

Připomínky, stanoviska a názory k návrhu opatření obecné povahy č. OOP/10/XX/2006-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 (dále též „OOP“ nebo „opatření“)

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÉHO SUBJEKTU:

Vodafone Czech Republic a.s.
se sídlem: Vinohradská 167, 100 00 Praha 10
IČ: 25788001

Kontaktní osoba:

Ing. Václav Mach
ředitel pro vnější vztahy
vaclav.mach@vodafone.com

DŮVĚRNOST POSKYTNUTÝCH INFORMACÍ^{1*} :
Uvedené informace nejsou důvěrné povahy ani obchodním tajemstvím

V Praze dne 4.1.2007

Ing. Václav Mach, ředitel pro vnější vztahy

¹ 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.

I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM / USTANOVENÍM OPATŘENÍ:

	Odkaz na text	Stávající znění	Navrhované znění (doplnění, změna, zrušení, nahrazení)	Odůvodnění
1.	čl. 2 a) b)	<p>Vymezení pojmů</p> <p>Pro účely tohoto opatření se rozumí</p> <p>a) službou přenesení čísla služba, která umožňuje každému účastníkovi veřejně dostupné telefonní služby, který o to požádá, ponechat si telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli, který tuto veřejně dostupnou telefonní službu poskytuje,</p> <p>b) přenositelností čísel soubor technických a organizačních opatření, která umožňují, aby každý účastník veřejně dostupné telefonní služby mohl za podmínek stanovených tímto opatřením využít službu přenesení čísla,</p>	<p>Sloučení odst. a) a b) a zrušení termínu „služba přenesení čísla“ :</p> <p>Vymezení pojmů Pro účely tohoto opatření se rozumí</p> <p>a) přenositelností čísel soubor technických a organizačních opatření, která umožňují, aby si každý účastník veřejně dostupné telefonní služby, který o to požádá, mohl za podmínek stanovených tímto opatřením ponechat si telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli, který tuto veřejně dostupnou telefonní službu poskytuje,</p> <p>Konsekventně upravit značení bodů c) až u) na b) až t) a dále nahradit v celém textu opatření výrazy:</p> <p>poskytnutí služby přenesení čísla či služba přenesení čísla, popř. výraz „služba“ v daném významu výrazem přenositelnost čísla, Jedná se o stávající části opatření: čl. 2 body f), g) r), dále čl. 3, nadpis a první věta, čl. 4 odst. (1) a (2), čl. 8 odst. (1) odst. (5) a), dále pak čl. 11 odst. (1), čl. 12 a 13 – viz též dále v této tabulce a příslušné termíny vyskytující se v textu odůvodnění.</p>	<p>Odstranění terminologické duplicity, rozkolísanosti a možných následných výkladových nejasností:</p> <p>Dle názoru společnosti se v případě přenesení čísla nejedná o poskytnutí služby, ale pouze o to, aby v souladu se zákonem bylo účastníkovi umožněno využít svého práva přenést své účastnické číslo nebo čísla. Nejde tedy o „telekomunikační službu“ ve smyslu, jak je běžně tento termín užíván v telekomunikačním diskursu a chápán účastníky telekomunikačních služeb.</p> <p>V souvislosti s možností přenést číslo a povinností operátorů tuto volbu účastníkovi, pokud o to požádá, zajistit, pak mohou či musí být poskytovány určité služby, jako např. služba vyhledání přeneseného čísla, či služby poskytované provozovatelem společného řešení, či služba zpracování objednávky žadatele opouštěným operátorem.</p> <p>Tuto argumentaci navíc podporuje i stávající znění článků 12 a 13 odst. 1 opatření, neboť je zjevné, že tzv. „služba přenosu čísla“ je redukována pouze na službu zpracování objednávky žadatele, což nepřípustně rozkolísává stanovenou terminologii na jakousi službu přenosu čísla v širším a užším smyslu, přičemž terminologická rozkolísanost pak přispívá k možným interpretačním nejasnostem, či přímo ke snaze některá ustanovení OOP vykládat způsobem, který je výhodný pouze pro některé dotčené subjekty.</p> <p>Navrhujeme proto zachovat pouze výraz „ přenositelnost čísla“ jako souboru posloupných kroků a opatření a dále definice s ním spojených služeb, jak jsou definovány v článku 12 a 13 OOP, a to ve smyslu změn navržených společností níže v této tabulce a doprovodném textu.</p>

