



# 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-23 344/2022-610

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 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 běžných obchodních podmínek, tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby, a to nejen v pevném místě (dále jen „zvláštní ceny“).**

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

## **Odůvodnění**

V současné době je povinnost poskytovat zvláštní ceny podle § 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích účinného do 31. prosince 2021 uložena rozhodnutím Úřadu [čj. ČTÚ 44 153/2021-610/IX. vyř.](#) ze dne 15. prosince 2021 (dále jen „Rozhodnutí“) společnosti O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4, IČO: 601 93 336 (dále jen „O2“). Povinnost poskytovat tuto službu byla uložena na období od 1. ledna 2022 do 31. prosince 2022.

Dne 18. října 2021 byl ve Sbírce zákonů zveřejněn 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. Účinnost nastala 1. ledna 2022.

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 povinnost poskytovat službu podle § 38 odst. 3 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“) účinného od 1. ledna 2022.

S ohledem na výše uvedené dne 7. prosince 2021 uveřejnil Úřad na své elektronické úřední desce [Sdělení](#) Českého telekomunikačního úřadu o zahájení přezkumu důvodů, na jejichž základě je v rámci univerzální služby (dále jen „US“) uložena povinnost poskytovat zvláštní ceny s cílem zajistit kontinuitu poskytování zvláštních cen.

V rámci přezkumu Úřad vycházel z právní úpravy účinné od 1. ledna 2022, která obsahuje požadavek 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 běžných obchodních podmínek, tak, aby tyto osoby měly rovnocenný přístup s běžnými uživateli a mohly využívat dílčí služby, a to nejen v pevném místě.

Obecně Úřad uvádí, že pokud by během procesu výběrového řízení či ukládání povinnosti došlo ke změně právní úpravy, a to konkrétně ke změně vymezení osob s nízkými příjmy, nebude tato změna mít vliv na uložení povinnosti. Tato změna by mohla potenciálně ovlivnit pouze změnu počtu oprávněných, resp. žádajících osob, nikoli věcnou náplň uložené povinnosti. Určený podnikatel musí při plnění povinnosti vždy postupovat v souladu s aktuálně platnou a účinnou právní úpravou.

Nově je za osobu se zvláštními sociálními potřebami v souladu s ustanovením § 38 odst. 4 Zákona považován spotřebitel, který je zdravotně postiženou osobou podle § 43 odst. 4 Zákona nebo osoba s nízkými příjmy. Osobou s nízkými příjmy se rozumí osoba, jejíž započitatelný příjem za uplynulé kalendářní čtvrtletí je nižší než 2,15násobek životního minima, jde-li o jednotlivce, nebo která žije v téže domácnosti s dalšími osobami a součet jejího započitatelného příjmu a započitatelných příjmů těchto osob za uplynulé kalendářní čtvrtletí je nižší než 2,15násobek životního minima osob žijících v této domácnosti.

Obecně jsou osoby se zvláštními sociálními potřebami považovány za osoby znevýhodněné. Jedná se o kategorii osob, u které existuje předpoklad, že vzhledem ke svému znevýhodnění není schopná dosáhnout takového příjmu, jakého za standardních podmínek dosáhne člověk bez tohoto znevýhodnění. Z tohoto důvodu oprávněným osobám Zákon přiznává speciální zacházení spočívající v čerpání zvláštních cen, a to zejména proto, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby v rámci univerzální služby, a to nejen v pevném místě, za srovnatelných cenových podmínek.

Za cenu, která vyrovnává toto znevýhodnění, Úřad považuje tu, která se liší od cenových plánů poskytovaných za běžných obchodních podmínek, a to nejméně v rozsahu cenového zvýhodnění ve formě slevy, kterou vláda stanovila svým nařízením č. 500/2021 Sb., o podmínkách poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami (dále jen „Nařízení“). Toto Nařízení, které nahradilo nařízení vlády č. 109/2008 Sb., nadále stanovuje výši cenového zvýhodnění tak, aby ztráta poskytovatele univerzální služby činila na osobu se zvláštními sociálními potřebami nejvýše 200 Kč včetně daně z přidané hodnoty za kalendářní měsíc. Osoby se zvláštními sociálními potřebami se musí při čerpání zvláštních cen prokazovat doklady, jejichž výčet je uveden v Nařízení, případně v případě osob s nízkými příjmy čestným prohlášením.

Kromě toho, že zvláštní cena může být přiznána širšímu okruhu osob, došlo k dalšímu rozšíření této dílčí služby proti původnímu vymezení, čímž je stanovení povinnosti poskytovat předmětnou dílčí službu nejen v pevném místě a skutečnost, že oprávněná osoba může nově využít tzv. zvláštní cenu i na službu přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby.

Za účelem získání informací a podkladů pro vyhodnocení aktuálního rozsahu poskytování zvláštních cen oslovil Úřad s konkrétními dotazy současného poskytovatele zvláštních cen v rámci ÚS, a to společnost O2, dále vybrané (největší) poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací, vybrané profesní asociace, spotřebitelské sdružení, vybrané organizace zdravotně postižených občanů, Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“), Český rozhlas a Českou televizi a Veřejného ochránce práv.

Zdrojem informací jsou také údaje předkládané Úřadu v rámci žádosti o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen, které předává společnost O2 Úřadu jako podklad pro určení výše ztráty z poskytování zvláštních cen.

Svou odpověď s požadovanými informacemi dodaly následující subjekty: O2, T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“), Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“), Nordic Telecom s.r.o., Nej.cz s.r.o., miniTel s.r.o., PODA a.s., Quantcom, a.s., STARNET, s.r.o., ISP Alliance a.s., Výbor nezávislého ICT průmyslu, z.s., Česká unie neslyšících, z.ú., Pražská organizace vozíčkářů, z.s., Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR, z.s., Česká asociace paraplegiků – CZEPA, z.s., Českomoravská jednota neslyšících, z.s., MPSV, Český rozhlas a Česká televize a Veřejný ochránce práv.

Z provedeného přezkumu vyplynulo, že i nadále trvají důvody, na jejichž základě byla povinnost poskytovat zvláštní ceny uložena. Zvláštní ceny jsou již nyní poskytovány poměrně vysokému počtu účastníků a s ohledem na změnu právní úpravy, tedy výše uvedená rozšíření, se lze domnívat, že počet oprávněných osob, které budou čerpat cenové zvýhodnění, se bude zvyšovat. K tomuto závěru Úřad dospěl jak na základě vyjádření organizací zdravotně postižených, tak na základě údajů, které obdržel od České televize a Českého rozhlasu. Tyto dva subjekty mají přehled o osobách s nízkými příjmy, nicméně nelze očekávat, že se jedná o konečné počty, neboť možnost osvobození od rozhlasového či televizního poplatku není obvykle nikde aktivně nabízena a promována. Všechny subjekty se tedy o této možnosti nemusí dozvědět. Druhým důvodem, proč se Úřad domnívá, že dojde ke zvýšení počtu osob, které budou mít zájem o využití cenového zvýhodnění, je nová možnost využít jej na službu přístupu k internetu. Zejména pro zdravotně postižené občany je přístup k internetu klíčovou službou, která jim umožňuje bezproblémové fungování ve společnosti.

Z informací získaných přezkumem bylo zjištěno, že v komerčním režimu, tedy mimo rámec univerzální služby, neposkytuje cenově zvýhodněnou službu osobám se zvláštními sociálními potřebami, kterou by Úřad považoval za alternativu poskytování zvláštních cen, žádná ze společností poskytujících veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Jimi nabízená cenová zvýhodnění nespĺňují podmínky srovnatelné s těmi uloženými v rámci univerzální služby. Tyto nabídky nespĺňují požadavek ani na okruh oprávněných osob, ani výši cenového zvýhodnění srovnatelnou se zvláštními cenami. Pro skupinu osob s nízkými příjmy nejsou na komerční bázi dostupná žádná zvýhodnění.

Někteří z oslovených poskytovatelů služeb elektronických komunikací uvedli, že zvažují poskytování zvláštních tarifů pro osoby se zvláštními sociálními potřebami, nicméně žádný u nich neuvedl ani podrobnosti, ani časový rámec, kdy by k takovým krokům přistoupil. Pro účely přezkumu nelze brát takovou deklaraci v potaz, neboť ten musí hodnotit současný stav a na jeho základě přistoupit k dalším zákonným krokům.

Společnost O2 jako současný poskytovatel zvláštních cen deklarovala, že by zvláštní ceny bez uložení povinnosti neposkytovala. Tato skutečnost by významným způsobem zasáhla do nároků osob se zdravotním postižením, pro které jsou služby elektronických komunikací důležitým prostředkem nejen pro zajištění běžných osobních záležitostí. Žádná z komerčně nabízených služeb touto společností nespĺňuje základní požadavek, tedy zajištění rovnocenného přístupu k dílčím službám, a to nejen v pevném místě, srovnatelně s podmínkami uloženými v rámci univerzální služby, a to za nižší, tedy dostupnější cenu, než jaká je běžně nabízena, a možnost čerpaní zvláštních cen při využívání veřejně dostupných služeb.

Ve vyjádřeních organizací zdravotně postižených je v podstatě shodně uvedena potřeba zachování institutu zvláštních cen v režimu ÚS. Tyto organizace uvádějí jako důvody zejména horší ekonomickou situaci zdravotně postižených a nutnost využívat služby elektronických komunikací při každodenních činnostech (přístup k informacím, jízdám, orientace mimo domov, objednání nákupu apod.). Pro zachování povinnosti v rámci univerzální služby se vyslovil i Veřejný ochránce práv.

Na poskytování služby zvláštních cen byla v průběhu roku 2021 uplatněna pouze jedna stížnost týkající se nepřipsání slevy na průkaz ZTP/P, kdy následně nebylo shledáno pochybení poskytovatele služby, a 4 dotazy, které byly zodpovězeny standardním způsobem, tedy podáním informace.

Lze tak konstatovat, že služba zvláštních cen je poskytována v souladu s rozhodnutím o uložení povinnosti a Úřad neeviduje jeho porušování.

Úřad oslovil také MPSV, které konstatovalo, že v současné době neexistuje žádná dávka ani nástroj v gesci MPSV, které by byly substitucí zvláštních cen. O zavedení dávky, která by nahradila povinnost poskytovat cenové zvýhodnění poskytované v rámci US, ministerstvo neuvažuje. Ani v rámci kompetencí MPSV tak nelze najít nástroj veřejné politiky, který by bylo možné považovat za obdobu dílčí služby zvláštních cen.

Úřad vzal v úvahu také opakující se požadavky deklarované oslovenými subjekty (zejména organizacemi sdružujícími zdravotně postižené) akcentující potřebu zajistit pro oprávněné osoby výběr mezi poskytovateli služby. 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.

Tato skutečnost by také měla vést k vyšší motivaci podnikatelů účastnit se výběrového řízení, když odpadne část administrativy spojená právě s kontrolou, zda nedochází ke zneužití nároku, když tuto kontrolu bude Úřad zajišťovat prostřednictvím výše uvedeného seznamu.

Úřad vyhodnotil všechny výše uvedené skutečnosti (tedy předpokládaný nárůst počtu oprávněných osob a zvýšenou administrativní zátěž, nutnost zajištění dostupnosti služeb s cílem omezit riziko úplného sociálního a ekonomického vyloučení a potřebu možnosti výběru mezi službami a poskytovateli) a dospěl k závěru, že je k naplnění účelu univerzální služby nutné vedle stávající možnosti uplatnění cenového zvýhodnění ve výši podle Nařízení zajistit i existenci konkrétního tarifu, který pokryje základní potřeby oprávněných osob. Tento tarif bude zahrnovat nezbytné minimum kombinace služeb hlasových a přístupu k internetu tak, aby oprávněná osoba již nemusela vynakládat žádné další prostředky za služby elektronických komunikací a částka 200 Kč pokryla efektivně vynaložené náklady a přiměřený zisk poskytovatele univerzální služby spojené s poskytnutím konkrétního tarifu.

Při návrhu zvláštního (univerzálního) tarifu Úřad zohlednil znalost preferencí osob se zdravotním postižením, které využívaly státní příspěvek ve výši 200 Kč v rámci poskytování zvláštních cen. Ze struktury jednotlivých tarifů využívaných těmito osobami a jejich celkové obliby si lze učinit představu o takovém nastavení vzájemného poměru jednotlivých služeb (volání, SMS, data), které nejlépe uspokojuje jejich komunikační potřeby. Celkové množství volných jednotek zahrnutých do tohoto zvláštního (univerzálního) tarifu je přitom shora omezeno rozpočtovým limitem 200 Kč s DPH dle Nařízení.

Na základě zhodnocení výše uvedených skutečností a s přihlédnutím zejména k významu poskytování zvláštních cen pro osoby se zvláštními sociálními potřebami dospěl Úřad k závěru, že jsou dány důvody pro to, aby povinnost poskytovat zvláštní ceny v rámci US byla uložena.

## Podmínky, které Úřad hodlá stanovit v rámci plnění povinnosti zvláštních cen

Úřad hodlá uložit povinnost poskytovat zvláštní ceny podnikatelům vybraným ve výběrovém řízení postupem podle § 39 Zákona s cílem zajistit poskytování služeb zvláštních cen na celém území České republiky. 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. Výběrového řízení se může účastnit každý podnikatel, který poskytuje alespoň jednu z uvedených služeb:

- přiměřený přístup k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby,
- mobilní přiměřený přístup k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby,
- přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby,
- přístup k hlasové mobilní komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby.

Podnikatel vybraný ve výběrovém řízení bude povinen zajistit plnění jemu uložené povinnosti poskytovat zvláštní ceny<sup>1</sup> 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 běžných obchodních podmínek, tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. a) nebo b) Zákona, a to nejen v pevném místě, a to formou cenového zvýhodnění ve výši podle Nařízení na všechny jím poskytované služby, tarify a balíčky služeb kromě předplacených karet.

V případě, že podnikatel poskytuje mobilní služby, je vedle cenového zvýhodnění současně povinen nabídnout zvláštní (univerzální) tarif podle písm. l), 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.

Při poskytování služby zvláštních cen musí být dodrženo ustanovení § 38 odst. 9 Zákona.

- 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 předpisu<sup>2)</sup> (dále jen „doklad“) nebo čestným prohlášením<sup>2)</sup>, a to maximálně po dobu platnosti takového dokladu/čestného prohlášení, resp. dokud se nezmění skutečnosti, které se tímto dokladem/čestným prohlášením potvrzují s tím, že tyto doklady/čestné prohlášení, resp. jejich kopie bude poskytovatel uchovávat pro případy kontroly ze strany Úřadu,
- 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 poskytovateli poskytne identifikační údaje z takového dokladu, tj. údaje o oprávněné

<sup>1</sup> Zvláštní cenou se rozumí jak poskytnutí cenového zvýhodnění (slevy z tarifu), tak poskytnutí zvláštního (univerzálního) tarifu podle písm. l).

<sup>2)</sup> Nařízení vlády č. 500/2021 Sb., o podmínkách poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami.

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 (dále jen „ztráta“) v daném období vzniklá poskytovateli povinností touto zvláštní cenou, jejíž výše je stanovena v souladu se zvláštním právním předpisem<sup>2)</sup>,
- f) vedle ztráty, která vznikla z poskytování zvláštních cen na základě uložené Povinnosti a která byla vyčíslena v souladu se zvláštním právním předpisem<sup>2)</sup>, nebyly uplatňovány žádné další nároky na úhradu nákladů vzniklých při zajištění Povinnosti,
- g) každé oprávněné osobě byla poskytnuta pouze jedna zvláštní cena, a to pouze v případě, že takové osobě již nebyla zvláštní cena poskytnuta u jiného poskytovatele služby přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby, nebo služby přístupu k hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby nebo speciální tarif podle § 43 odst. 2 písm. b) Zákona.

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

V případě, že Úřad vede seznam osob, je poskytovatel povinen ověřovat před poskytnutím zvláštních cen oprávněnost nároku oprávněné osoby na základě přístupu do seznamu osob vedeného Úřadem.

- h) při podání žádosti o úhradu ztráty vzniklé poskytovateli Povinností zvláštní cenou byly Úřadu poskytnuty údaje vedené poskytovatelem pro účely kontroly v rozsahu podle zvláštního právního předpisu<sup>2)</sup> o oprávněných osobách, kterým poskytl v daném období zvláštní cenu.

Údaje podle předchozího odstavce poskytovatel poskytne Úřadu v elektronické podobě ve formátu a struktuře dat, které Úřad uveřejnil na své elektronické úřední desce.

Úřad provede úhradu ztráty pouze za případy, kdy poskytnutí zvláštní ceny bylo v souladu s písmenem c), d) a g) a současně byly Úřadu poskytnuty doklady podle písmene c) nebo prohlášení podle písmene d),

- i) 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,
- j) zpracovávání a předávání osobních údajů za účelem vedení seznamu oprávněných osob bylo prováděno pouze v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů,
- k) 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,
- l) nabídka cen nebo cenových plánů pro osoby se zvláštními sociálními potřebami obsahovala pro mobilní služby zvláštní (univerzální) tarif obsahující 150 minut a 50 SMS do všech národních sítí a 2,5 GB dat při nulovém zpoplatnění ze strany oprávněné osoby,

- m) oprávněná osoba mohla čerpat cenové zvýhodnění (slevu z tarifu) nebo zvláštní (univerzální) tarif podle písm. l), a to vždy pouze jednu formu za daný měsíc podle vlastního výběru,
- n) povinnost byla poskytována po dobu tří let.

V případě současného poskytování dílčí služby podle § 38 odst. 3 a podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona (tzv. speciální koncová zařízení) jedním poskytovatelem bude za splnění podmínky nabídnutí speciálního tarifu podle § 43 odst. 2 písm. b) Zákona považováno poskytnutí zvláštní ceny.

**Závěr:**

**Úřad na základě zjištěných poznatků a uvedených skutečností a s ohledem na zájmy spotřebitelů 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.**

Za Radu Českého telekomunikačního úřadu:

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

Za správnost: Ing. Kamil Popelář