**Informace k průběhu workshopu ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu konaného dne 19. 5. 2021**

1. **Úvod**

Materiál navazuje na workshop konaný dne 19. 5. 2021 a popisuje stanoviska a názory účastníků diskuse, zejména pak ty, které se neshodují s návrhy Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Úřad“) tak, jak byly prezentovány na workshopu. Této diskuse se od počátku přípravy transpozice části Kodexu týkající se změny poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „změna poskytovatele“) účastní zástupci poskytovatelů služby přístupu k internetu zejména prostřednictvím asociací ČAEK, VNICTP, ICT Unie, Hospodářské komory a dále pak zástupci největších operátorů na trhu, společností CETIN, O2, T-Mobile a Vodafone.

Úřad v návaznosti na konaný workshop následně obdržel od asociace ČAEK dokument s vyjádřením ke sporným tématům diskutovaným na workshopu a stručným popisem uvažovaného komunikačního nástroje (společné řešení). Úřad je názoru, že dokument nepřináší zásadní novou argumentaci, která by měnila dosavadní postoj Úřadu.

Níže jsou shrnuta témata a okruhy otázek, ve kterých nepanuje shoda Úřadu se sektorem spolu s popsanými postoji a názory obou stran. Materiál byl projednán Radou a takto bude využit pro přípravu návrhu ustanovení vyhlášky.

1. **Princip nakládání s balíčky služeb**

Úřad v procesu změny poskytovatele vykládá princip nakládání s balíčky následujícím způsobem. V případě existence balíčku služeb poté, co byl účastník o existenci služeb v balíčku přejímajícím poskytovatelem informován a přesto potvrdil, že chce v procesu změny poskytovatele podle předchozí podané žádosti pokračovat, ale zároveň neoznámil ani opouštěnému ani přejímajícímu poskytovateli, jak se má s ostatními službami z balíčku naložit, má právo na zánik závazku ze smlouvy (spolu se změnou poskytovatele služby tedy dojde i k ukončení poskytování služeb z balíčku u opouštěného poskytovatele). Účastník již při uzavírání smlouvy musí být informován o tom, jak bude naloženo s jednotlivými službami v balíčku v případě, že dojde k jeho rozpadu (viz příloha 1 k transpoziční novele zákona o elektronických komunikacích). Takové ustanovení nesmí být v rozporu s platnou a účinnou právní úpravou a nesmí být překážkou pro změnu poskytovatele, jak stanoví i recitál 283 Kodexu. I přesto, že má účastník ve smlouvě upraveno, co se stane s balíčkem v případě změny poskytovatele, není vyloučeno, aby v průběhu změny poskytovatele uplatnil svoji vůli a využil zákonného práva. V takovém případě poskytování služeb v balíčku může být ukončeno.

Úřad se ve svém návrhu dále opírá o ustanovení § 63c odst. 1 transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích, které stanoví, že na všechny služby balíčku, který obsahuje službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech, se použije § 34, 34a, je-li to technicky proveditelné, a § 63 odst. 5 a 6, § 63a a 63b. Což znamená, že na služby balíčku mohou být použita ustanovení § 63b odst. 10 a odst. 11 o zániku závazku ze smlouvy v případě, že účastník využije právo na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nebo na přenositelnost.

Zástupci sektoru se dle svého vyjádření oproti názoru Úřadu domnívají, že by se mělo postupovat opačným způsobem, tj. pokud účastník neprojeví vůli, jak se službami v balíčku naložit, měly by tyto být, pokud je to technicky možné, opouštěným poskytovatelem poskytovány nadále (může se jednat o běžné, velmi rozšířené služby, které technicky se službou přístupu k internetu nesouvisejí, například kombinace internetu v pevném místě poskytovaného v balíčku s mobilní hlasovou službou). Zástupci sektoru se domnívají, že účastník má právo kdykoli v průběhu procesu změny poskytovatele závazek ze smlouvy ke službám v balíčku ukončit, musí ho však aktivním projevem své vůle uplatnit, a že k ukončení poskytování služeb nemůže dojít automaticky.

