



Kulatý stůl

„Současný stav, budoucí výzvy a práva spotřebitelů v oblasti elektronických komunikací“

**shrnutí příspěvků řečníků a reakcí účastníků
hlavní teze jednotlivých příspěvků řečníků
podkladový materiál**

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

22. října 2020

aplikace Jitsi Meet

Současný stav českého trhu elektronických komunikací je silně ovlivněn zejména třemi faktory – dubnovou novelou zákona o elektronických komunikacích, probíhající aukcí kmitočtů pro sítě páté generace a pandemickou situací.

V uplynulých letech došlo na trhu s telekomunikačními službami k opakovaným změnám právního postavení jeho účastníků. Cílem několika novelizací zákona o elektronických komunikacích bylo usnadnit mobilitu zákazníků na trhu a výrazněji kompenzovat jejich slabší postavení, které je v tomto odvětví ještě patrnější než v jiných. Zvýšení mobility ani vyšší transparentnost však očekávanou soutěž poskytovatelů služeb o zákazníky prostřednictvím cenové politiky a kvality zákaznického servisu zatím příliš nepřinesly. Absolutní počet stížností spotřebitelů směřovaných do poradny dTestu zůstává meziročně přibližně stejný (v rostoucím objemu služeb nicméně dochází ke snižování procentního počtu stížností). Trh elektronických komunikací vykazuje určitá zlepšení – jsou na něm pro zákazníky zajímavější nabídky, objevují se neomezené tarify či tarify s vyšším objemem mobilních dat a ceny klesají. Přesto nabídky operátorů pokulhávají za okolními zeměmi, jak jsme viděli na příkladu Polska či Rakouska, kde jsou dostupné srovnatelné služby pro běžné spotřebitele za ceníkové ceny nižší než v České republice.

Z pohledu uživatelů služeb je třeba upozornit na skupinu zranitelných spotřebitelů, kteří nedosáhnou na nabídky určené velkým korporacím, jejich zaměstnancům, potažmo jejich rodinám, či retenční nabídky. Právě oni potom ve výsledku platí za telekomunikační služby nejvyšší ceny. A z jejich pohledu je tak trh telekomunikačních služeb nespravedlivý a diskriminační.

Dubnová novela zákona o elektronických komunikacích přinesla řadu prvků posilujících ochranu spotřebitelů – významně urychlila a zlevnila přechod k jinému operátorovi, prakticky zrušila smluvní pokuty při předčasném ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou. A nejen spotřebitelé brzy získají možnost přímo na webových stránkách Českého telekomunikačního úřadu porovnávat a posuzovat různé služby v oblasti elektronických komunikací z hlediska jejich ceny i kvality. Prioritou regulátora je tak zejména zajištění hladkého a rychlého procesu přenesení čísla, zpřístupnění uživatelsky přívětivého srovnávače cen a kvality nabízených služeb, ale i vymáhání reálných podmínek a parametrů služeb přístupu k internetu.

Podle statistik Českého telekomunikačního úřadu je nejčastějším problémem mezi operátorem a spotřebitelem obsah účastnické smlouvy a vlastní vyúčtování poskytnutých služeb. Často tomu nahrávají sami spotřebitelé, kteří podepisují smlouvy, aniž by si je řádně přečetli. Důvodem je zejména nepřehlednost

a složitost smluv. I proto je nezbytné informace pro spotřebitele zjednodušit, aby byly srozumitelnější.

Prioritou garanta legislativy je dokončení implementace evropského kodexu pro elektronické komunikace, která by měla českým spotřebitelům umožnit profitovat z jednotných pravidel závazných po celé Evropské unii. Kodex zajistí zejména jednotné požadavky týkající se závazků ze smluv a jejich ukončování, snazší přechod mezi poskytovateli služby přístupu k internetu nebo posílení ochrany spotřebitelů, kteří si předplácí balíčky služeb.

Jednoznačně aktuálně největší výzvou pro trh je úspěšné dokončení probíhající aukce kmitočtů pro sítě páté generace, které by mělo podpořit soutěž na mobilním trhu i rychlý rozvoj nových sítí a technologií. Ukazuje se, že menší operátoři začínají být více aktivní, a podmínky aukce jsou tak relevantní i pro ně. Otázkou je, zda aukce za nastavených podmínek opravdu přinese silného čtvrtého hráče, který by dokázal trh rozhýbat. Kdo se do aukce přihlásil, dosud není známé, protože nejsou ze strany Českého telekomunikačního úřadu zveřejněni její účastníci. Tipem Davida Slížka je spíše pozvolné navyšování balíčků a snaha operátorů zavázat si zákazníky k odběrům dalších služeb.

Pandemická situace přinesla skokové navýšení poptávky po telekomunikačních službách a poskytovatelé služeb jsou v tuto chvíli pod velkým náporem. Zdá se ale, že technologicky to operátoři i sítě zvládají. Na současnou pandemickou situaci zareagovali operátoři podle vyjádření Asociace provozovatelů mobilních sítí zodpovědně, a to zejména vůči státu - bezplatně rozeslali 10 miliónů SMS pro podporu aplikace eRouška, poskytli 100 operátorů call centra pro pomoc systému Chytré karantény a v rámci společenské odpovědnosti pomáhají rodinám, které nedokážou zajistit online výuku dětem.

Operátoři upozornili na fakt, že právě rychlost legislativních změn a nízká předvídatelnost trhu je jedním z důvodů nižší konkurence i nezájmu dalších velkých hráčů o vstup na náš trh. Stabilnější a předvídatelnější prostředí by mělo pomoci zvýšit férovou hospodářskou soutěž a z toho by měli profitovat zejména spotřebitelé. Pokud však bude fungovat konkurence, počet nutných legislativních zásahů může klesat, a to pomůže i samotným operátorům. Je potřeba si ale uvědomit, že důvodem některých změn je i velmi rychlý vývoj technologií, který si změnu zákonů vynucuje. A trh elektronických komunikací patří k těm nejdynamičtějším.

Ing. Eduarda Hekšová, ředitelka dTestu

Onemocnění covid-19 široce rozevívá nůžky ve společnosti. Na ty, které ohrožuje, a na ty, kterým přináší obrovskou příležitost. A operátoři stojí na té šťastnější straně. Vzhledem ke zcela zásadním omezením, která přinesla a stále přinášejí protiepidemická opatření, dnes služby telekomunikačních operátorů využívají i ti, kteří se jim dosud spíše vyhýbali. A ti, kteří je využívali, je ve většině případů využívají ještě více. Je potřeba ale říct, že takto masivní skokový nárůst poptávky s sebou nese i velké výzvy. A ty se přidaly k již tak dramaticky rychlému rozvoji technologií. Výzvam čelí všechny strany – operátoři, spotřebitelé, legislativa i dozor.

Mgr. Lukáš Zelený, člen Rady Českého telekomunikačního úřadu

Musím přiznat, že ochrana spotřebitele, spotřebitelské hnutí a spotřebitelské organizace jsou pro mě srdeční záležitostí. Vždyť v této oblasti se pohybuji celý svůj profesní život. Za těch mnoho let jsem se setkal s tisíci stížnostmi a dotazy českých spotřebitelů a spotřebitelek. Mnohým z nich bylo jedno společné - spotřebitelé v Česku mají mnohdy velmi skromné a leckdy zkreslené představy o svých právech a povinnostech. Natož aby věděli, jak se mohou v některých situacích bránit. Proto když jsem před více než rokem přišel na Český telekomunikační úřad, dal jsem si za úkol pracovat na tom, aby spotřebitelé věděli, že ve složité a nepřehledné struktuře českých dozorových orgánů je i Český telekomunikační úřad. A především také to, že se na něj mohou s důvěrou obrátit, pokud řeší nějaký problém. A chceme-li, aby se spotřebitelé s důvěrou obraceli na jakýkoliv úřad, je třeba spolupracovat s těmi, kdo jim jsou nejbližší, tedy se spotřebitelskými organizacemi, které odvádějí velice záslužnou činnost.

V uplynulém více než roce došlo na českém telekomunikačním trhu po mnoha letech výmluv a vytáček k něčemu, po čem spotřebitelé i odborníci dlouhodobě volali. Všichni tři velcí mobilní operátoři přišli s nabídkou tarifů s velkým objemem dat, byť každý z nich k tomu připojil trochu jiné podmínky. Samozřejmě zaznamenáváme mnohé stížnosti, že nabídka „neomezených dat“ je sice fajn, ale ta cena nadále pokulhává. Je pravdou, že cena je stále vyšší, než je evropský průměr, ale pořád platí, že jsme se posunuli velmi výrazným způsobem vpřed.

Ovšem nezahálí ani Český telekomunikační úřad a činí mnohé zásadní kroky. Především pořádá takzvanou aukci 5G kmitočtů. To však není vše. Úřad zařadil velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám do seznamu takzvaných relevantních trhů. Tedy trhů vhodných k cenové regulaci ze strany úřadu. Byť je

třeba si přiznat, že to je ještě běh na dlouhou trať, ale i regulace je cestou, byť z něčího pohledu nevítanou.

Ing. Marek Ebert, člen Rady Českého telekomunikačního úřadu

Sektor elektronických komunikací (a regulátor s ním) stojí aktuálně před řadou významných výzev. Především, stejně jako celá společnost, je to druhá vlna pandemie covid-19. Předpokládám, že se potvrdí dobrá kvalita sítí (nejen v rámci kritické infrastruktury) jako při jarním přechodu školních a pracovních aktivit ve zvýšené míře do online prostoru.

To nicméně pro regulátora neznamena rezignaci na kritický pohled na trh, rezignaci na podporu soutěže na trhu, na vytváření podmínek pro technologický rozvoj a ani na udržení vysoké úrovně ochrany uživatelů služeb. Stále platí, že specificky na mobilním trhu se konkurence vůči třem zavedeným mobilním operátorům prosazuje velmi těžce. I proto nám v mezinárodním srovnání (typicky nabídek balíčků s datovými limity) patří dlouhodobě zadní pozice. A stejně tak nadále existují i významné rozdíly cen pro podnikatele a běžné spotřebitele.

Proto je další aktuální výzvou pro trh, i samotného regulátora, úspěšné dokončení probíhající aukce kmitočtů pro sítě páté generace a naplnění jeho podmínek směřujících k podpoře soutěže na mobilním trhu, ale i rychlého rozvoje nových sítí. Velkou výzvou, před kterou teď všichni stojíme, je i úspěšné dokončení implementace nového evropského regulačního rámce (Kodexu). Ta by přitom, podle mého názoru, měla být založena na co nejširším konsenzu všech zainteresovaných.

Konečně je pak výzvou pro regulátora (ale i sektor) udržení vysoké úrovně prosazování a ochrany práv spotřebitelů. Ve vazbě na jarní úpravu podmínek pro změnu poskytovatele služby jde zajištění hladkého a skutečně rychlého procesu přenesení čísla, zpřístupnění spotřebitelům účinného srovnávače cen a kvality nabízených služeb, ale i vymáhání jasných a realitě odpovídajících podmínek/parametrů služeb přístupu k internetu v regulátorem definovaných mezích.

Ing. Mgr. Petr Šmelhaus, vedoucí právního oddělení dTestu

Český spotřebitel dlouhá léta touží po mobilních telekomunikačních službách cenově srovnatelných se službami dostupnými v některých „šťastnějších“ zemích. Z trhů nám blízkých se jedná zejména o Polsko a Rakousko, kde jsou dostupné srovnatelné služby pro spotřebitele za ceníkové ceny i o polovinu nižší než ceníkové ceny v České republice. Český spotřebitel a s ním i dTest si klade otázku, co je dlouhodobou příčinou takového stavu a jaká jsou ta „specifika českého trhu“, která tento stav udržují.

Problémem českého trhu služeb elektronických komunikací, zejména trhu mobilních telekomunikačních služeb, je deformace tarifů způsobená nabídkami velkým zákazníkům a od těchto nabídek odvozenými tarify pro rodinné příslušníky, neveřejnými skupinovými nabídkami a retenčními nabídkami. Deformace tarifů vytváří zjevnou nespravedlnost v neprospěch znevýhodněných spotřebitelů, zejména sociálně slabých domácností a seniorů. Tito spotřebitelé ve výsledku platí za mobilní telekomunikační služby nejvyšší ceny, protože si z různých důvodů nejsou schopni vyjednat lepší ceny. Trh mobilních telekomunikačních služeb je z hlediska znevýhodněných spotřebitelů nespravedlivý = diskriminační a netransparentní.

Ing. Mgr. Luděk Schneider, ředitel odboru elektronických komunikací Ministerstva průmyslu a obchodu

Evropský kodex pro elektronické komunikace přináší zvýšenou míru ochrany spotřebitelů. Některé aspekty ve vztahu k tomuto Kodexu byly již transponovány do českého právního řadu novelou zákona o elektronických komunikacích účinnou od 1. dubna 2020, kterou byl například zaveden srovnávací nástroj, jenž umožňuje porovnávat a posuzovat různé veřejně dostupné služby elektronických komunikací z hlediska cen a kvality. Aktuální transpoziční novela, která již je v legislativním procesu, přinese například jednotné požadavky týkající se závazků ze smluv a jejich ukončování, bude zavedena přenositelnost poskytovatele služby přístupu k internetu nebo se zlepší ochrana spotřebitelů, kteří si předplácí balíček služeb. Spotřebitelé budou moci při využívání služeb elektronických komunikací profitovat z jednotných pravidel po celé Evropské unii.

Mgr. Marcel Ivánek, koordinátor služby VašeStížnosti.cz (dTest)

Stav českého trhu s telekomunikačními službami vedl v posledních letech k opakovaným změnám právního postavení účastníků. Cílem několika novelizací zákona o elektronických komunikacích bylo zlepšit mobilitu zákazníků na trhu a výrazněji kompenzovat jejich slabší postavení, které je v tomto odvětví ještě patrnější než v jiných. Zásahy proto směřovaly do oblasti jednostranných změn smluv, jejich automatického prodlužování, pravidel pro změnu poskytovatele služeb a přenášení čísel. Teoreticky by tedy trh měl být velmi fluidní a mobilní operátoři a další poskytovatelé služeb elektronických komunikací by měli bojovat o zákazníky cenami služeb a kvalitou zákaznického servisu. Bohužel se to děje jenom minimálně.

Ing. Jan Ševčík, ředitel sekce kontroly Českého telekomunikačního úřadu

Působnost Českého telekomunikačního úřadu je v oblasti elektronických komunikací vymezena zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Statistika vypovídá, že nejfrekventovanějším problémem mezi mobilním operátorem a účastníkem/uživatelé, respektive spotřebitelem je obsah účastnické smlouvy a vlastní vyúčtování poskytnutých služeb. Nešvaru zákazníků, kteří podepisují smlouvy, aniž by se s obsahem seznámili, operátoři využívají k tomu, že smluvně zavážou spotřebitele k odběru služeb, které nepoptával, popřípadě poskytují neúplné informace o povaze a vlastnostech nabízených služeb. Spotřebitel často zjišťuje až ve vyúčtování služeb, že operátor změnil tarif nebo navýšil cenu.

V současné době jsou vytvořeny dostatečné legislativní nástroje pro zajištění efektivní ochrany spotřebitelů před uplatňováním principu vendor locku ze strany poskytovatelů služeb (např. vysokou smluvní pokutou, dlouhou výpovědní dobou). Zároveň ve prospěch spotřebitele jsou účinná ustanovení zákona o tom, že podnikatel poskytující službu je povinen vyzoomět spotřebitele o blížím se konci smlouvy na dobu určitou (o konci závazku) a zajištění prokazatelného souhlasu spotřebitele s prodloužením závazku, jinak smlouva na dobu určitou přechází ve smlouvu na dobu neurčitou, kterou je možné vypovědět ve standardní výpovědní době, tj. 30 dní. Ve prospěch všech účastníků/uživatelů/spotřebitelů svědčí i podmínky pro rychlé a jednoduché přenesení telefonního čísla od operátora k jinému operátorovi za využití principu „one stop shop“.

Dalšími řečníky kulatého stolu byli:

David Slížek, šéfredaktor Lupa.cz

Jiří Grund, výkonný ředitel Asociace provozovatelů mobilních sítí

I. Současná právní úprava elektronických komunikací

Přehled

Hlavním právním předpisem v dané oblasti je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“). Obzvláště z pohledu ochrany spotřebitele má význam také zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“). Dlužno dodat, že vzhledem k velmi dynamickému rozvoji sektoru telekomunikací je ZEK často novelizovaným právním předpisem. Části novel navíc pravidelně nabývají účinnosti postupně, takže současné znění zákona je již jeho 37. verzí.

ZEK představuje celkový rámec pro odvětví elektronických komunikací, a to jak v technické, tak i v právní rovině. Účelem regulace prostřednictvím ZEK je nahradit chybějící účinky hospodářské soutěže, vytvářet předpoklady pro řádné fungování hospodářské soutěže a pro ochranu uživatelů a dalších účastníků trhu do doby dosažení plně konkurenčního prostředí. ZEK zároveň zřídil Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“), který jako ústřední správní úřad zajišťuje dodržování zákona a naplňování jeho účelu. Proto může mimo jiné vydávat opatření obecné povahy (dále jen „OOP“), která dále konkretizují ustanovení ZEK (např. OOP stanovující technické a organizační podmínky v souvislosti s přenositelností telefonních čísel).

V současnosti účinný ZEK

Novelizací prošly několikrát i ty části ZEK, jež upravují postavení účastníka, potažmo spotřebitele. Dopad měly zejména novely z roku 2017 a 2019, které nabyly účinnosti z kraje roku 2018, respektive v dubnu 2020. První ze zmíněných upravila podmínky jednostranných změn smlouvy ze strany podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (dále jen „poskytovatel“), podmínky automatického prodloužení smlouvy a zavedla lhůtu 10 dnů pro zánik smlouvy v případě změny poskytovatele. V současné době tedy musí poskytovatel při v podstatě jakékoliv změně smlouvy vedle zveřejnění jejího znění a informování účastníka umožnit účastníkovi ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez sankce. Automatická prolongace smlouvy byla omezena v tom smyslu, že k prodloužení na dobu určitou musí spotřebitel udělit souhlas, jinak smlouva přechází na dobu neurčitou.

Poslední novela výrazně zjednodušila proces změny poskytovatele, rozšířila ochranu dříve poskytovanou pouze spotřebitelům i na podnikající fyzické osoby a uložila ČTÚ zřídit bezplatný nezávislý srovnávací nástroj pro veřejně dostupné

služby elektronických komunikací. U změny poskytovatele došlo jednak ke zkrácení lhůty pro zánik smlouvy z 10 dnů na dva pracovní dny a jednak k zavedení tzv. one stop shopu. Ten spočívá v tom, že účastník osloví s požadavkem na přenesení čísla a změnu pouze nového poskytovatele, kterému dodá potřebné údaje. Nový, přejímající, poskytovatel změnu potom provede ve spolupráci s bývalým, opouštěným, poskytovatelem tak, aby na sebe jejich služby přímo navazovaly. Zároveň novela fakticky zrušila úhradu požadovanou od spotřebitele v případě předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou.

Relevance dalších právních předpisů

Význam OZ je především v oblasti spotřebitelských smluv uzavíraných distančním způsobem nebo mimo prostor obvyklý k podnikání a v rovině reklamací koncových a jiných zařízení. ZOS zase stanovuje další povinnosti, které musejí poskytovatelé vůči spotřebitelům dodržovat. Jedná se především o poskytování přesných a pravdivých informací. Dozorem je i v tomto případě pověřen ČTÚ.

Zhodnocení v současnosti účinné právní úpravy

Zejména z posledních změn ZEK je velmi patrná snaha posílit postavení účastníka (spotřebitele) v rámci trhu s veřejně dostupnými službami elektronických komunikací. Dále je zřetelná vůle posílit konkurenční chování na trhu, a to zjednodušením podmínek přechodu mezi jednotlivými poskytovateli. V tomto smyslu může být účinná také probíhající aukce kmitočtů. Co se týče ochrany účastníků (spotřebitelů), představuje ZEK spolu s dalšími právními předpisy poměrně robustní systém. Za vyzdvihnutí stojí postavení ČTÚ a jeho oprávnění závazně rozhodovat účastnické spory, což je vzhledem k dalším právním odvětvím poměrně netypické.

II. Očekávané změny právní úpravy

V minulých letech došlo k úpravám právního rámce v oblasti elektronických komunikací v Evropské unii v souvislosti se směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (dále jen „**Kodex**“). Mimo jiných cílů, které mají podporovat například investice do vysokorychlostních sítí a zajišťovat podmínky pro skutečný vnitřní trh, rovné podmínky pro všechny účastníky trhu a jednotné uplatňování pravidel, je cílem Kodexu i posílení ochrany spotřebitele.

Ministerstvo průmyslu a obchodu připravilo transpozici Kodexu do českého právního řádu formou další novelizace ZEK. Návrh zákona již prošel připomínkovým řízením a je zařazen do evidence Odboru vládní agendy Úřadu

vlády ČR (před zařazením na program vlády ČR). Transpozice Kodexu do práva členských zemí EU by měla proběhnout do 21. prosince 2020.

Kodex přináší řadu užitečných ustanovení. Naší ambicí není rozebrat všechny změny právního rámce, ale zejména nástroje užitečné pro spotřebitele. Kodex například nabídnul členským státům za účelem řádné ochrany zájmů občanů přijetí vhodného mechanismu konzultací. Takový mechanismus by dle Kodexu mohl mít podobu subjektu, který by nezávisle na vnitrostátním regulačním orgánu a poskytovatelích služeb prováděl průzkum spotřebitelské problematiky, jako je chování spotřebitelů, a mechanismu změny dodavatelů, který by pracoval transparentně a přispíval ke stávajícím mechanismům konzultací se zúčastněnými stranami. Takový nezávislý mechanismus ovšem v návrhu novely ZEK nenacházíme.

Kodex a návrh novelizovaného znění ZEK, který má transponovat Kodex do vnitrostátního práva ČR, pak z hlediska ochrany spotřebitele mimo jiné zpřesňuje a doplňuje:

- práva účastníka při přenášení čísla k jinému podnikateli;
- povinnost zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl též změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné;
- redefinuje univerzální službu, zejména doplňuje povinnost zajistit spotřebiteli přiměřený přístup k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby, upravuje zvláštní přístup k zdravotně postiženým osobám, včetně potřebných zařízení a zvláštních cen pro zdravotně postižené osoby, a rozšiřuje doplňkové služby pro spotřebitele (například stanoví povinnost zavést poradenství o výhodnějších sazbách a předem upozorňovat spotřebitele na všechny důsledky neplacení účtů);
- předsmělní informační povinnost, a to jasnou a srozumitelnou formou na trvalém nosiči dat;
- povinnost poskytnout spotřebitelům také stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy odpovídající šabloně pro shrnutí smlouvy vydané Komisí (prováděcí nařízení Komise (EU) 2019/2243 ze dne 17. prosince 2019, kterým se stanoví šablona shrnutí smlouvy);
- rozšiřují se výslovně možnosti ukončení smlouvy o kvalitativní důvod „významná trvajících nebo často se opakujících odchylka od plnění uvedeného ve smlouvě“;
- stanoví se limit náhrady za dotované zařízení dodané jako součást služby při ukončení smlouvy v kvalifikovaných případech na poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do ukončení smlouvy, podle toho, která z těchto dvou částek je nižší;

- pro balíčky služeb se zavádí právo ukončit závazek ve vztahu ke všem složkám balíčku z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení smlouvy ve vztahu ke kterékoliv složce balíčku;
- poskytovatelům služeb se stanoví informační povinnost o kvalitě jejich služeb a o opatřeních přijatých s cílem zajistit rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené uživatele, a to úplnou, srovnatelnou, spolehlivou, uživatelsky vstřícnou a aktuální formou.

Srovnávací nástroj

Novou službou pro spotřebitele, jejíž spuštění do několika měsíců ČTÚ zajistí, bude spuštění bezplatného nezávislého srovnávacího nástroje, který umožní porovnávat a posuzovat různé veřejně dostupné služby elektronických komunikací z hlediska a) cen za poskytování služeb a b) kvality poskytované služby. dTest takový bezplatný nezávislý srovnávací nástroj v jednodušší verzi provozuje již řadu let na webové adrese www.dtest.cz/tarify.

III. Trh z hlediska spotřebitele, budoucí výzvy

Český spotřebitel dlouhá léta touží po mobilních telekomunikačních službách cenově srovnatelných se službami dostupnými v některých „šťastnějších“ zemích. Z trhů nám blízkých se jedná zejména o Polsko a Rakousko, kde jsou dostupné srovnatelné služby pro spotřebitele za ceníkové ceny i o polovinu nižší než ceníkové ceny v České republice. Český spotřebitel a s ním i dTest si klade otázku, co je dlouhodobou příčinou takového stavu a jaká jsou ta „specifika českého trhu“, která tento stav udržují.

Problémem českého trhu služeb elektronických komunikací, zejména trhu mobilních telekomunikačních služeb je deformace tarifů způsobená nabídkami velkým zákazníkům a od těchto nabídek odvozenými tarify pro rodinné příslušníky, neveřejnými skupinovými nabídkami a retenčními nabídkami. Deformace tarifů vytváří zjevnou nespravedlnost v neprospěch znevýhodněných spotřebitelů, zejména sociálně slabých domácností a seniorů, kteří nejsou napojeni na „firemní tarify“ a kteří si nejsou schopni vyjednat s operátorem retenční nabídku, protože v důsledku svého znevýhodnění nerozumí dobře svým právům, případně se obávají jakékoliv změny. Nespravedlnost pak vytváří frustraci se všemi důsledky sociálními, politickými i zdravotními, což je naprosto nežádoucí stav, ke kterému by měly být orgány veřejné správy citlivé. dTest se v minulosti pokusil získat pro sdružené spotřebitele neveřejnou nabídku na mobilní telekomunikační služby, ovšem od žádného operátora nedostal nabídku tarifu s výrazně vyšším objemem mobilních dat (ohledně tarifu bez mobilních dat nebo s nižším objemem mobilních dat proběhla soutěž mezi více virtuálními operátory). dTest si kladl a stále klade

otázku, proč se tak stalo, když obdobné aukce v oblasti energií (elektřina, plyn) se dodavatelé zúčastnili a sdružení spotřebitelé nyní spokojeně využívají velmi příznivých tarifů. Slabí a znevýhodnění spotřebitelé tak ve výsledku platí za mobilní telekomunikační služby nejvyšší ceny. Z hlediska spotřebitele je nejdůležitější část českého trhu služeb elektronických komunikací – trh mobilních telekomunikačních služeb – diskriminační a netransparentní.

Budoucí výzvou trhu elektronických komunikací je tedy zejména odstranění nespravedlnosti pro slabé a znevýhodněné spotřebitele. Pokud tohoto cíle dosáhne nepřímým důsledkem aukce 5G kmitočtů, která může zlepšit budoucí konkurenci na trhu mobilních telekomunikačních služeb, nebo jinými prostředky, bude to pro českého spotřebitele prospěšné.

Velkou budoucí výzvou trhu elektronických komunikací je dle dTestu zajišťování síťové neutrality. Síťová neutralita je zcela základní potřebou i z hlediska spotřebitele, protože mu zajišťuje možnost výběru a neuzavírá ho do bublin služeb, o kterých za něj rozhodnul někdo jiný. Ve spojení se službami elektronické komunikace ji řešil v nedávné době Soudní dvůr Evropské unie v případě řízení o předběžné otázce ve spojených věcech C-807/18 a C-39/19 Telenor Magyarország Zrt. proti Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke. Soudní dvůr v rozsudku ze dne 15. září 2020 konstatoval, že balíčky služeb poskytované poskytovatelem služeb přístupu k internetu na základě dohod uzavřených s koncovými uživateli, v jejichž rámci si tito uživatelé mohou zakoupit tarif, který jim umožňuje neomezené využívání určitého objemu dat, do kterého se nezapočítává využívání některých konkrétních aplikací a služeb, na něž se vztahuje „nulový tarif“, a po vyčerpání tohoto objemu dat mohou tyto konkrétní aplikace a služby nadále neomezeně využívat, zatímco u ostatních dostupných aplikací a služeb dochází k blokování nebo zpomalení provozu, jsou protiprávní (v rozporu s ustanoveními nařízení (EU) 2015/2120).

Další výzvy trhu elektronických komunikací, jako například férové velkoobchodní nabídky operátorů sítí mobilních komunikací určené virtuálním mobilním operátorům, spotřebitelé (a s nimi i dTest) registrují, ale vidí je, stejně jako aukci 5G kmitočtů, pouze jako prostředky k dosažení cílového stavu – nabídky technicky vyspělých, neutrálních a cenově dostupných služeb, které budou srovnatelné s nejlepšími nabídkami na evropských trzích.

V posledních dnech rezonovalo v odborných kruzích rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie (SDEU) ze dne 6. října 2020 o předběžné otázce (věc C-623/17), které předpisům členských států EU zakazuje ukládat poskytovatelům služeb elektronických komunikací povinnost předávat i obecné a nerozlišené provozní údaje a údaje o poloze bezpečnostním a zpravodajským agenturám za účelem ochrany národní bezpečnosti. SDEU tím navázal na svá předchozí rozhodnutí

v obdobných věcech. Tato otázka se dotýká práv účastníků, tedy i spotřebitelů, ale není předmětem jejich stížností nebo dotazů, které dTest registruje. Jedná se však o jednu ze zajímavých otázek, které vedle sebe staví obecné principy demokratické společnosti a požadavky na bezpečnost. Připomínáme, že Ústavní soud ČR rozhodl nálezem Pl. ÚS 45/17 ze dne 14. května 2019 jinak, a to, že „současnou právní úpravu (ZEK), která „data retention“ upravuje, v kontextu dnešního společenského i technologického rozvoje lze vyložit ústavně konformním způsobem. Každou žádost o provozní a lokalizační údaje a odůvodněnost jejího podání je třeba ze strany oprávněného orgánu důkladně zvážit a ze strany soudu pečlivě přezkoumat s ohledem na konkrétní okolnosti posuzovaného případu, a neomezovat se pouze na posouzení splnění formálních náležitostí žádosti.“ dTest doplňuje, že ochrana osobnosti a právo na zachování tajemství přepravovaných zpráv, včetně ochrany osobních údajů, jsou a zůstanou výzvami pro budoucí vývoj v oblasti služeb elektronických komunikací.

IV. Přehled dat z poradenských služeb dTestu

Následující část představuje data z bezplatných poradenských služeb dTestu pro spotřebitele. Konkrétně se jedná o telefonickou a elektronickou poradnu a službu pro smírné řešení sporů VašeStížnosti.cz. Nejprve jsou tabulkově rozepsána celková a aktuální data a v další části jsou popsány typové problémy spotřebitelů. Veškerá data jsou aktuální ke dni 13. října 2020.

Celkové počty stížností a dotazů na mobilní operátory od roku 2011

	dotazy	stížnosti	stížnosti ADR	celkem
O2	937	1043	2395	4375
T-Mobile	597	536	707	1840
Vodafone	382	368	1308	2058
celkem	1916	1947	4410	8273

Průměrně přibližně 920 stížností a dotazů ročně.

Stížnosti podané na jiné poskytovatele mobilních telefonních služeb a internetu: 3161.

Rozdíl mezi operátory v případě ADR je dán tím, že T-Mobile odmítl se službou smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz spolupracovat, zatímco O2 a Vodafone na stížnosti svých zákazníků reagují.

Počty stížností a dotazů na mobilní operátory za rok 2018

	dotazy	stížnosti	stížnosti ADR	celkem
O2	58	66	309	433
T-Mobile	55	60	153	268
Vodafone	17	16	175	208
celkem	130	142	637	909

Počty stížností a dotazů na mobilní operátory za rok 2019

	dotazy	stížnosti	stížnosti ADR	celkem
O2	84	117	624	827
T-Mobile	45	51	128	224
Vodafone	27	30	173	230
celkem	156	198	925	1281

Počty stížností a dotazů na mobilní operátory za rok 2020 (do 13. 10.)

	dotazy	stížnosti	stížnosti ADR	celkem
O2	45	63	422	530
T-Mobile	24	20	61	105
Vodafone	21	24	209	254
celkem	90	107	692	889

Typové problémy spotřebitelů

1) Reklamacce vyúčtování

- Operátor naúčtuje v měsíčním vyúčtování více, než by měl, nebo naúčtuje poplatek za služby, které spotřebitel nevyužívá nebo jejichž užívání již ukončil. Problematické je dále účtování úhrady za předčasné ukončení smlouvy a související platby – především ve vztahu k úhradě nákladů za zvýhodněné koncové zařízení.
- Spotřebitelé uvádějí také následné problémy se zapojením soukromých vymáhacích agentur ze strany operátorů.

2) Reklamace kvality služeb

- Spotřebitelé se setkávají s tím, že jim nejsou poskytovány služby v garantované kvalitě. Často se problémy týkají připojení k internetu, kdy v konkrétní lokalitě není možné dosahovat rychlosti a stability připojení, která byla spotřebiteli prezentována.
- Ve specifikacích ke službám je sice uvedena minimální rychlost, případně rozsah, v němž se rychlost pohybuje, avšak spotřebiteli jsou zpravidla prezentována ta nejvyšší čísla. Takový postup vede k mylným očekáváním, která později vyvolávají přinejmenším nespokojenost zákazníků.

3) Zákaznický servis a poskytované informace

- Spotřebitelé se setkávají s tím, že jim jsou od operátora poskytovány prostřednictvím různých komunikačních prostředků (například prostřednictvím zákaznické linky a pobočky) různé informace o tom, jaké podmínky se vztahují ke službám nebo jak mají řešit problém. Takový postup vede mimo jiné k prodlužování řešení poruch a dalších obdobných situací.
- Často dochází ke sdělení neúplných a zkreslujících informací na pobočce, takže spotřebitel či obecně zákazník uzavře s operátorem smlouvu na nevýhodný produkt, což se ukáže po prvním vyúčtování, případně později.

4) Reklamace koncových zařízení, řešení problémů na místě

- Neuznávání reklamací mobilních telefonů a dalších zařízení, složitá komunikace.
- Relativně častá je také zdlouhavá domluva v situaci, kdy je zapotřebí odstranit technický problém na místě zapojení zařízení (poskytování služby). Spotřebitelé se setkávají i s opakovaným nedodržováním termínů návštěv nebo zbytečnými výjezdy (technik nemá potřebné informace či vybavení, protože neobdržel informace, které spotřebitel sděloval při nahlašování problému).

5) Ukončování smluv a změny operátora

- Obstrukce při ukončování smluv nebo změnách operátora. Typické jsou problémy s účtováním úhrady za předčasné ukončení smlouvy, s výpovědí služeb nebo se zdlouhavým generováním ČVOP kódu a zajišťováním přechodu k jinému operátorovi.
- Od novely z dubna 2020 se zdá být problém odstraněn.

6) Automatické prodloužení smluv

- Ještě před novelou zákona o elektronických komunikacích, která podmínila prodloužení smlouvy na dobu určitou prokazatelným souhlasem, se snažili operátoři prezentovat informaci o nastávajícím prodloužení smlouvy tak, aby nebyla zcela zřetelná, takže se snížila pravděpodobnost, že spotřebitel vysloví nesouhlas.

Vybrané problémy

- 1) V roce 2018 se na nás obrátila spotřebitelka, které operátor naúčtoval místo 400 Kč za tři hodiny používání mobilních dat hned 190 000 Kč. Situaci se podařilo vyřešit a spotřebitelka zaplatila pouze správnou nižší částku. Problém byl v tom, že operátor účtoval data chybně dle nejvyšší možné sazby.
- 2) V roce 2018 nám sdělil spotřebitel, že si byl na pobočce prodloužit tarif a zaměstnanec operátora ho umluvil k tomu, aby si k tarifu vzal i mobil za 1 Kč. Spotřebitel několikrát opakoval, že mobil nepotřebuje, ale nakonec svolil po tom, co jej zaměstnanec ubezpečil, že je to bonus za věrnost a nebude to stát nic navíc. Po pár dnech však spotřebitel zjistil, že má aktivovaný 2x dražší tarif, než požadoval. Když se znovu dostavil na pobočku, bylo mu sděleno, že může buď dva roky platit drahý paušál, nebo jej zrušit, avšak v tom případě bude muset doplatit plnou cenu za mobilní telefon, a sice 4000 Kč.
- 3) V roce 2019 si spotřebitelka podala stížnost ohledně reklamace mobilního telefonu. Mobil přestal krátce po uvedení do provozu fungovat, a tak se jej spotřebitelka rozhodla reklamovat. Při prvním pokusu ji zaměstnanec operátora na pobočce odmítl s tím, že u sebe nemá účtenku, a to i přesto, že mobil byl v originální krabici. Podruhé byla spotřebitelka odmítnuta z toho důvodu, že u sebe neměla platný občanský průkaz. To, že se prokazovala jinými platnými doklady, zaměstnanec na pobočce nezajímalo. Při třetí návštěvě se spotřebitelce již podařilo reklamaci uplatnit a reklamace byla v poměrně krátkém čase uznána, jenomže tím nic nekončilo. Spotřebitelka totiž dorazila na pobočku mezi svátky a bylo jí sděleno, že někdo něco zadal špatně do počítače, takže se má dostavit další den ráno, kdy následoval ten samý problém, a spotřebitelce tak bylo sděleno, ať na pobočku dorazí v novém roce. Při již sedmé návštěvě byly spotřebitelce konečně vyplaceny peníze, ale po návratu domů jí volala zaměstnankyně operátora, že udělala chybu – peníze měly být vráceny prostřednictvím zvláštního účtu.
- 4) V roce 2020 si spotřebitel zakoupil prostřednictvím internetu televizi spolu se související službou. Rozhodl se odstoupit ve lhůtě 14 dnů. Na zákaznické

lince mu bylo tvrzeno, že lhůta 14 dnů se počítá od objednání produktu, i když je to od převzetí zboží. Zároveň mu bylo sděleno, že TV je nutné vrátit na centrální sklad. Vzhledem k časovému presu spotřebitel hned další den TV zaslal, ale bylo mu sděleno, že bez uvedení konkrétní osoby nelze zásilku doručit. Znovu proto kontaktoval zákaznickou linku a jiný volající mu sdělil, že stačilo TV vrátit na kterékoliv prodejně.

Shrnutí poradenských služeb dTestu

Množství případů, kdy se na dTest obrátí spotřebitel s problémem v oblasti telekomunikací každoročně mírně narůstá či stagnuje (v letošním roce je měsíční průměr prozatím nižší, než byl v roce 2019, nicméně stále nemáme data za celý rok). Typově se problémy mění v reakci na změny zákonné úpravy, tedy nikoliv z vlastního popudu poskytovatelů telekomunikačních služeb. To je patrné především u změn operátora a souvisejícího ukončení smlouvy a u automatického prodloužení smluv. Takřka všechny situace, s nimiž se na nás spotřebitelé obrazejí, zahrnují v nějaké míře problematickou komunikaci se zákaznickým servisem. Nejčastějšími nedostatky jsou celkově laxní přístup a poskytování nepřesných nebo nesprávných informací.

V. Závěr

Vedle denních stížností a otázek spotřebitelů, které dTest řeší se spotřebiteli v oblasti služeb elektronických komunikací, existují i systémové a společenské problémy spojené s pocitem nespravedlnosti spotřebitelů vytvořeného nerovnými cenami mobilních telekomunikačních služeb existujícími na stejném trhu a vysokými cenami služeb v porovnání se srovnatelnými sousedními zeměmi. Snížení cen, dosažení cenové spravedlnosti pro znevýhodněné spotřebitele a síťová neutralita jsou z hlediska dTestu nejdůležitějšími úkoly českého trhu služeb elektronických komunikací pro budoucnost.