



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 31 -03- 2008

Čj. 73 409/2007-603

Na základě rozkladu ze dne 29. 9. 2007, podaného paní **Dipl. Ing. O. B.**, bytem na adrese [REDAKCE], podle § 152 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále „jen správní řád“), proti rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“), odboru pro oblast Praha, ze dne 14. 9. 2007, čj. 046791/2007-631/Hrd/F IX.vyř., o námitce proti vyřízení reklamace veřejně dostupné služby elektronických komunikací, poskytnuté společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s., se sídlem na adrese Za Brumlovkou 266/2, Praha 4, IČ 60193336, u telefonní stanice č. 271 [REDAKCE] v zúčtovacím období od 11. 4. 2007 do 10. 5. 2007, po projednání v rozkladové komisi ustavené podle § 152 odst. 3 správního řádu, vydávám podle § 108 odst. 1 písm. g), § 122 odst. 1, § 123 odst. 1, § 129 a § 136 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších právních předpisů, toto

rozhodnutí:

- I. Výrok I. rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro oblast Praha, ze dne 14. 9. 2007, čj. 046791/2007-631/Hrd/F IX.vyř., se podle § 90 odst. 1 písm. c) správního řádu mění takto :

Námitka paní Dipl. Ing. O. B., podaná proti vyřízení reklamace veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytnuté u telefonní stanice č. 271 [REDAKCE], v zúčtovacím období od 11. 4. 2007 do 10. 5. 2007, se zamítá.

- II. Výrok II. rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro oblast Praha, ze dne 14. 9. 2007, čj. 046791/2007-631/Hrd/F IX.vyř., se podle § 90 odst. 5 správního řádu potvrzuje.
- III. Náhrada nákladů řízení o rozkladu se žádnému z účastníků nepřiznává.

Odůvodnění:

Paní Dipl Ing. O. B., účastnice telefonní stanice č. 271 [REDACTED], bytem na adrese [REDACTED] (dále též „navrhovatelka“) podala dne 17. 7. 2007 námitky proti vyřízení její reklamace veřejně dostupné služby elektronických komunikací, poskytnuté v zúčtovacím období od 11. 4. 2007 do 10. 5. 2007, společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/4, 149 00 Praha 4 (dále též „odpůrce“).

Důvodem podání reklamace byla platba za služby poskytované jinými subjekty, v tomto konkrétním případě společností Czech On Line, a.s., za spojení na číslo s přístupovým kódem 906, účtované částkou 980,-Kč. Podle tvrzení navrhovatelky byla tato služba iniciována poskytovatelem služby, který navrhovatelce zavolal, a teprve po nějaké době jí sdělil, že za tuto službu se účtuje částka 70,-Kč za minutu, poté navrhovatelka telefon zavěsila. Navrhovatelka uvedený postup pokládá za neseriozní, když platba je vyžadována na klientovi, který si službu nevyžádal.

Český telekomunikační úřad, odbor pro oblast Praha (dále jen „správní orgán I. stupně“) v rámci řízení ověřil, že odpůrce vyřídil reklamaci dopisem ze dne 9. 7. 2007 a že námitka byla podána ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace podle § 129 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích. Po provedeném dokazování rozhodnutím ze dne 14. 9. 2007, čj. 046791/2007-631/Hrd/F IX.vyř. pak námitku zamítl (věta první výroku č. I.) a vedle toho konstatoval, že účet vystavený na částku 1. 671,50 Kč se nemění (věta druhá výroku č. I.) a dále, že žádnému z účastníků řízení se nepřiznává náhrada nákladů tohoto řízení (výrok č. II.).

Toto své rozhodnutí odůvodnil tím, že bylo prokázáno, že při vyřizování reklamace navrhovatelky byly provedeny veškeré předepsané zkoušky, kontroly a měření, přičemž tyto obsáhly celou oblast možných zdrojů chyb jak administrativního tak technického charakteru. Kontrolou výsledků doložených listinnými doklady nebyly zjištěny žádné závady, které by mohly ovlivnit výši hovorného v reklamovaném období. Řízení bylo doplněno místním šetřením správního orgánu dne 16. 8. 2007, kdy bylo zjištěno, že rozpojovací body účastnického vedení nevykazují známky cizího napojení a jsou zajištěny v souladu s technickými předpisy.

Ohledně namítaného spojení na číslo 906701111 uskutečněného dne 18. 4. 2007 správní orgán I. stupně na základě skutečností známých mu z jeho úřední činnosti

konstatoval, že ve sporném období společnost Onaway s.r.o. obvolávala zákazníky z Francie. Volaným zákazníkům bylo sděleno, že se stali výhercem slosování o 80.000,-Kč s tím, že si mají o výhru zavolat na číslo 906701111.

K tomu provedl jako důkaz výpis aktivní a pasivní hovorové korespondence předmětné telefonní stanice, ze kterých zjistil, že spojení na číslo 906701111 následuje po příchozím hovoru z Francie, který je zaznamenán dne 18. 4. 2007 ve výpisu příchozích volání na volané číslo 271 [REDACTED]. K uvedeným důkazům současně konstatoval, že změna charakteru volání z příchozího na odchozí není technicky možná.

K tomu doplnil, že telefonní stanice účastnice je zapojena na digitální ústřednu, ve které je snímání dat potřebných pro účtování zabezpečeno centrálním procesorem, který zajišťuje sledování délky a cílového místa spojení a po ukončení spojení ukládá data do centrální paměti, chráněné programově proti nežádoucímu vstupu. K uvedenému zjištění konstatoval, že vyúčtování spojení neuskutečněných z předmětné telefonní stanice je takto vyloučeno.

Dotazem u odpůrce pak zjistil, že žádný z účastníků zapojených do stejného účastnického rozvaděče nevolal v předmětném období do směru 906 a z uvedeného vyvodil, že provoz telekomunikačního zařízení nebyl ovlivněn závadou nebo zásahem cizí osoby.

Přezkum vyřízení reklamace poskytnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací s odůvodněním výše popsáním uzavřel s tím, že spojení na číslo s přístupovým kódem 906 bylo z telefonní stanice č. 271 [REDACTED] uskutečněno a že při stanovení výše účtu za sporné období nedošlo k administrativní chybě, ani nebyly prokázány technické závady, které by mohly ovlivnit vyúčtování v neprospěch účastníka.

Ohledně výroku č. II. pak své rozhodnutí odůvodnil tím, že žádný z účastníků řízení náhradu nákladů tohoto řízení nepožadoval.

Toto rozhodnutí napadla pí. Dipl Ing. O. B. včasným rozkladem, kde uvedla, že s rozhodnutím nesouhlasí. Má za to, že správní orgán I. stupně se nezabýval meritem věci, neboť ona nereklamovala žádné závady poskytnuté služby elektronických komunikací, proto odůvodnění rozhodnutí nepřípadně argumentuje negativními výsledky provedených technických zkoušek a měření. Předmětem její reklamace u poskytovatele služby a posléze námitky podané u Českého telekomunikačního úřadu byla částka 980,-Kč účtovaná v prospěch společnosti Onaway s.r.o. za spojení dne 18. 4. 2007. K tomuto volání opakovaně namítá, že je neiniciovala, pouze se řídila pokyny volajícího, tedy zmáčkla křížek

na telefonním přístroji. Podle jejího názoru se společnost Onaway s.r.o. obohatila na její úkor, proto žádá o vrácení částky 980,-Kč, již byla nucena pod pohrůžkou uhradit.

Správní orgán I. stupně neshledal důvod pro vyřízení rozkladu cestou autoremedury (§ 87 správního řádu) a v souladu s § 88 správního řádu postoupil věc odvolacímu správnímu orgánu. Podle § 123 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích o rozkladu podaném proti rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu rozhoduje jeho předseda.

Podle § 89 odst. 2 správního řádu jsem přezkoumal soulad napadeného rozhodnutí a řízení, které jeho vydání předcházelo, s právními předpisy a dále správnost napadeného rozhodnutí z hlediska námitek uplatněných v rozkladu.

Po posouzení správního spisu z hlediska právní úpravy citované níže jsem dospěl k závěru, že rozklad je nedůvodný, přičemž s výhradou popsanou v závěru odůvodnění tohoto rozhodnutí jsem v rozhodování správního orgánu I. stupně neshledal žádné pochybení.

Podle § 64 odst. 7 až 9 zákona o elektronických komunikacích má účastník, popřípadě uživatel, právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo poskytovanou službu elektronických komunikací. Předmětnou reklamaci je nutno uplatnit ve lhůtě dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny, resp. ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Podle § 129 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích, nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9, je účastník, popřípadě uživatel, oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace.

Podle § 1 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích se tento zákon nevztahuje na obsah služeb poskytovaných prostřednictvím sítí elektronických komunikací, jako je obsah rozhlasového a televizního vysílání, finančních služeb a některých služeb informační společnosti.

Podle § 2 písm. n) zákona o elektronických komunikacích se službou elektronických komunikací rozumí služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí

a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

Na základě správního spisu lze jako nespornou konstatovat skutečnost, že navrhovatelka, pí. Dipl. Ing. O. B., je telefonní účastnicí stanice č. 271 [REDAKCE], a to na základě smlouvy na poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřené s odpůrcem, společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Na základě této smlouvy na straně odpůrce vznikla povinnost poskytovat navrhovatelce službu elektronických komunikací v rozsahu dohodnutých podmínek vedle práva na úhradu poskytnutých služeb a na straně navrhovatelky vzniklo právo na poskytování těchto služeb vedle povinnosti hradit za tyto služby cenu ve výši platné v době jejího poskytnutí (§ 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích).

K tomu se konstatuje, že součástí tohoto smluvního ujednání jsou Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb, včetně konvergentních služeb, elektronických komunikací prostřednictvím pevných a mobilních sítí odpůrce (dále jen Všeobecné podmínky), kde v bodu 11.1 se uvádí, že zákazník/účastník je oprávněn objednat si prostřednictvím sítě elektronických komunikací Poskytovatele (tj. odpůrce) určité zboží nebo službu nabízené smluvní partnerem Poskytovatele (dále jen „Partner“ a „Služba třetích stran“) a je povinen uhradit její cenu výhradně prostřednictvím Poskytovatele.

Ze správního spisu vyplynulo, že odpůrce navrhovatelce dne 13. 5. 2007 vystavil a následně zaslal vyúčtování cen za služby v zúčtovacím období od 11. 4.- do 10. 5. 2007. K uvedenému účtu se konstatuje, že tento obsahuje jednak částku 691,78 Kč (včetně DPH) jako platbu za služby elektronických komunikací poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období, z toho částku 353,26 Kč (včetně DPH) tzv. stálé platby (za používání pevné linky a nájem standardního přístroje), dále částku 228,07 Kč (včetně DPH) za uskutečněná spojení (místní volání, dálkové volání a volání do mobilní sítě ČR) a dále odděleně částku 980,-Kč jako platbu za služby/zboží poskytnutou jinými subjekty, v tomto případě konkrétně 1 spojení na linku 906 v účtované délce 14:00 minut, ve prospěch společnosti Czech On Line, a.s., se sídlem na adrese U Nákladového nádraží 8, čp. 3153, 130 00 Praha 3. Předmětný účet obsahuje též poučení pro zákazníky společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., že totiž služby Dárcovská SMS, volání na linku 906 xxx xxx, Premium SMS a jiné poskytují partnerské společnosti uvedené v části Platby za služby/zboží poskytované jinými subjekty (více informací a jejich aktuální seznam je umístěn na adrese www.cz.o2.com/3partner).

Zákazník hradí cenu za tyto služby ve prospěch O2. Partnerské společnosti nepřijímají přímé platby a dávají O2 souhlas k výběru ceny od zákazníků O2. Případnou reklamaci spojenou s těmito službami vyřizují výhradně partnerské společnosti a její podání nemá odkladný účinek na zaplacení ceny ani její části. Případné vrácení ceny provádí partnerská společnost.

