



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

Číslo jednací
ČTÚ-43 587/2014-620/II. vyř.

Praha
14. srpna 2014

Český telekomunikační úřad (dále jen „správní orgán“), jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „správní řád“) a podle § 120 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), ve znění pozdějších předpisů, vydává ve správním řízení zahájeném dne 3. července 2014 se společností O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČ 601 93 336 (dále jen „účastník řízení“ nebo „O2“), ve věci spáchání správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích toto

rozhodnutí :

I. Účastník řízení, kterým je společnost O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČ 601 93 336, se dopustil správního deliktu podle ustanovení § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích v účinném znění, tím, že v závislosti na okamžiku změny smlouvy konkrétního dotčeného telefonního čísla účastníka v období od prosince 2013 do ledna 2014 v rozporu s ustanovením § 63 odst. 6 téhož zákona neinformoval o změně údaje o ceně jakožto podstatné náležitosti smlouvy dle § 63 odst. 1 písm. e) zákona o elektronických komunikacích, spočívající v jednostranné změně stávajícího tarifu účastníků na některý z nabídky tarifů FREE u blíže nezjištěného počtu účastníků, nejméně však u 119 telefonních čísel svých účastníků uvedených v příloze č. 1 části I. výroku a nejpozději dne 8. ledna 2014 neinformoval o změně podstatné náležitosti smlouvy podle § 63 odst. 1 písm. g) zákona o elektronických komunikacích, spočívající ve změně délky výpovědní doby s účinností od 8. února 2014 u blíže nezjištěného počtu účastníků, nejméně však u 35 telefonních čísel svých účastníků uvedených v příloze č. 2 části I. výroku. Zároveň účastník řízení účastníky u těchto 119 telefonních čísel uvedených v příloze č. 1 části I. výroku a v příloze č. 2 části I. výroku prokazatelně neinformoval způsobem, který si účastníci zvolili pro zasílání vyúčtování, o jejich právu ukončit ke dni nabytí účinnosti kterékoliv z těchto podstatných změn účastnickou smlouvu, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebudou akceptovat.

II. Za správní delikt uvedený ve výroku I. se účastníkovi řízení podle § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích ukládá pokuta ve výši 2.000.000,- Kč (slovy dva miliony korun českých), splatná do patnácti dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-5920041/0710, pod variabilním symbolem 6000435874.

III. Účastník řízení je dále dle § 79 odst. 5 správního řádu povinen nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1.000,- Kč (slovy jeden tisíc korun českých), a to do patnácti dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-5920041/0710, pod variabilním symbolem 7000435874.

Odůvodnění:

I. Na správní orgán se v průběhu měsíce prosince 2013 začali obracet účastníci se stížnostmi, že jim byl, nebo měl být ze strany společnosti O2 jednostranně změněn jejich stávající tarif na některý z tarifů FREE. Na základě hromadících se stížností a dotazů ze strany účastníků týkajících se jednostranné změny jejich stávajícího tarifu na některý z tarifů FREE, správní orgán začal prověřovat situaci u účastníka řízení. S přihlédnutím k rostoucímu počtu stížností účastníků, obdobnému obsahu stížností a výsledkům prvotního šetření správního orgánu, správní orgán pojal důvodné podezření ze spáchání správního deliktu podle ustanovení § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích a přistoupil k provedení kontroly dodržování ustanovení § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole v účinném znění (dále jen „kontrolní řád“).

Kontrola byla u společnosti O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČ 601 93 336 zahájena převzetím dokumentu „Oznámení o zahájení kontroly“ čj. ČTÚ-8 690/2014-620 ve smyslu § 5 odst. 2 písm. b) kontrolního řádu, tj. dne 24. února 2014.

Předmětem kontroly bylo ověřit dodržování povinnosti podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, podle kterého podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až q), nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5. Z tohoto zákonného ustanovení vyplývá pro poskytovatele veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „poskytovatel“) několik dílčích povinností souvisejících s jednostrannou změnou smlouvy. Poskytovatel má povinnost uveřejnit v zákonem stanovené lhůtě informaci o změně smluvních podmínek na každé své provozovně, dále uveřejnit v zákonem stanovené lhůtě informaci o změně smluvních podmínek i způsobem umožňujícím dálkový přístup, dále je zde povinnost poskytovatele informovat konkrétního účastníka o změně smlouvy a v neposlední řadě existuje povinnost poskytovatele prokazatelně, způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování informovat konkrétního účastníka o možnosti ukončit smlouvu ke dni účinnosti změny smlouvy bez sankce, týká-li se změna podstatné náležitosti smlouvy či dojde-li ke zhoršení postavení účastníka, nesouhlasí-li účastník s takovou změnou smlouvy.

V rámci kontroly správní orgán zjistil nad rámec svých zjištění plynoucích ze stížností a dotazů účastníků i to, že společnost O2 přistoupila ve sledovaném období kromě jednostranné změny tarifu na některý z tarifů FREE, také ke změně výpovědní doby z původních až 8 týdnů na 6 týdnů a že ve vztahu ke všem svým účastníkům nesplnila řádně svou informační povinnost týkající se této změny za podmínek § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.

Změna tarifu je svou povahou změnou údaje o ceně dle § 63 odst. 1 písm. e) zákona o elektronických komunikacích, tedy změnou podstatné náležitosti smlouvy ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. Z toho vyplývá povinnost poskytovatele vyzoomět své účastníky nejen o samotné změně smlouvy, ale taktéž o jejich možnosti

ukončit smlouvu ke dni účinnosti změny smlouvy bez sankce, v případech, kdy účastníci tuto změnu neakceptují, a to způsobem a za podmínek stanovených v § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.

Změna délky výpovědní doby je dle § 63 odst. 1 písm. g) taktéž změnou podstatné náležitosti smlouvy. I ve vztahu ke změně výpovědní doby zde existuje povinnost poskytovatele vyzrozumět své účastníky nejen o samotné změně smlouvy, ale taktéž o jejich možnosti ukončit smlouvu ke dni účinnosti změny smlouvy bez sankce, v případech, kdy účastníci tuto změnu neakceptují, a to způsobem a za podmínek stanovených v § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.

O kontrolních zjištěních byl dne 21. května 2014 sepsán protokol o kontrole čj.: ČTÚ-8 690/2014-620-V. vyř. (dále jen „protokol o kontrole“). Protokol o kontrole včetně deseti příloh potvrzený kontrolovanou osobou tvoří podklady pro vydání tohoto rozhodnutí. V tomto rozhodnutí je na protokol o kontrole, či na konkrétní přílohu k protokolu o kontrole odkazováno názvem nebo číslem. Stejnopis protokolu o kontrole byl zástupci účastníka řízení předán dne 22. května 2014. Námitky proti kontrolním zjištěním nebyly v zákonné lhůtě uplatněny a kontrola tak byla ukončena ve smyslu § 18 písm. a) kontrolního řádu marným uplynutím lhůty pro podání námitek.

Kontrolou bylo zjištěno, že společnost O2 v měsíci prosinci 2013 a lednu 2014 vyzrozumívala účastníky svých služeb o změně jejich stávajícího tarifu na některý z tarifů FREE. Podle údajů z prosince 2013 předložených společností O2 se změna tarifu na tarif FREE dotkla celkem [redacted] telefonních čísel účastníků, přičemž u [redacted] z těchto telefonních čísel došlo ke vzájemné dohodě o změně tarifu, případně k ukončení smlouvy, či k přechodu z tarifu na předplacenou kartu. Jednostranně byla smlouva změněna u [redacted] telefonních čísel účastníků a tito účastníci měli být v termínu pro zasílání vyúčtování v měsíci prosinci 2013 vyzrozuměni o změně smlouvy podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. Podle údajů z ledna 2014 se změna tarifu na tarif FREE dotkla celkem [redacted] telefonních čísel účastníků, přičemž u [redacted] z těchto telefonních čísel došlo ke vzájemné dohodě o změně tarifu, případně k ukončení smlouvy či přechodu z tarifu na předplacenou kartu. Jednostranně byla smlouva změněna u [redacted] telefonních čísel účastníků a tito účastníci měli být v termínu pro zasílání vyúčtování v měsíci lednu 2014 vyzrozuměni o změně smlouvy podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. Ve stejném období prosinec 2013 až leden 2014 dále společnost O2 vyzrozumívala své účastníky o změně svých Všeobecných podmínek, které měly nabýt účinnosti od 8. února 2014. Ke změně Všeobecných podmínek společnost O2 přistoupila v souvislosti se změnami v právní úpravě a společně se zapracováním změn vyplývajících z nové právní úpravy přistoupila společnost O2 také ke změně délky výpovědní doby z původních až 8 týdnů na 6 týdnů.

O změnách měli být dle podkladů a vyjádření společnosti O2 shromážděných v průběhu kontroly ti účastníci smluv, u kterých současně se změnou Všeobecných podmínek docházelo z rozhodnutí společnosti O2 ke změně tarifu na některý z tarifů FREE, vyzrozumívání informací obsaženou ve svých vyúčtováních ve znění: *„Vážený zákazník, s účinností od 8. 2. 2014 dochází v souvislosti s novelou zákona o elektronických komunikacích a novým občanským zákoníkem ke změně našich Všeobecných podmínek. Zároveň dochází ke změně výpovědní lhůty z původních až 8 týdnů na 6 týdnů a k dalším změnám. Informace o nich najdete v Rozpisu vyúčtování služeb u telefonních čísel, kterých se změna týká. V případě nesouhlasu se změnami lze službu zrušit bez sankcí do 8. 2. 2014. Nové znění Všeobecných podmínek bude od 8. 1. 2014 k dispozici na www.o2.cz/dokumenty.“*

Kontrolou bylo zjištěno, že informace o změně smlouvy ve sledovaném období prosince 2013 v několika případech zcela chyběla. Podle vyjádření společnosti O2 ze dne 5. března 2014, upřesněného správním orgánem písemně dne 7. března 2014 a uvedeného v protokolu

o kontrole se v prosinci 2013 jednalo nejméně o 23 254 telefonních čísel účastníků, jejichž vyúčtování neobsahovalo na první straně vůbec informaci o změně smlouvy, ať již z důvodu změny tarifu na tarif FREE, nebo z důvodu změny délky výpovědní doby, případně obou těchto změn a ani neobsahovalo informaci o možnosti ukončit smlouvu bez sankce v případě nesouhlasu s touto změnou, či změnami. Důvodem, pro který nebyli účastníci těchto 23 254 telefonních čísel z vyjádření společnosti O2 ze dne 5. března 2014, upřesněného dne 7. března 2014 řádně vyrozuměni o změně smlouvy, bylo podle společnosti O2 pochybení spočívající v tom, že u vyúčtování k těmto 23 254 telefonním číslům zcela chyběla na první straně informace o změně tarifu a také informace o změně Všeobecných podmínek k 8. únoru 2014 včetně změny délky výpovědní doby z původních až 8 týdnů na 6 týdnů a spolu s těmito informacemi zde chyběla i informace o možnosti bez sankce ukončit smlouvu ke dni účinnosti změny v případě neakceptování změny tarifu či změněné délky výpovědní lhůty. Pro ověření správnosti vyjádření společnosti O2 si kontrolní orgán vyžádal vzorek 38 telefonních čísel z 23 254 telefonních čísel účastníků (vzorek D), jejichž účastníci neměli být dle tvrzení kontrolované osoby vyrozuměni o změně smlouvy. Z tohoto vzorku bylo zjištěno nedodržení informační povinnosti účastníka řízení podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích týkající se jednostranné změny na tarif FREE ve 35 případech. Ve 3 zbývajících případech nelze jednoznačně určit, zda byla či nebyla splněna informační povinnost ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ve vztahu k jednostranné změně tarifu, když u těchto 3 telefonních čísel účastníků došlo ke vzájemné dohodě o změně tarifu, nebo k ukončení smlouvy ještě před samotným provedením jednostranné změny smlouvy. Z předložených podkladů (příloha č. 7 a příloha č. 10 k protokolu o kontrole) je dále zřejmé, že účastníci, kteří měli být o změně smlouvy vyrozuměni podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, nemohli být o změně smlouvy a o možnosti ukončit smlouvu ke dni účinnosti změny smlouvy v zákonné lhůtě vyrozuměni jinak, než právě v termínu shodném s termínem pro zaslání vyúčtování v měsíci prosinci. Osobní dopisy, kterými měly být splněny informační povinnosti o změně smlouvy podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, byly podle údajů uvedených v databázích předložených společností O2 rozesílány až v měsíci lednu 2014. V případech, kdy vyrozumění o změně smlouvy v období prosince 2013 zcela chybělo, tak společnost O2 nesplnila svou informační povinnost nejen co do vyrozumění účastníků o změně tarifu a o možnosti ukončit smlouvu bez sankce v případě neakceptace změny tarifu, ale navíc i co do vyrozumění účastníků o změně délky výpovědní doby a o možnosti ukončit smlouvu bez sankce v případě neakceptace změny délky výpovědní doby.

Podle vyjádření společnosti O2 ze dne 16. dubna 2014 uvedeného v protokolu o kontrole se dále jednalo nejméně o 51 231 telefonních čísel, jejichž vyrozumění o změně smlouvy ve vztahu k jednostranné změně tarifu na tarif FREE nespĺňovalo podmínky podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. Z databáze 51 231 telefonních čísel účastníků, předložené ve vyjádření ze dne 16. dubna 2014 (příloha č. 10 k protokolu o kontrole) nebyl dle zjištění správního orgánu v průběhu kontroly vyžadován vzorek, protože k předložení této databáze došlo až ve fázi kontroly, kdy již byly vyžádány vzorky z jiných předložených databází, které kontrolní orgán ve spojitosti s vyjádřením společnosti O2 ze dne 16. dubna 2014 považoval za dostačující.

Dále společnost O2 v průběhu kontroly předložila seznam [redacted] telefonních čísel (příloha č. 4 k protokolu o kontrole), u nichž mělo podle vyjádření společnosti O2 dojít v termínu od 17. února 2014 do 14. března 2014 ke změně stávajícího tarifu na tarif FREE. U těchto účastníků podle tvrzení společnosti O2 chyběla na vyúčtování za měsíc leden 2014 informace o možnosti ukončit smlouvu bez sankce v případě nesouhlasu se změnou smlouvy. Dodatečně se společnost O2 snažila své pochybení napravit rozesláním osobních dopisů dotčeným účastníkům s informací o změně smlouvy, o možnosti ukončit smlouvu bez sankce a s poskytnutím dodatečné lhůty k ukončení smlouvy bez sankce i po nabytí účinnosti změny smlouvy. Podle zjištění uvedených v protokolu o kontrole bylo při kontrole zjištěno, že v počtu [redacted] se nachází i účastníci, u kterých nelze tvrdit a tudíž ani prokázat

nedodržení povinností dle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. Na základě těchto zjištění si kontrolní orgán vyžádal kompletní seznamy telefonních čísel účastníků, u kterých byla plánovaná změna tarifu na tarif FREE a kteří měli být vyrozuměni ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích v měsíci prosinci 2013 a lednu 2014 (příloha č. 7 a příloha č. 8 k protokolu o kontrole). Dokumenty typu vyúčtování, osobní dopis, případně další dokumenty, týkající se účastníků dotčených změnou smlouvy spočívající v jednostranné změně smlouvy či ve změně délky výpovědní doby, byly správním orgánem prověřovány na zvolených kontrolních vzorcích. S ohledem na zásadu hospodárnosti a proporcionality a taktéž v souladu se zásadou rychlosti správního řízení a s ohledem na snahu o naplnění výchovné a preventivní funkce sankce udělené za prokázaný správní delikt, nebyly správním orgánem kontrolovány dokumenty typu vyúčtování, osobní dopis, případně další dokumenty, týkající se kompletně všech účastníků užívajících služeb společnosti O2, kteří měli být v souvislosti se změnou smlouvy spočívající v jednostranné změně tarifu či ve změně délky výpovědní doby informováni v souladu s § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích v měsíci prosinci 2013 a lednu 2014.

Z kompletních seznamů telefonních čísel účastníků, jichž se měla změna na tarif FREE týkat, z jiných předložených databází a ze shromážděných účastnických stížností bylo v průběhu kontroly vyžádáno celkem 7 vzorků (vzorky A-G). Konkrétní kontrolní zjištění týkající se vzorků jsou uvedena v protokolu o kontrole a související dokumenty k jednotlivým vyžádaným vzorkům tvoří přílohu č. 5, přílohu č. 6 a přílohu č. 9 k protokolu o kontrole.

Správní orgán vzal za prokázané, že ze 35 účastnických stížností (vzorek A), společnost O2 řádně nesplnila informační povinnost ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ve vztahu k 7 telefonním číslům, přičemž v ostatních 28 případech nelze jednoznačně prohlásit, zda společnost O2 pochybila či ne, protože došlo ke vzájemné dohodě o změně smlouvy, nebo k ukončení smlouvy ještě před samotným provedením jednostranné změny smlouvy.

Ze vzorku B, tedy ze 60 telefonních čísel z databáze 77 950 telefonních čísel, u kterých společnost O2 přiznala pochybení v plnění informační povinnosti ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, správní orgán shledal porušení informační povinnosti společnosti O2 podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích u 49 telefonních čísel, u zbývajících 11 nelze jednoznačně stanovit, zda společnost O2 pochybila či ne, protože v těchto 11 případech došlo ke vzájemné dohodě o změně smlouvy, nebo k ukončení smlouvy ještě před samotným provedením jednostranné změny smlouvy.

Vzorek C o rozsahu 8 telefonních čísel podle mínění správního orgánu verifikoval údaje uvedené v databázi předložené v průběhu kontroly, týkající se vzájemné dohody o změně smlouvy, ukončení smlouvy či přechodu na předplacenou kartu. Prověřením 8 telefonních čísel vzorku C bylo potvrzeno, že u všech vyžádaných telefonních čísel došlo k dohodě mezi společnostmi O2 a účastníkem o změně tarifu, ukončení smlouvy, případně k přechodu na předplacenou kartu ještě před samotným provedením jednostranné změny smlouvy.

Prověřením vzorku D o 38 telefonních číslech správní orgán došel k závěru, že informační povinnosti o změně smlouvy, ať již spočívající ve změně tarifu na tarif FREE, či ve změně délky výpovědní doby, celkem ve 35 případech nebyly poskytnuty v souladu s § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. Ve zbývajících 3 případech nelze jednoznačně určit, zda společnost O2 pochybila či ne, protože zde došlo ke vzájemné dohodě o změně smlouvy nebo k ukončení smlouvy ještě před samotným provedením jednostranné změny smlouvy.

Na vzorku E správní orgán ověřil, že se v databázi za prosinec 2013 (příloha č. 7 k protokolu o kontrole) předložené v průběhu kontroly nachází i telefonní čísla účastníků, kteří nebyli v rozporu s tvrzením společnosti O2 řádně informováni o jednostranné změně smlouvy.

Jedná se o telefonní čísla z výše uvedené databáze za prosinec 2013, ze kterých jsou vyňata telefonní čísla, u kterých společnost O2 přiznala pochybení. Z celkových 22 vyžádaných telefonních čísel společnost O2 u 5 telefonních čísel v zákonné lhůtě neinformovala účastníky o jednostranné změně smlouvy v souladu s § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. V ostatních 17 případech nebylo shledáno pochybení společnosti O2.

Vzorek F o celkově 5 telefonních čísel byl vyžádán z důvodu nejasnosti zařazení těchto telefonních čísel do konkrétních zúčtovacích období. Ve všech 5 případech nebyli dle zjištění správního orgánu účastníci informováni řádně o jednostranné změně smlouvy ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.

U vzorku G o celkově 20 telefonních číslech bylo správním orgánem zjištěno u 18 telefonních čísel pochybení společnosti O2 v plnění informační povinnosti ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. U 2 zbývajících telefonních čísel nelze jednoznačně stanovit, zda společnost O2 pochybila či ne, protože zde došlo ke vzájemné dohodě o změně smlouvy, nebo k ukončení smlouvy ještě před samotným provedením jednostranné změny smlouvy.

V rámci kontroly byly vyžádány dokumenty typu vyúčtování, osobní dopisy či další relevantní dokumenty k celkem 188 telefonním číslům účastníků. Ve 119 případech zkoumaných telefonních čísel uvedených v příloze č. 1 části I. výroku bylo zjištěno nesplnění informační povinnosti společnosti O2 ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, týkající se jednostranné změny na tarif FREE. Ve 35 případech zkoumaných telefonních čísel uvedených v příloze č. 2 části I. výroku bylo současně zjištěno nesplnění informační povinnosti společnosti O2 ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, ve vztahu k jednostranné změně délky výpovědní doby z původních až 8 týdnů na 6 týdnů. Celkem tedy nejméně u 119 telefonních čísel účastníků tvořících přílohu č. 1 části I výroku a přílohu č. 2 části I výroku, nebyla ze strany společnosti O2 dodržena povinnost informovat o změně smlouvy za podmínek § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, přičemž u 35 telefonních čísel v souvislosti s vyrozuměním o změně tarifu i s vyrozuměním o změně délky výpovědní doby. U 69 telefonních čísel vyžádaných ve vzorcích v průběhu kontroly nemůže správní orgán jednoznačně stanovit, zda v těchto případech byla či nebyla splněna informační povinnost podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ze strany společnosti O2, když u těchto 69 telefonních čísel došlo před samotnou jednostrannou změnou smlouvy spočívající ve změně tarifu ke vzájemné dohodě o změně smlouvy či k ukončení smlouvy.

Společnost O2 v měsíci lednu po zjištění svého pochybení ve vyrozumívání o změně smlouvy usilovala o dodatečné splnění své zákonné informační povinnosti ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích a svým účastníkům rozesílala osobní dopisy s informací o změně stávajícího tarifu na tarif FREE a o možnosti ukončit smlouvu v případě nesouhlasu s touto změnou v dodatečně poskytnuté lhůtě. K posunu okamžiku samotné změny tarifu na tarif FREE však nedošlo a změna na tarif FREE proběhla v plánovaných termínech, jak vyplývá z přílohy č. 7 a přílohy č. 8 protokolu o kontrole i z vyjádření společnosti O2 v průběhu kontroly dne 7. března 2014 uvedeného v protokolu o kontrole. Dodatečnou lhůtu pro ukončení smlouvy bez sankce poskytla společnost O2 i ve vztahu k těm účastníkům, jimž v termínu pro doručování prosincového vyúčtování nebyla doručena informace o změně délky výpovědní doby a tuto informaci spolu s vyrozuměním o možnosti ukončit smlouvu v případě neakceptace změny doplnila společnost O2 na únorové vyúčtování ve znění: *„Vážený zákazníku, 8.2.2014 došlo v souvislosti s novelou zákona o elektronických komunikacích a novým občanským zákoníkem ke změně našich Všeobecných podmínek. Kromě změn vyvolaných novou právní úpravou byla ve Všeobecných podmínkách upravena i výpovědní lhůta z původních až 8 týdnů na 6 týdnů. Dále dochází i k dílčím změnám Ceníku. Pokud s těmito změnami nebo s podmínkami*

Vašeho nového FREE tarifu nesouhlasíte, máte do 31 dnů ode dne doručení tohoto vyúčtování možnost zrušit službu bez dodatečné úhrady. Případně si také můžete svůj tarif měsíčně bezplatně změnit na jiný tarif FREE. Nové Všeobecné podmínky a Ceník jsou k dispozici na www.o2.cz/dokumenty.

Účastník řízení se k zahájenému správnímu řízení vyjádřil přípisem ze dne 10. července 2014 (PID: CTU0X047XFMP), v němž odkazuje na vyjádření, která učinil v rámci kontroly podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád) pod č. j. ČTÚ-8 690/2014-620 a na zjištění zaznamenaná v protokolu o této kontrole. Zároveň účastník řízení uvádí, že při šetření záležitosti spolupracoval s kontrolním orgánem, učinil nápravná opatření, aby do budoucna eliminoval obdobné pochybení, a že žádá správní orgán o zohlednění těchto skutečností.

Na základě kontrolních zjištění vyplývajících z protokolu o kontrole, bylo s účastníkem řízení dne 3. července 2014 zahájeno správní řízení pro důvodné podezření ze spáchání správního deliktu podle ustanovení § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích. Oznámení o zahájení správního řízení bylo účastníkovi řízení odesláno dne 2. července 2014 a doručeno bylo dne 3. července 2014. Současně s oznámením o zahájení správního řízení byl účastník řízení poučen o svém právu navrhnout důkazy a činit jiné návrhy, vyjadřovat stanoviska po celou dobu řízení až do vydání rozhodnutí a dále o právu kdykoliv nahlédnout do správního spisu po předchozí domluvě se správním orgánem.

II. Správním orgánem bylo na základě kontrolních zjištění uvedených v protokolu o kontrole zjištěno, že nejméně u celkem [redacted] účastníků došlo k jednostranné změně smlouvy spočívající ve změně stávajícího tarifu na tarif FREE, aniž by byli tito účastníci informováni podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích v termínech pro zaslání vyúčtování v měsíci prosinci 2013 a lednu 2014. V prosinci 2013 se jedná o [redacted] telefonních čísel a v lednu 2014 se jedná o [redacted] telefonních čísel účastníků. Podle vyjádření společnosti O2 nebyla z její strany dodržena zákonná informační povinnost podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích nejméně ve vztahu ke 23 254 telefonním číslům při oznamování změny délky výpovědní doby a nejméně k 77 950 telefonním číslům účastníků při oznamování změny tarifu na tarif FREE. Tvrzení účastníka řízení, kterými uznává své pochybení, se kontrolou ne vždy a ne v celém rozsahu potvrdila, nicméně podle mínění správního orgánu ve svém souhrnu svědčí o systémovém selhání při vyrozumívání účastníků o změně smlouvy, jichž se ve vymezeném období změna smlouvy dotkla. Správní orgán při rozhodování o správním deliktu a o výši pokuty vzal za prokázané pochybení účastníka řízení, které lze nade vší pochybnost zjistit z předložených vzorků vyžádaných v rámci kontroly.

Na základě výsledků kontroly shrnutých výše a s přihlédnutím k nepřesnostem ve vyjádření společnosti O2 uznávajícího své pochybení, co do počtu telefonních čísel účastníků, u nichž došlo k nedodržení zákonných informačních povinností souvisejících se změnou smlouvy, má správní orgán za to, že vzhledem k poměru pochybení vyjádřených v kontrolních vzorcích, došlo ze strany společnosti O2 k systémovému pochybení, které se dotklo řádově desetitisíců účastníků. Správnímu orgánu se však podařilo prokázat nade vší pochybnost spáchání správního deliktu vymezeného ve výroku I. tohoto rozhodnutí celkem u 119 telefonních čísel účastníků, přičemž u 35 telefonních čísel z těchto 119 telefonních čísel z důvodů nesplnění informační povinnosti plynoucích ze změny dvou podstatných náležitostí smlouvy – změny tarifu a změny délky výpovědní doby.

Podle ustanovení § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích se podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dopustí správního deliktu tím, že nevyrozumí účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy nebo o jeho právu bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.

Dle ustanovení § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích, může správní orgán za spáchání správního deliktu dle § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích uložit pokutu až do výše 10.000.000,- Kč.

Podle § 120 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích se při určení výměry pokuty právnické osobě přihlédne k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům a k okolnostem, za nichž byl spáchán.

Při úvahách o stanovení výše sankce za správní delikt, správní orgán tedy v souladu s § 120 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích přihlédl k závažnosti správního deliktu, ke způsobu spáchání, k následkům a okolnostem správního deliktu.

Společenským zájmem chráněným ustanovením § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích je zájem na tom, aby účastníci smlouvy mohli bez sankce ukončit smlouvu v případě, že poskytovatel služeb elektronických komunikací přistoupí k jednostranné změně smlouvy. Zákon o elektronických komunikacích tak určitým způsobem vyvažuje silnější postavení poskytovatele služeb elektronických komunikací, když účastník poskytuje toto právo bez sankce ukončit smlouvu v případech, kdy účastník fakticky nemá možnost ovlivnit obsah smlouvy. Porušení ustanovení § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ze strany společnosti O2 lze hodnotit jako zjevné ohrožení smyslu a účelu tohoto ustanovení a dané jednání je tak třeba hodnotit jako útok proti tomuto zákonem chráněnému společenskému zájmu.

Odpovědnost poskytovatele služeb za dodržení § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích je zákonem konstruována jako objektivní povinnost, správní orgán nicméně při úvahách o výši pokuty zvažoval, zdali jsou zde okolnosti svědčící pro úmysl, či nedbalost účastníka řízení. S ohledem na přijatá nápravná opatření jako bylo rozeslání osobních dopisů a dále také poskytnutí dodatečné lhůty pro ukončení smlouvy i po provedené změně tarifu a vynaložené náklady na ně, nedospěl správní orgán k závěru, že by případný prospěch plynoucí ze změny smlouvy, aniž by byli účastníci informováni ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, převážil nad náklady dodatečně vynaloženými ze strany společnosti O2 na odstranění závadného stavu. Tyto okolnosti správní orgán hodnotí jako mírně polehčující a svědčící o nedbalostním jednání účastníka řízení, což správní orgán zohledňuje ve výši uložené pokuty.

Co se týče závažnosti, správní delikt podle ustanovení § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích, spočívající v tom, že společnost O2 nevyrozuměla účastníky v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy nebo o jejich právu bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, patří s ohledem na maximální výši sankce k těm závažnějším, když maximální zákonem stanovená výše sankce hrozící za spáchání správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích je druhou nejvyšší, kterou je možné podle zákona o elektronických komunikacích uložit. Tuto okolnost správní orgán posoudil jako přitěžující, pro kterou se při úvahách o výši sankce pohyboval k horní hranici zákonné sazby.

Ohledně způsobu spáchání správní orgán má za to, že se společnost O2 správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích dopustila tím, že informaci o změně smlouvy spočívající ve změně tarifu spojila s vyrozuměním o změně Všeobecných podmínek ke dni 8. 2. 2014 z důvodu změn vyžadovaných novou právní úpravou (novela zákona o elektronických komunikacích a nová soukromoprávní úprava), a dále z důvodu změny délky výpovědní doby z původních až 8 týdnů na 6 týdnů. Změna Všeobecných podmínek ke dni 8. 2. 2014 byla oznamována na první straně vyúčtování a ohledně podrobností změny tarifu bylo odkazováno na podrobný Rozpis vyúčtování služeb vztahující se ke konkrétnímu telefonnímu číslu, kterého se změna týkala. U informace

a podrobnostech o změně tarifu nebyla uvedena informace o možnosti účastníků smlouvy ukončit smlouvu ke dni účinnosti této změny ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. Informace o možnosti ukončit smlouvu bez sankce v případě nesouhlasu se změnou smlouvy byla uvedena pouze v souvislosti a s uvedením lhůty vztahující se ke změně Všeobecných podmínek. Tato vyúčtování sice obsahovala informaci o změně smlouvy a o možnosti ukončit smlouvu bez sankce v případě neakceptace změny smlouvy, avšak omezovala toto právo účastníka dnem nabytí účinnosti Všeobecných podmínek, tedy 8. únorem 2014. Tímto jednáním společnost O2 vyloučila právo účastníka ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ukončit smlouvu ke dni účinnosti změny smlouvy spočívající ve změně na tarif FREE v případě neakceptace této změny. Pochybením společnosti O2 některá vyúčtování neobsahovala vůbec informaci o změně smlouvy, tedy chyběla zde informace o změně tarifu, o změně Všeobecných podmínek a dále též o možnosti ukončit smlouvu bez sankce ke dni účinnosti změny smlouvy. Toto jednání se dotklo blíže nezjištěného počtu účastníků, avšak na základě vyjádření společnosti O2 zejména ze dne 5. března 2014, 7. března 2014 a 16. dubna 2014 se lze důvodně domnívat, že se jednalo o desetitisíce účastníků a u všech bylo i s ohledem na skutečnost, že společnost O2 svou informační povinnost podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ani jiným způsobem nesplnila, jejich právo smlouvu ukončit minimálně ohroženo. Tyto okolnosti správní orgán posoudil jako přitěžující, pro které se při úvahách o výši sankce pohyboval směrem k horní hranici zákonné sazby. Jako polehčující okolnost hodnotí správní orgán skutečnost, že společnost O2 při zjištění pochybení, projevila snahu dodatečně splnit svou informační povinnost v souvislosti se změnou tarifu na tarif FREE ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích a svým účastníkům zahrnutých do plánu změny tarifu na tarif FREE, rozesílala osobní dopisy, ve kterých vyrozumívala o změně tarifu a o možnosti ukončit smlouvu v případě neakceptace této změny a to i v dodatečné lhůtě, tedy i po samotné provedené změně tarifu.

Co do následků správního deliktu správní orgán uvádí, že účastník řízení nedodržel svou zákonnou povinnost informovat o změně smlouvy ve lhůtě nejméně 1 měsíc před samotnou změnou smlouvy, v případě změny podstatné náležitosti smlouvy, nebo změny vedoucí ke zhoršení postavení účastníka rovněž o právu účastníka smlouvu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nebude nové podmínky účastník akceptovat. Svá pochybení se společnost O2 snažila napravit rozesláním osobních dopisů a taktéž vytištěním dodatečné informace o změně Všeobecných podmínek na vyúčtováních s datem vystavení v lednu 2014 a v případě změny tarifu taktéž poskytnutím dodatečné lhůty pro ukončení smlouvy. Tuto okolnost hodnotí správní orgán jako polehčující, pro kterou se při úvahách o výši sankce pohyboval k dolní hranici zákonné sazby. Společnost O2 se dopustila správního deliktu tím, že v zákonné lhůtě neinformovala o změně smlouvy, nicméně vynaložila úsilí a dodatečné náklady spojené s rozesláním osobních dopisů, aby toto své pochybení napravila.

K uvedení okolností spáchání správního deliktu správní orgán uvádí, že společnost O2 využila situace, kdy zde existovala povinnost poskytovatelů zpracovat nejpozději ke dni 8. února 2014 novelu zákona o elektronických komunikacích do smluv o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, dále povinnost přizpůsobit své smluvní podmínky nové soukromoprávní úpravě a rozhodla se současně přistoupit ke změně délky výpovědní lhůty z původních až 8 týdnů na 6 týdnů. Na stejné období roku 2014 připadla i vlna změny tarifů na tarify FREE, ke které společnost O2 přistoupila z vlastního rozhodnutí. Z každé této změny smlouvy plyne pro společnost O2 povinnost informovat své účastníky ve lhůtě o podstatě změny smlouvy a v případě změny podstatné náležitosti či změny vedoucí ke zhoršení postavení účastníka a nejde-li o změnu smlouvy vyžadovanou změnou právní úpravy taktéž prokazatelně informovat účastníka o jeho právu smlouvu bez sankce ukončit ke dni účinnosti změny, jestliže tyto změny neakceptuje, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Ačkoliv bylo zcela na rozhodnutí společnosti O2, jak naplánuje harmonogram jednotlivých změn smlouvy tak, aby informační povinnosti dle požadavků

§ 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích byly beze zbytku splněny, nemůže správní orgán nepřihlédnout k rychlosti reakce společnosti O2 při zjištění pochybení, spolupráci v průběhu kontroly a ke snaze společnosti O2 situaci napravit. Toto správní orgán hodnotí jako polehčující okolnost, pro kterou se při úvahách o výši sankce pohyboval k dolní hranici zákonné sazby.

Po provedeném zhodnocení shromážděných důkazů a s přihlédnutím ke všem zjištěným okolnostem dospěl správní orgán k závěru, že protiprávní jednání bylo účastníku řízení spolehlivě prokázáno a uložená pokuta odpovídá míře zavinění, společenské nebezpečnosti jednání a splňuje výchovný a preventivní účel.

Správní orgán na základě provedených důkazů, jakož i na základě vlastních zjištění rozhodl o pokutě tak, jak je uvedeno ve II. výroku tohoto rozhodnutí.

III. Vzhledem ke skutečnosti, že účastník řízení vyvolal řízení porušením své právní povinnosti, uložil mu správní orgán povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou, podle § 6 odst. 1 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého zisku, které správní orgán hradí jiným osobám a o výši paušální částky nákladů řízení, jak je uvedeno ve III. výroku tohoto rozhodnutí.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k předsedovi Rady Českého telekomunikačního úřadu, a to na adresu Český telekomunikační úřad, odbor kontroly a ochrany spotřebitele, pošt. přihrádka 02, 225 02 Praha 025. Rozklad je třeba podat v počtu dvou stejnopisů. Rozklad lze podat rovněž přímo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, nebo v případě, kdy účastník řízení disponuje zaručeným elektronickým podpisem, na adresu: podatelna@ctu.cz.

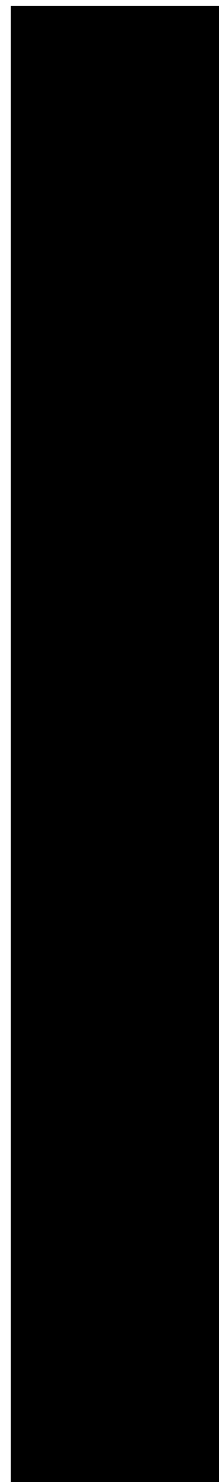
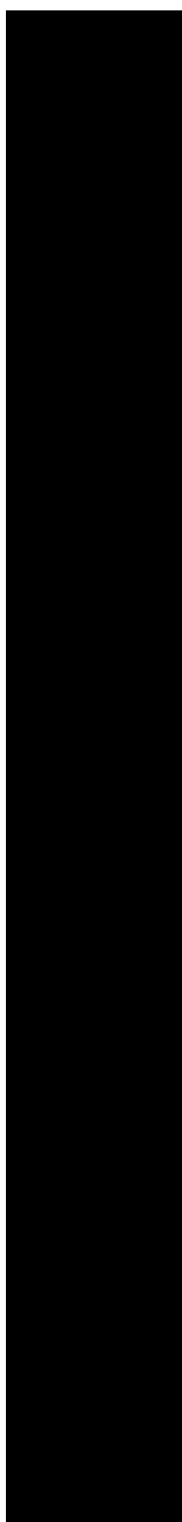
Ing. Miroslav Charbuský v. r.
ředitel odboru
kontroly a ochrany spotřebitele

Otisk úředního razítka

Za správnost vyhotovení:
Martina Pudilová

Příloha č. 1 části I. výroku

Seznam telefonních čísel, u kterých účastník řízení neinformoval o změně smlouvy spočívající ve změně údaje o ceně jako podstatné náležitosti smlouvy dle § 63 odst. 1 písm. e) zákona o elektronických komunikacích v období od prosince 2013 do ledna 2014 za podmínek a v souladu s § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích



Příloha č. 2 části I. výroku

Seznam telefonních čísel, u kterých účastník řízení neinformoval o změně smlouvy spočívající ve změně délky výpovědní doby jako podstatné náležitosti smlouvy dle § 63 odst. 1 písm. g) zákona o elektronických komunikacích v období od prosince 2013 do ledna 2014 za podmínek a v souladu s § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích

