

P R A V I L N I K
O POSTUPKU PODNOŠENJA I RJEŠAVANJA PRIGOVORA
KORISNIKA TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

Član 1.

Ovim Pravilnikom o postupku podnošenja i rješavanja prigovora korisnika telekomunikacionih usluga definiše se postupak i način podnošenja i rješavanja prigovora korisnika telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Pravilnik).

Član 2.

Pojmovi korišćeni u ovom Pravilniku imaju sljedeće značenje:

Korisnik je fizičko ili pravno lice koje koristi javno dostupnu telekomunikacionu uslugu „Mtel“ a.d. Banja Luka, (u daljem tekstu: Mtel) ili zahtjeva tu uslugu, pri čemu ne mora biti pretplatnik te usluge (u daljem tekstu: Korisnik).

Dvostepenost u rješavanju prigovora korisnika, podrazumijeva sprovođenje prvostepenog i drugostepenog postupka u rješavanju prigovora korisnika.

Nadležna organizaciona cjelina Mtela je organizaciona cjelina nadležna za provođenje prvostepenog postupka u rješavanju prigovora korisnika u skladu sa ovim Pravilnikom. Nadležna organizaciona cjelina Mtel-a je Sektor za brigu o korisnicima, Direkcija za marketing i prodaju.

Prvostepeni postupak je skup radnji koje se provode u cilju rješavanja prigovora korisnika, a u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga, zakonskim i podzakonskim propisima.

Drugostepeni organ za rješavanje prigovora korisnika čine zaposleni Mtel-a I 1/ jedan/ član Udruženja za zaštitu potrošača, koji se imenuju Rješenjem Generalnog direktora Mtel-a i čiji mandat traje 2 /dvije/ godine.

Drugostepeni postupak je skup radnji koje provodi Drugostepeni organ za rješavanje prigovora korisnika u cilju rješavanja prigovora korisnika na odluke donesene u prvostepenom postupku, a u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga, zakonskim i podzakonskim propisima.

Član 3.

Korisnik ima pravo da podnese prigovor u vezi:

1. računa/obračuna za izvršenu uslugu;
2. ispravnosti korisničke terminalne opreme;
3. kvaliteta izvršene usluge;
4. povrede odredbi pretplatničkog ugovora.

Član 4.

Korisnik može podnijeti prigovor u pisanom obliku ili elektronskim putem:

1. na prodajnim mjestima Mtel-a,
2. dostavljanjem poštom na adresu Mtel-a: „Mtel“ a.d. Banja Luka, Vuka Karadžića 2, 78000 Banja Luka;
3. elektronskim putem na e-mail: korisnicka.podrska@mtel.ba ili putem portala Moj Mtel (<https://mojmtel.ba/>);
4. putem telefaksa na broj +387 51 210 648.

U pravilu, prigovor se podnosi se na obrascima propisanim od strane Mtel-a, koji su dati u Prilogu i čine sastavni dio ovog Pravilnika. Obrasci za podnošenje prigovora su korisnicima dostupni na www.mtel.ba i na Mtel prodajnim mjestima.

Član 5.

Korisnik podnosi prigovor u roku od 30 dana od dana fakturisanja usluge.

Izuzetno, korisnik može podnijeti prigovor na iznos računa i poslije isteka roka od 30 dana od dana fakturisanja usluge, a najkasnije u roku od 60 dana od dana fakturisanja usluge, ukoliko dokaže da u propisanom roku nije bio u mogućnosti da podnese prigovor.

Ukoliko prigovor nije podnesen u prethodno definisanim rokovima, smatraće se da je iznos računa prihvaćen.

Član 6.

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na kvalitet izvršene usluge ukoliko smatra da usluga nije pružena u skladu sa ugovorenim i to u pogledu kvaliteta izvršene usluge, karakteristika, rokova, uslova korišćenja i cijena iste.

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na ispravnost korisničke terminalne opreme u toku trajanja garantnog perioda, a u skladu sa uslovima garancije.

Izuzetno, korisnik koji je uočio neispravnost na korisničkoj terminalnoj opremi u roku od 8 dana od dana kupovine iste, podnosi prigovor u pisanom obliku. Mtel sprovodi postupak utvrđivanja opravdanosti prigovora u roku od 8 dana od dana prijema prigovora i postupa u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim propisima.

Korisnik ima pravo da podnese prigovor i ukoliko smatra da je došlo do povrede bilo koje druge odredbe zaključenog pretplatničkog ugovora od strane Mtel-a.

Član 7.

Rokovi za podnošenje i rješavanje prigovora računaju se na dane, na način da se dan u kojem je podnesen/zaprimljen prigovor ne uračunava u rok, nego se za početak računanja roka uzima prvi naredni dan.

Ukoliko posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državanog praznika, rok za podnošenje/rješavanje prigovora ističe prvog narednog radnog dana.

Smatra se da je prigovor korisnika podnesen u roku ukoliko je podnesen Mtelu prije isteka roka za podnošenje prigovora.

Ukoliko je prigovor korisnika upućen poštom, kao dan predaje prigovora Mtelu smatra se dan predaje pošiljke pošti.

Kada je prigovor upućen telefaksom, dan prijema telefaksa smatra se danom podnošenja prigovora.

Član 8.

Nadležna organizaciona cjelina Mtel-a razmatra prigovor korisnika i utvrđuje opravdanost istog, te donosi odgovarajuću odluku.

Nadležna organizaciona cjelina Mtel-a će pisanim putem, obavjestiti korisnika o blagovremenosti/opravanosti njegovog prigovora i to u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, izuzev ukoliko zakonskim ili podzakonskim propisima nije predviđen drugačiji rok.

Odluka nadležne organizacione cjeline Mtel-a o opravdanosti prigovora u prvom stepenu, sadrži: naziv nadležne organizacione cjeline, broj i datum odluke, uvodni dio (zaglavlje i preambula), dispozitiv (izreku), obrazloženje, pouku o pravnom lijeku, potpis ovlaštenog lica i pečat.

Član 9.

Korisnik ima pravo u roku od 15 dana, od dana prijema odluke nadležne organizacione cjeline Mtel-a, podnijeti prigovor Drugostepenom organu za rješavanje prigovora korisnika.

Drugostepeni organ za rješavanje prigovora korisnika razmatra prigovor i utvrđuje opravdanost istog, te donosi odgovarajuću odluku.

Drugostepeni organ za rješavanje prigovora će pisanim putem obavijestiti korisnika o blagovremenosti/opravanosti njegovog prigovora u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Odluka Drugostepenog organa za rješavanje prigovora korisnika sadrži: naziv nadležne organizacione cjeline, broj i datum Odluke, uvodni dio (zaglavlje i

preambula), dispozitiv (izreku), obrazloženje, pouku o pravnom lijeku, potpis ovlaštenog lica i pečat.

Član 10.

Danom primjene ovog Pravilnika stavlja se van snage Pravilnik o postupku podnošenja i rješavanju prigovora korisnika telekomunikacionih usluga, broj 1-01-55416-1/16 od 23.09.2016. godine.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u Službenom listu Mtel a.d. Banja Luka, a primjenjivaće se od 01.04.2017. godine.

Sastavni dio ovog Pravilnika su obrasci za podnošenje prigovora:

1. Prilog broj 1.: Prigovor korisnika na ispravnost korisničke terminalne opreme,
2. Prilog broj 2: Prigovor korisnika na kvalitet usluge,
3. Prilog broj 3: Prigovor korisnika na povredu odredbi pretplatničkog ugovora,
4. Prilog broj 4: Prigovor korisnika na iznos računa za izvršene telekomunikacione usluge.

**PROGOVOR KORISNIKA NA ISPRAVNOST KORSIN;KE
TERMINALNE OPREME**

Opšti podaci o korisniku /podnosiocu prigovora	
Ime i prezime/naziv poslovnog korisnika	
*Ime i prezime ovlaštene osobe (poslovnog korisnika)	
Adresa /sjedište poslovnog korisnika	Ulica: Mjesto:
Kontakt, broj telefona:	
Podaci o prigovoru	
Pretplatnički broj (broj na osnovu kojeg je zaključen Aneks ugovora)	
Proizvođač	
Model	
IMEI/serijski broj	
Datum kupovine terminalne opreme (podatak sa Garantnog lista)	
OBRAZLOŽENJE PRIGOVORA	

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor na ispravnost korisničke terminalne opreme u toku trajanja garantnog perioda u skladu sa uslovima Garancije koji će se rješavati u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga. Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga dostupni su na www.mtel.ba i u Mtel poslovnim jedinicama.

Mjesto prijema:

Podnosilac prigovora

Datum prijema:

Dana:

**PRIGOVOR KORISNIKA NA
KVALITET IZVRŠENE USLUGE**

Opšti podaci o korisniku /podnosiocu prigovora	
Ime i prezime/naziv poslovnog korisnika	
*Ime i prezime ovlaštene osobe (poslovnog korisnika)	
Adresa /sjedište poslovnog korisnika	Ulica Mjesto
Kontakt, broj telefona	
Podaci o prigovoru	
Broj ugovora korišćene telekomunikacione usluge	
Korišćeni tarifni paket/model	
Usluga u okviru tarifnog paketa na koju se prigovor odnosi	
Period na koji se prigovor odnosi	
Pretplatnički broj	
*Korisničko ime (za uslugu pristupa internetu realizovanu putem fiksne mreže)	
OBRAZLOŽENJE PRIGOVORA	

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na kvalitet izvršene usluge koji će se rješavati u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga koji su dostupni na www.mtel.ba i u Mtel poslovnim jedinicama.

Mjesto prijema:

Podnosilac prigovora:

Datum prijema:

Dana:

**PRIGOVOR KORISNIKA
NA POVREDU ODREDBI PRETPLATNIČKOG UGOVORA**

Opšti podaci o korisniku/podnosiocu prigovora	
Ime i prezime/naziv poslovnog korisnika	
*Ime i prezime ovlaštene osobe	
(poslovnog korisnika) Adresa /sjedište poslovnog korisnika	Ulica: Mjesto:
Kontakt, broj telefona:	
Podaci o prigovoru	
Broj ugovora korišćene telekomunikacione usluge	
Broj Aneksa ugovora (opciono-ukoliko je zaključen Aneks)	
Korišćeni tarifni paket/model	
Pretplatnički broj	
*Korisničko ime (za uslugu pristupa internetu putem fiksne mreže)	
OBRAZLOŽENJE PRIGOVORA	

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na povredu odredbi pretplatničkog ugovora koji će se rješavati u skladu sa Opštim uslovima za pružanje telekomunikacionih usluga koji su dostupni na www.mtel.ba i u Mtel poslovnim jedinicama.

Mjesto prijema

Podnosilac prigovora:

Datum prijema:

Dana:

**PRIGOVOR KORISNIKA
NA IZNOS RAČUNA ZA IZVRŠENE TELEKOMUNIKACIONE USLUGE**

Opšti podaci o korisiku/podnosiocu prigovora	
Ime i prezime/naziv poslovnog korisnika	
*Ime i prezime ovlaštene osobe (poslovnog korisnika)	
Adresa /sjedište poslovnog korisnika	Ulica: Mjesto:
Kontakt, broj telefona:	
Podaci o prigovoru	
Korišćeni tarifni paket/model	
Usluga u okviru tarifnog paketa na koju se prigovor odnosi	
Broj računa	
Period na koji se prigovor odnosi	
Osporeni iznos računa	
Pretplatnički broj	
*Korisničko ime (za uslugu pristupa internetu putem fiksne mreže)	
OBRAZLOŽENJE PRIGOVORA	

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na račun za izvršene telekomunikacione usluge u roku od 30 dana od dana fakturisanja usluge. Ukoliko prigovor nije podnesen u navedenom roku, račun se smatra prihvaćenim. Korisnik koji je podnio prigovor na iznos računa, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa na koji se odnosi podneseni prigovor. U slučaju neplaćanja nespornog dijela računa, Mtel ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu/privremeno prekinuti pružanje usluge, a u skladu sa tačkom 29. Opštih uslova za pružanje telekomunikacionih usluga. Opšti uslovi za pružanje telekomunikacionih usluga dostupni su na www.mtel.ba i u Mtel poslovnim jedinicama.

Mjesto prijema:

Podnosilac prigovora:

Datum prijema:

Dana: