

INTERNA OPERATIVNA PROCEDURA O POSTUPKU PROMENE PRUŽAOCA USLUGE PRISTUPA INTERNETU

1. Cilj i predmet procedure

Ovom procedurom se detaljno propisuju pravila, operativni koraci, rokovi i obaveze organizacionih jedinica kompanije **Orion Telekom d.o.o. Beograd** u slučajevima kada korisnik zahteva promenu pružaoca usluge pristupa internetu (bilo da migriraju u mrežu Orion Telekoma ili odlaze kod drugog operatora), a u skladu sa važećim Pravilnikom o uslovima i načinu promene pružaoca usluga pristupa internetu i obaveze vezane za otvoreni pristup internetu („Službeni glasnik RS“, broj 99/24).

Cilj procedure je da osigura kontinuitet pružanja usluge bez neopravdanih prekida i zaštiti prava korisnika.

2. Pokretanje postupka promene

Postupak započinje podnošenjem formalnog zahteva novom izabranom pružaocu usluge.

Zahtev podnosi fizičko lice (vlasnik priključka), odnosno ovlašćeno lice u pravnom licu:

- **Pisanim putem:** direktno u zvaničnim poslovnica.
- **Elektronskim putem:** korišćenjem kvalifikovanog elektronskog potpisa ili registrovanih šema elektronske identifikacije.

Postojeći pružalac usluge ima obavezu da nastavi pružanje servisa pod nepromenjenim uslovima sve do momenta koji je novi pružalac naveo kao vreme aktivacije usluge. Zahtev obavezno sadrži osnovne podatke o korisniku, lokaciji priključka, ugovor sa postojećim operatorom, datum podnošenja, željeni datum promene i pisanu saglasnost za razmenu podataka između operatora isključivo u svrhu realizacije ove promene.

Kanali za prenos usluge u mrežu Orion Telekoma:

- **Rezidencijalni (privatni) korisnici:**
 - U bilo kom zvaničnom prodajnom mestu Orion Telekoma.
 - Online putem preko zvaničnog Orion Telekom veb-sajta (kroz virtuelnu prodavnicu).
 - Pozivanjem Orion Telekom korisničkog servisa.
- **Poslovni korisnici:**
 - U bilo kom prodajnom mestu Orion Telekoma ili direktno preko dodeljenog menadžera naloga (account manager).
 - Pozivanjem Orion Telekom korisničkog servisa.

3. Tok postupka i operativni rokovi

Obrada zahteva i operativna saradnja između operatora realizuju se kroz sledeće korake i fiksne rokove:

- **Tehnička provera:** Novi operator je u obavezi da proveriti tehničke mogućnosti i zadovoljavajući kvalitet usluge najkasnije u roku od **10 dana** od podnošenja zahteva.
- **Prosleđivanje zahteva:** Ukoliko su tehnički uslovi ispunjeni, novi operator prosleđuje zahtev dosadašnjem operatoru. Dosadašnji operator vrši proveru ispunjenosti kriterijuma i dužan je da odgovori u roku od **2 radna dana**.
- **Odustanak od zahteva:** Korisnik ima pravo da odustane od podnetog zahteva sve do momenta dok postojeći operator ne obavesti novog operatora da je promena odobrena.
- **Obračun dugovanja:** Kada postojeći pružalac primi zahtev, vrši proveru i dužan je da korisniku dostavi precizan obračun dospelih i svih ostalih dugovanja u roku od **2 radna dana** od prijema zahteva. Korisniku se ostavlja primeren rok za izmirenje obaveza i vraćanje terminalne opreme.
- **Dostavljanje IDP koda:** Ukoliko je zahtev odobren, postojeći pružalac dostavlja **IDP (migracioni) kod** novom pružaocu usluge. Novi operator unosi kod u svoju aplikaciju i obavlja poslove pripreme za instalaciju priključka kod korisnika u roku od **1 radnog dana**.
- **Odbijanje usled dugovanja:** Ukoliko postoje neizmirena dugovanja (bilo redovna, bilo dospelila usled prevremenog raskida ugovora), postojeći pružalac obaveštava korisnika o iznosu i načinu plaćanja, a novog operatora obaveštava da je zahtev odbijen iz tog razloga.
- **Aktivacija usluge:** Aktivacija usluge kod novog operatora mora se izvršiti u roku od **jednog radnog dana** od prijema potvrde o izmirenju obaveza od strane postojećeg operatora, odnosno na tačan datum aktivacije naveden u samom zahtevu.

4. Razlozi zbog kojih zahtev može biti odbijen

Zahtev za promenu pružaoca usluge internet pristupa se zvanično odbija ako:

- je zahtev podnelo neovlašćeno lice.
- je zahtev neispravno ili nepotpuno popunjen.
- Korisnik nije izmirio dospelila dugovanja prema postojećem operatoru.
- je promena već u postupku ili je prošlo manje od šest meseci od prethodne promene.
- adresa priključka ne odgovara zvaničnoj evidenciji postojećeg operatora.
- nije istekla ugovorna obaveza (osim ukoliko se ne regulišu dugovanja po osnovu prevremenog raskida).
- ne postoje tehničke mogućnosti na lokaciji za adekvatno pružanje usluge.

5. Naknade i pravo na kompenzaciju

Operatori nemaju pravo da naplate administrativnu ili tehničku proceduru promene pružaoca usluge. Korisnik ima zakonsko pravo na fiksnu naknadu od **1.000 dinara (bez PDV-a)** za svaki dan kašnjenja ukoliko:

- Postojeći operator ne dostavi potrebna obaveštenja ili IDP (migracioni) kod u propisanom zakonskom roku.
- Novi operator ne aktivira uslugu u roku od jednog radnog dana od sticanja uslova.

Zahtev za naknadu štete korisnik podnosi u pisanom obliku u roku od **30 dana** od potvrđenog datuma za promenu operatora.

Procedura stupa na snagu dana 01.07.2025. godine