

**Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (přepracované znění)**

(COM(2021) 85 final – 2021/0045 (COD))

(2021/C 374/06)

Zpravodaj: **Christophe LEFÈVRE**

Žádost o vypracování stanoviska	Evropský parlament, 24. 3. 2021 Rada Evropské unie, 11. 3. 2021
Právní základ	Článek 114 Smlouvy o fungování Evropské unie
Odpovědná sekce	Jednotný trh, výroba a spotřeba
Přijato v sekci	15. 6. 2021
Přijato na plenárním zasedání	7. 7. 2021
Plenární zasedání č.	562
Výsledek hlasování (pro/proti/zdrželi se hlasování)	204/0/1

## 1. Závěry a doporučení

1.1. Evropský hospodářský a sociální výbor (EHSV) konstatuje, že návrh Komise spadá současně pod:

- zavádění infrastruktury související s odstraněním bílých oblastí a se širokopásmovým připojením a zavádění technologií nové generace (5G);
- cíl, kterým je dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitele a zajistit hospodářskou soutěž mezi operátory mobilních sítí;
- vytváření „Evropy připravené na digitální věk“ s cílem zabránit tomu, aby se na jednotném trhu znovu objevily překážky.

1.2. Výbor konstatuje, že tento návrh zvýší transparentnost na maloobchodní úrovni tím, že zajistí poskytování informací – zejména ve smluvních podmínkách – ohledně:

- kvality použitelných roamingových služeb v EU;
- komunikace o službách s přidanou hodnotou, o druhu služeb, na něž se mohou vztahovat vyšší poplatky, a o podobných informacích ve „vítací SMS“ zaslané při vstupu do jiné země;
- různých způsobů přístupu k tísňovým službám při roamingu.

Obecněji lze říci, že tento návrh zvýší úroveň ochrany spotřebitelů.

1.3. Jelikož existuje studie, která prokázala horší kvalitu, co se týče místní sítě poskytované pro roaming, je cílem návrhu zajistit, aby roamingové služby (roaming za domácích podmínek) byly poskytovány za stejných podmínek, jako je tomu v případě domácího využívání těchto služeb, a sice s neomezeným přístupem k nejnovějším dostupným generacím a technologiím sítě při roamingu. V případě, že je na vině nedostatečná kvalita místní infrastruktury, doporučuje EHSV posílit investice do této infrastruktury, zejména pokud jde o zlepšení pokrytí bílých oblastí, ale také zavést minimální kritéria, která by operátoři měli postupně splnit, aby spotřebitelům umožnili tyto služby plně využívat.

1.4. Vítané je rovněž snížení maximálních cen (angl. *price caps*), které navštívené sítě mohou účtovat operátorům navštěvující sítě, avšak snížení je vzhledem k rozdílu mezi fakturovanými cenami a skutečnými náklady na roaming v navštívené síti nedostatečně výrazné. Výsledkem jsou vyšší náklady na základní účastnické smlouvy pro spotřebitele a oslabení konkurenceschopnosti operátorů virtuálních mobilních sítí (angl. *mobile virtual network operator – MVNO*), kteří musí roamingové služby kupovat od hlavních mobilních operátorů. Vysokým tempem roste zejména spotřeba dat. Aby se zabránilo zvýšeným negativním dopadům na operátory virtuálních mobilních sítí a malé operátory mobilních sítí, musí se velkoobchodní stropy snižovat stejným tempem, jakým roste spotřeba.

1.5. EHSV by měl vyjádřit svou podporu variantě, jež je v návrhu upřednostňována a kterou je „Varianta 3 – Udržitelný a skutečný roaming za domácích podmínek“ (upřednostňovaná varianta), a zajistit, aby snížení maximálních cen bylo ještě výraznější, než jak se uvádí v návrhu.

1.6. Návrh nařízení sice zlepšuje transparentnost sazeb s přidanou hodnotou tím, že vytváří číselné rozsahy služeb s přidanou hodnotou vytvořením centralizované databáze EU pro tyto číselné rozsahy, která bude přístupná operátorům, Výbor však doporučuje, aby byla zahrnuta možnost přerušit službu, pokud je používána podvodně (*ping-call*), a to na základě pokynů justičních nebo policejních orgánů. Současně by byly zakotveny opravné prostředky pro provozovatele těchto služeb.

1.7. Nařízení sice u popisu využívání služeb při roamingu odkazuje na „přiměřené využívání“, Výbor však vyjadřuje politování nad tím, že omezení nejsou nijak upřesněna a neřeší se pravidla politiky přiměřeného využívání neomezených tarifních plánů ani stanovení cen mezinárodních hovorů, a to bez ohledu na to, zda volající zákazník právě využívá roaming, či nikoli. Výbor navrhuje vyškrtnout formulaci „s výhradou přiměřeného využívání“, jelikož není dostatečně vyjasněn její dosah a operátorům v současné době slouží k tomu, aby výrazně limitovali využívání paušálních tarifů při roamingu.

1.8. Pokud jde o upozornění pro spotřebitele, že se blíží limitu spotřeby, který stanovil buď on sám, nebo operátor, Výbor doporučuje, aby byla operátorům uložena povinnost znovu upozornit spotřebitele pokaždé, když je opětovně dosažen objem spotřeby rovný objemu stanovenému pro zaslání prvního upozornění, a to zejména pokud k tomu dojde v rámci téhož hovoru nebo téhož datového spojení.

1.9. Výbor věnuje zvláštní pozornost zejména situacím, kdy jsou mobilní zařízení používána v přeshraničních oblastech na pomezí Evropské unie a sousedních nečlenských zemí, a doporučuje:

- aby od operátorů působících v oblastech Evropské unie bylo vyžadováno zvláštní propojení s cílem rozšířit poskytování roamingu za domácích podmínek i na tyto země nebo na příhraniční zeměpisnou oblast;
- aby byly s těmito zeměmi sousedícími se zeměmi EU uzavřeny mezinárodní dohody o rozšíření roamingu za domácích podmínek.

1.10. Výbor konstatuje, že část všech studií i konzultací provedených za účelem revize nařízení EU proběhla ještě před krizí COVID-19. Tato krize přinesla drastická omezení cestování v rámci Evropy, rozsáhlé využívání nástrojů pro práci na dálku či videopřenosy univerzitních kurzů, zejména pro studenty v rámci programu Erasmus+.

1.11. Výbor konstatuje, že v Evropské unii je i nadále mnoho oblastí, které nejsou vybaveny širokopásmovým připojením na úrovni účastnického vedení, a poukazuje především na nedostatečnou rychlost pro uspokojení poptávky, která vzniká v důsledku těchto videokonferencí, jež jsou velmi náročné z hlediska objemu dat, ať již při roamingu, či nikoli.

1.12. Výbor doporučuje, aby byla velmi výrazně posílena jak strategie pro širokopásmové pokrytí pomocí optických vláken, tak kapacita poskytování širokopásmového připojení, ať již jde o účastnické vedení, nebo mobilní síť.

1.13. EHSV doporučuje evropské nařízení provést s tím, že konečným cílem by mělo být to, aby se celá Evropská unie stala jedním tarifním pásmem, na jednotném trhu, což by umožnilo volání a spotřebu dat za „místní“ ceny při volání všech mobilních a pevných zařízení spotřebitelů se smlouvou na telekomunikační služby uzavřenou v Evropě, a to s garancí stejné rychlosti a přístupu k infrastruktuře bez ohledu na zemi, z níž či do níž se volá.

1.14. Výbor vyjadřuje znepokojení nad navrhovanou změnou způsobu revize maximálních velkoobchodních poplatků, která má být prováděna přijetím aktu v přenesené pravomoci, a doporučuje úplný legislativní přezkum s ohledem na společenské aspekty rozvoje roamingu.

## 2. Shrnutí návrhu Komise

2.1. Cílem návrhu je prodloužit platnost nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012<sup>(1)</sup>, která skončí dne 30. června 2022. Návrh stanoví úpravu maximálních velkoobchodních cen tak, aby byla zajištěna udržitelnost poskytování maloobchodních roamingových služeb za domácí ceny. Zavádí rovněž nová opatření ke zvýšení transparentnosti a zajišťuje skutečný roaming za domácích podmínek, pokud jde o kvalitu služeb a přístup k tísňovým službám při roamingu. Vzhledem k tomu, že nařízení (EU) č. 531/2012 bylo několikrát změněno, je účelem tohoto návrhu nařízení přepracovat, zvýšit jeho jasnost a nahradit značný počet pozměňovacích návrhů, které obsahuje.

2.2. Cílem hlavních navrhovaných změn je zajistit, aby operátoři mohli poskytovat roaming za domácích podmínek a udržitelným způsobem pokrýt náklady na velkoobchodní úrovni. Navrhuje se pro celou EU stanovit maximální velkoobchodní roamingové ceny za uskutečněná volání, SMS zprávy a data na úrovních, které by byly nižší než úrovně platné do 30. června 2022.

2.3. Vedle snížení použitelných maximálních velkoobchodních cen obsahuje návrh změny, jejichž cílem je zajistit konkovými uživateli skutečný roaming za domácích podmínek, usnadnit inovace a přístup k sítím a zároveň vytvořit pro spotřebitele a operátory takový regulační rámec, který ob stojí i v budoucnu.

2.4. Celkově návrh přispívá k vytvoření „Evropy připravené na digitální věk“ a k ambici co nejlepšího využití digitální transformace, která by lidem poskytla více příležitostí k propojení a komunikaci a usnadnila výkon profesní a obchodní činnosti v rámci jednotného trhu. Jeho cílem je zajistit, aby se na jednotném trhu znovu neobjevily překážky, které byly odstraněny zrušením maloobchodních přírážek za roaming.

## 3. Právní základ

3.1. Právním základem tohoto návrhu je článek 114, který stanoví rámec pro řádný legislativní postup, jehož cílem je vytvoření nebo zlepšení fungování vnitřního trhu (článek 26 SFEU).

## 4. Obecné připomínky

4.1. Výbor vítá tento návrh evropského nařízení a schvaluje záměr zajistit v konečném důsledku stejnou úroveň služeb pro spotřebitele v zahraničí i doma a stejnou úroveň ochrany spotřebitelů. Operátoři by však měli mít možnost sjednat své velkoobchodní dohody o roamingu podle svých obchodních potřeb. Toto nařízení by nemělo omezovat okruh operátorů, s nimiž lze dohodnout velkoobchodní přístup, pouze na ty, kteří mají nejkročilejší síť.

4.2. Výbor konstatuje, že návrh Komise spadá současně pod:

- zavádění infrastruktury související s odstraněním bílých oblastí a se širokopásmovým připojením a zavádění technologií nové generace (5G);
- cíl, kterým je dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitele a zajistit hospodářskou soutěž mezi operátory mobilních sítí;
- vytváření „Evropy připravené na digitální věk“ s cílem zabránit tomu, aby se na jednotném trhu znovu objevily překážky.

4.3. EHSV konstatuje, že Komise prováděla od roku 2018 posouzení dopadů, zvláště pak 12týdenní veřejnou konzultaci v roce 2020 věnovanou: 1) maloobchodním roamingovým službám (vyjasnění a opatření týkající se kvality služby, služeb s přidanou hodnotou a tísňových komunikací při roamingu), 2) poskytování velkoobchodních roamingových služeb, 3) administrativní zátěži související s nařízením (EU) č. 531/2012 a dopadu případných opatření zaměřených na zjednodušení.

4.4. EHSV konstatuje, že tento návrh zvýší transparentnost na maloobchodní úrovni tím, že zajistí poskytování informací – zejména ve smluvních podmínkách – ohledně:

- kvality použitelných roamingových služeb v EU;

<sup>(1)</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012 ze dne 13. června 2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (Úř. věst. L 172, 30.6.2012, s. 10).

- komunikace o službách s přidanou hodnotou, o druhu služeb, na něž se mohou vztahovat vyšší poplatky, a o podobných informacích ve „vítací SMS“ zaslané při vstupu do jiné země;
- různých způsobů přístupu k tísňovým službám při roamingu, zejména ve „vítací SMS“.

4.5. Studie Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) z roku 2019 prokázala horší kvalitu služeb při roamingu, přestože se na celém území provádí strategie pro technická zlepšení. Cílem návrhu je zajistit, aby roamingové služby byly poskytovány za stejných podmínek a ve stejné kvalitě, jako je tomu v případě domácího využívání těchto služeb, a aby operátoři mobilních sítí mohli poskytovat přístup ke všem dostupným generacím a technologiím sítě.

4.6. Navrhovaná opatření jsou proto nezbytná k naplnění oprávněných očekávání spotřebitelů a dosažení původního záměru nařízení o roamingu. V případě, že je na vině nedostatečná kvalita místní infrastruktury, doporučuje EHSV posílit investice do této infrastruktury, zejména pokud jde o zlepšení pokrytí bílých oblastí, ale také zavést minimální kritéria, která by operátoři měli postupně splnit, aby spotřebitelům umožnili tyto služby plně využívat.

4.7. Vítané je rovněž snížení maximálních cen (angl. *price caps*), které navštívené sítě mohou účtovat operátorům navštěvující sítě, avšak snížení je vzhledem k rozdílu mezi fakturovanými cenami a skutečnými náklady na roaming v navštívené síti nedostatečné. Výsledkem je vyšší cena základní účastnické smlouvy pro spotřebitele a oslabení konkurenceschopnosti operátorů virtuálních mobilních sítí, kteří musí roamingové služby kupovat od hlavních mobilních operátorů.

4.8. EHSV by měl vyjádřit svou podporu variantě, jež je v návrhu upřednostňována a kterou je „Varianta 3 – Udržitelný a skutečný roaming za domácích podmínek“ (upřednostňovaná varianta), a zajistit, aby snížení maximálních cen bylo ještě výraznější, než jak se uvádí v návrhu.

4.9. Návrh zvyšuje úroveň transparentnosti na velkoobchodní úrovni, pokud jde o číselné rozsahy služeb s přidanou hodnotou vytvořením centralizované databáze EU pro číselné rozsahy služeb s přidanou hodnotou přístupné operátorům.

4.10. Výbor však doporučuje, aby byla do návrhu zahrnuta možnost přerušit službu, pokud je používána podvodně (ping-call), a to na základě pokynů justičních nebo policejních orgánů, přičemž současně by byly zakotveny opravné prostředky pro provozovatele těchto služeb.

4.11. Návrh zajišťuje zákazníkům při roamingu bezplatný přístup k tísňovým službám přijetím zvláštních opatření na velkoobchodní úrovni včetně garance, že volání a geolokalizace nebudou v těchto případech zpoplatněny.

4.12. Návrh nařízení sice usiluje o odstranění odchylek zjištěných při přístupu k roamingové síti (plynulost připojení, omezení přístupu na 3G nebo 4G atd.) ve srovnání se spotřebitelem, který má v zemi roamingu účastnickou smlouvu, EHSV však konstatuje, že návrh neupravuje praktiky, které by podle něj neměly být běžné, např.:

- skutečnost, že se v zahraničí omezuje objem megabytů obsažených v uživatelské tarifu, pokud se jedná o spotřebu při roamingu;
- stále příliš vysoké sazby pro spotřebitele, který v situaci, kdy nevyužívá roaming, kontaktuje někoho, kdo má uzavřenou účastnickou smlouvu na mobilní služby v jiné zemi.

4.13. Nařízení sice u popisu využívání služeb při roamingu odkazuje na „přiměřené využívání“, Výbor však vyjadřuje politování nad tím, že omezení nejsou nijak upřesněna a neřeší se pravidla politiky přiměřeného využívání neomezených tarifních plánů ani stanovení cen mezinárodních hovorů, a to bez ohledu na to, zda volající zákazník právě využívá roaming, či nikoli. Výbor navrhuje vyškrtnout formulaci „s výhradou přiměřeného využívání“, jelikož není dostatečně vyjasněn její dosah a operátorům v současné době slouží k tomu, aby výrazně limitovali využívání paušálních tarifů při roamingu.

4.14. Výbor věnuje zvláštní pozornost zejména situacím, kdy jsou mobilní zařízení používána v přeshraničních oblastech na pomezí Evropské unie a sousedních nečlenských zemí, a doporučuje:

- aby od operátorů působících v oblastech Evropské unie bylo vyžadováno zvláštní propojení s cílem rozšířit poskytování roamingu za domácích podmínek i na tyto země nebo na příhraniční zeměpisnou oblast;
- aby byly s těmito zeměmi sousedícími se zeměmi EU uzavřeny mezinárodní dohody o rozšíření roamingu za domácích podmínek.

4.15. Výbor konstatuje, že část všech studií i konzultací provedených za účelem revize nařízení EU proběhla ještě před krizí COVID-19. Tato krize přinesla drastická omezení cestování v rámci Evropy, rozsáhlé využívání nástrojů pro práci na dálku či videopřenosy univerzitních kurzů, zejména pro studenty v rámci programu Erasmus+.

4.16. Výbor konstatuje, že v Evropské unii je i nadále mnoho oblastí, které nejsou vybaveny širokopásmovým připojením na úrovni účastnického vedení, a poukazuje především na nedostatečnou rychlost pro uspokojení poptávky, která vzniká v důsledku těchto videokonferencí, jež jsou velmi náročné z hlediska objemu dat, ať již při roamingu, či nikoli.

4.17. Výbor doporučuje, aby byla velmi výrazně a z hlediska kvality posílena jak strategie pro širokopásmové pokrytí pomocí optických vláken, tak kapacita poskytování širokopásmového připojení, ať již jde o účastnické vedení, nebo mobilní síť.

4.18. Pokud jde o upozornění pro spotřebitele, že se blíží limitu spotřeby, který stanovil buď on sám, nebo operátor, Výbor doporučuje, aby byla operátorům uložena povinnost znovu upozornit spotřebitele pokaždé, když je opětovně dosažen objem spotřeby rovný objemu stanovenému pro zaslání prvního upozornění, a to zejména pokud k tomu dojde v rámci téhož hovoru nebo téhož datového spojení. Pokud se uvedená upozornění nezdaří nebo pokud nejsou zavedena, měly by být stanoveny mechanismy pro náhradu neúměrných poplatků.

4.19. Pokud jde o navrhovanou centralizovanou databázi pro čísla služeb s přidanou hodnotou, Výbor doporučuje, aby byla realizována, přičemž by měla být zahrnuta možnost přerušit službu, pokud je používána podvodně (ping-call), a to na základě pokynů justičních nebo policejních orgánů, přičemž současně by byly zakotveny opravné prostředky pro provozovatele těchto služeb.

4.20. EHSV doporučuje evropské nařízení provést s tím, že konečným cílem by mělo být to, aby Evropská unie vytvořila skutečný jednotný trh, což by umožnilo volání a spotřebu dat za „místní“ ceny při volání všech mobilních a pevných zařízení spotřebitelů se smlouvou na telekomunikační služby uzavřenou v Evropě, a to s garancí stejné rychlosti a přístupu k infrastruktuře bez ohledu na zemi, z níž či do níž se volá.

4.21. Výbor vyjadřuje znepokojení nad navrhovanou změnou způsobu revize maximálních velkoobchodních poplatků, která má být prováděna přijetím aktu v přenesené pravomoci. Zvolen by měl být spíše komplexní legislativní přezkum, aby byly zohledněny všechny společenské aspekty rozvoje roamingu. V tomto ohledu je důležitý názor Evropského parlamentu a organizované občanské společnosti.

V Bruselu dne 7. července 2021.

*Předsedkyně*  
*Evropského hospodářského a sociálního výboru*  
Christa SCHWENG

---