

Obaveštenje o postupku promene pružaoca usluge pristupa internetu

Na osnovu **Pravilnika o uslovima i načinu promene pružaoca usluga pristupa internetu i obaveze vezane za otvoreni pristup internetu** („Službeni glasnik RS“, broj 99/24), ovim putem vas obaveštavamo o vašim pravima i proceduri u slučaju da želite da promenite pružaoca internet usluge.

1. Pokretanje postupka promene

Postupak započinje podnošenjem zahteva **novom** izabranom pružaocu usluge, i to pisanim putem u poslovnici, ili elektronski, korišćenjem kvalifikovanog elektronskog potpisa ili registrovanih šema elektronske identifikacije. Zahtev podnosi fizičko lice, odnosno ovlašćeno lice u pravnom licu. Postojeći pružalac usluge nastavlja da pruža svoju uslugu pod istim uslovima sve do trenutka koji je novi pružalac usluge naveo kao vreme kada će usluga biti aktivirana. Zahtev uključuje osnovne podatke o korisniku, lokaciji priključka, ugovor sa postojećim operatorom, datum podnošenja zahteva i željeni datum promene operatora, kao i saglasnost za razmenu podataka između operatora isključivo u svrhu realizacije promene.

Korisnik koji želi da prenese uslugu pristupa u A1 Srbija, to može uraditi preko sledećih kanala:

Rezidencijalni korisnici:

- u bilo kom A1 prodajnom mestu,
- Online putem preko A1 Srbija web sajta i to preko [virtuelne prodavnice](#),
- Pozivanjem A1 korisničkog servisa.

Poslovni korisnici:

- u bilo kom A1 prodajnom mestu ili preko account managera;
- Pozivanjem A1 korisničkog servisa.

2. Tok postupka

- Novi operator je u obavezi da proveri tehničke mogućnosti i zadovoljeni kvalitet usluge **najkasnije u roku od 10 dana**.
- Ukoliko su uslovi ispunjeni, novi operator prosledjuje zahtev dosadašnjem operatoru, koji je dužan da izvrši proveru ispunjenosti kriterijuma za promenu i odgovori u roku od **2 radna dana**.
- Korisnik može odustati od zahteva sve dok postojeći operator ne obavesti novog operatora da je promena odobrena.
- Kada postojeći pružalac usluge primi od novog pružaoca usluge Zahtev, vrši proveru ispunjenosti uslova shodno odredbama Pravilnika i o obavezama obaveštava Korisnika, ostavljajući mu primeren rok za plaćanje svih obaveza uzrokovanih podnošenjem Zahteva i dužan je da dostavi korisniku obračun dospelih i ostalih dugovanja u roku od **2 radna dana** od prijema zahteva za promenu sa navedenim rokom za izmirenje obaveza i vraćanje opreme.
- Ukoliko je Zahtev odobren, postojeći pružalac usluge dostavlja IDP (migracioni) kod novom pružaocu usluge, koji novi pružalac usluge unosi u svoju aplikaciju i obavlja dalje poslove

pripreme za instalaciju priključka kod korisnika u roku propisanom Pravilnikom, u roku od **1 radnog dana**.

- Ukoliko je razlog za odbijanje Zahteva neizmireno dospelo dugovanje, bilo da su u pitanju dugovanja već dospela na naplatu, bilo da su u pitanju dugovanja koja proističu iz korisničkog ugovora usled prevremenog raskida, postojeći pružalac usluga obaveštava korisnika o iznosu tih dugovanja i načinu plaćanja, a novog pružaoca usluga obaveštava da je zahtev odbijen iz razloga neizmirenih dospelih dugovanja.
- Aktivacija usluge kod novog operatora mora biti izvršena **u roku od jednog radnog dana** od prijema potvrde o izmirenju obaveza od strane postojećeg operatora, odnosno na datum aktivacije naveden u Zahtevu.

3. Razlozi zbog kojih zahtev može biti odbijen

Zahtev može biti odbijen ako:

- ga je podnelo neovlašćeno lice,
- je neispravno ili nepotpuno popunjen,
- korisnik nije izmirio dugovanja postojećem operatoru,
- je promena već u postupku ili je prošlo manje od šest meseci od prethodne promene,
- adresa priključka ne odgovara evidenciji postojećeg operatora,
- nije istekla ugovorna obaveza,
- ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje usluge.

4. Naknade i pravo na kompenzaciju

Operatori ne mogu naplatiti promenu pružaoca usluge. Korisnik ima pravo na naknadu od **1.000 dinara bez PDV-a za svaki dan kašnjenja** ukoliko:

- postojeći operator ne dostavi obaveštenja ili migracioni kod u propisanom roku,
- novi operator ne aktivira uslugu u roku od jednog radnog dana.

Zahtev za naknadu korisnik podnosi u roku od 30 dana od potvrđenog datuma za promenu operatora.