



ZAMENJAVA IZVAJALCA STORITEV DOSTOPA DO INTERNETA



Kako poteka postopek
menjave ponudnika
internetnih storitev?

Koliko časa mi zaradi
menjave ponudnika ne
bo deloval internet?

Kje naj uredim vse
potrebno za menjavo
internetnega
ponudnika?

Ali sem upravičen do
nadomestila, če gre pri
menjavi internetnega
ponudnika kaj narobe?

Ali moram pri prejšnjem
ponudniku storitev dostopa
do interneta odpovedati
naročniško pogodbo?



V tej brošuri lahko izveste:

- kakšna sta možna postopka zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta;
- kje pričeti s postopkom zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta;
- kako poteka postopek menjave izvajalca storitev dostopa do interneta;
- kdaj ste v postopku zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta lahko upravičeni do nadomestila in koliko znaša;
- kako je z veljavnostjo pogodbe med naročnikom in starim ponudnikom storitev dostopa do interneta...

MOŽEN POSTOPEK:

Končni uporabnik, ki želi **ZAMENJATI** izvajalca storitev dostopa do interneta se lahko posluži ene od naslednjih dveh poti:

ZEKom-2 PREDVIDEVA
POSEBEN POSTOPEK
ZAMENJAVE IZVAJALCA
STORITEV DOSTOPA DO
INTERNETA

POSTOPEK ZAMENJAVE
LAHKO IZPELJE KONČNI
UPORABNIK **SAM**

Postopek zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta po ZEKom-2:

V ZEKom-2 in na njegovi podlagi izdanem Splošnem aktu o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta je predviden **poseben postopek zamenjave** izvajalca storitev dostopa do interneta.

KJE?

Končni uporabnik **vse potrebno v zvezi z zamenjavo ureja** pri novem izvajalcu oziroma **SPREJEMNEM IZVAJALCU**.

Sprejemni izvajalec je "**novi**" izvajalec, h kateremu končni uporabnik prehaja in bo tudi zagotavljal storitev po izvedeni zamenjavi. Velja namreč ureditev "**VSE NA ENEM MESTU**", kar pomeni, da postopek zamenjave vodi sprejemni izvajalec elektronskih komunikacijskih storitev.

Postopek zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta po ZEKom-2:

KAKO?

Pri sprejemnem oziroma novem izvajalcu je potrebno podati **zahtevo za zamenjavo** izvajalca storitev dostopa do interneta **na posebnem obrazcu**. Vzorčni obrazec je prikazan spodaj.

Končni uporabnik (naročnik) sicer s sprejemnim izvajalcem storitve dostopa do interneta **sklene tudi ustrezno pogodbo**, ki mora med drugim določati časovni okvir fizičnega preklopa in ga pooblasti, da uskladi postopek zamenjave s prenosnim izvajalcem storitve.

KAJ?

Sprejemni izvajalec vam bo natančneje pojasnil, kaj potrebujete za zamenjavo.

Praviloma bo sprejemni izvajalec potreboval:

- podatke o naročniku (vključno z davčno številko);
- lokacijo (naslov) priključka;
- podatke o prenosnem ("starem") izvajalcu;
- podatke, ki jih potrebuje prenosni ("stari") izvajalec (odvisno od izvajalca, praviloma je to številka naročnika ali številka pogodbe ali številka računa ali uporabniško ime);
- ali pri prenosnem ("starem") izvajalcu uveljavljate odstopno upravičenje iz 192. člena ZEKom-2 (če je prišlo do spremembe pogojev, s katero se ne strinjate);
- ali želite naročniško pogodbo pri prenosnem ("starem") izvajalcu ohraniti v veljavi ali jo odpovedujete,
- ali želite pri prenosnem ("starem") izvajalcu še nadalje obdržati določene storitve (npr. domeno, IP telefonijo, mobilno telefonijo, e-naslov, ipd.).

Vzorčni obrazec (zahteva za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta, kot ga predvideva Splošni akt) - njegova prva stran izgleda tako:

Priloga 3
Zahteva za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta

Podatki o prenosnem izvajalcu storitev dostopa do interneta:

Podatki o naročniku: V primeru, da je naročnik pravna oseba:

_____ naziv / priimek in ime _____
_____ ime in priimek zastopnika pravne osebe
_____ naslov _____
_____ številka in naziv pošte _____
_____ ime in priimek pooblaščenih oseb
_____ davčna številka _____

Zahteva za prekinitev naročniškega razmerja pri prenosnem izvajalcu:

Podpisani zahtevam prekinitev naročniškega razmerja pri prenosnem izvajalcu storitve dostopa do interneta in pooblaščam sprejemnega izvajalca storitve dostopa do interneta, da mu v mojem imenu posreduje to zahtevo.
Zavedam se posledic prekinitve, ki izhajajo iz pogodbe o sklenitvi naročniškega razmerja, njenih dodatkov ali pogodb, ki so vezane na pogodbo o sklenitvi naročniškega razmerja s prenosnim izvajalcem storitve dostopa do interneta.

Podpisani uveljavljam odstopno upravičenje iz 192. člena ZEKom-2, ker se ne strinjam s spremembo pogodbenih pogojev.

Zahteva za ohranitev naročniškega razmerja pri prenosnem izvajalcu:

Podpisani želim ohraniti naročniško razmerje pri prenosnem izvajalcu storitve dostopa do interneta in pooblaščam sprejemnega izvajalca storitve dostopa do interneta, da mu v mojem imenu posreduje to zahtevo.
Izjavljam, da se zavedam, da pogodba o sklenitvi naročniškega razmerja ne bo prekinjena in da bom izpolnjeval vse obveznosti, ki izhajajo iz pogodbe, njenih dodatkov ali pogodb, ki so vezane na pogodbo o sklenitvi naročniškega razmerja s prenosnim izvajalcem storitve dostopa do interneta.

Želim obdržati naslednje storitve pri prenosnem izvajalcu

IPTV Domena IP telefonija e-naslov Mobilna telefonija

Gostovanje spletnih strani

ostalo _____

Kako teče postopek po vložitvi zahteve za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta (po ZEKom-2)?

Sprejemni (novi) izvajalec se mora odzvati najpozneje v dveh delovnih dneh.

FIZIČNI PREKLOP MORA BITI IZVEDEN V NAJKRAJŠEM MOŽNEM ČASU.

Vzpostaviti mora stik s prenosnim izvajalcem in z njim dogovoriti predvideni datum izvedbe prenosa.

Sprejemni (novi) izvajalec mora nato naročniku sporočiti podrobnosti fizičnega preklopa.

PREKINITEV DELOVANJA STORITVE MED POSTOPKOM ZAMENJAVE NE SME BITI DALJŠA OD ENEGA DELOVNEGA DNE.

VELJAVNOST NAROČNIŠKE POGODBE

po končanem postopku zamenjave izvajalca
storitev dostopa do interneta

ZEKom-2 določa, da se po uspešno izvedenem postopku zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta pogodba med naročnikom in prenosnim ("starim") izvajalcem storitev dostopa do interneta, samodejno šteje za razvezano.

To pomeni, da naročniške pogodbe pri prejšnjem izvajalcu **ni potrebno** posebej odpovedovati. Naročnik namreč vse uredi pri sprejemnem (novem) izvajalcu.

Kljub temu velja ostati **previden**. V izogib nevšečnostim je smiselno preveriti, ali je novi izvajalec uredil vse potrebno, zlasti, ali je prejšnjemu izvajalcu posredoval odpoved.

