



# 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 18. června 2020  
Čj. ČTÚ-48 172/2019-610/XIII. vyř.

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 neuložit povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu:**

**služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle § 38 odst. 2 písm. e) Zákona.**

## Odůvodnění:

Povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle § 38 odst. 2 písm. e) Zákona (dále jen „dílčí služba VTA“) byla uložena společnosti O2 Czech Republic a.s. do 31. prosince 2020 rozhodnutím Rady Úřadu [čj. ČTÚ-41 366/2017-610/VI. vyř.](#) V tomto rozhodnutí Rada Úřadu také stanovila seznam povinných VTA na rok 2018. V souladu s tímto rozhodnutím v následujících letech Rada Úřadu stanovila seznam povinných VTA na roky 2019 (rozhodnutí [čj. ČTÚ-24 277/2018-610/VI. vyř.](#)) a 2020 (rozhodnutí [čj. ČTÚ-24 028/2019-610/VI. vyř.](#)).

Podle § 39 odst. 3 Zákona Úřad alespoň jednou za dva roky přezkoumává, zda trvají důvody, na jejichž základě byla uložena povinnost poskytovat dílčí službu VTA. Úřad proto dne 26. listopadu 2019 zahájil přezkum, zda takové důvody nadále trvají, a to sdělením této skutečnosti.

Úřad při vyhotovení tohoto záměru využil poznatků a informací získaných od následujících subjektů: O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., Vodafone Czech Republic a.s., UPC Česká republika, a.s., Nordic Telecom s.r.o., Nej.cz s.r.o., Česká asociace elektronických komunikací z.s., ISP Alliance a.s., Elpida o.p.s. (Linka seniorů), Cesta z krize, z.ú. (Ztracené dítě), Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, dTest, o.p.s., Svaz měst a obcí České republiky, Sdružení místních samospráv ČR, Národní rada osob se zdravotním postižením ČR a Aplikace Záchranka, z.ú. Úřad vyhodnotil také informace z dostupných veřejných zdrojů a další zjištění Úřadu získaná z vlastní úřední činnosti.

Úřad vycházel při svém posuzování z aktuálních počtů VTA (a veřejných telefonních stanic, které jsou v tomto záměru řazeny také pod pojem „VTA“) provozovaných v rámci univerzální služby a vývoje jejich počtu za poslední roky, z přehledu objemů volání z VTA v rámci univerzální služby, který předává poskytovatel univerzální služby Úřadu jako podklad pro určení výše čistých nákladů na univerzální službu, a z informace o cenové dostupnosti

služby VTA. Úřad se zabýval také stížnostmi na poskytování dílčí služby VTA, které má k dispozici.

Ve vyhodnocení vzal Úřad rovněž v úvahu i Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (dále jen „Kodex“), a návrh novely Zákona, která je transpozicí Kodexu.

Na základě všech zjištění Úřad konstatuje následující.

Provoz ze všech VTA (komerční i zařazené do univerzální služby) stabilně klesá, od roku 2014 do roku 2018 klesl na polovinu. Míra penetrace mobilními telefony v České republice je velmi vysoká. Podle poslední zveřejněné výroční zprávy Úřadu za rok 2018 je v České republice 15 mil. aktivních SIM karet. Z tohoto údaje lze dovodit, že existuje jen poměrně malé procento uživatelů, kteří mobilní telefon nevlastní, často ze svého osobního přesvědčení o nepotřebnosti takového přístroje.

Co se týče poplatků za provozování mobilního telefonu a cen za volání, nelze rozhodně konstatovat, že by volání z VTA bylo cenově výhodnější (a bylo konkurenčním substitutem volání z mobilního telefonu), když za volání z VTA do mobilní sítě je účtována cena 15 Kč za minutu a do sítě pevné 15 Kč za 3 minuty.

Úřad dále uvádí, že nelze konstatovat, že by VTA sloužil jako standardní komunikační prostředek pro málo volající uživatele, neboť provoz z VTA tvořil v roce 2018 pouhých 0,07 % provozu pevné sítě společnosti O2 Czech Republic a.s. a pouhých 0,008 % celkového provozu pevné i mobilní sítě této společnosti.

Při náhlé potřebě volání z VTA může být problémem také vysoký počet VTA, ze kterých lze volat pouze pomocí karty a není možné využít mince. V současné době je většina přístrojů na karty. K této skutečnosti Úřad konstatuje, že součástí uložené povinnosti není rozhodnutí, které a kolik VTA musí být mincovní a které na karty.

V souladu s výše uvedeným rozhodnutím jsou počty VTA určené jako povinně poskytované v letech 2018 – 2020 v rámci univerzální služby následující.

Rok	2018	2019	2020
Počet povinně poskytovaných VTA	4 162	2 950	1 425

Jedním z kritérií, která Úřad posuzoval, byl průměrný počet volání z jednoho VTA zařazeného do univerzální služby. Z přezkumu vyplynulo, že se jedná o stále se snižující číslo. V roce 2017 se jednalo průměrně o 20 volání/1 VTA, v roce 2018 o 14,7 volání/1 VTA a v roce 2019 o 7,3 volání/1 VTA. S ohledem na klesající tendenci v průběhu let Úřad předpokládá, že v následujících letech by došlo k ještě znatelnějšímu snížení. Vyšší počet volání vykazují pouze ty VTA, které jsou umístěné v obcích bez dostatečného signálu mobilního operátora. V roce 2020 je v souladu s tímto kritériem zařazeno do univerzální služby 5 obcí. V letech 2018 a 2019 byl průměrný počet volání z těchto VTA 52 ročně.

Mírný nárůst je patrný pouze u volání na tísňové linky, ale vzhledem k tomu, že počet volání na tyto linky netvoří ani 30 % z již tak nízkého celkového počtu volání z VTA zařazených do univerzální služby (v roce 2019 byla tedy uskutečněna průměrně 2,5 volání na tísňové linky z jednoho takto zařazeného VTA), Úřad se nedomnívá, že by se mělo jednat o skutečnost, která by s ohledem na nutnost respektování principu přiměřenosti regulace indikovala potřebnost uložení dílčí služby VTA. Lze také konstatovat, že jen určitá část z těchto volání je skutečně relevantních (tzn. na jejich základě dochází k reakci ze strany složek IZS). Výrazně klesá také počet volání z VTA na Linku bezpečí a Linku seniorů. Počet těchto volání tvoří 6 % (Linka bezpečí), resp. 3 % (Linka seniorů) volání ze všech volání uskutečněných z VTA zařazených do univerzální služby.

S klesajícím počtem volání a klesajícím počtem VTA zařazených do univerzální služby výrazně rostou jednotkové čisté náklady na poskytování této dílčí služby. Např. v roce 2018 činily tyto jednotkové čisté náklady 8 107 Kč/1 VTA. Nelze tedy ani konstatovat, že s ubývajícím počtem VTA klesá zátěž pro státní rozpočet. Ve vztahu k nákladům na poskytování univerzální služby lze při tak nízkém počtu volání jen těžko ospravedlnit další poskytování dílčí služby VTA v rámci univerzální služby, a to zejména s ohledem na princip přiměřenosti regulace. Neúměrné jsou také administrativní nároky vznikající při ověřování čistých nákladů.

Čisté náklady na poskytování dílčí služby VTA jsou pak následující.

Rok	2016	2017	2018
čisté náklady celkem	35 759 424,13	34 008 045,04	32 210 905,35

Podle názoru společnosti O2 Czech Republic a.s. jako současného poskytovatele dílčí služby VTA již netrvají důvody pro další uložení této služby. Občané mají dostupnou alternativu (mobilní telefony), která má ve společnosti velmi vysokou míru penetrace. Zároveň také i společnost O2 Czech Republic a.s. upozornila na neúměrně vysoké náklady na poskytování dílčí služby VTA vzhledem k nízkému počtu uskutečněných volání.

Z vyjádření dotčených organizací nevyplynul jednoznačný závěr, zda je potřeba i nadále povinnost ukládat. Jako důvod pro další uložení povinnosti uvádějí některé organizace možnost dovolat se v případě krizového stavu, případně v situaci, kdy se jedná o domácí násilí či tíživou sociální situaci. Jako důvod pro neuložení povinnosti je vnímání VTA jako takových za přežitou službu, a to především s ohledem na vysokou míru pokrytí území mobilní signálem a možnost využívat mobilní telefony.

Např. i společnost dTest o.p.s. uvedla, že dle její znalosti situace poskytování služeb VTA odpovídá potřebám občanů, případně tyto potřeby překračuje. Dále tato společnost uvedla, že při současném masovém rozšíření mobilních telefonů mezi obyvateli lze uvažovat o nepotřebnosti služby VTA. Sdružení místních samospráv uvedlo, že neexistují důvody pro další uložení povinnosti a nejedná se o službu, která je i nadále potřebná. Stejný názor sdílí i Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. Také v jejím vyjádření je uvedeno, že služba VTA neodpovídá potřebám občanů, většina i zdravotně postižených osob používá mobilní telefon a nevidí tedy důvody pro další uložení povinnosti.

S ohledem na argument, že VTA jsou nezastupitelné v případě krizových stavů, Úřad zkoumal i alternativy, kterými lze přivolat pomoc i v místech, kde se VTA nenachází. Kromě využití volání na tísňové linky lze v mobilním telefonu využít aplikaci Záchranka, která slouží ke kontaktu s linkou 155, případně v horských oblastech je uživatel schopen skrze ni kontaktovat Horskou službu. Další významnou alternativou k VTA, která by je v budoucnu mohla nahradit, jsou tzv. SOS hlásky, které jsou obdobou SOS tlačítek umístěných na dálnicích. V současné době takové řešení existuje např. ve městech Kolín, Pardubice či Mladá Boleslav. Jedná se o panely vybavené lékárníčkou, hasicím přístrojem a defibrilátorem, které umožní ihned se spojit s vyškoleným operátorem městské policie, který hlásku na dálku otevře. Komunikaci usnadňuje hlasitě reprodukováný hovor, lze využít i vícejazyčnou komunikaci pomocí grafického displeje a tlačítek.

Službou, která je zaměřená na seniory, je Anděl na drátě. Senior může mít neustále u sebe speciální hodinky, případně tzv. SOS přívěšek. V případě ztracených dětí bude v blízké budoucnosti možné využít aplikaci Echo, která je propojena s policejní databází

pohřešovaných dětí. V současné době je aplikace vyvinutá, otestovaná na fiktivních datech a čeká na test v ostrém provozu, který závisí na umožnění přístupu do policejní databáze.

Úřad provedl v obcích, ve kterých se nacházejí v roce 2020 povinně poskytované VTA, proměření signálem mobilního operátora. Z měření vyplynulo, že v místě umístění VTA v obci Tisá je dostupný signál pouze jednoho operátora a jedinou obcí, ve které nebyl naměřen odpovídající signál, je obec Hlubočky. Nicméně tato obec je zařazena do seznamu tzv. bílých míst, pro která Úřad stanoví povinnost pokrytí mobilním signálem v rámci podmínek připravovaného Vyhlášení výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání radiových kmitočtů pro zajištění sítí elektronických komunikací v kmitočtových pásmech 700 MHz a 3440-3600 MHz ([příloha č. 4](#) Vyhlášení). Lze tedy předpokládat, že v rámci plnění podmínek převzatých z tohoto výběrového řízení bude i obec Hlubočky pokryta odpovídajícím signálem.

Při svém rozhodování vzal Úřad v úvahu také deklaraci společnosti O2 Czech Republic a.s., že již od počátku roku 2020 nebude provozovat jiné VTA než ty povinně poskytované. V současné době jsou většinou fyzicky odstraněny přístroje a v některých případech také samotné telefonní budky. Odstranění zbývajících budek by mělo být podle vyjádření společnosti O2 Czech Republic a. s. dokončeno v první polovině roku 2020. Tato společnost neplánuje zachovat komerčně poskytované VTA ani v takových lokalitách, jako jsou např. významné dopravní uzly či nemocnice.

Z materiálů zasílaných Úřadu společností O2 Czech Republic a.s. pro ověření plnění povinnosti poskytovat dílčí službu VTA vyplývá také skutečnost, že z celkového počtu obcí zařazených do univerzální služby si 9 % všech starostů již nepřeje umístění VTA.

S poskytováním dílčí služby VTA již nepočítá ani Kodex ani poslední známé znění textu novely Zákona (zveřejněné v meziresortním připomínkovém řízení), která je transpozicí Kodexu. Kodex pouze ponechává na zvážení států, potažmo národních regulačních úřadů, zda službu VTA v univerzální službě ponechat, a to za předpokladu, že takové nebo srovnatelné služby jsou při absenci alternativ skutečně nezbytné, a tedy je potřeba uložit povinnost k jejich provozování. Může se jednat mimo jiné o zajištění VTA v hlavních místech vstupu do země, jako jsou letiště či vlaková a autobusová nádraží. Na základě pravidelného přezkumu byla již v minulosti identifikována potřeba ukládat povinnost provozovat VTA pouze v oblastech s nižší hustotou obyvatel a v některých případech stále ještě omezenou možností přístupu k veřejně dostupné telefonní službě. V případě České republiky byly a jsou za přiměřený alternativní prostředek považovány zejména mobilní telefony, jejichž penetrace je velmi vysoká, když současně dochází ke stále většímu pokrytí mobilními sítěmi. Úřad přitom právě na zajištění pokrytí klade důraz a v rámci své činnosti využívá své kompetence a relevantní nástroje k tomu, aby bylo celoplošné pokrytí mobilními sítěmi zajištěno. Kodexem uvedené lokality, tedy letiště, železniční a autobusová nádraží ve velkých (krajských) městech jsou místy, kde Úřad dlouhodobě v rámci pravidelně se opakujících přezkumů neshledával potřebu uložení povinnosti. Tento závěr podléhal veřejné konzultaci při každém uložení povinnosti a Úřad jej také konzultoval s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže, který k němu neuplatnil žádné připomínky.

VTA, které již nebyly zařazené do univerzální služby, provozovala společnost O2 Czech Republic a.s. na komerčním základě, přičemž je ponecháno zcela na rozhodnutí této společnosti, zda má provozování komerční VTA nadále své opodstatnění. S ohledem na pokles využívání doložený vývojem provozu, rostoucí mírou zneužívání VTA a dalšími níže uvedenými skutečnostmi se společnost rozhodla nadále VTA v komerčním režimu neprovozovat.

Odstraňování VTA na nádražích, stanicích metra a dalších exponovaných místech probíhalo v minulosti často na žádost městských částí a magistrátů. Jejich odstraňování bylo

požadováno s ohledem na skutečnost, že se jedná o místo shromažďování sociálně vyloučených osob, drogově závislých a dealerů a že existuje podezření, že jejich prostřednictvím je páchána trestná činnost. V neposlední řadě pak tyto VTA nesloužily svému účelu, protože byly v podstatě neustále ničeny.

V případě zařazení Kodexových lokalit by se fakticky jednalo o znovuzařazení již zrušených (a fyzicky již neexistujících) VTA nově do univerzální služby.

Zejména v této části rozhodování je Úřad povinen respektovat zásadu přiměřenosti, což ve své podstatě znamená posuzovat případnou technickou realizovatelnost a ekonomickou náročnost nového vybudování VTA tam, kde již není fyzicky umístěn (viz navržená letiště, autobusová či vlaková nádraží) a poměřovat ji s mírou objektivní potřeby.

Ekonomické dopady takového rozhodnutí nejsou pro stát ani státní rozpočet zanedbatelné, neboť se v mnoha případech jedná o vybudování jak samotného automatu, tak přípojného vedení. Nelze opomenout ani poplatky za umístění VTA např. Správy železnic, obtížný postup pro získání souhlasu s umístěním přístroje, zřízení služebností a v neposlední řadě údržbu a dohled nad takovými VTA. Právě dohledové centrum pro provozování VTA je v současné době dle vyjádření provozovatele na hraně udržitelnosti a vybudování nového dohledového systému by představovalo náklad ve výši až několika miliónů korun.

Na základě kvalifikovaného odhadu se přímé náklady spojené s vybudováním a provozováním jednoho VTA pohybují v řádu statisíců korun na jedno VTA ročně.

Specifický případ tvoří mezinárodní letiště, kde většinu osob tvoří osoby ze zemí EU, které i na tuzemská telefonní čísla volají s ohledem na regulovanou cenu roamingu za ceny, jako by volaly na čísla ve své domovské zemi. To dokládá i skutečnost, že mezi lety 2014 a 2018 došlo k poklesu provozu z VTA umístěných na letišti Václava Havla a provozovaných v komerčním režimu o více než 80 %. Úřad také prověřoval, zda z těchto VTA dochází k volání na tísňové linky. Například v roce 2019 z VTA umístěného v Terminálu 1 na letišti Václava Havla nebylo učiněno ani jedno tísňové volání.

Úřad se v rámci přezkumu zaměřil také na volání a různé krizové a tísňové linky, neboť v souladu s textem § 42 odst. 2 písm. b) Zákona dospěl k závěru, že VTA v univerzální službě mají sloužit zejména pro zabezpečení přístupu koncových uživatelů k číslům tísňových volání.

Úřad také prověřil počty tísňových volání z 20 nejvytíženějších VTA na území České republiky a dále VTA umístěné na letištích, nádražích a dále místech, kde je buď slabý nebo nedostupný mobilní signál. Z dostupných dat lze konstatovat, že v roce 2019 bylo nejvíce oprávněných volání (souhrnně za linku 112 a 150) uskutečněno z VTA umístěného na adrese Žižkova 2669/6, Cheb, a to 6 oprávněných volání z celkového počtu 9. V naprosté většině případů volání na tyto linky z uvedených VTA se jedná o nerelevantní, obtěžující volání - např. z 98 volání na tísňové linky z VTA na adrese Andělská hora 232 nebylo ani jedno volání vyhodnoceno provozovatelem linek 112 a 150 jako oprávněné. Celkem bylo z těchto VTA v roce 2019 uskutečněno 424 volání na výše uvedené linky a pouze 7,7 % z nich jich bylo vyhodnoceno jako oprávněná. Jedná se tedy souhrnně pouze o 33 oprávněných tísňových volání na linky 112 a 150 během celého roku 2019.

Z velmi nízkých počtů oprávněných volání na dvě výše uvedené linky z vybraných nejvytíženějších VTA (max šest případů ročně) lze usuzovat, že ostatní tísňová čísla budou vykazovat podobné tendence.

Co se týče všech komerčně provozovaných VTA, mezi lety 2016 a 2018 klesl počet volání na tísňové linky ze všech těchto VTA o více než 40 %.

Ohledně celkového provozu z VTA umístěných na dopravních uzlech v krajských městech Úřad konstatuje, že mezi lety 2014 a 2018 docházelo u těchto VTA provozovaných v komerčním režimu k trvalému meziročnímu poklesu provozu o cca 20 %.

Úřad posoudil všechny jemu známé skutečnosti a za využití principu přiměřenosti tak, aby nevznikala nepřiměřená zátěž, dospěl k závěru, že již neexistují důvody pro další uložení povinnosti poskytovat dílčí službu VTA v rámci univerzální služby po skončení platnosti stávajícího rozhodnutí.

Od 1. ledna 2021 již nebude dílčí služba VTA uložena jako povinnost v rámci univerzální služby.

Za Radu Českého telekomunikačního úřadu:

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

Za správnost: Ing. Kamil Popelář