



Informácia spoločnosti UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o. o podmienkach a postupoch pri prenose čísla v pevnej sieti

Článok I.

Úvodné ustanovenia

Spoločnosť UPC BROADBAND SLOVAKIA, s.r.o., so sídlom Ševčenkova 36, 851 01 Bratislava, IČO: 35 971 967, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 38877/B (ďalej len „**UPC**“) ako podnik poskytujúci službu prenosu čísla vydáva túto **Informáciu o podmienkach a postupoch pri prenose čísla v pevnej sieti** (ďalej len „**Informácia**“), a to:

- za účelom stanovenia obsahu práv a povinností medzi spoločnosťou UPC ako poskytovateľom verejne dostupných elektronických komunikačných služieb a fyzickými alebo právnickými osobami vstupujúcimi do zmluvných vzťahov so spoločnosťou UPC, súčasťou ktorých je poskytnutie služby prenosu čísla v pevnej sieti; a
- za účelom postupovania v súlade so zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „**Zákon**“) a vyhláškou Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 431/2022 Z. z. o podrobnostiach prenositeľnosti čísla (ďalej len „**Vyhláška**“).

Služba prenosu čísla je služba, poskytnutím ktorej spoločnosť UPC umožňuje žiadateľovi ponechať si svoje telefónne číslo, ktoré je predmetom prenesenia čísla nezávisle na skutočnosti, v ktorej pevnej elektronickej komunikačnej sieti bude telefónne číslo prevádzkovo využívané. Uvedenú službu spoločnosť UPC poskytuje ako prijímajúci podnik alebo ako odovzdávajúci podnik. Služba prenosu čísla sa neposkytuje za účelom prenosu čísla medzi pevnými a mobilnými sieťami, ale na prenos čísla výlučne v rámci pevnej elektronickej komunikačnej siete.

Článok II.

Vymedzenie niektorých pojmov

Pre účely a potreby tejto Informácie je:

- a) „**ID kód**“ identifikačný kód žiadosti o prenesenie čísla, ktorý žiadosti pridelil prijímajúci podnik;
- b) „**odovzdávajúci podnik**“ podnik, ktorého účastník požiadal o prenesenie čísla k prijímajúcemu podniku;
- c) „**pracovný deň**“ pondelok až piatok kalendárneho týždňa s výnimkou tých dní, na ktoré prípadne štátny sviatok alebo deň pracovného pokoja;
- d) „**prenesené číslo**“ účastnícke (telefónne) číslo, pri ktorom je na základe žiadosti úspešne realizovaná zmena podniku poskytujúceho hlasovú komunikačnú službu (telefón), a ktoré si účastník na základe žiadosti ponechá nezávisle od podniku poskytujúceho hlasovú komunikačnú službu (telefón), ktorého služby účastník aktuálne užíva;
- e) „**prenos čísla**“ súbor administratívnych a technických úkonov, ktorými sa za súčinnosti účastníka a podnikov poskytujúcich hlasovú komunikačnú službu (telefón) zabezpečuje a umožňuje

účastníkovi na základe jeho žiadosti o prenesenie čísla, aby si v rámci pevnej elektronickej komunikačnej siete ponechal svoje telefónne číslo (geografické alebo negeografické), a to nezávisle od podniku, ktorý poskytuje hlasovú komunikačnú službu (telefón);

- f) „**prenositel'né číslo**“ geografické alebo negeografické číslo spadajúce do množiny čísel špecifikovaných v ustanovení § 4 ods. 1 a 2 Vyhlášky;
- g) „**prijímajúci podnik**“ podnik, s ktorým účastník uzatvoril zmluvu o prenesení čísla;
- h) „**skupinové účastnícke číslo**“ účastnícke číslo patriace do množiny najmenej dvoch účastníckych čísel, ktoré sú navzájom súvisiace logicky, technologicky alebo v rámci služby alebo číselné bloky, obvykle slúžiace na identifikáciu jedného spoločného prístupu ku koncovému zariadeniu účastníka. V prípade skupinového účastníckeho čísla nie je možné zo skupiny alebo číselného bloku vyčleniť také samostatné číslo, ktoré je možné individuálne preniesť a zároveň zachovať nezmenenú funkčnosť a charakter pôvodného skupinového účastníckeho čísla;
- i) „**účastník**“ koncovým užívateľom hlasovej komunikačnej služby (telefónu), ktorý podá u prijímajúceho podniku žiadosť o prenesenie čísla (ďalej tiež ako „**žiadateľ**“);
- j) „**všeobecné podmienky**“ všeobecné podmienky spoločnosti UPC na poskytovanie verejne dostupných služieb;
- k) „**zmluva o prenesení čísla**“ zmluva uzavretá medzi žiadateľom a prijímajúcim podnikom, na základe ktorej sa má uskutočniť prenesenie čísla do siete prijímajúceho podniku a jeho aktivácia;
- l) „**žiadosť o prenesenie čísla**“ zámer žiadateľa o prenesenie čísla, ktorý spĺňa požadované formálne a obsahové náležitosti, na základe ktorého prijímajúci podnik identifikuje súbor parametrov a dát potrebný na uskutočnenie prenosu čísla.

