



Praha 3. září 2014
Čj. ČTÚ-38 773/2014-610/III. vyř.

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) jako příslušný orgán státní správy podle § 108 odst. 1 písm. a) 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 výsledků veřejné konzultace uskutečněné podle § 130 zákona, rozhodnutí Rady Úřadu podle § 107 odst. 9 písm. b) bod 2 zákona a k provedení § 9 a § 12 odst. 1 písm. a) zákona vydává opatření obecné povahy

**všeobecné oprávnění č. VO-S/1/09.2014-5,
kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví
podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn**

Článek 1

Všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn, se mění takto:

V článku 2 odstavec 2 zní:

„(2) Konkrétní podmínky, týkající se § 10 odst. 1 písm. f) zákona jsou následující:

a) pro účely tohoto všeobecného oprávnění se identifikátorem rozumí jedinečný alfanumerický kód, který musí spotřebitel sdělit poskytovateli služby elektronických komunikací, aby mohl uplatnit právo na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací,

b) v případech, kdy je při poskytování služby elektronických komunikací podle § 8 odst. 1 písm. b) zákona vytvářen nad rámec identifikačních údajů uvedených v účastnické smlouvě identifikátor podle písmene a), předá poskytovatel služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby ukončeno nebo změněn její rozsah, tento identifikátor spotřebiteli, který s ním má uzavřenou smlouvu o poskytování služby elektronických komunikací, a to bezodkladně po jeho vytvoření nebo získání spolu s informací, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá (dále též „informace“),

c) poskytovatel služby elektronických komunikací předá identifikátor a informaci podle písmene b) spotřebiteli způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. V případě dohody spotřebitele a poskytovatele služby elektronických komunikací předá poskytovatel služby elektronických komunikací identifikátor a informaci spotřebiteli jiným způsobem, pokud tímto způsobem získá spotřebitel identifikátor a informaci rychleji. V případě jednoznačné identifikace spotřebitele při osobním jednání v provozovnách či jiných kontaktních místech poskytovatele služby předá poskytovatel služby elektronických komunikací spotřebiteli identifikátor a informaci bezodkladně, a to na místě v písemné formě,

d) při realizaci práva spotřebitele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, nebude poskytovatel služeb vedle údajů obsažených ve smlouvě o poskytování dotčené služby nebo na zaslaných vyúčtováních za tuto službu požadovat od spotřebitele další identifikátory nad rámec identifikátorů podle písmene b).“.

Článek 2

Účinnost

Toto všeobecné oprávnění nabývá účinnosti prvním dnem třetího kalendářního měsíce následujícího po dni jeho zveřejnění v Telekomunikačním věstníku.

Odůvodnění

Úřad vydává všeobecné oprávnění č. VO-S/1/09.2014-5, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn.

K článku 1:

Změna všeobecného oprávnění stanovuje v souladu s § 10 odst. 1 písm. f) zákona konkrétní podmínky potřebné pro ochranu spotřebitelů.

Podmínky článku 2 přispívají k ochraně spotřebitelů v souladu s § 5 odst. 3 písm. b) zákona, který stanoví, že Úřad prosazuje zájmy koncových uživatelů zejména tím, že při své činnosti zajišťuje v souladu s ustanoveními zákona vysokou úroveň ochrany spotřebitelů. Již stávající znění všeobecného oprávnění bylo přijato za účelem poskytnout spotřebitelům potřebnou ochranu a zajistit, aby měli přístup k identifikátorům nezbytným pro tímto všeobecným oprávněním vyjmenované účely, a aby nedocházelo k prodlení při jeho předávání.

Úpravou podle článku 2 všeobecného oprávnění je také v souladu s § 5 odst. 1 písm. b) zákona zajišťováno, aby nedocházelo k narušování nebo omezování hospodářské soutěže v odvětví elektronických komunikací.

Pro účely pochopení podmínek všeobecného oprávnění bylo třeba nejdříve co nejsrozumitelněji definovat pojem „identifikátor“. Definice pojmu „identifikátor“, která je uvedena v písmenu a), vedle samotného vymezení pojmu, stanovuje také, za jakým účelem lze identifikátor ze strany spotřebitele využívat. Tato definice zůstává beze změny oproti původnímu znění všeobecného oprávnění, protože nezpůsobuje výkladové ani aplikační problémy.

V písmenu b) je stanovena konkrétní podmínka k poskytování služeb elektronických komunikací, a to konkrétně, že poskytovatelé služeb elektronických komunikací musí předávat identifikátory spotřebiteli bez zbytečného odkladu po jejich vytvoření nebo získání. V zájmu dostatečné informovanosti spotřebitelů musí být společně s identifikátorem poskytnuta také informace o jeho využití. Rozdíl od předchozí úpravy Úřad zpřesnil znění písmene b) tak, aby bylo jednoznačně zřejmé, který konkrétní poskytovatel služeb elektronických komunikací předává tento identifikátor. Důvodem pro úpravu je stávající znění všeobecného oprávnění, na jehož základě by bez provedení úpravy mohly vznikat výkladové nejasnosti, o kterého

poskytovatele služby elektronických komunikací se jedná. Úřad dále upravil text písmene b) tak, aby bylo jednoznačně zřejmé, že se ustanovení vztahuje na identifikátor definovaný v písmenu a). Důvodem pro úpravu je odstranění jakýchkoli výkladových nejasností týkajících se identifikátoru.

Na základě obdržených podnětů zejména ze strany subjektů působících na trhu dospěl Úřad k závěru, že aplikace této úpravy všeobecného oprávnění nenaplnila v plné míře původní záměr Úřadu, tedy zejména v té části, kde má docházet k bezodkladnému předání identifikátoru spotřebiteli. Bezodkladně přitom znamená neprodleně bez dalších průtahů poté, co jsou splněny podmínky pro předání identifikátoru. Jedná se o pojem, který je běžně používán v legislativní praxi. V praxi dochází k prodlení při předávání identifikátoru především proto, že někteří poskytovatelé služeb neumožňují předávat identifikátor jiným způsobem, než prostřednictvím poštovních služeb. Pro tento případ komunikace není využíván obvyklý způsob komunikace mezi poskytovatelem a účastníkem tak, jak je tomu při zasílání vyúčtování nebo sdělování dalších důležitých informací. Tyto praktiky při předání identifikátoru vedou k omezení uplatnění práva spotřebitele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací a současně představují překážku pro rozvoj efektivní konkurence.

Zákon předpokládá některé formy komunikace mezi účastníkem a poskytovatelem služeb elektronických komunikací při předávání informací. Upraven je způsob zasílání vyúčtování, a to v § 64 odst. 2 a 5 zákona. Komunikace účastníka s poskytovatelem služeb je také upravena pro případy předávání informací o možnosti a způsob, jak ukončit smlouvy, a to podle § 63 odst. 10 zákona (obdobně též § 63 odst. 6 zákona). Tyto informace jsou předávány způsobem, který si účastník zvolí pro zaslání vyúčtování. Pro předávání identifikátorů není praxe blíže regulována zákonem. Úřad považuje identifikátor za velmi důležitou informaci, zejména je-li podmínkou pro realizaci jeho práva na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací. Protože předávání identifikátoru probíhá u některých poskytovatelů služeb odlišně od zasílání vyúčtování a předávání dalších důležitých informací, tedy mimo rámec běžného způsobu komunikace mezi poskytovatelem služeb a spotřebitelem, který je jeho zákazníkem, považuje Úřad za nutné předávání identifikátoru touto cestou upravit a především upřesnit způsoby jeho předávání.

Předání identifikátoru by mělo proběhnout způsobem obvyklým pro komunikaci mezi účastníkem, respektive spotřebitelem, a poskytovatelem služeb. Za takový způsob je třeba považovat zejména způsob používaný při zasílání vyúčtování a dalších důležitých informací souvisejících např. s ukončováním smlouvy. Předávání identifikátoru způsobem shodným se zasíláním vyúčtování považuje Úřad za minimum, které musí plnit poskytovatelé služeb elektronických komunikací vůči spotřebitelům. Úřad nicméně nevylučuje ani možnost, že v případě dohody spotřebitele s poskytovatelem služeb dojde k předání identifikátoru také jiným způsobem, který však bude efektivnější a rychlejší oproti předávání způsobem používaným při zasílání vyúčtování. Možné způsoby komunikace, které poskytovatel služby nabízí, musí být obsaženy ve smluvních podmínkách poskytovatele. Identifikátor může být zaslán zejména pomocí textových zpráv, prostřednictvím elektronické pošty, přes samoobslužný kanál nebo telefonicky.

Změna ve všeobecném oprávnění dále spočívá v doplnění článku 2 o písmeno c) a v označení dosavadního písmene c) jako písmene d).

V novém písmenu c) jsou konkretizovány podmínky předávání identifikátoru v případech, kdy dojde k jednoznačné identifikaci spotřebitele. Jde o případy, kdy účastník činí úkony směřující k ukončení služby, změně rozsahu služby nebo změně poskytovatele služby osobně přímo na provozovně případně k tomu určených kontaktních místech poskytovatele

služby a je možné provést jednoznačnou identifikaci účastníka předložením dokladu (např. občanským průkazem nebo cestovním pasem), který prokazuje jeho skutečnou totožnost. V tomto případě je nezbytné, pokud je i přes jednoznačnou identifikaci účastníka vydání identifikátoru nutné, aby byl identifikátor účastníku předáván ihned na místě po jeho vygenerování nebo získání, a to z vlastní iniciativy poskytovatele služeb elektronických komunikací. Spolu s identifikátorem je třeba zároveň předat také informaci, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá. Jak identifikátor, tak tyto informace je nutné předat prokazatelně na místě v písemné formě.

V písmenu d), které bylo doposud označeno jako písmeno c), je stanovena podmínka, že poskytovatel služby elektronických komunikací nesmí po spotřebiteli požadovat širší rozsah identifikátorů, než má k dispozici při žádosti o změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací. Tato podmínka je nezbytná z pohledu ochrany spotřebitele. Po spotřebiteli v případě, že již disponuje veškerými identifikátory potřebnými pro realizaci práva na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, nesmí být požadován další dodatečný identifikátor tak, aby spotřebitel nebyl omezován či mu nebylo jinak bráněno v realizaci těchto práv. Text ustanovení písmene d) zůstává také beze změn. Úřad pouze na začátku ustanovení písmene d) nahradil slovo „pro“ za „při“ a dále na konci ustanovení nově odkazuje na ustanovení pod písmenem b) místo stávajícího písmene a). Těmito úpravami došlo k odstranění nepřesnosti způsobující výkladové a aplikační problémy.

Změna všeobecného oprávnění nebude mít žádné významné dopady do systémů poskytovatelů služeb elektronických komunikací, ani nevyvolá žádné zásadní dodatečné náklady u poskytovatelů služeb, a to s ohledem na skutečnost, že poskytovatelé služeb elektronických komunikací jsou již nyní schopni předávat a předávají informace včetně identifikátorů účastníkům různými způsoby.

Změna všeobecného oprávnění povede k urychlení uplatnění vůle spotřebitele při změnách v poskytování služeb elektronických komunikací či změně poskytovatele služby elektronických komunikací, což rovněž napomůže rozvoji soutěže na trhu elektronických komunikací usnadněním přechodu účastníka k jinému poskytovateli služeb a ke zvýšení efektu uložených nápravných opatření na dotčených relevantních trzích.

K článku 2:

Účinnost tohoto všeobecného oprávnění je s ohledem na skutečnost, že všeobecné oprávnění může u některých poskytovatelů služeb elektronických komunikací vyžadovat změnu všeobecných podmínek, o které musí být s předstihem v souladu se zákonem informováni i účastníci, stanovena na první den třetího kalendářního měsíce následujícího po dni zveřejnění všeobecného oprávnění v Telekomunikačním věstníku.

Na základě § 130 zákona a podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě Úřad zveřejnil návrh všeobecného oprávnění č. VO-S/1/XX.2014-Y, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn. Připomínky k návrhu rozhodnutí bylo možno uplatnit do 21. července 2014. V této lhůtě uplatnily připomínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., O2 Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s.

V první připomínce společnost O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“) požadovala zaměnit výraz „uplatnit“ použitý v písmenu a) za „realizovat“. V odůvodnění připomínky společnost O2 uvedla, že takovou úpravou textu nebude v budoucnu docházet k výkladovým problémům.

Správní orgán připomínku zvážil a částečně akceptoval. Správní orgán ponechává výraz „uplatnit“ v písmenu a), nicméně upravil text článku 1 písm. b) a d) tak, aby nedocházelo k nejasnostem při výkladu.

V druhé připomínce společnost O2 požadovala upravit text článku 1 písm. c) tak, že navrhla nahrazení stávajícího znění všeobecného oprávnění formulací „poskytovatel služby elektronických komunikací prokazatelně předá identifikátor a informaci podle písmene b) spotřebiteli způsobem obvyklým pro komunikaci mezi spotřebitelem a poskytovatelem služby.“ Dle názoru společnosti O2 stávající znění písmene c) ukládá operátorům povinnost zasílat identifikátor stejným způsobem, jako zasílá vyúčtování, a ostatní, rychlejší způsoby předávání jsou tak téměř vyloučeny.

Správní orgán připomínku zvážil a neakceptoval ji. Správní orgán považuje za správné, že ve všeobecném oprávnění svázal formu předávání identifikátorů s formou předávání vyúčtování upravenou zákonem a je toho názoru, že se jedná o formu pro komunikaci mezi poskytovatelem služby a spotřebitelem obvyklou. Nad rámec uplatnění této formy komunikace správní orgán doplnil ustanovení písmene c) tak, aby umožnil využití jiných forem komunikace, a to zejména v případech, kdy je předání identifikátoru realizováno rychlejším a efektivnějším způsobem.

V poslední připomínce společnost O2 navrhovala změnu textu upravující nabytí účinnosti tak, aby toto všeobecné oprávnění nabylo účinnosti prvním dnem třetího kalendářního měsíce následujícího po dni jeho zveřejnění v Telekomunikačním věstníku.

Správní orgán akceptoval tuto připomínku a prodloužil lhůtu pro nabytí účinnosti všeobecného oprávnění podle návrhu společnosti O2, jelikož u některých poskytovatelů služeb elektronických komunikací může všeobecné oprávnění vyvolat změnu všeobecných podmínek.

V první části připomínky společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“) navrhovala změnit text článku 1 písm. b) a c) tak, aby bylo zřejmé, že identifikátor musí být v případě jednoznačné identifikace spotřebitele vytvořen a předán ihned na místě spolu s informací, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá. Za účelem zpřesnění a zpřehlednění textu požadovala společnost T-Mobile spojit text písmene b) a c) do jednoho bodu.

Správní orgán připomínku zvážil a neakceptoval ji. Správní orgán konstatuje, že navrhovanou úpravou by nedošlo oproti stávajícímu stavu k žádné změně. Nahrazením slova „bezodkladně“ slovem „ihned“ nebude nijak ovlivněn výklad stávajícího textu. Jak správní orgán uvádí výše, předávání identifikátoru formou zvolenou pro zasílání vyúčtování považuje za obvyklý způsob komunikace mezi poskytovatelem služby a spotřebitelem, nicméně nijak navrhovanou úpravou textu všeobecného oprávnění nevylučuje předávání identifikátoru jinou, rychlejší formou, jak uvádí i v rámci vypořádání připomínky společnosti O2. Současně ustanovení písmene c) v případě, že dojde k osobnímu jednání na provozně či jiném kontaktním místě poskytovatele služby, ukládá předat identifikátor na místě bez zbytečných průtahů, tedy v podstatě ihned po splnění všech nezbytných podmínek pro jeho předání.

Ve druhé části připomínky společnost T-Mobile navrhovala, s ohledem na spojení textu písmene b) a c) do jednoho bodu, přejmenování písmene d) na písmeno c).


Správní orgán připomínku s ohledem na vypořádání první připomínky neakceptoval.

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. požadovala upravit text článku 1 písm. c) zněním: „poskytovatel služby elektronických komunikací předá identifikátor a informaci podle písmene b) spotřebiteli způsobem, který si účastník pro sdělení tohoto identifikátoru zvolil, pro zaslání vyúčtování. V případě jednoznačné identifikace spotřebitele při osobním jednání v provozovnách či jiných obdobných kontaktních místech poskytovatele služby předá poskytovatel služby elektronických komunikací spotřebiteli identifikátor a informaci ihned v písemné formě.“

Správní orgán připomínku zvážil a částečně ji akceptoval. Jak správní orgán uvádí výše, považuje za správné, že ve všeobecném oprávnění svázal formu předávání identifikátorů s formou předávání vyúčtování upravenou zákonem. Zároveň správní orgán nevyklučuje předávání identifikátorů také jinou formou, zejména pokud k tomuto předání dojde rychlejším a efektivnějším způsobem, např. prostřednictvím SMS, emailu apod. V tomto ohledu správní orgán upravil znění všeobecného oprávnění. Správní orgán dále neakceptoval doplnění spočívající v upřesnění jiných kontaktních míst.

V tabulce vypořádání připomínek zveřejněné na diskusním místě je uvedeno úplné znění všech připomínek a jejich vypořádání.




Za Radu Českého telekomunikačního úřadu:
Ing. Mgr. Jaromír Novák
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu