

Český telekomunikační úřad  
Sokolovská 219  
190 00 Praha 9

dne / date 26.11.2008

věc / re **Připomínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. k návrhu změn opatření obecné povahy č. OOP/10/XX.2008-Y, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel, ve znění pozdějších změn.**

### **Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů**

<b>NÁZEV NÁVRHU OPATŘENÍ KE KONZULTACI:</b>	Návrh opatření obecné povahy č. OOP/10/XX.2008-Y, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3
<b>IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÉHO SUBJEKTU:</b>	T-Mobile Czech Republic a.s. Tomíčková 2144/1 149 00 Praha 4
<b>IČ:</b>	649 49 681
<b>Kontaktní osoba:</b>	Mgr. Alice Selby, LL.M. senior právník regulace mobil: +420 603 404 316 e-mail: <a href="mailto:alice.selby@t-mobile.cz">alice.selby@t-mobile.cz</a>
<b>DŮVĚRNOST POSKYTNUTÝCH INFORMACÍ:</b>	připomínky neobsahují důvěrné informace, ani informace tvořící předmět obchodního tajemství společnosti T-Mobile
<b>Jméno a příjmení, funkce oprávněné osoby:</b>	Ing. Richard Stonavský senior manažer regulace

## Úvod

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“) vítá možnost uplatnit své připomínky a komentáře k návrhu opatření obecné povahy č. OOP/10/XX.2008-Y, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel, ve znění pozdějších změn (dále jen „návrh“).

**Klíčové připomínky k návrhu (blíže specifikované v následujícím textu) jsou tyto:**

- **V případě účastníků s předplacenou kartou považujeme za nutné prodloužit lhůtu 1 hodiny na 2 hodiny a především počátek jejího běhu vázat na doručení projevu vůle směřujícího k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy.**
- **V případě účastníků s písemnou smlouvou T-Mobile není schopen provést autorizaci v navrhované lhůtě jednoho pracovního dne od doručení projevu vůle směřujícího k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy od účastníka. Takto stanovenou lhůtu považujeme za nepřiměřenou a v případě, že Úřad trvá na jejím zavedení, navrhujeme prodloužení této maximální lhůty na 3 pracovní dny.**
- **Navrhujeme provedení změny článku 17 odst. 1 ve smyslu vypuštění ustanovení, která neodpovídají realitě a jsou ve vztahu k účastníkům matoucí.**

## I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU OPATŘENÍ

### I.1. Článek 1 bod 6 výroku

Navrhujeme přijetí změn navrhovaného textu článku 1 bodu 6 výroku návrhu, a to následujícím způsobem:

#### 4. Článek 11 odst. 6 zní:

*„(6) Opouštěný mobilní operátor autorizuje účastníka v případě předplacených karet nejpozději do 2 hodin a v případě písemné smlouvy do tří pracovních dnů od doručení projevu vůle směřujícího k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy dle podmínek sjednaných touto smlouvou od účastníka, a to v případě písemné smlouvy porovnáním identifikačních údajů v objednávce a ve smlouvě, u ostatních případů s využitím hlasového konverzanta (IVR), krátkých textových zpráv (SMS) nebo internetové stránky.“*

#### Odůvodnění:

Navrhovaná změna je dle odůvodnění návrhu motivována pozitivní snahou Úřadu o zrychlení procesu ověření objednávky (platné opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3 nyní lhůtu pro provedení autorizace účastníka nestanovuje), nicméně:

(i) K autorizaci předplacených karet

Navržený systém autorizace je s ohledem na specifický režim předplacených karet obecně, kdy účastník není operátorovi znám, nerealizovatelný. Důvodem je skutečnost, že autorizace předpokládá aktivní krok zákazníka vůči opouštěnému operátorovi – kontaktování zákaznického centra v podobě projevu vůle směřujícího k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy. Opouštěný operátor není schopen zákazníka autorizovat bez komunikace s ním. Rovněž tak navržená lhůta 1 hodiny je příliš krátká, navrhuje proto:

1. vázat běh lhůty na doručení projevu vůle směřujícího k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy; a
2. lhůtu prodloužit z jedné hodiny na dvě hodiny.

(ii)

Lhůta 1 pracovního dne od doručení projevu účastníka vůle směřujícího k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy (dále jen „písemná výpověď z důvodu přenesení čísla“), která je nyní navrhována u zákazníků s písemnou smlouvou, je vzhledem k tomu, jak jsou v současné době nastaveny procesy písemné komunikace mezi účastníky a operátory, nepřiměřeně krátká. Nelze tak garantovat provedení autorizace do 1 pracovního dne od okamžiku doručení.

