

Informace pro účastníky pro volání na telefonní čísla začínající číslicí 9

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) dostává podněty či dotazy týkajících se vysokých účtů za volání na telefonní čísla začínající číslicí 9, a proto považuje za nutné informovat účastníky o ceně volání tak, aby účastník na základě znalosti ceny hovorů zvážil využívání těchto služeb.

Čísla začínající číslicí 9, u kterých cena za volání odpovídá běžným cenám

Na rozdíl od telefonních čísel uvedených dále **se u některých čísel začínajících číslicí 9 jedná o služby, kde cena odpovídá běžným cenám pro veřejně dostupnou telefonní službu.** Jedná se o čísla začínajícími těmito číslicemi:

- přístupové kódy k sítím elektronických komunikací prostřednictvím telefonních čísel začínajících trojčíslím **910 a 971**,
- směrovací kódy k veřejným komunikačním sítím a službám prostřednictvím telefonních čísel začínajících dvojčíslím **93** a trojčíslím **960 až 969, 970 a 977**,
- přístupové kódy k neveřejným telefonním a komunikačním sítím prostřednictvím telefonních čísel začínajících trojčíslím **972 až 974, 980 a 983**, dále čtyřčíslím **9500 až 9599 a 9890 až 9899**.

Využití čísel začínajících číslicí 9, pro která jsou uplatněny vyšší než běžné ceny

- **900 a 906** – zejména obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby
- **905 a 908** – služby s jednorázovou cenou využívané např. pro hlasování
- **909** – zábavné služby pro dospělé
- **976** – přístup k veřejné datové síti a k síti Internet

Ceny služeb

- **Ceny za minutu u čísel začínajících 900, 906 a 909**

U těchto čísel platí, že **4. a 5. pozice určuje cenu za minutu volání v Kč včetně DPH.**

Příklady:

Pro volání na číslo 900 **951** 234 by byla účtována cena **95** Kč/min. včetně DPH.

(Poznámka: Čísla typu 900 95X XXX jsou často využívána pro poskytování nebankovních půjček.)

Pro volání na číslo 906 **705** 678 by byla účtována cena **70** Kč/min. včetně DPH.

Pro volání na číslo 909 **509** 123 by byla účtována cena **50** Kč/min. včetně DPH.

- **Ceny za volání na čísla začínající 905 a 908**

Pro tato čísla jsou účtovány **jednorázové ceny za spojení.**

Pro číslo **905** je účtován **desetinásobek hodnoty podle 4. a 5. pozice.**

Příklad: Pro volání na číslo 905 **951** 234 by byla účtována cena **za spojení 950** Kč včetně DPH.

Pro číslo **908** je účtována jednorázová cena podle **4. a 5. pozice.**

Příklad: Pro volání na číslo 908 **791** 234 by byla účtována cena **za spojení 79** Kč včetně DPH.

- **Ceny za přístup k veřejné datové síti a k síti Internet prostřednictvím čísel začínajících 976**

U těchto čísel platí, že **4. a 5. pozice určuje cenu za minutu volání v Kč včetně DPH.**

Příklad: Při připojení na číslo 976 **951** 234 by byla účtována cena **95 Kč/min.** včetně DPH.

V současné době je však využívání těchto služeb minimální.

Přehled čísel 9X s vyšší cenou

Volané číslo				Využití čísla	Cena v Kč včetně DPH
Předčíslí	Způsob určení ceny	4. a 5. pozice určující cenu	Příklad		
900	4. a 5. pozice určuje cenu/min.	95	900 951 234	Obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby Zábavné služby pro dospělé	95 Kč/min.
906		70	906 705 678		70 Kč/min.
909		50	900 509 123		50 Kč/min.
905	Jednorázová cena za spojení – desetinásobek hodnoty podle 4. a 5. pozice	95	905 951 234	Služby s jednorázovou cenou využívané např. pro hlasování	950 Kč za spojení
908	Jednorázová cena za spojení – 4. a 5. pozice určuje cenu	79	908 791 234		79 Kč za spojení
976	4. a 5. pozice určuje cenu/min.	95	976 951 234	Přístup k veřejné datové síti a k síti Internet	95 Kč/min.

Informace o ceně volání

Informace o ceně volání není vždy účastníkům podána jasně nebo není zřetelně publikována, takže ji účastník může přehlédnout. Informace je například poskytnuta až na konci dlouhé hlásky, kde se opakují stále tytéž informace a běžný účastník proto do konce hlásky nevyčká. ČTÚ proto účastníkům doporučuje, aby informacím o ceně věnovali maximální pozornost a v případě, že zjistí, že cena za volání je pro ně nepřijatelná, tak hovor neuskutečňovali.

Služby volání na čísla, pro která jsou uplatněny vyšší ceny, jsou tzv. „služby obsahu“, což **nejsou služby upravené zákonem o elektronických komunikacích**. Povinnost informovat účastníka o ceně vyplývá ze zákona o cenách, který je v působnosti České obchodní inspekce (ČOI) (kontakt naleznete [zde](#)). Proto pokud účastník zjistí, že informace o ceně není dostatečná, má možnost podat na ČOI stížnost.

Postup v případě nesouhlasu s vyúčtováním

Poškození účastníci mohou:

- Podat reklamaci proti vyúčtování u konkrétního poskytovatele služby obsahu, tj. u subjektu, který na daném telefonním čísle informace poskytuje. Lhůty pro podání reklamace by měly být součástí obchodních podmínek poskytovatele služby obsahu, v každém případě ČTÚ doporučuje podat reklamaci bez zbytečného prodlení. Služba obsahu není službou elektronických komunikací, a proto ČTÚ může pouze prověřit, zda bylo nebo nebylo sporné volání uskutečněno, popř. v jakém rozsahu. ČTÚ není kompetentní rozhodovat ve věci úhrad pro volání na čísla s vyjádřenou cenou.

- Podat reklamaci proti vyúčtování u svého poskytovatele telefonní služby, který by měl prověřit, zda bylo nebo nebylo provedeno sporné volání na číslo 90X a v jakém rozsahu. Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.
- V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace u svého poskytovatele telefonní služby lze podat námitku proti jejímu vyřízení na Český telekomunikační úřad. Námitku je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Námitku vyřizuje odbor pro příslušnou oblast dle místa bydliště, kontakt naleznete na stránkách ČTÚ na této [adrese](#).
- Účastník má rovněž možnost se v případě nekalých obchodních praktik obrátit na **Českou obchodní inspekci** (ČOI) (kontakt naleznete [zde](#)).
- V případě podezření na spáchání trestného činu, má účastník možnost se obrátit na **Policii České republiky**.
- Využít institutu **mimosoudního řešení spotřebitelských sporů**.

Mimosoudní řešení sporů umožňuje úspěšně řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli mimo klasickou cestu, která je obvykle dlouhá a nákladná. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je celosvětově považováno za rychlý, levný a vhodný způsob vyřešení nároku spotřebitele. Řešení sporů touto cestou je založeno na dobrovolné účasti obou stran, objektivitě a nestrannosti řízení. Spory se vedou za účasti neutrální třetí strany, a to v rámci mediace nebo rozhodčího řízení. Řízení nemůže být zahájeno, pokud již byl podán podnět, soudní žaloba, nebo jiný zákonný prostředek k uplatnění práv v téže, nebo podnět zjevně není oprávněný, nebo strana podávající podnět svá práva neuplatnila u protistrany (bližší informace jsou uvedeny [zde](#)).

- Nicméně pokud účastník nechce využít výše uvedeného institutu, může se vždy obrátit na **místně příslušný soud**.
- Pokud účastník, kterým je fyzická osoba, nesouhlasí s rozhodnutím nebo postupem ČTÚ, má možnost se obrátit na **ombudsmana** (bližší informace jsou uvedeny [zde](#)).
- Ve věcech poradenství v oblasti ochrany spotřebitele se účastník může rovněž obrátit na **Sdružení obrany spotřebitelů** (SOS) (bližší informace jsou uvedeny [zde](#)).
- Další možností účastníka je rovněž možnost obrátit se na **Asociaci provozovatelů mobilních sítí (APMS)** (bližší informace jsou uvedeny [zde](#)), **Asociaci poskytovatelů veřejných telekomunikačních sítí (APVTS)** (bližší informace jsou uvedeny [zde](#)), **ICT UNII o.s.** (bližší informace jsou uvedeny [zde](#)).