Če želi naročnik uveljavljati **odstopno upravičenje** v skladu z 192. členom ZEKom-2 (ko prenosni (stari) izvajalec spremeni svoje pogoje, s čimer se naročnik ne strinja), lahko tudi to **uredi prek sprejemnega izvajalca.**

Vzorčni obrazci, kot jih predvideva Splošni akt o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta, predvidevajo posebno rubriko, kjer naročnik označi, da uveljavlja **odstopno upravičenje.**

Kljub temu tudi tu previdnost ni odveč. Pred iztekom roka za uveljavljanje odstopnega upravičenja je tako smiselno preveriti, ali je prejšnji izvajalec že prejel odpoved z izjavo o uveljavljanju odstopnega upravičenja.

Upoštevati je potrebno tudi možnost nastanka določenih stroškov v primeru prenehanja naročniškega razmerja (npr. plačilo administrativnih stroškov, povrnitev sorazmernega dela ugodnosti, prejetih v zameno za vezavo naročniškega razmerja...). Prav tako je potrebno biti pozoren na vračilo opreme prenosnemu (staremu) izvajalcu.

NADOMESTILO v postopku zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta

ZEKom-2 predvideva, da mora izvajalec, ki **ne spoštuje obveznosti** iz 194. do 196. člena ZEKom-2, ter v primeru **zamud** in **zlorab** v postopku zamenjave, in če storitve ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjeni datum, končnemu uporabniku izplačati **ustrezno nadomestilo**.

Splošni akt o prenosljivosti in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta predvideva, da nadomestilo znaša:

- 10 EUR na dan za vsak začetni dan zamude med postopkom zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta;
- 100 EUR v primeru nespoštovanja obveznosti iz 194. do 196. člena ZEKom-2 oziroma v primeru zlorabe.

• Končni uporabnik pa **ni upravičen** do nadomestila, če je vzrok za zamudo na njegovi strani, če je denimo nedosegljiv, če ne omogoči dostopa, če se ne odziva na elektronska sporočila.

Končni uporabnik pa lahko tudi **SAM** izpelje postopek zamenjave:

Končni uporabnik tako lahko sam **odpove** naročniško pogodbo **pri prejšnjem ponudniku** storitev dostopa do interneta.

Z novim ponudnikom storitev dostopa do interneta sklene **ново naročniško pogodbo**.

Z novim ponudnikom storitev je smiselno uskladiti datum priklopa storitev, da je čas prehoda med enim in drugim ponudnikom čim krajši.

Na kaj velja biti pozoren:

- glede načina podaje in posledic odpovedi je potrebno **preveriti naročniško pogodbo** in operaterjeve **splošne pogoje**;
- običajno mora biti odpoved podana v pisni obliki;
- volja za odpoved mora biti izražena jasno, brezpogojno in nedvoumno;
- odpoved mora biti **podpisana**;
- priporočljivo je, da je odpoved podana na način, ki je dokazljiv (na primer priporočeno po pošti s povratnico);
- pričakovati je možnost nastanka določenih stroškov v primeru prenehanja naročniškega razmerja, kot so na primer: plačilo administrativnih stroškov prenehanja naročniškega razmerja, povrnitev sorazmernega dela ugodnosti, prejetih v zameno za vezavo naročniškega razmerja... Prav tako je potrebno biti pozoren na vračilo opreme prejšnjemu ponudniku.

Vsebine, predstavljene v tej brošuri, so urejene v:

- Direktivi (EU) 2018/1972 Evropskega Parlamenta in Sveta o Evropskem zakoniku o elektronskih komunikacijah;
- Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2) (Uradni list RS, št. 130/22, 18/23 - ZDU-1O), zlasti 194. členu;
- Splošnem aktu o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta (Uradni list RS, št. 42/23).

Za več informacij lahko tudi pokličete na brezplačno telefonsko številko za pomoč uporabnikom elektronskih komunikacij:

080 27 35,

vsak ponedeljek, sredo in petek med 9. in 11. uro,

ali pišete na naslov:

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

Stegne 7, 1000 Ljubljana, Slovenija

T: +386 (0)1 583 63 00

F: +386 (0)1 511 11 01

E: info.box@akos-rs.si