

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu a právo na paušální náhradu - SamNet.cz

Základní informace

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.

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.

Účastníkem nově zvolený poskytovatel služby (přejímající poskytovatel), stávající (opouštěný) poskytovatel 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.

Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel na své náklady.

Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby, může požádat přejímajícího poskytovatele o zajištění změny. Postup změny poskytovatele vede přejímající poskytovatel.

Postup

Účastník si od opouštěného (stávajícího) poskytovatele vyžádá ověřovací kód pro změnu poskytovatele, pokud není přímo uvedený ve smlouvě.

Účastník u přejímajícího (nového) poskytovatele podá žádost, ve které uvede alespoň:

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

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

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

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.

Paušální náhrada

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 dle následujících pravidel:

Podle § 34a odst. 11 Zákona o elektronických komunikacích (ZEK) „má účastník 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."

Prováděcím předpisem ve smyslu výše uvedeného je vyhláška č. 529/2021 Sb.

Podle § 1 Vyhlášky:

„(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."

V ustanovení § 2 Vyhlášky je uvedeno: „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."

Podle § 3 Vyhlášky:

„(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."

Tato pravidla jsou platná a účinná od 1.7.2024.