3.	čl. 11 odst. 5, bod a)	a) nebyla úspěšně provedena autorizace účastníka. Opouštěný mobilní operátor je povinen po první neúspěšné autorizaci informovat účastníka a přejímajícího mobilního operátora prostřednictvím společného řešení o důvodech neúspěšné autorizace a poskytnout účastníkovi nejméně dvě další možnosti autorizace během sedmi následujících pracovních dní,	<p>Doplnit:</p> <p>a) nebyla úspěšně provedena autorizace účastníka. Opouštěný mobilní operátor je povinen po první neúspěšné autorizaci informovat účastníka a přejímajícího mobilního operátora prostřednictvím společného řešení o důvodech neúspěšné autorizace a poskytnout účastníkovi nejméně dvě další možnosti autorizace během sedmi následujících pracovních dní (důvodem pro neúspěšnou autorizaci nesmí být skutečnost, že objednávka obsahuje různá MSISDN spadající pod více zákaznických účtů, ani skutečnost, že MSISDN obsažená v dané objednávce jsou zahrnuta u opouštěného operátora ve smlouvě/smlouvách uzavřených na dobu určitou).</p>	<p>Odstranění výkladové nejasnosti:</p> <p>Průslušné OOP sice v čl. 11 odst. 5 hovoří jasně o skutečnosti, že opouštěný mobilní operátor odmítne objednávku pouze z důvodů vymezených níže v bodech a) až g), nicméně ostatní operátoři postupují tak, že v praxi dochází k situacím, kdy je objednávka obsahující více MSISDN, která patří pod různé zákaznické účty a současně se k nim může též vázat poskytování jak předplacených, tak tarifních služeb, opouštěným operátorem z tohoto důvodu zamítnuta a účastník musí žádat přejímajícího operátora o vytvoření dvou či více nových objednávek.</p> <p>Dle našeho názoru nebrání podobnému řešení žádné (administrativní ani technické) překážky a současně je uvedené řešení maximálně vstřícné a neomezující vzhledem k účastníkům.</p>
4.	čl. 11 odst. 4	Pokud opouštěný operátor neobdrží od účastníka projev vůle směřující k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy dle podmínek sjednaných touto smlouvou, a to do deseti pracovních dnů od zadání objednávky do společného řešení, je objednávka vyřazena ze společného řešení, o čemž je přejímající operátor informován.	<p>Změna:</p> <p>Pokud opouštěný operátor neobdrží od účastníka sdělení o rozhodnutí přenést číslo do deseti pracovních dnů od zadání objednávky do společného řešení, je objednávka vyřazena ze společného řešení, o čemž je přejímající operátor informován.</p>	<p>Změnu navrhuje v návaznosti na rozhodnutí nejvyššího správního soudu čj. 1 Ao 1/2005-98, které uvádí, <i>...že právní následek v podobě zániku závazkového právního vztahu mezi opouštěným operátorem a účastníkem nelze dovodit ani z § 34 odst. 1 zákona o el. komunikacích ani z článku 30 směrnice o univerzální službě. Ani pouhým jazykovým výkladem nelze dospět k závěru, že by přenesením telefonního čísla došlo k zániku závazkového právního vztahu mezi opouštěným operátorem a účastníkem...Právo na přenesení čísla lze naopak vykonat pouze tak, aby jím účastník neporušil závazky, které pro něj z obligačního poměru mezi ním a operátorem vyplývají. To konkrétně znamená, že na přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi má právo ten účastník, jehož závazkový právní vztah k dosavadnímu operátorovi zanikl, ať již dohodou operátora a účastníka, výpovědí, nebo uplynutím doby u závazkového vztahu založeného na dobu určitou. Popřípadě jej má účastník, který se se svým operátorem dohodl na změně závazkového právního vztahu.</i></p>

				<p>Na základě výše uvedeného se tedy domníváme, že termíny „ukončení, nebo nepokračování smlouvy“ jsou v daném případě zavádějící, přičemž jsme toho názoru, že účastník má v každém případě právo se rozhodnout přenést přidělené číslo k jinému operátorovi, přičemž tímto rozhodnutím automaticky nedochází k zániku závazkového právního vztahu mezi ním a opouštěným operátorem, a tudíž pouze v případě, že by tímto rozhodnutím mohl být eventuelně dotčen takovýto závazkový právní vztah k dosavadnímu operátorovi, je pak účastník současně povinen vstoupit v jednání s opouštěným operátorem a navrhnout dohodu o změně závazkového právního vztahu, či přistoupit k výpovědi.</p>
5.	čl. 11 odst. 6	<p>Opouštěný mobilní operátor autorizuje účastníka v případě písemné smlouvy porovnáním identifikačních údajů v objednávce a ve smlouvě. V ostatních případech s využitím hlasového konverzanta (IVR), krátkých textových zpráv (SMS) nebo internetové stránky. „Autorizace účastníka probíhá současně s ověřením objednávky a její výsledek se sděluje spolu s výsledkem ověření objednávky přijímacímu operátorovi a účastníkovi způsobem a ve lhůtách stanovených v odstavci 7.“</p>	<p>Změna:</p> <p>Opouštěný mobilní operátor zdarma autorizuje účastníka a ověřuje jeho objednávku, a to s využitím dálkově dostupných prostředků (hlasového konverzanta – IVR, krátkých textových zpráv – SMS, internetové stránky, aj.).</p> <p>S vložením a textací druhé věty bezesbytku souhlasíme.</p>	<p>Pro účely autorizace účastníka a ověření objednávky na přenesení jeho čísla není nutné, aby byl účastník nucen se např. osobně dostavit na provozovnu opouštěného operátora, či posílat podepsaný dokument, a to zejména s ohledem na výše uvedenou změnu v čl. 11 odst. 4.</p> <p>Vzhledem ke skutečnosti, že OOP výslovně nestanoví zákaz opouštěnému operátorovi kontaktovat účastníka, který podal objednávku na přenesení čísla, s vlastními marketingovými nabídkami s cílem přesvědčit jej, aby zrušil svou objednávku, je nezbytně nutné, aby byly sníženy reálné možnosti opouštěného operátora tuto činnost provádět.</p> <p>Z tohoto důvodu je také nutné, aby část procesu přenesení čísla týkající se autorizace a ověření objednávky proběhla rychle, a pokud možno zcela automatizovaně.</p> <p>Přestože probíhají správní řízení o sporech v souvislosti s uzavřením příslušných dodatků k smlouvám o propojení – viz čl. 17 odst. 2 OOP a současně je faktem, že problematika lhůty pro autorizaci je částečně řešena ustanovením čl. 1 odst. 2 opatření, současný stav, kdy v opatření není stanovena žádná konkrétní a závazná lhůta jako doba maximální, představuje značné nebezpečí spočívající v možném nekontrolovatelném a neodůvodněném prodlužování celého procesu přenesení čísla ze strany opouštěného operátora.</p> <p>Vzhledem ke skutečnosti, že neexistuje žádný objektivní důvod pro další bezdůvodné prodlužování lhůty pro ověření objednávky, navrhuje, aby obě činnosti, tedy autorizace zákazníka i následné ověření objednávky přenesení čísla proběhly současně, a tedy v případě písemné smlouvy neprodleně, nejpozději však ve lhůtách stanovených v opatření.</p>

				<p>V případě, že se však zákazník dostaví za účelem autorizace osobně do prodejny opouštěného operátora měl by proces autorizace zákazníka i výsledek ověření objednávky proběhnout bezodkladně a neprodleně, tedy přímo na místě a v době, která je shodná s otevírací dobou dané provozovny. Neexistuje přitom žádný ospravedlnitelný důvod, proč by měla být autorizace zákazníka bezdůvodně odkládána a proč by na místě nemohlo proběhnout i ověření podané objednávky na přenesení čísla. Pouze v případě doručení písemné výpovědi by se proces, a tedy i lhůta mohly prodloužit až do maximální lhůty stanovené opatřením, tedy na 5 pracovních dní.</p>
6.	čl. 12 bod a)	<p>Ceny služeb související s přenositelností čísel, jimiž jsou</p> <p>a) přenos čísla mezi opouštěným a přijímajícím operátorem,</p>	<p>Nahradit následujícím zněním:</p> <p>Ceny služeb související s přenositelností čísel, jimiž jsou</p> <p>a) zpracování objednávky žadatele opouštěným operátorem,</p>	Viz odůvodnění změny č. 1 v této tabulce.
7.	čl.13	<p>Cena za přenos čísla mezi opouštěným a přijímajícím operátorem</p> <p>(1) Cenu za přenesení telefonního čísla, tj. za zpracování objednávky žadatele na přenesení čísla podle čl. 8 nebo čl. 11, hradí přijímající operátor opouštěnému operátorovi.</p> <p>(2) Cena uvedená v odstavci 1 může být sjednána zvlášť za přenos jednoho čísla nebo za přenos více čísel.</p>	<p>Nahradit následujícím:</p> <p>Cena za zpracování objednávky žadatele opouštěným operátorem</p> <p>Cenu za zpracování objednávky žadatele opouštěným operátorem podle čl. 8 nebo čl. 11 si operátoři navzájem nehradí a příslušné náklady nese každý operátor ve své síti sám.</p> <p>Alternativně:</p> <p>(1) Cenu za zpracování objednávky žadatele na přenesení čísla opouštěným operátorem podle čl. 8 nebo čl. 11, hradí přijímající operátor opouštěnému operátorovi jako cenu reciproční.</p> <p>(2) Cena za zpracování objednávky</p>	<p>Zavedení přenositelnosti telefonních čísel a její úprava v § 34 zákona vyplývají z požadavku Směrnice 2002/22/EC, a jejich realizace byla tedy nevyhnutelná. Pro zajištění efektivní realizace této zákonem a komunitním právem uložené povinnosti jsou jednotliví podnikatelé, kterým je tato povinnost ukládána, povinni vzájemně spolupracovat a vyvarovat se jakýchkoliv jednání, která by narušovala rychlost, bezpečnost a plynulost procesu přenesení. Jinými slovy, povinnost zajištění přenositelnosti ukládá zákon, a to bez výjimky, každému podnikateli zajišťujícím veřejnou telefonní síť, stejně jako je například každému podnikateli poskytujícímu veřejně dostupnou telefonní službu zákonem ukládána povinnost zajišťovat bezplatně volání na jednotné evropské číslo tísňového volání „112“. V této souvislosti nesmíme rovněž zapomenout na úpravu § 33 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „zákon“) upravující pravidla pro účtování cen za realizaci této zákonné povinnosti. Vycházíme-li tedy z uvedené paralely, neshledává společnost Vodafone odůvodnění pro vzájemné účtování jakékoliv ceny za přenesení čísla – tedy dle čl. 13 OOP ceny za zpracování objednávky žadatele na přenesení čísla, neboť se jedná pouze o</p>

			<p>představuje účelně vynaložené interní náklady efektivního operátora přímo spojené s procesem zpracování konkrétní objednávky žadatele na přenesení čísla podle čl. 8 nebo čl. 11 tohoto opatření.</p> <p>(3) Cena uvedená v odstavci 1 může být sjednána zvlášť pro přenos jednoho čísla nebo za přenos více čísel nebo za přenos pobočkové ústředny.</p>	<p>nutnou součinnost opouštěného operátora v rámci plnění a realizace zákonem stanovené povinnosti zajištění přenositelnosti telefonních čísel.</p> <p>Výše uvedená argumentace vychází z těchto základních předpokladů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - přenositelnost telefonních čísel a její realizace vyplývá přímo ze zákona a Směrnice 2002/22/EC a tato povinnost je ukládána všem operátorům bez výjimky; - díky přenositelnosti telefonních čísel by měli mít všichni účastníci usnadněnou možnost vybrat si pro ně nejvhodnějšího poskytovatele služeb, přičemž by tedy mělo docházet ke zvyšování efektivity hospodářské soutěže na daném trhu, - viz odst. 40 Preambule Směrnice 2002/22/EC, - podpora hospodářské soutěže a prosazování zájmů koncových uživatelů jsou jedněmi z primárních povinností regulátora a jde o základní cíle a zásady regulace elektronických komunikací – viz čl. 8 Směrnice 2002/21/EC resp. § 5 zákona, - pokud má přenositelnost telefonních čísel skutečně efektivně fungovat, jinými slovy, pokud má v praxi skutečně dojít k přenesení telefonního čísla ze sítě opouštěného operátora do sítě přejímajícího operátora, je nezbytné, aby tyto operátoři spolupracovali, a je tedy od nich nutně vyžadována součinnost/určitá míra aktivity. Tato součinnost tedy ve své podstatě není službou, za kterou by měli být jakkoli honorováni. <p>Navrhovaná změna OOP je zcela v souladu s pravomocí Českého telekomunikačního úřadu upravovat opatřením obecné povahy technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel tak, jak ji stanoví zákon (§ 34 odst. 4).</p> <p>Alternativně:</p> <p>Navrhovaná alternativa výše uvedené změny OOP čl. 13 reflektuje situaci na trhu elektronických komunikací v ČR, zejména pak probíhající správní řízení týkající se mimo jiné ceny za přenesení čísla.</p>
--	--	--	--	--

