



Na osnovu člana 39. stav 1. i člana 38, a u vezi sa članom 45. Zakona o komunikacijama BiH („Službeni glasnik BiH“, broj 31/03, 75/06, 32/10), u cilju ostvarivanja aktivnosti na zaštiti potrošača javnih telekomunikacionih usluga, Vijeće Regulatorne agencije za komunikacije, na 55. sjednici održanoj u Sarajevu, 17. 04. 2012. godine, *donosi*

## **PRAVILO 61/2012**

o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava  
Regulatorna agencija za komunikacije

### **Član 1.**

#### **(Obim)**

Pravilom o vrstama i načinu rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Regulatorna agencija za komunikacije (u daljem tekstu: Pravilo), propisuju se vrste i način rješavanja pritužbi korisnika javnih telekomunikacionih usluga u cilju ostvarenja mjera na zaštiti potrošača u nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije (u daljem tekstu: Agencija). Odredbe ovog pravila ne odnose se na pritužbe iz oblasti emitovanja i elektronskih medija.

### **Član 2.**

#### **(Definicije)**

- (1) Javna telekomunikaciona usluga (u daljem tekstu: usluga) označava uslugu koju pruža ovlašteni operator telekomunikacija ukoliko je pravo na pružanje takve usluge u Bosni i Hercegovini u skladu sa važećim propisima i pod uslovom:
  - a) da je usluga javno dostupna na tržištu,
  - b) da su deklarirani opšti i posebni uslovi pružanja usluge, kao i primjenjive cijene,
  - c) da je ugovor o korištenju usluge pismeno zaključen, ili da se shodno opštim uslovima poslovanja smatra da je ugovor zaključen,
  - d) da se usluga pruža legalno i da njeno pružanje ne zasniva kršenje važećih propisa u Bosni i Hercegovini.
- (2) Telekomunikaciona usluga koja se nudi na tržištu suprotno važećim propisima u Bosni i Hercegovini ne smatra se javnom telekomunikacionom uslugom u smislu ovog Pravila.
- (3) Korisnik usluge označava pravno ili fizičko lice koje je zaključilo, ili se smatra da je zaključilo ugovor o korištenju usluge.

### **Član 3.**

#### **(Ovlašteni podnosilac)**

- (1) U slučaju pritužbi na javne telekomunikacione usluge koje rješava Agencija po članu 45. Zakona o komunikacijama ovlašteni podnosilac je korisnik takve usluge.

- (2) Ovlašteni podnosilac pritužbe je i lice koje je zatražilo korištenje usluge, a u tome je odbijeno ili nije dobilo odgovor na takav zahtjev u roku koji je predviđen opštim uslovima poslovanja operatora telekomunikacija.
- (3) Lica koja koriste nelegalne telekomunikacione usluge ne mogu podnositi pritužbe po odredbama ovog Pravila, ali mogu podnijeti prijavu protiv nelegalnog operatora.

#### Član 4.

##### **(Dokazivanje statusa)**

- (1) Podnosilac pritužbe dužan je predočiti Agenciji kopiju zaključenog ugovora koji se odnosi na uslugu povodom koje je podnesena pritužba, čime dokazuje status ovlaštenog podnosioca.
- (2) U slučaju da se za konkretnu uslugu ne zaključuje poseban ugovor, korisnik je dužan da se pozove na opšte uslove poslovanja operatora, uz opis konkretne usluge koja mu je pružena ili trebala biti pružena. Ukoliko se usluga pruža pod posebnim nazivom, podnosilac pritužbe dužan je navesti i naziv te usluge.
- (3) Ukoliko se pritužba odnosi na: odbijanje pristupa usluzi; propust da se odgovori na zahtjev za pristup usluzi ili je protekao rok za realizaciju usluge predviđen opštim uslovima poslovanja operatora telekomunikacija; u takvim slučajevima podnosilac prilaže bilo koji akt kojim se dokazuju takve činjenice, ili daje pismenu izjavu o tim okolnostima.

#### Član 5.

##### **(Uslov za pokretanje postupka)**

- (1) Postupak rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge po odredbama ovog Pravila pokrenuće se pod uslovom:
  - a) da je pritužba podnesena od strane ovlaštenog podnosioca,
  - b) da se radi o pritužbi za koju je propisano da se rješava prema odredbama ovog Pravila,
  - c) da je pritužba podnesena na odgovarajućem obrascu koji će Agencija učiniti raspoloživim na svojoj web stranici, ili u drugoj formi na zahtjev zainteresovanog lica,
  - d) da se podnosilac sa pritužbom predhodno obratio operatoru i da pritužba nije riješena u roku propisanom općim uvjetima poslovanja operatora telekomunikacija.
- (2) Bez obzira na odredbe stava (1) ovog člana, postupak se neće pokrenuti ukoliko je:
  - a) pritužba preuranjena, ili je
  - b) pokrenut spor pred sudom o istovjetnim pitanjima čije se rješavanje traži u pritužbi, a nije pravosnažno okončan do dana podnošenja pritužbe, ili je
  - c) pritužba podnesena istekom 120 dana, od dana:
    - 1) podnošenja pritužbe operatoru, ili
    - 2) podnošenja zahtjeva za uslugu, a zahtjev nije riješen, ili
    - 3) prijema obavijesti u kojoj se navodi neprimjereno dug rok za realizaciju usluge, ili
    - 4) prijema obavijesti kojom se odbija zahtjev za uspostavu usluge, ili
    - 5) nastanka drugog relevantnog događaja, pod uslovom da podnosilac dokaže primjenjivost tog dana na predmetno pitanje.

- (3) O ispunjenosti formalnih uslova za pokretanje postupka odlučuje se u skladu sa odredbama Zakona o upravnom postupku.

## Član 6.

### (Vrste pritužbi)

- (1) Postupak rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge po odredbama ovog Pravila može se pokrenuti:
- a) ukoliko operator ne pruža svim korisnicima pristup svojim javno oglašenim telekomunikacionim uslugama na transparentnom, objektivnom i nediskriminatorском osnovu i u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima,
  - b) ukoliko operator putem svoje usluge ne omogućava da svaki korisnik njegove usluga putem te usluge ima neograničen pristup bilo kojem drugom takvom korisniku u Bosni i Hercegovini,
  - c) ukoliko operator ne štiti interese svih korisnika telekomunikacionih usluga, u smislu dostupnosti tih usluga, njihovog kvaliteta i cijena,
  - d) ukoliko nivo kvaliteta u pružanju telekomunikacionih usluga i telekomunikacione opreme nije u skladu sa važećim standardima, kao i karakteristikama usluge koju reklamira operator,
  - e) ukoliko cijene telekomunikacionih usluga nisu transparentne i nediskriminatorne,
  - f) ukoliko operator ne sačini pisani ugovor prije početka pružanja usluge, a takav ugovor sa korisnikom je obavezan,
  - g) ukoliko je operator promijenio uslove koji za posljedicu imaju promjenu sadržaja ugovora i iste nije objavio u odgovarajućem obliku najmanje mjesec dana prije stupanja na snagu iz kog razloga korisniku nije bilo omogućeno da raskine ugovor povodom nastupajuće promjene,
  - h) ukoliko operator ne vodi imenik pretplatnika javne telefonske usluge i na zahtjev daje podatke iz takvog imenika,
  - i) ukoliko operator na zahtjev pretplatnika nije isključio njegov broj iz imenika pretplatnika javne telefonske usluge.
  - j) ukoliko operator ne pruža telekomunikacionu uslugu, odnosno ukoliko je pruža suprotno ugovorenim uslovima,
  - k) iz drugih razloga koji nisu propisani ovim članom, pod uslovom da se u predhodnom postupku dokaže primjenjivost takvih razloga na konkretnu uslugu kao i nadležnost Agencije za rješavanje takvih pitanja.
- (2) Postupak rješavanja pritužbi na javne telekomunikacione usluge po odredbama ovog Pravila ne može se pokrenuti radi: utvrđivanja međusobnih finansijskih potraživanja među stranama i detalja tih potraživanja; utvrđivanja ispravnosti obračuna usluge što ne isključuje pravo Agencije na provjeru ispravne primjenjene važećeg tarifnog modela; utvrđivanja drugih obligaciono-pravnih odnosa među stranama i detalja koji se ne tiču propisa o telekomunikacijama i uslova dozvola; odlučivanje o pravnim stvarima koje nisu uređene propisima o telekomunikacijama ili su očigledno predmet primjene drugih važećih propisa; utvrđivanja stvari koje su u isključivoj nadležnosti suda ili druge institucije.

Član 7.

**(Rok za rješavanje pritužbi)**

Agencija nastoji riješiti pritužbe u razumnom roku, ali najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana kada je pritužba dostavljena Agenciji.

Član 8.

**(Metod rješavanja)**

Na postupak rješavanja pritužbi po odredbama ovog Pravila primjenjuju se opšta pravila Zakona o upravnom postupku.

Član 9.

**(Odluka po pritužbi)**

- (1) Odluka po pritužbi donosi se u formi rješenja iz člana 193. Zakona o upravnom postupku.
- (2) Protiv odluke po pritužbi dozvoljena je žalba u skladu sa članom 47. Zakona o komunikacijama.
- (3) Odlukom o pritužbi Agencija može:
  - a) dati mišljenje o osnovanosti pritužbe koje podnosilac može koristiti kao dokaz u postupku pred drugim nadležnim organom ili sudom,
  - b) naložiti operatoru da riješi pritužbu u određenom roku i o tome obavijesti Agenciju,
  - c) naložiti operatoru određeno postupanje koje je isti dužan ispoštovati,
  - d) poništiti određenu odluku operatora ukoliko je ista u očiglednoj suprotnosti sa propisima iz nadležnosti Agencije kojima se uređuje pružanje telekomunikacionih usluga,
  - e) odbiti pritužbu podnosioca.
- (4) Agencija može proslijediti pritužbu drugom organu na rješavanje, ili zatražiti mišljenje drugog organa.

Član 10.

**(Oslobađanje od administrativne takse)**

- (1) Na postupak koji se pokreće prema odredbama ovog Pravila ne naplaćuje se administrativna taksa na zahjev, kao ni administrativna taksa na rješenje.
- (2) Na žalbu protiv rješenja ili zaključka donesenog u postupku koji se vodio prema odredbama ovog Pravila naplaćuje se propisana administrativna taksa.

Član 11.  
**(Prelazne odredbe)**

- (3) U slučaju da su dozvolama ili drugim propisima Agencije koji su stupili na snagu prije donošenja ovog Pravila predviđene druge vrste ili načini rješavanja pritužbi korisnika, na rješavanje takvih pritužbi primjenjivaće se odredbe ovog Pravila.
- (4) Postupci koji su započeti a nisu dovršeni na dan stupanja na snagu ovog Pravila riješiće se prema propisima i odredbama dozvola koje su važili na dan pokretanja takvog postupka, izuzev ukoliko je za podnosioca povoljnije da se postupak provede po odredbama ovog Pravila.

Član 12.  
**(Stupanje na snagu i objava)**

Ovo Pravilo stupa na snagu osmog (8) dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku BiH“.

Sarajevo, 25. 04. 2012. godine

Broj: 01-02-1158-1/12

PREDSJEDAVAJUĆI VIJEĆA

Neven Tomić