



PROMJENA OPERATORA - ČESTO POSTAVLJANA PITANJA¹

1. Šta je usluga promjene operatora?

Usluga promjene operatora omogućava Vam da otkazete pojedine ili sve usluge kod postojećeg operatora i započnete korišćenje usluga novog operatora (telefonija, internet, televizija i dr.) podnošenjem jednog zahtjeva i to samo novom operatoru.

2. Da li je ovo isto što i prenos broja?

Prenos broja, odnosno mogućnost zadržavanja postojećeg telefonskog broja prilikom prelaska kod drugog operatora, predstavlja samo jedan segment usluge promjene operatora.

Promjena operatora je širi postupak koji može obuhvatiti ne samo promjenu pružaoca usluge telefonije, sa ili bez prenosa broja, već i drugih elektronskih komunikacionih usluga, kao što su internet, televizija ili kombinovani paketi usluga.

3. Koji su najveći benefiti za korisnika?

Korisnik više ne mora samostalno da koordinira raskid ugovora sa postojećim operatorom i aktivaciju usluga kod novog operatora. Dovoljno je da podnese jedan zahtjev novom operatoru, koji zatim preuzima koordinaciju postupka promjene operatora.

Korisnik može prenijeti sve usluge koje koristi kod postojećeg operatora ili samo pojedine usluge, dok ostale može nastaviti da koristi kod postojećeg operatora.

Sve do aktivacije usluga kod novog operatora, korisnik nastavlja da koristi usluge postojećeg operatora. Tek nakon realizacije promjene operatora dolazi do prestanka korišćenja usluga kod postojećeg operatora i automatskog raskida ugovornog odnosa sa njim. Postupak je organizovan na način da eventualni prekid u korišćenju usluga ne može trajati duže od jednog radnog dana.

4. Da li moram da kontaktiram postojećeg operatora?

Ne. Nakon što podnesete zahtjev za promjenu operatora novom operatoru, nema potrebe da posebno kontaktirate postojećeg operatora radi raskida ugovora ili pokretanja postupka promjene operatora.

Međutim, ukoliko niste upoznati sa eventualnim troškovima i drugim obavezama koje mogu proisteći iz prijevremenog raskida ugovora sa postojećim operatorom, prilikom podnošenja zahtjeva morate to naznačiti novom operatoru. U tom slučaju, postojeći operator će biti obaviješten da Vas kontaktira i upozna sa svim relevantnim informacijama, nakon čega imate pravo da odustanete od podnesenog zahtjeva ukoliko, nakon dobijenih informacija, procijenite da promjena operatora nije u Vašem interesu.

5. Koja dokumentacija je potrebna?

Zahtjev za promjenu operatora podnosi se na obrascu koji je dostupan na web stranici Agencije, kao i u poslovnicaма svih operatora.

Prilikom podnošenja zahtjeva potrebno je identifikovati se važećim identifikacionim dokumentom. U slučaju pravnih lica, operator može zahtijevati i dokumentaciju kojom se dokazuje identitet privrednog društva i ovlašćenje lica koje podnosi zahtjev. Novom operatoru potrebno je dostaviti na uvid račun postojećeg

¹ Ovaj dokument sadrži odgovore na najčešća pitanja u vezi sa uslugom promjene operatora i služi isključivo u informativne svrhe

operatora za posljednji obračunski period koji prethodi podnošenju zahtjeva, kao i dokaz o njegovom plaćanju.

6. Može li moj zahtjev biti odbijen?

Da, ali samo u slučajevima predviđenim Pravilnikom o promjeni operatora i prenosivosti brojeva. Najčešći razlozi za odbijanje zahtjeva su:

- kod novog operatora ne postoje tehničke mogućnosti za pružanje usluga koje ste zahtijevali;
- podaci navedeni u zahtjevu su nepotpuni, netačni ili se ne podudaraju sa podacima kojima raspolaže operator;
- korišćenje usluge kod postojećeg operatora je privremeno ograničeno ili trajno isključeno;
- od prethodne realizovane promjene operatora za istu uslugu nije protekao period od najmanje dva mjeseca.

U slučaju odbijanja zahtjeva, operator je dužan da Vas obavijesti o razlozima odbijanja.

7. Da li moram izmiriti dugovanja prema postojećem operatoru?

Da. Promjena operatora ne oslobađa Vas obaveze plaćanja svih dospjelih i nedospjelih obaveza prema postojećem operatoru.

Pored izmirenja posljednjeg dospjelog računa, dužni ste da izmirite i sve obaveze prema postojećem operatoru koje nastanu do dana realizacije promjene operatora, uključujući i obaveze koje u trenutku podnošenja zahtjeva još nijesu dospjele. Ukoliko te obaveze ne budu izmirene u propisanom roku, postojeći operator može zahtijevati privremenu suspenziju usluga koje ste prenijeli kod novog operatora, sve do izmirenja dospjelih obaveza.

Ukoliko imate ugovor sa minimalnim periodom trajanja, privremeni raskid ugovora može podrazumijevati dodatne troškove u skladu sa ugovorom koji ste zaključili sa postojećim operatorom. Ukoliko nijeste upoznati sa tim obavezama, možete zahtijevati da Vas postojeći operator o njima informiše prije realizacije promjene operatora.

8. Koliko traje postupak promjene operatora?

Mobilne usluge - ukoliko ste prilikom podnošenja zahtjeva potvrdili da ste upoznati sa svim eventualnim troškovima i obavezama koje proizlaze iz raskida ugovora sa postojećim operatorom, prenos broja mora biti realizovan najkasnije u roku od dva radna dana od dana podnošenja zahtjeva. Ukoliko nijeste upoznati sa tim informacijama i zahtijevate da Vas postojeći operator prethodno kontaktira, rok za realizaciju počinje da teče nakon isteka perioda predviđenog za konsultacije sa korisnikom.

Fiksne usluge - Kod promjene operatora za usluge interneta, televizije i druge usluge u fiksnoj mreži, novi operator je dužan da Vas, najkasnije u roku od 10 dana od dana podnošenja zahtjeva, obavijesti o tehničkim mogućnostima realizacije i planiranom datumu promjene operatora. Tačan datum realizacije zavisi od vrste usluge, tehničkih karakteristika mreže i eventualne potrebe za instalacijom ili zamjenom opreme na lokaciji korisnika.

9. Šta ako operator kasni sa realizacijom zahtjeva?

Korisnik ima pravo na naknadu od 20 € za svaki započeti dan kašnjenja u realizaciji zahtjeva za promjenu operatora, pod uslovima propisanim Pravilnikom o promjeni operatora i prenosivosti brojeva.

10. Kako mogu podnijeti prigovor?

Prigovor se podnosi novom operatoru. Ukoliko nijeste zadovoljni odgovorom ili ga ne dobijete u propisanom roku od 15 dana, možete pokrenuti postupak vansudskog rješavanja spora pred Agencijom za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost.