikaciju.
- (2) Operator ima pravo u svojim opštim uslovima pružanja usluga, u skladu sa Zakonom i drugim propisima, utvrditi i druge razloge, osim razloga navedenih u stavu 1 ovog člana, zbog kojih se može raskinuti ugovorni odnos odnosno trajno ograničiti pružanje usluga.
- (3) Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku.
- (4) U slučaju kada krajnji korisnik jasno zatraži raskid ugovora operator mu, uz pismeno obavještenje o raskidu i datumu kada nastupa raskid, mora pružiti informaciju o postojanju ugovorne obaveze.
- (5) U slučaju kada krajnji korisnik traži raskid ugovora prije isteka minimalnog perioda krajnji korisnik ima pravo na informaciju shodno članu 18 stav 2 ovog pravilnika, kako bi krajnji korisnik mogao da odluči da li će da plati mjesečnu naknadu za preostali period na koji je ugovor zaključen ili naknadu u visini popusta na uređaje, opremu i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika.
- (6) Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora vezano za jednostranu promjenu ugovorenih uslova od strane operatora bez dodatnih troškova samo ukoliko se predloženim jednostranim izmjenama mijenjaju uslovi na nepovoljniji način u odnosu na ugovoreno.
- (7) Operator je dužan raskid izvršiti nezavisno od postojanja potraživanja operatora prema navedenom krajnjem korisniku u roku od 2 radna dana od dana u kojem je raskid zatražen.
- (8) Krajnji korisnik nije obavezan platiti dospjeli račun koji se odnosi na period nakon isteka roka u kojem je operator dužan omogućiti raskid ugovora.
- (9) Operator iz stava 1 ovog člana je obavezan omogućiti raskid ugovora na isti način (putem istih kanala komunikacije) na koji omogućava sklapanje ugovora, na što jednostavniji način uz obavezu primjene načela srazmjernosti i svrsishodnosti.
- (10) Operator je u svojim opštim uslovima pružanja usluga obavezan detaljno navesti načine na koje krajnji korisnici mogu zatražiti raskid ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektronskim putem i putem telefona i navesti koja je dokumentacija potrebna za raskid, kao i podatke i dokumentaciju koja je potrebna za identifikaciju krajnjeg korisnika.
- (11) Nakon isteka roka od dva radna dana od podnošenja zahtjeva za raskid ugovora, operator ne smije komunicirati s krajnjim korisnikom u svrhu sprečavanja raskida ugovora, osim u slučaju ispunjenja propisanih obaveza u postupku promjene operatora.
- (12) Operator je obavezan omogućiti na zahtjev krajnjeg korisnika izdvajanje broja iz privatne mreže u roku od 5 radnih dana od dana podnošenja zahtjeva, osim ukoliko krajnji korisnik izričito ne zatraži izdvajanje broja na tačno određeni datum.

Smrt fizičkog lica i prestanak postojanja pravnog lica

Član 20

- (1) Smrću krajnjeg korisnika koji je fizičko lice prestaje ugovor.
- (2) Primanjem dokaza o smrti krajnjeg korisnika, operator je obavezan izvršiti otpis svih mjesečnih naknada nastalih od trenutka smrti krajnjeg korisnika do prijema obavještenja, osim u slučaju ako je u navedenom periodu utvrđeno korišćenje javnih elektronskih komunikacionih usluga.

- (3) Ako nakon smrti krajnjeg korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog domaćinstva, nastave koristiti javne elektronske komunikacione usluge, smatra se da su time izrazili volju za nastavak ugovora.
- (4) U slučaju iz stav 3 ovog člana nasljednici ili članovi zajedničkog domaćinstva su obavezni od operatora tražiti prenos ugovora na svoje ime.
- (5) Operator je obavezan prenos iz stava 4 ovog člana izvršiti u roku od 3 radna dana od prijema potpune dokumentacije.
- (6) Operator ne mora omogućiti prenos ugovora ukoliko postoje neizmirena dospjela, a neosporena dugovanja.
- (7) Prestankom postojanja pravnog lica prestaje ugovor.

Istek minimalnog perioda trajanja ugovora

Član 21

- (1) Istekom minimalnog perioda trajanja ugovora, operator je obavezan da nastavi pružanje usluge pod ugovorenim uslovima i shodno važećim opštim uslovima pružanja usluga i cjenovnikom, osim u slučaju kada je krajnji korisnik unaprijed odredio dan raskida ugovora.
- (2) Operator je dužan da potrošače obavijesti o isteku minimalnog perioda trajanja ugovora i pruži im informacije o najboljim tarifama najmanje 15 dana prije isteka minimalnog perioda trajanja ugovora.
- (3) Istekom minimalnog perioda trajanja ugovora krajnji korisnik može raskinuti ugovor u svakom trenutku, bez plaćanja bilo kakve naknade.
- (4) Ukoliko potrošač nije dobio obavještenje iz stava 2 ovog člana nije dužan plaćati pretplate do dostavljanja takvog obavještenja kada ima rok od 2 dana da se izjasni da li želi da nastavi sa korišćenjem usluga.

IV. INFORMISANJE KRAJNJIH KORISNIKA U TOKU TRAJANJA UGOVORNOG ODNOSA

Informacije o uslovima za ograničenje i kontrolu potrošnje

Član 22

- (1) Operator je dužan da, tokom trajanja ugovornog odnosa, krajnjim korisnicima na jednostavan, transparentan i lako dostupan način pruža jasne i razumljive informacije o praćenju i kontroli potrošnje usluga, uključujući najmanje:
 - 1) informacije o ograničenju, odnosno limitu potrošnje;
 - 2) opcije za promjenu nivoa, isključivanje ili ponovno uključivanje ograničenja potrošnje;
 - 3) opciju onemogućavanja korišćenja usluga kada se dostigne granica potrošnje do kraja obračunskog perioda;
 - 4) mehanizme za praćenje i kontrolu potrošnje usluga;
 - 5) mjere koje omogućavaju praćenje i kontrolu potrošnje usluga u realnom vremenu;
 - 6) načine na koje mogu da spriječe prekomjernu potrošnju usluga (npr. isključivanje automatskog ažuriranja aplikacija, ručni izbor mreže operatora u romingu, itd.);
 - 7) posljedice nekontrolisanog prenosa podataka i automatskih ažuriranja do kojih dolazi kod pametnih telefona i šta učiniti u tom slučaju.
- (2) Podaci iz stava 1 ovog člana moraju biti navedeni u javno objavljenim opštim uslovima pružanja usluga, kao i na vidljivom i lako dostupnom mjestu na internet stranici operatora.
- (3) Operator interpersonalnih komunikacionih usluga zasnovanih na broju i pružalac usluga pristupa internetu dužan je da, na zahtjev krajnjeg korisnika, omogući jednostavno i besplatno ograničenje potrošnje za obračunski period.
- (4) Operator iz stava 3 ovog člana dužan je da, na zahtjev krajnjeg korisnika, omogući bez naknade:
 - 1) zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva;
 - 2) zabranu slanja ili primanja SMS poruka na određene ili sa određenih vrsta brojeva;
 - 3) isključenje pojedinih javnih elektronskih komunikacionih usluga;
 - 4) stanje trenutne potrošnje.
- (5) Ako krajnji korisnik usluga sam ne odredi limit potrošnje, limit potrošnje za usluge pristupa internetu iznosi najviše 50,00 eura bez PDV-a, odnosno za interpersonalne komunikacione usluge zasnovane na broju najviše 50,00 eura bez PDV-a.
- (6) Krajnji korisnik usluga može izjaviti da ne želi da primenjuje bilo kakvo ograničenje potrošnje.
- (7) Operator mora da omogući krajnjem korisniku mogućnost promjene, onemogućavanja ili omogućavanja ograničenja potrošnje u bilo kom trenutku, bez naknade, putem SMS poruke, elektronske pošte, veb portala,

