

Na osnovu člana 31. Odluke o organizovanju „Blicnet“ društvo sa ograničenom odgovornošću za telekomunikacije, Banja Luka, direktor Društva donosi:

PRAVILNIK
o postupku podnošenja i rješavanja prigovora
Krajnjih korisnika elektronske komunikacione usluge

UVODNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom o postupku podnošenja i rješavanja pisanih prigovora (u daljem tekstu: Pravilnik) Krajnjih korisnika elektronske komunikacione usluge definiše se način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora Krajnjih korisnika elektronskih komunikacionih usluga upućen prema „Blicnet“ d.o.o. Banja Luka (u daljem tekstu: Blicnet).

POJMOVI I DEFINICIJE

Član 2.

Krajnji korisnik u smislu ovog Pravilnika je fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahtijeva korištenje javne elektronske komunikacione usluge;

Prigovor Krajnjeg korisnika, je svaki podnesak Krajnjeg korisnika ili drugog lica, kojim se od Blicneta traži ostvarivanje ili zaštita nekog prava, osporava pravna ili faktička radnja preduzeta od strane Blicneta, odnosno zahtijeva rješavanje nekog spornog odnosa, ukoliko je sadržaj podneska u vezi sa pružanjem elektronskih komunikacionih usluga Blicnet-a ili reklamacija na robu koju je Blicnet prodao u svojstvu trgovca.

Prigovorom u smislu ovog Pravilnika, podrazumijeva se i podnesak koji je nazvan žalba, zahtjev, reklamacija ili drugi sličan naziv, ukoliko iz sadržaja podneska proizilazi da obuhvata neku od radnji iz stava 2. ovog člana.

Odluka Nadležne organizacione cjeline smatra se Rješenje koje sadrži: odluku o predmetu prigovora, naziv organizacione cjeline, broj i datum odluke, uvodni dio (zaglavlje i preambulu) dispozitiv, obrazloženje, pouku o pravnom lijeku, potpis ovlašćenog lica i pečat.

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

Nadležna organizaciona cjelina Blicneta je organizaciona cjelina nadležna za provođenje prvostepenog postupka u rješavanju prigovora u skladu sa ovim Pravilnikom. Nadležna organizaciona cjelina Blicnet-a je Sektor za brigu o korisnicima, Služba za korisničku podršku i rješavanje prigovora, Odjeljenje za rješavanje prigovora i zadržavanje korisnika.

Prvostepeni postupak je skup radnji koje se provode u cilju rješavanja prigovora Krajnjeg korisnika, a u skladu sa ovim Pravilnikom, Opštim uslovima poslovanja Blicnet-a, zakonskim i podzakonskim propisima.

Drugostepeni postupak je skup radnji koje provodi Komisija u drugom stepenu za rješavanje prigovora Krajnjeg korisnika u cilju rješavanja prigovora Krajnjeg korisnika na odluke donesene u prvostepenom postupku, u skladu sa ovim Pravilnikom, Opštim uslovima poslovanja društva Blicnet, zakonskim i podzakonskim propisima.

Član 3.

Komisija u drugom stepenu (Drugostepeni organ) ima neparan broj članova, članovi se imenuju iz reda zaposlenih u društvu Blicnet, a jedan (1) član se imenuje na prijedlog Udruženja za zaštitu potrošača iz reda članova udruženja.

Članovi Komisije u drugom stepenu moraju biti imenovani iz reda zaposlenih iz različitih organizacionih cjelina društva (sektora, službi).

Jedan od članova iz reda zaposlenih se imenuje za predsjednika Komisije u drugom stepenu, a istom odlukom se drugi član Komisije u drugom stepenu imenuje za zamjenika predsjednika.

Komisija u drugom stepenu može imati i jednog ili više zamjenskih članova, koji učestvuju u radu Komisije u drugom stepenu ukoliko je jedan ili više članova odsutno.

Komisija u drugom stepenu može da odlučuje ako su sjednici prisutna najmanje tri (3) člana, uključujući predsjednika odnosno zamjenika predsjednika.