T-Mobile navíc v současné době pro usnadnění komunikace účastníků s ním umožňuje v případě písemných smluv doručení písemné výpovědi z důvodu přenesení čísla nejen na Zákaznické centrum v sídle společnosti v Praze, ale i na značkové prodejny v celé České republice. V takovémto případě jsou tyto písemné výpovědi shromážděny v příslušném dni následně hromadně odeslány do Zákaznického centra, které provádí jejich autorizaci. Je zřejmé, že dodržení lhůty jednoho pracovního dne by v takovémto případě nebylo možné z objektivně existujících důvodů splnit a bylo by nutné celý proces změnit, například tak, že by zákazníkům bylo umožněno podávat písemnou výpověď z důvodu přenesení čísla pouze na Zákaznickém centru a nikoliv na značkových prodejnách.

Z výše uvedeného vyplývá, že pokud by nyní měli mobilní operátoři nově mít stanovenou povinnost provést autorizaci u písemných smluv do jednoho pracovního dne, nevyhnutelně by si to vyžádalo dodatečné změny existujících procesů v neprospěch účastníků a případné posílení kapacity (personální a materiální) oddělení zabývajících se příjmem písemné komunikace a následně zpracováním výpovědí účastnických smluv. Takovéto změny by si nevyhnutelně vyžádaly vynaložení dodatečných nákladů. Vzhledem k tomu, že si nejsme vědomi toho, že by obecně délka procesu přenesení čísla byla předmětem stížností ze strany zákazníků, nepovažujeme tyto náklady případně vynaložené na garantování maximální doby jedné z mnoha fází procesu přenesení čísla (tj. autorizace) za účelně vynaložené. Pokud přesto Úřad bude trvat na stanovení maximální lhůty pro autorizaci účastníka rovněž v případě písemné smlouvy, považujeme za přiměřené stanovení takové lhůty v délce tří pracovních dnů. Znovu zdůrazňujeme, že navržená změna vyvolá nutnost omezení možnosti účastníků doručovat písemné výpovědi pouze v Zákaznickém centru naší společnosti.

## I.2. Nad rámec návrhu změn navrhujeme vypuštění části čl. 17 odst. 1 OOP/10/07.2005-3

Navrhujeme přijetí následujících změn článku 17 odst. 1:

*Nový text:*

*„(1) Podnikatelé, kteří mají povinnost zajistit přenositelnost telefonních čísel podle § 34 odst. 1 zákona, doplní všeobecné podmínky jimi poskytovaných služeb o ustanovení upravující podmínky pro službu přenesení čísla v souladu se zákonem a tímto opatřením do čtyř měsíců ode dne nabytí účinnosti tohoto opatření.“*

Odůvodnění:

Čl. 17 odst. 1 současně platného ukládá podnikatelům, kteří mají povinnost zajistit přenositelnost čísel povinnost zajistit, aby jejich všeobecné podmínky pro poskytování služby el. komunikací upravovaly způsob určení přiměřeného nároku na vyrovnání v případě **výpovědi smlouvy uzavřené na dobu určitou z důvodu přenesení čísla**. Závěry Nejvyššího správního soudu v rozsudku č.j. 1 Ao 1/2005-98 ze dne 27.9.2005 však zcela jasně potvrdily, že smluvní vztah uzavřený v soukromoprávním režimu na dobu určitou nelze ukončit bez vzájemné dohody všech smluvních stran. Dle předmětného rozsudku nemá účastník v průběhu trvání účastnické smlouvy uzavřené na dobu určitou právo přenést své telefonní číslo k jinému operátorovi, resp. má toto právo pouze za předpokladu že závazkový vztah k dosavadnímu operátorovi zanikl, a to dohodou operátora a účastníka, kdy předpokladem dohody je projev souhlasné vůle obou stran, výpovědí nebo uplynutím doby u závazkového právního vztahu založeného smlouvou na dobu určitou. V žádném případě tedy účastník nemá právo na podání výpovědi z důvodu přenesení čísla k jinému operátorovi pokud má uzavřenu smlouvu na dobu určitou. Plnění povinnosti dle čl. 17 OOP tak vede ke zcela absurdní situaci, kdy výpověď smlouvy uzavřené na dobu určitou z důvodu přenesení čísla k jinému operátorovi dle judikatury není možná, ale operátor má povinnost tuto možnost ve svých všeobecných podmínkách stanovit společně se způsobem určení přiměřeného nároku na vyrovnání. Přitom toto vyrovnání je – jak vyplývá z výše uvedeného – reálně neuskutečnitelné, jelikož na výpověď z důvodu přenesení čísla nemá účastník se smlouvou na dobu určitou právo.

Ve světle výše uvedeného je zřejmé, že povinnost uvedení způsobu určení přiměřeného nároku na vyrovnání v případě předčasné výpovědi smlouvy z důvodu přenesení čísla ve všeobecných podmínkách je zcela obsoletní a pro účastníka matoucí.

## II.STANOVISKA A NÁZORY K NÁVRHU OPATŘENÍ

Neuplatňujeme.



S případnými dotazy a komentáři k těmto připomínkám se prosím kdykoli obračete na Mgr. Alici Selby, tel. 603 404 812, e-mail: [alice.selby@t-mobile.cz](mailto:alice.selby@t-mobile.cz).

S pozdravem,

Ing. Richard Stonavský  
Senior manažer regulace  
T-Mobile Czech Republic a.s.