

Věc: KONZULTACE S DOTČENÝMI SUBJEKTY:
opatření obecné povahy OOP/10/XX.2005 (přenositelnost čísel)

Připomínky předkládá:

Sdružení obrany spotřebitelů České republiky, se sídlem Rytířská 10, 110 00 Praha 1, IČ: 48429627
Kontaktní osoba pro jednání o připomínkách: Karel Pavlík, pavlik@spotrebitele.info, tel.: 224 239 940

Obecná připomínka č. 1.1:

Stávající podoba návrhu neřeší změnu již existujících smluvních vztahů mezi účastníkem a opouštěným operátorem (pevným i mobilním) a související okolnosti, které se mohou stát bariérou pro rozvoj přenositelnosti. Účastník může mít u opouštěného operátora podepsanu smlouvu se závazkem na dobu určitou, v rámci které mu bylo poskytnuto určité zvýhodnění (např. dotovaný telefon). Nebo může jít o smluvní vztah, který lze vypovědět okamžitě, který má různě dlouhou výpovědní lhůtu, či nemá vůbec písemnou podobu atd. Obecně však budou tyto vztahy přenesením čísla ovlivněny – například již tím, že poskytování služeb, které je jejich předmětem, nebude moci být realizováno (na původním tel. čísle).

V praxi půjde o komplikovanou právní problematiku, ve které se účastník nemusí vyznat. Přesto pro něj budou relevantní informace o dalším osudu smluvních vztahů s jeho dosavadním operátorem klíčovým faktorem při rozhodování, zda využít či nevyužít možnosti přenesení čísla.

Současně s tím by problematika ukončování existujících smluvních vztahů neměla být operátory zneužívána k tomu, aby svým zákazníkům bránili ve využívání přenositelnosti apod.

V zájmu transparentnosti a srozumitelnosti pro zákazníka požadujeme explicitně ošetřit celou problematiku existujících smluvních vztahů mezi účastníky a opouštěnými operátory na těchto principech:

- možnost přenesení čísla nesmí být ze strany opouštěného operátora odmítána kvůli existenci dosud neukončených smluvních vztahů s účastníkem
- operátor má povinnost dopředu zveřejnit své podmínky pro předčasné ukončení všech standardních smluvních vztahů, které má se svými zákazníky, z důvodu přenesení čísla, stejně jako podmínky pro jejich pokračování po přenesení čísla, a to začleněním těchto podmínek do svých všeobecných podmínek veřejně dostupné služby elektronických komunikací (ve smyslu paragrafu 63 zákona č. 127/2005 Sb.).
- zákazník má právo být kdykoli individuálně a bezplatně informován o možnostech vypořádání svých konkrétních smluvních vztahů s opouštěným operátorem, v souvislosti s přenesením čísla.

Obecná připomínka č. 1.2:

Stávající podoba návrhu přenositelnosti v rámci mobilních sítí předpokládá, že v rámci procesů při přenášení čísla (popsaném zejména v článku 17) bude účastník muset kontaktovat oba operátory (přejímajícího i opouštěného), s každým řešit část agendy kolem přenosu svého čísla, a dokonce mezi operátory přenášet určitá data (identifikaci objednávky). Obáváme se, že tento „dvojstupňový“ proces je pro zákazníka nevýhodný, může jej i odradit od záměru přenést své číslo, či mu zkomplikovat celý proces přenosu – například pokud účastník narazí na rozdílná stanoviska obou operátorů a nebude se v nich umět orientovat.

Požadujeme proto, aby existovala možnost jednostupňovitého procesu (tzv. one-stop shopping), v rámci kterého by účastníkovi stačilo vyřizovat vše s jedním operátorem –

s operátorem přejímajícím, v jehož zájmu by mělo být zákazníkovi vycházet vstříc a pomáhat.

Jako nejjednodušší způsob implementace tohoto požadavku vidíme možnost toho, aby účastník jednorázově zmocnil přejímajícího operátora k tomu, aby za něj provedl tyto úkony:

- ověřil objednávku na přenesení čísla (ve smyslu bodu 4 článku 17 návrhu)
- zjistil u opouštěného operátora možnosti vypořádání existujících smluvních vztahů mezi účastníkem a opouštěným operátorem
- po dohodě s účetníkem předjednal a připravil eventuelní další úkony, nutné k zajištění přenosu u opouštěného operátora (např. připravil dohodu ukončení smluvního vztahu).

Obecná připomínka č. 1.3:

Cena za přenesení by měla být stanovena tak, aby uživatele neodrazovala od přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi, což by mohlo prakticky eliminovat zamýšlený pozitivní dopad evropské směrnice i zákona o elektronických komunikacích.

Konkrétní připomínka 2.1

Týká se: článek 16, bod 2:

Stávající znění tohoto bodu nechává na mobilním operátorovi, aby se rozhodl zda zavede hlasové oznámení před sestavením spojení. Požadujeme opačný princip: aby možnost této volby měl účastník. Dále požadujeme, aby se hlasové oznamování týkalo pouze volání na přenesená čísla (nikoli obecně všech volání), a pouze těch tarifů (cenových plánů), které mají různé minutové ceny za volání do různých mobilních sítí.

Důvodem tohoto požadavku je snaha poskytnout informaci o přesměrování těm účastníkům, kteří o ni mají zájem a je pro ně relevantní (pokud se jejich minutové hovorné bude lišit podle toho, do jaké sítě volají), a současně obava z toho, že aby mobilní operátor nezdržoval hlasovým oznámením i ty uživatele, kteří informaci o přenesení čísla nepotřebují. Případně aby je nenutil hlasové oznámení explicitně odhlašovat.

Navrhujeme toto nové znění bodu 2 článku č. 16:

(2) Účastník, jehož cenový plán obsahuje různé ceny pro volání do různých mobilních sítí, má právo požádat originujícího operátora o to, aby jej informoval bezplatným hlasovým oznámením ještě před sestavením spojení, že hovor bude směřován na přenesené číslo a o minutové ceně volání na toto číslo. Operátor je povinen této žádosti vyhovět, a to bezplatně. Hlasové oznámení o volání na přenesené číslo nesmí obsahovat žádné informace marketingového či reklamního charakteru. Po jeho skončení musí být poskytnuta účastníkovi lhůta o délce minimálně 2 sekund tak, aby mohl přerušit volání ještě před okamžikem zahájení vlastního účtování volání.

Konkrétní připomínka 2.2

Týká se: článku 13, bodu b

Stávající znění tohoto bodu vylučuje přenositelnost čísel z i do mobilní sítě na bázi technologie NMT. Požadujeme, aby bylo možné přenesení čísel i ze sítí na bázi NMT do ostatních sítí.

Důvodem tohoto požadavku je skutečnost, že mobilní síť na bázi technologie NMT má stále ještě nezanedbatelný počet uživatelů. Právě oni by mohli mít velký zájem na využití přenositelnosti čísla, ale původní verze návrhu by jim tuto možnost odepřela. Podle našeho názoru to není ani správné, ani v souladu se zákonem č. 127/2005, ani s relevantními direktivami EU. Na druhou stranu přenos čísel do sítě NMT (která je sítí 1. generace a již se dále nerozvíjí ale naopak utlumuje), považujeme za zbytečné.

Navrhujeme toto nové znění bodu b článku 13:

Služba přenesení čísla

b) je poskytována nezávisle na používané technologii, s výjimkou přenosu čísla do sítí na bázi technologie NMT

V Praze, dne 3. června 2005

Karel Pavlík
Sdružení obrany spotřebitelů České republiky