

## **Paušální náhrady k přenesení internetové služby dle Vyhlášky č. 529/2021 Sb.**

Podle § 34a odst. 1 ZEK platí, že 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.

Podle § 34a odst. 4 ZEK platí, že 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.

Podle § 34 a odst. 5 písm. e) ZEK platí, že účastník v žádosti podle odstavce 4 uvede alespoň ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu.

Podle § 34a odst. 11 ZEK platí, že 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 1 000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Vyhláška 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 (dále jen „Vyhláška“) v § 1 stanoví:

- 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.
- 3) 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.
- 4) Bude-li žádost uživatele internetových služeb shledána oprávněnou, bude uživateli paušální náhrada poskytnuta do 1 měsíce ode dne vyřízení žádosti, a to přednostně formou započtení v následujícím pravidelném vyúčtování (či vyúčtováních, pakliže částka, která má být vrácena uživateli, převyšuje cenu účtovanou v následujícím vyúčtování; formou postupných zápočtů oproti vyúčtování bude postupováno až do úplného umoření takové pohledávky uživatele za poskytovatelem), je-li takové vyúčtování vystavováno poskytovatelem v souladu se smlouvou o službě, která byla předmětem portace, nebo u které se změnil poskytovatel služby k žádosti uživatele, a není-li s uživatelem dohodnuto jinak.
- 5) Jedná-li se o částku vyšší, než je účtovaná cena služeb v následujícím zúčtovacím období (či obdobích), nebo poskytovatel takové vyúčtování uživateli nevystavuje, uhradí poskytovatel tuto částku uživateli v hotovosti v sídle poskytovatele nebo převodním příkazem na uživatelem k tomu účelu sdělený účet, nedohodne-li se poskytovatel s uživatelem jinak.
- 6) Případné spory mezi poskytovatelem a uživatelem týkající se paušálních náhrad rozhoduje v souladu s § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, Český telekomunikační úřad (ČTÚ). Účastník, který je spotřebitelem, může u ČTÚ využít také možnost mimosoudního řešení sporu v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

## **Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace dle § 3 Vyhlášky č. 529/2021 Sb.**

- 1) Nedodrží-li poskytovatel 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.