



Národní rada osob
se zdravotním postižením ČR

adresa: Partyzánská 7, 170 00 Praha 7
telefon: +420 266 753 421
e-mail: nrzpcr@nrzp.cz
www.nrzp.cz

Český telekomunikační úřad
Sokolovská 219
Praha 9
Poštovní přihrádka 02
225 02 Praha 025

Vaše značka: ČTÚ-53 356/2021-610/IV

V Praze dne 14. 1. 2022
Č.j.: 1401/K/2022/8

Žádost o poskytnutí informací

Vážená paní Ing. Hankiewiczová,

k Vaší žádosti o poskytnutí informací ze dne 8. 12. 2021, týkající se přezkumu ve smyslu čl. II., bodu 10., přechodných ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), který Vám ukládá povinnost Vašeho Úřadu do 6 měsíců ode dne nabytí jeho účinnosti (tedy do 1. července 2022) provést přezkum, zda je třeba uložit povinnost poskytovat službu podle § 38 odst. 2 písm. c) zákona o elektronických komunikacích a o vyjádření a poskytnutí informací ve věci přezkumu, zda je dle názoru NRZP ČR třeba uložit povinnost poskytovat dílčí službu přístupu zdravotně postižených osob k dílčím službám podle § 38 odst. 2 písmen a) a b) poskytovaných nejen v pevném místě, rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní spotřebitelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení v souladu s § 38 odst. 2 písm. c) zákona o elektronických komunikacích (dále jen „přezkum SKZ“), sdělujeme následující informace.

K Vaší otázce č. 1.: „Je podle názoru a zkušeností Vaší asociace nutné a potřebné uložit poskytování dílčí SKZ (a to s ohledem na její výše uvedené rozšíření) v rámci univerzální služby jako povinnost?“

Odpověď:

NRZP ČR považuje za naprosto nezbytné uložit poskytovateli ze zákona povinnost poskytování dílčí SKZ v rámci univerzální služby a rozšířit službu ve smyslu nové zákonné úpravy. To znamená umožnit využívání hlasových služeb a internetového připojení nejen v pevném místě, ale i pomocí mobilní služby. Pokud nebude tato povinnost poskytovateli zákonem uložena, bude nabízet pro osoby se zdravotním postižením jen zcela nedostatečnou a nezacílenou službu, nebo tarif pro tyto osoby zcela ekonomicky nedostupný. Bez toho, aniž

by byla tato služba poskytovateli zákonem uložena, nebude mít celá škála osob se zdravotním postižením potřebný přístup k hlasovým a datovým službám ve všech případech, v kterých to vzhledem ke svému postižení nutně potřebují. Typickým příkladem může být např. mobilní internet pro osoby se sluchovým postižením, kterým umožňuje komunikovat s tlumočnickem do znakového jazyka a využívat jeho služeb pomocí některé z komunikačních video aplikací. Tato služba je využívána především v terénu. Obdobným způsobem využívá hlasové, a především datové služby i segment osob se zrakovým postižením a v neposlední řadě i osoby s výrazným pohybovým postižením. Z těchto důvodů považujeme uložení povinnosti přímo ze zákona jako nenahraditelné.

K Vaší otázce č. 2: „Pokud je odpověď na otázku č. 1 záporná, domníváte se, že je taková služba na trhu dostupná i bez uložení povinnosti v rámci univerzální služby?“

Odpověď:

Odpověděli jsme v otázce č. 1. Bez uložení zákonné povinnosti by tato služba nebyla dostupná pro některé skupiny osob se zdravotním postižením buď vůbec, nebo v dostatečném rozsahu a potřebné kvalitě. Současná nabídka poskytovatelů bez této povinnosti je zcela nedostatečná.

K Vaší otázce č. 3: „S ohledem na výše uvedené rozšíření a Vaše zkušenosti, jsou na trhu k dispozici takové přístroje a speciální koncová zařízení, která by reflektovala potřeby zdravotně postižených osob s ohledem na druh jejich zdravotního postižení?“

Odpověď:

NRZP ČR dle svých zkušeností může říci, že na trhu existují přístroje, které výrazně napomáhají ke komunikaci osob s různým zdravotním postižením. V mnoha případech se jedná o běžná koncová telekomunikační zařízení, která je v případě nutnosti možno dovybavit tak, aby splňovala potřebné požadavky pro komunikaci osob se zdravotním postižením. U pevného připojení se jedná o známá vybavení a doplňky, které však specializované firmy stále modernizují a doplňují. Těžiště komunikace se však v současné chvíli velmi dramaticky přesouvá do segmentu mobilních koncových zařízení, především pak mobilních telefonů, tabletů a notebooků. Máme-li uvést příklady, tak v případě osob se zrakovým postižením a nevidomých osob je nejčastěji ke komunikaci využíván mobilní telefon a tablet značky Apple, tedy iPhone a iPad. Tato zařízení mají již z výroby nainstalovány aplikace hlasitě čtoucí veškeré dění na displayi telefonu. Velká část dalších mobilů vyšší třídy i ceny pak umožňuje doplnit speciálními aplikacemi vybavení telefonu tak, že ten poté splňuje tuto funkci rovněž, někdy ovšem ne ve stejné kvalitě jako výrobky firmy Apple. Pro osoby s těžkým pohybovým handicapem je třeba přístroje v některých případech dovybavovat hlasovým ovládním. Některé přístroje umožňují tuto funkci doplnit ve formě nainstalování speciální aplikace. Osoby s menším fyzickým handicapem a mírně lepší jemnou motorikou prstů mohou v některých případech ovládat i taková mobilní zařízení, která umožňují zjednodušené ovládní zařízení přímo na displayi. V případě všech postižení je však třeba posuzovat použitelnost přístrojů pro každou konkrétní osobu značně individuálně. Obecně se však dá říci, že lze vycházet ze sériových přístrojů, doplněných o potřebné aplikace či další vybavení. Pro některé osoby s menším stupněm postižení mohou být dostačující i sériově vyráběná zařízení, která však v případě, že jsou vybavena nadstandardními funkcemi (obsahují je ve svém standardním provedení) mohou dosahovat až do nejvyšší cenové kategorie přístrojů. V takovémto případě se stávají pro cílovou skupinu osob se zdravotním postižením

nedostupnými z důvodu velmi vysoké ekonomické náročnosti. Z těchto důvodů tyto osoby nemohou takové přístroje využívat.

K Vaší otázce č. 4: „Vzhledem k tomu, že přístup k dílčí službě SKZ má být zajištěn „nejen v pevném místě“, domníváte se, že by mezi speciální koncová zařízení měl být zařazen i mobilní telefon? Pokud ano, jakými funkcemi by měl být vybavený a jaké charakteristiky by měl splňovat?“

Odpověď:

NRZP ČR je toho názoru, že mezi speciální koncová zařízení musí být bez jakýchkoliv pochyb v dnešní době zařazen i mobilní telefon a tablet. Výbavu těchto zařízení částečně uvádíme již v odpovědi k otázce č. 3. U jednotlivých typů postižení je však nutno mít přístroje vybaveny, přizpůsobeny, nebo upraveny trochu odlišně. Společnými vlastnostmi potřebnými pro všechny přístroje vhodné pro osoby se zdravotním postižením však je velký display počínaje 6,4“ a více, rychlý internet zvládající sítě minimálně 4G, lépe však s ohledem na aktuální vývoj 5G a velká výdrž baterie, tedy minimálně 4500 mAh. S ohledem na nutnost využívání většího počtu aplikací najednou (multitasking), je nutné využívat rychlejší procesor a dostatečnou operační paměť - minimálně 6 GB. Takovýto přístroj je nutno v odůvodněných případech, v případě nutnosti a potřeby, dovybavit podle konkrétního postižení speciálními aplikacemi.

K Vaší otázce č. 5: „Vzhledem k tomu, že v dnešní době má většina oprávněných osob již mobilní zařízení, které splňuje či dokonce převyšuje požadavky kladené příslušnou vyhláškou (tato zařízení mají mnoho funkcionalit usnadňujících život) a s ohledem na technologický vývoj, domníváte se, že je nutné ukládat povinnost poskytovat dílčí službu SKZ jako povinnost v rámci univerzální služby?“

Odpověď:

NRZP ČR si je jista, že je nutné uložit povinnost poskytovat dílčí službu SKZ jako povinnost v rámci univerzální služby. Především z důvodů uvedených pod odpověďmi na otázky č. 3 a 4. V mnoha případech proto, že se mobilní zařízení, které je vybaveno potřebnými službami pohybuje většinou v nejvyšších cenových kategoriích a uživatel se zdravotním postižením tak na něj z ekonomických důvodů bez jakéhokoli finančního, nebo dotačního zvýhodnění nedosáhne. Stejná situace nastane v případě, že je nutno celkem standardní mobilní přístroj dovybavit velmi drahou speciální aplikací, umožňující uživateli ovládat přístroj a plnohodnotně komunikovat se svým okolím.

K Vaší otázce č. 6: „S ohledem na výše uvedené rozšíření a Vaše zkušenosti, jsou na trhu k dispozici takové tarify, které by reflektovaly potřeby zdravotně postižených osob s ohledem na druh jejich zdravotního postižení?“

Odpověď:

NRZP ČR má zkušenosti s tím, že speciální tarify nabízené všemi poskytovateli na našem trhu nejsou v mnoha případech ani zdaleka dostačující, vyhovující a odpovídající ekonomické síle a možnostem osob se zdravotním postižením, které jsou často v nejnižších příjmových skupinách obyvatel ČR. A to především z toho důvodu, že trh práce v ČR neumožňuje dostatečně zařazení těchto osob do pracovního procesu. Invalidní důchody jsou dlouhodobě statisticky nejnižšími důchody v České republice. V rozporu s tím a přímo proti tomu je

postaven objektivní požadavek osob s některými zdravotními postiženími, založený na základě jejich potřeb odvíjejících se od jejich postižení, na to, aby byly ve značné míře, nebo nepřetržitě on-line připojeni k internetu a využívaly data. A to především z důvodu jejich nutného monitoringu, který vyžaduje jejich zdravotní stav, nebo kvůli kontaktu se speciálními tlumočnickými a dalšími službami pro tyto osoby. V některých případech je třeba ovládat i sofistikovaná zdravotnická zařízení a zdravotnické prostředky, které osoby využívají k udržení jejich života a zdravotního stavu distančně pomocí trvalého připojení k internetu. Jde především o osoby, kterým internet pomůže zachovat zdraví či mobilitu (osoby, které potřebují celodenní monitoring pomocí přístroje sledovaného lékařem, nebo specialistou, příp. agenturou pečující o bezpečí seniorů, nebo imobilních osob po internetu). Takovéto služby jsou značně náročné na rozsah spotřebovaných dat a jejich rychlost a normální ceny takových tarifů, které využívat tyto služby umožňují, se pohybují u všech poskytovatelů mimo ekonomické možnosti osob se zdravotním postižením. Z uvedeného důvodu je tedy nutné zákonem v rámci zmíněných služeb poskytovatelům zákonem uložit povinnost definovat takové zvláštní tarify pro osoby se zdravotním postižením, které jim umožní internet v takto rozsáhlé míře reálně využívat.

K Vaší otázce č. 7: „Uvedte, prosíme, všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na uložení, případně neuložení dílčí služby SKZ v rámci univerzální služby, jedná se např. o zkušenosti spotřebitelů, kteří o obdobnou službu žádali v minulosti.“

Odpověď:

K této otázce je třeba uvést, že výše uvedené odpovědi vycházejí ze zkušeností mnoha klientů, kteří ve většině případů celý telekomunikační trh pečlivě monitorují z důvodu toho, aby našli pro ně nejvhodnější a nejlevnější variantu tarifu, který by jim umožnil využívat všechny pro ně potřebné služby. Přestože operátoři mívají ve svém portfoliu speciální tarify určené osobám se zdravotním postižením, v drtivé většině případů jsou takového charakteru, že jim neumožňují z ekonomických důvodů využívat telekomunikační služby v rozsahu jejich potřeb. Ať už v případě pořízení potřebného speciálního (nebo standardního dovybaveného) telekomunikačního zařízení, nebo v případě ekonomicky pro ně zvládnutelného tarifu na hlasové a datové služby.

S pozdravem

Zpracoval: JUDr. Zdeněk Žižka, legislativní odbor NRZP ČR

Za NRZP ČR: Mgr. Václav Krása předseda NRZP ČR

