

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.“