

Prilog 2.

OPŠTI USLOVI PRUŽANJA UNIVERZALNE USLUGE

1.Uvod

Mtel D.O.O. Podgorica (u daljem tekstu: MTEL) je dužan da pruža univerzalne usluge u skladu sa: Zakonom o elektronskim komunikacijama („Sl. list CG“, br. 100/24), (u daljem tekstu: Zakon), Pravilnikom o načinu pružanja univerzalnih usluga („Sl. list CG“, broj 101/25), Pravilnikom o vrstama povoljnosti i mjera za lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe („Sl. list CG“, broj 132/25), odredbama Rješenja br.0405-35/8 od 30.1.2026.g, u kojem je za operatora Univerzalnog usluge u Crnoj Gori izabran MTEL od strane Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost za pristup usluzi odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i usluzi govorne komunikacije, propisanog kvaliteta, koje treba da su na cijeloj teritoriji Crne Gore dostupne svim potrošačima po pristupačnim cijenama, bez obzira na njihov geografski položaj, uključujući i osnovni priključak na elektronsku komunikacionu mrežu na fiksnoj lokaciji.

MTEL je određen za operatora univerzalne usluge u sljedećim opštinama: Bar, Berane, Bijelo Polje, Budva, Cetinje, Danilovgrad, Herceg Novi, Mojkovac, Nikšić, Pljevlja, Podgorica, Rožaje, Ulcinj, Andrijevica, Plužine i Petnjica, na period od tri (3) godine

MTEL je u skladu sa Pravilnikom o načinu pružanja univerzalne usluge odgovoran za ispunjavanje svakog opravdanog zahtjeva korisnika za priključak na javnu elektronsku komunikacionu mrežu na fiksnoj lokaciji.

Za rješavanje svih ostalih pitanja u vezi univerzalnih usluga koja nisu regulisana ovim opštim uslovima za pružanje univerzalne usluge, primjenjivaće se važeći Opšti uslovi pružanja usluga Mtel-a .

2.Posebne obaveze operatora univerzalne usluge

MTEL je dužan da omogući ispravno i nesmetano funkcionisanje svoje komunikacione mreže u djelokrugu svoje odgovornosti u skladu s odredbama Zakona, Pravilnika o načinu pružanja univerzalnih usluga i drugim propisima donesenim na osnovu Zakona.

MTEL će omogućiti dostupnost svojih komunikacionih usluga tokom 24 sata svakoga dana u sedmici. Ukoliko zbog razloga više sile dođe do privremenog ukidanja ili ograničenja određenog broja ili vrste usluga, MTEL će u najkraćem mogućem roku omogućiti univerzalnu uslugu.

MTEL će uspostaviti i održavati:

1. službu podrške korisnicima usluga i
2. službu za prijavu i otklanjanje smetnji i kvarova.

Za dodatne informacije korisnici se mogu obratiti Korisničkom servisu MTEL-a na broj1600, ili posjetite najbližu poslovnicu. Korisnički servis je dostupan 24/7 a radno vrijeme poslovnica je istaknuto na zvaničnom web sajtu MTEL-a.

3. Obaveza javnog informisanja o univerzalnoj usluzi

MTEL će sve informacije u vezi sa ostvarivanjem prava na univerzalnu uslugu učiniti javno i lako dostupnim putem svoje internet stranice, i to tako da budu jasno istaknute na početnoj stranici sajta.

Pored toga, MTEL će iste informacije istaći i u svojim poslovnicama, na vidljivom mjestu, kako bi korisnici bili pravovremeno i potpuno informisani o uslovima, postupku, cijenama i pravima u vezi sa univerzalnom uslugom.

4. Ugovaranje alternativnog paketa usluga

Korisnik kojem je omogućeno pružanje univerzalne usluge na osnovu prava na univerzalnu uslugu ima pravo da, uz saglasnost MTEL-a kao operatora univerzalne usluge, zaključi ugovor za korišćenje drugog komercijalnog paketa usluga, pod uslovom da za to postoji tehnička mogućnost.