Ze správního spisu dále vyplynulo, že navrhovatelka uplatnila opakovaně dne 22. 5. 2007 a následně dne 19. 6. 2007 reklamaci, jejímž předmětem bylo účtování částky 980,-Kč a že obě tyto reklamace odpůrce prošetřil a následně vyřídil tak, že ji zamítl jako nedůvodnou (doloženo přípisem odpůrce sp. zn. BOR PH/01486992/07 ze dne 31. 5. 2007 a BOR PH/01508691/07 ze dne 29. 6. 2007). Šetření reklamací je dokladováno reklamačními protokoly včetně podrobného výpisu hovorů (AHK - aktivní hovorové korespondence telefonní stanice) v předmětném zúčtovacím období. Z výpisu AHK plyne, že vedle ostatních volání v rámci místní, meziměstské a mobilní sítě ČR byla dne 18. 4. 2007 ze stanice 271 [REDAKCE] uskutečněno spojení na číslo 906 701 111, v délce 13:40 minut. V rámci šetření reklamace odpůrce prověřil možnost technické závady na zařízení v jeho majetku včetně místního šetření, přičemž ověřil, že vedení z hlavního rozvaděče do účastnického rozvaděče je řádně zajištěno. Možnost cizího napojení nebyla zjištěna. Odpůrce šetření reklamace uzavřel s tím, že nárůst vyúčtování na lince za sporné období nebyl ovlivněn žádnou technickou závadou, cizím napojením nebo administrativní chybou, ale byl způsoben voláním na tzv. služby se zvláštním tarifováním pod přístupovým kódem 906. V případě navrhovatelky šlo konkrétně o spojení prostřednictvím čísla 906 701 111. Pro kontrolu odpůrce zaslal detailní rozpis hovorného. K tomu navrhovatelce sdělil, že odpůrce, jako poskytovatel veřejně dostupné služby a univerzální služby v rámci veřejné pevné telefonní sítě, je povinen vytvořit přenosovou cestu od koncového bodu sítě ke kterémukoli poskytovateli služeb v síti. Děje se tak v souladu s příkazy vyslanými z připojeného koncového zařízení účastníka, který je odpovědný jak za rozsah, tak za způsob využívání tohoto zařízení. Závěrem poučil navrhovatelku o možnosti zablokovat určité směry volání některou z nabízených doplňkové služby Zamezení odchozích volání.

Ve správním řízení zahájeném na základě podání navrhovatelky ze dne 17. 7. 2007 správní orgán I. stupně přezkoumal postup a závěry vyřizované reklamace a předložené podklady doplnil o výpis příchozích volání předmětné stanice ze dne 18. 4. 2007, přičemž ověřil, že telefonní stanice navrhovatelky č. 271 [REDAKCE] přijala dne 18. 4. 2007 v 11:09 hodin volání z mezinárodního směru (Francie) v délce 44 vteřin (dokladováno přípisem odpůrce sp. zn. BO RAS 1-1523484391/07 ze dne 6. 8. 2007). Vedle toho dotazem u odpůrce ověřil, že žádný účastník z telefonní přípojky zapojený do stejného účastnického

rozvaděče jako přípojka č. 271 [REDACTED] v období měsíce březen až červen 2007 nevolal do směru 906 (dokladováno přípisem odpůrce sp. zn. BO RAS 1-1523484391/07 ze dne 28. 8. 2007).

Ze správního spisu dále vyplynulo, že správní orgán I. stupně v rámci řízení o námitce proti vyřízení reklamace provedl vlastní ohledání stavu místní telefonní sítě a stavu účastnického rozvodu a účastnického zařízení, přičemž neshledal závady či známky neoprávněného cizího napojení (dokladováno protokolem o ověřování důkazů ze dne 16. 8. 2007).

Na základě výše citovaných důkazů a posouzení skutkových zjištění ve vzájemných souvislostech jsem se ztotožnil se závěry správního orgánu I. stupně, který jako nedůvodnou zamítl námitku navrhovatelky, když předtím dospěl k závěru, že odpůrce řádně (navíc opakovaně) šetřil reklamaci navrhovatelky, a to jednak v rozsahu poskytnutých služeb elektronických komunikací v zúčtovacím období od 11. 4. 2007 do 10. 5. 2007 (uskutečněných volání do místní, meziměstské a mobilní sítě ČR účtovaných částkou 228,07 Kč vedle částky 353,26 Kč tzv. stálé platby) a dále též co do namítané částky 980,-Kč za spojení na číslo s přístupovým kódem 906, kdy reklamaci šetřil z hlediska, zda volba byla uskutečněna z telefonní stanice navrhovatelky (dokladováno výpisem AHK ve spojení s výpisem příchozích volání) a zda nedošlo k neoprávněnému cizímu napojení (dokladováno protokolem o šetření reklamace), přičemž konstatoval, že v případě volání na číslo s přístupovým kódem 906 (konkrétně 906 701 111) se jednalo o volání na služby poskytované jinými subjekty, tzv. služby třetích stran. V daném konkrétním případě poskytovatelem služby třetích stran byla společnost ONAWAY, s.r.o. Ovocný trh 572, Praha 1, přičemž se jednalo o nabídku výhry 80 000 Kč s podmínkou zpětného volání. Provoz zajišťovala společnost Czech On Line, a.s.

K tomu uvádím, že v případě volání na číslo s přístupovým kódem 906 účtované namítanou částkou 980,-Kč, se jednalo o objednávku navrhovatelky ve smyslu bodu 11.1 Všeobecných podmínek odpůrce, tj. o objednávku vůči tzv. třetí straně na poskytnutí služby nabízející obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací odpůrce. Poskytnutí této služby nelze považovat za službu elektronických komunikací tak, jak je vymezena v § 2 písm. n) zákona o elektronických komunikacích, odpůrce není jejím poskytovatelem, smluvní vztah jej k poskytování takové služby nezavazuje, přičemž částka 980,-Kč neobsahuje vyúčtování služeb elektronických komunikací ve smyslu § 64 zákona o elektronických komunikacích. Tyto služby jsou podle § 1 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích (viz shora) vyjmuty z působnosti zákona o elektronických komunikacích resp.

rozhodovací pravomoci Českého telekomunikačního úřadu. Domáhat se nápravy ohledně vyúčtování či kvality těchto služeb lze tudíž pouze žalobou podanou u obecného soudu podle příslušných ustanovení občanského resp. obchodního zákoníku.

S odkazem na výše uvedené přezkum věci uzavírám konstatováním, že správní orgán I. stupně správně šetřil věc z hlediska skutkové a právní podstaty, když na základě návrhu navrhovatelky byl oprávněn přezkoumat, zda předmětná volba spojení na číslo s přístupovým kódem 906 z telefonní stanice navrhovatelky byla uskutečněna. V rozhodování správního orgánu I. stupně jsem takto nenalezl žádné pochybení, přičemž shodně s výše citovanými závěry konstatuji, že námitka navrhovatelky proti vyřízení její reklamace ohledně poskytnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací v zúčtovacím období od 11. 4. do 10. 5. 2007 je nedůvodná. Provedenými důkazy bylo prokázáno, že volání (v počtu 1) na linku s přístupovým kódem 906 bylo dne 18. 4. 2007 z telefonní stanice č. 271 [REDAKCE] uskutečněno, přičemž ani navrhovatelka uskutečnění tohoto volání nepopírá.

Výše uvedený závěr konstatuji s výhradou nepřesné dikce výroku, kde se v části I. výroku, druhé větě, konstatuje že „Účet vystavený na částku 1.671,50 Kč se nemění.“, když s ohledem na shora popsany nedostatek rozhodovací pravomoci Českého telekomunikačního úřadu byl správní orgán I. stupně oprávněn nanejvýš konstatovat správnost účtu za poskytnuté služby elektronických komunikací co do částky 691,78 Kč, nikoliv však již ohledně částky 980,-Kč účtované za poskytnuté služby třetích stran. Navíc s ohledem na předmět a závěry správního řízení, kdy nebyla zjištěna žádná relevantní okolnost, která by měla vliv na výši účtu za poskytované služby elektronických komunikací (tj. případnou úpravu účtu), přičemž námitky navrhovatelky byly jako nedůvodné zamítnuty, jsem shledal druhou větu výroku č. I. napadeného rozhodnutí za nadbytečnou. Z uvedeného důvodu, v zájmu upřesnění výroku s ohledem na předmět rozhodované věci, jsem v souladu se svým oprávněním výrok č. I. napadeného rozhodnutí změnil, jak shora uvedeno.

Pokud se týká výroku č. II. ohledně práva na náhradu nákladů řízení, v rozhodování správního orgánu I. stupně jsem neshledal vady, přičemž rozhodnutí o rozkladu bylo doplněno výrokem č. III., když navrhovatelka neměla v řízení úspěch a současně odpůrce na náhradě nákladů řízení netrvá, proto v souladu s § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích náhrada nákladů tohoto řízení žádnému z jeho účastníků nemohla být přiznána.

Z důvodů shora popsaných a v situaci, kdy žádné z odvolacích námitek navrhovatelky jsem nepřisvědčil, v souladu se svým oprávněním podle § 123 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích jsem rozhodl tak, jak ve výroku tohoto rozhodnutí uvedeno.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.



PhDr. Pavel Dvořák, CSc.
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu