

15. 1. 2004

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

Uživatelé ADSL versus Český Telecom

Od jara minulého roku provází službu ADSL větší či menší technické problémy. Před několika dny však uživatelům svitla naděje, když se jednoho jejich problému ujala advokátní kancelář Haládik & partneři a hodlá celý spor dotáhnout do vítězného konce.

Od jara minulého roku provází službu ADSL větší či menší technické problémy. I proto uživatelé také prostřednictvím našeho sdružení podali již několik stížností především na kvalitu této služby adresovaných ČTÚ, ÚOHS i ministru Mlynářovi. Kromě jediné se však státním úředníkům podařilo vždy stížnost nějak „vyřešit“, bohužel ne zrovna ke spokojenosti zákazníků. Pouze [otevřený dopis](#) ministru Mlynářovi a masová nespokojenost uživatelů při prvním spuštění agregace přinutily Telecom ustoupit a [agregaci dočasně pozastavit](#). Na poslední stížnosti na kvalitu ADSL adresované ČTÚ a ÚOHS jsme už sice obdrželi v zákonné lhůtě odpovědi, bohužel skutečného řešení problému (důsledky agregace a dodnes nevyřešený spor o propojení) se asi jen tak brzy nedočkáme. **Před několika dny však uživatelům svitla naděje, když se jednoho jejich problému ujala advokátní kancelář Haládik & partneři a hodlá celý spor dotáhnout do vítězného konce.**

Co je předmětem nespokojenosti?

Nejdříve si dovolím citovat z [dopisu určeného uživatelům ADSL](#), kde se advokátní kancelář snaží uživatelům vysvětlit co je předmětem sporu:

„Naše kancelář zastupuje některé klienty Českého Telecomu, a.s., kteří využívají služby IOL Broadband a nemají nadále zájem na poskytování hlasových služeb zejména nabízených volných minut. Podle našeho názoru Český Telecom a.s. jedná v rozporu se zákonem o ochraně hospodářské soutěže, pokud váže poskytování datové služby ADSL na užívání povahově zcela odlišné hlasové služby.“

Situace v současné době je taková, že službu ADSL si nelze objednat bez toho, aby uživatel současně využíval [některý z tarifů](#) Českého Telecomu. Jako nejlevnější tarif lze využít HOME Mini za 220 Kč s DPH. Tento tarif však v sobě obsahuje také volné minuty na volání, o které velká část uživatelů vůbec nestojí. ČTc sice nabízí tarif, který žádný kredit v podobě volných minut neobsahuje, ten je však paradoxně dražší než zmiňovaný HOME Mini. Na tuto nesrovnalost poukazovali už někteří alternativní operátoři a stěžovali si také u ÚOHS, který se tímto problémem zřejmě stále zabývá. Vraťme se ale ke zmiňovanému problému. V právní analýze se pan Jozef Haládik snaží vysvětlit, co je podstatou problému:

„Důvody, pro které se domníváme, že v případě provázaných smluv ADSL a HTS/euroISDN dochází k narušení hospodářské soutěže a zneužití dominantního postavení podle ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) a § 11 odst. 2 písm. b. zákona o ochraně hospodářské soutěže č. [143/2001 Sb.](#) v znění novel (dále jen „zákon“), jsou následující:

a.) Český Telecom, a.s., který má dominantní postavení v oblasti připojování k telekomunikační síti, podle našeho názoru zneužívá svého výsostního postavení a narušuje hospodářskou soutěž tím, že vázáním smluv ADSL a HTS/euroISDN zavazuje zcela účelově uživatele služby ADSL k využívání

svých hlasových a s hlasovými službami následujících souvisejících služeb: **veřejná telefonní služba, operátorské služby, informační službu o telefonních číslech účastníků, pravidelné vydávání telefonních seznamů, služby veřejných automatů apod.** a to v rozporu s oprávněnými zájmy uživatelů služby ADSL. Tuto skutečnost dokladuje zejména počet účastníků ADSL, kteří potvrzují, že nemají zájem o výše zmíněné služby Českého Telecomu, a.s.

b.) Poskytování služby ADSL je vázáno na službu HTS/euroISDN, která (i) věcně (technicky), (i) podle obchodních zvyklostí a zásad poctivého obchodního styku nesouvisí se službou ADSL.

Při jednáních Internetového Fóra jsem tuto otázku několikrát rozebíral se zástupci alternativních operátorů, a jestli mě paměť neklame, dospěli jsme k podobnému názoru. Technicky vzato k využívání služby ADSL není potřebné mít doma telefonní přístroj a využívat některý z tarifů ČTc. Advokátní kancelář si už zřejmě vyžádala podklady od některého z alternativních operátorů, protože v závěru právní analýzy uvádí:

Služba ADSL je technicky nezávislá na službě HTS/euroISDN, a to zejména z následujících důvodů:

- při užívání služby ADSL se užívají odlišná frekvenční pásma než při službách HTS/euroISDN,
- na užívání služby ADSL není zapotřebí ani přidělení telefonního čísla, apod.
- **Výše uvedené bychom rádi dokladovali praktickým příkladem: Při odpojení služby HTS/euroISDN při současném zachování připojení k telekomunikační síti zůstává služba ADSL v provozu.**

Již včera jsem si povšimnul [diskuse](#) na serveru DSL.CZ reagující na dopis určený nespokojeným uživatelům. Z diskusních příspěvků vyplývá, že zdaleka ne všichni uživatelé pochopili o co vlastně v celém problému jde a čeho chce advokátní kancelář vlastně dosáhnout. Podle mého názoru nespokojenost některých uživatelů s tím, že musí platit současně se službou ADSL také některý s telefonních tarifů je jistě oprávněná. Z technického hlediska však nedokážu posoudit, jestli je možné službu využívat aniž by měl zákazník přidělené telefonní číslo.

Z telefonického rozhovoru s panem Haládkem jsem však pochopil, že celý problém se točí kolem „kreditu volných minut“, který ČTc vlastně nutí svým zákazníkům, aniž by jej někteří z nich hodlali využít. Proč tedy ČTc v souvislosti se službou ADSL nepřišel s tarifem, který by odrážel skutečně pouze náklady na provoz telefonní linky a neobsahoval žádné kredity na volání? **I když ČTc argumentuje, že tarify bez kreditů nabízí, ve skutečnosti jsou tyto jeho tarify dražším řešením než HOME Mini.** Co by tedy bylo uspokojivým řešením? **Řešením by zřejmě bylo vytvoření speciálního tarifu pouze pro ADSL. Názory na to, jaká by měla být cena takového tarifu, se budou jistě lišit. Docela logická se mi však jeví úvaha, že výška tohoto tarifu by mohla být stejná, jako poplatek, který uživatelé platí při dočasném „odstavení“ telefonní přípojky, tedy zhruba 110 Kč.**

Vytvoření nového tarifu by znamenalo pokles koncové ceny, kterou uživatel platí za současnou podobu ADSL. Zatímco alternativní operátoři vymýšlejí nové a nové způsoby, jak zaujmout svojí nabídkou uživatele a srazit cenu co nejnižší (jejich nabídky se však liší řádově o několik desítek korun), došlo by v případě úspěchu uživatelů k poměrně skokovému snížení ceny ADSL a to u všech nabízených rychlostních variant.

Chcete se přidat? Zadarmo to asi nebude, ale v případě úspěchu se investice

vrátí brzy

Advokátní kancelář Haládik & partneři si zřejmě předem dobře spočítala svoje šance na úspěch. Mimo jiné podobná stížnost už byla podle mých informací podána také na Antimonopolním úřadě ve Slovenské republice. Úspěch celé akce zřejmě bude záviset také na počtu stěžujících si klientů, doporučuji tedy podrobně prostudovat materiály, které pan Jozef Haládik nabízí na svém webu. Jedná se především o již zmiňovanou [právní analýzu](#). Dle mých informací za právní zastupování se předpokládají náklady ve výši kolem **500 Kč** na jednoho uživatele. Kdybych měl to štěstí a byl dnes majitelem ADSL připojení (pro značnou část uživatelů ADSL je to spíše neštěstí), zřejmě bych tuto částku obětoval. Šance na úspěch větší skupiny uživatelů zastupovaných skutečnými právníky je přece jen o poznání větší, než když se jednotlivec rozhodne velké firmě bránit sám. O tom, že to Haládik & partneři myslí skutečně vážně, svědčí i jejich následující tvrzení:

„Postup vymáhání nároku bude následující:

- **do 15. února 2004** - pokus o dosažení smíru s Českým Telecomem, a.s., tj. dosažení realizace některé z výše uvedených variant (a) až (d). Úspěch smíru je úměrně závislý na počtu účastníků ADSL, kteří nemají zájem o hlasové služby a přistoupí k našemu podání; v případě neúspěchu
- **po 15. únoru 2004** - podání návrhu na zahájení řízení před ÚHOS za všechny účastníky, kteří přistoupí k podání. Úspěch podání je úměrně závislý na počtu účastníků ADSL, kteří nemají zájem o hlasové služby a přistoupí k našemu podání.“

A co říci na závěr? Snad že bych uvítal, kdyby se v budoucnosti našla advokátní kancelář, která by byla ochotna zastupovat uživatele, kterým v současnosti jejich vysokorychlostní ADSL připojení funguje pomaleji než klasický Dial-up. Osobně bych takové kanceláři dodal hned několik klientů, kteří uvěřili lákavé reklamě na vysokorychlostní ADSL a dnes se na naše sdružení obracují s prosbou o pomoc, protože jejich poskytovatel připojení jim už několik týdnů pouze slibuje zlepšení, ČTÚ se také nemá zrovna k činu a Český Telecom tvrdí pořád dokola obehnanou písničku, že si za pomalé ADSL můžou uživatelé sami a že se nejedená o garantovanou službu.

zdroj:www.zive.cz