



Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

NÁZEV NÁVRHU OPATŘENÍ KE KONZULTACI:

Návrh opatření obecné povahy analýzy trhu č. VO-S/1/XX.2012-Y, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění všeobecného oprávnění č. VO-S/1/07.2007-11

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÉHO SUBJEKTU:

Obchodní firma / název / jméno a příjmení: Vodafone Czech Republic a.s.

IČ (bylo-li přiděleno): 25788001

Kontaktní osoba (vč. telefonního čísla a adresy elektronické pošty):
Petr Piškula, 777123315, petr.piskula@vodafone.com

DŮVĚRNOST POSKYTNUTÝCH INFORMACÍ:

Český telekomunikační úřad bude považovat zde poskytnuté informace za důvěrné, pouze pokud je dotčený subjekt označí jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství.

Český telekomunikační úřad si vyhrazuje právo použít poskytnuté údaje, s výjimkou údajů označených jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství, a tyto údaje též uveřejnit podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě.

Datum: 9.1.2012

Jméno a příjmení, funkce oprávněné osoby:

Petr Piškula, Manager, Regulatory Affairs

Podpis oprávněné osoby:

I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU OPATŘENÍ:

K Článku 1:

Návrh změny nového písmene a) a b) v odstavci 2 článku 2:

„a) v případech, kdy je při poskytování služby elektronických komunikací podle § 8 odst. 1 písm. b) zákona vytvářen nad rámec identifikačních údajů uvedených v účastnické smlouvě identifikátor potřebný pro realizaci práva koncového uživatele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, předá poskytovatel služby elektronických komunikací tento identifikátor koncovému uživateli, který s ním uzavřel smlouvu o poskytování služby elektronických komunikací, a to bezodkladně po jeho vytvoření spolu s informací, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá; **je-li to možné, rovněž uvede poskytovatel takový identifikátor na následných vyúčtováních zasílaných dotčenému účastníkovi.**

b) **identifikátory, včetně identifikátorů podle písmene a)**, pro realizaci práva koncového uživatele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, **případně způsob jejich získání.** ~~nebude poskytovatel služeb uvede ve smluvních podmínkách vedle údajů obsažených ve smlouvě o poskytování dotčené služby nebo na zaslaných vyúčtováních za tuto službu požadovat další identifikátory nad rámec identifikátorů podle písmene a).~~“.

Odůvodnění:

Z pohledu zákazníka je pro proces změny podmínek služby (vč. ukončení/změny poskytovatele) důležité, aby nedocházelo k neúměrným prodlevám díky složitosti získání dotčených identifikátorů. Domníváme se, že nelze akceptovat, aby požadavky stávajícího poskytovatele související s konkrétními postupy pro změny služby neměly oporu ve smluvním vztahu se zákazníkem. Proto navrhuje výslovně zakotvit požadavek na způsob, jakým má být zákazník informován o možnosti získání dotčeného identifikátoru, aby nebylo možné text OOP interpretovat i tak, že je možné vyžadovat takový identifikátor i jinak, než na základě podmínek poskytované služby definovaných smluvním vztahem s účastníkem. Kromě toho jistě uživatelský komfort zvýší informování o všech identifikačních údajích, které poskytovatel požaduje nad rámec údajů poskytnutých při uzavření smlouvy, na zasílaných vyúčtováních. Dojde tím k úspoře času v procesu i nákladů na straně poskytovatele, který bude řešit nižší počet zákaznických dotazů a požadavků.

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. vítá navrhovanou změnu v písmeni a), kterou považuje za krok správným směrem. Zejména v procesu změn poskytovatele služby xDSL je vyžadování dalšího identifikátoru zdrojem častých komplikací a neúměrných prodlev, a evidujeme případy, kdy zákazník nakonec pro zdlouhavost procesu od změny poskytovatele odstoupí. Je však třeba podotknout, že úprava smluvních podmínek a vyžadování jejich úplnosti (a následného plnění z obou stran, tedy jak zákazníka, tak i – původního - poskytovatele) je jen jednou z částí celého procesu změny poskytovatele. Zejména u služeb xDSL je celá řada dalších otázek, které je třeba také vyřešit, avšak svou povahou spadají spíše do oblasti rozsahu a plnění nápravných opatření ukládaných specifickou regulací v rámci analýz relevantních trhů, zejména pak trhu č. 5. Společnost Vodafone je v této souvislosti přesvědčena, že nápravná opatření uložená v minulosti na tomto trhu nebyla plně a nediskriminačně naplňována ze strany společnosti Telefónica Czech Republic. S ohledem na toto podezření připravuje společnost Vodafone důkazy a hodlá navrhnout doplnění nápravných opatření o některé zcela konkrétní povinnosti.