

## Právní stanovisko

---

**Datum:** 11. 2. 2021

**Zpracoval:** Mgr. Jan Zahradníček, advokát

**Pro (klient):** Výbor nezávislého ICT průmyslu, z. s., a jeho členy

**Věc:** **Požadavky dle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 na smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací**

---

### Shrnutí:

- Od 1. 1. 2021 je účinná změna Všeobecného oprávnění, kterým ČTÚ na základě ZoEK stanovuje některé podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací. Změna se týká požadavků na obsah smlouvy uzavírané se spotřebiteli, a to pro služby pevného připojení k internetu a mobilního připojení k internetu;
- Všeobecné oprávnění nově požaduje, aby smlouva obsahovala konkrétní rychlosti připojení, a to maximální, inzerovanou, běžně dostupnou a minimální rychlost, přičemž každou z uvedených rychlostí je nutné uvést jako pro stahování (download), tak pro vkládání (upload);
- Údaje o rychlostech připojení je nutné ve smlouvě stanovit konkrétním číselnou hodnotou v bitech za sekundu (standardně Mb/s). Tuto povinnost nelze nahradit popisem způsobu výpočtu rychlosti, výpočtovým vzorcem nebo odkazem na přílohu č. 1 Všeobecného oprávnění, která způsob výpočtu a výpočtový vzorec stanovuje;
- Jednotlivé rychlosti připojení nemusí být uvedeny přímo v těle smlouvy, lze odkázat na samostatný dokument např. v podobě seznamu tarifů, ve kterém budou uvedeny jednotlivé rychlosti připojení pro každý nabízený tarif. V takovém případě však musí být tento dokument nedílnou součástí smlouvy a musí být uveřejněn stejným způsobem, jako vzorová smlouva;
- Dále Všeobecné oprávnění od 1. 1. 2021 požaduje, aby smlouva obsahovala popis vlivu odchylek od běžně dostupné rychlosti připojení na výkon práv spotřebitelů. Odchylkami se rozumí velká trvajících odchylka a velká opakující se odchylka od běžně dostupné rychlosti

připojení. Obě jsou definovány v příloze č. 1 ke Všeobecnému oprávnění vč. výpočtového vzorce;

- Požadovaný popis vlivu odchylek je nutno vyložit ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. d) a čl. 3 odst. 1 Nařízení, tedy jako popis vlivu odchylek na právo uživatele na přístup k internetu, tedy obsahu, službám, aplikacím apod. Nelze najít oporu pro to, že by vznik velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky automaticky znamenal vadné plnění ze strany poskytovatele, jehož důsledkem by byl vznik práv spotřebitele z odpovědnosti za vady ve smyslu OZ (a tedy např. automatický vznik nároku na slevu z ceny služby). Nicméně lze doporučit, aby smlouva uváděla, že v případě velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky může spotřebitel službu reklamovat, neboť nelze vyloučit, že v důsledku odchylky nebudou dodrženy garantované parametry služby a tedy se o vadné plnění bude jednat.

---

## 1. Předmět stanoviska

Dne 18. 8. 2020 vydal Český telekomunikační úřad („ČTÚ“) opatření obecné povahy, všeobecné oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 („VO-S/1“), kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací („Všeobecné oprávnění“). Na základě VO-S/1 se Všeobecné oprávnění doplňuje o nové požadavky na obsahové náležitosti smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Účinnost VO-S/1 nastala k 1. 1. 2021.

Předmětem tohoto stanoviska je posouzení, jakým způsobem by měli podnikatelé v elektronických komunikacích, kteří poskytují služby přístupu k internetu v pevném místě, upravit své smlouvy uzavírané se spotřebiteli, aby vyhověly požadavkům Všeobecného oprávnění ve znění VO-S/1.

## 2. Relevantní právní předpisy

Při zpracování tohoto stanoviska vycházel zpracovatel především z těchto právních předpisů:

- zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění („ZoEK“);
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění („OZ“);
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 („Nařízení“).

## 3. Stanovisko

### 3.1. Požadavky dle VO-S/1

Na základě článku 1 bodu 1. VO-S/1 se do Všeobecného oprávnění doplňuje následující požadavek: *„poskytovatel služby přístupu k internetu v pevném místě při plnění povinností vyplývajících z čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních*

*komunikačních sítích v Unii (dále jen „Nařízení“), uvede ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem **konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů** podle specifikací uvedených v Příloze č. 1 k tomuto všeobecnému oprávnění.“.*

Dle uvedeného tak Všeobecné oprávnění od 1. 1. 2021 vyžaduje, aby poskytovatelé pevného připojení k internetu uvedli ve svých smlouvách

- (i) konkrétní rychlosti připojení, a
- (ii) popis důsledků, které mají odchylky od takto stanovených rychlostí na práva uživatelů v postavení spotřebitele.