- mobilne aplikacije, odlaskom u poslovnicu ili pozivanjem Call centra operatora. Navedene mogućnosti se sprovode na osnovu zahtjeva najkasnije u roku od jednog radnog dana od dana podnošenja zahtjeva.
- (8) Limit mjesečne potrošnje ne smije krajnjeg korisnika ograničiti u korišćenju preostalih resursa dodijeljenih u okviru mjesečne pretplate.
 - (9) Kada potrošnja dostigne 80% limita potrošnje, operator je dužan o tome obavijesti krajnjeg korisnika usluge čija se potrošnja očekuje da dostigne limit potrošnje, navodeći u obavještenju da će u slučaju dostizanja limita potrošnje usluga biti blokirana.
 - (10) Operator mora bez odlaganja da obavijesti korisnika usluge kada se dostigne limit potrošnje (100%) i istovremeno blokira dalje korišćenje usluge.
 - (11) U slučaju paketa koji u okviru mjesečne pretplate uključuju određeni obim usluge (npr. minuti poziva, broj SMS poruka, količina prenosa podataka) , operator mora krajnjeg korisnika obavijestiti o dostizanju 80% ugovorene količine.
 - (12) U trenutku kada krajnji korisnik u potpunosti potroši iznos resursa uključenih u mjesečnu pretplatu (100%) , operator je dužan da ga o tome obavijesti, kao i o cijeni koja će mu se ubuduće naplaćivati i o načinu na koji može onemogućiti dalje korišćenje usluga.
 - (13) U svrhu zaštite krajnjih korisnika od prekomjerne potrošnje, operator je dužan da dostavlja besplatna obavještenja putem telefonskog poziva ili kratkih tekstualnih poruka (SMS poruke) , ako:
 - 1) dođe do potrošnje koja je veća od prosječnog iznosa potrošnje za prethodna tri mjeseca;
 - 2) u slučaju kada krajnji korisnik koristi uslugu u periodu manjem od 3 mjeseca, dođe do potrošnje koja je veća od dvostruko ugovorenog iznosa mjesečne pretplate.
 - (14) Ako operator nije krajnjeg korisnika blagovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanjem krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je operator obavijestio.
 - (15) Ako operator nije krajnjeg korisnika uopšte upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uslovi za obavještanjem krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji.
 - (16) Operator je dužan da vodi evidenciju o dostavljenim obavještenjima krajnjim korisnicima.
 - (17) Operator može dodatno ponuditi i druge mehanizme kontrole korišćenja usluga koji nijesu obuhvaćeni ovim članom, a ovi mehanizmi ne moraju biti besplatni i cijena mora biti objavljena u cjenovniku usluga.

Sadržaj obavještenja o načinu izmjene uslova ugovora

Član 23

- (1) Obavještenje mora da sadrži:
 - 1) jasnu informaciju o namjeri izmjene uslova pod kojima je ugovor zaključen, sa datumom početka primjene izmijenjenih uslova ugovora;
 - 2) jasnu i detaljnu informaciju o izmjenama koje se vrše;
 - 3) uporedni pregled starih i novih uslova ugovora;
 - 4) informaciju o pravu krajnjih korisnika na raskid ugovora prije isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim jednostranim izmjenama mijenjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen, na način koji nije u korist krajnjeg korisnika;
 - 5) informaciju o pravu krajnjeg korisnika da zadrži terminalnu opremu obuhvaćenu paketom u trenutku zaključenja ugovora, uz obavezu da plati preostali iznos do iznosa povlašćene cijene terminalne opreme utvrđene u momentu zaključenja ugovora ili mjesečni iznos naknade za preostali period važenja ugovora, zavisno što je povoljnije za njega;
 - 6) datum objavljivanja obavještenja.
- (2) Osim podataka iz stava 1 ovog člana obavještenje o promjeni ugovorenih uslova usled ukidanja paketa usluga mora da sadrži i jasnu informaciju o razlikama između starih i novih paketa, kao i informaciju o najboljim tarifama za svaku uslugu iz paketa posebno.
- (3) Operator vodi evidenciju o dostavljenim obavještenjima koja sadrži ime i prezime korisnika, korisnički broj, kao i vrijeme dostavljanja obavještenja.
- (4) Krajnjim korisnicima kojim u toku kalendarske godine nijesu mijenjani jednostrano ugovoreni uslovi na način koji je nepovoljniji za korisnika, kao i krajnjim korisnicima kojima u tekućoj kalendarskoj godini ne ističe

obavezni period trajanja ugovora, operator je dužan da pošalje obavještenje o najboljim tarifama jednom godišnje u skladu sa Zakonom i ovim pravilnikom.

- (5) Operator je dužan, da najmanje 15 dana prije dostavljanja obavještenja iz stava 1 ovog člana korisnicima, predlog obavještenja dostavi Agenciji, koja ocjenjuje usklađenost teksta obavještenja sa Zakonom i ovim Pravilnikom, u roku od 15 dana od prijema predloga obavještenja.

V. RAČUN ZA PRUŽENE USLUGE I DETALJAN RAČUN

Informacije o sadržini i dostavljanju računa

Član 24

- (1) Operator je dužan da izda mjesečni račun za pružene usluge u elektronskom obliku, a račun u papirnom obliku je dužan da dostavi na adresu krajnjeg korisnika bez naknade u slučaju kada ne postoje tehničke mogućnosti za prijem računa u elektronskom obliku ili kada to korisnik zahtijeva.
- (2) Račun mora sadržati datum dospeljeća, a ukoliko operator naplaćuje kamatu za neblagovremeno plaćanje računa, mora biti naveden i iznos kamatne stope.
- (3) Račun nije opomena iz člana 31 stav 1 tačka 4 ovog pravilnika.
- (4) Sadržaj računa mora biti jasan, lako razumljiv i čitljiv krajnjem korisniku, dovoljno detaljan da mu omogući da provjeri i kontroliše korišćenje i naplaćeni iznos, a mora sadržati i jasnu naznaku dospeljeća računa, jasnu naznaku posledica neplaćanja računa u roku dospeljeća, kao i jasno navedene uslove i rokove za podnošenje prigovora, uključujući naziv i sjedište kao i posebnu adresu elektronske pošte nadležne službe za rješavanje prigovora, posledicama podnošenja prigovora iz člana 153 Zakona i podatke o službi za korisnike.
- (5) Račun mora da sadrži i iznos neplaćenih dospjelih potraživanja za prethodne periode, sa posebno iskazanim iznosom potraživanja starijim od dvije godine, kao i, ako je obračunata kamata, iznos i period na koji se ona odnosi.
- (6) Operator je dužan da na zahtjev krajnjeg korisnika, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostavi detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima.
- (7) Ako je krajnjem korisniku odobren popust na uslugu i/ili uređaj, na računu mora biti iskazana cijena bez popusta, iznos popusta u procentima ili apsolutnoj vrijednosti, kao i iznos za plaćanje.
- (8) Operator je dužan da uz račun za kupljeni proizvod ili uslugu, krajnjem korisniku vrati razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima.
- (9) Račun iz stava 1 ovog člana obavezno sadrži najmanje sljedeće podatke, posebno i smisleno u mjeri u kojoj je to primjenljivo u odnosu na usluge koje operater pruža krajnjem korisniku:
 - 1) obračunski period;
 - 2) priključnu taksu;
 - 3) pretplatu za paket usluga ili za pojedinačnu uslugu;
 - 4) vrstu i iznos drugih jednokratnih plaćanja u obračunskom periodu koja se odnose na pružanje usluge za koju se izdaje račun;
 - 5) vrstu i iznos drugih mjesečnih jednokratnih ili višekratnih neperiodičnih plaćanja;
 - 6) broj poziva i SMS/MMS poruka, trajanje poziva, broj obračunskih jedinica, jediničnu cijenu obračunske jedinice i iznos, i to odvojeno za:
 - pozive prema fiksnim mrežama u Crnoj Gori, za svaku mrežu posebno,
 - pozive prema mobilnim mrežama u Crnoj Gori, za svaku mrežu posebno,
 - pozive u međunarodnom saobraćaju za svaku zonu posebno,
 - pozive prema brojevima usluga sa dodatnom vrijednošću,
 - pozive prema kratkim kodovima za svaku grupu posebno,
 - pozive u romingu za svaku zonu posebno;
 - 7) količinu prenijetih podataka, broj obračunskih jedinica, cijenu obračunskih jedinica i iznos (odvojeno u mreži operatora i romingu);
 - 8) vrstu i iznos druge pružene usluge i sva druga plaćanja u obračunskom periodu za koji se izdaje račun;
 - 9) iznos za kupovinu terminalne ili druge opreme i, ako se naplaćuje u ratama, iznos rate, redni broj i ukupan broj svih rata ili datum fakurisanja poslednje rate;
 - 10) ukupni iznos računa.

- (10) Na računu iz stava 1 ovog člana ne iskazuju se pozivi na besplatne telefonske brojeve, uključujući i brojeve za pozive hitnim službama. Operator je dužan da ove podatke dostavi nadležnim sudovima, Agenciji ili drugim nadležnim organima, na njihov zahtjev.
- (11) Operator je dužan da, na zahtjev, krajnjem korisniku izda detaljnije raščlanjen račun (u daljem tekstu: listing), najmanje jednom mjesečno, bez naknade, kako bi mu se omogućilo da provjeri i kontroliše naknade za korišćenje usluga pristupa internetu i usluga govornih komunikacija, kao i da na odgovarajući način prati svoju potrošnju i izdatke, čime mu se omogućava kontrola nad svojim računima, i to unazad jednu godinu.
- (12) Listing naročito sadrži, odvojeno za svaku vrstu usluge i odredišta:
- 1) za pozive i SMS/MMS poruke:
 - datum i vrijeme uspostavljanja komunikacije,
 - izvor i odredište komunikacije (pozvani i pozivajući broj),
 - trajanje komunikacije;
 - 2) za prenos podataka:
 - datum i vrijeme početka i kraja sesije,
 - količinu prenesenih podataka izraženu po pojedinačnoj sesiji, pri čemu količina prenesenih podataka u romingu mora biti posebno prikazana;
 - 3) evidenciju usluga sa dodatnom vrijednošću koja mora sadržati podatke o operatoru usluga sa dodatnom vrijednošću, podatak o naplaćenim uslugama i, ako postoji mogućnost, podatak o vrsti usluge;
 - 4) obračunati iznos po svakoj pojedinačnoj komunikaciji;
 - 5) pregled svih dopuna sa iznosom uplate, datum i vrijeme uplate za obračunski period za usluge koje se pružaju na prepaid osnovi.

Raspoloživost tačnih podataka za ispis računa

Član 25

Operator je dužan da:

- 1) izda račun za korišćene usluge na način da svaki trošak na računu ili u dugovanju nije veći po broju ili vrijednosti od troška kojeg korisnik treba platiti za korišćene usluge;
- 2) čuva podatke koji služe kao potvrda ispravnosti računa ili dugovanja vodeći pri tome računa o posebnim propisima za zaštitu podataka o ličnosti;
- 3) na zahtjev krajnjeg korisnika, Agencije ili drugih nadležnih organa omogućiti uvid u podatke u roku od 12 mjeseci od datuma izdavanja računa.

Provjera sistema za obračun i naplatu usluga

Član 26

Operatori čiji je prihod veći od 2 % ukupnih prihoda na tržištu elektronskih komunikacionih usluga ili od kojih to Agencija zahtijeva, moraju o sopstvenom trošku:

- 1) jednom godišnje, ili izuzetno u kraćem roku na zahtjev Agencije, obezbijediti ocjenu i ispitivanje svojih sistema za obračun i naplatu usluga koje pružaju;
- 2) sprovesti sva poboljšanja shodno zahtjevu Agencije, a koja su potrebna kako bi sistemi za obračun i naplatu bili ovjereni kao sistemi koji odgovaraju svojoj namjeni.

Cjenovnik usluga

Član 27

- (1) Cjenovnik usluga mora biti specificiran na način da je krajnji korisnik prije korišćenja usluge upoznat sa iznosom kojim se može teretiti.
- (2) Objavljeni cjenovnik usluga kako je propisano Zakonom i ovim Pravilnikom mora uključivati sve elemente potrebne krajnjem korisniku za tačan obračun troškova korišćenja ugovorenih usluga, a posebno sljedeće:
 - 1) svaku pojedinačnu cijenu koja se obračunava za trajanje poziva, količinu prenesenih podataka ili po usluzi,
 - 2) jedinicu koja se koristi za računanje cijene korišćenja usluge (dužinu trajanja, količina prenesenih podataka ili neka druga mjera korišćenja),
 - 3) obračunsku jedinicu.

Nezavisni alat za upoređivanje ponuda

Član 28

- (1) Agencija prati efikasnost alata za upoređivanja ponuda sa stanovišta poređenja cjenovnika različitih operatora, kao i poređenja kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga.
- (2) Agencija u cilju postizanja cilja iz stava 1 može predložiti izmjene u načinu vođenja nezavisnog alata.

VI. PRAVNA SREDSTVA ZA ZAŠTITU KRAJNJIH KORISNIKA

Postupak po prigovoru kod operatora

Član 29

- (1) Operator je dužan da u svojim opštim uslovima detaljno propiše postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika u vezi sa prigovorom na pristup i kvalitet usluga, prigovorom u vezi sa pružanjem usluga i na iznos kojim je zadužen u računu za pružene usluge, kao i zbog povrede odredaba ugovora i povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu u skladu sa Zakonom i ovim pravilnikom.
- (2) Operator je dužan da obezbijedi korisnički servis za pružanje potrebnih informacija krajnjim korisnicima i prijem prigovora.
- (3) Operator je dužan da obavijesti krajnje korisnike o uslovima za podnošenje prigovora iz stava 1 ovog člana, a posebno o rokovima i načinu podnošenja prigovora, adresi nadležne službe za postupanje po prigovoru, kao i posebnoj adresi elektronske pošte nadležne službe za rješavanje prigovora kroz izdati račun, sažetak ugovora i na vidnom mjestu u poslovnici operatora.
- (4) Rokovi u postupku po prigovoru kod operatora se računaju u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje upravni postupak.
- (5) Operator je dužan da omogući krajnjim korisnicima da što lakše i efikasnije ostvare i zaštite svoja prava i pravne interese.
- (6) Krajnjem korisniku koji podnese prigovor u poslovnici operatora ili elektronskim putem, operator javnih elektronskih komunikacionih usluga je dužan da izda potvrdu sa datumom prijema prigovora.
- (7) Krajnji korisnik prigovor može da izjavi i putem pošte na adresu korisničkog servisa koju operator odredi za prijem prigovora.
- (8) U postupku koji se vodi po prigovoru kod operatora krajnji korisnik nema pravo na troškove angažovanja advokata ukoliko se odluči za pravnu pomoć.
- (9) Odluka po prigovoru krajnjeg korisnika u pisanoj ili elektronskoj formi, u slučaju odbijanja prigovora, mora da sadrži detaljno obrazloženje sa odgovarajućim podacima o razlozima odbijanja, potvrdu o izvršenoj provjeri sa tačno i pregledno navedenim dokazima administrativne i tehničke provjere svih djelova mreže i sistema u djelokrugu odgovornosti operatora, a u slučaju prigovora na kvalitet pružene usluge dokaz o sprovedenim provjerama i mjerenjima u vezi sa utvrđivanjem kvaliteta pružene usluge, koje posebno obuhvataju provjeru terminalne opreme krajnjeg korisnika, kao i provjeru pristupne linije krajnjeg korisnika putem koje se navedena usluga pruža, kao i pravnu pouku.
- (10) Operator je dužan da redovno vodi godišnje evidencije svih primljenih prigovora korisnika i odgovora na prigovore.
- (11) Evidencija iz stava 10 ovog člana mora najmanje da sadrži:
 - 1) datum prijema prigovora;
 - 2) predmet prigovora;
 - 3) datum slanja pisanog odgovora krajnjem korisniku;
 - 4) koliko sporova po prigovoru je riješeno mirnim putem;
 - 5) koliko sporova je riješeno na način da je prihvaćen prigovor;
 - 6) koliko sporova je riješeno na način da je odbijen zahtjev iz prigovora;
 - 7) broj izjavljenih zahteva za vansudsko rješavanje spora Agenciji;
 - 8) broj zahtjeva za rješavanje spora sudskim putem;
 - 9) broj zahteva po kojim nije postupljeno blagovremeno.
- (12) Izvještaj o relevantnim podacima iz evidencije operator dostavlja Agenciji najkasnije do kraja januara tekuće godine za prethodnu godinu.

- (13) Evidencija se mora voditi na način da se odgovarajući podaci potrebni za različite statističke obrade i analize mogu prikupiti jednostavnim postupkom (npr. statistička obrada prigovora/odgovora na prigovor po vrsti elektronskih komunikacionih usluga, djelovima elektronske komunikacione mreže, razlozima za prihvatanje prigovora/odgovora na prigovor i grupama tehničkih smetnji i njihovom trajanju) .
- (14) Operator je obavezan da sistemski analizira uzroke prigovora krajnjih korisnika i da, u skladu sa dobijenim zaključcima, sprovodi poboljšanja kako bi otklonio ili smanjio uzroke koji dovode do prigovora.

Zastupanje krajnjeg korisnika u postupku pred Agencijom

Član 30

- (1) Agencija je dužna da omogući krajnjem korisniku da što lakše i efikasnije ostvari i zaštiti svoja prava i pravne interese.
- (2) Kad ovlašćeno službeno lice koje vodi postupak po zahtevu za vansudsko rješavanje spora sazna ili ocijeni da krajnji korisnik ima osnova za ostvarivanje nekog prava ili pravnog interesa, upozoriće krajnjeg korisnika na pravne posljedice njihovih radnji ili propuštanja radnji.
- (3) Neznanje ili neukost krajnjih korisnika ne može biti na štetu zaštite njihovih prava i pravnih interesa.
- (4) Krajnji korisnik ima pravo na pravnu zaštitu u postupku pred Agencijom.
- (5) Krajnji korisnik kojeg zastupa advokat ima pravo na naknadu troškova zastupanja samo ako operator izgubi spor na osnovu obavezujuće odluke Agencije.

VII. PRAVA I OBAVEZE KRAJNJEG KORISNIKA I OPERATORA U TOKU TRAJANJA UGOVORNOG ODNOSA

Privremeno ograničenje pružanja usluge

Član 31

- (1) Operator može privremeno ograničiti pružanje usluge ako utvrdi da je ispunjen bilo koji od sljedećih uslova:
- 1) neispravnost korisničke terminalne opreme;
 - 2) krajnji korisnik nije dopustio obavljanje neposredne kontrole ispravnosti korisničke terminalne opreme i pripadajuće kućne instalacije, za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, o čemu je krajnji korisnik upozoren pisanim putem;
 - 3) krajnji korisnik je uklonio postojeću/instaliranu terminalnu opremu operatora i pripadajuće instalacije i priključio vlastitu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži;
 - 4) krajnji korisnik nije izmirio dospelje dugovanje za pružene elektronske komunikacione usluge u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene sa naznakom privremenog isključenja u slučaju neizmirenih dugovanja u određenom roku, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu sa odredbama Zakona i ovog pravilnika;
 - 5) na osnovu pravosnažne odluke nadležnog suda.
- (2) Operator ima pravo u svojim opštim uslovima pružanja usluga utvrditi i druge razloge, osim razloga navedenih u stavu 1 ovog člana, zbog kojih se može privremeno ograničiti pružanje usluge krajnjem korisniku u skladu sa odredbama Zakona i ovog pravilnika.
- (3) Operator može izvršiti privremeno ograničiti pružanje usluge ukoliko postoji sumnja na zloupotrebu korišćenja usluge, pri čemu u opštim ili posebnim uslovima pružanja usluge uslovi privremenog ograničenja moraju biti jasno propisani.
- (4) Ukoliko količina ostvarenog saobraćaja predstavlja razlog za privremeno ograničenje zbog prekoračenja ugovorene tarife i/ili opcije, navedena količina mora biti jasno propisana u posebnim uslovima pružanja usluge, na način da se navedu koje situacije odnosno količina ostvarenog saobraćaja predstavlja razlog za privremeno ograničenje.
- (5) Operatori mobilnih elektronskih komunikacionih mreža su dužni obavijestiti krajnje korisnike SMS porukom da ne mogu primati dolazne pozive kada se nalaze izvan teritorija Crne Gore u slučaju privremenog ograničenja pružanja usluge.
- (6) Operator javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj mreži je dužan krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, bez naknade privremeno ograničiti pružanje usluge jednom u kalendarskoj godini u trajanju od 3 mjeseca.