				<p>V této souvislosti by Vodafone rád znovu zdůraznil již mnohokrát opakovaný fakt, a sice, že zavedením přenositelnosti telefonních čísel operátoři plní svou zákonnou povinnost vůči svým účastníkům (viz § 34 odst. 1 zákona). V žádném případě se tedy nejedná o službu, kterou by operátoři poskytovali jeden druhému, a za kterou by si tedy měli vzájemně cokoliv platit. Každý operátor je však jednoznačně oprávněn pokrývat si své náklady spojené se službami poskytovanými svým účastníkům prostřednictvím příslušně nastavené výše svých maloobchodních cen. Jelikož tyto ceny v případě mobilních operátorů nejsou regulovány, má každý z těchto operátorů svobodu stanovení těchto cen tak, aby náklady jím vynaložené byly pokryty z výnosů (obratu), který tento realizuje. Není však možné, aby tyto náklady hradila jakákoliv jiná třetí strana (rozuměj jiný operátor), jak to požadují společnosti T-Mobile resp. Telefónica O2.</p> <p>Dle Úřadu dostupných informací je zřejmé, že jednotliví operátoři vynaložili v souvislosti se zavedením přenositelnosti telefonních čísel celou řadu jistě nezanedbatelných nákladů, které zjevně s vlastním zpracováním objednávky na přenesení čísla nijak nesouvisí.</p> <p>Zákon však nevyžaduje aby náklady vzniklé operátorovi v důsledku zavedení přenositelnosti čísla byly pokryty výhradně z cen účtovaných opouštěným operátorem přijímajícímu. Pokud by však měl mít opouštěný operátor v souvislosti s přenositelností telefonních čísel nárok na jakoukoliv úhradu ze strany přejímajícího operátora, mělo by jít výhradně o úhradu přírůstkových nákladů spojených výlučně s procesem zpracování konkrétní objednávky. Nicméně, v každém případě by taková „cena za zpracování objednávky“ měla být stanovena jako cena reciproční a měla by vycházet z nákladů účelně vynaložených efektivním operátorem v přímé souvislosti se zpracováním objednávky.</p>
8.	Čl. 14 Nový odst. 3	V článku 14 se za odstavec 2 doplňuje nový odstavec 3, který zní: „(3) Operátor, který vyhledal přenesené číslo podle odstavce 1, má nárok na cenu za tranzit takového	„(3) Operátor, který vyhledal přenesené číslo podle odstavce 1, má navíc nárok na cenu za tranzit takového volání ve vlastní síti a dále na cenu za jeho terminaci, kterou zaplatil provozovateli telefonního čísla.“.	Navrhovaná změna pouze zdůrazňuje, že vedle ceny za vyhledání dle odst. 1 má operátor ještě nárok na další úhradu.

		volání ve vlastní síti a dále na cenu za jeho terminaci, kterou zaplatil provozovateli telefonního čísla.“.		
9.	čl. 17		<p><i>Vložit následující odstavec č.3:</i></p> <p>(3) Podnikatelé, kteří mají povinnost zajistit přenositelnost telefonních čísel podle § 34 odst. 1 zákona, nesmí ukládat ve všeobecných podmínkách či jiných podmínkách přenositelnosti anebo v průběhu procesu přenesení čísla účastníkům žádné další povinnosti, které by je znevýhodňovaly proti jiným skupinám účastníků, či je jakkoli (zejména nad rámec ustanovení čl. 11 odst. 5 OOP) omezovaly, a tím bránily v přenesení jejich telefonního čísla/čísel.</p>	<p>Přesto, že obecně tuto zásadu příslušné OOP stanoví v článku 1odst. 2, dochází v praxi neustále k případům, kdy jsou účastníkům ze strany opouštěných operátorů společnostmi. Telefónica O2 a T-Mobile kladeny další požadavky a omezení tak, aby bylo účastníkům bráněno, či přímo znemožněno uskutečnit zamýšlené přenesení čísla k jinému operátorovi. Jedná se zejména o následující:</p> <p>požadavek tzv. „nezáporného kreditu“ pro uživatele předplacené služby v souvislosti s povinností vyčerpat kredit, dodatečné stanovení ceny za sdělení PUK pro uživatele předplacených služeb, omezování služeb účastníkům, kteří podali žádost o přenesení účastnického čísla, bezdůvodné prodlužování procesu přenesení, viz též odůvodnění ohledně lhůty pro autorizaci. Dále se jedná o bránění přenést účastnické číslo účastníkům, kteří uzavřeli smlouvu na dobu určitou - zdůvodnění viz cit. rozhodnutí nejvyššího správního soudu čj. 1 Ao 1/2005-98 výše a podrobněji dále v oddílu „II. STANOVISKA A NÁZORY“.</p>

II. STANOVISKA A NÁZORY K PROVÁDĚNÍ OPATŘENÍ V PRAXI:

Problémy, s nimiž se v praxi při procesu přenesení čísla setkávají účastníci:

1. Odmítnutí požadavku na přenesení účastnického čísla v případě, že má účastník s opouštěným operátorem uzavřenu smlouvu na dobu určitou

Přestože rozhodnutí nejvyššího správního soudu čj. 1 Ao 1/2005-98 uvádí následující:

