**CRNA GORA**

**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I**

**POŠTANSKU DJELATNOST**

Bulevar Džordža Vašingtona 56, 81 000 Podgorica

tel. 020 406 700 i 020 406 725

**ŽALBA**

u skladu sa članom 163 Zakona o elektronskim komunikacijama

(“Sl. list CG”, broj 40/13, 56/13, 2/17, 49/19)

|  |
| --- |
| **Podaci o podnosiocu žalbe** |
| Ime i prezime |  |
| Adresa |  |
| Poštanski broj i mjesto |  |
| E-mail |  |
| Kontakt broj |  |

|  |
| --- |
| **Podaci o usluzi**  |
| Operator protiv kojeg se pokreće postupak pred Agencijom |  |
| Telefonski broj ili vrsta usluge na koju se odnosi žalbeni zahtjev  |  |

Saglasno članu 163 Zakona o elektronskim komunikacijama podnosim žalbu Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP) iz sljedećih razloga:

|  |
| --- |
| **Razlog podnošenja zahtjeva (zaokružiti i popuniti)** |
| a) | Prigovor na pristup  |  |
| za mjesec: |  |
| b) | Prigovor na kvalitet usluge |  |
| za mjesec: |  |
| c) | Prigovor na račun za pružene uslugeza mjesec: |

|  |
| --- |
| **Opis razloga podnošenja zahtjeva**  |
|  | Opis problema: |

Izjavljujem da sam prije podnošenja zahtjeva Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost podnio/podnijela pisani prigovor operatoru, u skladu s članom 163 Zakona o elektronskim komunikacijama, a vezano za razloge zbog kojih podnosim predmetnu žalbu.

* Na moj prigovor operator je odgovorio negativno dana \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i donio negativnu odluku.

*(priložiti dokumentaciju koja je upućena operatoru i odluku/odgovor operatora kojim je prigovor odbijen)*

ili

* Na moj prigovor operator nije postupio saglasno odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama, odnosno na isti mi nije odgovoreno.

*(priložiti prigovor koji je podnesen operatoru te dokaz o uručenju/dostavi prigovora operatoru)*

**Napomena:**

* EKIP ne može postupati po žalbama korisnika koji prethodno nijesu pokrenuli postupak pred operatorom.
* Ako je korisnik podnio prigovor operatoru, odnosno žalbu Agenciji saglasno članu 163 Zakona o elektronskim komunikacijama, operator ne može korisniku ograničiti pristup svojim uslugama, odnosno isključiti ga i raskinuti pretplatnički ugovor do odluke Agencije, ukoliko je pretplatnik u roku isplatio **nesporni dio računa** ili iznos koji odgovara prosječnoj vrijednosti posljednja tri mjesečna računa.
* Ako se žalba podnosi u ime druge osobe, uz zahtjev se mora priložiti punomoć za zastupanje u predmetnom postupku.

|  |
| --- |
| **Uz zahtjev obavezno priložiti:** |
| 1. | Prigovor upućen operatoru  |
| 2. | Odgovor operatora na prigovor |
| 3. | Ostala raspoloživa dokumentacija relevantna za rješavanje prigovora (npr. račun, ugovor, ponuda, …) |

 Podnosilac žalbe

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_