

## Упатство за користење на услуга - Приговор од краен корисник

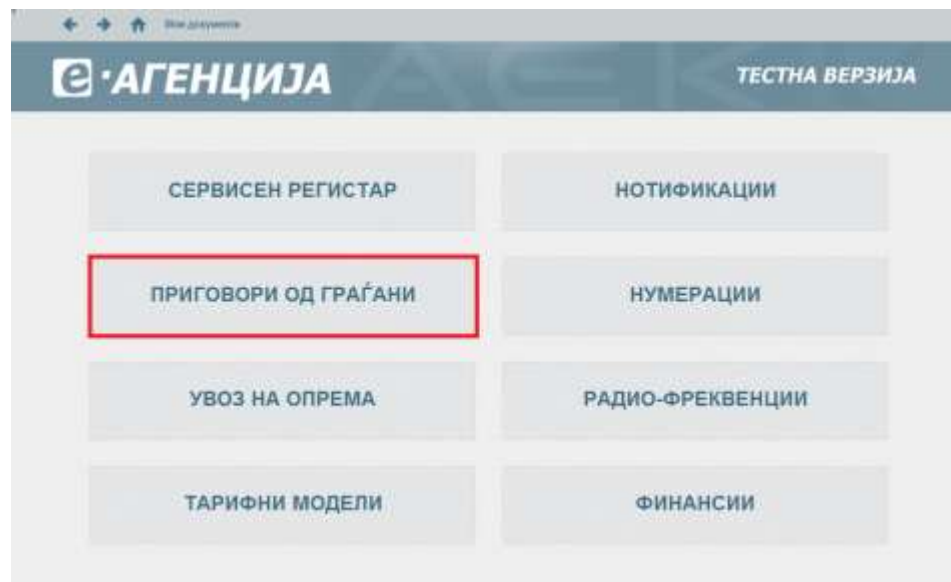
### За услугата

Согласно законот за Електронски комуникации претплатникот има право да поднесе приговор против одлуките или активностите на операторите во врска со пристапот до или обезбедување на услугите, како и поради прекршување на општите услови за склучување на претплатничките договори и одредбите на претплатничките договори.

За достапност на услугата за Е- приговор, најпрво корисникот треба да се најави како физичко лице на <http://e-agencija.aek.mk/aek-crm-portal/Pages/Public/Login/Login> согласно упатството за регистрација и најава на правно и физичко лице.

**Корисничката постапка за поднесување на Е-приговор е следната:**

1. Корисникот се најавува во системот.
2. Од делот за навигација се одбира копчето „ПРИГОВОРИ ОД ГРАЃАНИ“.



3. По отворање на формата за Приговори од граѓани, се пополнуваат основните податоци за корисникот.

4. Во продолжение на истата форма се пополнуваат податоци за потпишаниот договор со операторот и причината за приговор на истиот. Исто така во табелата за прилози има можност за прикачување на документи кои се во врска со приговорот.

5. Кога веќе е пополнета формата за податоци за корисникот и податоци за приговорот, треба да се кликне на копчето „**Зачувај**“, кое што се наоѓа во долниот лев агол. Ако барањето не е потполно, при клик на копчето зачувај, ќе се појави известување за задолжително завршување на неопходните чекори.



6. Ако корисникот се премисли и не сака да го поднесе барањето, може во секој момент да кликне на копчето „Откажи“ кое што се наоѓа веднаш до копчето „Зачувај“ во долниот лев агол. Со откажување на документот се прекинува процесот на поднесување на Приговор од корисници.



7. Со последниот чекор од овој дел се заокружува процесот на поднесување на Приговор од краен корисник.

| <b>ПРИГОВОР ОД КОРИСНИК</b>                         |  |
|---|--|
| 17.12.2013<br>(датум на поднесување)                | Бр.УП2-бр.1601/27<br>(пополнува Агенцијата)                                |
| <b>1.Податоци за корисникот</b>                     |  |
| Име и презиме                                       | Petar Petrovski  |
| Адреса  | Adresa 1 Skopje  |
| Матичен број  | petarp   |
| Телефон   | 077111111  |
| e-mail  | biljana.jovanovska@aec.mk  |
| <b>2.Информации за поднесениот приговор</b>         |  |
| Име на операторот                                   | КАБЕЛ ДОО Струмица   |
| Датум на потпишување на договорот                   | 02-12-2013   |
| Причина за поднесување на приговор                  | Висока сметка  |
| Опис на приговорот                                  | prichina   |
| Датум на поднесување на приговор до оператор        | 09-12-2013   |
| Одговор на операторот                               | odgovor od operator  |
| <b>3.Листа на документи за поднесениот приговор</b> |  |
| Тип на прикачен документ                            | Име на документот  |
| Приговор до операторот                              | 20131213_Pokana i Agenda za prisustvo na II Javen sastanok na AEK 2013.pdf |

8. Истовремено на на поднесената маил адреса добивате повратна информација дека приговорот е поднесен, со што влегува во процедура на разгледување во АЕК.
9. При повторна најава на системот со Вашето корисничко име и лозинка, во „Мои Документи“ имате можност да ги следите сите Ваши поднесени барања и изготвени решенија донесени врз основа на Вашиот приговор.

