

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Telekomunikační zákon a uživatelé telekomunikačních služeb II.

Pokračujeme v pojednání o novém zákoně o telekomunikacích. V této části se zaměříme na poskytování univerzální služby a na vztah mezi uživatelem veřejné telekomunikační služby a jejího poskytovatele.

Univerzální služba (§ 29 an.)

V příkladném výčtu pravomocí ČTÚ, jež byl učiněn v předchozím oddíle tohoto článku, byl zmíněn pojem univerzální služba. Pojďme si objasnit, co tímto termínem telekomunikační zákon myslí.

Pokračujeme v pojednání o novém zákoně o telekomunikacích. V této části se zaměříme na poskytování univerzální služby a na vztah mezi uživatelem veřejné telekomunikační služby a jejího poskytovatele.

Univerzální služba (§ 29 an.)

V příkladném výčtu pravomocí ČTÚ, jež byl učiněn v předchozím oddíle tohoto článku, byl zmíněn pojem univerzální služba. Pojďme si objasnit, co tímto termínem telekomunikační zákon myslí. Univerzální službou se rozumí minimální soubor služeb, které jsou dostupné ve stanovené kvalitě všem uživatelům na celém území státu za dostupnou cenu. Dostupnou cenou se rozumí cena stanovená zákonem o cenách (zák. č. [526/1990](#) Sb., ve znění pozdějších předpisů).

Univerzální služba musí zahrnovat:

- a) veřejnou telefonní službu, včetně faksimilního přenosu a přenosu dat, poskytovanou prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě;
- b) operátorské služby;
- c) bezplatný a nepřetržitý přístup uživatelů, bez použití mincí nebo karet, k číslům tísňových volání;
- d) informační službu o telefonních číslech účastníků veřejné telefonní služby;
- e) pravidelné vydávání telefonních seznamů čísel účastníků veřejné telefonní služby a přístup k těmto seznamům;
- f) služby veřejných telefonních automatů;
- g) slevy osobám, které jsou držiteli průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty, anebo osobám, které jsou držiteli průkazu ZTP/P;
- h) slevy osobám, které jsou uznány lékařem příslušné okresní správy sociálního zabezpečení bezmocnými.

Charakteristiky, parametry a ukazatele kvality služeb poskytovaných v rámci univerzální služby stanoví prováděcí předpis (viz vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. [196/2000](#) Sb., kterou se stanoví charakteristiky, parametry a ukazatele kvality služeb poskytovaných v rámci univerzální služby držiteli telekomunikační licence).

Poskytovatel telekomunikační služby má nárok na úhradu prokazatelné ztráty. Prokazatelnou ztrátou se rozumí rozdíl mezi ekonomicky oprávněnými náklady, včetně přiměřeného zisku, vynaloženými držitelem telekomunikační licence na plnění povinnosti poskytovat univerzální službu, které by

poskytovateli univerzální služby nevznikly, pokud by tuto povinnost neměl, a tržbami a výnosy dosaženými držitelem telekomunikační licence z plnění povinnosti poskytovat univerzální službu. Prokazatelná ztráta se hradí z účtu univerzální služby, na který jsou povinni přispívat finančním příspěvkem držitelé telekomunikačních licencí. Tento účet spravuje ČTÚ. Způsob výpočtu prokazatelné ztráty, doklady, kterými musí být výpočty prokazatelné ztráty doloženy, a vymezení přiměřeného zisku stanoví prováděcí předpis.

Směrnice Evropských společenství č. 97/33/EC mj. definuje pojem univerzální služba a také ukládá členským státům přijmout zákony a nařízení, aby byly v souladu s touto směrnicí. Je zde stanoven i požadavek, aby členské státy stanovily transparentní a nediskriminační mechanismus výpočtu podílů na nákladech spojených s poskytováním univerzální služby.

Této směrnice se týká rozhodnutí Evropského soudního dvora z 30. listopadu 2000 (C-384/99).

Žalující stranou byla Komise Evropských společenství a tato žaloba směřovala proti Království Belgie kvůli včasnému nesplnění některých závazků vyplývajících z této směrnice.

Všeobecné podmínky veřejné telekomunikační služby

Poskytovatel veřejné telekomunikační služby je povinen vypracovat návrh smlouvy na poskytování veřejné telekomunikační služby a před zahájením poskytování této služby ho uveřejnit v každé své provozovně a v Telekomunikačním věstníku. Součástí návrhu smlouvy jsou všeobecné podmínky veřejné telekomunikační služby. Jejich povinné obsahové náležitosti jsou vypočteny v § 81 odst. 2 a 3 telekomunikačního zákona. Poskytovatel veřejné telekomunikační služby je povinen informovat účastníka služby nejméně tři měsíce předem o změně všeobecných podmínek.

Právní úprava poskytování veřejných telekomunikačních služeb, kam mj. patří i stanovení práv a povinností a všeobecné obchodní podmínky slouží ke zpřesnění vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem telekomunikačních služeb a rovněž ke zvýšení právní jistoty obou subjektů.

Nezanedbatelnou povinností poskytovatele telekomunikační služby je mj. zablokovat na žádost uživatele a na jeho náklady přístup ke službám, jejichž obsah může ohrožovat mravní výchovu mládeže a dále na žádost a náklady uživatele zajistit službu identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání nejpozději však do dvou měsíců ode dne uskutečnění takového volání.

Poskytovatel veřejné telekomunikační služby je rovněž povinen Na žádost uživatele vystavit na vlastní náklady vyúčtování za poskytnuté telekomunikační služby, nespecifikované podle jednotlivých položek.

Reklamáce vyúčtování cen

Základním právem uživatele telekomunikační služby je právo reklamovat nesprávně vypočtenou cenu za poskytnuté služby. Tomuto právu ovšem odpovídají i povinnosti poskytovatele takových služeb. Jednou z povinných obsahových náležitostí Všeobecných podmínek je totiž způsob uplatnění odpovědnosti za vady poskytnuté veřejné telekomunikační služby (reklamáce) včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Spočívá-li vada veřejné telekomunikační služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má uživatel telekomunikační služby právo reklamovat vyúčtování ceny za veřejnou telekomunikační službu do dvou měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne, což znamená, že se v tomto případě jedná o lhůtu prekluzivní (propadnou). Podání reklamáce nemá odkladný účinek. Poskytovatel veřejné telekomunikační služby je povinen vyřídit reklamaci vyúčtované ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamáce. Vyžaduje-li však vyřízení reklamáce projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení.

Pokud dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, je poskytovatel veřejné telekomunikační služby povinen vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami veřejné telekomunikační služby, nejpozději však do 30 dnů od vyřízení reklamáce. Na tomto místě je však nutno upozornit, že podle § 82 odst. 10 in fine, poskytovatel

veřejné telekomunikační služby není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

Nevyhoví-li poskytovatel veřejné telekomunikační služby podané reklamaci na vyúčtovanou cenu, je účastník oprávněn uplatnit u ČTÚ námitky proti vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení vyřízení reklamace. Na toto správní řízení se bude aplikovat správní řád s ohledem na § 102 odst. 1 (viz výše).

© EPRAVO.CZ - Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Plán kontrol inspekce práce pro rok 2026](#)
- [Úročení jistoty \(kauce\), kterou skládá podnájemce nájemci - II. díl](#)
- [„Superdávka“ - proč dochází k posunu nároku a kdy bude vyplacena?](#)
- [Když obecní pozemky již nemusí být obecní - institut mimořádného vydržení v obecním právu](#)
- [Jak se vyhnout zákazu a postihu dohod o určování cen pro další prodej?](#)
- [Střet zájmů členů volených orgánů obchodních korporací: pravidla, proces a následky](#)
- [Dvě kiwi denně: EU schválila první zdravotní tvrzení pro čerstvé ovoce](#)
- [10 otázek pro ... Roberta Matase](#)
- [Souhrn významných událostí ze světa práva](#)
- [Nová „tlačítková“ povinnost pro e-shopy](#)
- [Co jsou zaměstnanecké opce a jak funguje jejich zdanění v roce 2026](#)