

## **Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

Novelou zákona o elektronických komunikacích mají nově účastníci možnost změnit svého poskytovatele služby přístupu k internetu. Proces upravuje § 34a zákona o elektronických komunikacích a vyhláška č. 58/2022 Sb., podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu („vyhláška“).

Celý proces změny poskytovatele má být koncipován tak, aby pokud je to technicky možné byla zachována kontinuita poskytovaných služeb.

Z pohledu účastníka je **celý postup „one-stop-shop“** a proto komunikuje (primárně) se svým novým (přejímajícím) poskytovatelem služby přístupu k internetu (dále také „operátorem“), kterého požádá o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

*(Poznámka: Zákazník také může ukončit smluvní vztah se svým operátorem a následně uzavřít nový smluvní vztah k novým poskytovatelem služby přístupu k internetu mimo režim § 34a).*

**V žádosti**, kterou předá svému novému operátorovi, účastník uvede:

- a) své identifikační údaje,
- b) identifikační údaje opouštěného operátora,
- c) identifikaci služeb, které jsou předmětem změny,
- d) den, ke kterému má být změna provedena,
- e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.

V rámci podání žádosti je operátor oprávněn **ověřit totožnost účastníka** – žadatele.

**Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nemá stanovený jednotný formát a vydává ho zákazníkovi opouštěný operátor (jedná se o povinnou náležitost smlouvy).**

Přejímající operátor přijme žádost a do 1 pracovního dne kontaktuje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu a společně neprodleně ověří možnost provedení změny. Pokud nic nebrání změně poskytovatele, má nový operátor zajistit co nejkratší aktivaci služeb (pokud se se zákazníkem nedohodli na jiné lhůtě). Vyhláška stanoví maximální lhůtu pro realizaci všech úkonů na 4 pracovní dny, která začíná běžet od obdržení objednávky.

Přerušeni poskytování služby nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

Vyhláška upřednostňuje využívání tzv. společného řešení. Toto technické řešení změny poskytovatele je teprve v přípravě pod taktovkou Hospodářské komory. Objednávka změny poskytovatele služby přístupu k internetu, kterou zasílá nový operátor musí obsahovat alespoň:

- a) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu,
- b) jednoznačnou identifikaci přejímajícího poskytovatele internetu,
- c) den, ke kterému má změna proběhnout.

Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli služby přístupu k internetu do data, k němuž má dojít ke změně, nesmí uplynout více než 60 pracovních dní.

Pokud jde o úhrady ceny služeb v případě změny služby přístupu k internetu, tak platí, že by zákazník měl platit, jen to, co skutečně spotřebuje, tj. za část zúčtovacího období, kdy byl u opouštěného poskytovatele platí jemu, za část zúčtovacího období, kdy už je u přejímajícího, platí přejímajícímu (v případě sporu lze předpokládat, že ČTÚ rozhodne ve prospěch účastníka).

Z hlediska úhrady za zařízení (modem), které mu bylo případně prodáno se slevou s ohledem na uzavřený závazek trvání smlouvy, máme za to, že je možné požadovat úhradu jen v rozsahu doplacení výše zvýhodnění.

#### **Povinnosti operátorů ze zákona o elektronických komunikacích**

§ 34a/1	Zajistit změnu poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytování služby (pokud je to technicky možné)
§ 34a/2	Poskytnout účastníkovi v průběhu změny odpovídající informace
§ 34a/3	Spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu
§ 34a/6	Do jednoho pracovního dne ověřit možnost provedení změny poskytovatele
§ 34a/8	Zajistit aktivaci služeb v co nejkratší době (nebo v dohodnuté lhůtě)
§ 34a/10	Nesmí bránit procesu přenosu služby
§ 63/1	Povinnost uvést do předmluvní informace také informaci o právu na paušální náhradu podle § 34a odst. 11
§ 63/8	Povinnost uvést ověřovací kód podle § 34a odst. 5 písm. e) do smlouvy

#### **Povinnosti operátorů z vyhlášky**

§ 11/1	Zveřejnit na svých internetových stránkách kontaktní údaje pro účely komunikace ve věci změny poskytovatele služby přístupu k internetu (alespoň adresu elektronické pošty)
§ 11/2	Povinnost využít společné řešení, pokud se nedohodnou operátoři jinak
§ 13/2	Povinnost opouštěného operátora do 1 pracovního dne potvrdit/odmítnout objednávku
§ 13/2	Povinnost informovat přejímajícího operátora při potvrzení objednávky, zda se jedná o službu v balíčku nebo s koncovým zařízením
§ 13/4	Povinnost přejímajícího operátora do 3 pracovních dnů od obdržení informací od opouštěného operátora potvrdit změnu účastníkovi (nebo stanovit nové datum, nebo zrušit proces)
§ 13/5	Přejímající operátor neprodleně informuje opouštěného operátora o aktivaci služby
§ 14	Povinnost neprodleně informovat opouštěného operátora, pokud nedojde k aktivaci služby, aby mohlo být obnoveno poskytování původní služby

#### Povinnosti účastníka

§ 34a/5	Podat žádost o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu s předepsanými parametry
§ 34a/7	Strpět ověření totožnosti

#### Sankce

§ 118/15/e	v případě, že účastník mění poskytovatele služby přístupu k internetu, neposkytne mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace v rozporu s § 34a odst. 2 nebo nezajistí kontinuitu služeb v rozporu s § 34a odst. 1
§ 118/15/g	neposkytne účastníkovi paušální náhradu v rozporu s § 34a odst. 11
§ 118/15/p	brání procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu v rozporu s § 34a odst. 10
529/2021 Sb.	Vyhláška o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu.

Proces změny poskytovatele je popsán v následujícím schématu.

