



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 3. května 2022
Čj. ČTÚ-20 377/2022-610

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 neuložit podle § 38 odst. 2 písm. d) Zákona v rámci univerzální služby povinnost poskytovat službu doplňkové služby k dílčím službám podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) Zákona.

Odůvodnění

Dne 16. února 2022 zahájil Úřad na základě čl. II bodu 10 přechodných ustanovení zákona 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, přezkum, zda je třeba uložit povinnost poskytovat dílčí službu doplňkových služeb k dílčím službám podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) Zákona v souladu s § 38 odst. 2 písm. d) Zákona.

Zákon č. 374/2021 Sb. v čl. II bodu 10 přechodných ustanovení obsahuje povinnost Úřadu do 6 měsíců ode dne nabytí jeho účinnosti (tedy do 1. července 2022) provést přezkum, zda je třeba uložit výše uvedenou povinnost.

Ustanovení § 38 odst. 2 písm. d) Zákona uvádí, že v rámci univerzální služby může Úřad uložit podnikateli povinnost poskytovat dílčí službu doplňkové služby k dílčím službám podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) Zákona, kterými jsou:

1. podrobný rozpis účtů,
2. bezplatné selektivní blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv, nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou,
3. systémy předplatného,
4. postupné splácení ceny za připojení,
5. zvláštní opatření při neplacení účtů,
6. poradenství ohledně sazeb,
7. kontrola nákladů,
8. deaktivace vyúčtování třetích stran.

Jedná se tedy o doplňkové služby k dílčím službám přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby a přístupu k hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby, a to vše v pevném místě.

Nad rámec rozsahu dílčích služeb, které byly součástí doplňkových služeb podle zákona č. 127/2005 Sb. ve znění účinném do 31. prosince 2021, jsou od 1. ledna 2022 navíc do rámce univerzální služby zařazeny následující služby:

- zvláštní opatření při neplacení účtů,

- deaktivace vyúčtování třetích stran.

Podrobnosti k jednotlivým doplňkovým službám stanoví § 44 Zákona.

Díličí služba doplňkových služeb není uložena jako povinně poskytovaná v rámci univerzální služby od roku 2009 a Úřad pravidelně pouze hodnotí její poskytování v rámci tzv. [monitorování komerčního poskytování služeb odpovídajících neuloženým díličím službám](#).

Ze závěrů posledního provedeného monitoringu vyplývá, že služby odpovídající doplňkovým službám byly poskytovány v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování v rámci univerzální služby. Úřad tedy neshledal potřebu ukládat poskytování doplňkových služeb jako povinnost.

V rámci přezkumu se Úřad zaměřil především na zjištění, zda uvedená díličí služba je pro spotřebitele dostupná ve stanovené kvalitě a za dostupnou cenu tak, aby byly uspokojeny jejich přiměřené potřeby v souladu s § 38 odst. 2 písm. d) Zákona.

Za účelem získání informací a podkladů pro provedení vyhodnocení, zda je třeba uložit povinnost poskytovat v rámci univerzální služby díličí službu doplňkových služeb, oslovil Úřad s konkrétními dotazy vybrané (největší) poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací, Hospodářskou komoru ČR a vybrané profesní asociace, spotřebitelské organizace a Veřejného ochránce práv.

Úřad rovněž posoudil údaje o cenách a cenové dostupnosti předmětné díličí služby a dále vyhodnotil stížnosti a podněty, které obdržel v souvislosti s jejím poskytováním.

Svou odpověď s požadovanými informacemi dodaly následující subjekty: O2 Czech Republic a.s., Vodafone Czech Republic a.s., STARNET s.r.o., PODA a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., Quantcom, a.s, SMART Comp.a.s, miniTEL s.r.o., Nej.cz s.r.o., ISP Alliance a.s. a Veřejný ochránce práv.

Z provedeného přezkumu vyplynuly následující skutečnosti.

Co se týče doplňkové služby podrobného rozpisu účtů ve vztahu ke službě přístupu k internetu, tuto doplňkovou službu není relevantní s touto službou spojovat, neboť služba přístupu k internetu je nabízena jako datově neomezená a není tedy nutné ani logické k ní poskytovat podrobný rozpis.

Při poskytování hlasové komunikační služby je podrobný rozpis účtů oslovenými společnostmi poskytován v elektronické podobě automaticky a zdarma. Zákazníci nejčastěji naleznou podrobný rozpis účtů v internetových samoobsluhách, infolince, na prodejních místech a webových stránkách jednotlivých poskytovatelů. Pouze pro případ potřeby tištěného podrobného rozpisu je služba zpoplatněna, nicméně se jedná o velmi nízké částky, maximálně v řádech desítek korun. Poskytovatelé nenevidují žádné stížnosti týkající se této služby.

Doplňková služba bezplatného selektivního blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv, nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou k hlasové komunikační službě v pevném místě, je poskytována všemi poskytovateli, kteří zaslali svá vyjádření. Pro využívání této služby je u všech poskytovatelů nutná aktivace služby, a to buď na zákaznické lince, pomocí aktivačních kódů nebo v internetových samoobsluhách. Pro případ nastavení předmětné služby zákazníkem v samoobsluze je služba nabízena bezplatně. Poskytovatelé nenevidují žádné stížnosti týkající se této doplňkové služby. Tuto doplňkovou službu nelze s ohledem na její obsah uplatnit při čerpání služby přiměřeného přístupu k internetu.

Co se týče doplňkové služby systémů předplatného, u díličí služby přiměřeného přístupu k internetu poskytovatelé shodně uvedli, že ji nenabízejí, protože poskytování této služby nedává smysl. I Úřad shrnuje, že uložení poskytování této doplňkové služby jako

povinnost není relevantní. V případě doplňkové služby systému předplatného k dílčí hlasové komunikační službě většina poskytovatelů konstatovala, že tuto službu také nenabízí, protože i v tomto případě nebyla identifikována potřeba takovéto služby ze strany zákazníků.

Stran poskytování doplňkové služby postupného splácení ceny za připojení se většina společností vyjádřila, že tuto službu neposkytují, neboť o ni není zájem. Pouze jedna společnost začala tuto službu nabízet pro případ přiměřeného přístupu k internetu nově od počátku roku 2022 a prozatím ji využívá malé množství zákazníků.

Doplňková služba zvláštních opatření při neplacení účtů je dle zjištění Úřadu poskytována všemi subjekty. Důvodem je skutečnost, že podle § 65 odst. 1 Zákona je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen před započítáním poskytování služby prokazatelně upozornit účastníka na důsledky neplacení účtů. Oslovené společnosti předmětnou službu poskytují zákazníkům automaticky, zdarma a konkrétní podmínky uvádí ve svých všeobecných podmínkách. Obecně lze konstatovat, že společnosti zasílají v případech, kdy má zákazník vyúčtování po splatnosti, upozorňující SMS, případně e-mail. Následně je zákazníkům odeslána zpoplatněná písemná upomínka.

Co se týče doplňkové služby poradenství ohledně sazeb většina společností ji poskytuje automaticky a zdarma, nejčastěji na prodejních místech, infolince a webových stránkách.

Doplňková služba kontroly nákladů není ve vztahu k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě podle zjištění Úřadu relevantní. V tomto duchu se vyjádřili všichni oslovení poskytovatelé, především proto, že nabízejí službu formou paušálního tarifu, kde nedochází k nebezpečí, že spotřebitel nalezne ve vyúčtování vyšší částku z důvodu nepřiměřené spotřeby. Co se týče této doplňkové služby ve vztahu k hlasové komunikační službě, tato služba je obvykle poskytována automaticky, zdarma a je dostupná zejména v internetové samoobsluze.

Doplňková služba deaktivace vyúčtování třetích stran není ve vztahu k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě podle zjištění Úřadu relevantní. V tomto duchu se vyjádřili všichni oslovení poskytovatelé. Tato doplňková služba byla vyhodnocena pouze v rámci hlasové komunikační služby, kdy ji oslovené subjekty poskytují obvykle zdarma a lze ji aktivovat např. v rámci internetové samoobsluhy.

Z hlediska vývoje cen lze konstatovat, že dílčí služba doplňkových služeb je cenově dostupná. Navíc je nutné uvést, že většina uvedených služeb je poskytována zdarma, případně za nízkou cenu.

Z nízkého počtu reakcí, které Úřad od oslovených subjektů obdržel a z absence vyjádření spotřebitelských organizací, lze vyvozovat, že tematika předmětné dílčí služby není považována za problematickou a vyžadující regulaci, resp. uložení povinnosti v rámci univerzální služby.

Téměř všichni oslovení poskytovatelé služeb v elektronických komunikacích uvedli, že v případě, že by Úřad na základě přezkumu dospěl k názoru, že je nutné uložit povinnost poskytovat dílčí službu podle § 38 odst. 2 písmen d) Zákona, se takového výběrového řízení neplánují účastnit.

Jak z vyjádření oslovených subjektů, tak z informací, které má Úřad k dispozici, vyplývá, že ohledně problematiky předmětné dílčí služby nejsou řešeny téměř žádné stížnosti a podněty. Z toho lze usoudit, že poskytování předmětné dílčí služby včetně jejího rozšíření lze považovat za dostačující a vyhovující.

Z výše uvedených důvodů dospěl Úřad k závěru, že povinnost poskytovat dílčí službu doplňkových služeb k dílčím službám podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) Zákona není nutné ukládat jako povinnost v rámci univerzální služby, neboť poskytování předmětné dílčí služby je dostatečně zajištěno na komerčním základě, a to v odpovídající kvalitě a za dostupné ceny.

Závěr:

Úřad na základě zjištěných poznatků a uvedených skutečností dospěl k názoru, že není třeba v rámci univerzální služby uložit povinnost poskytovat dílčí službu doplňkových služeb podle § 38 odst. 2 písm. d) Zákona.

Za Radu Českého telekomunikačního úřadu:

Mgr. Ing. Hana Továrková v.r.
předsedkyně Rady
Českého telekomunikačního úřadu

Za správnost: Kamil Popelář