

VÝROČNÍ ZPRÁVA ve smyslu nařízení DSA

ÚVOD

- I. Společnost Tesco Mobile ČR s.r.o., IČO 291 47 506, se sídlem Vršovická 1527/68b, 100 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze oddíl C, vložka 204139 („Tesco Mobile“) je regulovanou osobou ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022, o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách), dále jen „DSA“.
- II. Tesco Mobile působí podle DSA jako **poskytovatel služby „prostého přenosu“ ve smyslu čl. 4 DSA** u služeb mobilního internetu (který nabízí i společně s hlasovými službami). Nabídku těchto služeb spolu s jejich podmínkami lze najít na www.tescomobile.cz
- III. Nařízení DSA nabylo účinnosti dne **17. února 2024**.
- IV. Pro splnění povinností podle DSA zpřístupnila Tesco Mobile na svých webových stránkách informace s odkazem na **formulář pro podání stížností ve smyslu čl. 14 DSA**, umístěný na webových stránkách O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“), neboť Tesco Mobile je virtuálním operátorem, který ke svému provozu používá síť O2 a stížnosti přijímá prostřednictvím O2 a tohoto formuláře. V informacích na svých stránkách rovněž uvedla, že Tesco Mobile neposkytuje služby hostingu, tudíž se na ni nevtahují pravidla o hostingu a prostřednictvím odkazovaného formuláře lze podat pouze stížnost ve smyslu čl. 14 DSA. Zároveň jsou na tomto odkazu zveřejněny kontaktní údaje orgánů veřejné správy s působností v oblasti DSA a adresu pro kontaktování O2 ze strany orgánů veřejné správy.
- V. Tesco Mobile uvedla i smluvní podmínky výše uvedených služeb do souladu s DSA - konkrétně v nich upravila postupy pro řešení situací popisovaných DSA a potencionálních dopadů na vztah se zákazníkem. Základní principy pak vysvětlila i na webových stránkách. **U služeb prostého přenosu (čl. 4 DSA) uvedla, že Tesco Mobile poskytuje služby, které na žádost uživatele** umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k pevné či mobilní komunikační síti a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména služby přístupu k internetu. Protože Tesco Mobile u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený **obsah ani jej nemění, neodpovídá dle čl. 4 DSA za** informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Proto např. oznámením na nezákonný obsah internetových stránek provozovatelů odlišných od Tesco Mobile, jejichž obsah pouze přenáší sítěmi prostřednictvím operátora O2, nemůže být z podstaty věci vyhověno. Zde tedy Tesco Mobile upozorňuje případné oznamovatele na limity těchto skutečností a omezené možnosti Tesco Mobile se závadným stavem cokoli učinit. To nic nemění na tom, že formálně nařízení DSA ovšem ukládá všem poskytovatelům služeb prostého přenosu povinnost přijímat stížnosti na možné

porušení nařízení DSA, byť v některých případech se může jednat v praxi o velmi omezený okruh případů.

- VI. U formuláře je popsán i **následný postup po přijetí a řešení stížnosti na neplnění povinností vyplývajících z DSA**, např. ohledně zveřejněných informací či kontaktů nebo ohledně způsobu řešení oznámení a stížností. Ve stížnosti musí stěžovatel uvést své jméno a příjmení či název a e-mailovou adresu pro kontaktování, uvést, že je zákazníkem Tesco Mobile, indikovat souvislost se službou prostého přenosu a srozumitelně vymezit předmět stížnosti včetně informace, v jakém chování Tesco Mobile spatřuje porušení povinnosti plynoucí DSA, jaké konkrétně a z jakého důvodu. Tesco Mobile stížnost posoudí a stěžovatele ve lhůtě 30 dnů od jejího podání vyrozumí v případě neúplné stížnosti o potřebě doplnění dalších informací, jinak o výsledku posouzení vč. způsobu nápravy, je-li stížnost důvodná.
 - VII. Společnost Tesco Mobile vydává tuto zprávu ve smyslu čl. 15 nařízení DSA. Podle tohoto ustanovení („Informační povinnosti poskytovatelů zprostředkovatelských služeb v souvislosti s transparentností“) poskytovatelé zprostředkovatelských služeb zveřejní alespoň jednou ročně ve strojově čitelném formátu snadno přístupné, jednoznačné a snadno srozumitelné zprávy o veškerém moderování obsahu, které prováděli v příslušném období.
 - VIII. Za první rok fungování nařízení DSA se ukázalo, že regulace služeb společnosti Tesco Mobile (ať už tím, že primárně spadají pod jiné právní úpravy, nebo i způsobem, jak a jaké klientele jsou poskytovány) patrně není primárním cílem nařízení DSA.
-

OBSAH ZPRÁVY

- I. Tato zpráva zahrnuje období jednoho roku účinnosti DSA od 17. 2. 2024 do 16. 2. 2025.
- II. Ve smyslu **čl. 15 nařízení DSA** poskytovatelé zprostředkovatelských služeb mají zveřejnit alespoň jednou ročně ve strojově čitelném formátu snadno přístupné, jednoznačné a snadno srozumitelné zprávy o veškerém moderování obsahu, které prováděli v příslušném období. Tato zpráva je členěna v logice a struktuře čl. 15.
- III. Zpráva za dané období od 17. 2. 2024 do 16. 2. 2025 uvádí:
 - a) *(v případě poskytovatelů zprostředkovatelských služeb) informace o počtu příkazů obdržených od orgánů členských států, včetně příkazů vydaných podle článků 9 a 10, v rozdělení podle druhu daného nezákonného obsahu, o členském státě vydávajícím daný příkaz a o střední době potřebné k informování orgánu vydávajícího daný příkaz nebo jakéhokoliv jiného orgánu uvedeného v příkazu o jeho obdržení a k provedení daného příkazu;*

Za uvedené období neobdržela Tesco Mobile žádný příkaz vyhovující tomuto ustanovení.

- b) *(v případě poskytovatelů zprostředkovatelských služeb) smysluplné a srozumitelné informace o moderování obsahu z vlastního podnětu poskytovatele, včetně využívání automatizovaných nástrojů, o opatřeních přijatých k poskytnutí odborné přípravy a pomoci osobám pověřeným moderováním obsahu, o počtu a druhu přijatých opatření, která ovlivňují dostupnost, viditelnost a přístupnost informací poskytnutých příjemci služby, a o možnosti příjemců poskytovat informace prostřednictvím služby a o jiných souvisejících omezeních služby; oznamované informace se dělí podle druhu nezákonného obsahu nebo porušení smluvních podmínek poskytovatele služby, podle metody odhalení a podle druhu uplatněných omezení;*

Za uvedené období neučinila Tesco Mobile z vlastního podnětu žádné kroky k moderování obsahu podle nařízení DSA podléhající tomuto ustanovení.

- c) *(v případě poskytovatelů zprostředkovatelských služeb) informace o počtu stížností obdržených prostřednictvím interních systémů pro vyřizování stížností v souladu se smluvními podmínkami poskytovatele a u poskytovatelů online platforem také v souladu s článkem 20, o základu těchto stížností, o rozhodnutích přijatých s ohledem na tyto stížnosti, o střední době potřebné pro vydání dotyčných rozhodnutí a o počtu případů, kdy byla tato rozhodnutí zrušena;*

Za uvedené období neobdržela Tesco Mobile žádné stížnosti vyhovující tomuto ustanovení.

- a) *informace o veškerém využívání automatizovaných postupů za účelem moderování obsahu, včetně kvalitativního popisu, uvedení přesných účelů, ukazatelů přesnosti a možné míry chybovosti automatizovaných postupů používaných při plnění těchto účelů a o veškerých používaných zárukách.*

Za uvedené období nevyužila Tesco Mobile žádné automatizované postupy moderování obsahu podléhající tomuto ustanovení.

ZÁVĚR

I přes podrobné a zcela jednoznačné plnění informační povinnosti podle DSA ze strany Tesco Mobile nebyl náběrový formulář použit ke stížnosti dle čl. 14 DSA ani v jednom případě



DIGITAL SERVICES ACT – Nařízení o digitálních službách (Kontaktní místa, oznamování nelegálního obsahu a podávání stížností)

Společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. (dále jen „Tesco Mobile“) je regulovanou osobou ve smyslu NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022, o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách), dále jen „DSA“.

Tesco Mobile je podle DSA:

poskytovatelem služby „prostého přenosu“ (ve smyslu čl. 4 DSA) u služeb mobilního internetu, který nabízí společně s hlasovými službami.

U služeb prostého přenosu (čl. 4 DSA) poskytuje Tesco Mobile služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k mobilní komunikační síti Tesco Mobile a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména služby přístupu k internetu, hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP, VoWiFi) a další služby přenosu signálu. **Protože Tesco Mobile u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle čl. 4 DSA za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb. Prosíme mějte tuto skutečnost na paměti.** DSA ovšem ukládá všem poskytovatelům služeb prostého přenosu povinnost přijímat stížnosti na možné porušení DSA, proto takové stížnosti bude přijímat i Tesco Mobile, a to na formuláři, který je spolu s dalšími informacemi umístěn na stránkách společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“) [zde](#), neboť Tesco Mobile je virtuálním operátorem, který ke svému provozu používá síť O2. Na rozdíl od O2 však Tesco Mobile NEPOSKYTUJE služby hostingu, a pravidla pro hosting se tak pro Tesco Mobile nepoužijí.

Při využití formuláře, jak je uvedeno výše, **PROSÍME VŽDY UVEĎTE, ŽE JSTE ZÁKAZNÍKEM TESCO MOBILE.**



🏠 > [Náš odpovědný přístup](#) > [DIGITAL SERVICES ACT – kontakty a oznámení](#)

DIGITAL SERVICES ACT – kontakty a oznámení

[📄 Strategie společenské odpovědnosti](#)[📄 Naše zásady podnikání](#)[📄 Whistleblowing – Formulář](#)[📄 Nadace O2](#)[📄 Výroční zprávy](#)[📄 Integrovaný systém řízení](#)[📄 Transparentnost při vyjednávání o smlouvě](#)[📄 DIGITAL SERVICES ACT – kontakty a oznámení](#)

DIGITAL SERVICES ACT – Nařízení o digitálních službách Kontaktní místa, oznamování nelegálního obsahu a podávání stížností

Společnost O2 Czech Republic a.s. („O2“) je regulovanou osobou ve smyslu NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022, o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách), dále jen „DSA“.

O2 působí ve dvou rolích podle DSA:

a) poskytovatel služby „prostého přenosu“ ve smyslu čl. 4 DSA

u služeb internetu v pevném místě a u služeb mobilního internetu (který nabízí i společně s hlasovými službami) [O2 Internet na doma](#) / [O2 Internet pro podnikatele a firmy](#) / [O2 Volání pro podnikatele a firmy](#) / [O2 Tarify s neomezeným voláním, SMS i Daty naplno](#)

b) poskytovatel služby „hostingu“ ve smyslu čl. 6 DSA

u služeb O2 Cloud a podobných služeb určených pro ukládání dat pro firemní zákazníky a veřejnou správu: [Cloud a datová centra pro podnikatele a firmy](#)

Pro splnění povinností podle DSA zpřístupňuje O2 na těchto stránkách **formulář pro podání stížností ve smyslu čl. 14 DSA a pro podání oznámení nelegálního obsahu u služby hostingu ve smyslu čl. 16 DSA**. Zároveň na těchto stránkách O2 uveřejňuje kontaktní údaje orgánů veřejné správy s působností v oblasti DSA a adresu pro kontaktování O2 ze strany orgánů veřejné správy.

Pro jiné než výše uvedené účely tento formulář neslouží.

Co tímto způsobem neoznamovat?

Například standardní zákaznické požadavky týkající se:



Objednávky, změny a ukončení služeb

Objednávky můžete řešit s našimi specialisty každý den přes [O2 Linku](#)



Reklamacce služeb a vyúčtování

Vše o vyúčtování a reklamaci naleznete na [Podpoře](#)



Ochrany osobních údajů

Vaše práva na ochranu údajů a kontakt na pověřence naleznete v sekci [Soukromí](#)

K oznámení ve smyslu zákona o ochraně oznamovatelů slouží sekce Whistleblowing – formulář [O2 | Whistleblowing – Formulář](#)

Než vyplníte formulář

I. U služeb prostého přenosu (čl. 4 DSA) poskytuje O2 služby, které na žádost uživatele umožňují elektronicky v reálném čase přistupovat k pevné či mobilní komunikační síti O2 a přenášet v ní informace poskytnuté uživatelem, zejména služby přístupu k internetu, hlasové služby založené na internetových protokolech (VoIP, VoWiFi) a další služby přenosu signálu (např. pronájem datových okruhů, komunikace mezi stroji). **Protože O2 u těchto služeb nezahajuje přenos, nevolí příjemce a neurčuje přenášený obsah ani jej nemění, neodpovídá dle čl. 4 DSA za informace přenášené či zpřístupněné pomocí těchto služeb.** Proto např. oznámením na nezákonný obsah internetových stránek provozovatelů odlišných od O2 nemůže být z podstaty věci vyhověno. **Prosíme mějte tuto skutečnost na paměti.** DSA ovšem ukládá všem poskytovatelům služeb prostého přenosu povinnost přijímat stížnosti na možné porušení DSA.

II. U služeb hostingu (čl. 6 DSA) poskytuje O2 služby, které zákazníkům umožňují ukládání informací na jejich žádost. V případě O2 se jedná o její služby O2 cloud a podobné služby umožňující zákazníkům ukládat jejich data. **Tyto služby ovšem společnost O2 neopatřuje žádným veřejně dostupným rozhraním,** které by obsah ukládaný zákazníky umožňovalo přímo prohlížet z internetu, zasahovat do něj nebo jej prostřednictvím hostingových služeb přímo sdílet s dalšími uživateli (jako je tomu u některých filesharingových služeb s veřejně dostupným uživatelským rozhraním, kde jsou vidět jednotlivé soubory či data). **O2 CZ nemá k datům ukládaným ze strany zákazníků přístup ani je nepracovává.** Za organizaci dat, která se ukládají a jinak zpracovávají pomocí uvedených služeb O2, jakož i za jejich přístupnost a zabezpečení odpovídají zákazníci, kteří takové služby využívají a kteří pomocí služeb disponují svými daty. **Prosíme mějte tuto skutečnost na paměti.**

DSA ovšem ukládá všem poskytovatelům hostingových služeb povinnost umožnit oznámení o nezákonném obsahu, který je uchovávan v rámci hostingových služeb.

III. Co musí oznámení nelegálního obsahu u služby hostingu obsahovat?

Oznámení musí

- 1) být vždy dostatečně věcně podloženo,
- 2) obsahovat vysvětlení důvodu, pro který oznamovatel tvrdí, že určitá informace uložená pomocí služby „hostingu“ od O2 představuje nezákonný obsah, a to natolik konkrétně, aby bylo možné takový důvod ověřit, a to i u zákazníka O2 využívajícího takovou službu,
- 3) obsahovat přesné vymezení nezákonného obsahu tak, aby jej O2 mohla identifikovat a vyhledat, zejména jednoznačný údaj o přesném elektronickém umístění těchto informací (například pomocí trvalé adresy URL), a to v závislosti na typu obsahu a konkrétním typu hostingové služby,
- 4) obsahovat jméno osoby nebo název subjektu podávajícího oznámení a jejich e-mailovou adresu (s výjimkou nahlášení podezření z trestného činu dle čl. 3 až 7 DSA).

IV. Co následuje?

- 1) O2 zkontroluje úplnost a konkrétnost oznámení dle výše uvedených podmínek, které podmiňují prověření oznámení. Není-li oznámení úplné, požádá O2 oznamovatele o jeho doplnění a stanoví mu k tomu přiměřenou lhůtu. V případě jejího marného uplynutí O2 oznámení odmítne.
- 2) O2 úplné oznámení podle dostupných informací prověří, a to v případě potřeby i dotazem vůči zákazníkovi O2, který využívá službu, jíž se oznámení týká. Oznamovatel bere na vědomí, že obsah jeho podání může být za tímto účelem sdílen se zákazníkem dotčené služby O2.
- 3) Vůči zákazníkům přitom O2 postupuje podle [smluvních podmínek](#).
- 4) Pokud po posouzení všech podstatných skutečností známých O2 bude i bez nutnosti podrobného právního přezkumu zjevné, že data v oznámení představují nezákonný obsah, a O2 bude objektivně schopna jej identifikovat, učiní O2 ve vztahu k zákazníkovi opatření podle smluvních podmínek výše.
- 5) O2 po ukončení prověřování vyrozumí oznamovatele o svém rozhodnutí s ohledem na informace dotčené oznámením a poskytne oznamovateli informaci o dostupných možnostech nápravy. Takové vyrozumění obdrží oznamovatel na elektronickou adresu uvedenou v oznámení, a to zpravidla ve lhůtě 30 dnů od podání oznámení či jeho doplnění. Ve skutečně složitých případech, zejména s mezinárodním prvkem, může O2 uvedenou lhůtu prodloužit: v tom případě o prodloužení oznamovatele informuje před uplynutím stávající lhůty.

V. Vedle oznámení nelegálního obsahu u hostingové služby může být formulář použit i **pro podání stížnosti na neplnění povinností O2 vyplývajících z DSA**, např. ohledně zveřejněných informací či kontaktů nebo ohledně způsobu řešení oznámení a stížností. Ve stížnosti musí stěžovatel uvést své jméno a příjmení či název a e-mailovou adresu pro kontaktování, indikovat souvislost se službou prostého přenosu (čl. 4 DSA) nebo službou hostingu (čl. 6 DSA) a srozumitelně vymežit předmět stížnosti včetně informace, v jakém chování O2 spatřuje porušení povinností plynoucích DSA, jaké konkrétně a z jakého důvodu. O2 stížnost posoudí a stěžovatele ve lhůtě 30 dnů od jejího podání vyrozumí v případě neúplné stížnosti o potřebě doplnění dalších informací, jinak o výsledku posouzení vč. způsobu nápravy, je-li stížnost důvodná.

Formulář pro učinění stížnosti nebo oznámení podle DSA

Chci podat

Zvolte možnost

Jméno a příjmení, obchodní firma

Váš email

V případě nahlášení podezření z trestného činu dle čl. 3 a 7 DSA nejsou identifikační údaje osoby oznamovatele povinné. Přesto je jejich vyplnění vhodné, protože mohou pomoci při prověřování pravdivosti, věrohodnosti a podloženosti stížnosti či oznámení.

Máte k oznámení podklady?

Ne

Pokud máte k oznámení podklady, budeme vás pro jejich zaslání kontaktovat vybraným způsobem komunikace.

Zpráva

Prohlašuji, že mé oznámení nebo stížnost činím v dobré víře, protože se domnívám, že mé informace a tvrzení jsou přesné a úplné. *

Beru na vědomí, že v případě neuvedení ani jednoho kontaktního údaje není možné oznamovatele informovat o výsledku šetření na základě oznámení. *

Odeslat

Kontaktní údaje příslušných orgánů veřejné správy:

Regulací v oblasti DSA je v České republice pověřen Český telekomunikační úřad

- [O Úřadu | Český telekomunikační úřad \(gov.cz\)](#)
- [Digitální služby | Český telekomunikační úřad \(gov.cz\)](#)

Pro zaslání oznámení a jakoukoli komunikaci vůči O2 ze strany orgánů veřejné správy ve věcech DSA slouží kontaktní adresa:

Datová schránka: d79ch2h

O₂

[@](#) [f](#) [X](#) [v](#) [in](#) [English](#)

Tiskové centrum

Tiskové zprávy
Výroční a pololetní zprávy
Fotografie a loga
Kontakt pro média

O společnosti

Vedení společnosti
Základní dokumenty
Kariéra v O2
Kontakty
Informace dle zákona
Služby pro operátory

Vztahy s investory

Akcie
Finanční a provozní výsledky
Investor relations kontakty

Odpovědný přístup

Zásady podnikání
Nadace O2
Integrovaný systém řízení

O2 pro vás

O2.cz
Sponzorování
O2 Radosti

Více ze života

© O2 Czech Republic a.s. - Informace o zpracování osobních údajů najdete zde.
Informace o zpracování údajů o používání těchto webových stránek najdete zde.
Nastavení vašich souhlasů s využitím údajů o používání webu můžete změnit zde.

Člen skupiny PPF IČ 60193336, DIČ CZ60193336, Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022 Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u rejstříkového soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322.