

Připomínky uplatněné k návrhu všeobecného oprávnění č. VO-S/1/XX.2012-Y

Část, bod, písm.,	Původní text návrhu	Připomínkující subjekt (poř. číslo připomínky)	Pozměňovací návrh	Stanovisko ČTÚ
čl. 1	<p>V článku 2 všeobecného oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění všeobecného oprávnění č. VO-S/1/07.2007-11, se dosavadní text označuje jako odstavec 1 a doplňuje se odstavcem 2, který zní:</p> <p>„(2) Konkrétní podmínky týkající se § 10 odst. 1 písm. f) zákona jsou:</p> <p>a) v případech, kdy je při poskytování služby elektronických komunikací podle § 8 odst. 1 písm. b) zákona vytvářen nad rámec identifikačních údajů uvedených v účastnické smlouvě identifikátor potřebný pro realizaci práva koncového uživatele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, předá poskytovatel tento identifikátor koncovému uživateli, který s ním uzavřel smlouvu o poskytování služby elektronických komunikací, a to bezodkladně po jeho vytvoření spolu s informací, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá,</p> <p>b) pro realizaci práva koncového uživatele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby</p>	T-Mobile Czech Republic a.s. (1)	<p>Článek 1 odst. 2 písm. a)</p> <p>Na úvod našeho vyjádření si dovoluujeme upozornit, že databázi SN čísel po přenesení služby ADSL/VDSL má k dispozici pouze společnost Telefónica Czech Republic a.s. (TCZ). SN identifikátor je tak vygenerován až po zřízení služby ADSL/VDSL, tj. při podpisu smlouvy se zákazníkem jej neznáme, budeme ho tak sdělovat zákazníkovi dodatečně.</p> <p>S ohledem na tuto skutečnost navrhujeme změnu textu písm. a) v tom smyslu, že „.....zpřístupní poskytovatel služby elektronických komunikací tento identifikátor koncovému uživateli, který s ním uzavřel smlouvu o poskytování služby elektronických komunikací, bezodkladně po jeho získání spolu s informací ...“</p> <p>Naše společnost v roli poskytovatele služby elektronických komunikací tak bezodkladně po uzavření smlouvy získá SN číslo, které bezodkladně zpřístupní zákazníkovi.</p> <p>Za vhodnější nežli navržené „předání“ identifikátoru považujeme jeho „zpřístupnění“ s tím, že o tomto bude zákazník bezodkladně informován (např. prostřednictvím kontaktní mailové adresy, SMS, Můj T-Mobile v případě služby ADSL/VDSL apod. Dle vhodnosti s ohledem na povahu služby a možnost co nejefektivněji informaci doručit). Pokud bychom museli identifikátor vždy zasílat např. v rámci vyúčtování, znamenalo by to relativně dlouhou a finančně náročnou implementaci do systémů.</p> <p>Dále v Návrhu VO1 postrádáme detailnější úpravu dodatečného zjišťování SN, pokud jej zákazník ztratí. Obáváme se, aby se nestalo, že např. společnost TCZ své zákazníky o SN identifikátoru bude informovat, tito však SN identifikátor ztratí, přičemž této situace TCZ opět využije k obstruování procesu sdělení SN identifikátoru. SN identifikátor by měl být sdělen zákazníkovi vždy bez dalšího při kontaktování zákaznické linky. V tomto smyslu navrhujeme doplnění textu odst. 2) níže.</p>	<p>Částečně akceptováno</p> <p>Správní orgán považuje zpřístupnění za formu předání, a jelikož neurčuje způsob předání identifikátoru, zůstane na příslušném poskytovateli služby elektronických komunikací, aby identifikátor předal co nejrychleji, jakmile jej bude mít k dispozici. Účelem všeobecného oprávnění je zajištění aktivního předání identifikátoru poskytovatelem služby elektronických komunikací.</p> <p>Jelikož poskytovat služby elektronických komunikací spotřebiteli může i třetí osoba, která nemá identifikátor k dispozici ihned po jeho vytvoření, bude text všeobecného oprávnění upraven tak, aby byl identifikátor předán bezodkladně po jeho vytvoření nebo získání.</p> <p>Detailnější úprava dodatečného zjišťování identifikátoru dle názoru správního orgánu není třeba, jelikož předání by mělo být učiněno způsobem obvyklým, tedy mělo by být aplikováno stejné zacházení, jaké se uplatňuje i pro všechny ostatní informace. Taková úprava není obvykle stanovena ani pro ostatní informace v rámci všeobecného oprávnění, ale vhodnou platformou pro jejich úpravu</p>

Část, bod, písm.,	Původní text návrhu	Připomínající subjekt (poř. číslo připomínky)	Pozměňovací návrh	Stanovisko ČTÚ
	elektronických komunikací nebude poskytovatel služeb vedle údajů obsažených ve smlouvě o poskytování dotčené služby nebo na zaslaných vyúčtováních za tuto službu požadovat další identifikátory nad rámec identifikátorů podle písmene a).“.		<p>Závěr Navrhujeme tedy následující textaci článku 1 odst. 2 Návrhu OOP 1: „(2) Konkrétní podmínky týkající se § 10 odst. 1 písm. f) zákona jsou: a) v případech, kdy je při poskytování služby elektronických komunikací podle § 8 odst. 1 písm. b) zákona vytvářen nad rámec identifikačních údajů uvedených v účastnické smlouvě identifikátor potřebný pro realizaci práva koncového uživatele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, <u>zpřístupní</u> poskytovatel služby elektronických komunikací tento identifikátor koncovému uživateli, který s ním uzavřel smlouvu o poskytování služby elektronických komunikací, a to bezodkladně po jeho <u>získání, případně kdykoli později na základě žádosti koncového uživatele nebo zplnomocnění třetí osoby</u>, spolu s informací, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá ...“</p> <p>„Přechodné ustanovení V případě již poskytované služby bude identifikátor podle článku 1 tohoto všeobecného oprávnění <u>zpřístupněn</u> koncovému uživateli nejpozději do 2 (dvou) měsíců od nabytí účinnosti tohoto všeobecného oprávnění spolu s informací, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá.</p>	<p>mohou být všeobecné podmínky, jejichž obsah je plně v kompetenci poskytovatele služby elektronických komunikací.</p> <p>Možnost zplnomocnit třetí osobu plyne obecně z právních předpisů a není proto třeba ji speciálně pro potřeby tohoto všeobecného oprávnění upravovat. V oblasti elektronických komunikací je tento institut již běžně využíván.</p>
čl. 1		Telefónica Czech Republic, a.s. (2)	<p>K článkům 1 a 2 návrhu Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. (dále také jen „TCR“) navrhuje ponechat všeobecné oprávnění č. VOS/1/07.2005-9 ve stávajícím znění, tj. nepřidávat do jeho článku 2 nový odstavec 2 ve znění uvedeném v článku 1 návrhu.</p> <p><u>Odůvodnění návrhu:</u> TCR je toho názoru, že Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) návrhem překračuje své zmocnění dané mu zákonem</p>	<p>Částečně akceptováno</p> <p>Správní orgán nesouhlasí s návrhem ponechat všeobecné oprávnění bez doplnění čl. 2 o nový odstavec, jelikož shledává potřebu zajistit spotřebitelům přístup k identifikátorům tak, aby získání identifikátoru nebylo zbytečnou překážkou nebo neodůvodněně neprodlužovalo dobu v procesu nakládání se službou</p>

Část, bod, písm.,	Původní text návrhu	Připomínkový subjekt (poř. číslo připomínky)	Pozměňovací návrh	Stanovisko ČTÚ
			<p>c. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“). Ustanovení návrhu jsou dále dle názoru TCR formulována natolik neurčitě, že představují porušení principu právní jistoty.</p> <p>I.1.1 K překročení zmocnění danému ZoEK Úřad v návrhu uvádí, že ke změně všeobecné oprávnění c. VO-S/1/07.2005-9 přistupuje s tím, že tímto návrhem hodlá, v souladu s § 10 odst. 1 písm. f) ZoEK, stanovit konkrétní podmínky potřebné pro ochranu spotřebitelů. Z ustanovení článku 1 a 2 ovšem vyplývá, že podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací upravované návrhem se netýkají spotřebitelů, ale <i>koncových uživatelů</i>, tedy širší skupiny zákazníků využívajících služby elektronických komunikací, než jsou spotřebitelé¹. Úřad tak návrhem překračuje své zmocnění k vydání všeobecného oprávnění, které mu dává ZoEK.</p> <p>I.1.2 K neurčitosti ustanovení návrhu Z ustanovení § 10 ZoEK vyplývá, že účelem všeobecného oprávnění vydávaného k provedení § 9 ZoEK je stanovení <i>konkrétních</i> podmínek (v tomto případě pro poskytování služeb elektronických komunikací). V souladu s tímto účelem zcela jistě nejsou ustanovení návrhu, která jsou postavena na takto neurčitých a nikde nedefinovaných pojmech, jakými jsou např. <i>identifikátor</i>² či <i>vytváření (identifikátoru)</i>. Je tak evidentní, že potenciální nositelé povinností stanovených v návrhu nejsou za těchto okolností schopni předvídat, na které oblasti jejich podnikatelské činnosti mají tyto nové podmínky/povinnosti dopad. Takováto neurčitost ustanovení právního předpisu (zvláště pak právního předpisu, jehož účelem je <i>stanovení konkrétních podmínek</i>) je zjevným porušením principu právní jistoty.</p>	<p>elektronických komunikací.</p> <p>Ve všeobecném oprávnění bude zaměněn pojem koncový uživatel za pojem spotřebitel, tak aby nedošlo k překročení zmocnění daným § 10 odst. 1 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.</p> <p>Správní orgán nesouhlasí, že návrh všeobecného oprávnění je neurčitý, avšak pro účely zpřesnění bude text všeobecného oprávnění doplněn o definici identifikátoru, kdy identifikátorem se rozumí jedinečný alfanumerický kód, který musí spotřebitel sdělit poskytovateli služby elektronických komunikací, aby mohl uplatnit právo na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací.</p>
čl. 1		Vodafone Czech Republic a.s. (3)	<p>K článku 1: Návrh změny nového písmene a) a b) v odstavci 2 článku 2: „a) v případech, kdy je při poskytování služby elektronických</p>	<p>Neakceptováno.</p> <p>Zasílání identifikátoru v každém</p>

