

Zodpovězení otázek zájemců o účast ve výběrovém řízení – uložení povinnosti umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 44 a 45 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) a b) (dále jen "zvláštní ceny"), a to nejen v pevném místě (§ 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích)

Dodatečné dotazy položené na jednání konaném dne 7. září 2022

- 1) Lze uplatnit nárok na úhradu ztráty i v případě balíčku, jehož složky jsou přístup k internetu a TV, přitom cena za přístup k internetu by byla nižší než 200 Kč podle ceníkových cen?

Ano, i na takový balíček lze uplatnit cenové zvýhodnění. Bude se vztahovat k ceně za službu přístupu k internetu a bude poskytnuta ve výši ceny pouze za tuto službu, pokud tato bude nižší než 200 Kč.

- 2) Má poskytovatel univerzální služby zvláštních cen povinnost uzavřít smlouvy o poskytování dotčené služby (hlas a internet) se zájemcem, který je oprávněnou osobou, když figuruje např. v seznamu SOLUS? Jedná se o potenciálně nového zákazníka. V současné době aplikujeme systém podmínek, které omezují právo na uzavření smlouvy. Lze takový systém i nadále využít před uzavřením smlouvy se zájemcem o poskytnutí služby, který je oprávněnou osobou?

Pouhý zápis v seznamu SOLUS nezakládá bez dalšího právo na odmítnutí žadatele o službu elektronických komunikací (hlas a internet), je třeba zvážit i další okolnosti, aby byly naplněny zákonné podmínky. Ve vztahu ke službě zvláštních cen se tyto podmínky neposuzují, když tato služba musí být poskytnuta oprávněné osobě vždy.

V případě, že poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací posuzuje při uzavírání smlouvy situaci, musí předem transparentně uvést ve svých obchodních podmínkách případné omezující podmínky, které musí být nastaveny přiměřeně a nesmí být nastaveny v rozporu s právními předpisy nebo dobrými mravy. Ze strany poskytovatele služby je třeba postupovat při vyjednávání smlouvy nediskriminačně a tak, aby nebylo bráněno ve využívání služby s ohledem na postavení potenciálního zákazníka.

V případě odmítnutí uzavřít smlouvu může Úřad celou záležitost posoudit a dále postupovat v rámci svých kompetencí.

- 3) Bude poskytovatel zvláštních cen oprávněn uplatňovat vůči zájemci, který je oprávněnou osobou, standardní podmínky před zahájením poskytování služeb, zejména pak požadavek na složení vratné jistiny v případech odůvodněného rizika neplacení vyúčtování?

Nad rámec otázky č. 2, ve které kde jsou uvedené obecné principy platné pro uzavírání smluv, uvádí Úřad, že i při případném stanovení výše jistiny je třeba zvážit všechny související okolnosti zejména tehdy, je-li potenciální zájemce o služby v extrémně slabé vyjednávací pozici (např. oprávněná osoba pro zvláštní ceny). Výši jistiny je potřeba nastavit přiměřeně i ve vztahu k potenciální výši plateb za službu ze strany účastníka s vědomím, že smlouvu může poskytovatel ukončit už v případě nezaplacení tří vyúčtování ve smyslu § 65 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích (jedná se o vymezení soustavného neplacení, pro které je možné ukončit smluvní vztah). Ustanovení § 65 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích dále umožňuje poskytovateli služby přístupu k internetu nebo hlasové komunikační služby za stanovených podmínek omezit poskytování služby zamezením aktivního přístupu ke službě. I existenci těchto nástrojů,

keré by měly bránit zneužívání či neplacení, je třeba vzít v úvahu při rozvaze, zde požadovat jakékoli dočasné vratné jistiny.

Jedná-li se o zájemce, který je oprávněnou osobu, výše jistiny by měla zohledňovat i skutečnost, že z ceny vyúčtování bude spotřebiteli odečtena částka 200 Kč při poskytnutí zvláštní ceny.

- 4) Zda je možné uzavřít smluvní vztah mezi poskytovatelem zvláštních cen a zákonným zástupcem nezletilého s tím, že nezletilý bude ve smlouvě specifikovaný? Taková specifikace nezletilého bude dostačující k prokázání nároku a oprávněného využívání zvláštních cen ve vztahu k nezletilému?

V obecné rovině služba zvláštních cen představuje benefit (v podobě cenového zvýhodnění) pro určené skupiny osob, který je hrazený ze státního rozpočtu obdobně, jako je tomu např. u smluv o stavebním spoření. Takové smlouvy by tak měly být uzavírány přímo dítětem (příjemce benefitu, zde zvláštní ceny), byť samozřejmě takovou smlouvu uzavírá jménem dítěte (zde oprávněná osoba) jeho zákonný zástupce.

Pro účely žádosti o úhradu ztráty z poskytování dílčí služby zvláštních cen je nutné jednoznačně doložit, že zvláštní cena byla poskytnuta v souladu s podmínkami oprávněné osobě a v rozsahu maximálně 200 Kč za kalendářní měsíc.