



# 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 23. května 2022  
Čj. ČTÚ-23 345/2022-610

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 uložit povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona:**

**přístup zdravotně postižených osob k dílčím službám podle písmen a) a b) poskytovaným nejen v pevném místě, rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní spotřebitelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení.**

Služba přístupu zdravotně postižených osob 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, nejen v pevném místě, rovnocenného s přístupem, který využívají ostatní spotřebitelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení (dále jen „služba SKZ“), bude poskytována tak, aby byla zajištěna její trvalá dostupnost na celém území České republiky ve stanovené kvalitě, za účelem uspokojení přiměřené potřeby koncových uživatelů.

### **Odůvodnění**

Povinnost poskytovat dílčí službu SKZ (dále jen „Povinnost“) byla uložena rozhodnutím Úřadu čj. ČTÚ 3 752/2021-610/XI. vyř. ze dne 8. června 2021 společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“), a to ode dne 17. července 2021 do 31. prosince 2022. V současné době je služba poskytována v souladu s podmínkami uvedenými v rozhodnutí.

Dne 18. října 2021 byl ve Sbírce zákonů uveřejněn zákon 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, účinný od 1. ledna 2022, který v čl. II bodu 10 přechodných ustanovení ukládá povinnost Úřadu do 6 měsíců ode dne nabytí jeho účinnosti (tedy do 1. července 2022) provést přezkum, zda je třeba uložit povinnost poskytovat službu podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona.

Zákon nově vymezuje dílčí službu SKZ tak, že zdravotně postiženým osobám musí být umožněn přístup 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, rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní spotřebitelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení, a to nejen v pevném místě. Dochází tedy jak k rozšíření o povinnost poskytovat službu „nejen v pevném místě“, ale i okruhu služeb, na které lze speciální koncové zařízení využít.

Dále je dílčí služba SKZ nad rámec stávajícího pronájmu či prodeje speciálního koncového zařízení rozšířena o požadavek na existenci speciálního tarifu odpovídajícího

potřebám zdravotně postižených osob s ohledem na druh jejich zdravotního postižení (viz § 43 odst. 2 Zákona).

V rámci tohoto přezkumu se Úřad zaměřil především na zjištění, zda uvedená dílčí služba je pro koncové uživatele dostupná ve stanovené kvalitě a za dostupnou cenu tak, aby byly uspokojeny jejich přiměřené potřeby v souladu se zněním § 38 odst. 1 Zákona, a také na posouzení, zda by potřebná dostupnost služby v rozsahu podle uložené povinnosti byla zajištěna za srovnatelných podmínek, aniž by bylo potřeba její poskytování uložit jako povinnost rozhodnutím Úřadu.

Úřad využil poznatků a informací získaných jak z vlastní činnosti, tak i od následujících subjektů: O2, Vodafone Czech Republic a.s., miniTel s.r.o., Nej.cz s.r.o., Nordic Telecom s.r.o., STARNET s.r.o., PODA a.s., Quantcom, a.s., T-mobile Czech Republic a.s., ISP Alliance a.s., Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR, z.s., Česká asociace paraplegiků – CZEPA a Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Z provedeného přezkumu vyplynulo, že v současnosti neexistuje jiný subjekt než společnost O2, který by dílčí službu SKZ (nebo jí obdobnou) poskytoval a byl schopen svou nabídkou pokrýt přiměřené potřeby koncových uživatelů srovnatelně s požadavky Zákona na poskytování povinnosti v režimu univerzální služby. I společnost O2 však speciální koncová zařízení nabízí pouze na základě uložené povinnosti, a to pouze v rozsahu platného rozhodnutí v rozsahu povinnosti podle právní úpravy účinné do 31. prosince 2021. Pokud by nebyla dílčí služba SKZ uložena jako povinnost, společnost O2 (jako současný poskytovatel této dílčí služby) by takovou službu v komerčním režimu dle svého vyjádření nenabízela.

Vzhledem k tomu, že dílčí služba SKZ obsahuje povinnost pronajmout nebo prodat speciální koncové zařízení, bylo nutné posoudit obě tyto kategorie. Co se týče prodeje speciálních koncových zařízení, tato služba je sice dostupná, problémem zůstává cenová dostupnost daných zařízení. Služba pronájmu v komerčním režimu není dostupná vůbec. Tato skutečnost je způsobena zejména jak charakteristikou oprávněných osob (omezený finanční příjem či omezené možnosti využívání služeb s ohledem na postižení), tak nutností nabídnout širokou škálu zařízení uzpůsobených pro jednotlivá postižení. Tyto skutečnosti vedou k tomu, že poskytování speciálních koncových zařízení je z komerčního hlediska velmi neatraktivní.

Na trhu pak není zajištěna žádná komerční alternativa k službě pronájmu speciálních koncových zařízení a ani resort MPSV neposkytuje možnost využití obdobné služby.

S ohledem na znění Zákona účinné od 1. ledna 2022 je však i výše uvedená šíře poskytování služby nedostatečná, neboť s jejím rozšířením „nejen na pevné místo“ již na trhu nepůsobí subjekt, který poskytuje mobilní speciální koncová zařízení za dostupné ceny.

Z hlediska vývoje cen lze konstatovat, že cenová dostupnost pevných speciálních koncových zařízení pro zdravotně postižené se oproti předchozím rokům z hlediska výše nominální ceny nezměnila. Ceny dotovaných telefonních přístrojů jsou ve srovnání s ostatními nabídkami pro osoby se zdravotním postižením nižší. Na trhu nejsou dostupné telefonní přístroje pro osoby se zdravotním postižením za ceny standardních zařízení a bez uložení předmětné povinnosti by pravděpodobně došlo ke zhoršení cenové dostupnosti speciálních koncových zařízení pro tyto osoby.

Co se týče cenové dostupnosti mobilních speciálních koncových zařízení, Úřad v rámci přezkumu této dílčí služby došel k závěru, že pro osoby se zrakovým postižením jsou vhodná koncová zařízení dostupná pouze za ceny vysoce převyšující cenu standardního mobilního telekomunikačního koncového zařízení a pro tyto osoby tak momentálně tato zařízení nejsou cenově dostupná.

Z výše uvedených důvodů navrhuje Úřad pro poskytování SKZ v rámci univerzální služby zařadit pro poskytování služby v pevném místě přístroje, které již v rámci univerzální služby jsou poskytovány. Co se týče mobilních přístrojů, Úřad navrhuje zařadit přístroje Blindshell Classic 2 a iPhone SE 64 GB 5G (2022), a to pro osoby se zrakovým postižením. Pro ostatní zdravotně postižené osoby není nutné zařazovat žádné speciální mobilní koncové zařízení.

Všechny oslovené organizace zdravotně postižených podporují opětovné uložení dané povinnosti, neboť se nedomnívají, že by dílčí služba SKZ (a to s ohledem na výše uvedené rozšíření) byla dostupná i mimo režim univerzální služby, a to zejména s ohledem na cenu, která je u speciálních zařízení výrazně vyšší než u standardních zařízení. Zejména pro těžce zrakově postižené lidi představuje telefon nezbytného pomocníka, bez kterého se těžko obejdou, jelikož potřebují neustálou asistenci či navigaci, která jim je poskytována pomocí video hovoru.

Co se týče požadavku uvedeného v § 43 odst. 2 písm. b) Zákona, tedy povinnosti nabídnout speciální tarif odpovídající potřebám zdravotně postižených osob s ohledem na druh jejich zdravotního postižení, Úřad považuje za splnění této podmínky poskytování dílčí služby zvláštních cen, a to nejen s ohledem na komplexnost a provázanost celého institutu univerzální služby, ale i s ohledem na naplnění podmínky uvedené v nařízení vlády č. 500/2021 Sb., o podmínkách poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami, kdy oprávněná osoba má nárok na čerpání zvláštní ceny v rámci jednoho měsíce pouze jednou. Nedocházelo by tak ke kumulaci jednoho nároku v rámci dvou rozhodnutí.

V případě, že bude poskytovatel služby SKZ pro konkrétní oprávněnou osobu shodný s poskytovatelem služby zvláštních cen, bude zvláštní tarif podle § 43 odst. 2 písm. b) Zákona odpovídat možnosti čerpat cenové zvýhodnění ve výši podle nařízení vlády č. 500/2021 Sb. na všechny jím poskytované služby, tarify a balíčky služeb kromě předplacených karet nebo bude moci (u poskytovatele mobilních služeb) využít zvláštní (univerzální) tarif bez doplatku určený pro poskytování služby zvláštních cen, a to podle výběru oprávněné osoby.

V případě, že poskytovatel služby SKZ bude odlišný od poskytovatele služby zvláštních cen nebo poskytovatel zvláštních cen nebude určen, poskytne poskytovatel služby SKZ oprávněné osobě cenové zvýhodnění ve výši 200 Kč na jím poskytnutou službu podle výběru oprávněné osoby. Pokud bude takový poskytovatel služby SKZ poskytovat mobilní služby, musí poskytovat zvláštní (univerzální) tarif specifikovaný v záměru o uložení povinnosti zvláštních cen bez doplatku. Při výpočtu a úhradě čistých nákladů vzniklých z poskytování cenového zvýhodnění nebo zvláštního (univerzálního) tarifu se postupuje obdobně jako při úhradě ztráty podle ustanovení § 38 odst. 3 zákona a v souladu s nařízením vlády č. 500/2021 Sb.

Za účelem zabránění zneužití nároku jak na dílčí službu § 38 odst. 3 Zákona, tak na dílčí službu podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona ve smyslu jejich duplicitního využití Úřad vytvoří a bude spravovat seznam osob využívajících tyto služby. Úřad seznam nepovede pouze v případě, že by byla uložena povinnost zvláštních cen a současně povinnost dílčí služby tzv. speciálních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona právě a pouze jednomu poskytovateli.

Na základě zhodnocení výše uvedených skutečností, s přihlédnutím zejména k významu poskytování dílčí služby SKZ pro zdravotně postižené občany a skutečnosti, že by služba nebyla zajišťována na komerčním základě, došel Úřad k závěru, že je nutné povinnost poskytovat předmětnou dílčí službu v rámci univerzální služby znovu uložit.

## Podmínky, které Úřad zamýšlí stanovit v rámci plnění Povinnosti

Úřad hodlá uložit Povinnost 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 a kritéria hodnocení přihlášek do výběrového řízení.

Podnikatel vybraný ve výběrovém řízení bude povinen zajistit zdravotně postiženým osobám na celém území České republiky přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací tak, aby pro ně byla cenově dostupná a umožnila rovnocenný přístup, který využívají ostatní spotřebitelé, včetně přístupu k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace, a to v případě nutnosti i služeb úplné konverzace a konverzních služeb, za následujících podmínek:

- a) Poskytovatel musí zajistit přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací v souladu s § 43 odst. 1 Zákona.
- b) Zdravotně postižené osobě, která má u poskytovatele služby zřízenou službu podle § 38 odst. 2 písm. a) nebo b) Zákona, musí poskytovatel na její žádost a podle její volby pronajmout nebo prodat jedno speciálně vybavené telekomunikační koncové zařízení (dále jen „zařízení“) přiměřené jejímu zdravotnímu postižení za cenu standardního zařízení (tj. za cenu zařízení vybaveného výhradně základními funkcemi umožňujícími přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací), a to:
  1. držitelé průkazu ZTP<sup>1)</sup> z důvodu úplné nebo praktické hluchoty:
    - a. zařízení umožňující zesílení a regulaci zesílení přijímaného hlasového signálu a zesílení vyzváněcího signálu,
    - b. zařízení umožňující převod přijímaného hlasového signálu na mechanické vibrace nebo jiný účinný technický systém pro potřeby osob s minimálními zbytky sluchu, nebo,
    - c. zařízení převádějící vyzváněcí signál na světelnou signalizaci s možností zobrazení a archivace čísla příchozího volání, vybavená SMS klávesnicí pro potřeby neslyšících osob,
  2. držitelé průkazu ZTP/P<sup>1)</sup>:
    - a. zařízení se zvětšenou klávesnicí nebo klávesnicí se speciálními znaky nebo vybavené hlasovým výstupem pro potřeby zrakově postižených osob, nebo
    - b. jiné vhodné zařízení splňující charakteristiky funkcí speciálně vybavených zařízení podle konkrétního postižení<sup>2)</sup>,
  3. osobě závislé na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni II (středně těžká závislost), stupni III (těžká závislost) nebo stupni IV (úplná závislost) nebo, jde-li o nezletilou osobu, účastníku, který o ni osobně pečuje:
    - a. zařízení umožňující hlasitou komunikaci a jednoduché ovládání pro potřeby tělesně postižených osob, nebo

---

<sup>1)</sup> § 34 zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>2)</sup> Vyhláška č. 161/2005 Sb., o stanovení charakteristik funkcí speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení pro různé druhy zdravotního postižení, ve znění pozdějších předpisů.

- b. zařízení umožňující bezšňůrové připojení ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě pro potřeby osob s omezenou hybností,
4. účastníkovi, který vychovává nebo který osobně pečuje o nezletilou osobu, která je držitelem průkazu ZTP podle bodu 1 nebo ZTP/P podle bodu 2, zařízení splňující charakteristiky funkcí speciálně vybavených zařízení podle konkrétního postižení nezletilé osoby<sup>1)</sup>.

Osobám se zrakovým postižením je poskytovatel povinen poskytnout v případě čerpání mobilních služeb podle § 38 odst. 2 písm. a) nebo b) Zákona zařízení Blindshell Classic 2 nebo iPhone SE 64 GB 5G (2022), a to podle výběru oprávněné osoby.

Každá zdravotně postižená osoba má nárok pouze na jedno zařízení, a to buď na jeho pronájem nebo prodej bez ohledu na počet čerpaných služeb u poskytovatele.

- c) Splnění charakteristik speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení podle písmene b) je možno dosáhnout rovněž pomocí účelových doplňkových zařízení, která je možno připojit ke standardním telekomunikačním koncovým zařízením. V takovém případě musí být doplňkové zařízení dodáváno spolu se standardním telekomunikačním koncovým zařízením jako souprava.
- d) Poskytovatel musí zdravotně postiženým osobám nabídnout speciální tarif podle § 43 odst. 2 písm. b) Zákona odpovídající jejich potřebám s ohledem na druh jejich zdravotního postižení.

V případě, že je poskytovatel povinnosti podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona shodný s poskytovatelem povinnosti podle § 38 odst. 3 Zákona, je za poskytnutí speciálního tarifu považováno poskytnutí služby zvláštních cen podle § 38 odst. 3 Zákona, tedy možnost výběru mezi poskytnutím cenového zvýhodnění ve výši podle nařízení vlády č. 500/2021 Sb. nebo využitím zvláštního (univerzálního) tarifu specifikovaného v rozhodnutí o uložení povinnosti podle § 38 odst. 3 Zákona (zvláštních cen) bez doplatku. Povinnost nabízet zvláštní (univerzální) tarif se vztahuje pouze na poskytovatele mobilních služeb, pokud neprokáže, že by při poskytování tohoto zvláštního (univerzálního) tarifu za podmínek stanovených Úřadem neměl pokryty účelně a efektivně vynaložené náklady, včetně zajištění návratnosti investic, a nedosáhl by přiměřeného zisku stanoveného opatřením obecné povahy č. OOP/4/09.2014-6 v platném znění.

V případě, že je poskytovatel povinnosti podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona odlišný od poskytovatele povinnosti podle § 38 odst. 3 Zákona nebo poskytovatel povinnosti podle § 38 odst. 3 Zákona nebude určen, je poskytovatel podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona povinen nabídnout zdravotně postižené osobě speciální tarif odpovídající službě zvláštních cen, tedy cenové zvýhodnění odpovídající výši podle nařízení vlády č. 500/2021 Sb. na jím poskytnutou službu, tarif nebo balíček služeb podle § 38 odst. 2 písm. a) nebo b) Zákona, a to podle výběru zdravotně postižené osoby nejen v pevném místě. Povinnost nabízet zvláštní (univerzální) tarif bez doplatku se vztahuje pouze na poskytovatele mobilních služeb, pokud neprokáže, že by při poskytování tohoto zvláštního (univerzálního) tarifu za podmínek stanovených Úřadem neměl pokryty účelně a efektivně vynaložené náklady, včetně zajištění návratnosti investic, a nedosáhl by přiměřeného zisku stanoveného opatřením obecné povahy č. OOP/4/09.2014-6 v platném znění.

Speciální tarif podle § 43 odst.2 písm. b) Zákona je možné poskytnout pouze, pokud zdravotně postižená osoba již nečerpá službu zvláštních cen podle § 38 odst. 3 Zákona.

Za účelem zamezení zneužití povede Úřad seznam osob využívajících dílčí službu podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona a / nebo dílčí službu podle § 38 odst. 3 Zákona v případě, že bude povinnost uložena více než jednomu poskytovateli.

V případě, že Úřad vede seznam osob, je poskytovatel povinen ověřovat před poskytnutím dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona oprávněnost nároku oprávněné osoby na základě přístupu do seznamu osob vedeného Úřadem.

- e) Poskytovatel musí zveřejnit nabídku zařízení podle písmene b), doplňkových zařízení podle písmene c) a tarifů podle písm. d) na svých webových stránkách. Nabídka musí být na webových stránkách umístěna natolik přehledným způsobem, aby ji bylo možné snadno najít a získat příslušné informace. Při zveřejnění nabídky bude poskytovatel postupovat přiměřeně v souladu se zákonem č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- f) Poskytovatel musí poskytovat služby v souladu s § 43 a s § 45 Zákona za cenu standardního telekomunikačního koncového zařízení (tj. za cenu zařízení vybaveného výhradně základními funkcemi umožňujícími přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací), viz písmeno b). Ceny za pronájem a za prodej speciálně vybavených koncových zařízení pro poskytování dílčích služeb stanoví Úřad v rozhodnutí o uložení Povinnosti.
- g) Poskytovatel musí zajistit plnění povinnosti po dobu 3 let.

## **Závěr**

**Úřad na základě zjištěných poznatků a uvedených skutečností a s ohledem na zájmy spotřebitelů dospěl k názoru, že i nadále trvají důvody, na jejichž základě musí být povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – přístup zdravotně postižených osob k dílčím službám podle písmen a) a b) poskytovaným nejen v pevném místě, rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní spotřebitelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona uložena. Úřad hodlá tuto dílčí službu v rámci univerzální služby dále uložit na dobu tří let.**

Za Radu Českého telekomunikačního úřadu:

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

Za správnost: Ing. Kamil Popelář