



Č e s k ý t e l e k o m u n i k a č n í ú ř a d

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Praha 7. listopadu 2013
Čj. ČTÚ-96 785/2013-610

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) jako příslušný správní orgán podle § 108 odst. 1 písm. d) 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 § 39 odst. 1 Zákona oznamuje svůj

záměr uložit podle § 38 odst. 3 Zákona v rámci univerzální služby povinnost

umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 Zákona výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek, tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu (dále jen „zvláštní ceny“).

Zvláštní ceny budou poskytovány tak, aby byla zajištěna jejich trvalá dostupnost na celém území České republiky ve stanovené kvalitě za účelem uspokojení přiměřené potřeby koncových uživatelů.

Odůvodnění

V současné době je povinnost poskytovat zvláštní ceny uložena rozhodnutím Úřadu čj. [ČTÚ-43 632/2011-610/VI. vyř.](#) ze dne 7. června 2011 (dále jen „Rozhodnutí“) společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. (dále jen „Telefónica“) na dobu 3 let, tj. do 2. července 2014.

K uložení této povinnosti však nedošlo na základě výsledku přezkumu, jelikož v této době nebyly zvláštní ceny zařazeny mezi služby, jejichž poskytování by podléhalo přezkumu podle § 39 odst. 3 Zákona, ale byla uložena přímo podle § 38 odst. 3 Zákona. Přezkum poskytování zvláštních cen byl zakotven až tzv. implementační novelou Zákona (zákon č. 468/2011 Sb.) v souvislosti s novým zněním směrnic (Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/136/ES ze dne 25. listopadu 2009), kdy byl upraven § 39 Zákona tak, aby byla jednoznačně stanovena kompetence Úřadu k provedení přezkumu poskytování zvláštních cen stejně jako u dílčích služeb univerzální služby (dále jen „US“) vyjmenovaných v § 38 odst. 2 Zákona.

Podle § 39 odst. 3 Zákona Úřad alespoň jednou za dva roky přezkoumává, zda trvají důvody, na jejichž základě byla uložena povinnost poskytovat zvláštní ceny. Úřad proto dne 25. července 2013 [Sdělením](#) Českého telekomunikačního úřadu o zahájení přezkumu důvodů, na jejichž základě je v rámci US uložena povinnost poskytovat zvláštní ceny, uveřejněným pod čj. 74 987/2013-610 tento přezkum zahájil.

V rámci aktuálního přezkumu prováděného podle § 39 odst. 3 Zákona se Úřad zaměřil především na zjištění, zda je poskytování zvláštních cen pro koncové uživatele dostupné ve stanovené kvalitě a za dostupnou cenu tak, aby byly uspokojeny jejich přiměřené potřeby v souladu se zněním § 38 odst. 1 Zákona. Dále se zabýval úvahou, zda dostupnost zvláštních cen plyne z uložené povinnosti, či zda by byla zajištěna za srovnatelných podmínek (srovnatelných s požadavky stanovenými v podmínkách

Rozhodnutí), aniž by bylo potřeba jejich poskytování uložit jako povinnost rozhodnutím Úřadu, v souladu se zněním § 39 odst. 2 Zákona.

Za účelem získání informací a podkladů pro provedení vyhodnocení aktuálního rozsahu poskytování zvláštních cen v rámci US oslovil Úřad s konkrétními dotazy současného poskytovatele zvláštních cen v rámci univerzální služby, a to společnost Telefónica, dále vybrané operátory, kteří poskytují přístup k veřejně dostupné telefonní službě, vybrané profesní asociace, spotřebitelské sdružení, vybrané organizace zdravotně postižených občanů a Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Důležitým zdrojem informací jsou údaje předkládané Úřadu v rámci žádosti o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen, které předává společnost Telefónica Úřadu jako podklad pro určení výše ztráty z poskytování zvláštních cen.

Svou odpověď s požadovanými informacemi dodaly následující subjekty: společnost Telefónica, společnost GTS Czech s.r.o., Vodafone Czech Republic a.s., Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, Asociace muskulárních dystrofií v ČR, společnost T-Mobile Czech Republic a.s., společnost UPC Česká republika, a.s., Česká asociace elektronických komunikací o.s., společnost Telco Pro Services, a.s., ICT UNIE o.s., Asociace provozovatelů mobilních sítí, Česká asociace paraplegiků – CZEPA, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR a Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR.

Z vyhodnocení podkladů získaných v souvislosti s přezkumem vyplynuly následující závěry.

Z provedeného přezkumu vyplývá, že i nadále trvají důvody, na jejichž základě musí být povinnost poskytovat zvláštní ceny uložena. Zvláštní ceny jsou poskytovány poměrně vysokému počtu účastníků a Úřad neočekává, že se tento počet bude zásadním způsobem snižovat. Navíc stále přetrvává převaha zájmů o poskytování zvláštních cen v pevné síti.

Z informací získaných přezkumem bylo zjištěno, že v komerčním režimu, tedy mimo rámec US, poskytuje cenově zvýhodněnou službu osobám se zvláštními sociálními potřebami, kterou Úřad považuje za alternativu poskytování zvláštních cen, společnost Vodafone Czech Republic a.s. v mobilní síti a společnost Telefónica v pevné síti.

I když osoby se zvláštními sociálními potřebami mají možnost volby mezi využitím zvláštních cen v pevné nebo mobilní síti, vyplývá ze získaných informací, že stále preferují pevnou síť, a i proto lze důvodně předpokládat, že by stávající nabídky cenových zvýhodnění poskytované těmto osobám v komerčním režimu nebyly schopny pokrýt přiměřené potřeby koncových uživatelů v dostatečném rozsahu srovnatelně s povinností uloženou v rámci US.

Vzhledem k věkové struktuře a množství účastníků, jimž poskytuje zvláštní ceny společnost Telefónica právě v pevné síti, by pravděpodobně nebyla společnost Vodafone Czech Republic a.s. schopna pokrýt přiměřené potřeby koncových uživatelů v dostatečném rozsahu zejména v oblasti pevné sítě srovnatelně s povinností uloženou v rámci US, v případě neposkytování zvláštních cen společností Telefónica. Tato povinnost by s největší pravděpodobností nebyla v současném rozsahu mimo US pro koncové uživatele dostupná.

Podle asociací zdravotně postižených občanů jsou zvláštní ceny dostupné v rámci univerzální služby a aktuální stav jejich poskytování odpovídá potřebám koncových uživatelů. Nicméně Národní rada osob se zdravotním postižením ČR se domnívá, že aktuální stav dobře neodráží reálnou ekonomickou situaci, kdy cenové zvýhodnění je nízké a není možné jej uplatnit například na kombinaci mobilních hlasových služeb a pevný internet ADSL. Navýšení státního příspěvku by uvítala i Česká asociace paraplegiků – CZEPA. Dle názoru

Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR by pro potřeby zrakově postižených bylo přínosnější, kdyby možnost čerpání cenového zvýhodnění nebyla fakticky vázána na jednoho poskytovatele služeb elektronických komunikací, tedy kdyby si sama osoba se zrakovým postižením mohla vybrat poskytovatele služeb elektronických komunikací, u kterého by čerpala zvláštní ceny. Dále by tato organizace uvítala, kdyby došlo k rozšíření možnosti uplatnit zvláštní ceny i na internetové připojení, zejména pak mobilní.

Dle názoru všech asociací zdravotně postižených občanů, které zaslaly svou odpověď, by bylo vhodné povinnost poskytovat zvláštní ceny zachovat alespoň ve stávajícím rozsahu, jelikož postižení občané nabídku zvláštních cen využívají a je pro ně ulehčením dostupnosti služeb elektronických komunikací.

I podle většiny poskytovatelů služeb elektronických komunikací by bylo vhodné poskytování zvláštních cen zachovat v režimu US. Pouze dvě společnosti se domnívají, že poskytování zvláštních cen by bylo na trhu dostupné i bez uložení povinnosti, a to společnost T-Mobile Czech Republic a.s. a společnost Vodafone Czech Republic a.s.

Úřad za zkoumané období zaznamenal minimální množství podání (stížností či podnětů) souvisejících s poskytováním zvláštních cen v rámci uložené povinnosti. Řešil však i některá podání týkající se poskytování cenových zvýhodnění osobám se zvláštními sociálními potřebami v komerčním režimu. Proto lze obecně konstatovat, že povinnost je po celou dobu, kdy je uložena, poskytována v souladu s příslušnými podmínkami a že ani případné stížnosti či podněty neukazují na jakékoliv porušování této povinnosti.

Vzhledem k tomu, že se žádná ze stížností netýkala omezování osob se zvláštními sociálními potřebami ve využívání všech veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovaných jinými podnikateli a společnost Telefónica nemá v „Podmínkách pro poskytování slev zdravotně postiženým“ žádné takové omezující podmínky, je podle názoru Úřadu povinnost poskytována v souladu s tímto požadavkem.

Z hlediska cenové dostupnosti poskytování zvláštních cen lze konstatovat, s ohledem na stálost cen stávajících tarifů, na nižší maloobchodní ceny nově zaváděných tarifů (např. tzv. „neomezené“ tarify), u kterých lze využívat zvláštní ceny, případně tarifů MVNO, a na inflaci, že nedošlo ke zhoršení dostupnosti.

Na základě zhodnocení výše uvedených skutečností, s přihlédnutím zejména k významu poskytování zvláštních cen pro zdravotně postižené občany, dospěl Úřad k závěru, že trvají důvody pro to, aby povinnost poskytovat zvláštní ceny v rámci univerzální služby znovu uložil. S ohledem na obdržená vyjádření se Úřad rozhodl rozšířit možnost poskytování zvláštních cen i na balíčky, jejichž součástí je poskytování hlasové služby prostřednictvím VoIP, jelikož zvláštní ceny musí umožnit využívání veřejně dostupné telefonní služby a také všech dílčích služeb a služba připojení k síti internet je v současné době mnohem více využívána i pro hlasové služby VoIP nebo ostatní hlasové služby. Tímto krokem Úřad vyhověl i požadavkům organizací zdravotně postižených občanů a reaguje tak na vývoj poptávky na trhu elektronických komunikací, která se stále více zaměřuje na služby připojení k síti internet. Tyto služby se stávají z pohledu uživatele nově službami klíčovými mimo jiné i proto, že jejich prostřednictvím je zajištěn přístup a lze využívat i služby jiného charakteru, zejména veřejně dostupnou telefonní službu prostřednictvím VoIP.

Podmínky, které Úřad zamýšlí stanovit v rámci plnění povinnosti poskytovat zvláštní ceny

Úřad hodlá uložit povinnost poskytovat zvláštní ceny podnikateli vybranému ve výběrovém řízení postupem podle § 39 Zákona. Pro účely výběrového řízení Úřad stanoví zásady výběrového řízení, podmínky účasti ve výběrovém řízení, požadavky na kvalitu

a rozsah povinnosti poskytovat zvláštní ceny a kritéria hodnocení přihlášek do výběrového řízení.

Podnikatel vybraný ve výběrovém řízení bude povinen zajistit plnění jemu uložené povinnosti poskytovat zvláštní ceny na celém území České republiky tak, aby:

- a) osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 38 odst. 4 Zákona (dále jen „oprávněné osoby“) byl umožněn výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek, tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu;
- b) využití zvláštních cen neomezovalo oprávněné osoby ve využívání všech veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovaných jinými podnikateli;
- c) zvláštní cena byla poskytnuta pouze takové oprávněné osobě, která svůj nárok prokáže doklady podle zvláštního právního předpisu¹⁾ (dále jen „doklad“). A to maximálně po dobu platnosti takového dokladu, resp. dokud se nezmění skutečnosti, které se tímto dokladem potvrzují s tím, že tyto doklady, resp. jejich kopie poskytovatel bude uchovávat pro případy kontroly ze strany Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Úřad“);
- d) v případě, kdy oprávněná osoba neumožní pořízení kopie dokladu podle písmene c), jí byla poskytnuta zvláštní cena pouze poté, co pro účely evidence oprávněných osob poskytovatelem poskytne identifikační údaje z takového dokladu, tj. údaje o oprávněné osobě, údaj o subjektu, který doklad vydal, identifikaci dokladu, datum jeho vydání a dobu jeho platnosti a čestné prohlášení oprávněné osoby, že tyto údaje jsou pravdivé (dále jen „prohlášení“). Tato oprávněná osoba bude poskytovatelem náležitě poučena o právních následcích nepravdivosti takového prohlášení;
- e) do zvláštní ceny byla promítnuta v plné výši měsíční ztráta připadající na jednu oprávněnou osobu v daném období, vzniklá poskytovateli Povinnosti touto zvláštní cenou, jejíž výše je stanovena v souladu se zvláštním právním předpisem²⁾ tak, že tato ztráta bude vztahena výhradně k využití veřejně dostupné telefonní služby, a to samostatně nebo v podobě balíčku, jehož součástí je poskytování hlasové služby prostřednictvím VoIP;
- f) vedle ztráty podle § 38 odst. 3 Zákona, která vznikla z poskytování zvláštních cen na základě uložené Povinnosti a která byla stanovena v souladu se zvláštním právním předpisem¹⁾, nebyly uplatňovány žádné další nároky na úhradu nákladů vzniklých při zajištění Povinnosti;
- g) každé oprávněné osobě byla poskytnuta pouze jedna zvláštní cena, a pouze v případě, že takové osobě již nebyla zvláštní cena poskytnuta u jiného poskytovatele;
- h) při podání žádosti o úhradu ztráty vzniklé poskytovateli Povinnosti zvláštní cenou byly Úřadu poskytnuty údaje vedené poskytovatelem pro účely kontroly v rozsahu podle zvláštního právního předpisu²⁾ o oprávněných osobách, kterým poskytli v daném období zvláštní cenu.

Úřad provede úhradu ztráty pouze za případy, kdy poskytnutí zvláštní ceny bylo v souladu s písmenem c), d) a g) a současně byly Úřadu, na jeho vyžádání pro účely kontroly, poskytnuty doklady podle písmene c) nebo čestná prohlášení podle písmene d).

- i) údaje o oprávněné osobě, která uplatnila nárok na zvláštní cenu, a údaje o oprávněné osobě, které je zvláštní cena poskytnuta, uvedené v seznamech podle zvláštního

¹⁾ § 1 nařízení vlády č. 109/2008 Sb., o podmínkách poskytování zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby, ve znění nařízení vlády č. 354/2012 Sb. (dále jen „Nařízení“).

²⁾ § 2 Nařízení.

právního předpisu³⁾), byly přístupné ostatním určeným poskytovatelům Povinnosti, vyjma případů, kdy oprávněná osoba vyjádří nesouhlas s poskytnutím těchto údajů;

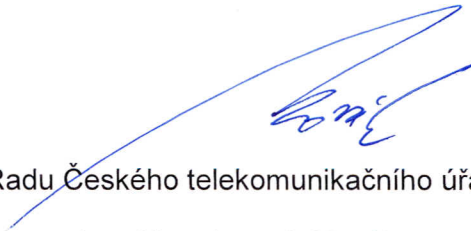
- j) seznam oprávněných osob, které uplatnily nárok na zvláštní cenu, byl předkládán Úřadu do dvacátého dne následujícího měsíce po ukončení každého kalendářního čtvrtletí pro účely kontroly oprávněnosti osob čerpajících zvláštní cenu v daném čtvrtletí;
- k) zpracování a předávání osobních údajů za účelem vedení seznamu oprávněných osob bylo prováděno pouze za splnění podmínek podle zvláštního právního předpisu⁴⁾;
- l) informace o zvláštních cenách byly v ceníku poskytovatelem nabízených služeb uvedeny takovým způsobem, aby bylo dostatečně zřejmé, že se jedná o zvláštní ceny pro vymezený okruh osob spolu s podrobným vysvětlením, za jakých podmínek je možné tyto zvláštní ceny požadovat.

Závěr:

Úřad na základě zjištěných poznatků a uvedených skutečností a s ohledem na zájmy koncových uživatelů v této oblasti dospěl k názoru, že i nadále trvají důvody, na jejichž základě musí být v rámci univerzální služby uložena povinnost poskytovat zvláštní ceny podle § 38 odst. 3 Zákona. Úřad tedy hodlá v rámci univerzální služby povinnost poskytovat zvláštní ceny dále uložit, a to na dobu tří let ode dne 3. července 2014.



Za Radu Českého telekomunikačního úřadu:


Ing. Mgr. Jaromír Novák
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu

³⁾ § 3 Nařízení.

⁴⁾ § 5 odst. 5 a 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.