Všeobecné oprávnění pak dále vyžaduje, aby byly shora uvedené informace uvedeny dle specifikací, které jsou uvedeny v nové příloze č. 1, která byla do Všeobecného oprávnění doplněna právě na základě VO-S/1 („**Příloha č. 1**“).

### 3.2. Rychlost připojení

Příloha č. 1 stanovuje 4 rychlosti pevného připojení k internetu, které musí být ve smlouvě uvedeny, a to vždy pro stahování (download) a vkládání (upload). Celkem tak musí smlouva obsahovat 8 rychlostí<sup>1</sup>. Současně Příloha č. 1 stanoví definici každé z rychlostí. Níže jsou stručně zdůrazněny nejdůležitější požadavky, které z Přílohy č. 1 plynou:

- (i) Maximální rychlost – tato rychlost musí být na dané přípojce reálně dosažitelná, s možnou variancí způsobenou pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Příloha č. 1 vyžaduje, aby v účastnické smlouvě byla uvedena též informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách. Není ale zřejmé, jakým způsobem má být tento požadavek do smlouvy zakomponován, neboť se jedná o odbornou problematiku, jejíž popis se může dostat do nesouladu s požadavkem, že veškeré informace musí být spotřebiteli vysvětleny jednoduchým a srozumitelným způsobem;
- (ii) Inzerovaná rychlost – jedná se o rychlost, kterou poskytovatel uvádí v souvislosti s propagací dané služby a při uzavírání smlouvy. Inzerovaná rychlost nesmí být vyšší než maximální rychlost;
- (iii) Běžně dostupná rychlost – tato rychlost by měla být na dané přípojce dosažena alespoň v 95% času během jednoho dne a současně musí být alespoň 60% inzerované rychlosti;
- (iv) Minimální rychlost – jedná se o minimální rychlost, kterou se pro danu službu (tarif) poskytovatel spotřebiteli zavazuje poskytnout. Připojení tak nesmí pod tuto rychlost poklesnout. Současně musí být minimální rychlost alespoň 30% inzerované rychlosti.

Příloha č. 1 pak kromě obecné definice dané rychlosti rovněž závazně určuje způsob jejího výpočtu pomocí výpočtového vzorce. Vzhledem k uvedenému a vzhledem k požadavku zavedenému na základě VO-S/1, že rychlosti mají být uvedeny „*podle specifikací uvedených v Příloze č. 1*“ je třeba posoudit, jakým způsobem mají být požadované jednotlivé rychlosti pro upload a download ve smlouvách se spotřebitelem stanoveny.

---

<sup>1</sup> S ohledem na to, že inzerovaná a maximální rychlost připojení mohou být totožné, lze připustit, aby byl ve smlouvě uveden jeden společný údaj pro maximální a inzerovanou rychlost připojení, tedy fakticky by smlouva obsahovala 6 údajů o rychlosti připojení.

Jsem toho názoru, že požadavek zavedený VO-S/1 lze splnit pouze tak, že ve smlouvě budou uvedeny **konkrétní číselné hodnoty uvedené v bitech za sekundu** (standardně v Mb/s). Tento závěr podporují následující argumenty:

- znění nového čl. 2 odst. 2 písm. e) Všeobecného oprávnění výslovně uvádí, že ve smlouvě mají být uvedeny **konkrétní rychlosti**. Za konkrétní rychlost je nutno považovat pouze jednoznačný číselný údaj o rychlosti v příslušné jednotce, nikoliv např. popis způsobu výpočtu této rychlosti, výpočtový vzorec nebo odkaz na Přílohu č. 1;
- ČTÚ v odůvodnění VO-S/1 výslovně uvádí, že *„Problematické se jeví také stanovení hodnot rychlostí, které jsou vyjadřovány buď číslem, intervalem nebo dokonce složitými výpočty a stávají se tak pro koncového uživatele značně nepřehledné a z hlediska nabídky trhu neporovnatelné. (...) Aby byly dostatečně chráněny zájmy koncových uživatelů, je nezbytné, aby byly ve smlouvě uvedeny **konkrétní hodnoty jednotlivých výše uvedených rychlostí** a vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů jasně a srozumitelně.“* Z toho je tedy zcela jednoznačné, že ČTÚ měl při formulaci čl. 2 odst. 2 písm. e) Všeobecného oprávnění na mysli to, aby smlouva obsahovala konkrétní hodnotu rychlosti vyjádřenou číselným údajem, neboť pouze takový způsob stanovení rychlosti je pro spotřebitele coby laika jednoznačný a čitelný.

### 3.3. Popis vlivu odchylek

Druhý požadavek na nové obsahové náležitosti smlouvy dle VO-S/1 je popis vlivu odchylek od stanovených rychlostí na výkon práv spotřebitelů. K tomu je předně potřeba uvést, že Příloha č. 1 definuje dva typy odchylek, a to velkou trvajícím odchylku<sup>2</sup> a velkou opakující se odchylku<sup>3</sup>. Obě odchylky pak definovány ve vztahu k **běžně dostupné rychlosti připojení**.

Výše uvedené pak může činit výkladové obtíže z pohledu splnění požadavku, aby smlouva obsahovala *„popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů“*. Dle definice jednotlivých rychlostí dle Přílohy č. 1 a též dle § 63 odst. 1 písm. c) bodu 3. ZoEK<sup>4</sup> podnikatel smluvně garantuje pouze minimální rychlost připojení. Pokud tak dojde k odchylce od běžně dostupné rychlosti připojení, nemusí to automaticky znamenat vadně poskytnutou službu s důsledkem vzniku odpovědnosti poskytovatele za vadné plnění a vzniku nároku spotřebitele na uplatnění práv z vadného plnění např. v podobě slevy z ceny poskytnuté služby. Tomuto závěru svědčí též to, že VO-S/1 implementuje požadavek čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení, které uvádí že smlouva má mj. obsahovat vysvětlení toho, jaký dopad by mohly mít velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání na výkon práv uživatelů stanovených v čl. 3 odst. 1 Nařízení. Čl. 3 odst. 1 Nařízení pak uvádí, že *„Koncoví uživatelé mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu.“*

---

<sup>2</sup> Za velkou trvajícím odchylku se považuje se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

<sup>3</sup> Za velkou opakující se odchylku se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

<sup>4</sup> Dle uvedeného ustanovení je povinnou součástí účastnické smlouvy minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby. Tento požadavek ZoEK by tak pro službu pevného připojení k internetu odpovídal minimální rychlosti připojení, kterou je poskytovatel zavázán uživateli poskytnout.

Smlouva by tak měla obsahovat vysvětlení, jakým způsobem se mohou odchylky od běžně dostupné rychlosti připojení projevit ve vztahu k výše uvedeným právům na přístup k otevřenému internetu ve smyslu čl. 3 odst. 1 Nařízení. Lze tedy např. uvést, jak se odchylky projeví na přístupu k obsahu, stahování dat, rychlosti aplikací či přehrávání videí apod.

Nicméně vznik odchylky může znamenat též to, že rychlost připojení poklesne i pod minimální zaručenou úroveň. Pak by již bylo na místě též uplatnění práv spotřebitele z odpovědnosti za vadné plnění. Tedy lze doporučit, aby bylo ve smlouvě uvedeno též to, že v případě velké trvající odchylky a velké opakující se odchylky lze službu reklamovat a v závislosti na výsledku reklamace případně uplatnit další práva zaručená spotřebiteli právními předpisy.

#### **4. Výhrada**

Skutečnosti a závěry uvedené v tomto stanovisku vychází z právních předpisů platných ke dni jeho zpracování. Závěry uvedené v tomto stanovisku vyjadřují právní hodnocení uvedené záležitosti ze strany zpracovatele a nepředstavují radu či doporučení. Při zpracování tohoto stanoviska zpracovatel vycházel výlučně z informací v něm uvedených a z relevantních právních předpisů a rozhodovací praxe. Pokud by se v této souvislosti vyskytly jakékoli další informace, které by měly nebo by mohly změnit skutkový stav, ze kterého zpracovatel při zpracování tohoto stanoviska vycházel, vyhrazuje si zpracovatel právo na doplnění tohoto stanoviska.

Toto stanovisko bylo zpracováno na základě žádosti klienta a je určeno výhradně pro potřebu klienta. Jakékoli jiné užití tohoto stanoviska podléhá předchozímu souhlasu zpracovatele.