**Dle názoru Úřadu** je současný návrh procesu změny poskytovatele předložený Úřadem v souladu se zněním transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích a částečně odpovídá i výše popsanému názoru sektoru. Přestože má opouštěný poskytovatel povinnost účastníka informovat o poskytnutých službách včetně veškerých souvislostí v případě využití nabídky služeb, akceptoval Úřad zkušenosti sektoru a při koncipování procesu vycházel z úvahy, že účastník všechny relevantní informace nedokáže využít. Úřadem navržený proces tedy předpokládá, že účastník bude přejímajícím poskytovatelem informován o existenci balíčku služeb a bude vyzván k tomu, aby projevil svou vůli, jak se službami naložit, a zda chce v procesu změny poskytovatele pokračovat, či nikoli (požadavek na druhé potvrzení přejímajícím poskytovatelem ve lhůtě 3 pracovních dnů). V tomto kroku bude také samozřejmě informován o tom, že potvrdí-li pokračování v procesu změny poskytovatele a zároveň nesdělí opouštěnému ani přejímajícímu poskytovateli služby, jak s ostatními službami v balíčku naložit, dojde k zániku závazku ze smlouvy, tedy jejich poskytování bude okamžikem dokončení změny poskytovatele přístupu k internetu ukončeno, nedohodnou-li se účastník a opouštěný poskytovatel jinak. Není vyloučeno, že taková dohoda bude existovat i z dřívější doby, zejména v podobě platného smluvního ujednání. Pokud účastník v tomto okamžiku nevyjádří svou vůli v procesu změny poskytovatele služby pokračovat, proces bude zastaven a ke změně nedojde. V této fázi také lze ze strany účastníka posunout termín realizace a tím si vyžádat delší lhůtu na komunikaci s opouštěným poskytovatelem služby případně potenciálním novým poskytovatelem služeb v balíčku, která bude směřovat k zajištění poskytování těchto služeb i po změně poskytovatele služby přístupu k internetu. Nemůže tedy dojít k automatickému zrušení služeb v balíčku bez vůle účastníka, jak tvrdí zástupci sektoru. Pokud se naopak účastník vyjádří, že chce v procesu změny s původním termínem pro realizaci pokračovat, přestože byl o existenci balíčku a důsledcích probíhající změny poskytovatele přejímajícím poskytovatelem poučen, má se za to, že svou vůli, jak se službami naložit, projevil. V této situaci mohou v zásadě nastat 3 možnosti:

1) Účastník informaci o existenci balíčku se všemi souvisejícími dopady přijme, potvrdí přejímajícímu poskytovateli vůli v procesu změny poskytovatele pokračovat a dále nezahájí žádnou komunikaci s opouštěným poskytovatelem služby. V takovém případě bude aplikován postup, který je zakotven ve smlouvě. Pokud ve smlouvě postup popsán není, může dojít až k zániku závazku ze smlouvy u opouštěného poskytovatele. Dle názoru Úřadu by došlo i v tomto případě k projevení vůle účastníka, protože byl o existenci služeb v balíčku informován, stejně jako o tom, co se stane, pokud se nevyjádří. Jak je uvedeno výše, účastník musí mít všechny odpovídající informace, nemůže tedy nastat situace, kdy by nebyl informován o tom, jak bude s balíčkem naloženo. Současně v procesu změny nesmí být účastník krácen na svém právu, aby byly ukončeny služby v balíčku, pokud se v tomto smyslu v procesu změny bez ohledu na smluvní ujednání vyjádří.

2) Účastník sdělí přejímajícímu poskytovateli, že chce i zbývající služby v balíčku zřídit u něho. Lze předpokládat, že v tomto případě může být změněno datum realizace změny poskytovatele, protože bude probíhat jednání účastníka s přejímajícím poskytovatelem o možnostech poskytnutí služeb obsažených v balíčku. Účastník také může požadovat odlišné datum zániku závazku pro služby v balíčku (viz druhá věta § 63b odst. 11). Lze předpokládat, že toto právo by využil zejména v případech, že by si chtěl tyto služby zřídit u jiného poskytovatele než přejímajícího. U opouštěného poskytovatele v tomto případě zanikne závazek ze smlouvy jako v bodě 1).

3) Účastník informaci přijme, potvrdí přejímajícímu poskytovateli vůli v procesu změny pokračovat, kontaktuje opouštěného poskytovatele a požádá ho o zachování všech, nebo jen některých zbývajících služeb v balíčku, kromě služby přístupu k internetu, která bude přenesena k přejímajícímu poskytovateli. O tento krok může účastník také požádat přejímajícího poskytovatele, který tuto informaci předá v rámci své další komunikace opouštěnému poskytovateli.

Úřad se domnívá, že takto navržený proces odpovídá smyslu transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích i Kodexu a práva účastníka jsou dostatečně chráněna.