- (7) Krajnji korisnik može tražiti željeni datum privremenog ograničenja, a ukoliko isti nije naznačen, operator je obavezan privremeno ograničenje izvršiti u roku od 5 radnih dana od dana prijema zahtjeva.
- (8) U opštim uslovima pružanja usluga operator može utvrditi i duži rok privremenog ograničenja pružanja usluge po zahtjevu krajnjeg korisnika.
- (9) Za vrijeme privremenog ograničenja pružanja usluge iz stava 7 ovog člana, krajnji korisnik može plaćati samo mjesečnu naknadu za pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.
- (10) Naknadu za ponovno uključenje operator ima pravo naplatiti od krajnjeg korisnika nakon isteka roka od 30 dana od dana slanja opomene sa naznakom privremenog ograničenja u slučaju neizmirenih dugovanja.
- (11) Operator je obavezan u svojim opštim uslovima pružanja usluge jasno navesti uslove i rokove ponovnog uključanja privremeno ograničene usluge.
- (12) Cijena ponovnog uključanja privremeno ograničene usluge utvrđuje se cjenovnikom operatora javnih elektronskih komunikacionih usluga, pri čemu cijena ne smije biti veća od cijene ponovnog uključanja privremeno ograničene usluge do koje je došlo bez zahtjeva krajnjeg korisnika.
- (13) Operator je obavezan u najkraćem roku obavijestiti krajnjeg korisnika o razlozima koji su doveli do privremenog ograničenja usluge i uslovima ponovnog uključanja.

Minimalni obim usluga koje operatori stavljaju na raspolaganje krajnjim korisnicima za vrijeme privremenog ograničenja usluge

Član 32

- (1) Operator je dužan da upozna krajnjeg korisnika sa rokom dospelja računa.
- (2) Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama operator javne mobilne elektronske komunikacione mreže će krajnjem korisniku obezbijediti:
 - 1) dolazni saobraćaj (pozivi i SMS) kad se nalazi u Crnoj Gori;
 - 2) odlazne pozive prema hitnim službama;
 - 3) pozive prema besplatnom broju službe za korisnike svog operatora.
- (3) Za vrijeme privremenog ograničenja pristupa uslugama operator javne fiksne elektronske komunikacione mreže će krajnjem korisniku obezbijediti:
 - 1) kod usluge fiksne telefonije:
 - dolazni saobraćaj;
 - odlazne pozive prema hitnim službama;
 - pozive prema besplatnom broju službe za korisnike svog operatora.
 - 2) kod usluge distribucije TV kanala pristup kanalima nacionalnog javnog servisa;
 - 3) kod usluge pristupa internetu pristup usluzi po smanjenoj brzini.
- (4) Ako krajnji korisnik ne izmiri dugovanje ni nakon isteka roka od 30 dana od dana privremenog ograničenja, operator može trajno obustaviti pružanje usluga i jednostrano raskinuti ugovor.
- (5) Ako operator ne raskine ugovor u roku od 30 dana od dana trajnog isključenja iz prethodnog stava, nema pravo da nastavi sa naplatom bilo kakvih naknada po osnovu ugovora od momenta trajnog isključenja.

Usluge u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži

Član 33

- (1) Operatori javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama dužni su odmah po prijavi krajnjeg korisnika blokirati korišćenje izgubljene ili otuđene elektronske komunikacione opreme, kao i (e) SIM kartice u svojoj mreži i krajnjem korisniku dati detaljno uputstvo o daljem postupanju.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora za korišćenje usluge širokopojasnog pristupa internetu putem mobilne elektronske komunikacione mreže uz uslov obaveznog minimalnog trajanja ugovora, operator je obavezan obezbijediti probni period korišćenja usluge u trajanju od najmanje 5 dana i u okviru tog perioda krajnjem korisniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.
- (3) Krajnji korisnik je obavezan platiti iznos ostvarenog saobraćaja za vrijeme trajanja probnog perioda iz stava 2 ovog člana.
- (4) Operatori javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama obavezni su putem SMS poruke obavijestiti krajnje korisnike o cijenama poziva, SMS/MMS i cijenama prenosa podataka u trenutku kada se taj krajnji korisnik prijavi na gostujuću mrežu u roamingu.

- (5) Operatori javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnim elektronskim komunikacionim mrežama obavezni su krajnjem korisniku, na njegov zahtjev, omogućiti isključenje primanja obavještenja iz stava 4 ovog člana.
- (6) Ako operator nije krajnjeg korisnika obavijestio ili ga nije blagovremeno obavijestio o cijenama poziva, SMS/MMS i cijeni prenosa podataka u roamingu, krajnji korisnik je dužan platiti iznos ostvarenog saobraćaja u roamingu od trenutka kada ga je operator obavijestio.

Unaprijed plaćene usluge

Član 34

- (1) Prilikom aktivacije unaprijed plaćene usluge ili prilikom dopune novčanog iznosa računa, krajnji korisnik mora na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način biti obaviješten o trajanju korisničkog odnosa.
- (2) Trajanje korisničkog odnosa iz stava 1 ovog člana, nakon aktivacije ili dopunjavanja novčanog iznosa računa ne smije biti kraći od 90 dana.
- (3) Ako nije utvrđeno trajanje korisničkog odnosa, smatra se da korisnički odnos traje na neodređeno vrijeme.
- (4) U slučaju promjene operatora u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, kada krajnji korisnik traži povrat ili naknadu neiskorišćenog novčanog iznosa za javne elektronske komunikacione usluge, obavezan je u zahtjevu koji podnosi operatoru čije je usluge koristio do realizacije promjene operatora, navesti broj na koji se zahtjev odnosi i žiro račun na koji želi da mu se neiskorišćena sredstva uplate.
- (5) Krajnji korisnik može tražiti povrat ili naknadu neiskorišćenog novčanog iznosa za javne elektronske komunikacione usluge najkasnije 30 dana od dana kada je broj prenesen u drugu mrežu.
- (6) U slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorišćenog novčanog iznosa za javne elektronske komunikacione usluge na kupljenom, a neaktiviranom vaučeru u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, krajnji korisnik je obavezan predložiti kupljeni vaučer.
- (7) Krajnji korisnik može tražiti povrat ili naknadu neiskorišćenog novčanog iznosa za javne elektronske komunikacione usluge najkasnije do isteka roka za aktivaciju vaučera.
- (8) Krajnji korisnik nema pravo na povrat neiskorišćenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate od strane operatora u sklopu posebnih uslova operatora.
- (9) Prije aktivacije unaprijed plaćene usluge krajnji korisnik mora biti na jednostavan, razumljiv i lako uočljiv način obaviješten o uslovima poslovanja i cjenovniku operatora javnih elektronskih komunikacionih usluga koje aktivacijom prihvata.
- (10) Odredbe ovog člana nemaju uticaj na pravo na povrat elektronskog novca koje krajnjem korisniku unaprijed plaćene usluge pripada na osnovu propisa kojima se uređuje elektronski novac.

Način refundiranja sredstava korisniku za usluge koje nijesu izvršene u skladu sa ugovorenim kvalitetom i ponuđenim uslovima

Član 35

- (1) Ako dođe do kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge, operator će krajnjem korisniku refundirati sredstva u visini naknade iz stava 9 ili 10 ovog člana, na način što će umanjiti iznos mjesečne naknade za pristup mreži i iznos pretplate, pri čemu iznos naknade zavisi od vrste kvara i/ili smanjenja kvaliteta usluge i njihovog trajanja.
- (2) Pod kvarom iz stava 1 ovog člana se podrazumijeva prekid ili loše funkcionisanje elektronske komunikacione mreže koje onemogućava funkcionisanje usluge ili njen prijem, uzimajući u obzir tehnološke činjenice.
- (3) Kvarom se ne smatraju slučajevi kada je uzrok nepokrivenost područja mobilnim signalom.
- (4) Kvar može biti jednostavan i složen.
- (5) Jednostavan kvar je smetnja koju operator može da otkloni putem daljinske intervencije.
- (6) Složeni kvar je smetnja koja zahtijeva intervenciju u infrastrukturnom dijelu mreže ili zahtijeva intervenciju na terenu ili na lokaciji krajnjeg korisnika radi njenog otklanjanja.
- (7) U slučaju korišćenja paketa usluga, operator će krajnjem korisniku nadoknaditi proporcionalni dio pretplate za uslugu pogođenu kvarom, a koja je objavljena u cjenovniku usluga.
- (8) Iznos naknade se utvrđuje prema vremenu kada krajnji korisnik ne može da koristi uslugu zbog njenog prekida ili slabijeg funkcionisanja ili je koristi samo u ograničenom obimu, a izražava se u procentu od mjesečne pretplate koju operator objavljuje u svom cjenovniku (ne uzimajući u obzir promocije, popuste i pogodnosti).

- (9) Za usluge koje se pružaju putem javne elektronske komunikacione mreže na fiksnoj lokaciji (npr. fiksna telefonija, pristup Internetu, prenos i distribucija audiovizuelnih medijskih sadržaja i dr.) iznos minimalne naknade utvrđuje se na sljedeći način:

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Jednostavni kvar	od 12h do 24h	10% mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	20% mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50% mjesečne pretplate
	preko 72h	100% mjesečne pretplate
Složeni kvar	od 60h do 90h	20% mjesečne pretplate
	od 90h do 120h	50% mjesečne pretplate
	preko 120h	100% mjesečne pretplate

- (10) Za usluge koje se pružaju putem javne mobilne elektronske komunikacione mreže (npr. mobilna telefonija, razmjena tekstualnih poruka - SMS, pristup Internetu i dr.) iznos naknade utvrđuje se na sljedeći način:

Kvar	Trajanje kvara	Minimalni iznos naknade
Prekid ili pogoršanje performansi javne elektronske komunikacione usluge	od 14h do 24h	10% mjesečne pretplate
	od 24h do 48h	25% mjesečne pretplate
	od 48h do 72h	50% mjesečne pretplate
	preko 72h	100% mjesečne pretplate

- (11) Trajanje kvara se računa od momenta prijave kvara.
- (12) Operator je dužan da redovno vodi godišnju evidenciju o svim prijavljenim kvarovima.
- (13) Evidencija naročito sadrži datum prijave kvara, kratak opis kvara, praćenje statusa otklanjanja kvara i datum konačnog otklanjanja kvara.
- (14) Operator je dužan, na zahtjev, dostaviti Agenciji evidenciju prijavljenih kvarova.
- (15) Nakon prijave kvara, operator je dužan u svakom trenutku korisniku telefonskim i/ili elektronskim putem omogućiti praćenje statusa prijavljenog kvara.
- (16) Operator nije odgovoran ako je nivo kvaliteta pružene usluge manji od ugovorenog ako je do smanjenja kvaliteta došlo zbog objektivnih razloga koji se nijesu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila, uticaj korisnika i trećih lica) .
- (17) Operatori su dužni krajnjim korisnicima pružiti detaljno obraloženje neprihvatanja prigovora na kvalitet usluge u slučaju postojanja više sile.

VIII. JEDNAK PRISTUP ZA KRAJNJE KORISNIKE SA INVALIDITETOM

Opšti zahtjevi jednakog pristupa

Član 36

- (1) Zabranjuje se svaka diskriminacija krajnjih korisnika zasnovana na invaliditetu prilikom sklapanja i izvršavanja ugovora o pružanju usluga.
- (2) Operator je dužan da planira, obezbijedi i pruža usluge na način koji omogućava krajnjim korisnicima sa invaliditetom jednak ili olakšan pristup uslugama i mrežama, uz jednake uslove kvaliteta, dostupnosti i cijene kao za ostale korisnike.

- (3) Operator je dužan da obezbijedi prioritet krajnjim korisnicima sa invaliditetom prilikom ostvarivanja prava pristupa mreži.
- (4) Operator ne smije ograničiti ili usloviti pravo lica sa invaliditetom na izbor bilo kog tarifnog paketa ili usluge iz svoje ponude.
- (5) Krajnjim korisnicima sa invaliditetom mora biti omogućena pretplata na bilo koju uslugu pod istim uslovima kao i ostalim korisnicima, uz obezbijeđeno prilagođavanje komunikacije i informacija o njihovim potrebama.
- (6) Operator je dužan da preduzme razumne mjere, u okviru tehničkih mogućnosti, za uklanjanje ili smanjenje prepreka u korišćenju usluga krajnjim korisnicima sa invaliditetom.
- (7) Prilikom pružanja usluga i informacija, operator primjenjuje principe univerzalnog dizajna i pristupačnosti, obezbjeđujući ravnopravno korišćenje usluga na fizičkom, vizuelnom, slušnom i kognitivnom nivou.
- (8) Operator je dužan da obezbijedi alternativne oblike pristupa i interakcije (tekstualni, auditivni, vizuelni) bez isključivog oslanjanja na vid, sluh ili motoriku.
- (9) Operator je dužan da objavi posebne uslove pristupačnosti u svojoj mreži i da ih ažurira jednom godišnje.
- (10) Operator godišnje obavještava Agenciju o stepenu implementacije obaveza prema korisnicima sa invaliditetom, broju zahtjeva i kvalitetu usluga.

Pristupačnost informacija i ugovorne dokumentacije

Član 37

- (1) Operator mora omogućiti krajnjim korisnicima sa invaliditetom pristup svim informacijama o uslugama i ugovornim obavezama u pristupačnom formatu.
- (2) Osnovne informacije moraju biti dostupne u odgovarajućem obliku za lica sa invaliditetom, prije i tokom trajanja ugovora.
- (3) Na zahtjev korisnika sa invaliditetom operator izrađuje i dostavlja ugovor, račun ili druge dokumente u formatu pristupačnom korisniku.
- (4) Takav zahtjev korisnik može podnijeti prilikom sklapanja ugovora ili u bilo kom trenutku trajanja ugovora, a operator je dužan da bez odlaganja i naknade dostavi dokument u alternativnom formatu (npr. brajevo pismo, uvećani font, audio ili elektronski format) .
- (5) Informacije dostupne u zvučnom obliku moraju biti dostupne i u pisanom ili elektronskom obliku, i obratno.
- (6) Operator vodi evidenciju o zahtjevima korisnika sa invaliditetom za pristupačne informacije i obezbjeđuje pravovremenu i besplatnu dostavu.

Pristupačnost internet stranica i mobilnih aplikacija

Član 38

- (1) Operator je dužan da svoje internet stranice, portale i mobilne aplikacije učini pristupačnim osobama sa invaliditetom.
- (2) Internet stranice i aplikacije moraju biti u skladu sa standardima pristupačnosti (WCAG 2.1 nivo AA ili ekvivalentnim evropskim standardom EN 301 549) .
- (3) Operator mora osigurati:
 - 1) dostupnost svih funkcionalnosti putem tastature;
 - 2) alternativne tekstualne opise za slike i ikone;
 - 3) titlove i transkripte za video i audio sadržaje;
 - 4) mogućnost podešavanja boja, kontrasta i veličine fonta;
 - 5) kompatibilnost sa pomoćnim tehnologijama uređaja;
 - 6) jednostavan jezik za osobe sa kognitivnim poteškoćama;
 - 7) mehanizme za povratne informacije o pristupačnosti i rad na uklanjanju prepreka.

Korisnička podrška, komunikacija i prigovori

Član 39

- (1) Operator mora obezbijediti jednako efikasan pristup službama za korisnike krajnjim korisnicima sa invaliditetom.
- (2) Mora postojati najmanje jedan komunikacioni kanal prilagođen osobama sa oštećenjem sluha ili govora (npr. e-mail, live chat, SMS) .

- (3) Poruke pristigle putem ovih kanala obrađuju se sa jednakim prioritetom kao i telefonski pozivi.
- (4) Za usluge govorne komunikacije, operator mora omogućiti i komunikaciju putem real-time text (RTT) , gdje je moguće.
- (5) Video-pozivi korisničke podrške moraju omogućiti simultanu video, tekstualnu i govorenu komunikaciju.
- (6) Mora postojati pristupačan način podnošenja prigovora, alternativan klasičnom pisanom obliku.
- (7) Rokovi i postupak rješavanja prigovora su isti za sve korisnike, a odgovori moraju biti dostavljeni u pristupačnom formatu korisniku.
- (8) Operator sprovodi interni nadzor kvaliteta pružanja usluga korisničke podrške korisnicima sa invaliditetom.
- (9) Agencija može kontrolisati ispunjenost ovih obaveza i naložiti mjere za unapređenje.

Prijava kvara

Član 40

- (1) Operator obezbjeđuje prioritetno otklanjanje kvarova za korisnike sa invaliditetom.
- (2) Korisnik sa invaliditetom može prijaviti kvar putem dostupnog komunikacionog kanala (SMS, aplikacija, e-mail, USSD i dr.) bez dodatne potvrde glasovnim pozivom.
- (3) Operator na jasan i pristupačan način informiše korisnike sa invaliditetom o pravima i procedurama za prioritetnu prijavu kvarova.

Terminalna oprema prilagođena invalidnim licima

Član 41

- (1) Operator je dužan da obezbijedi dostupnost terminalne opreme i pomagala koja omogućavaju korišćenje usluga osobama sa invaliditetom.
- (2) Operator pruža stručnu pomoć pri izboru opreme i upućuje korisnike na specijalizovane dobavljače ukoliko oprema nije komercijalno dostupna.
- (3) Cijene terminalnih uređaja sa pristupnim funkcijama trebaju biti jednake ili približno jednake cijenama uređaja bez tih funkcija.
- (4) Operator ne smije neopravdano povećavati cijene zbog pristupnih karakteristika uređaja.
- (5) Operator može u saradnji sa nadležnim organima ponuditi posebne subvencije ili pogodnosti za korisnike sa invaliditetom.
- (6) Sav prateći softver mora biti što je moguće pristupačniji.
- (7) Ukoliko proizvodi ili usluge ne ispunjavaju tehničke zahtjeve pristupačnosti, operator obezbjeđuje alternativna rješenja bez dodatnih troškova.

IX. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Usklađivanje poslovanja

Član 42

- (1) Operatori su dužni da usklade opšte uslove pružanja usluga sa Zakonom i ovim pravilnikom u roku od 2 mjeseca od dana početka primjene ovog pravilnika i dostave Agenciji na saglasnost.
- (2) Operatori su dužni da Agenciji dostave na saglasnost ugovore usklađene sa zakonom i ovim pravilnikom sa pripadajućim sažetkom ugovora po uslugama, u roku od mjesec od dana davanja saglasnosti Agencije na opšte uslove pružanja usluga.
- (3) Operatori su dužni da u roku od 6 mjeseci od dana početka primjene ovog pravilnika obezbijede neophodne tehničke uslove za pristup krajnjim korisnicima sa invaliditetom opštim uslovima poslovanja, ugovoru, sažetku ugovora, računu za pružene usluge, kao i izjavljivanju prigovora i prijavi kvara iz člana 37, 39 i 40 ovog pravilnika.
- (4) Operatori su dužni da u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika obezbijede tehničke uslove za pristup krajnjih korisnika sa invaliditetom internet stranici i mobilnim aplikacijama iz člana 38 ovog pravilnika.
- (5) Agencija je dužna da u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika obezbijedi tehničke uslove za pristup krajnjih korisnika sa invaliditetom internet stranici.

(6) Agencija je dužna da u roku od godinu dana od dana početka primjene ovog pravilnika uskladi nezavisni alat za poređenje ponuda sa odredbama člana 133 Zakona.

Prestanak važenja

Član 43

Danom početka primjene ovog pravilnika prestaje da važi Odluka o načinu informisanja o cijenama i uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga ("Službeni list Crne Gore", br. 012/18 od 23.2.2018).

Stupanje na snagu i početak primjene

Član 44

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore", a primjenjivaće se od 1. januara 2026. godine.

Broj: 0203-6265/1

Podgorica, 28.10.2025. godine

Predsjednik Savjeta,

dr Milan B. Radulović, dipl.inž.el., s.r.

PRILOG I OBRAZAC SAŽETAKA UGOVORA

(Naziv usluge ili paketa usluga)

(Pružalac usluge/logotip)

(Podaci za kontakt sa pružaocem usluge (broj za kontakt, email)/

kontakt za prigovor (ukoliko se razlikuje)/

moгуćnost obraćanja putem internet stranice)

(Datum)

Sažetak ugovora

- ✓ U ovom sažetku ugovora su navedeni svi glavni elementi ove ponude u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i pravom EU.
- ✓ Sažetak olakšava upoređivanje različitih ponuda usluge.
- ✓ Potpune informacije o usluzi navedene su u Opštim uslovima i ugovoru ili drugim dokumentima (naznačiti tačan naziv dokumenta).

1. Usluge i terminalna oprema (ako ugovor ne uključuje izdavanje terminalne opreme stavka terminalna oprema iz naslova tačke 1 se briše ili se navodi da nije primjenljiva).

○ Opis usluge

- jasan opis usluge na koju se ugovor odnosi, navesti njene osnovne karakteristike za svaku uslugu koja se pruža samostalno ili u paketu:
 - usluga fiksne i/ili mobilne telefonije;
 - usluga pristupa internetu – u fiksnim mrežama i/ili mobilnim mrežama (ako u ugovor nije uključena usluga pristupa internetu alineja “Usluge pristupa internetu i pravna sredstva u slučaju problema” sažetka se briše ili se navodi da nije primjenljiva);
 - usluga prenosa i distribucije audiovizuelnih medijskih sadržaja - mogu se opisati ponuđene vrste televizijskih paketa ako nije moguće popisati sve kanale uključene u paket;
 - roming- broj minuta, poruka i/ili količina podataka u romingu (sažetak prema potrebi sadrži ovu alineju);
 - usluge koje ne zavise od broja (ukoliko operator ne pruža tu uslugu nije primjenljivo).
- količine saobraćaja uključene u uslugu za obračunski period.

○ Oprema

- detalji o terminalnoj opremi ukoliko je uključena u uslugu (vrsta, marka, model i godina proizvodnje).

*Usluge u paketima navode se redoslijedom kao u sažetku. Primjenljiva pravila za roaming.

2. Usluga pristupa internetu i pravna sredstva u slučaju problema

○ Usluga pristupa internetu u fiksnim mrežama

- minimalna, uobičajeno dostupna, maksimalna i reklamirana brzina preuzimanja i slanja podataka;

○ Usluga pristupa internetu u mobilnim mrežama

- procijenjena maksimalna i reklamirana brzina preuzimanja i slanja podataka;

○ Pravna sredstva

- sažete informacije o dostupnim pravnim sredstvima u slučaju svake razlike do koje dolazi, stalno ili često, između stvarno pružene usluge pristupa internetu u pogledu brzine ili drugih parametara kvaliteta usluge i ugovorenih parametara.

3. Cijena

- Cijena aktiviranja elektronske komunikacione usluge;
- Iznos svih periodičnih naknada (pretplata) sa iznosom PDV-a (po obračunskom periodu);
- Naknade povezane sa potrošnjom

- ako usluga nije uključena u paket i naknade koje se naplaćuju nakon prekoračenja količine uključene u pretplatu;
 - **Promotivne cijene**
 - popusti, period važenja promotivne cijene i puna cijena bez popusta;
 - **Informacije o tarifama koje nisu uključene u pretplatu**
 - zbog obimnosti može se navesti da su te informacije dostupne u sklopu potpunih informacija pruženih prije sklapanja ugovora;
 - ***Cijena terminalne opreme**
 - maloprodajne i povlašćene maloprodajne cijene (ukoliko je oprema uključena u uslugu);
 - ***Cijene dodatnih usluga**
 - informacije o cijenama dodatnih usluga ukoliko su dostupne;
 - **Ako se usluga pruža bez direktnog novčanog plaćanja ali uz uslov neke obaveze korisnika, to se mora navesti.**
- 4. Trajanje, produženje i raskid**
- **Trajanje ugovora**
 - na određeno vrijeme (navesti ugovoreno trajanje u mjesecima) ili na neodređeno;
 - **Uslovi pod kojima se ugovor produžava i raskida;**
 - **Naknade za raskid u slučaju prijevremenog raskida;**
 - **Informacije o otključavanju terminalne opreme u slučaju raskida ugovora.**
- 5. Informacije za krajnje korisnike sa invaliditetom**
- **Posebne usluge**
 - informacije o najvažnijim uslugama i proizvodima za krajnje korisnike s invaliditetom kao što su specijalizovana terminalna oprema, posebne tarife, pristupačna komunikacija prema hitnim službama i sl. Zbog obimnosti informacija može se navesti da su te informacije dostupne zasebno.
- 6. Druge važne informacije**
- dodatne informacije mogu se odnositi na promjenu operatora i prenos broja, sigurnost, postupanje sa ličnim podacima, informacije o mogućnostima naknadnih izmena ugovora ili paketa usluga. (Ako nema drugih informacija, tačka 6 sažetka ugovora se briše ili se navodi da nije primjenljiva).
- 7. Pouka o pravnim sredstvima**
- informacije o pravnim sredstvima koje korisnik može iskoristiti u slučaju trajne ili česte razlike između kvaliteta stvarno pružene usluge i ugovorenog kvaliteta usluge.

PRILOG II
LISTA DODATNIH USLUGA KOJIMA JE OMOGUĆEN
BESPLATAN PRISTUP

Operator je dužan da krajnjim korisnicima besplatno omogući pristup sljedećim dodatnim uslugama:

- identifikacija dolaznih poziva;
- aktivacija preusmjeravanja poziva;
- zabrana odlaznih poziva prema određenom broju ili grupi brojeva;
- zabrana slanja ili primanja poruka na određene ili sa određenih vrsta brojeva;
- zabrana prikazivanja pozivajućeg broja;
- sprječavanje automatskog preusmjeravanja poziva od strane trećih lica na terminalnu opremu korisnika;
- ograničenje potrošnje na ostvareni saobraćaj (postavljanje/promjena limita potrošnje) za obračunski period;
- provjera stanja na računu;
- aktivacija usluge rominga;
- aktivacija usluge GPRS;
- aktivacija usluge MMS;
- promjena tarifnog paketa, ako nema ograničenja ugovornom obavezom;
- poziv na čekanju;
- poziv bez biranja.