



ZÁSTUPCI UŽIVATELŮ INTERNETU ČR

p.s. Osadní 13, 170 00 Praha 7
Tel. 777 158720 * E-mail: info@zui.cz
www.zui.cz

ZUI_01.11

Titl.
Český telekomunikační úřad
Ing. David Stádník
předseda Rady
190 00 Praha 9

E-mail: podatelna@ctu.cz

Praha, 3. června 2005

Věc: KONZULTACE S DOTČENÝMI SUBJEKTY

Týká se: návrh opatření obecné povahy č. OOP/10/XX.2005
(kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel).

Připomínky předkládá: sdružení „Zástupci uživatelů Internetu ČR“
se sídlem: p.sch. Osadní 13, 170 00 Praha 7
IČ: 26658101
E-mail: info@zui.cz
WWW: <http://www.zui.cz>
Tel.: +420 777158720

Předseda sdružení ZUI ČR: Luboš Olejář
E-mail: olejar@zui.cz
Tel.: +420 603 720158

Zástupce ZUI pro jednání o připomínkách: dr. ing. Jiří Peterka
e-mail: jiri@peterka.cz
Tel.: 235 519 832, 776 345 006

Část 1.: Připomínky obecné (týkající se celého návrhu)

Obecná připomínka č. 1.1:

Stávající podoba návrhu neřeší (a ani nemůže řešit) změnu již existujících smluvních vztahů mezi účastníkem a opouštěným operátorem (pevným i mobilním). 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, či skrze tyto smluvní vztahy aplikovali různé strategie „win-back“ 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 jednostupňového 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 (obdoba jako registrace u praktického lékaře nebo zdravotní pojišťovny).

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).

Část 2.: Přípomínky k jednotlivým částem návrhu opatření:

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.

Zdůvodnění:

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 jaká minutová sazba mu bude účtována. 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 sítě 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 nové znění bodu b článku 13:

Služba přenesení čísla

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

V Praze, dne 3.6.2005

Luboš Olejář
předseda ZUI ČR