

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) jako příslušný orgán státní správy podle § 108 odst. 1 písm. a) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), na základě výsledků veřejné konzultace uskutečněné podle § 130 zákona, rozhodnutí Rady Úřadu podle § 107 odst. 9 písm. b) bod 2 zákona a k provedení § 9 a § 12 odst. 1 písm. a) zákona vydává opatření obecné povahy

**všeobecné oprávnění č. VO-S/1/XX.2014-Y,  
kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví  
podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn**

## Článek 1

Všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn, se mění takto:

V článku 2 odstavec 2 zní:

„(2) Konkrétní podmínky, týkající se § 10 odst. 1 písm. f) zákona jsou následující:

a) pro účely tohoto všeobecného oprávnění se identifikátorem rozumí jedinečný alfanumerický kód, který musí spotřebitel sdělit poskytovateli služby elektronických komunikací, aby mohl uplatnit právo na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací,

b) v případech, kdy je při poskytování služby elektronických komunikací podle § 8 odst. 1 písm. b) zákona vytvářen nad rámec identifikačních údajů uvedených v účastnické smlouvě identifikátor potřebný pro realizaci práva spotřebitele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, předá poskytovatel služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby ukončeno nebo změněn její rozsah, tento identifikátor spotřebiteli, který s ním má uzavřenou smlouvu o poskytování služby elektronických komunikací, a to bezodkladně po jeho vytvoření nebo získání spolu s informací, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá (dále jen „informace“),

c) poskytovatel služby elektronických komunikací předá identifikátor a informaci podle písmene b) spotřebiteli způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. V případě jednoznačné identifikace spotřebitele při osobním jednání v provozovnách či jiných kontaktních místech poskytovatele služby předá poskytovatel služby elektronických komunikací spotřebiteli identifikátor a informaci ihned v písemné formě,

d) pro realizaci práva spotřebitele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení

46 poskytování služby elektronických komunikací nebude poskytovatel služeb vedle  
47 údajů obsažených ve smlouvě o poskytování dotčené služby nebo na zaslaných  
48 vyúčtováních za tuto službu požadovat další identifikátory nad rámec identifikátorů  
49 podle písmene b).“.

50

## 51 **Článek 2**

### 52 **Účinnost**

53 Toto všeobecné oprávnění nabývá účinnosti patnáctým dnem ode dne jeho  
54 uveřejnění v Telekomunikačním věstníku.

### 55 **Odůvodnění**

56 Úřad vydává všeobecné oprávnění č. VO-S/1/XX.2014-Y, kterým se mění všeobecné  
57 oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb  
58 elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn.

59 K článku 1:

60 Změna všeobecného oprávnění stanovuje v souladu s § 10 odst. 1 písm. f) zákona  
61 konkrétní podmínky potřebné pro ochranu spotřebitelů.

62 Podmínky článku 2 přispívají k ochraně spotřebitelů v souladu s § 5 odst. 3 písm. b)  
63 zákona, který stanoví, že Úřad prosazuje zájmy koncových uživatelů zejména tím, že při své  
64 činnosti zajišťuje v souladu s ustanoveními zákona vysokou úroveň ochrany spotřebitelů. Již  
65 stávající znění všeobecného oprávnění bylo přijato za účelem poskytnout spotřebitelům  
66 potřebnou ochranu a zajistit, aby měli přístup k identifikátorům nezbytným pro tímto  
67 všeobecným oprávněním vyjmenované účely, a aby nedocházelo k prodlení při jeho  
68 předávání.

69 Úpravou podle článku 2 všeobecného oprávnění je také v souladu s § 5 odst. 1 písm.  
70 b) zákona zajišťováno, aby nedocházelo k narušování nebo omezování hospodářské  
71 soutěže v odvětví elektronických komunikací.

72 Pro účely pochopení podmínek všeobecného oprávnění bylo třeba nejdříve co  
73 nejsrozumitelněji definovat pojem „identifikátor“. Definice pojmu „identifikátor“, tedy znění  
74 písmene a) zůstává beze změny, protože nezpůsobuje výkladové ani aplikační problémy.

75 Beze změny zůstává také ta část ustanovení pod písmenem b), která vymezuje  
76 případy využití identifikátorů a způsob jejich předání. Rozdílně od předchozí úpravy Úřad  
77 zpřesnil znění písmene b) tak, aby bylo jednoznačně zřejmé, který konkrétní poskytovatel  
78 služeb elektronických komunikací předává tento identifikátor. Důvodem pro úpravu je  
79 stávající znění všeobecného oprávnění, na jehož základě by bez provedení úpravy mohly  
80 vznikat výkladové nejasnosti, o kterého poskytovatele služby elektronických komunikací se  
81 jedná.

82 V dosavadním znění, které Úřad tímto všeobecným oprávněním mění, jsou  
83 stanoveny podmínky pro předávání identifikátoru v případě změny poskytovatele služeb  
84 elektronických komunikací, změny rozsahu nebo ukončení služby elektronických komunikací.  
85 Tento identifikátor má předávat poskytovatel elektronických komunikací bezodkladně poté,  
86 co jej vytvoří nebo získá, a to včetně informace pro konkrétní využití identifikátoru. Na  
87 základě obdržovaných podnětů zejména ze strany subjektů působících na trhu dospěl Úřad

88 k závěru, že aplikace této úpravy všeobecného oprávnění nenaplnila v plné míře původní  
89 záměr Úřadu, tedy zejména v té části, kdy má docházet k bezodkladnému předání  
90 identifikátoru spotřebiteli. V praxi dochází k prodlení při předávání identifikátoru především  
91 proto, že někteří poskytovatelé služeb neumožňují předávat identifikátor jiným způsobem,  
92 než prostřednictvím poštovních služeb. Pro tento případ komunikace není využíván obvyklý  
93 způsob komunikace mezi poskytovatelem a účastníkem tak, jak je tomu při zaslání  
94 vyúčtování nebo sdělování dalších důležitých informací. Tyto praktiky při předání  
95 identifikátoru vedou k omezení uplatnění práva spotřebitele na změnu poskytovatele služby  
96 elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení  
97 poskytování služby elektronických komunikací a současně představují překážku pro rozvoj  
98 efektivní konkurence.

99 Zákon předpokládá některé formy komunikace mezi účastníkem a poskytovatelem  
100 služeb elektronických komunikací při předávání informací. Upraven je způsob zaslání  
101 vyúčtování, a to v § 64 odst. 2 a 5 zákona. Komunikace účastníka s poskytovatelem služeb  
102 je také upravena pro případy předávání informací o možnosti a způsobu, jak ukončit  
103 smlouvy, a to podle § 63 odst. 10 zákona. Tyto informace jsou předávány způsobem, který si  
104 účastník zvolí pro zaslání vyúčtování. Pro předávání identifikátorů není praxe blíže  
105 regulována zákonem. Úřad považuje identifikátor za velmi důležitou informaci, zejména je-li  
106 podmínkou pro realizaci jeho práva na změnu poskytovatele služby elektronických  
107 komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování  
108 služby elektronických komunikací. Protože předávání identifikátoru probíhá u některých  
109 poskytovatelů služeb odlišně od zaslání vyúčtování a předávání dalších důležitých  
110 informací, tedy mimo rámec běžného způsobu komunikace mezi poskytovatelem služeb  
111 a spotřebitelem, který je jeho zákazníkem, považuje Úřad za nutné předávání identifikátoru  
112 touto cestou upravit a především upřesnit způsoby jeho předávání.

113 Předání identifikátoru by mělo proběhnout způsobem obvyklým pro komunikaci mezi  
114 účastníkem, respektive spotřebitelem, a poskytovatelem služeb. Za takový způsob je třeba  
115 považovat zejména způsob používaný při zaslání vyúčtování a dalších důležitých informací  
116 souvisejících např. s ukončováním smlouvy. Možné způsoby komunikace, které poskytovatel  
117 služby nabízí, musí být obsaženy ve smluvních podmínkách poskytovatele. Identifikátor  
118 může být zaslán zejména pomocí textových zpráv, prostřednictvím elektronické pošty, přes  
119 samoobslužný kanál nebo telefonicky. Zda jde o obvyklý způsob komunikace, či nikoliv, je  
120 třeba posuzovat jednotlivě ve vztahu ke konkrétnímu účastníkovi.

121 Změna ve všeobecném oprávnění dále spočívá v doplnění článku 2 o písmeno c),  
122 tedy v konkretizování podmínek předávání identifikátoru v případech, kdy dojde  
123 k jednoznačné identifikaci spotřebitele. Jde o případy, kdy účastník činí úkony směřující  
124 k ukončení služby, změně rozsahu služby nebo změně poskytovatele služby osobně přímo  
125 na provozovně případně k tomu určených kontaktních místech poskytovatele služby a je  
126 možné provést jednoznačnou identifikaci účastníka předložením dokladu (např. občanským  
127 průkazem nebo cestovním pasem), který prokazuje jeho skutečnou totožnost.  
128 V tomto případě je nezbytné, pokud je i přes jednoznačnou identifikaci účastníka vydání  
129 identifikátoru nutné, byl identifikátor účastníku předáván ihned na místě po jeho  
130 vygenerování nebo získání, a to z vlastní iniciativy poskytovatele služeb elektronických  
131 komunikací. Spolu s identifikátorem je třeba zároveň předat také informaci, pro které  
132 procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá. Jak identifikátor, tak tyto  
133 informace je nutné předat v prokazatelné písemné formě.

134 Ve stávajícím znění písmene d) všeobecného oprávnění je stanovena podmínka, že  
135 poskytovatel služby elektronických komunikací nesmí po spotřebiteli požadovat širší rozsah  
136 identifikátorů, než má k dispozici při žádosti o změnu poskytovatele služby elektronických  
137 komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování  
138 služby elektronických komunikací. Text ustanovení pod písmenem d) zůstává také beze

139 změn. Úřad pouze na konci nově odkazuje na ustanovení pod písmenem b) místo  
140 stávajícího písmene a). Touto úpravou došlo k odstranění nepřesnosti způsobující výkladové  
141 a aplikační problémy.

142 Změna všeobecného oprávnění nebude mít žádné významné dopady do systémů  
143 poskytovatelů služeb elektronických komunikací, ani nevyvolá žádné zásadní dodatečné  
144 náklady u poskytovatelů služeb, a to s ohledem na skutečnost, že poskytovatelé služeb  
145 elektronických komunikací jsou již nyní schopni předávat a předávají informace včetně  
146 identifikátorů účastníkům různými způsoby.

147 Změna všeobecného oprávnění povede k urychlení uplatnění vůle spotřebitele při  
148 změnách v poskytování služeb elektronických komunikací či změně poskytovatele služby  
149 elektronických komunikací, což rovněž napomůže rozvoji soutěže na trhu elektronických  
150 komunikací usnadněním přechodu účastníka k jinému poskytovateli služeb a zvýšení efektu  
151 uložených nápravných opatření na dotčených relevantních trzích.

152 K článku 2:

153 Účinnost tohoto všeobecného oprávnění je stanovena v souladu s § 124 odst. 2  
154 zákona. Dobu k nabytí účinnosti není třeba prodlužovat, a to ani z důvodu času pro  
155 bezproblémové zavedení změn, protože není třeba zásadním způsobem měnit či zavádět  
156 nové způsoby komunikace. Navržené způsoby komunikace jsou pro poskytovatele služeb  
157 obvyklé.

158 \*\*\*

159 *Na základě § 130 zákona a podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro*  
160 *vedení konzultací na diskusním místě Úřad zveřejnil návrh všeobecného oprávnění*  
161 *č. VO-S/1/XX.2014-Y, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se*  
162 *stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších*  
163 *změn. Připomínky k návrhu rozhodnutí bylo možno uplatnit do ... 2014. V této lhůtě uplatnily*  
164 *připomínky ..... Správní orgán připomínky vypořádal .....*

165 *V tabulce vypořádání připomínek zveřejněné na diskusním místě je uvedeno znění*  
166 *všech připomínek a jejich vypořádání.*

167 Za Radu Českého telekomunikačního úřadu:  
168 Ing. Mgr. Jaromír Novák  
169 předseda Rady  
170 Českého telekomunikačního úřadu