



Národní rada osob
se zdravotním postižením ČR, z. s.

Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7, IČ: 70856478

V Praze dne 9. 5. 2022

Č.j.: 0905/2022/K/51

Žádost o poskytnutí informací

Vážená paní Ing. Hankiewiczová,

k Vaší žádosti o poskytnutí informací ze dne 4. 5. 2022, sdělujeme následující. Děkujeme Vám za Váš dopis, který je k osobám se zdravotním postižením velmi vstřícný. Dobře jsem si prostudoval Váš záměr, jak hodláte řešit situaci okolo uložení povinnosti služby zvláštních cen. V souvislosti s Vaší žádostí se Vám tedy nyní pokusím doplnit informace, které na NRZP ČR požadujete.

Na úvod bych rád vyzdvihl, že velmi vítáme Váš záměr změnit celkové pojetí poskytování univerzální služby osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 44 a § 45. Podle stávajících zásad by byly aktuální telekomunikační potřeby osob se zdravotním postižením velmi obtížně řešitelné, až zcela neřešitelné. A to především proto, že vývoj ve využívání těchto služeb a technický vývoj se velmi posunuly směrem k datovým službám.

S povděkem kvitujeme i to, že hodláte ve smyslu našich předchozích návrhů a konzultací uložit zmíněnou povinnost všem operátorům na našem trhu, tedy nikoli jen společnosti O2 Czech Republic a.s., jako je tomu dnes. Tento vývoj je v aktuální situaci podle nás zcela nezbytný.

V této souvislosti je velmi zajímavý a praktický Váš záměr vydávat speciální kód osobám se zvláštními sociálními potřebami, který by následně uplatnily u jednoho z poskytovatelů služeb elektronických komunikací. Z pohledu osob se zdravotním postižením však v tomto způsobu uplatňování zvláštních cen vidíme částečně menší problém. Dobře chápeme, že dnešní svět spěje ve všech oblastech k úplné elektronizaci života, ale my se pohybujeme v segmentu lidí (jejichž zájmy hájíme), jehož poměrně značná část není příliš schopna vyrovnat se s velmi dobrým ovládnutím moderní techniky, a to především počítače, internetu a chytrého telefonu. Jedná se především o značnou část seniorů a současně o lidi s takovými zdravotními postiženími, která výrazně snižují intelekt či rozpoznávací a posuzovací schopnosti člověka.

V žádném případě nechci ztratit Váš záměr poskytovat cílové skupině osob po doložení všech potřebných dokladů zmíněný kód. Převážné části osob se zdravotním postižením tento způsob při vyřízení zvláštních cen výrazně pomůže. Je však třeba pamatovat i na skupinu osob se zdravotním postižením, které si úplně s elektronizací nerozumí. Z tohoto důvodu by



Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, z. s.

Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7, IČ: 70856478

bylo vhodné zachovat možnost předání kódu těmto osobám klasickým způsobem, tedy krátkou cestou „z ruky do ruky“ v případě osobního jednání takového člověka přímo na Úřadě, nebo korespondenčně na papíře poštou. Určitá skupina osob se zdravotním postižením bude pravděpodobně tento způsob jednání vyžadovat.

Většině osob se zdravotním postižením však nejspíš v této souvislosti bude vyhovovat distanční projednání a předání plánovaného kódu. V současnosti již ve zdravotnictví dobře funguje systém elektronického receptu a tito lidé si již zvykli na předávání kódu receptu formou SMS a e-mailu. Osobní předání takového kódu se většinou děje pouze při osobní návštěvě u lékaře. Z tohoto důvodu by bylo vhodné, v případě Vámi plánovaného speciálního kódu, tento způsob vyřizování a předávání kopírovat. Ovšem s tím, že by nesporně bylo nutné a více než potřebné, aby nebyla vyžadována při jednání o poskytnutí kódu osobní účast žadatele kdekoli na oblastním pracovišti ČTÚ. V této souvislosti tak navrhuje řešení, které je již poměrně běžné i u bank a dalších úřadů, a to předávání potřebných dokladů elektronicky, tedy naskenováním a zasláním někam na vstupní bránu či zasláním e-mailem, Whats'upem, apod. A to bez požadavku notářského ověření podpisu. Zde je velmi praktické využít již poměrně zavedenou osobní identitu občana (ID), nebo bankovní identitu občana. Ostatně toto řešení, podle Vašeho sdělení již plánujete. Těmito formami jsou dnes „podepisovány“ i závažné smlouvy. Dobře využitelná je i datová schránka. Ta skupina osob se zdravotním postižením, která je schopna těchto metod využít, by tento způsob řízení velmi uvítala. Značně by to zrychlilo a výrazně ulehčilo průběh celého řízení o poskytnutí zvláštní ceny.

Je však nutné zdůraznit, že velmi značná část osob se zdravotním postižením vůbec neví, co ony metody znamenají, k čemu jsou vhodné a jak je zřídit a používat. Proto bude nutné zachovat i původní, neelektronické způsoby vyřízení.

Tolik k Vašemu záměru obecně a nyní bychom se rádi vyjádřili k otázkám, které nám kladete s ohledem na plánovanou existenci jednoho cenového plánu – tarifu, u něhož by pro oprávněnou osobu byla stanovena po uplatnění cenového zvýhodnění nulová platba. Podle našich zkušeností, které vyplývají z charakteru různých postižení, se dá odpovědět následujícím způsobem:

- 1) Výše uvedený postup je z pohledu osob se zdravotním postižením, vzhledem k výhodě, kterou je možnost výběru mezi více poskytovateli plně akceptovatelný. Další podrobnosti týkající se případných omezení a nutnosti zavedení speciálních metod a opatření již zmiňujeme výše.
- 2) V případě uložení povinnosti poskytovat i předem definovaný tarif, za který by osoba se zvláštními sociálními potřebami nemusela doplácet žádnou cenu by minimálními požadavky na mobilní služby (tedy počet minut, SMS a objemu dat), které by jim měly zajistit jejich zvláštní sociální potřeby tak, aby nebyli vyloučeni ze společnosti, mělo být:



Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, z. s.

Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7, IČ: 70856478

a) Držitel průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty

Hlasové služby: 100 minut
SMS: neomezeně
Objem dat: 6 GB + pořad on line pro jízdní řády, mapy, navigace, Whats'up atd.

b) Držitel průkazu ZTP/P

Hlasové služby: neomezeně
SMS: neomezeně
Objem dat: 4 GB + pořad on line pro jízdní řády, mapy, navigace, Whats'up atd.

c) Osoba závislá na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni II. (středně těžká závislost), stupni III. (těžká závislost) nebo stupni IV. (úplná závislost) nebo jde-li o zletilou osobu, spotřebitel, který o ni pečuje

osoby ve stupni II. (středně těžká závislost)

Hlasové služby: 300 minut + zdarma oboustranné volání na 5 vybraných čísel
SMS: 150 + zdarma oboustranná komunikace s 5 vybranými čísly
Objem dat: 2 GB + pořad on line pro jízdní řády, mapy, navigace, Whats'up atd.

osoby ve stupni III. (těžká závislost)

Hlasové služby: 400 minut + zdarma oboustranné volání na 5 vybraných čísel
SMS: 250 + zdarma oboustranná komunikace s 5 vybranými čísly
Objem dat: 4 GB + pořad on line pro jízdní řády, mapy, navigace, Whats'up atd.

osoby ve stupni IV. (úplná závislost)

Hlasové služby: neomezeně
SMS: neomezeně
Objem dat: neomezeně

Odůvodnění:

Ad 1) Viz znění dopisu výše.

Ad 2)

a) U držitelů průkazu ZTP z důvodu úplné nebo praktické hluchoty primárně nejsou potřeba hlasové služby v takovém rozsahu. Zde může zůstat jen minimální rozsah hlasových služeb. Těžištěm pomoci těmto osobám jsou však SMS zprávy, a především, a to hlavně datové služby. Je nutno si uvědomit, že ne každá osoba se sluchovým postižením umí psát a číst



Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, z. s.

Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7, IČ: 70856478

psaný text. A to ne z důvodu sníženého intelektu, ale proto, že toto postižení jim neumožňuje si tyto dovednosti osvojit. Z tohoto pohledu je tedy potřeba zajistit především velký rozsah datových služeb, které těmto osobám umožní on-line tlumočení tlumočnicka do znakového jazyka pomocí programu Skype a podobných aplikací. V této souvislosti je však potřeba dodat, že určitý segment těchto osob (jde především o osoby ohluchlé, tj. které původně slyšely a v průběhu života o sluch přišly), číst a psát umí, a proto je nutno zachovat i službu SMS.

b) Tyto osoby se zdravotním postižením jsou ve většině případů schopny ovládat všechny formy elektronické komunikace. Z pohledu minimálního nastavení je tak důležité umožnit jim bezplatnou vzájemnou komunikaci mezi nimi a jejich asistenty (hlasovou i formou SMS), nimi a rodinou a pro komunikaci s lékařem a úřady a pro další nutná vyjednávání. V této souvislosti je tedy ideálním řešením k zamezení společenského vyloučení neomezené volání, neomezené SMS a 4 GB datových služeb.

c) Tyto uvedené osoby se zdravotním postižením využívají především velké množství osobní asistence, tudíž v této souvislosti minimální požadavek na plně hrazený tarif směřuje k umožnění komunikace mezi těmito osobami a osobami o ně pečujícími. Z toho důvodu je třeba, aby vzájemná komunikace mezi telefonními čísly těchto osob a osob o ně pečujícími byla bezplatná včetně zaslání SMS na tato čísla vzájemně. Dále je nutné zajistit těmto osobám navíc určitou porci volných minut pro velmi nutnou komunikaci s lékařem a úřady. Současně je třeba zajistit i minimální objem dat pro to, aby mohly bez problému fungovat jimi využívané chytré telefony.

Zcela výjimečné postavení mají ve skupině osob se zdravotním postižením osoby ve IV. stupni (úplná závislost). Jedná se o tak závažná postižení, při kterých jsou často z pohledu svého zdraví, někdy i s ohledem na zachování životních funkcí odkázány na nepřetržité spojení s pečujícími osobami, někdy i s lékařem (např. nepřetržitý monitoring životních funkcí lékařem, nepřetržité monitorování polohy, nepřetržitá potřeba hlídání, časté konzultace, apod.). Z tohoto pohledu, i s ohledem na jejich využívání na využití dat náročných přístrojů je u těchto osob jediným vyhovujícím tarif neomezený ve všech položkách.

Věříme, že takto jsme Vám problematiku dostatečně upřesnili a současně pevně věříme, že se podaří dojít úspěšně se všemi operátory na našem trhu k dohodě nad plánovanými speciálními tarify pro osoby se zdravotním postižením.



Národní rada osob
se zdravotním postižením ČR, z. s.

Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7, IČ: 70856478

Předem moc děkujeme za ochotu, vstřícnost a účinnou pomoc! Těšíme se na další spolupráci.

S pozdravem

Mgr. Václav Krása
Předseda NRZP ČR

Zpracoval: JUDr. Zdeněk Žížka v. r., Legislativní odbor NRZP ČR

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

Vaše značka: ČTÚ-20 675/2022-610