....právní následek v podobě zániku závazkového právního vztahu mezi opouštěným operátorem a účastníkem nelze dovodit ani z § 34 odst. 1 zákona o el. komunikacích ani z článku 30 směrnice o univerzální službě. Ani pouhým jazykovým výkladem nelze dospět k závěru, že by přenesením telefonního čísla došlo k zániku závazkového právního vztahu mezi opouštěným operátorem a účastníkem...Právo na přenesení čísla lze naopak vykonat pouze tak, aby jím účastník neporušil závazky, které pro něj z obligačního poměru mezi ním a operátorem vyplývají. To konkrétně znamená, že na přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi má právo ten účastník, jehož závazkový právní vztah k dosavadnímu operátorovi zanikl, ať již dohodou operátora a účastníka, výpovědí, nebo uplynutím doby u závazkového vztahu založeného na dobu určitou. Popřípadě jej má účastník, který se se svým operátorem dohodl na změně závazkového právního vztahu,

společnost T-Mobile zcela odmítá účastníkům, kteří uzavřeli smlouvy na dobu určitou, umožnit přenesení jejich telefonního čísla – viz <http://t-mobile.cz/Web/Residential/Volani/VolanivCR/JakOpustitT-Mobile.aspx> . Je nutné, aby regulátor přijal taková opatření, která by každému uživateli bez ohledu na typ uzavřené smlouvy umožňovala podle jeho vlastního rozhodnutí přenést jím užívané mobilní telefonní číslo a současně smlouvu v jakémkoliv okamžiku ukončit, zejména je však nutné, aby regulátor zajistil plnění těchto opatření. Podle § 34 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen „zákon“) jsou operátoři povinni umožnit všem zákazníkům přenést si jejich telefonní číslo/čísla od jednoho operátora ke druhému (tato povinnost je zákonem jasně stanovena všem operátorům, bez ohledu na to, zda se jedná v danou chvíli o operátora opouštěného nebo přejímajícího. Společnost T-Mobile přímo uvádí existenci smlouvy na dobu určitou jako jeden z důvodů odmítnutí objednávky na přenesení čísla ze své VTS – viz bod 4.4 Podmínek Přenesení čísla společnosti T-Mobile, a to přesto že opatření obecné povahy ve svém čl. 11 odst. 5 stanoví taxativní výčet důvodů pro odmítnutí objednávky ze strany opouštěného operátora – tímto porušuje T-Mobile zjevně opatření obecné povahy a měla by mu být uložena pokuta dle § 118 odst. 1 písm. c)

Jinými slovy, pokud např. společnost T-Mobile odmítá uvolnit zákazníka se smlouvou na dobu určitou, zasahuje tím mimo jiné rovněž do povinností uložených zákonem ostatním operátorům a to tím, že tito nejsou schopni dostát zákonnému požadavku a vystavují se tak riziku postihu v podobě sankce za správní delikt dle § 118 odst. 4 písm. b)

Bráněním přenesení čísel v těchto případech dochází zjevně též k porušení směrnic regulačního rámce EU a k porušení podmínek hospodářské soutěže, která má zajistit podmínky ve prospěch všech zákazníků, tedy i těch, kteří zatím ani nejsou účastníky služeb žádného operátora.

T-Mobile se ve své kampani odvolává na rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 27.9.2005, ve kterém tento soud rozhodl o odstranění písm. d) z článku 3 opatření obecné povahy. Ve svém presentacích vůči zákazníkům však T-Mobile postupuje zjevně účelově a poskytuje zákazníkům zavádějící informace (viz "přenesení čísla – otázky a odpovědi" otázka č. 3 (<http://t-mobile.cz/Web/Residential/Volani/VolanivCR/PreneseniciSla-OtazkyAOdpovedi.aspx>)).

("Opravdu si nemohu přenést své číslo, když mám smlouvu na dobu určitou? Ostatní operátoři to umožňují

Ne, není to možné. Uzavřením smlouvy na dobu určitou se vám společnost T-Mobile zavázala poskytovat své služby za zvýhodněných podmínek a vy jako zákazník jste na základě téže smlouvy také povinen dostát svým závazkům. Jedním z nich je právě trvání platnosti podepsané smlouvy. Toto stanovisko společnosti T-Mobile podpořil svým rozhodnutím i Nejvyšší správní soud.")

Další příklady:

<http://t-mobile.cz/Web/Residential/Volani/VolanivCR/PreneseniciSla-OtazkyAOdpovedi.aspx>

Otázky a odpovědi na stránkách T-Mobilu.

Otázka 3 - zdůvodnění, proč T-Mobile neumožňuje přenesení čísla zákazníkům se smlouvou na dobu určitou.

Otázka 6 - pokud zákazník zruší žádost o přenesení a před tím již uzavřel Účastnickou smlouvu na dobu určitou s T-Mobile, bude mu aktivována SIM karta s jiným telefonním číslem z rozsahu T-Mobile. V případě ostatních typů smluv bude smlouva při neprovedení přenesení neplatná;

<http://t-mobile.cz/Web/Residential/Volani/VolanivCR/JakOpustitT-Mobile.aspx>

Není možno vypovědět smlouvu na dobu určitou.

T-Mobile odmítne objednávku přenesení čísla z následujících důvodů:.....jedná se o telefonní číslo se smlouvou na dobu určitou;

Nejvyšší správní soud ve svém rozsudku čj. 1 Ao 1/2005-98 však nehovoří o tom, že by zákazník se smlouvou na dobu určitou neměl nárok na přenesení svého čísla stejně jako jakýkoliv jiný účastník – viz argumentace výše. Pouze rozhodl o tom, že ČTÚ při vydávání opatření obecné povahy překročilo svou pravomoc a do textu opatření přijalo úpravu nad rámec technických a organizačních podmínek, když ve článku 3 písm. d) uvedlo, že „okamžikem přenesení čísla pozbývá účinnosti smlouva mezi účastníkem a opouštěným operátorem“.