Úřad se dále domnívá, že přijetím argumentu sektoru, že zbývající služby v balíčku nelze ani po opakovaném souhlasu účastníka s pokračováním procesu změny poskytovatele přejímajícímu poskytovateli zrušit, by ztratil účastník možnost vyřídit celou záležitost změny poskytovatele způsobem one-stop-shop u přejímajícího poskytovatele a byl by tímto nucen v případě existence balíčku služeb vždy kontaktovat opouštěného poskytovatele. Takové řešení se Úřadu nejeví jako zákaznicky vstřícné. Úřad dále v návrhu sektoru postrádá vyjádření, za jakých podmínek by poskytování zbylých služeb v balíčku u opouštěného poskytovatele po zrušení služby přístupu k internetu mělo pokračovat. Dle názoru Úřadu se bude jednat o nový/změněný smluvní vztah a je třeba stav věci řádně zasmluvnit.

1. **Otázka vytvoření a využívání jednotného komunikačního nástroje jako podmínky pro splnění povinnosti podle § 34a**

Pohled na vytvoření, provozování a využívání jednotného komunikačního nástroje užívaného při realizaci procesu změny poskytovatele dle § 34a transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích není od počátku jednotný. Velcí poskytovatelé prosazují vytvoření jednotného komunikačního nástroje (v materiálech Úřadu nazývaného „společné řešení“) a dále zastávají názor, že Úřad by měl vyhláškou stanovit povinnost využívání tohoto nástroje všemi povinnými subjekty, včetně dodavatelů velkoobchodních služeb. Pouze tímto způsobem lze dle argumentace části sektoru reprezentované zejména asociací ČAEK umožnit splnění povinnosti a zajistit efektivitu a spolehlivost celého procesu, stejně jako jeho transparentnost a kontrolu. Podle vyjádření největších společností tedy nelze bez nasazení tohoto nástroje plnění povinností plynoucích ze zákona zajistit. Tento názor v minulosti deklarovali 4 největší poskytovatelé služeb (společnosti CETIN, O2, T-Mobile a Vodafone). Představitel asociace ČAEK dále uvedl, že souhlas s využitím tohoto řešení se dá předpokládat u většiny subjektů na trhu. V minulosti (v reakci na minulý workshop konaný dne 13. 1. 2021) se naopak proti povinnému využívání společného řešení vyjádřila asociace VNICTP, která zastupuje zejména menší poskytovatele služby přístupu k internetu. Při konfrontaci obou pohledů na workshopu konaném dne 19. 5. 2021 zástupce asociace VNICTP sdělil, že by tato asociace souhlasila s registrací do systému a s jeho využíváním za podmínky, že by zároveň zůstala zachována možnost svobodné dohody mezi dvěma subjekty, které by se shodly na jiném způsobu vzájemné komunikace souvisejícím s realizací změny poskytovatele. S tímto principem souhlasil i zástupce ČAEK.

**Úřad** se od počátku diskuse ztotožňuje s názorem, že tzv. společné řešení představuje užitečný nástroj, který by mohl nepochybně zjednodušit komunikaci mezi podnikateli. Nicméně i nadále zastává stanovisko, že využití společného řešení není nezbytně nutnou podmínkou pro realizaci změny poskytovatele dle § 34a transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích a ve svém návrhu procesu doporučuje ponechat na svobodné vůli povinných subjektů, jakým způsobem budou mezi sebou komunikovat. Vyhláškou by byla pouze stanovena povinnost všech dotčených podnikatelů zveřejnit na webových stránkách kontaktní údaje a způsob, jak komunikovat v případě změny poskytovatele služby.

Úřad se domnívá, že by se ve věci vytvoření a využití společného řešení mělo jednat o samoregulační mechanismus, jehož vzniku a využívání vyhláška nebude bránit (analogicky vytvoření referenčních databází při zavádění přenositelnosti čísel). Úřad má v úmyslu příslušné ustanovení vyhlášky takto pojmout (obdobně, jak např. uvádí pozměňovací návrh k sněmovnímu tisku č. 1084 – § 34a odst. 12 transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích – „Pokud existuje…“). Úřad si je současně vědom, že by potenciálně mohlo existovat i více společných řešení, takže vyhláška musí být dostatečně obecná a umožnit všechny případné relevantní varianty.

Dále je nutné uvést, že v situaci, kdy diskutovaný nástroj neexistuje, by bylo problematické uložit povinnost takový nástroj vytvořit a využívat i z pohledu rozsahu zmocnění Úřadu pro vydání vyhlášky. Úřad je přesvědčen, že nemá dostatečné argumenty pro prokázání nezbytnosti uložení takové povinnosti. Vyhláška by přitom musela společné řešení dostatečně konkrétně vymezit, aby mohla s tímto pojmem vůbec pracovat. Zároveň i uvedený pozměňovací návrh ke sněmovnímu tisku č. 1084 předjímá možnost alternativních způsobů zajištění povinnosti procesu změny poskytovatele, když v ustanovení § 34a odst. 12 uvádí „*… 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, …*“.

1. **Otázka zapojení velkoobchodních poskytovatelů služby do společného řešení a vzájemné komunikace**

V současném návrhu procesu změny poskytovatele předloženém Úřadem není velkoobchodní partner formálně zahrnut. Proces předpokládá, že za komunikaci se svým velkoobchodním poskytovatelem je vždy zodpovědný přejímající poskytovatel, nebo opouštěný poskytovatel na základě svých velkoobchodních smluv o poskytování služeb. Zástupkyně společnosti CETIN nicméně na workshopu uvedla, že pro zajištění zdárného průběhu změny poskytovatele je zapojení velkoobchodního poskytovatele do procesu nezbytné. Tento požadavek úzce souvisí s požadavkem na povinné využívání tzv. společného řešení. Hlavním argumentem zástupců sektoru je skutečnost, že pro nakládání s existující službou velkoobchodní poskytovatel potřebuje souhlas subjektu, kterému tuto službu poskytuje (tj. opouštěného poskytovatele), a nikoli pouze objednávku na změnu poskytovatele dle § 34a transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích od přejímajícího poskytovatele. Zapojením velkoobchodního poskytovatele do informačního toku v rámci společného řešení by proběhlo automatické potvrzení objednávky opouštěným poskytovatelem jak přejímajícímu poskytovateli, tak i velkoobchodnímu partnerovi opouštěného poskytovatele. Tímto by se na straně velkoobchodního poskytovatele předešlo nutnosti vyžadovat od opouštěného poskytovatele souhlas s ukončením služby. Využitím společného řešení by byly oba požadavky (zřízení služby/zrušení služby) automaticky spárovány a mohly by být bez dalšího realizovány.

**Úřad se** i zde ztotožňuje s konstatováním, že se jedná o přínosnou funkcionalitu v rámci komunikace mezi dotčenými podnikateli.Nepovažuje však i přes výše uvedené zapojení velkoobchodního poskytovatele do procesu definovaného vyhláškou Úřadu za nezbytné pro realizaci změny poskytovatele, a to zejména s ohledem na skutečnost, že už dnes je obdobný postup při změně poskytovatele služby na jedné infrastruktuře realizován bez problémů. Z tohoto důvodu Úřad nepovažuje za nezbytné tuto komunikaci vyhláškou upravovat. Tato skutečnost ovšem nevylučuje, že komunikace s využitím společného řešení probíhat může, a to na základě dohody uzavřené mezi velkoobchodním poskytovatelem a partnerem využívajícím jeho služby. Pokud by společné řešení takovou část obsahovalo, Úřad jejímu vytvoření v žádném případě nebrání a podporuje ji. Upozorňuje nicméně na nutnost přiměřeného rozložení nákladů mezi ty subjekty, které by takovou část společného řešení využívaly. Na trhu jsou i subjekty, které nevyužívají služeb velkoobchodního partnera, případně využívají velkoobchodního vstupu bez sdílení infrastruktury, a tyto by neměly být nuceny využívat v rámci společného řešení ty části, které se jich netýkají. Při vývoji a financování případného společného řešení by tedy měl být uplatněn v tomto smyslu princip nediskriminace.

1. **Stanovení maximální lhůty pro přerušení služby pro poskytovatele**

Úřad na workshopu prezentoval návrh stanovit vyhláškou maximální možnou délku přerušení služby při změně poskytovatele jako organizační podmínku pro podnikatele, a to na 6 hodin. Jelikož se tato lhůta fakticky týká pouze procesů probíhajících na společné fixní infrastruktuře, vyjadřuje se k této problematice zejména společnost CETIN. Její zástupkyně na workshopu uvedla, že přepojení a rekonfigurace služby jsou náročné na koordinaci zaměstnanců, výjezdů techniků atd., každé zkrácení této lhůty přináší vyšší nároky na zajištění takového požadavku a nárůst nákladů. Lhůta 6 hodin se proto jeví jako nepřiměřeně krátká. S odkazem na zákonem danou lhůtu pro maximální dobu přerušení služby 1 pracovní den bylo navrženo tuto lhůtu nezkracovat, respektive vyhláškou nestanovovat.