U tom slučaju, korisnik zadržava pravo na priključak ostvaren u okviru univerzalne usluge, dok se dalja isporuka i naplata usluga vrši prema uslovima izabranog komercijalnog paketa koji je predmet ugovora između korisnika i MTEL-a.

5. Brzina pružanja odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu

MTEL kao operator univerzalne usluge obezbijediće minimalnu brzinu preuzimanja (download) podataka od najmanje 10 Mb/s i brzinu slanja (upload) podataka od najmanje 1 Mb/s za uslugu širokopojasnog pristupa internetu, u skladu sa utvrđenom brzinom širokopojasnog pristupa internetu, koju je na osnovu Analize kvaliteta pružanja univerzalnih usluga utvrdila nadležna Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore, u skladu sa Zakonom.

6. Parametri kvaliteta univerzalne usluge

Parametri kvaliteta za pružanje univerzalne usluge definisani su sljedećim značenjima i vrijednostima:

- vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji je vrijeme koje protekne od trenutka kada MTEL primi ispravan zahtjev do trenutka kada je funkcionalna usluga dostupna za korišćenje u posmatranom periodu. Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji ne može preći 65 dana za 95% ostvarenih priključaka u posmatranom periodu, odnosno 90 dana za 99% ostvarenih priključaka u posmatranom periodu;
- učestalost kvarova na pristupnoj liniji je procentualni odnos između broja ispravnih prijava kvara u posmatranom periodu i prosječnog broja pretplatničkih pristupnih linija u istom periodu. Učestalost kvarova po pristupnoj liniji (priključku) ne može preći 15% u posmatranom periodu;
- vrijeme otklanjanja kvara je vrijeme mjereno u satima koje je proteklo od trenutka podnošenja ispravne prijave kvara nadležnoj službi MTEL-a do trenutka uklanjanja kvara, odnosno ponovnog uspostavljanja pružanja javne komunikacione usluge.

Vrijeme otklanjanja kvara utvrđuje se za sve kvarove prijavljene od strane korisnika bez obzira na mjesto kvara u posmatranom periodu i ne može preći 48 sati za 80% svih kvarova u posmatranom periodu;

- učestalost neuspješnih poziva je procentualni odnos između broja neuspješnih poziva i ukupnog broja svih pokušaja uspostavljanja poziva u posmatranom periodu. Učestalost neuspješnih poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži MTEL-a ne smije preći 2% od ukupnog broja pokušanih poziva u posmatranom periodu, kada se radi o pozivima ka destinacijama u Crnoj Gori;
- vrijeme uspostavljanja poziva je vrijeme, koje je proteklo od trenutka kada javna komunikaciona mreža primi sve podatke potrebne za uspostavljanje poziva, do trenutka kada korisnik koji je inicirao poziv dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja. Prosječno vrijeme uspostavljanja poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora univerzalnih usluga ne može preći tri (3) sekunde u posmatranom periodu, dok u slučaju uspostavljenih 80% poziva u posmatranom periodu, vrijeme uspostavljanja poziva ne može preći pet (5) sekundi;
- vrijeme odziva službe za korisnike je vrijeme koje protekne od završetka biranja broja do trenutka kada se na poziv javi operater (ljudska osoba). Prosječno vrijeme odziva službe za korisnike, ne smije preći 15 sekundi u posmatranom periodu, dok procenat poziva na koje je MTEL odgovorio u vremenu do 20 sekundi, ne smije biti manji od 80% u posmatranom periodu;
- vrijeme odziva Univerzalne službe informacija je vrijeme koje protekne od završetka biranja broja do trenutka kada se na poziv javi operater (ljudska osoba) MTEL-a. Prosječno vrijeme odziva Univerzalne službe informacija ne smije preći 15 sekundi u posmatranom periodu dok procenat poziva na koje Univerzalna služba informacija odgovori u vremenu do 20 sekundi, ne smije biti manji od 80% u posmatranom periodu;
- učestalost prigovora na račun za univerzalne usluge je procentualni odnos između broja osnovanih prigovora na račune za univerzalne usluge i ukupnog broja svih izdatih računa za univerzalnu uslugu. Učestalost ovih prigovora ne smije preći 0,5% od ukupnog broja izdatih računa u posmatranom periodu;
- brzina prenosa podataka definisana je u članu 5 ovih Opštih uslova.