S ohledem na výše uvedené by Vodafone rovněž rád upozornil na fakt, že ostatní mobilní operátoři odmítají účastníky se smlouvu na dobu určitou primárně autorizovat, aby se vyhnuli případnému postihu za porušování úpravy článku 11 odst. 5 opatření obecné povahy. Nicméně, dle názoru společnosti Vodafone je toto jednání operátorů zcela zjevně v rozporu s úpravou zákona i opatření obecné povahy, a to se všemi svými důsledky (i.e. sankce dle § 118 odst. 1 písm. c).

2. Vyrovnání mezi opouštěným operátorem a zákazníkem

Tato otázka přímo navazuje na předchozí problematiku ukončování smluv na dobu určitou, které opatření obecné povahy zjevně předpokládá – viz úprava čl. 17 odst. 1 písm. a) a b).

Přestože opatření zcela jednoznačně zakazuje požadovat nepřiměřené vyrovnání v případě ukončení smluvního vztahu mezi opouštěným operátorem a jeho účastníkem, je zcela evidentní (viz např. Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile), že operátoři, kteří ve velkém rozsahu uzavírají se svými účastníky dlouhodobé smlouvy, toto pravidlo nedodržují a po svých účastnících požadují vyrovnání v takové výši, které zjevně zákazníka od přenesení jeho čísla odradí. Opatření obecné povahy s ohledem na cíle sledované zavedením MNP a ve snaze zabránit vytváření nových účelových překážek rozvoje hospodářské soutěže, ukládá opouštěnému operátorovi povinnost stanovit transparentně způsob určení přiměřeného nároku na vyrovnání, které by neodrazovalo účastníky od využívání MNP.

Pokud operátorům vznikly v souvislosti s poskytováním služeb dodatečné náklady (např. dotace telefonů), měli by mít možnost získat od zákazníků, kteří se rozhodnou smlouvu ukončit před vypršením termínu, přiměřenou náhradu těchto nákladů v plné výši.

Tyto náklady by však měly být jasně stanoveny předem, aby si při uzavření dlouhodobé smlouvy byl každý uživatel předem vědom všech důsledků vypovězení této smlouvy před daným termínem. Tyto důsledky (například ve formě poplatku za vypovězení smlouvy) musí být rovněž nákladově orientovány a musí reflektovat pouze aktuální část neuhrazených nákladů vzniklých operátorovi v době vypovězení smlouvy. Vzájemné vyrovnání musí tedy být spravedlivé a přitom respektovat zájmy jak opouštěného operátora, tak i účastníka, aby na jedné straně nedošlo k bezdůvodnému obohacení účastníka a na druhé straně, aby opouštěný operátor v důsledku požadavku na nespravedlivě vysoké vyrovnání nevytvářel překážky realizace MNP,

Platná právní úprava již obsahuje řešení spravedlivého vypořádání mezi účastníkem a opouštěným operátorem, a to s využitím institutu bezdůvodného obohacení. Opouštěný operátor tedy nemá v případě ukončení smluvního vztahu nárok na smluvní pokuty, které má s účastníkem sjednány ve smlouvě, a to ze všech následujících důvodů:

a) účastník realizuje přenesením svého telefonního čísla právo vyplývající mu ze zákona a nelze ho tedy sankcionovat smluvní pokutou, která je pro tento případ sjednána v rozporu s právním předpisem - předpokladem platného sjednání smluvní pokuty je totiž její písemná forma, většina účastnických smluv společností Telefónica O2 Czech Republic a.s. a T-Mobile Czech Republic a.s. však není sjednána písemnou formou (avšak k uzavření smlouvy dochází konkludentně aktivací služeb), a smluvní pokuty tedy nejsou platně sjednány,

b) smluvní pokuty jsou sjednány jako nepřiměřeně (s ohledem na nevyrovnanost závazků obou smluvních stran) vysoké a jsou tedy v rozporu s ochranou spotřebitele poskytovanou občanským zákoníkem (s ohledem na nevyrovnané postavení smluvních stran – účastník vs operátor).

Je zřejmé, že přestože T-Mobile stejně jako Telefónica O2 a priori neumožňují přenést číslo zákazníka, který má s nimi uzavřenou smlouvu na dobu určitou, objevují se případy, kdy tito operátoři na základě vlastního uvážení toto přenesení umožní, avšak po zákazníkovi požadují uhradit všechny paušální platby za období do vypršení doby platnosti smlouvy - v případě některých zákaznických skupin se celková výše takového „vyrovnání“, které je v přímém rozporu s článkem 17 odst. 1 písm. a) OOP, pohybuje v řádu **několika set tisíc korun**. Taková výše vyrovnání je přitom zcela jistě způsobilá zákazníka odradit od využívání přenositelnosti telefonních čísel.

3. Další umělé překážky kladené zákazníkovi v procesu přenesení čísla

Umělé překážky svým zákazníkům v hladkém průběhu přenesení jejich čísla kladou oba operátoři – jak Eurotel, tak T-Mobile.

i) Sankcionování účastníků za nepřenesení účastnického čísla z důvodu, který není na straně účastníka, nebo za zrušení objednávky:

- a) U T-Mobile je tento problém zřejmý zejména v bodu 2.6. podmínek přenesení čísla (<http://t-mobile.cz/FileStorage/PodminkyPreneseniciCisla.pdf>), který uvádí, že *v případě, kdy zájemce uzavřel v průběhu procesu přenesení jeho čísla k T-Mobile s T-Mobile smlouvu na dobu určitou, přičemž poté došlo k nepřenesení čísla, kdy důvody nejsou na straně T-Mobile, vyhrazuje si T-Mobile právo tomuto zákazníkovi aktivovat SIM kartu s telefonním číslem z vlastního číselného rozsahu.* (Tato situace tedy zahrnuje i případy, kdy důvod nepřenesení telefonního čísla není na straně zájemce, avšak zájemce je takto „sankcionován“).
- b) Stejná situace platí i pro bod 3.1 podmínek přenesení čísla, kde je uvedeno, že pokud dojde k tomu, že z jakéhokoli důvodu neproběhne přenesení čísla, nemá zájemce nárok na vydání zaplaceného kreditu na dobítí své SIM karty, přičemž v bodě 3.3 podmínek přenesení je opět uvedeno, že nedojde-li k přenesení čísla (kromě případů, kdy by byla příčina na straně T-Mobile), nevrací se cena uhrazená za přenesení.
- c) Pokud se jedná praxí prováděnou ze strany spol. Telefónica O2, ta sankcionuje účastníky podobně, viz: http://www.cz.o2.com/public_mob/1e/41/105199_133607_formular_preneseniciCisla.pdf. V bodě IV. Práva a povinnosti Telefónica O2 je uvedeno, že *v případě nedokončení Přenesení čísla z důvodu na straně Účastníka je Telefónica O2 oprávněn použít již zaplacenou cenu aktivace na úhradu nákladů spojených s podáním Objednávky. V bodě V. Práva a povinnosti účastníka uvedeno, že Účastník je povinen uhradit Telefónice O2 smluvní pokutu, pokud k přenesení čísla nedojde z důvodu na straně Účastníka.*
- d) Navíc však Telefónica O2 sankcionuje účastníka za zrušení požadavku na přenesení čísla tím, že mu přidělí „dočasná čísla“ a v případě, že se účastník rozhodne objednávku zrušit, je v souladu s informací na:

http://www.cz.o2.com/mobile/cz/services/view/dataContainer-Pomoc-prenositelnost-01_Prenositelnost.html v kapitole Zrušení procesu přenesení ustanovení týkající se zrušení požadavku zákazníka na přenos účastnického čísla do Telefónica O2, což v praxi znamená, že i přes zrušení objednávky zůstává v platnosti aktivací žádost a dočasná čísla zůstávají zákazníkovi i nadále. V případě Prepaidu dokonce zákazník nemá ani možnost při podání žádosti odmítnout používání dočasně přiděleného čísla. *Upozornění: Zastavením procesu přenesení čísla však není dotčena platnost aktivací Žádosti, ať už používáte dočasná čísla nebo ne. Pokud používáte dočasná čísla a zastavíte proces přenesení, zůstáváte nadále naším zákazníkem s dočasnými čísly.*

ii) Institut tzv. „nezáporného kreditu“, který v souvislosti s požadavkem na vyčerpání kreditu do okamžiku přenesení poškozuje účastníky

- a) V bodu 4.4 podmínek pro přenesení čísla T-Mobile vyžaduje pro přijetí výpovědi účastníka s předplacenou kartou tzv. "**nezáporný kredit**", přičemž definici nezáporného kreditu nikde neuvádí. Je zřejmé, že „nezáporný“ není automaticky opak "záporného" (opakem nezáporného je v daném kontextu, což zdůrazňujeme, kredit nulový). Účastník je pak navíc nucen znovu investovat nemalou částku a zakoupit nový kredit v řádu stokorun, který nemá již prakticky do okamžiku přenosu využít. Navíc v bodě 4.11 podmínek přenesení společnosti T-Mobile je zákazníkovi ukládána povinnost vyčerpat veškerý kredit na jeho SIM kartě, přičemž nevyčerpaný kredit na SIM kartě propadá T-Mobile.

Vzhledem k tomu, že informace o stavu kreditu, kterou zákazník dostává na displeji svého telefonu, není aktualizovaná v reálném čase, nemá de facto zákazník nikdy možnost stanovit moment, kdy má skutečně na svém předplaceném účtu ještě „nezáporný“ kredit, a kdy tedy může dle podmínek přenesení čísla společnosti T-Mobile uplatnit výpověď stávající smlouvy – viz:

<http://t-mobile.cz/Web/Residential/Volani/VolanivCR/JakOpustitT-Mobile.aspx>

Výpověď nebude přijata, pokud máte záporný kredit.

- b) Společnost Telefónica O2 praktikuje obdobnou strategii jak zákazníkům předplacených karet znepříjemnit proces přenesení jejich čísla k jinému operátoru, přičemž tento proces záměrně a bezdůvodně prodlužuje. Celý problém je ještě zajímavější tím, že ze zákaznické zkušenosti je zřejmé, že Telefónica O2 těmto svým zákazníkům, sám od sebe v průběhu procesu přenesení jejich čísla k jinému operátoru, dobíjí kredit a nutí je tak pokračovat ve využívání jeho služeb, viz Mladá fronta Dnes, ze dne 7.3.2006 (http://fincentrum.idnes.cz/fi_blind.asp?r=fi_blind&c=A060306_103922_fi_osobni_vra.)

iii) Požadování dodatečných plateb

Telefónica O2 dále podmiňuje přenesení čísla zákazníka s předplacenou kartou Go tím, že v rámci výpovědi uvede rovněž tzv. PUK číslo, které bylo zákazníkovi distribuováno společně se SIM kartou. Většina zákazníků však toto číslo za celou dobu užívání své SIM karty nikdy nepoužívala, ba co víc, nikdy po nich toto číslo nebylo pro účely autorizace operátorem vyžadováno. Pokud zákazník PUK nezná, má možnost požádat o jeho sdělení, za což si Telefónica O2 účtuje 95 Kč v případě, že jde o neregistrovaného účastníka, a 45 Kč v případě registrovaného účastníka – informace o této podmínce viz <http://www.cz.o2.com/go/cz/services/priceList/fullList/index.html> Tento postup Telefónicy O2 je zjevně

diskriminační, protože takový poplatek ceník služeb Go dříve neobsahoval (před 15.1.2006) a tento poplatek se také nevztahuje na uživatele tarifních programů.

Telefónica O2 **též** podle informací uvedených na internetové adrese http://www.cz.o2.com/mobile/cz/services/view/dataContainer-Pomoc-prenositelnost-03_ZjisteniOperatora.html požaduje od účastníků cenu za aktivační SMS , která zajistí účastníkovi informaci o tom, v jaké síti je aktivní konkrétní, jím volané číslo.

Na příslušné stránce jsou uvedeny možnosti, kterými si zákazník O2 může zjistit, zda je požadované číslo aktivní v síti O2 nebo v jiné síti. Bezplatná hláška před vlastním sestavením hovoru není automaticky zákazníkům aktivována, ale musí si o její aktivaci požádat posláním SMS zprávy, která je zpoplatněna dle standardního ceníku.

iv) Omezování služeb v průběhu procesu přenosu účastnického čísla a další omezení:

Společnost Telefónica O2 omezuje účastníkům využívajícím předplacené služby okamžikem autorizace přenosu účastnického čísla poskytované služby – viz informace http://www.cz.o2.com/mobile/cz/services/view/dataContainer-Pomoc-prenositelnost-02_Prenositelnost2.html , kde je uvedeno, že účastník předplacené služby, který požádal o přenesení do sítě jiného operátora, bude mít od momentu úspěšně provedené autorizace jeho objednávky částečně omezené služby :

Využíváte-li předplacených služeb, zůstane vám od okamžiku identifikace zachována možnost volání v rámci ČR, které je zpoplatněné standardní sazbou dle tarifu, a odesílání standardních SMS.

V bodech 1 –3 uvedená jednání obou mobilních operátorů, společností T-Mobile a Telefónica O2 jsou jednoznačně v rozporu se zákonem o elektronických komunikacích a opatřením obecné povahy o přenositelnosti telefonních čísel, zejména pak z toho důvodu, že čl. 11 odst. 5 opatření obecné povahy jasně stanoví taxativní výčet důvodů, za kterých je opouštěný operátor oprávněn odmítnout objednávku na přenesení čísla.

4) Problém blokování distribuovaných koncových přístrojů):

V dané souvislosti považujeme též za důležitou otázku blokování koncových přístrojů Pokud by nebyla tato uměle vytvořená překážka změny operátora odstraněna současně se zavedením MNP, nebo ve velmi krátké době, je konkurenčně hospodářský dopad zavedení MNP výrazným způsobem omezen. Jsme přesvědčeni, že zavedení povinného a bezplatného odstraňování blokování distribuovaných koncových přístrojů je zcela v souladu se zajištěním plnění povinností uložených operátorům v čl. 1 odst. 2 opatření

5) Tzv. „win back“ / retenční aktivity opouštěného operátora:

Jednou z dalších, ne zcela bezvýznamných, překážek efektivního zavedení přenositelnosti čísel, se kterou je nutné se vypořádat, je nabízení konkrétních individuálních výhod těm účastníkům opouštěného operátora, kteří projeví zájem o přenesení čísla, výměnou za setrvání u opouštěného operátora.

Tato aktivita opouštěného operátora by se mohla jevit jako zcela legitimní a z krátkodobého pohledu pro účastníky snad dokonce i výhodná, nicméně z dlouhodobého hlediska by tímto jednoznačně docházelo k bránění dosažení cíle přenositelnosti čísel, kterým je zesílení podpory hospodářské soutěže se všemi výhodami z toho vyplývajícími, a je tedy nezbytně nutné tyto aktivity opouštěného operátora jednoznačně omezit.

Pro dosažení efektivní přenositelnosti telefonních čísel, a tedy zajištění praktické podpory hospodářské soutěže je nutné, aby ČTÚ výše uvedené aktivity transparentně upravil buď v opatření samotném nebo vtělil tuto úpravu přímo do smluvních podmínek jednotlivých poskytovatelů služeb (Všeobecných podmínek).

Vzhledem k výše uvedenému navrhuje Vodafone upravit v tomto smyslu opatření následujícím ustanovením:

„Z důvodu zachování rovného přístupu ke všem účastníkům bez výjimky, není opouštěný mobilní operátor oprávněn nabízet účastníkovi žádajícímu o přenos telefonního čísla žádné nabídky mající za cíl ovlivnit již účastníkem projevenou svobodnou vůli využít možnosti přenesení telefonního čísla“.

Zákazník požadující přenesení svého telefonního čísla by měl dostat stejné nabídky jako každý jiný zákazník, který se rozhodl již nevyužívat služeb stávajícího operátora. Možnost různých „winback“/retenčních aktivit otevírá prostor pro spekulanty, zneužívající proces přenositelnosti k vymáhání co nejvýhodnějších podmínek smluvního vztahu.

6) Závěrem:

Výše navrhované úpravy OOP/10/07.2005-3 ve znění OOP/10/XX/2006-Y odstraňují ve velké většině pouze některé terminologické/výkladové nejasnosti a současně primárně vycházejí ze skutečnosti, že ustanovení OOP jsou v zásadě formulována odpovídajícím způsobem, nicméně jejich výklad bývá z pozic jednotlivých operátorů velmi odlišný a bohužel často zcela evidentně účelově zaměřený pouze k narušování procesu přenesení ve prospěch vlastních zájmů oproti zájmům účastníků.

Z tohoto důvodu společnost Vodafone Czech Republic a.s. předložila některé další doplňující návrhy na změnu již platného opatření obecné povahy OOP/10/07.2005-3 s tím, že jejich případné zapracování do finální podoby nového opatření bude současně předpokládat při jejich uplatňování i nadále aktivitu a pozornost regulátora.

Ostatní připomínky, které společnost v minulosti správním orgánu k předmětnému opatření předložila, byly reflektovány v návrhu znění OOP/10/XX/2006-Y.