**Úřad** doposud navrhoval vyhláškou tuto lhůtu stanovit, nicméně délka této lhůty je k diskusi. Jako přiměřené se jeví tuto lhůtu nastavit tak, aby změna poskytovatele byla organizována a proběhla vždy v rámci jednoho pracovního dne, nebo nejpozději následující den a nedocházelo k delším vícedenním přerušením v dodávce služby. Tento požadavek by byl např. zajištěn stanovením této lhůty na 24 hodin namísto nyní navrhovaných 6 hodin. Úřad při stanovení původní šestihodinové lhůty vycházel z informací vycházejících z průběhu stávajícího procesu změny poskytovatele na jedné infrastruktuře od zástupců sektoru, když v tuto chvíli dochází obvykle k výpadku pouze v řádu minut.

1. **Publikování jednotného poučovacího protokolu ze strany ČTÚ**

Zástupce společnosti Vodafone na workshopu vznesl požadavek, zda by Úřad nemohl vytvořit poučovací protokol, který by byl povinnou součástí návrhu smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu a který by se mohl používat i pro informování spotřebitele při poučení před přijetím žádosti o změnu poskytovatele dle § 34a transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích. Tento požadavek má podporu i asociace ČAEK, která podobný námět uváděla ve svých připomínkách a diskusi v rámci předchozího workshopu a pracovních jednáních.

Úřad na jednáních opakovaně deklaroval připravenost se sektorem na přípravě takového dokumentu spolupracovat, nevidí nicméně možnost s ohledem na absenci zákonného zmocnění regulačního zásahu, když se současně domnívá, že obdobný dokument by měl vzniknout na samoregulační bázi. V této souvislosti považuje Úřad právní úpravu včetně transpoziční novely za dostatečnou. Zástupci Úřadu v diskusi dále uvedli, že Úřad plánuje publikovat v rámci své osvětové činnosti vůči veřejnosti podobný návodný informační dokument.

**Úřad** doporučuje držet v této věci předcházející stanovisko a v případě, že by se sektor rozhodl vzorový poučovací protokol vytvořit, poskytnout podporu a součinnost při jeho přípravě.

1. **Plnění povinností podle § 34a transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích**

Zástupci sektoru, kteří prosazují nutnost existence a uplatnění společné komunikační platformy (společného řešení) jako nutné podmínky pro realizaci změny poskytovatele dle § 34a transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích, spojují tuto podmínku s plněním povinnosti a deklarují, že bez společného řešení nemohou povinnost podle § 34a transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích plnit. S ohledem na předpoklad, že by společné řešení mohlo vzniknout nejdříve zhruba do 1 roku od nabytí platnosti této novely, nebyla by povinnost do té doby plněna. Na workshopu také zazněl návrh, aby Úřad s ohledem na neexistenci vyhlášky, případně společného řešení nevykonával do doby nabytí účinnosti vyhlášky svou kontrolní pravomoc v dané věci.

**Úřad** k dané problematice uvádí, že transpoziční novela zákona o elektronických komunikacích neobsahuje ustanovení odkládající účinnost vyhlášky. Samotná vyhláška není pak právní normou, která by mohla odložit povinnost poskytování zákonné povinnosti.

Podle bodu 22. přechodných ustanovení transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích má Úřad na vydání vyhlášky podle § 34a odst. 9 transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích. S tímto bodem souvisí bod 21. přechodných ustanovení, který stanoví, že do nabytí účinnosti vyhlášky Úřadu vydané na základě § 34a odst. 9 zákona č. 127/2005 Sb., ve znění účinném ode dne nabytí účinnosti transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích, postupuje se podle dosavadních opatření obecné povahy. Nicméně realizace procesu změny poskytovatele nebylo doposud upraveno ani opatřením obecné povahy ani zákonem, není tak možné postupovat podle dosavadních opatření obecné povahy.

Úřad je názoru, že případná neexistence společného řešení není a nemůže být důvodem pro neplnění povinnosti stanovené § 34a transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích. Současně je třeba uvést, že vyhláškou nelze účinnost plnění povinnosti odložit, když tak nečiní zákon. Úřad dále upozorňuje, že čl. 106 Kodexu patří do části, která podléhá úplné harmonizaci a ani Kodex v této věci odložení účinnosti nepředpokládá. Nad to se jedná o opatření přijatá ve prospěch spotřebitelů, která jsou citlivě vnímána ze strany veřejnosti a Úřad by se v případě své nečinnosti v oblasti vymáhání těchto povinností vystavil nezanedbatelnému riziku napadení takového postupu.

Z výše uvedených důvodů Úřad nemůže rezignovat na svou kontrolní pravomoc.