**Teze k návrhu obsahu vyhlášky – změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

1. **Úvod**

Předkládaný materiál navazuje na dokument, který Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) zaslal jako podklad pro jednání se sektorem konané dne 13. ledna 2021. Reflektuje poznatky získané z připomínek, které Úřad obdržel po jednání a které jsou uvedené v přiložené tabulce spolu s jejich podrobným vypořádáním. Obsah dokumentu se odrazí v návrhu textu vyhlášky podle § 34a odst. 9 návrhu transpoziční novely zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „návrh transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích“). Vyhláška bude stanovovat technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu mezi podnikateli, včetně souvisejících postupů a lhůt. Při přípravě vyhlášky je nutné dbát na to, aby nebylo překročeno zmocnění a nedocházelo k duplicitní právní úpravě ve vztahu k § 34a transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích.

Jak už bylo uvedeno na úvodním jednání dne 13. ledna 2021, proces změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „změna poskytovatele“) by měl být co nejjednodušší a nejméně zatěžující pro zúčastněné strany a je Úřadem navrhován tak, aby zásahy do fungujících procesů a systémů byly minimální. Jsou zohledněny dosavadní zkušenosti a je snaha vycházet analogicky z procesu přenositelnosti telefonních čísel.

Níže uvedený text obsahuje tři stěžejní části, a to samotný ucelený popis navrhovaného procesu změny poskytovatele, obecné principy, ze kterých musí celý návrh vyhlášky vycházet, a vlastní návrh osnovy vyhlášky s konkrétnějšími parametry.

1. **Popis procesu změny poskytovatele**

Tato část materiálu popisuje proces změny poskytovatele tak, aby bylo jasné, jak by měl celý proces probíhat.

1. Pokud se účastník požadující změnu poskytovatele služby přístupu k internetu obrátí na nového poskytovatele takové služby (dále jen „přejímající poskytovatel“), tento mu poskytne veškeré informace související s procesem změny.

V rámci této vzájemné komunikace přejímající poskytovatel poskytne účastníkovi i informace o všech důsledcích změny poskytovatele. Jde zejména o skutečnosti uvedené v § 63b odst. 11 návrhu transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích tedy, že v okamžiku ukončení procesu změny poskytovatele dojde k ukončení poskytování všech služeb v balíčku, pokud se účastník s opouštěným poskytovatelem před dokončením procesu změny poskytovatele nedohodne jinak. Úřad nicméně předpokládá, že v praxi bude docházet k situacím, kdy účastník nebude schopen při podávání žádosti s naprostou jistotou a všemi souvisejícími podrobnostmi prohlásit, že jeho stávající služba je poskytována v rámci balíčku spolu s dalšími službami. Proto je proces navržen tak, že skutečnou existenci balíčku oznámí v rámci potvrzení objednávky opouštěný poskytovatel během dalšího průběhu procesu, viz bod č. 4 níže. Z důvodu ochrany účastníka je v případě existence balíčku vyžadován jeho opakovaný souhlas s provedením změny.

Poté, kdy je účastník informován a přejímající poskytovatel si ověřil možnost zřízení požadované služby, podá účastník přejímajícímu poskytovateli žádost o změnu poskytovatele. Tímto okamžikem je zahájen proces změny.

1. Přejímající poskytovatel ve lhůtě jednoho pracovního dne od přijetí žádosti účastníka odešle opouštěnému poskytovateli služby přístupu k internetu (dále jen „opouštěný poskytovatel“) objednávku na změnu poskytovatele. Objednávka obsahuje také datum změny poskytovatele, na kterém se domluvil přejímající poskytovatel s účastníkem. Při stanovení konkrétního data změny poskytovatele musí být respektován průběh procesu změny poskytovatele tak, jak bude stanoven vyhláškou (tj. nesmí být stanoveno datum dřívější, než by mohly uplynout všechny lhůty určené pro nezbytné úkony).
2. Opouštěný poskytovatel ověří správnost ověřovacího kódu pro změnu poskytovatele a dále ověří, zda k tomuto kódu již neexistuje jiná (dříve podaná) objednávka na změnu poskytovatele.

V případě, že se jedná o neplatný ověřovací kód či již existuje jiná objednávka, opouštěný poskytovatel objednávku ve lhůtě jednoho pracovního dne od obdržení objednávky přejímajícímu poskytovateli odmítne a proces změny poskytovatele neúspěšně končí.

Přejímající poskytovatel o ukončení procesu změny poskytovatele a jeho důvodu informuje účastníka. Úřad nenalezl žádné jiné relevantní důvody pro odmítnutí objednávky než dva výše uvedené.

1. V případě, že není důvod pro odmítnutí objednávky podle bodu 3, proces pokračuje takto:

Pokud je předmětná služba poskytována samostatně, tj. nezávisle (není nijak svázaná) na jiných službách, opouštěný poskytovatel ve lhůtě jednoho pracovního dne od obdržení objednávky objednávku bez dalšího potvrdí.

V případě, že je předmětná služba poskytovaná společně s dalšími službami v tzv. balíčku služeb (tedy existuje buď technická, nebo obchodní spojitost), informuje opouštěný poskytovatel ve lhůtě jednoho pracovního dne od obdržení objednávky v rámci potvrzení objednávky o této skutečnosti přejímajícího poskytovatele.

Přejímající poskytovatel služby ve lhůtě tří pracovních dnů od obdržení potvrzení buď potvrdí beze změny původní objednávku, nebo potvrdí objednávku s uvedením případné změny data, k němuž změna poskytovatele proběhne, nebo objednávku stornuje.

Ke změně data či stornu objednávky může dojít jak z důvodu vyjádření účastníka, např. v reakci na informaci o existenci balíčku, tak i z jiného objektivního důvodu na straně přejímajícího poskytovatele, např. nemožnosti zřízení nové služby.

Účastník musí být o všech relevantních skutečnostech v průběhu celého procesu informován.

Proces změny poskytovatele následně pokračuje a měl by být dokončen zřízením služby přístupu k internetu u přejímajícího poskytovatele k datu odpovídajícímu poslednímu vyjádření přejímajícího poskytovatele.

1. Zřízením nové služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem proces změny poskytovatele končí.

Přejímající poskytovatel oznámí ihned po zřízení služby přístupu k internetu opouštěnému poskytovateli, že ke zřízení služby došlo. Opouštěný poskytovatel následně ukončí poskytování původní služby přístupu k internetu stejně jako další služby v balíčku, pokud byly poskytovány a pokud se s účastníkem nedohodl na jejich dalším poskytování.

Tento princip se neaplikuje v případě, že oba poskytovatelé (přejímající i opouštěný) využívají pro poskytnutí služby přístupu k internetu totožnou infrastrukturu s nemožností souběhu obou služeb. Zde je nutné, aby bylo nejprve ukončeno poskytování služby přístupu k internetu ze strany opouštěného poskytovatele. Pro postup „přepnutí služeb“ bude stanovovat vyhláška konkrétní nezbytné úkony všech dotčených stran, včetně lhůt.

V takovém případě potvrdí přejímající poskytovatel společnému poskytovateli velkoobchodní služby požadované datum zřízení nové služby, které bylo součástí původní objednávky, nebo oznámí datum nové, pokud došlo během komunikace s účastníkem k jeho změně. Tuto komunikaci provede přejímající poskytovatel ve stejné lhůtě tří pracovních dnů stanovené pro komunikaci dle bodu 4 tohoto procesu tak, aby společný velkoobchodní poskytovatel a opouštěný poskytovatel disponovali v následujícím průběhu procesu změny stejnou informací. Poskytovatel velkoobchodní služby je pak ve smyslu §34a odst. 3 návrhu transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích povinen spolupracovat tak, aby došlo k úspěšnému dokončení procesu změny poskytovatele. K požadovanému datu zajistí ukončení poskytování velkoobchodní služby opouštěnému poskytovateli a zřídí velkoobchodní službu poskytovateli přejímajícímu. O výsledku informuje opouštěného i přejímajícího poskytovatele. Vše musí být v tomto případě koordinováno tak, aby doba výpadku služby přístupu k internetu nepřesáhla šest hodin. Tato lhůta je navrhována s ohledem na stávající praxi při „přepnutí služeb“ a vyjádření zástupců sektoru, že v praxi je bez problémů dosažitelná a běžně nedochází k jejímu překročení. Zároveň se stanovením této lhůty zabrání možným delším výpadkům služby přístupu k internetu v případech, kdy by byl termín pro přepojení služby přístupu k internetu stanoven na den před víkendem, nebo státním svátkem. V případě, že by z technických důvodů došlo k situaci, že se velkoobchodnímu poskytovateli nepodaří novou službu v požadovaném termínu zprovoznit, provede reaktivaci původní služby a informuje přejímajícího i opouštěného poskytovatele. Přejímající poskytovatel informuje účastníka o této situaci.

1. **Principy, ze kterých musí vyhláška vycházet**

Text vyhlášky bude vystavěn na principech uvedených dále.

* Vyhláška nebude obsahovat žádné konkrétní technické řešení či způsob komunikace mezi přejímajícím a opouštěným poskytovatelem, jehož prostřednictvím by musela být změna poskytovatele realizována. Vyhláška však ani nebude bránit využívání sektorem navrhovaného a diskutovaného společného řešení, nepovažuje ho však za nezbytnou podmínku realizace změny poskytovatele. K tomuto přístupu přispělo i to, že nedošlo k jednoznačné dohodě o nezbytnosti takového řešení napříč sektorem.
* Přiměřenost – vyhláška nebude zasahovat nad míru nezbytně nutnou do práv a povinností podnikatelů, a to ani co se týče lhůt pro jednotlivé úkony. Bude samozřejmě nutné zohlednit požadavek, aby celý proces proběhl bez zbytečných průtahů.
* Samoregulace – kde to nebude nutné, vyhláška nebude určovat povinnosti žádné ze stran procesu změny poskytovatele.
* Nesmí docházet k duplicitám – vyhláška musí obsahovat pouze taková ustanovení, které nejsou již obsažena v návrhu transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích.
* Vyhláška musí respektovat rozsah zákonného zmocnění.

1. **Návrh obsahu vyhlášky**

Níže je uveden návrh osnovy okruhů a bodů, které bude muset vyhláška řešit, nejedná se o konkrétní legislativní texty. Jde tedy o právní úpravu, která není upravena zákonem a současně spadá pod rozsah zákonného zmocnění uvedeného v § 34a odst. 9 návrhu transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích, a která by měla odpovídat výše uvedenému popisu procesu změny poskytovatele.

1. **Vymezení pojmů**

* vymezení nezbytných pojmů s ohledem na potřebu a případnou četnost výskytu v textu vyhlášky; případně lze pojmy definovat jako legislativní zkratku přímo v textu vyhlášky

1. **Způsob komunikace**

* způsob komunikace určuje přejímající poskytovatel
* komunikace mezi podnikateli musí probíhat elektronickými prostředky
* komunikace musí být prokazatelná, nediskriminační, efektivní
* v případě, že přejímající poskytovatel (jako strana, která vede celý proces) zvolí způsob, který nemá druhá strana k dispozici (např. dříve představené společné řešení), musí k němu umožnit přístup (optimálně bezplatný). Případné společné řešení mezi některými poskytovateli současně nesmí bránit ostatním dotčeným poskytovatelům při plnění zákonné povinnosti.

1. **Proces**

* přejímající poskytovatel musí umožnit účastníkovi vzít svou žádost zpět, a to i bez uvedení důvodu
* podmínkou pro realizaci změny poskytovatele musí být konečné potvrzení objednávky přejímajícím poskytovatelem opouštěnému – viz část 2 bod 4 tohoto dokumentu
* úspěšný konec procesu = zahájení poskytování služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem

1. **Lhůty**

* bude stanovena lhůta šest hodin jako maximální doba možného výpadku služby přístupu k internetu (uplatní se pouze pro případ přepojování v rámci jedné infrastruktury)
* bude stanovena lhůta jednoho pracovního dne pro reakci opouštěného poskytovatele v případě popsaném v části 2 bodu 4 tohoto dokumentu
* bude stanovena lhůta tří pracovních dnů pro konečné potvrzení objednávky přejímajícím poskytovatelem, nebo pro stornování objednávky a ukončení procesu změny poskytovatele na základě požadavku účastníka, či jiných objektivních důvodů na straně přejímajícího poskytovatele

1. **Důvody odmítnutí objednávky**

* k danému ověřovacímu kódu již opouštěný poskytovatel eviduje jinou objednávku (přednost tedy dostane první z předložených objednávek)
* opouštěný poskytovatel obdrží od přejímajícího poskytovatele neplatný ověřovací kód