

Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

NÁZEV NÁVRHU OPATŘENÍ KE KONZULTACI:

Návrh opatření obecné povahy č. VO-S/1/xx.2014-Y, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9

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:

Tato verze neobsahuje obchodní tajemství a další důvěrné informace a je možné ji zveřejnit.

Datum: 21.7.2014

Jméno a příjmení, funkce oprávněné osoby:

Petr Piškula, manažer pro regulační záležitosti

Podpis oprávněné osoby:

Společnost Vodafone vítá možnost vyjádřit se k návrhu Českého telekomunikačního úřadu (dále též „Úřad“) a níže zasílá své připomínky:

I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU OPATŘENÍ:

K Článku 1, návrhu textu nového písmene c) v článku 2 odst. 2:

„c) poskytovatel služby elektronických komunikací předá identifikátor a informaci podle písmene b) spotřebiteli způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. V případě jednoznačné identifikace spotřebitele při osobním jednání v provozovnách či jiných kontaktních místech poskytovatele služby předá poskytovatel služby elektronických komunikací spotřebiteli identifikátor a informaci ihned v písemné formě,“

Návrh:

„c) poskytovatel služby elektronických komunikací předá identifikátor a informaci podle písmene b) spotřebiteli způsobem, který si účastník **pro sdělení tohoto identifikátoru** zvolil, ~~pro zaslání vyúčtování~~. V případě ~~jednoznačné~~ identifikace spotřebitele při osobním jednání v provozovnách či jiných **obdobných** kontaktních místech poskytovatele služby předá poskytovatel služby elektronických komunikací spotřebiteli identifikátor a informaci ihned v písemné formě,“

Odůvodnění:

Úřad na diskusním místě dne 20.6.2014 zveřejnil ke konzultaci návrh opatření obecné povahy č. VO-S/1/xx.2014-Y, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9 (dále též „návrh změny VO-S/1“).

Podle odůvodnění má návrh změny VO-S/1 reagovat na podněty a zjištění ČTÚ, že „v praxi dochází k prodlení při předávání identifikátoru, a to především proto, že někteří poskytovatelé služeb neumožňují předávat identifikátor jiným způsobem, než prostřednictvím poštovních služeb. Pro tento případ komunikace není využíván obvyklý způsob komunikace mezi poskytovatelem a účastníkem tak, jak je tomu při zaslání vyúčtování nebo sdělování dalších důležitých informací. Tyto praktiky při předání identifikátoru vedou k omezení uplatnění práva spotřebitele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací a současně představují překážku pro rozvoj efektivní konkurence.“

S tímto konstatováním společnost Vodafone plně souhlasí a rovněž považuje za důležité, aby neodůvodněné a možno říci až záměrné oddalování okamžiku předání identifikátoru (v praxi se týká zejména předávání tzv. ČVOPu důležitého pro přenesení mobilního čísla, a dále také kódu pro změnu poskytovatele např. služeb xDSL) nebylo tolerováno a situace byla efektivně napravena.

Na jiném místě odůvodnění pak ČTÚ uvádí, že „Protože předávání identifikátoru probíhá u některých poskytovatelů služeb odlišně od zaslání vyúčtování a předávání dalších důležitých informací, tedy mimo rámec běžného způsobu komunikace mezi poskytovatelem služeb a spotřebitelem, který je jeho zákazníkem, považuje Úřad za nutné předávání identifikátoru touto cestou upravit a především upřesnit způsoby jeho předávání.“

Společnost Vodafone se domnívá, že toto odůvodnění, které vedlo k formulaci návrhu ustanovení nového písmene c) v článku 2 odst. 2 VO-S/1, však nenaplnuje účel uvedený výše a v praxi by se spíše míjelo účinkem. Lze reálně očekávat, že poskytovatel, který nyní zasílá identifikátor potřebný pro změnu poskytovatele služby výhradně písemně poštou, zasílá (a má se zákazníky domluveno) ve velké většině případů poštou rovněž vyúčtování.

Společnost Vodafone plně podporuje požadavek, aby identifikátor byl účastníkovi (spotřebiteli) sdělen bezodkladně po té, kdy je vytvořen (jak vyžaduje stávající písmeno b) předmětného článku VO-S/1). Jako nejvhodnější považujeme formu SMS, případně jinou formu elektronické komunikace. Nedomníváme se však, že je vhodné a nutné předepisovat konkrétní formu předání. Většina poskytovatelů služeb nabízí zákazníkům více způsobů možnosti kontaktování (telefon, webové rozhraní, elektronickou poštou atd.), přičemž pokud identifikátor již byl vytvořen (většinou by k tomu mělo dojít bezprostředně po přijetí výpovědi/požadavku na změnu atd...) neměl by pro poskytovatele být problém sdělit identifikátor více způsoby, včetně způsobů, které z pohledu zákazníka jsou výrazně rychlejší než zaslání písemně poštou. Jsme přesvědčeni, že volbu způsobu by měl provést opět zákazník, a proto navrhuje, aby byl identifikátor předán způsobem, který si zvolí zákazník (při využití způsobů kontaktování zákaznické péče nabízené běžně poskytovatelem), což může učinit např. při ukončování smluvního vztahu.

V případech, kdy zákazník kontaktuje operátora osobně v provozovnách či jiných obdobných kontaktních místech, považujeme za samozřejmé, že dojde k identifikaci klienta. Navrhovaná textace používá termín „jednoznačná identifikace“, jehož výklad může být nejasný, proto navrhuje ponechat právně definovaný termín „identifikace“.

Pokud jde o společnost Vodafone, identifikátor potřebný pro přenesení mobilního čísla spotřebitelům předáváme téměř vždy prostřednictvím SMS.