



Český telekomunikační úřad

## **Akreditace cenových kalkulaček**

## Obsah

1	ÚVOD .....	3
2	ROZSAH SROVNÁVANÝCH SLUŽEB .....	3
3	AKREDITAČNÍ KRITÉRIA PRO HODNOCENÍ CENOVÉ KALKULAČKY .....	4
4	POSTUP PŘI AKREDITACI .....	5

## 1 Úvod

Úkolem Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Úřad“) podle § 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, je chránit zájmy uživatelů. Jedním z nástrojů jak toho dosáhnout, je umožnit uživatelům jednoduchým a přehledným způsobem srovnat ceny služeb elektronických komunikací a umožnit jim vybrat si pro ně nejvhodnější službu.

Pro existenci zdravého konkurenčního prostředí na maloobchodních trzích elektronických komunikací má zásadní význam chování uživatelů služeb. Aktivní uživatelé vyhledávající a porovnávající ceny a podmínky služeb jednotlivých operátorů, mohou nacházet lepší poskytovatele komunikačních služeb, a tím pozitivním způsobem ovlivňovat konkurenci (aktivitu operátorů) na celém trhu. Aktivní uživatelé porovnávající nabídky jednotlivých operátorů pak přinášejí prospěch i ostatním uživatelům, kteří mohou jednak těžit ze zvýšené konkurence na dotčených trzích a jednak sami využívat rad aktivnějších uživatelů, aniž by sami služeb cenových kalkulaček využívali.

Jedním z vhodných nástrojů k dosažení tohoto cíle je cenová kalkulačka, která na základě vstupních údajů konkrétních uživatelů vybere pro ně relativně nejvhodnější nabídky služeb.

Cíle, které by měla cenová kalkulačka za účelem ochrany uživatele naplnit, jsou:

- zvýšení transparentnosti cen za služby elektronických komunikací,
- zlepšení orientace uživatelů v cenách služeb elektronických komunikací,
- zvýšení informovanosti uživatele o poskytovatelích služeb,
- pomocí cenového kalkulátoru vybrat cenově výhodnou službu (tarif) pro uživatele.

Úřad se na základě posouzení obvyklé praxe v ostatních členských zemích EU rozhodl pro variantu zajištění cenové kalkulačky prostřednictvím jím akreditovaných portálů, které poskytují zájemcům informace o cenových nabídkách poskytovatelů služeb a jejich porovnávání za účelem výběru nejvýhodnější nabídky pro zájemcem definovaný typ služby a rozsah jejího používání.

K zajištění uvedeného proto Úřad zveřejňuje tento dokument upravující podmínky a postup akreditace provozovatelů cenových kalkulaček tak, aby je Úřad mohl prezentovat a odkazovat na ně na svých internetových stránkách.

## 2 Rozsah srovnávaných služeb

Cílem Úřadu je pomoci uživatelům při výběru některé z veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Za tímto účelem mohou Úřad o poskytnutí akreditace požádat provozovatelé cenových kalkulaček u jakékoliv z následujících okruhů služeb zahrnujících jednotlivé dílčí služby poskytované operátory:

- služby poskytované prostřednictvím fixní sítě,
- služby poskytované prostřednictvím mobilní sítě,
- služby širokopásmového přístupu k síti Internet,
- služby prostřednictvím kabelových televizí,

- kombinace služeb v rámci balíčků.

Konkrétní rozsah služeb srovnávaných cenovou kalkulačkou je určen provozovatelem cenové kalkulačky.

### **3 Akreditační kritéria pro hodnocení cenové kalkulačky**

Cenová kalkulačka, aby naplnila výše uvedené cíle, musí splňovat následující kritéria:

#### **a) Dostupnost**

- nabízí on-line cenové srovnání služeb,
- poskytne uživateli na vyžádání bližší informace k provedenému cenovému srovnání (tj. k nabídnutým službám, možnostem přechodu k nové službě),
- umožní výběr tarifu i pro zdravotně postižené osoby a jiné speciální kategorie uživatelů, např. studenti, v závislosti na existenci speciálních nabídek pro určité kategorie uživatelů u operátorů.

#### **b) Účtování**

- nabízí cenová srovnání pro koncové uživatele zdarma.

#### **c) Přesnost a aktuálnost**

- poskytne přesné informace o cenách a tarifech včetně speciálních (akčních) nabídek,
- poskytuje aktuální údaje, ty jsou aktualizovány nejméně jednou za měsíc a údaj o poslední provedené aktualizaci je zveřejněn na úvodní stránce cenové kalkulačky.

#### **d) Transparentnost a nezávislost**

##### **Provozovatel:**

- uvede v informacích na webových stránkách, zda je či není majetkově závislý na operátorovi, jehož ceny srovnává,
- uvede v informacích na webových stránkách, jakým způsobem získává prostředky pro svou činnost,
- zveřejní výsledky provedeného srovnání objektivním způsobem, tzn. například, že umožní třídít výsledky podle ceny, pokud vyjdou dva tarify se stejnou cenou, budou řazeny abecedně podle názvu operátora,
- zajistí, aby v případě, že cenová kalkulačka zveřejňuje přímé odkazy na stránky operátorů (např. za účelem objednání služby), byl tento odkaz uveden pro všechny operátory (kteří on-line objednávku služby umožňují) tak, aby nebyl některý z operátorů znevýhodněn,
- uvede alespoň tři nejvýhodnější tarify pro uživatele na základě zadaných vstupních údajů.

#### **e) Komplexnost:**

- zahrne dostatečný počet operátorů na trhu,
- zahrne všechny nabízené tarify dané služby u všech srovnávaných operátorů, včetně veřejně dostupných krátkodobých akvizičních nabídek,

- v případě hlasových služeb zohlednění tarifkací a případně další podmínky účtování (např. volné minuty),
- u každého zobrazeného tarifu uvede více informací (jako detailní ceny, tarifní podmínky a další parametry služeb, aby uživatel mohl při výběru zohlednit nejen cenu, ale i jiné podmínky), uživatel by měl mít možnost dostat se snadným způsobem ze stránek cenové kalkulačky (proklikem) na všeobecné podmínky poskytovatelů srovnávaných služeb tak, aby se před objednáním nového tarifu mohl seznámit se svými právy a povinnostmi,
- v případě, kdy je to vhodné (např. jsou-li srovnávané služby poskytovány prostřednictvím různých technologií), jsou uživatelé poučeni i o jiných faktorech než je cena služby či nominální parametry služeb a jsou odkázáni na webové stránky poskytující informace o kvalitě služeb<sup>1</sup>,
- v případě, že srovnávaný operátor nepůsobí na celém území ČR, bere do úvahy i lokalizaci uživatele, případně uvede informace o geografické dostupnosti služby daného operátora.

Ve výše uvedených bodech uvedl Úřad požadavky na provozovatele cenových kalkulaček, jejichž splnění bude podmínkou pro udělení akreditace. Postup pro udělení akreditace je uveden v následující kapitole.

## 4 Postup při akreditaci

- 1) Provozovatelé cenových kalkulaček, kteří budou mít zájem o spolupráci s Úřadem, kontaktují Úřad s žádostí o udělení akreditace. Žádost o udělení akreditace bude obsahovat stručný popis cenové kalkulačky, kterou provozují. Popis by měl zahrnovat následující informace:
  - jakým způsobem jsou naplněna kritéria stanovená Úřadem v části 3,
  - kdy byla kalkulačka zprovozněna,
  - služby, které kalkulačka srovnává,
  - počet operátorů zahrnutých do srovnání,
  - jak jsou ceny srovnání kalkulovány,
  - jak mohou uživatelé získat informace, např. na webové stránce, pomocí zákaznické linky, atd.,
  - kolik zákazníků využilo kalkulačku ke srovnání služeb nebo změně poskytovatele,
  - jak funguje obchodní model (tj. zda provozovatel získává provize od operátorů, v případě, že poskytuje i objednání služby, zda zákazníci platí za přístup k těmto službám).

Úřad v případě potřeby může požádat o předložení dalších informací.

- 2) V případě, že provozovatel cenové kalkulačky předloží informace uvedené v bodě 1), bude pozván Úřadem k jednání, na kterém bude demonstrovat funkčnost cenové kalkulačky a příp. další související služby a zodpoví dotazy Úřadu.
- 3) Pokud bude Úřadem shledáno, že cenová kalkulačka splňuje kritéria uvedená v části 1, požádá nezávislého analytika, aby provedl technický audit kalkulačky

<sup>1</sup> Např. <http://speedmeter.internetprovsechny.cz/>.

a procesů s tím souvisejících. Úspěšný provozovatel kalkulačky následně uzavře smlouvu s Úřadem a získá od ČTÚ certifikát o akreditaci.

4) Akreditace bude obnovována a podrobena každoročně nezávislému auditu.

Akreditace může být s ohledem na princip nediskriminace udělena libovolnému počtu provozovatelů cenových kalkulaček, po splnění kritérií uvedených v části 3 tohoto dokumentu. Po udělení akreditace odkáže Úřad na svých webových stránkách přímo na cenové kalkulačky, které splnily výše uvedená kritéria a získaly akreditaci. Po dohodě s provozovatelem cenové kalkulačky může být tento odkaz doplněn o logo cenové kalkulačky.

Provozovatel, který obdrží akreditaci, uvede na svých stránkách informaci o obdržené akreditaci a logo akreditace (sestavující z loga Úřadu s textem: „Schváleno Českým telekomunikačním úřadem“), včetně období, na které mu byla akreditace udělena (sestavující z data udělení akreditace a data uplynutí roční lhůty, na kterou byla akreditace udělena).

Změny, které by mohly mít vliv na způsob plnění podmínek uvedených v části 3 tohoto dokumentu, oznámí provozovatel akreditované cenové kalkulačky před jejich uskutečněním Úřadu.

V případě, že v průběhu ročního období, na které se vztahuje udělená akreditace, změní provozovatel cenové kalkulačky některé principy tak, že již nebudou naplněna kritéria uvedená v části 3 tohoto dokumentu, odebere Úřad akreditaci. Informaci o odebrání akreditace Úřad zveřejní na svých webových stránkách a provozovatel cenové kalkulačky odstraní ze svých webových stránek logo akreditace.

O obnovu udělení akreditace žádá provozovatel cenové kalkulačky měsíc před uplynutím roční lhůty, na kterou byla akreditace udělena.

#### Kontakt pro zájemce o akreditaci:

Písemný kontakt:

Český telekomunikační úřad  
odbor ekonomické regulace  
Sokolovská 219, Praha 9  
Poštovní příhrádka 02  
225 02 Praha 025

Telefonický kontakt:

Ing. Pavel Šubrt  
tel. 224 004 843

E-mail:

[SubrtP@ctu.cz](mailto:SubrtP@ctu.cz)