

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Od 1. ledna 2022 jsou zákazníci odebírající služby přístupu k internetu oprávněni využít regulovaný proces změny poskytovatele. Níže uvádíme potřebné informace a kontaktní údaje pro účely změny poskytovatele služby přístupu k internetu, která probíhá v souladu s obecně závaznými právními předpisy, především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Veškerá komunikace prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů je za účelem její zpětné prokazatelnosti zaznamenávána a archivována.

Informace pro zákazníky, kteří chtějí přejít k UnArtel s.r.o.:

V případě, že máte zájem o naše služby přístupu k internetu, ale zároveň Vám tyto služby poskytuje jiný poskytovatel, stačí, když nás budete kontaktovat telefonicky na čísle 571 110 963 nebo u nás v kanceláři a vyžádáte si změnu poskytovatele služby přístupu k internetu.

K tomu budete potřebovat:

OKU kód (tj. ověřovací kód účastníka), který by měl být součástí Vaší smlouvy s původním operátorem, nebo který si u něj můžete vyžádat, a;

Informaci o Vašem stávajícím poskytovateli služby přístupu k internetu (tj. který poskytovatel Vám služby přístupu k internetu poskytoval doposud).

Změnu poskytovatele přístupu k internetu již poté v případě, že to bude technicky možné, vyřídíme za Vás.

Informace pro zákazníky, kteří chtějí odejít od UnArtel s.r.o.:

Je nám líto, že máte v úmyslu přejít k jinému poskytovateli služeb přístupu k internetu. Zkuste nás však před změnou kontaktovat na 571 110 963, pokusíme se Vám vyjít maximálně vstříc. V opačném případě si o svůj OKU kód napište na info@unartel.cz a o změnu poskytovatele požádejte nového (tj. přejímajícího) poskytovatele služby přístupu k internetu, který Vás změnou provede.

Informace pro jiné poskytovatele služby přístupu k internetu:

K účelu komunikace s jinými poskytovateli služby přístupu k internetu slouží elektronická adresa info@unartel.cz, na kterou se mohou obracet přejímající poskytovatelé služby přístupu k internetu. V případě, že jste našim zákazníkem, anebo máte v úmyslu se jím stát, využijte prosím kontaktní údaje výše, anebo nás navštivte u nás v kanceláři.

Níže uvádíme stěžejní legislativní pasáže, které se týkají přenosu telekomunikačních služeb:

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu dle § 34a zákona 127/2005 Sb.

(1) Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.

(2) V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace.

(3) Poskytovatel služby přístupu k internetu, se kterým hodlá účastník uzavřít smlouvu (dále jen „přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu“), poskytovatel služby přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu“), a ostatní dotčení podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací jsou povinni spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

(4) Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu vede přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu.

(5) Účastník v žádosti podle odstavce 4 uvede alespoň

- a) své identifikační údaje,
- b) identifikační údaje opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
- c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a
- e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.

(6) Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odstavce 5 vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

(7) Při postupu podle odstavce 4 přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

(8) Při postupu podle odstavce 4 přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

(9) Technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt, stanoví Úřad prováděcím právním předpisem podle § 34 odst. 5.

(10) Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby.

(11) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

(12) Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady. Pokud existuje systém určený pro komunikaci mezi přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu a pro provádění nezbytných úkonů souvisejících se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu, musí být přístup k takovému systému nediskriminační a případná úhrada za přístup musí pokrývat pouze účelně a efektivně vynaložené náklady na pořízení a provoz systému.“

Vyhláška č. 529/2021 Sb. Vyhláška o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu

§ 1 Náhrada při zpoždění s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu

(1) Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení.

(2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč.

(3) Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle odstavců 1 a 2 za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle odstavců 1 a 2.

§ 2 Náhrada při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu

Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

§ 3 Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

(1) Nedodrží-li podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel služby přístupu k internetu (dále jen „podnikatel“) ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Má-li však podnikatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží účastníku za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč.

(2) Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.

§ 4 Způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu

Informace o právu na paušální náhradu včetně její výše podle této vyhlášky uveřejní podnikatel na svých internetových stránkách jasným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem. Tyto informace nebo odkaz na ně podnikatel uveřejní vždy společně s informacemi o postupu při přenesení čísla nebo změně poskytovatele služby přístupu k internetu.