

# ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРИ КОРИСТЕЊЕ НА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ



**ОПМ**

Организација на потрошувачите  
на Македонија



Министерство за Економија

## ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРИ КОРИСТЕЊЕ НА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ

**Н**ие сме потрошувачи и кога секојдневно гледаме телевизија, се вклучуваме на интернет или го користиме нашиот мобилен или фиксен телефон.

Во ерата на дигитализација свесни сме и дека голем дел од нашиот семеен буџет се одлева за подмирување на сметките кон давателите на телекомуникациски услуги кои опфаќаат услуги на мобилна или фиксна телефонија, телевизија или интернет и притоа ни овозможуваат да бидеме електронски поврзани со целиот свет. Тоа денеска не претставува луксуз во семејството, туку потреба која ни овозможува да добиеме повеќе информации и да стекнеме нови знаења.

Но, дали ние, како корисници на телекомуникациски услуги, доволно ги знаеме своите права и дали знаеме како да се заштитиме тогаш кога нашите права при користење на овие услуги се прекршени. Сметката ни е превисока, евидентирани ни се меѓународни разговори иако не сме разговарале со никого во странство, укинати ни се омилените ТВ канали, интернетот е во прекин повеќе денови, во контакт-центарот за оплаки на операторот никој не се јавува.

Во оваа брошура даваме одговори на најчесто поставуваните прашања при користење на телекомуникациски услуги, но и информации за тоа каде да се обратите за заштита на вашите права при користење на овие услуги и тоа:



**1 Дали ако имаме викендичка во некој планински предел имаме право на ТВ приклучок и квалитетна услуга?**

- Давателот на услугата треба да овозможи достапност на услугата до сите потрошувачи во Република Македонија, без оглед на географската локација;
- Услугата треба да има соодветен квалитет и прифатлива цена.

**2 Дали операторот може да ми го ограничи пристапот до услугите?**

Во случај ако како корисник на услугата сторите повреда на условите кои се наведени во договорот, давателот на услугата може да ви го ограничи пристапот до услугите или да го раскине договорот





и да ја прекине испораката на услугата. Во ваков случај, операторот е должен писмено да ве извести за повредата и мерката што ќе ја преземе и да ви определи разумен рок за исполнување на договорените обврски.

Доколку е технички можно, операторот мора да ви го ограничи пристапот само до оние услуги во однос на кои сте сториле повреда, освен во случај на злоупотреба, континуирано доцнење со плаќањето или неплаќање на сметките. Операторите не смеат да ви го ограничат пристапот и користењето на броевите на службите за итни повици.



### **3. Дали постои исклучок од ова правило?**

Исклучок од ова правило претставуваат случаите кога со повредата се предизвикува моментална и сериозна закана по јавниот ред, јавната безбедност, здравјето на луѓето и животната средина, или голема материјална или оперативна штета. Тогаш операторите не се должни однапред да ве известуваат за мерките што ќе ги преземат.



### **4. Дали операторот може по автоматизам да ми го продолжи договорот без претходно да ме извести?**

Операторот, во понудата на своите услуги, треба да ви обезбеди можност за склучување на претплатнички договор со задолжително траење на договорната обврска за временски период од 12 месеци. Најдолг задолжителен период на кој може да го склучите претплатничкиот договор е 24 месеци.



Обврските од договорите со задолжително времетраење не смеат да ви бидат продолжени по автоматизам по истекот на иницијално договорениот временски период, односно, во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење на договорот, операторот треба да ве извести дека ви истекува договорот.



**5. Што треба да сторам доколку не сум задоволен од брзината на интернет-услугата која е дефинирана со мојот претплатнички договор?**

Како потрошувач имате право да се обратите кај операторот и да побарате интернет-услугата да ја има онаа брзина којашто операторот ви ја гарантирал при склучувањето на претплатничкиот договор.

Но, доколку операторот и понатаму во текот на два месеца по ред продолжува да не ви ја испорачува интернет-услугата со квалитетот утврден во претплатничкиот договор, односно испорачаната услуга е под минимално гарантираната брзина, вие имате право да го раскинете претплатничкиот договор пред истекот на договорениот период при што, доколку го раскинете договорот, немате обврска да ги вратите поволностите што сте ги добиле или, пак, да ви бидат наплатени казнени пенали.

**6. Неколку дена не бев во можност да се вклучам на интернет, односно не можев да ја користам услугата. Што можам да побарам од операторот како надомест?**

Во вакви случаи можете да барате сразмерно намалување на сметката за онолку проценти колку што услугата не била испорачана.



**7. Доколку на сметката ми се евидентирани трошоци за интернет, роаинг, апликации и сл., кои не сум ги користел, дали сметката морам да ја платам?**

Доколку вашиот број има одобрување за користење на роаинг и интернет, тогаш секогаш постои можност тој да се приклучи на друга (странска) мрежа или да се поврзе со интернет (особено е чест случајот со паметните телефони). Доколку не ги користите овие услуги, побарајте од операторот да ги исклучи за вашиот број, со што ќе бидете сигурни дека за овие дополнителни услуги нема да имате трошоци.

Трошоците кои произлегуваат од користењето на апликации, квизови и наградни игри кои вие сами сте ги активирале, се на ваш товар. Трошоците кои ви се наплатени, а притоа вие сами не сте побарале да ги користите, треба да бидат избришани од вашата сметка.

**8. Доколку ја платам сметката за која приговарам до операторот и приговорот биде решен во моја корист, како платените средства ќе ми бидат надоместени?**

Операторот има обврска да ги врати паричните средства во случаи на основан приговор на претплатникот поради кој неоправдано е зголемен износот на сметката во висина на погрешното задолжување, со пресметана законска казнена камата.

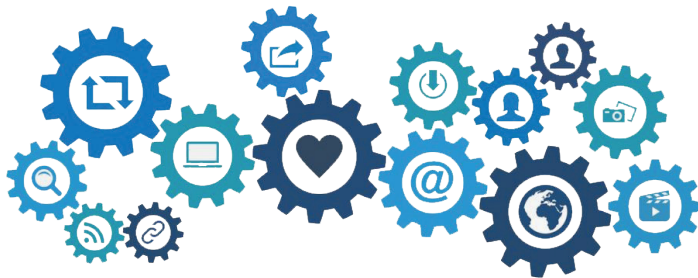
**9. Дали ќе бидам исклучен од мрежата на операторот доколку не ја платам сметката за која приговарам?**

Операторот треба да не го ограничи пристапот до неговите услуги доколку претплатникот поднесе писмен приговор во врска со износот на сметката, сè до донесувањето на конечна одлука.

**10. Дали можам да побарам од давателот на услугата да ми овозможи префрлање на телефонскиот приклучок на нова локација?**

Вие, како потрошувач, имате право со писмено барање до операторот да побарате преселување на претплатнички приклучок на друга адреса. Доколку е технички можно, операторот, во рок определен во неговите општи услови за пристап и користење на неговите услуги, ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број. Доколку преселувањето технички не е можно, операторот треба да ве извести за тоа и треба да ви овозможи претплатничкиот договор да го раскинете во согласност со условите во договорот, што подразбира дека договорот ќе може да го раскинете само со претходно плаќање пенали или, пак, да го отстапите на друго лице. За преселување на приклучокот треба да платите трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во согласност со ценовникот на операторот.





**11. Дали операторот е должен да ми го даде кодот за декодирање на мобилниот телефон по истекот на важноста на претплатничкиот договор?**

Во согласност со воспоставената практика, операторите се должни да ви го дадат кодот по истекот на рокот за кој е склучен претплатничкиот договор.

**12. Каде треба да се обратам доколку операторот не ми го даде кодот за декодирање?**

Доколку операторот не сака да ви го даде кодот за декодирање, треба да се обратите во Државниот пазарен инспекторат како надлежен инспекциски орган.

**13. Како да ги заштитам моите права како потрошувач во случај на нивно прекршување од страна на давателот на услугата?**

Во ситуации кога како потрошувачи ќе се соочите со превисока фактура за користење на електронско-комуникациски услуги, кога постојано има прекини во приемот на телевизиски услуги, или на друг начин сте незадоволни од услугите на операторот, вие, во согласност со Законот за електронски комуникации имате право на приговор до операторот.

Приговорот може да го поднесете во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнувањето на активностите кои се





предмет на приговорот. Операторите се должни да одлучат по приговорот во рок од 15 дена од денот на приемот и за тоа писмено да ве известат.

Доколку не сте задоволни од донесената одлука по приговорот, имате право, во рок од 15 дена од денот на приемот, да побарате заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации (АЕК).

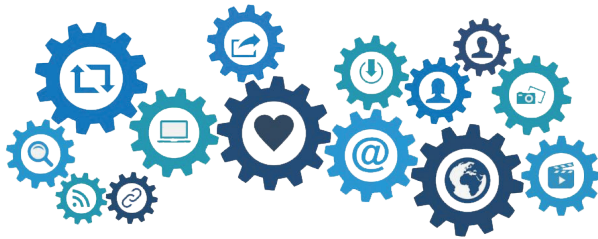
На крајот, треба да се нагласи дека ако се утврди дека операторот ги повредил одредбите од склучениот договор или неоправдано ви го прекинал обезбедувањето на услугата, вие имате право да го раскинете договорот без надоместок, како и право на поврат на сите неоправдано наплатени парични средства.

**Доколку имате проблем или дополнителни прашања, ве молиме да го контактирате Советодавното биро на Организацијата на потрошувачи на Македонија на тел. 02/3179/592 или на следната електронска пошта [sovetuvanja@opm.org.mk](mailto:sovetuvanja@opm.org.mk)**

**Ве молиме прочитајте ги следниве ПРЕПОРАКИ:**

- **ДОБРО ПРОЧИТАЈТЕ ГО ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР ПРЕД ДА ГО ПОТПИШЕТЕ;**
- **СЕКОГАШ ПОБАРАЈТЕ ДОВОЛНО ИНФОРМАЦИИ ОД ОПЕРАТОРОТ ЗА:**
  - **ЦЕНАТА И ПОВОЛНОСТИТЕ ДОКОЛКУ КОРИСТИТЕ ПАКЕТ НА УСЛУГИ (фиксна телефонија, мобилна телефонија, интернет и ТВ претплата),**
  - **ПОМОШ ПРИ ИЗБОР НА НАЈПОВОЛЕН ПАКЕТ ПРИЛАГОДЕН НА ВАШИТЕ ПОТРЕБИ И БАРАЊА,**
  - **ИНФОРМАЦИИ ЗА ДОПОЛНИТЕЛНИТЕ УСЛУГИ И ЦЕНА КОЈА ТРЕБА ДА ЈА ПЛАТИТЕ ДОКОЛКУ ГИ АКТИВИРАТЕ,**
  - **ИНФОРМАЦИИ ЗА КУПУВАЊЕ ЕЛЕКТРОНСКИ УРЕДИ НА РАТИ СО МОЖНОСТ ЗА НИВНА ОТПЛАТА ПРЕКУ СМЕТКАТА, КАКО И ИЗНОСОТ НА КАМАТАТА КОЈА ПРИТОА СЕ ПРЕСМЕТУВА,**

## ПРАВТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРИ КОРИСТЕЊЕ НА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ



- МОЖНОСТА ЗА ПРЕДВРЕМЕНО РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ СО ЗАДОЛЖИТЕЛНО ВРЕМЕТРАЕЊЕ;
- ИМАЈТЕ ПРЕДВИД ДЕКА ОПРЕМАТА КОЈА ЈА ДОБИВАТЕ НА РЕВЕРС ОД СТРАНА НА ОПЕРАТОРОТ ТРЕБА ДА ЈА ВРАТИТЕ НЕОШТЕТЕНА ПО ИСТЕКОТ НА ДОГОВОРОТ;
- СЕКОГАШ ПОБАРАЈТЕ ПОТВРДА ПРИ ВРАЌАЊЕ НА ОПРЕМАТА ДОБИЕНА НА РЕВЕРС;
- ЧУВАЈТЕ ГИ ПЛАТЕНИТЕ СМЕТКИ;
- ЗА СИТЕ НЕЈАСНОТИИ ОКОЛУ ВАШИТЕ ПРАВА МОЖЕТЕ ДА ПОБАРАТЕ ИНФОРМАЦИИ ОД ДАВАТЕЛИТЕ НА УСЛУГИТЕ И АГЕНЦИЈАТА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ НА БЕСПЛАТНАТА ТЕЛЕФОНСКА ЛИНИЈА 190 ИЛИ НА ВЕБ-СТРАНИЦАТА [www.komuniciraj.mk](http://www.komuniciraj.mk)