Článok III.

UPC ako prijímajúci podnik

Tento článok definuje postup a podmienky prenosu čísla od odovzdávajúceho podniku k spoločnosti UPC ako prijímajúcemu podniku:

- 1) Prenesenie čísla od iného podniku poskytujúceho hlasovú komunikačnú službu (telefón) k spoločnosti UPC ako prijímajúcemu podniku je možné uskutočniť výlučne na základe písomnej žiadosti o prenesenie čísla podanej žiadateľom, ktorý je koncovým užívateľom odovzdávajúceho podniku.
- 2) Žiadosť o prenesenie čísla je potrebné podať osobne na niektorom zo zákazníckych stredísk spoločnosti UPC. Spoločnosť UPC spíše so žiadateľom žiadosť o prenesenie čísla v dvoch vyhotoveniach a jedno vyhotovenie žiadateľovi odovzdá za účelom potvrdenia prijatia žiadosti.
- 3) Žiadosť o prenesenie čísla obsahuje najmä:
 - a) označenie žiadateľa:
 - meno, priezvisko a rodné číslo (*ak je žiadateľom fyzická osoba*)
 - obchodné meno a identifikačné číslo, ak je pridelené (*ak je žiadateľom fyzická osoba – podnikateľ*)
 - obchodné meno a identifikačné číslo (*ak je žiadateľom právnická osoba*)
 - adresa na doručovanie (*korešpondenčná adresa*)

- b) označenie odovzdávajúceho a prijímajúceho podniku
 - c) prenášané číslo alebo zoznam prenášaných geografických a negeografických čísel
 - d) deň a predpokladaný časový úsek aktivácie služieb v sieti spoločnosti UPC ako prijímajúceho podniku
 - e) označenie zmluvy, ktorej sa žiadosť týka (*registračné/evidenčné/identifikačné alebo iné číslo zmluvy, ktoré bolo pridelené odovzdávajúcim podnikom*)
 - f) dátum spísania žiadosti o prenesenie čísla
 - g) podpis žiadateľa alebo splnomocnenca (*v prípade zastúpenia žiadateľa splnomocnencom je potrebné predložiť plnú moc udelenú žiadateľom splnomocnencovi na zastupovanie žiadateľa vo veci prenesenia čísla, pričom podpis žiadateľa – splnomocniteľa musí byť úradne osvedčený*).
- 4) Spoločnosť UPC ako prijímajúci podnik prideli žiadosti ID kód. Tento kód slúži na jednoznačnú identifikáciu žiadosti v ďalšom postupe prenosu čísla.
- 5) V prípade ak žiadateľ v čase podania žiadosti o prenesenie čísla nemá zriadenú službu UPC Telefón, so žiadateľom sa pri podaní žiadosti spíše zároveň objednávka na danú službu a so žiadateľom bude dohodnutý termín inštalácie služby.
- 6) Prijatím riadne podanej žiadosti o prenesenie čísla dochádza medzi spoločnosťou UPC ako prijímajúcim podnikom a žiadateľom k uzavretiu zmluvy o prenesení čísla vo vzťahu k prenášanému číslu/číslam uvedeným v žiadosti. Práva a povinnosti vzniknuté na základe zmluvy o prenesení čísla sa spravujú žiadosťou o prenesenie čísla a touto Informáciou.
- 7) Spoločnosť UPC ako prijímajúci podnik je oprávnená odmietnuť žiadosť o prenesenie čísla, a to do dvoch pracovných dní od jej prijatia z dôvodov podľa § 86 ods. 1 písm. c) Zákona. Nevyhnutným následkom odmietnutia žiadosti o prenesenie čísla je nemožnosť toho, aby zmluva o prenesení čísla nadobudla účinnosť. Proces prenosu čísla sa zastaví aj v prípade, ak spoločnosť UPC žiadosť o prenesenie čísla akceptuje a neskôr zistí, že žiadateľovi nie je zo strany spoločnosti UPC možné na prenesenom čísle poskytovať hlasovú komunikačnú službu (telefón) a zároveň aj v prípade odstúpenia od zmluvy o prenesení čísla postupom podľa bodu 10 tohto článku Informácie.
- 8) Spoločnosť UPC v prípade, ak žiadosť o prenesenie čísla obsahuje všetky potrebné náležitosti podľa bodu 3 tohto článku Informácie, požiada v deň prijatia žiadosti odovzdávajúci podnik o prenos čísla. Odovzdávajúci podnik žiadosť o prenesenie čísla overí a v lehote dvoch pracovných dní spoločnosti UPC ako prijímajúcemu podniku a žiadateľovi vopred dohodnutým spôsobom potvrdí, že neexistujú dôvody na odmietnutie žiadosti, alebo im oznámi, že žiadosť odmieta a uvedie dôvody odmietnutia žiadosti.
- 9) V deň potvrdenia zo strany odovzdávajúceho podniku, že neexistujú dôvody na odmietnutie žiadosti o prenesenie čísla sa zmluva o prenesení čísla stáva účinnou; prijímajúci podnik a žiadateľ sa však môžu dohodnúť aj na inom dni účinnosti zmluvy o prenesení čísla. Účinky, t. j. aktivácia prenosu čísla do spoločnosti UPC ako prijímacieho podniku nastávajú najneskôr do jedného pracovného dňa po tom, ako zmluva o prenesení čísla nadobudne účinnosť; prijímajúci podnik a žiadateľ sa však môžu v zmluve o prenesení čísla aj osobitne dohodnúť na konkrétnom dni prenosu čísla do spoločnosti UPC.

- 10) Žiadateľ môže od zmluvy o prenesení čísla odstúpiť, a to najneskôr v lehote dvoch pracovných dní pred dohodnutým dátumom prenosu čísla prostredníctvom prejavu vôle preukázateľne uskutočneného buď voči spoločnosti UPC ako prijímajúcemu podniku alebo voči odovzdávajúcemu podniku, čím sa proces prenosu čísla zastaví. Odstúpenie zmluvy o prenesení čísla obsahuje najmä:
- a) ID kód žiadosti o prenesenie čísla
 - b) označenie žiadateľa v rozsahu podľa bodu 3, písm. a) tohto článku Informácie
 - c) podpis žiadateľa alebo splnomocnenca (*v prípade zastúpenia žiadateľa splnomocnencom je potrebné predložiť plnú moc udelenú žiadateľom splnomocnencovi na zastupovanie žiadateľa vo veci odstúpenia od zmluvy o prenesení čísla, pričom podpis žiadateľa – splnomocniteľa musí byť úradne osvedčený*).
- 11) Úspešnou aktiváciou preneseného čísla sa proces prenosu čísla končí. Ďalšie prenesenie toho istého čísla je možné začať až po ukončení procesu prenosu čísla.
- 12) V prípade, ak sa proces prenesenia čísla zastaví z dôvodu, ktorý nespôsobila spoločnosť UPC (napríklad odstúpením od zmluvy o prenesení čísla podľa bodu 10 tohto článku Informácie), zmluva o prenesení čísla zanikne ku dňu, kedy sa proces prenosu čísla zastavil. Spoločnosť UPC je v takom prípade oprávnená si u žiadateľa uplatniť nárok na úhradu nákladov súvisiacich s aktiváciou hlasovej komunikačnej služby (telefón), ktorá mala byť žiadateľovi poskytnutá na prenesenom čísle tak, ako keby bola žiadosť o prenesenie čísla riadne vybavená.
- 13) V prípade, ak sa proces prenesenia čísla zastaví, a žiadateľ a spoločnosť UPC si na základe uzatvorenej zmluvy už poskytli vzájomné plnenia, najmä ak si žiadateľ od spoločnosti UPC prenajal koncové alebo iné telekomunikačné zariadenie, každá zo zmluvných strán je povinná druhej zmluvnej strane takéto plnenie bez zbytočného odkladu vrátiť. Proces vrátenia zariadenia sa spravuje ustanoveniami všeobecných podmienok.

Článok IV.

UPC ako odovzdávajúci podnik

Tento článok definuje postup a podmienky prenosu čísla od UPC ako odovzdávajúceho podniku k prijímajúcemu podniku:

- 1) Prenos čísla od spoločnosti UPC ako odovzdávajúceho podniku k inému poskytovateľovi hlasovej komunikačnej služby (telefón) ako prijímajúcemu podniku sa realizuje výlučne na základe písomnej, čitateľnej a úplnej žiadosti o prenesenie čísla podanej žiadateľom u prijímajúceho podniku s prideleným ID kódom. Za neúplnú žiadosť o prenesenie čísla spoločnosť UPC považuje žiadosť, ktorá nespĺňa náležitosti podľa ustanovenia § 6 ods. 2 Vyhlášky.
- 2) V žiadosti o prenesenie čísla sa musí uviesť pracovný deň, ku ktorému žiadateľ požaduje ukončenie prenesenia čísla tak, aby deň prenesenia čísla pripadol na:
 - a) tretí pracovný deň po podaní žiadosti o prenesenie čísla prijímajúcemu podniku; alebo
 - b) na iný pracovný deň po uplynutí tretieho pracovného dňa odo dňa podania žiadosti prijímajúcemu podniku.

- 3) Predložením žiadosti o prenesenie čísla prijímajúcemu podniku žiadateľ súhlasí, aby spoločnosť UPC ako odovzdávajúci podnik poskytla prijímajúcemu podniku osobné údaje žiadateľa v rozsahu nevyhnutne potrebnom pre účely uskutočnenia prenosu čísla.
- 4) Spoločnosť UPC bezodkladne po doručení žiadosti o prenesenie čísla zo strany prijímajúceho podniku informuje žiadateľa telefonicky alebo e-mailom o podmienkach ukončenia zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb so spoločnosťou UPC.
- 5) Ak prenesenie čísla nie je na základe závažného procesného dôvodu technicky uskutočniteľné v termíne podľa doručenej žiadosti, spoločnosť UPC o tejto skutočnosti s uvedením dôvodov informuje prijímajúci podnik do jedného pracovného dňa od prijatia žiadosti o prenesenie čísla a so žiadateľom sa následne dohodne nový termín prenesenia čísla.
- 6) Po prijatí žiadosti od prijímajúceho podniku spoločnosť UPC v lehote dvoch pracovných dní žiadosť overí a prijímajúcemu podniku a žiadateľovi potvrdí, že neexistujú dôvody na jej odmietnutie, alebo žiadosť o prenesenie čísla odmietne a uvedie dôvod odmietnutia žiadosti.
- 7) Prenos čísla spoločnosť UPC ako odovzdávajúci podnik odmietne (čím sa proces prenosu čísla zastaví), ak:
 - a) by prijatie žiadosti o prenesenie čísla bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, Zákonom, Vyhláškou alebo touto Informáciou (*napr. pre účastnícke číslo sa už začal proces prenosu na základe skoršej žiadosti o prenesenie čísla; predmetom žiadosti je prenos takého čísla, ktoré nepatrí medzi prenositeľné čísla podľa všeobecne záväzných právnych predpisov; predmetom žiadosti je prenesenie len časti z čísel, ktoré v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov možno preniesť len ako jeden celok*);
 - b) je žiadosť o prenesenie čísla neúplná, čo bráni jej riadnemu spracovaniu;
 - c) účastnícke číslo, o ktorého prenos žiadateľ požiadal, nebolo pridelené na užívanie.
- 8) Žiadateľ je oprávnený od zmluvy o prenesení čísla odstúpiť za podmienok a postupom podľa článku III bod 10 tejto Informácie, čím sa proces prenosu čísla zastaví.
- 9) V prípade zastavenia procesu prenosu čísla nenastanú predpokladané následky podania žiadosti o prenesenie čísla v podobe deaktivácie prenášaného čísla v sieti spoločnosti UPC a zániku zmluvy o poskytovaní verejne dostupných služieb (alebo jej relevantnej časti), ktorá stráca účinnosť dňom ukončenia žiadaného prenosu čísla.
- 10) Žiadateľ berie na vedomie, že od okamihu doručenia žiadosti o prenesenie čísla spoločnosti UPC zo strany prijímajúceho podniku až do okamihu prenosu čísla a jeho aktivácie u prijímajúceho podniku nie je možné vykonať žiadny právny úkon, ktorý by mohol mať priamy alebo nepriamy vplyv na obsah zmluvného záväzkového vzťahu, predmetom ktorého je poskytovaná hlasovej komunikačnej služby (telefón) zo strany spoločnosti UPC. V prípade, ak by žiadateľ uskutočnil právny úkon v rozpore s predošlou vetou tejto Informácie, na takýto úkon sa bude hľadieť ako keby nebol vykonaný. Žiadateľ zároveň berie na vedomie, že pokiaľ by právny úkon podľa prvej vety tohto bodu Informácie vykonal do času, kým spoločnosti UPC nebola doručená jeho žiadosť o prenesenie čísla, spoločnosť UPC nezodpovedá za prípadné vypojenie čísla alebo vykonanie iného úkonu v súlade s právnym úkonom žiadateľa.

- 11) Žiadateľ ďalej berie na vedomie, že na právny úkon smerujúci k zániku zmluvného vzťahu, predmetom ktorého je poskytovaná hlasová komunikačná služba (telefón) zo strany spoločnosti UPC, ktorý bol vykonaný pred podaním žiadosti o prenesenie čísla a ktorého účinky majú nastať po vykonaní prenosu čísla sa hľadí, akoby nebol vykonaný. Má sa za to, že v takom prípade má žiadateľ o prenesenie čísla prednosť a ruší skôr vykonaný úkon žiadateľa smerujúci k zániku zmluvy.
- 12) Aktivácia prenášaného čísla v sieti prijímajúceho podniku a následné poskytovanie hlasovej komunikačnej služby (telefón) s využitím preneseného telefónneho čísla je závislé výlučne od dohody žiadateľa a prijímajúceho podniku. Od dohody žiadateľa a prijímajúceho podniku rovnako závisí lehota, spôsob a forma oznámenia aktivácie prenášaného čísla v sieti prijímajúceho podniku.
- 13) Ďalšie prenesenie toho istého čísla je možné začať až po ukončení procesu prenosu čísla.

Článok V. **Cena a poplatky**

- 1) Prijímajúci podnik ani odovzdávajúci podnik nesmú v súvislosti s prenesením čísla požadovať od žiadateľa akúkoľvek priamu platbu.
- 2) V prípade, ak je odovzdávajúcim podnikom spoločnosť UPC, povinnosť žiadateľa uhrádzať cenu za poskytovanie hlasovej komunikačnej služby (telefón) zo strany spoločnosti UPC zaniká až okamihom zániku zmluvy uzatvorenej so spoločnosťou UPC. Ak v dôsledku prenosu čísla došlo k predčasnemu ukončeniu zmluvy so spoločnosťou UPC pred uplynutím obdobia viazanosti je žiadateľ povinný spoločnosti UPC uhradiť zodpovedajúcu platbu súvisiacu s predčasným ukončením zmluvy podľa ustanovení zmluvy.

Článok VI. **Kompenzácia**

- 1) Práva a povinnosti týkajúce sa kompenzácie účastníkov sa riadia a spravujú príslušnými ustanoveniami Vyhlášky. Žiadosť o kompenzáciu adresovaná spoločnosti UPC sa podáva písomne poštou alebo na niektorom zo zákazníckych stredísk spoločnosti UPC.

Článok VII. **Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 1) Táto Informácia upravuje osobitný režim pre právne vzťahy týkajúce sa prenosu čísla. V prípade, ak sú niektoré ustanovenia tejto Informácie v rozpore s ustanoveniami všeobecných podmienok alebo s ustanoveniami zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou UPC a žiadateľom a ak nie je v tejto Informácii výslovne stanovené inak, majú pre účely prenosu čísla prednosť ustanovenia tejto Informácie.

- 2) Táto Informácia tvorí neoddeliteľnú súčasť každej žiadosti o prenesenie čísla a zmluvy o prenesení čísla.
- 3) Na právne vzťahy neupravené v tejto Informácii sa primerane použijú ustanovenia všeobecných podmienok, Zákona a Vyhlášky.
- 4) Spoločnosť UPC je oprávnená túto Informáciu zmeniť. Zmenu Informácie a dátum účinnosti novej Informácie spoločnosť UPC zverejní na svojich webových stránkach.
- 5) Táto Informácia nadobúda účinnosť 1. septembra 2023.

V Bratislave dňa 01.09.2023