Odluke se donose nadpolovičnom većinom glasova prisutnih članova Komisije u drugom stepenu.

NAČELA RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Član 4.

Blicnet se obavezuje da upravljanje prigovorima sprovodi u skladu sa sljedećim načelima:

- **Dostupnost:** Krajnjim korisnicima omogućeno je više kanala za podnošenje prigovora (e-mail, web stranica, poslovnice, pošta).
- **Nepristrasnost:** Svaki prigovor se razmatra objektivno, bez predrasuda.
- **Pravovremenost:** Prigovori se rješavaju u najkraćem mogućem roku, po utvrđenim rokovima.
- **Povjerljivost:** Podaci Krajnjih korisnika i sadržaj prigovora tretiraju se kao povjerljivi.
- **Transparentnost:** Krajnji korisnici dobijaju jasne informacije o postupku i statusu svog prigovora. Krajnji korisnici u svakom momentu mogu provjeriti status svog prigovora: putem poziva, slanjem e-maila ili putem korisničke mobilne aplikacije.

Svaka odluka po prigovoru (Rješenje) sadrži jasnu i razumljivu pouku o pravnom lijeku.

Pouka obuhvata pravo Krajnjeg korisnika da uloži dalji prigovor (u slučaju odluke komisije prvog stepena, prigovor se ulaže Komisiji u drugom stepenu, a u slučaju odluke drugostepenog organa — Krajnji korisnik ima mogućnost pokretanja daljeg postupka pred nadležnim sudom).

- **Analiza i poboljšanje:** Prigovori se koriste kao izvor informacija za kontinuirano unapređenje kvaliteta usluga, procesa i korisničkog iskustva, a identifikovane slabosti i ponavljajući problemi služe kao osnova za korektivne i preventivne mjere.

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Član 5.

Prigovor se podnosi u pisanoj formi, na jedan od sljedećih načina:

- na svakom prodajnom mjestu Blicneta, popunjavanjem obrasca za prigovor ili upisom u knjigu reklamacija,
- putem web stranice Blicneta (www.supernovabih.ba)
- redovnom poštom na adresu Ul. Vuka Karadžića br.2 Banja Luka ili
- elektronskom poštom na mail adresu korisnicka.podrska@supernovabih.ba

Prigovor mora biti razumljiv i sadržavati sve elemente potrebne da bi se po istom moglo postupati, a posebno:

- ime i prezime/naziv Krajnjeg korisnika,
- adresu/sjedište Krajnjeg korisnika,
- broj telefona,
- konkretan sadržaj prigovora odnosno razloge zbog kojih Krajnji korisnik podnosi prigovor Blicnet-u,
- svojeručni potpis Krajnjeg korisnika (osim ukoliko je prigovor izjavljen elektronskim putem).

Prigovor podnosi lično Krajnji korisnik ili putem trećeg lica uz ovjerenu punomoć. Punomoć sadrži ovlaštenje za preduzimanje svih radnji u vezi sa ugovornim odnosom ili ovlaštenje za pojedine usluge i važi za vrijeme koje je u njoj naznačeno.

POSTUPANJE PO PRIGOVORU U PRVOSTEPENOM POSTUPKU

Član 6.

Ukoliko je zaprimljen prigovor Krajnjeg korisnika putem zvaničnog obrasca za podnošenje prigovora/zahtjeva na prodajnom mjestu, zaposleni koji zaprimi prigovor Krajnjeg korisnika, dužan je dati Krajnjem korisniku kopiju Prigovora, u koji će upisati broj prigovora (tiket id iz informacionog sistema), te rok za davanje odgovora, kao i ostala polja na Obrascu, na kojima je naznačeno da popunjava operater. Ukoliko je zaprimljen prigovor Krajnjeg korisnika na prodajnom mjestu, upisom u knjigu reklamacija, Krajnji korisnik dobija dokaz o predaji prigovora u vidu kopije lista iz Knjige reklamacija. Knjiga sadrži dva lista - original i kopiju (sa indigo preslikavanjem). Po prijemu prigovora Krajnjeg korisnika (koji je stigao putem bilo kojeg kanala navedenog u članu 5.), zaposleni koji zaprimi prigovor Krajnjeg korisnika dužan je da bez odlaganja, a najkasnije do kraja radnog dana, putem elektronske pošte skenirani primjerak prigovora dostavi radniku Blicneta u Nadležnoj organizacionoj cjelini koji vrši provjeru, prijem, zavođenje prigovora u informacioni sistem. Obradu prigovora u prvostepenom postupku u skladu sa aktima Društva vrši Nadležna organizaciona cjelina. U prvom stepenu Nadležna organizaciona cjelina provodi sve pripremne radnje potrebne za razmatranje zahtjeva i odlučivanje o prigovoru Krajnjeg korisnika, vrši tehničku analizu navoda sadržanih u prigovoru, vrši provjeru tehničkih parametara korišćenja usluge i drugih relevantnih tehničkih karakteristika usluge, odnosno vrši prikupljanje odgovarajućih podataka od drugih nadležnih službi društva Blicnet, radi donošenja odluke po prigovoru.

Ukoliko je za rješavanje prigovora Krajnjih korisnika potrebna informacija od drugih službi/sektora, isti su obavezni da po pozivu zaposlenog iz Nadležne organizacione cjeline odmah dostave tražene podatke i/ili informacije, radi blagovremenog postupanja po prigovoru.

Ukoliko iz sadržaja podneska očigledno proizilazi da je zahtjev Krajnjih korisnika osnovan ili se odnosi na redovno korišćenje odnosno upravljanje uslugama od strane Krajnjeg korisnika (npr. zahtjev za privremenu suspenziju, raskid ugovora nakon isteka minimalnog perioda, raskid ugovora za vrijeme trajanja minimalnog perioda uz istovremeno zaključivanje novog ugovora sa višim tarifnim paketom, premještanje opreme, i sl.), zaposleni iz stava 1. ovog člana će odgovoriti i postupiti po zahtjevu Krajnjeg korisnika.

U izuzetnim slučajevima će zaposleni iz stava 1. ovog člana odgovoriti Krajnjem korisniku u smislu obavještenja, a njegov zahtjev prosljediti nadležnoj službi Blicnet-a, koja će u skladu sa svojim nadležnostima postupiti po zahtjevu korisnika.

Nakon prikupljenih saznanja, Nadležna organizaciona cjelina, utvrđuje osnovanost istog, nakon čega donosi odgovarajuću odluku u rokovima propisanim članom 13. ovog Pravilnika.

Član 7.

Prilikom donošenja odluke po prigovoru Krajnjeg korisnika, postupanje je konkretizovano samo na razloge navedene u prigovoru, odnosno postupa se u granicama postavljenog zahtjeva.

Član 8.

Ako je za odlučivanje o prigovoru Krajnjeg korisnika potrebno stručno znanje kojim ne raspolaže Nadležna organizaciona cjelina, ista je ovlaštena da zatraži pismeno mišljenje drugih zaposlenih u Blicnetu koji sa takvim stručnim znanjima raspolažu, koje može biti iskazano i putem e-maila.

Ostali zaposleni, kojima je upućen zahtjev za pismeno mišljenje ili učešće za provođenje pregleda obavezni su

da provedu potrebne radnje u roku koji odredi lice nadležno za postupanje.

NADLEŽNOSTI

Član 9.

Prilikom odlučivanja o prigovoru, Nadležna organizaciona cjelina ima slijedeća ovlaštenja:

- a) odbaciti prigovor kao neblagovremen, ako je prigovor podnesen poslije isteka rokova predviđenih Opštim uslovima poslovanja i/ili pozitivnim propisima kojima je regulisano pravo Krajnjeg korisnika na prigovor,
- b) odbaciti prigovor kao neuredan, ako podnosilac prigovora po pozivu isti ne dopuni u ostavljenom roku,
- c) odbaciti prigovor kao nedozvoljen ako prigovor nije podnio Krajnji korisnik u smislu ovog Pravilnika, odnosno ako je ocijenjeno da drugo lice nema pravni interes,
- d) odbiti prigovor kao neosnovan, ukoliko utvrdi da nije došlo do povrede prava Krajnjeg korisnika, odnosno drugog zainteresovanog lica,
- e) donijeti odluku kojom se djelimično ili u cjelosti usvaja prigovor Krajnjeg korisnika.

Član 10.

Prilikom provjere dostavljenog prigovora ukoliko isti ne sadrži obavezne elemente navedene u članu 5. ovog Pravilnika, dokaze ili podatke na osnovu kojih se može odlučiti o prigovoru, odnosno ako prigovor nije razumljiv, Nadležna organizaciona cjelina će bez odlaganja o tome pismeno obavijestiti podnosioca i zatražiti dopunu prigovora u primjerenom roku, ne dužem od osam (8) dana. Ukoliko podnosilac ne dopuni prigovor u ostavljenom roku, o prigovoru će odlučivati na osnovu poznatih činjenica, a ako to nije moguće prigovor će biti odbačen.

Član 11.

Na osnovu činjenica utvrđenih u postupku po prigovoru, te Opštih uslova poslovanja Blicnet-a i relevantnih propisa, Nadležna organizaciona cjelina u roku predviđenom ovim Pravilnikom donosi odluku po prigovoru Krajnjeg korisnika, odnosno drugi odgovarajući akt. Ako je predmet odlučivanja reklamacija na robu koju je Blicnet prodao u svojstvu trgovca, kupcu se dostavlja odgovor na reklamaciju.

Odluka Nadležne organizacione cjeline, pored odluke o predmetu prigovora, mora sadržavati: naziv organizacione cjeline, broj i datum odluke, uvodni dio (zaglavlje i preambulu) dispozitiv, obrazloženje, pouku o pravnom lijeku, potpis ovlašćenog lica i pečat.

Član 12.

Opravak odluke po prigovoru se, u pravilu, podnosiocu prigovora dostavlja:

- putem elektronske pošte na mail adresu koju je podnosilac prigovora opredjelio;
- putem pošte, preporučenom pošiljkom;

Odluku po prigovoru, zaposleni iz Nadležne organizacione cjeline dužan je izvršiti u roku od tri (3) radna dana od dana donošenja odluke, putem kanala komunikacije za koji se podnosilac prigovora opredjelio.

Član 13.

Rok za odlučivanje po prigovoru Krajnjeg korisnika zavisi od predmeta prigovora:

- u slučaju da je predmet odlučivanja reklamacija na robu koju je Blicnet prodao u svojstvu trgovca, Nadležna organizaciona cjelina je dužna da na reklamaciju odgovori u roku od osam (8) dana;
- u slučaju da je predmet odlučivanja prigovor na korišćenje usluge pristupa internetu rok za slanje odluke po prigovoru je petnaest (15) dana od dana prijema prigovora;
- u slučaju da se prigovor odnosi na korišćenje ostalih usluga Blicneta, rok za slanje odluke po prigovoru je trideset (30) dana od dana prijema prigovora;
- u slučaju da je Krajnji korisnik upisao prigovor u knjigu reklamacija na prodajnom mjestu Blicneta, rok za slanje odluke po prigovoru je osam (8) dana od dana upisa prigovora u knjigu reklamacija.

Kao prvi dan roka iz stava 1. ovog člana, smatra se prvi naredni dan nakon dana prijema prigovora. Ako poslednji dan roka pada na državni praznik, dane vikenda ili u neki drugi neradni dan, rok za odgovor po prigovoru ističe narednog radnog dana.

Član 14.

U slučaju da je Krajnji korisnik podnio prigovor za čije je rješavanje potrebno provesti dodatne radnje ili je utvrđivanje relevantnih činjenica posebno složeno, odnosno ako je potrebno pribaviti izvještaje i/ili informacije od trećih lica izvan Blicneta, zbog čega se može osnovano očekivati da neće biti ispunjeni rokovi iz člana 13. ovog Pravilnika, Nadležna organizaciona cjelina može o navedenoj okolnosti bez odlaganja, a najduže u roku osam (8) dana, obavijestiti Krajnjeg korisnika o očekivanom roku za donošenje konačne Odluke, pri čemu će odluku o prigovoru donijeti po obavljanju dodatnih radnji, odnosno drugih mjera predviđenih ovim članom.

Član 15.

Nadležna organizaciona cjelina dužna je da vodi i održava ažurnom evidenciju uložених prigovora, kao i arhivu odluka, koja obavezno sadrži prigovor Krajnjih korisnika, po jedan primjerak odluke, kao i druge dokumente koji se odnose na predmetni prigovor u prvostepenom i drugostepenom postupku.

POSTUPANJE PO PRIGOVORU U DRUGOSTEPENOM POSTUPKU

Član 16.

Krajnji korisnik ima pravo u roku od osam (8) dana, od dana prijema odluke u prvom stepenu, podnijeti prigovor/žalbuna Odluku u prvom stepenu, Komisiji u drugom stepenu za rješavanje prigovora korisnika.

Prigovor se podnosi u skladu sa članom 5. ovog Pravilnika.

Nakon prijema prigovora/žalbe Krajnjeg korisnika na odluku Nadležne organizacione cjeline, ovlašteno lice Nadležne organizacione cjeline, izvršiće sve pripremne radnje, te izvršiti eventualnu dopunu i prikupljanje odgovarajućih podataka radi donošenja drugostepene odluke, nakon čega će kompletnu dokumentaciju dostaviti Komisiji u drugom stepenu na odlučivanje.

Član 17.

Komisija u drugom stepenu za rješavanje prigovora Krajnjeg korisnika razmatra ponovno prigovor Krajnjeg korisnika, vrši uvid u Odluku u prvom stepenu, nakon čega donosi odgovarajuću Odluku.

Komisija u drugom stepenu za rješavanje prigovora ima pravo da zatraži dopunu informacija od strane drugih zaposlenih Društva putem stručnog lica Nadležne organizacione cjeline.

Komisija u drugom stepenu za rješavanje prigovora dostaviće Odluku povodom prigovora stručnom licu iz Nadležne organizacione cjeline, radi daljeg dostavljanja podnosiocu prigovora.

Član 18.

Prilikom odlučivanja o prigovoru Krajnjeg korisnika na Odluku u prvom stepenu, Komisija u drugom stepenu nakon sprovedenog postupka može:

- odbaciti prigovor Krajnjeg korisnika kao neblagovremen, neuredan ili nedozvoljen,
- odbiti prigovor kao neosnovan, ukoliko utvrdi da nije došlo do povrede prava Krajnjeg korisnika, odnosno drugog zainteresovanog lica, te da je Odluka u prvom stepenu ispravna,
- donijeti odluku kojom se djelimično ili u cjelosti mjenja Odluka u prvom stepenu, te naložiti nadležnim službama Blicnet-a preduzimanje određenih radnji.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 19.

Odluka o imenovanju Komisije u drugom stepenu, obrazac za prigovor, obrazac Odluke Nadležne organizacione cjeline i Komisije u drugom stepenu su prilog i čine sastavni dio ovog Pravilnika.

Član 20.

Postupanje suprotno ovom Pravilniku, uključujući i odbijanje ostalih zaposlenih u društvu Blicnet da pruže traženu saradnju Nadležnoj organizacionoj cjelini predstavlja povredu obaveze iz ugovora o radu i može biti predmet disciplinskog postupka u skladu sa Pravilnikom o radu društva Blicnet.

Član 21.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom objavljivanja na oglasnoj tabli Društva i elektronskom portalu Društva, a isti se primjenjuje od 01.05.2026 godine.

Član 22.

Danom primjene ovog Pravilnika stavlja se van snage Pravilnik o postupku podnošenja i rješavanja prigovora korisnika telekomunikacionih usluga broj: 1-14446/25 od 17.12.2025. godine.

Banja Luka, 01.05.2026. godine.