



TISKOVÁ ZPRÁVA

ČTÚ: dodržování postupů při přenášení čísel se výrazně zlepšilo

Praha, 24. ledna 2013. V posledních dvou měsících loňského roku proběhla další z kontrol, ve kterých se ČTÚ zaměřuje na dodržování pravidel přenositelnosti telefonních čísel ze strany operátorů. Na jejím základě a především vzhledem k dalším souvisejícím datům lze konstatovat, že situace v roce 2012 byla podstatně lepší než v roce 2011. Tehdy ČTÚ evidoval stížnosti k přenosu telefonního čísla u celkem 707 čísel, letos pak pouze u 174 čísel. ČTÚ provádí tyto kontroly periodicky a poznatky z nich mimo jiné využívá při úpravách souvisejícího opatření obecné povahy (OOP).

Celkově bylo při uvedené kontrole posuzováno 101 případů, kdy v 61 případech dostal ČTÚ stížnosti a 40 případů bylo náhodně vybráno z referenční databáze. Potřebné podklady byly k dispozici k 78 přenášeným číslům, z toho ve 39 případech se jednalo o stížnosti účastníků. Pochybení na straně operátora bylo prokazatelně zjištěno v jedenácti případech. U 31 z kontrolovaných případů přenášení čísel se tedy jednalo o neoprávněné stížnosti, kdy operátoři dodrželi stanovené postupy a účastník se dopustil například pochybení při ukončování smluvního vztahu.

Operátoři totiž uchovávají informace o procesu přenesení čísla pouze po dobu, kdy lze uplatnit reklamaci, tedy po dobu dvou měsíců. Pokud na přenesení čísla nebyla účastníkem včas podána reklamáce, nelze v mnoha případech s ohledem na časový odstup skutečný stav věci objektivně zjistit. Úřad proto opakovaně upozorňuje účastníky, aby v případě problémů s přenesením čísla podali co nejdříve u operátorů reklamaci.

ČTÚ měnil OOP, kterým se stanoví mezioperátorská pravidla pro přenášení čísel, naposledy v listopadu minulého roku. Mezi nejvýznamnější změny patří zkrácení lhůty pro přenesení čísla v pevných i v mobilních sítích na čtyři pracovní dny a to, že účastník může požádat o změnu poskytovatele služby a tím přenos čísla i během případné výpovědní lhůty. Nové podmínky budou účinné od 1. září 2013.

PhDr. František Malina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 24. ledna 2013