7. Zahtjev za pružanje univerzalne usluge

MTEL će realizovati svaki opravdani zahtjev korisnika za pružanje univerzalne usluge odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i usluga govorne komunikacije, uključujući i priključak koji na fiksnoj lokaciji, po pristupačnoj cijeni na fiksnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegovog prebivališta odnosno registrovanom sjedištu poslovnog subjekta.

MTEL će u slučaju nemogućnosti realizacije zahtjeva za pružanje usluge na traženoj lokaciji, korisnike uputiti na druge operatore univerzalne usluge, ukoliko na tom području postoji još neki operator koji je određen za operatora univerzalne usluge.

Zahtjev za pružanje univerzalne usluge mogu zatražiti i preduzetnici, mala i srednja preduzeća i neprofitne organizacije.

Zahtjev je opravdan ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1. korisnik zahtijeva samo jedan priključak na javnu elektronsku komunikacionu mrežu na lokaciji prebivališta odnosno registrovanom sjedištu poslovnog subjekta;

2. korisnik na lokaciji na koju se zahtjev odnosi ne može kod drugog operatora koristiti elektronske komunikacione usluge, koje odgovaraju uslugama iz opsega univerzalne usluge, sa istim ili boljim karakteristikama od onih definisanih univerzalnom uslugom;
3. da se lokacija na kojoj se traži realizacija priključka, u slučaju javne fiksne elektronske komunikacione mreže, nalazi na udaljenosti do 300 m od najbliže pristupne tačke javne elektronske komunikacione mreže operatora univerzalne usluge, bez obzira koliko bi koštala realizacija priključka;
4. da se lokacija na kojoj se traži realizacija priključka, u slučaju javne mobilne elektronske komunikacione mreže, nalazi unutar područja pokrivenosti mrežom na osnovu predikcije pokrivenosti signalom koju radi Agencija, bez obzira koliko bi koštala realizacija priključka, ali da ispunjava parametre kvaliteta propisane ovim Pravilnikom;
5. da trošak realizacije priključka ne prelazi iznos od 3.600,00 € (bez PDV-a).
6. da bez dodatnih troškova za podnosiocе zahtjeva, izvrši proširenje mreže pod uslovom da na površini od najmanje 0,1 km² postoji najmanje deset (10) neriješenih zahtjeva za realizaciju priključka.

Ako korisnik želi više od jednog priključka, svaki dodatni priključak dužan je da plati po uobičajenim komercijalnim uslovima MTEL-a.

Zahtjev za pružanje univerzalne usluge, korisnik podnosi MTEL-u u pisanoj formi.

Opravdani zahtjev za pružanje univerzalne usluge se može realizovati bilo kojom tehnologijom ili kombinacijom tehnologija, koje zadovoljavaju zahtjeve univerzalne usluge.

MTEL će realizovati pružanje univerzalne usluge u roku od najviše 65 dana od dana podnošenja zahtjeva za realizaciju iste.

Korisnik podnosi MTEL-u zahtjev za pružanje univerzalne usluge operatoru univerzalne usluge u pisanoj formi i isti sadrži relevantne podatke o korisniku i lokaciji na kojoj se traži pružanje univerzalne usluge.

MTEL će, u roku od najviše 15 dana od dana prijema zahtjeva za pružanje univerzalne usluge, dostaviti odgovor da li je zahtjev opravdan ili nije. Ukoliko zahtjev uključuje i realizaciju priključka, MTEL će da izvrši procjenu troška priključenja i dostaviti odgovor u istom roku da li je zahtjev prihvaćen kao opravdan, odnosno da li će biti realizovan bez dodatnih troškova za korisnika, u predviđenom roku.

Korisnik je dužan da u roku od pet dana od dana prijema obračuna troškova za realizaciju priključka, MTEL-u dostavi pisanu saglasnost o prihvatanju realizacije pružanja univerzalne usluge.

Davanje saglasnosti obavezuje korisnika u smislu da ne može odustati od zaključenja ugovora, osim u slučaju više sile.

Ako zahtjev krajnjeg korisnika ne ispunjava predviđene zakonske uslove MTEL će, u roku od 15 dana od prijema takvog zahtjeva, dostaviti korisniku detaljan obračun predviđenih troškova priključenja i opis planiranog tehničkog rješenja. U tom slučaju, korisnik ima mogućnost realizacije priključka ukoliko plati troškove koji prelaze iznos od 3.600,00 € (bez PDV-a), ali je dužan da prethodno dostavi pisanu saglasnost MTEL-u u roku od pet dana od dana prijema obračuna troškova za realizaciju priključka, pri čemu MTEL može korisniku ponuditi mogućnost plaćanja prekoračenog iznosa u ratama.

Davanje saglasnosti obavezuje korisnika u smislu da ne može odustati od zaključenja ugovora, osim u slučaju više sile.

Rok za realizaciju priključka je najviše 65 dana od dana kada korisnik prihvati ponudu i dostavi saglasnost da snosi dodatne troškove.

Korisnik je dužan da potpiše ugovor o korišćenju univerzalne usluge na period od najmanje 24 mjeseca.

Dokumentacija koja je neophodna za aplikaciju za usluge iz oblasti Univerzalnog usluge:

- 1) potrebno je ispuniti obrazac Zahtjeva za pružanje univerzalne usluge koji sadrži osnovne podatke o podnosiocu zahtjeva, podatke o lokaciji gdje se želi izvršiti instalacija kao i podatke da li potencijalni korisnik pripada kategoriji socijalno ugroženih ili lica sa invaliditetom;
- 2) potvrda o mjestu prebivališta koju izdaje Područna jedinica za upravne unutrašnje poslove ili filijala za upravne unutrašnje poslove MUP Crne Gore, odnosno izvod iz Centralnog registra privrednih subjekata za pravna lica;
- 3) u slučaju da potencijalni korisnik pripada kategoriji lica u stanju socijalne potrebe ili lica sa invaliditetom potrebno je da priloži i dokaz o tome sa potvrdom koju izdaje nadležni organ.

Zainteresovani korisnici zahtjev za priključak preko Univerzalnog usluge mogu da podnesu u svim poslovnicama MTEL-a.

8. Ugovor

Korisnik je dužan da potpiše pretplatnički ugovor o korišćenju univerzalne usluge na period od najmanje 24 mjeseca.

Korisnik u stanju socijalne potrebe i/ili kranji korisnik sa invaliditetom iz člana 10 ovih Opštih uslova zaključuje pretplatnički ugovor na najmanje 24 mjeseca.

Korisnik koji je ostvario pravo na korišćenje paketa/usluge za socijalno ugrožene kategorije krajnjih korisnika, dužan je u roku od 30 dana od dana isteka svake pojedine godine korišćenja usluge dostaviti MTEL-u važeće rješenje po osnovu kojeg ostvaruje pravo na korišćenje ovih paketa/usluga. MTEL će prije početka roka od 30 dana od isteka svake pojedine godine korišćenja usluge korisnicima uputiti obavještenje sa jasno naznačenim rokom za dostavljanje tražene dokumentacije.

Korisnik je dužan da po gubitku statusa socijalno ugrožene kategorije lica iz člana 10 ovih Opštih uslova, bez odlaganja o istome obavijesti MTEL. Mtel će u tom slučaju, ili u slučaju kada korisnik u roku od 30 dana od dana isteka svake pojedine godine ne dostavi važeće rješenje po osnovu kojeg ostvaruje pravo na korišćenje ovih paketa/usluga ponuditi neki od komercijalnih usluga dostupnih na lokaciji korisnika. U slučaju da korisnik ne prihvati navedenu ponudu, Mtel će raskinuti ugovor, a korisnik nema obavezu plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida.

9. Cijena univerzalne usluge

Cijene univerzalne usluge definisane su cjenovnikom univerzalne usluge koji se usklađuje sa Analizom kvaliteta pružanja univerzalne usluge koju sprovodi Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost najmanje jednom u tri godine i kojom se određuju maksimalne cijene univerzalne usluge, cjenovne opcije ili pakete za korisnike univerzalne usluge, kao i maksimalne cjenovne opcije ili pakete za lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe.

10. Povoljnosti u korišćenju Univerzalne usluge za socijalno ugrožena lica i lica sa invaliditetom

Socijalno ugrožena lica i lica sa invaliditetom imaju pravo na posebne povoljnosti kao korisnici univerzalne usluge u skladu sa ponudom sa cjenovnikom predviđenim za ovu kategoriju lica.

Povoljnosti koje Mtel obezbjeđuje krajnjim korisnicima koji su lica sa invaliditetom i lica u stanju socijalne potrebe, radi omogućavanja pristupa i korišćenja javnih elektronskih komunikacionih usluga, su:

- 1) korišćenje terminalne opreme bez naknade;
- 2) mogućnost otkupa terminalne opreme nakon isteka ugovora;
- 3) prioritetno priključenje i otklanjanje kvarova;
- 4) posebni tarifni paketi utvrđeni na osnovu procjene pristupačnosti cijena univerzalnih usluga.

Socijalno ugroženim licem smatra se:

- 1) pojedinci i porodice koje su ostvarile pravo na materijalno obezbjeđenje u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna i dječja zaštita;
- 2) pružaoci usluga porodičnog smještaja-hraniteljstva i porodičnog smještaja u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna i dječja zaštita;
- 3) lica koja su ostvarila pravo na novčanu naknadu materijalnog obezbjeđenja u skladu sa zakonom kojim se uređuje boračka i invalidska zaštita;
- 4) lica koja su ostvarila pravo na staračku naknadu ili na olakšice za plaćanje doprinosa za obavezno socijalno osiguranje poljoprivrednika u skladu sa zakonom kojim se uređuje poljoprivreda i ruralni razvoj;
- 5) lica koja su ostvarila pravo na najnižu penziju u skladu sa zakonom kojim se uređuje penzijsko i invalidsko osiguranje;
- 6) lica koja su ostvarila pravo na novčanu pomoć koju odobrava centar za socijalni rad, po osnovu priznatog statusa azilanta ili stranca sa odobrenom supsidijarnom zaštitom, u skladu sa zakonom kojim se uređuje međunarodna i privremena zaštita stranaca;
- 7) lica koja su ostvarila pravo na primjeren smještaj, neophodnu pomoć i osnovna sredstva za život po osnovu statusa stranca pod privremenom zaštitom, u skladu sa zakonom kojim se uređuje međunarodna i privremena zaštita stranaca.

Licem sa invaliditetom smatraju se:

- 1) lica koja su ostvarila pravo na ličnu invalidninu i pravo na dodatak za njegu i pomoć u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna i dječja zaštita;

2) lica sa invaliditetom koja su na evidenciji Zavoda za zapošljavanje Crne Gore, kao nezaposlena lica, u skladu sa zakonom kojim se uređuje profesionalna rehabilitacija i zapošljavanje lica sa invaliditetom;

3) lica koja su ostvarila najmanje jedno od prava iz boračke i invalidske zaštite, po osnovu statusa vojnog invalida ili civilnog invalida rata u skladu sa zakonom kojim se uređuje boračka i invalidska zaštita.

30.07.2026.godine