

## **Legislativní podmínky pro podnikání i užívání VoIP**

**Michal Frankl**

člen Rady Českého telekomunikačního úřadu, Česko

***Abstrakt:** Příspěvek pojednává o rozsahu regulace VoIP z pohledu zákona o elektronických komunikacích.*

### **Liberalizace oprávnění k podnikání**

Právní rámec pro podnikání je dán zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. V souladu s regulačním rámcem Evropské unie z roku 2002 byl vstup do odvětví i v Česku tímto zákonem maximálně liberalizován. Předmětem podnikání v elektronických komunikacích je zajišťování veřejných komunikačních sítí a poskytování služeb elektronických komunikací (§ 8 odst. 1 ZEK). Podnikat v elektronických komunikacích na území České republiky mohou fyzické a právnické osoby, které splňují obecné podmínky<sup>1)</sup>. Oprávnění k podnikání pak vzniká těmto osobám dnem doručení oznámení podnikání (§ 8 odst. 1 ZEK). Od účinnosti ZEK se tedy neuplatňují žádná omezení pro vstup do odvětví. Není dán požadavek ani na licence, ani na živnostenské oprávnění. Zajišťování veřejných komunikačních sítí a poskytování služeb elektronických komunikací je tedy vyňato z působnosti živnostenského zákona. Nutno ovšem zdůraznit, že obvykle dochází k souběhu. Například vedle poskytování služeb elektronických komunikací podnikatel prodává koncová zařízení, na tuto činnost je pak již příslušné živnostenské oprávnění nutné.

- 
- <sup>1)</sup> Obecnými podmínkami pro podnikání v elektronických komunikacích se rozumí
- a) u fyzických osob dosažení věku nejméně 18 let,
  - b) u fyzických osob plná způsobilost k právním úkonům,
  - c) u fyzických osob bezúhonnost,
  - d) předložení dokladu o tom, že fyzická nebo právnická osoba nemá nedoplatky na daních,
  - e) skutečnost, že fyzická nebo právnická osoba nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, nebo na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. Tuto skutečnost osoba doloží čestným prohlášením.

U právnické osoby musí obecné podmínky splňovat rovněž osoba oprávněná jednat jejím jménem.

## **Oznámení podnikání**

Osoba, která hodlá vykonávat komunikační činnost, která je podnikáním v elektronických komunikacích, je povinna předem tuto skutečnost písemně oznámit ČTÚ. Oznámení obsahuje především obchodní firmu, sídlo a zejména vymezení druhu a územního rozsahu veřejné komunikační sítě, kterou hodlá zajišťovat, a popis služby elektronických komunikací, kterou hodlá poskytovat, včetně údajů o síti, jejímž prostřednictvím bude služba poskytována, s odkazem na příslušné všeobecné oprávnění.

## **Všeobecné oprávnění**

Všeobecným oprávněním vydaným ČTÚ ve formě opatření obecné povahy Úřad stanoví podmínky výkonu komunikačních činností vztahující se na všechny nebo na určité druhy sítí a na služby elektronických komunikací a na provozování přístrojů. Tyto podmínky jsou závazné pro podnikání a pro výkon komunikační činnosti podle § 7 zákona.

Úřad je oprávněn vydat všeobecné oprávnění k zajišťování sítí elektronických komunikací a přiřazených prostředků, k poskytování služeb elektronických komunikací, k provozování přístrojů a k využívání rádiových kmitočtů, pro které není třeba udělit individuální oprávnění k využívání rádiových kmitočtů.

## **Cíl a způsob regulace**

Regulace je prováděna za účelem nahradit chybějící účinky hospodářské soutěže a vytvářet předpoklady pro řádné fungování hospodářské soutěže. Dále je úkolem regulace přispět k ochraně uživatelů a účastníků trhu do doby dosažení plně konkurenčního prostředí. Přitom je ČTÚ jsou povinen uplatňovat technologicky neutrální regulaci. Tím se rozumí regulace, která neukládá povinnost použít konkrétní druh technologie a ani žádný druh technologie nezvýhodňuje.

Z tohoto hlediska ČTÚ nepřistupuje k podnikatelům rozdílně z hlediska toho, kterou technologii pro podnikání chtějí využívat. Rozdílný přístup v praxi vyplývá z principu asymetrické regulace. Regulace zásadně více dopadá na subjekt, který má na některém z relevantních trhů dominantní postavení. Lze předpokládat, že žádný z podnikatelů, kteří v současné době vstupují na trh s VoIP telefonii není tak významným hráčem, aby mu byly ukládány regulační povinnosti odvozené od dominantního postavení (s výjimkou služby terminace). Proto na operátora dopadají víceméně pouze povinnosti vyplývající přímo ze zákona. Ty jsou potom významné

jiné, pokud operátor bude poskytovat veřejně dostupnou službou elektronických komunikací<sup>2)</sup> nebo veřejně dostupnou telefonní službu<sup>3)</sup>. Významně vyšší úroveň povinností je stanovena v případě podnikatele poskytujícího telefonní službu neboť u ní se předpokládá, že má určitý minimální soubor vlastností bez ohledu na to, jakou technologii je poskytována. Čili i VoIP telefonie pak musí mít z pohledu zákazníka obvyklé funkcionalitu, jak je známe z klasické telefonní služby.

Další povinnosti pak zákon stanoví pro podnikatele, který provozuje veřejnou telefonní síť<sup>4)</sup>. Opět není podstatná použitá technologie.

Jak bylo naznačeno, v případě terminace volání je i relativně malý podnikatel monopolem. A to na relevantním trhu ukončení volání. Je to dáno tím, že terminovat hovor u účastníků jeho veřejné telefonní sítě může jenom on sám. Na těchto specifických relevantních trzích ukončení volání je tedy každý operátor v pozici dominantního operátora (SMP). Proto může ČTÚ na základě analýzy uložit i relativně malému operátorovi některé povinnosti související s dominancí. V praxi půjde především o povinnost nediskriminace (zajištění end-to-end konektivity za srovnatelných podmínek). V úvahu by mohla připadat i cenová regulace velkoobchodní ceny za terminaci.

## **Univerzální služba**

Vzhledem k velikosti podnikatele se na něj nebude vztahovat žádná z povinností poskytovat univerzální službu. Bude však přispěvatelem na její financování. To proto, že plátcem je každý podnikatel poskytující na území České republiky propojení a přístup k veřejně dostupné síti elektronických komunikací, veřejně dostupnou telefonní službu, službu přístupu k internetu nebo jinou veřejně dostupnou datovou službu. Přispívat nemusí pouze podnikatel, jehož roční výnosy z poskytování veřejně dostupné telefonní služby, služby přístupu k internetu nebo jiné veřejně dostupné

---

<sup>2)</sup> veřejně dostupnou službou elektronických komunikací se rozumí služba elektronických komunikací, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen

<sup>3)</sup> veřejně dostupnou telefonní službou se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu

<sup>4)</sup> veřejnou telefonní síť elektronických komunikací, která slouží k poskytování veřejně dostupných telefonních služeb a která umožňuje mezi koncovými body sítě přenos mluvené řeči, jakož i jiných forem komunikace, jako je faksimilní a datový přenos

datové služby jsou v souhrnu nižší než 10 mil. Kč. Uklidňovat ho může pouze fakt, že výše platby nesmí překročit jedno procento jeho výnosů z těchto služeb.

Povinnosti podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací

- uveřejnit ceny služeb a jejich změny, včetně určených podmínek před nabytím platnosti těchto cen, a to i způsobem umožňujícím dálkový přístup;
- předkládat platné ceny služeb a jejich změny, včetně určených podmínek bezodkladně ČTÚ;
- poskytovat tuto službu nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li zákon jinak, a v kvalitě stanovené podle § 71;
- používat pro poskytování služeb, určování technických rozhraní a síťových funkcí v míře nezbytně nutné pro zabezpečení interoperability služeb a k rozšíření možností výběru pro uživatele normy a specifikace, jejichž seznam je uveřejňován v Úředním věstníku Evropské unie; Pokud normy nebo specifikace nebyly uveřejněny, použijí se normy nebo specifikace přijaté evropskými organizacemi pro normalizaci. Pokud takové normy a specifikace neexistují, použijí se přiměřeně mezinárodní normy nebo doporučení přijatá Mezinárodní telekomunikační unií (ITU), Mezinárodní organizací pro normalizaci (ISO) nebo Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC). S využitím norem a specifikací ČTÚ sestavuje síťové plány, které jsou podnikatelé zajišťující sítě elektronických komunikací nebo poskytující služby elektronických komunikací povinni dodržovat.
- vypracovat návrh smlouvy o poskytování služby, který musí obsahovat náležitosti uvedené v zákoně, a uveřejnit ho v každé své provozovně a též způsobem umožňujícím dálkový přístup. Součástí návrhu smlouvy jsou všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Jde především o popis poskytované služby, zaručenou úroveň její kvality a datum zahájení jejího poskytování, nabídku druhů servisních služeb, údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb, informaci o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, dobu, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní dobu, podmínky pro obnovení a ukončení služby, způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit, smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností, ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušování poskytování služby ze zavinění

podnikatele poskytujícího službu, informaci o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení, způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek.

- podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny smluvních podmínek, která pro účastníka představuje jejich zhoršení, odpovídajícím způsobem vyrozumět účastníka o této změně a současně jej informovat o jeho právu vypovědět smlouvu bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Účastník má právo bez sankce vypovědět smlouvu na základě oznámení o návrhu podstatných změn smluvních podmínek, které představuje jejich zhoršení;
- podnikatel, který přiděluje telefonní čísla účastníkům, je povinen na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, jí předat dostupné osobní a identifikační údaje účastníků s výjimkou údajů těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli;
- podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť je oprávněn nebo v případě, kdy je požádán jiným podnikatelem, který oznámil podnikání, povinen jednat o propojení za účelem poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací tak, aby bylo zajištěno poskytování a interoperabilita těchto služeb na území členských států;
- zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytované služby s ohledem na ochranu osobních údajů fyzických osob v souladu se zvláštním právním předpisem, ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování této služby; pokud je to nutné, ochranu zajistí po písemné dohodě i v součinnosti s podnikatelem zajišťujícím veřejnou komunikační síť;
- zpracovat pro zajištění ochrany údajů a důvěrnosti komunikací vnitřní technicko-organizační předpis; ochranu údajů a důvěrnost komunikací zajistí s ohledem na stávající technické možnosti a na náklady potřebné k zajištění ochrany na úrovni odpovídající existujícímu riziku porušení ochrany; je povinen předložit jej Úřadu na jeho vyžádání;
- informovat dotčené účastníky o specifickém riziku porušení bezpečnosti sítě ve vztahu k ochraně údajů a pokud toto riziko přesahuje rozsah jím přijímaných opatření, je povinen účastníky informovat i o veškerých možnostech docílení nápravy, včetně souvisejících nákladů;
- zajistit technicky a organizačně důvěrnost zpráv a s nimi spojených provozních a lokalizačních údajů, které se přenášejí prostřednictvím jejich veřejně

komunikační síť a veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Zejména nepřístupí odposlech, ukládání zpráv nebo jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou uživatelé, bez souhlasu dotčených uživatelů, pokud zákon nestanoví jinak;

- na náklady žadatele zřídit a zabezpečit v určených bodech své sítě rozhraní pro připojení koncového telekomunikačního zařízení pro odposlech a záznam zpráv;
- zajišťovat integritu a bezpečnost své sítě.

## **Povinnosti podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou telefonní službu**

- zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání a umožnit všem svým koncovým uživatelům bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání "112" a na národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu; Tato povinnost platí i pro podnikatele poskytujícího služby elektronických komunikací, který poskytuje přístup k veřejně dostupné telefonní službě. Podnikatel zajišťující veřejnou telefonní síť je povinen u všech volání na čísla tísňového volání bezodkladně zpřístupnit subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem těchto volání, lokalizační a jiné údaje, které umožňují identifikaci volajícího;
- vést aktuální databázi všech svých účastníků veřejně dostupné telefonní služby. Přitom je oprávněn pro účely databáze účastníků získávat a používat jejich rodná čísla;
- uveřejnit v každé své provozovně a též způsobem umožňujícím dálkový přístup pro koncové uživatele tyto údaje:
  - a) své jméno, příjmení, bydliště a identifikační číslo nebo obchodní firmu, jde-li o fyzickou podnikající osobu, nebo obchodní firmu nebo název, sídlo (místo podnikání) a identifikační číslo, jde-li o právnickou osobu,
  - b) popis nabízené veřejně dostupné telefonní služby, zaručenou úroveň její kvality, včetně informace o možnostech selektivního zamezení volání,
  - c) nabídku druhů servisních služeb,
  - d) podrobné údaje týkající se cen a cenových plánů a jejich struktury, včetně cenových plánů pro osoby s nízkými příjmy nebo se zvláštními sociálními potřebami,
  - e) údaje o poskytování služeb pro zdravotně postižené osoby,
  - f) údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách poskytovaných služeb,

- g) údaje o poskytování informačních a operátorských služeb a telefonních seznamů,
  - h) informaci o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, včetně druhů vyúčtování,
  - i) podmínky pro obnovení a ukončení služby,
  - j) způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit,
  - k) informaci o způsobech náhrady škody, které budou použity v případě nedodržení úrovně kvality služby nebo v případě přerušení poskytování služby ze zavinění podnikatele poskytujícího službu,
  - l) informaci o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení,
  - m) informace o právech koncových uživatelů týkajících se univerzální služby a o doplňkových službách,
  - n) všeobecné podmínky veřejně dostupné telefonní služby.
- ČTÚ je oprávněn rozhodnout o změně všeobecných podmínek pro veřejně dostupnou telefonní službu, jsou-li v rozporu s zákonem nebo prováděcími právními předpisy;
  - na žádost jeho účastníka a na náklady tohoto účastníka zajistit službu identifikace účastnického čísla, z kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání, a to zpětně u konkrétních volání, která účastník označí jako zlomyslná nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takového volání;
  - bezplatně umožnit hlášení poruch prostřednictvím jeho sítě; informace prostřednictvím automatických hlásek, které informují volajícího účastníka o změnách účastnických čísel v jeho telefonní síti; a je-li to ekonomicky přiměřené, vytvořit technické a obchodní podmínky pro poskytování multifrekvenční tónové volby a zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka;
  - je-li nabízena možnost zobrazení účastnického čísla
    - a) volajícího účastníka, nabídnout volajícímu účastníkovi možnost bezplatně zamezit zobrazení jeho účastnického čísla pro každé jednotlivé volání, a to za použití jednoduchých prostředků. Volající účastník musí mít tuto možnost pro každé účastnické číslo,
    - b) volajícího účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka u příchozích volání, a to za použití jednoduchých prostředků a v odůvodněných případech, kterými

jsou zejména pracoviště řešící osobní krizové situace, například linky důvěry, je použití této funkce bezplatné,

c) volajícího účastníka a zobrazení tohoto čísla je uvedeno ještě před sestavením volání, nabídnout volanému účastníkovi možnost odmítnout příchozí volání, u kterých volající účastník zamezil zobrazení svého účastnického čísla, a to za použití jednoduchých prostředků,

d) volaného účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení svého účastnického čísla volajícímu účastníkovi, a to za použití jednoduchých prostředků a bezplatně.

## **Povinnosti podnikatele poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě**

- elektronicky nebo v tištěné formě poskytovat bezplatně podle výběru účastníka, popřípadě uživatele, vyúčtování ceny za poskytnuté služby;
- vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání;
- před započítáním poskytování služby prokazatelně upozornit účastníka na důsledky neplacení telefonních účtů; Náklady za prokazatelné upozornění hradí podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací;
- nezaplatal-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, podnikatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může podnikatel účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná.

## **Přenositelnost telefonních čísel**

Zákon stanoví, že podnikatel zajišťující veřejnou telefonní síť je povinen zajistit, aby každý účastník veřejně dostupné telefonní služby poskytované na veřejné pevné nebo veřejné mobilní telefonní síti, který o to požádá, si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje. To platí v případě geografických telefonních čísel na určeném území a v případě



negeografických telefonních čísel kdekoli na území státu. Tato povinnost se nevztahuje na přenositelnost telefonních čísel mezi veřejnými pevnými telefonními sítěmi a veřejnými mobilními telefonními sítěmi.

Je nepochybné, že tato povinnost je v zákoně popsána natolik technologicky neutrálně, že se bude vztahovat i na VoIP.

## **Závěr**

Podmínky pro podnikání byly novým zákonem o elektronických komunikacích výrazně liberalizovány. Vstup do odvětví byl významným způsobem zjednodušen. Z povahy podnikání v této oblasti však i nadále vyplývá celá řada požadavků technologického charakteru a charakteru ochrany spotřebitele. Významným posunem je skutečnost, že ČTÚ je nově výrazně omezen v tom, kdy a za jakých podmínek může uplatňovat regulační zásahy. Zejména pro podnikatele, kteří nejsou dominantními hráči, je míra regulace významně omezena s tím, že většina povinností je stanovena přímo zákonem. Toto zajišťuje přiměřené jistoty podnikatelů vstupujících do odvětví a snižuje jejich nejistotu z případných regulačních zásahů.