Část, bod, písm.,	Původní text návrhu	Připomínkový subjekt (poř. číslo připomínky)	Pozměňovací návrh	Stanovisko ČTÚ
			<p>komunikací podle § 8 odst. 1 písm. b) zákona vytvářen nad rámec identifikačních údajů uvedených v účastnické smlouvě identifikátor potřebný pro realizaci práva koncového uživatele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, předá poskytovatel služby elektronických komunikací tento identifikátor koncovému uživateli, který s ním uzavřel smlouvu o poskytování služby elektronických komunikací, a to bezodkladně po jeho vytvoření spolu s informací, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá; <u>je-li to možné, rovněž uvede poskytovatel takový identifikátor na následných vyúčtováních zasláných dotčenému účastníkovi.</u></p> <p>b) <u>identifikátory, včetně identifikátorů podle písmene a),</u> pro realizaci práva koncového uživatele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, <u>případně způsob jejich získání, nebude poskytovatel služeb uvede ve smluvních podmínkách vedle údajů obsažených ve smlouvě o poskytování dotčené služby nebo na zasláných vyúčtováních za tuto službu požadovat další identifikátory nad rámec identifikátorů podle písmene a).</u>“.</p> <p><u>Odůvodnění:</u> Z pohledu zákazníka je pro proces změny podmínek služby (vč. ukončení/změny poskytovatele (důležité, aby nedocházelo k neúměrným prodlevám díky složitosti získání dotčených identifikátorů. Domníváme se, že nelze akceptovat, aby požadavky stávajícího poskytovatele související s konkrétními postupy pro změny služby neměly oporu ve smluvním vztahu se zákazníkem. Proto navrhuje výslovně zakotvit požadavek na způsob, jakým má být zákazník informován o možnosti získání dotčeného identifikátoru, aby nebylo možné text OOP interpretovat i tak, že je možné vyžadovat takový identifikátor i jinak, než na základě podmínek poskytované služby definovaných smluvním vztahem s účastníkem. Kromě toho jistě uživatelský komfort zvýší informování o všech identifikačních</p>	<p>vyúčtování by mohlo znamenat úpravu automatizovaných systémů poskytovatelů služby elektronických komunikací a tím i zvýšení nákladů s tímto spojených, proto správní orgán neurčuje způsob předání identifikátoru. Je tak na každém poskytovateli služby elektronických komunikací jaký způsob předání zvolí. Zároveň existují určité případy, kdy identifikátor je vygenerován až po uzavření smlouvy a i tento musí být předán. Správní orgán má za to, že navržená úprava toto zajišťuje, i při respektování požadavků směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Zakotvení náležitostí smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti, potažmo smluvních podmínek je zajištěno § 63 zákona o elektronických komunikacích. Účelem úpravy všeobecného oprávnění je, aby získání identifikátoru nebylo zbytečnou překážkou nebo neodůvodněně neprodlužovalo dobu v procesu, při němž je identifikátor využíván.</p>

Část, bod, písm.,	Původní text návrhu	Připomínající subjekt (poř. číslo připomínky)	Pozměňovací návrh	Stanovisko ČTÚ
			<p>údajích, které poskytovatel požaduje nad rámec údajů poskytnutých při uzavření smlouvy, na zasílaných vyúčtováních. Dojde tím k úspoře času v procesu i nákladů na straně poskytovatel, který bude řešit nižší počet zákaznických dotazů a požadavků.</p> <p>Společnost Vodafone Czech Republic a.s. vítá navrhovanou změnu v písmeni a), kterou považuje za krok správným směrem. Zejména v procesu změn poskytovatele služby xDSL je vyžadování dalšího identifikátoru zdrojem častých komplikací a ne)měrných prodlev, a evidujeme případy, kdy zákazník nakonec pro zdlouhavost procesu od změny poskytovatele odstoupí. Je však třeba podotknout, že úprava smluvních podmínek a vyžadování jejich úplnosti (a následného plnění z obou stran, tedy jak zákazníka, tak i – původního – poskytovatele) jej jen jednou z částí celého procesu změny poskytovatele. Zejména u služeb xDSL je celá řada dalších otázek, které je třeba také vyřešit, avšak svou povahou spadají spíše do oblasti rozsahu a plnění nápravných opatření ukládaných specifickou regulací v rámci analýz relevantních trhů, zejména pak trhu č. 5. Společnost Vodafone je v této souvislosti přesvědčena, že nápravná opatření uložená v minulosti na tomto trhu nebyla plně a nediskriminačně naplňována ze strany společnosti Telefónica Czech Republic. S ohledem na toto podezření připravuje společnost Vodafone důkazy a hodlá navrhnout doplnění nápravných opatření o některé zcela konkrétní povinnosti.</p>	