

Sdělení ČTÚ k procesnímu postupu účastníka v případě jeho nesouhlasu s vyúčtováním ceny za služby elektronických komunikací

V návaznosti na tiskové komentáře k závěrečnému stanovisku Veřejného ochránce práv ze dne 12. července 2006 ve věci vyúčtování ceny za linky se zvláštním tarifem dostává Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) od řady účastníků podání s uplatněním nároků týkajících se vyúčtování ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací (dříve telekomunikační služby) zahrnujících ceny za linky se zvláštním tarifem.

Z uplatněných podání je zřejmé, že většina účastníků není dostatečně seznámena s postupem při uplatňování svých nároků, a proto ČTÚ uvádí stručný návod.

Postup pro přezkoumání vyúčtování ceny za služby elektronických komunikací

Podle § 64 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, je účastník, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Podle § 64 odst. 2 až 6 zákona o elektronických komunikacích podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací vystavuje příslušné vyúčtování ceny za poskytnuté služby.

Podle § 64 odst. 7 zákona o elektronických komunikacích má účastník, popřípadě uživatel právo uplatnit u příslušného podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací **reklamaci** na vyúčtování ceny. Tato reklamační má obsahovat především dostatečnou identifikaci účastníka, popřípadě uživatele, identifikaci vyúčtování, které je reklamací napadáno, vymezení sporných (reklamovaných) částek a uvedení důvodů pro které účastník, popřípadě uživatel považuje vyúčtování ceny za nesprávné. Zejména v případě přepojení (přesměrování) na linky se zvláštním tarifem by měl účastník, popřípadě uživatel rovněž specifikovat:

- zda si přepojení na linku se zvláštním tarifem vyžádal,
- zda mu bylo toto přepojení řádně, tedy podle požadavku umožněno,
- zda obdržel prostřednictvím zvoleného přístupu obsah podle smluvních podmínek (linky se zvláštním tarifem jsou vyhrazeny pro dodání konkrétního typu obsahu),
- v případě nevyžádaného přepojení, zda byl o přepojení a o zvýšení ceny informován v souladu s § 94 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích a zda mu bylo podle stejného zákonného ustanovení umožněno takové spojení včas přerušit. (Odkazovaná povinnost podle § 94 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích byla osobě poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací se zvýšenou cenou uložena až s účinností zákona o elektronických komunikacích, tedy od 1. května 2005.)

Prekluzivní lhůta pro uplatnění reklamace je stanovena § 64 odst. 8 a 9 zákona o elektronických komunikacích na dva měsíce ode dne dodání vyúčtování ceny a u služby, kde není vyúčtování ceny s ohledem na její charakter dáváno, pak na dva měsíce ode dne poskytnutí služby. Uplynutím prekluzivní lhůty právo uplatnit reklamaci zaniká. Samotné podání reklamace nemá ve vztahu k povinnosti účastníka, popřípadě uživatele uhradit vyúčtovanou cenu odkladný účinek, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Odkladný účinek reklamace může rovněž přiznat příslušný podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

Podle § 64 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, činí tato lhůta dva měsíce. V této souvislosti považujeme za vhodné upozornit, že podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je subjektem

soukromého práva, a jeho vyřízení reklamace tedy v žádném případě není rozhodnutím ve smyslu zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Podle § 129 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích je v případě, že není reklamaci vyhověno, účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u ČTÚ bez zbytečného odkladu, **nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace**, návrh na zahájení řízení o **námítce proti vyřízení reklamace**. Podání má vedle standardních náležitostí a vyjádření účastníka, popřípadě uživatele obsahovat především kopie vyúčtování ceny, reklamace i jejího vyřízení podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, a skutečnosti, uvedené výše ve vztahu k doporučovaným náležitostem reklamace, nebyly-li již uplatněny v rámci samotné reklamace. Podání lze učinit listinnou formou na adresu Český telekomunikační úřad, pošt. přihrádka 02, 225 02 Praha 025, ústně do protokolu nebo elektronicky za podmínek stanovených ČTÚ, popřípadě na adresu místně příslušných pracovišť oblastních odborů ČTÚ. **Proti prvoinstančnímu rozhodnutí ČTÚ o námítce proti vyřízení reklamace lze ve lhůtě patnácti dnů ode dne doručení tohoto rozhodnutí uplatnit opravný prostředek, kterým je rozklad, a o němž rozhoduje předseda Rady ČTÚ.**

Ve lhůtě jednoho roku od právní moci rozhodnutí uvedeného v předchozím odstavci lze v případě pochybností o souladu tohoto rozhodnutí s právními předpisy u ČTÚ podat podnět k **přezkumnému řízení** podle § 94 a násl. správního řádu. Tento podnět není návrhem na zahájení řízení a jestliže správní orgán neshledá důvody k zahájení přezkumného řízení, pouze tuto skutečnost sdělí s uvedením důvodů do třiceti dnů podatelí.

Proti pravomocnému rozhodnutí o rozkladu podanému proti rozhodnutí o námítce proti vyřízení reklamace lze dále podle části páté zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, uplatnit u příslušného soudu **žalobu**, a to **ve lhůtě dvou měsíců ode dne doručení rozhodnutí**. Podání žaloby nemá samo o sobě odkladný účinek na právní moc ani na vykonatelnost rozhodnutí správního orgánu (ČTÚ). Dospěje-li soud k závěru, že o sporu mělo být rozhodnuto jinak, než rozhodl správní orgán, rozhodne ve věci samé rozsudkem. Tento rozsudek soudu nahrazuje rozhodnutí správního orgánu v takovém rozsahu, v jakém je rozsudkem soudu dotčeno.

Postup pro uplatnění náhrady škody

Požadavek na **náhradu škody** způsobené případnou rozhodovací činností ČTÚ podle předchozích odstavců lze uplatnit postupem podle zákona č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem a o změně zákona České národní rady č. 358/1992 Sb., o notářích a jejich činnosti (notářský řád), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za škodu“). Z hlediska procesního postupu se podle § 14 a 15 zákona o odpovědnosti za škodu nárok nejprve uplatňuje u ČTÚ. Teprve není-li nárok do šesti měsíců ode dne uplatnění u ČTÚ plně uspokojen, lze jej uplatnit u soudu.

Jde-li o nárok na náhradu škody způsobené nezákonným rozhodnutím, lze jej podle § 8 zákona o odpovědnosti za škodu, není-li stanoveno jinak, uplatnit pouze tehdy, pokud pravomocné rozhodnutí bylo pro nezákonnost zrušeno nebo změněno příslušným orgánem, a pokud poškozený využil v zákonem stanovených lhůtách všech procesních prostředků, které mu zákon k ochraně jeho práva poskytuje.

Pro vznik nároku na náhradu škody podle zákona o odpovědnosti za škodu je pak v souladu s obecnými právními předpisy nutné prokázat vznik škody, nezákonné rozhodnutí nebo nesprávný úřední postup a příčinnou souvislost mezi nimi.

Výše uvedené postupy platí obdobně i pro případy vyúčtování cen za poskytnuté telekomunikační služby, ke kterým došlo za účinnosti zákona č. 151/2000 Sb., o

telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o telekomunikacích“), tj. do 30. dubna 2005, konkrétně viz § 82 zákona o telekomunikacích.

V souladu s nimi bude také ČTÚ individuálně posuzovat všechny žádosti účastníků na vrácení peněžitého plnění, resp. na náhradu škody, jakož i žádosti o přezkoumání rozhodnutí ČTÚ vydaného v souvislosti s vyúčtováním ceny za linky se zvláštním tarifem, které byly účastníky uplatněny v reakci na závěrečné stanovisko Veřejného ochránce práv k dané problematice. Pokud však účastník nehájl svá práva odpovídajícím způsobem, tj. za využití jemu dostupných právních prostředků (reklamace, námitky proti vyřízení reklamace včetně podání rozkladu proti rozhodnutí ČTÚ v I. stupni správního řízení), a to ve lhůtách stanovených právními předpisy. Zejména pokud došlo k zaplacení sporného vyúčtování ceny dobrovolně bez rozhodnutí ČTÚ, nebude moci ČTÚ takovým žádostem vyhovět.

Závěrem uvádíme, že postup pro uplatnění reklamace vyúčtování ceny a podání námítky proti vyřízení reklamace a informace o možnosti soudního přezkumu rozhodnutí podle částí páté občanského soudního řádu byl na webových stránkách ČTÚ uveřejněn již za účinnosti zákona o telekomunikacích a byl aktualizován v návaznosti na účinnost zákona o elektronických komunikacích, a to v sekci „Jak postupovat / Jak postupovat při řešení reklamací“.

*ČTÚ čj. 44 747/2006-606
odbor legislativní a právní*