



Český telekomunikační úřad

Akreditace cenových kalkulaček

Obsah

1	ÚVOD	3
2	ROZSAH SROVNÁVANÝCH SLUŽEB	3
3	AKREDITAČNÍ KRITÉRIA PRO HODNOCENÍ CENOVÉ KALKULAČKY	4
4	POSTUP PŘI AKREDITACI	5

1 Úvod

Úkolem Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Úřad“) podle § 5 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, je chránit zájmy koncových uživatelů. Jedním z nástrojů jak toho dosáhnout, je umožnit koncovým uživatelům jednoduchým a přehledným způsobem srovnat ceny služeb elektronických komunikací a umožnit jim vybrat si pro ně nejvhodnější službu.

Pro existenci zdravého konkurenčního prostředí na maloobchodních trzích elektronických komunikací má zásadní význam chování koncových uživatelů služeb. Aktivní koncoví uživatelé vyhledávající a porovnávající ceny a podmínky služeb jednotlivých operátorů, mohou nacházet lepší poskytovatele komunikačních služeb, a tím pozitivním způsobem ovlivňovat konkurenci (aktivitu operátorů) na celém trhu. Aktivní koncoví uživatelé porovnávající nabídky jednotlivých operátorů pak přinášejí prospěch i ostatním koncovým uživatelům, kteří mohou jednak těžit ze zvýšené konkurence na dotčených trzích a jednak sami využívat rad aktivnějších koncových uživatelů, aniž by sami služeb cenových kalkulaček využívali.

Jedním z vhodných nástrojů k dosažení tohoto cíle je cenová kalkulačka, která na základě vstupních údajů konkrétních uživatelů vybere pro ně relativně nejvhodnější nabídky služeb.

Cíle, které by měla cenová kalkulačka za účelem ochrany koncových uživatelů naplnit, jsou:

- zvýšení transparentnosti cen za služby elektronických komunikací,
- zlepšení orientace uživatelů v cenách služeb elektronických komunikací,
- zvýšení informovanosti uživatele o poskytovatelích služeb,
- pomocí cenového kalkulátoru vybrat cenově výhodnou službu (tarif) pro koncové uživatele.

Úřad se na základě posouzení obvyklé praxe v ostatních členských zemích EU rozhodl pro variantu zajištění cenové kalkulačky prostřednictvím jím akreditovaných portálů, které poskytují zájemcům informace o cenových nabídkách poskytovatelů služeb a jejich porovnávání za účelem výběru nejvýhodnější nabídky pro zájemcem definovaný typ služby a rozsah jejího používání.

K zajištění uvedeného proto Úřad zveřejňuje tento dokument upravující podmínky a postup akreditace cenových kalkulaček tak, aby je Úřad mohl prezentovat a odkazovat na ně na svých internetových stránkách.

2 Rozsah srovnávaných služeb

Cílem Úřadu je pomoci koncovým uživatelům při výběru některé z veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Za tímto účelem mohou Úřad o poskytnutí akreditace požádat provozovatelé cenových kalkulaček u jakékoliv z následujících okruhů služeb zahrnujících jednotlivé dílčí služby poskytované operátory:

- služby poskytované prostřednictvím fixní sítě,

- služby poskytované prostřednictvím mobilní sítě,
- služby širokopásmového přístupu k síti Internet,
- služby prostřednictvím kabelových televizí,
- kombinace služeb v rámci balíčků.

Konkrétní rozsah služeb srovnávaných cenovou kalkulačkou je určen provozovatelem cenové kalkulačky. V odůvodněných případech lze srovnávat pouze část služeb poskytovaných na daném maloobchodním trhu. Obě skupiny služeb (služby zahrnuté do cenové kalkulačky a služby nezahrnuté do cenové kalkulačky) však od sebe musí být jasně rozlišitelné a nezaměnitelné během samotné spotřeby služeb¹.

3 Akreditační kritéria pro hodnocení cenové kalkulačky

Cenová kalkulačka, aby naplnila výše uvedené cíle, musí splňovat následující kritéria:

a) Dostupnost

- nabídne on-line cenové srovnání služeb,
- poskytne koncovému uživateli na vyžádání bližší informace k provedenému cenovému srovnání (tj. k nabídnutým službám, možností přechodu k nové službě),
- umožní výběr tarifu i pro zdravotně postižené osoby a jiné speciální kategorie koncových uživatelů, např. studenti, v závislosti na existenci speciálních nabídek pro určité kategorie koncových uživatelů u operátorů.

b) Účtování

- nabídne cenová srovnání pro koncové uživatele zdarma.

c) Přesnost a aktuálnost

- poskytne přesné informace o cenách a tarifech včetně speciálních (akčních) nabídek, a to i podle individuální spotřeby každého koncového uživatele,
- poskytne aktuální údaje, ty jsou aktualizovány nejméně jednou za měsíc a údaj o poslední provedené aktualizaci je zveřejněn na úvodní stránce cenové kalkulačky.

d) Transparentnost a nezávislost

Provozovatel cenové kalkulačky

- uvede v informacích na webové stránce, zda je či není majetkově závislý na operátorovi, jehož ceny srovnává, a případně jakým způsobem je na jednom či několika operátorech majetkově závislý²,

¹ Například je možné v rámci srovnání nabídek přístupu k síti Internet srovnávat výhradně poskytovatele pevného (kabelového) přístupu k síti Internet, výhradně WiFi poskytovatele nebo výhradně poskytovatele mobilního přístupu, neboť každá kategorie těchto služeb je přinejmenším z hlediska své technické realizace snadno odlišitelná od služeb ostatních a při spotřebě nezaměnitelná. Obdobně lze jednoznačně odlišit poskytování tzv. pre-paid a post-paid služeb (nabízených mobilními operátory), lišících se od sebe pravidelností plateb i způsobem účtování za využití služby. Naopak při srovnání mobilního přístupu k síti Internet mohou být jednotlivé technologie (GPRS, EDGE, UMTS, LTE) uživatelem využívány v závislosti na jejich aktuální dostupnosti v dané lokalitě a tedy z hlediska uživatele zaměnitelné. V tomto případě by srovnávat nabídky přístupu k síti internet jen prostřednictvím jedné technologie nebylo možné.

² Provozovatel cenové kalkulačky na webových stránkách cenové kalkulačky například uvede, je-li cenová kalkulačka spoluvlastněna některým z operátorů, jejichž služby srovnává nebo skutečnost, že získává provizi od operátorů z každého uskutečněného přechodu na novou službu.

- uvede v informacích na webových stránkách, jakým způsobem získává prostředky pro svou činnost,
- zveřejní výsledky provedeného srovnání objektivním způsobem, tzn. například, že umožní třídit výsledky podle ceny, pokud vyjdou dva tarify se stejnou cenou, budou řazeny abecedně podle názvu operátora,
- zajistí, aby v případě, že cenová kalkulačka zveřejňuje přímé odkazy na stránky operátorů (např. za účelem objednání služby), byl tento odkaz uveden pro všechny operátory (kteří on-line objednávku služby umožňují) tak, aby nebyl některý z operátorů znevýhodněn,
- uvede alespoň tři nejvýhodnější tarify pro koncové uživatele na základě zadaných vstupních údajů.

e) Komplexnost

- zahrne dostatečný počet operátorů na trhu a tento seznam na stránkách cenové kalkulačky zveřejní,
- zahrne všechny nabízené tarify dané služby u všech srovnávaných operátorů, včetně veřejně dostupných krátkodobých akvizičních nabídek,
- v případě hlasových služeb zohlednění tarifů a případně další podmínky účtování (např. volné minuty),
- u každého zobrazeného tarifu uvede více informací (jako detailní ceny, tarifní podmínky a další parametry služeb, aby koncový uživatel mohl při výběru zohlednit nejen cenu, ale i jiné podmínky), koncový uživatel by měl mít možnost dostat se snadným způsobem ze stránek cenové kalkulačky (proklikem) na všeobecné podmínky poskytovatelů srovnávaných služeb tak, aby se před objednáním nového tarifu mohl seznámit se svými právy a povinnostmi,
- v případě, kdy je to vhodné (např. jsou-li srovnávané služby poskytovány prostřednictvím různých technologií), jsou koncoví uživatelé poučeni i o jiných faktorech než je cena služby či nominální parametry služeb a jsou odkázáni na webové stránky poskytující informace o kvalitě služeb³,
- v případě, že srovnávaný operátor nepůsobí na celém území ČR, bere do úvahy i lokalizaci koncového uživatele, případně uvede informace o geografické dostupnosti služby daného operátora.

Ve výše uvedených bodech uvedl Úřad požadavky na provozovatele cenových kalkulaček, jejichž splnění bude podmínkou pro udělení akreditace. Postup pro udělení akreditace je uveden v následující kapitole.

4 Postup při akreditaci

- 1) Provozovatelé cenových kalkulaček, kteří budou mít zájem o spolupráci s Úřadem, kontaktují Úřad s žádostí o udělení akreditace. Žádost o udělení akreditace bude obsahovat stručný popis cenové kalkulačky, kterou provozují. Popis by měl zahrnovat následující informace:

³ Např. <http://speedmeter.internetprovsechny.cz/>.

- jakým způsobem jsou naplněna kritéria stanovená Úřadem v části 3,
- kdy byla kalkulačka zprovozněna,
- služby, které kalkulačka srovnává, včetně názvů všech služeb zahrnutých do cenové kalkulačky,
- počet operátorů zahrnutých do srovnání a jejich výčet,
- jak jsou ceny srovnání kalkulovány,
- jak mohou koncoví uživatelé získat informace, např. na webové stránce, pomocí zákaznické linky, atd.,
- kolik zákazníků využilo kalkulačku ke srovnání služeb nebo změně poskytovatele,
- jak funguje obchodní model (tj. zda provozovatel cenové kalkulačky získává provize od operátorů, v případě, že poskytuje i objednání služby, zda zákazníci platí za přístup k těmto službám).

Úřad v případě potřeby může požádat o předložení dalších informací.

- 2) V případě, že provozovatel cenové kalkulačky předloží informace uvedené v odstavci 1 této části, bude pozván Úřadem k jednání, na kterém bude demonstrovat funkčnost cenové kalkulačky a příp. další související služby a zodpoví dotazy Úřadu.
- 3) Pokud bude Úřadem shledáno, že cenová kalkulačka splňuje kritéria uvedená v odstavci 1 této části, požádá nezávislého analytika, aby provedl technický audit kalkulačky a procesů s tím souvisejících. Úspěšný provozovatel kalkulačky následně uzavře smlouvu s Úřadem a získá od Úřadu certifikát o akreditaci.
- 4) Akreditace bude obnovována a podrobena každoročně kompletnímu procesu akreditace podle verze akreditačního dokumentu platné ke dni podání⁴ žádosti o udělení akreditace.
- 5) Nebude-li proces akreditace ukončen úspěšným udělením certifikátu akreditace z důvodů na straně provozovatele cenové kalkulačky (tedy nesplněním akreditačních kritérií), bude každá nová žádost provozovatele o akreditaci cenové kalkulačky⁵ k danému rozsahu služeb v horizontu jednoho roku od podání předchozí žádosti o akreditaci cenové kalkulačky podléhat uhrazení nákladů procesu akreditace ve výši 10.000 Kč ze strany provozovatele cenové kalkulačky.

Smlouva mezi Úřadem a provozovatelem cenové kalkulačky obsahuje závazky, které musí smluvní strany po dobu platnosti akreditace plnit⁶. Úřad si vyhrazuje právo neudělit certifikát akreditace provozovateli cenové kalkulačky, který nebude souhlasit s plněním podmínek stanovených ve smlouvě.

Akreditace může být s ohledem na princip nediskriminace udělena libovolnému počtu provozovatelů cenových kalkulaček. Po udělení akreditace odkáže Úřad na svých webových stránkách přímo na cenové kalkulačky, které splnily výše uvedená kritéria a získaly akreditaci. Po dohodě s provozovatelem cenové kalkulačky může být tento odkaz doplněn o logo cenové kalkulačky.

⁴ Bez ohledu na to, jedná-li se o první žádost o udělení akreditace cenové kalkulačky nebo o žádost o obnovení (znovu-udělení) akreditace po uplynutí roční lhůty, na níž byla akreditace udělena.

⁵ Bez ohledu na webovou adresu cenové kalkulačky či její název.

⁶ Závazky, k jejichž plnění se zaváže provozovatel cenové kalkulačky, zahrnují například ohlašovací povinnost ke změnám ve způsobu funkčnosti cenové kalkulačky, spolupráci s Úřadem při řešení podání uživatelů aj.

Provozovatel cenové kalkulačky, který obdrží akreditaci, uvede na svých stránkách informaci o obdržené akreditaci a logo akreditace (sestavující z loga Úřadu s textem: „Schváleno Českým telekomunikačním úřadem“), včetně období, na které mu byla akreditace udělena (sestavující z data udělení akreditace a data uplynutí roční lhůty, na kterou byla akreditace udělena).

Změny, které by mohly mít vliv na způsob plnění podmínek uvedených v části 3 tohoto dokumentu, oznámí provozovatel akreditované cenové kalkulačky před jejich uskutečněním Úřadu.

V případě, že v průběhu ročního období, na které se vztahuje udělená akreditace, změní provozovatel cenové kalkulačky některé principy tak, že již nebudou naplněna kritéria uvedená v části 3 tohoto dokumentu, odebere Úřad akreditaci. Informaci o odebrání akreditace Úřad zveřejní na svých webových stránkách a vyzve provozovatele cenové kalkulačky k odstranění akreditačního loga ze svých webových stránek.

O obnovu udělení akreditace žádá provozovatel cenové kalkulačky měsíc před uplynutím roční lhůty, na kterou byla akreditace udělena.

Kontakt pro zájemce o akreditaci:

Písemný kontakt:
Český telekomunikační úřad
odbor ekonomické regulace
Poštovní příhrádka 02
225 02 Praha 025

Telefonický kontakt:
Ing. Pavel Šubrt
tel. 224 004 843

E-mail:
SubrtP@ctu.cz