

PODMÍNKY PŘENOSITELNOSTI ČÍSEL

Společnost WIC-NET, s.r.o., tímto samostatným dokumentem stanovuje aktuální podmínky přenositelnosti telefonních čísel (dále jen „Podmínky přenositelnosti“) na základě zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZEK“) a v souladu s dalšími prováděcími předpisy vydanými Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ) na základě ZEK, zejména vyhláškou č. 529/2021 Sb., 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 a vyhláškou č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele přístupu k internetu.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Definice – dokument pracuje s pojmy tak, jak jsou uvedeny ve Smlouvě a Všeobecných obchodních podmínkách (VOP), dalšími pojmy pro účely tohoto dokumentu jsou:

- přenositelnost telefonního čísla – služba umožňující každému Uživateli veřejně dostupné služby elektronických komunikací, který o to požádá, ponechat si své telefonní číslo (čísla);
- přenesené telefonní číslo – telefonní číslo, u kterého je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
- opouštěný poskytovatel služby – podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno;
- přejímající poskytovatel služby – podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno;
- opouštěný operátor – podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, ze které bude telefonní číslo přeneseno;
- přejímající operátor – podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, do které bude telefonní číslo přeneseno;
- referenční databáze přenesených čísel – informační systém, který slouží jako jediný zdroj platných informací o přenesených telefonních číslech;
- ověřovací kód Uživatele (OKU) – kód pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby. OKU je součástí uzavřené Smlouvy.

1.2 Uživatel má právo ponechat si bezplatně své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na poskytovateli příslušné služby, a to v případě geografických čísel na určeném území a v případě negeografických čísel na území celé České republiky, a má tak právo na bezplatný přenos svého telefonního čísla k jinému poskytovateli. To neplatí v případě přenosu mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí, kromě čísel, u kterých to stanoví prováděcí právní předpis podle § 29 odstavce 4 zákona o elektronických komunikacích (ZEK).

1.3 Na přenesení telefonního čísla se podílí Uživatel, nový poskytovatel telefonní služby (dále „přejímající poskytovatel“) a stávající poskytovatel telefonní služby (dále „opouštěný poskytovatel“).

2. Postup a podmínky přenesení telefonního čísla

- 2.1** Přejímající poskytovatel služby, Opouštěný poskytovatel služby, Přejímající operátor a Opouštěný operátor vzájemně spolupracují na přenesení telefonního čísla tak, aby byl dodržen postup a podmínky pro přenesení telefonního čísla stanovené platnými právní předpisy.
- 2.2** Uživatel, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla k Přejímajícímu poskytovateli, musí podat žádost o změnu poskytovatele služby u Přejímajícího poskytovatele a sjednat s ním datum přenesení čísla. Proces přenesení čísla vede Přejímající poskytovatel služby a řídí se jeho podmínkami.
- 2.3** Žádost o přenesení telefonního čísla (dále jen „žádost o přenesení“) musí obsahovat následující informace:
- a) identifikační údaje Uživatele;
 - b) identifikační údaje Opouštěného poskytovatele;
 - c) telefonní číslo, o jehož přenesení Uživatel žádá;
 - d) ověřovací kód Uživatele (OKU) pro přenesení telefonního čísla vydaný Opouštěným poskytovatelem;
 - e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout. Přejímající poskytovatel neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení čísla a informuje Uživatele o dni, ke kterému má přenos čísla proběhnout a který je zároveň dnem zániku závazku ze smlouvy s Opouštěným poskytovatelem.
- 2.4** Přejímající poskytovatel služby informuje Uživatele o podmínkách přenesení telefonního čísla, zejména o:
- a) nutnosti provedení právního úkonu směřujícího k ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle u Opouštěného poskytovatele služby (podání žádosti / objednávky o přenesení včetně všech náležitostí vyplývajících z § 34 odst. 7 ZEK);
 - b) časových podmínkách přenesení telefonního čísla, včetně data a času přenesení telefonního čísla;
 - c) důvodech případného odmítnutí přenesení telefonního čísla; důvody pro odmítnutí přenesení čísla:
 - i. telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce přenesení;
 - ii. existují technické překážky bránící přenesení čísla;
 - iii. na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle ZEK;
 - iv. žádost neobsahuje požadované náležitosti.
 - d) časových limitech přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, včetně dostupnosti čísel tísňových volání. Doba, po kterou není Uživateli během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 2.5** Přejímající poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost Uživatele předtím, než jeho jménem požádá Opouštěného poskytovatele o přenesení telefonního čísla. V případě, že Uživatel neposkytne potřebnou součinnost, má se za to, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 2.6** Přejímající poskytovatel nejpozději do 1 pracovního dne následujícího po doručení žádosti Uživatele o přenesení telefonního čísla vyrozumí Opouštěného poskytovatele o této žádosti Uživatele včetně ověřovacího kódu Uživatele (OKU) a o okamžiku zániku závazku ze Smlouvy podle § 63b odstavce 10 ZEK. Společně zajistí, aby poskytované služby na sebe navazovaly.

- 2.7** Přejímající poskytovatel je zodpovědný za přenesení telefonního čísla, včetně řádnosti a úplnosti poskytnutých informací Uživateli.
- 2.8** Proces přenesení telefonního čísla probíhá pouze v pracovních dnech. Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu sjednanému s Uživatелеm. Uživatel, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít toto číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo ujednáno.
- 2.9** V případě selhání procesu přenesení čísla musí Opouštěný poskytovatel služby znovu aktivovat číslo a službu Uživateli, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve Smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.
- 2.10** Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, aby Uživatel, jehož závazek ze Smlouvy skončil výpovědí ze strany Uživatele, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze Smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.
- 2.11** Pokud Uživatel nepožaduje jinak a je to technicky proveditelné, umožní Přejímající poskytovatel přenesení telefonního čísla za využití vzdáleného přístupu bez nutnosti fyzického přístupu ke komunikačním zařízením.
- 2.12** Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla Přejímajícím a Opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne, kdy Přejímající poskytovatel vyrozumí Opouštěného poskytovatele o žádosti Uživatele o přenos telefonního čísla.
- 2.13** Přejímající operátor nebo Opouštěný operátor předají informaci o datu přenesení telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel bez zbytečného odkladu, nejpozději do konce lhůty podle bodu 2.12 těchto Podmínek přenositelnosti. Od předání této informace do referenční databáze již Přejímající ani Opouštěný poskytovatel služby nesmí zastavit proces přenesení telefonního čísla.
- 2.14** Uživateli musí být jeho telefonní číslo aktivováno v síti Přejímajícího operátora v den zániku závazku ze Smlouvy podle § 63b odst. 10 ZEK, tedy zpravidla do 1 pracovního dne od předání informace do referenční databáze přenesených čísel. Pokud závazek ze Smlouvy na přenášeném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, není Uživateli na tomto telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u Přejímajícího poskytovatele nesmí být delší než 6 hodin. Lhůta pro aktivaci se neuplatní, pokud doba trvání závazku ze Smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost Uživatele.
- 2.15** Nakládání s přeneseným telefonním číslem:
- 2.15.1** V případě ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na telefonním čísle, které bylo přeneseno, odevzdá poskytovatel této služby v součinnosti s operátorem, v jehož síti byla na telefonním čísle poskytována služba, toto telefonní číslo operátorovi, který je držitelem oprávnění k využívání čísla, nebo operátorovi, se kterým má držitel oprávnění k využívání čísla uzavřenou smlouvu o umístění tohoto telefonního čísla v síti elektronických komunikací.
- 2.15.2** Přenesené telefonní číslo musí být odevzdáno poskytovatelem služby podle bodu 2.15.1 těchto Podmínek přenositelnosti do 30 dnů ode dne, kdy zanikne právo Uživatele na přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli podle § 34 odst. 12 ZEK.

2.15.3 Poskytovatel služby podle bodu 2.15.1 těchto Podmínek přenositelnosti v součinnosti s operátorem, v jehož síti byla na telefonním čísle poskytována služba, bez zbytečného odkladu předá informaci o odevzdání přeneseného telefonního čísla do referenční databáze přenesených čísel.

3. Nárok Uživatele na paušální náhradu

- 3.1** Uživatel má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde-li ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti Přijímajícího nebo Opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše této paušální náhrady a způsob uveřejnění informací o právu na náhradu stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb., v platném znění.
- 3.1.1** Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Pokud dojde k prodlení u více než deseti čísel, v případě převodu více čísel, pak za jedenácté a každé další číslo náleží Uživateli paušální náhrada ve výši poloviny výše uvedených sazeb.
- 3.1.2** Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který tento stav trvá.
- 3.1.3** Pokud poskytovatel nedodrží dohodnutý termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Jestliže má ale poskytovatel podle Smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Uživatel neposkytne za sjednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200 Kč, náleží Uživateli za první započatý den prodlení místo paušální náhrady uvedené výše, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1000 Kč. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Uživateli za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč.
- 3.2** Přenesení telefonního čísla do nebo ze sítě WIC-NET je zdarma, tato služba je Uživateli poskytována bezplatně. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Podmínky přenositelnosti čísel platné od 01.05.2025