



Informace související s novelou Zákona o elektronických komunikacích od 1. ledna 2022

Vážení zákazníci,

dovolujeme si Vás informovat, že dne 1. ledna 2022 nabude z převažující části účinnosti zákon č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony (*dále jen „novela ZEK“*).

- Novela ZEK přináší zakotvení režimu změny poskytovatele služby přístupu k internetu, který je velmi podobný tomu, jak jej znáte již v současné době u přenosu čísel. Pokud byste měli zájem o převedení služby internetového připojení od jiného poskytovatele k Telly, obraťte se na nás s Vaší žádostí a my Vám sdělíme, jaké kroky je třeba pro změnu poskytovatele učinit. K úspěšnému a plynulému provedení změny je třeba znát především Váš ověřovací kód, který získáte u svého dosavadního poskytovatele. Nezbytná je také vzájemná spolupráce mezi všemi zúčastněnými stranami. V popsaném režimu lze rovněž převést službu od Telly k jinému poskytovateli.
- V případě, že dojde ke zpoždění nebo zneužití postupů souvisejících se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu (příp. přenesením čísla), nebo při nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace, vzniká Vám nárok na paušální náhradu.
- Rovněž máte možnost požádat o přenos čísla do sítě jiného poskytovatele do 1 měsíce od ukončení poskytování služeb v síti předchozího poskytovatele.

V případě jakýchkoli dotazů se na nás můžete obrátit na naši zákaznické lince 533 427 533 nebo e-mailu info@telly.cz