

## **Příloha č. 4 – Technická specifikace**

### **Veřejná zakázka – služby call centra pro účely realizace infocentra ke komunikaci změn rozhlasového poplatku vztahující se k novele zákona č. 348/2005 Sb.**

#### **Popis:**

Cílem komunikace je jménem Českého rozhlasu zodpovědět otázky volajících vztahujících se k novele zákona č. 348/2005 Sb. a informovat je o všech novinkách, které zákon přináší; případně též pro další komunikaci týkající se rozhlasového poplatku.

#### **Požadavky na call centrum:**

- reakce spočívající v odbavování telefonických hovorů volajících coby reakcí na komunikaci rozhlasového poplatku objednatele po dobu 12 měsíců od účinnosti smlouvy nebo do vyčerpání finančního limitu, nastane-li tato skutečnost dříve
- cena hovoru nesmí být dodatečně zpoplatněna nad rámec tarifu volajícího
- call centrum bude fungovat od pondělí do pátku od 8:00 do 18:00 hod.
- operátoři budou hovořit plynule česky
- součinnost při školení operátorů realizované objednatelem zahrnující zejm. seznámení se zákonem č. 348/2005 Sb., orientace na stránkách rozhlasovypoplatek.cz, očekávaná struktura vedení hovoru, časté otázky a odpovědi
- hlasový automat v případě obsazenosti linky - čekající info/hudba dle výběru objednatele
- všechny hovory budou nahrávány a poskytnuty objednateli
- průměrná délka hovoru cca 3 min. 40 s.
- pravidelný reporting 1 x do týdne vždy v pondělí do 12:00 (SEČ) za předcházející týden; V období s předpokládaným vyšším počtem hovorů je objednatel oprávněn požadovat reporting denně, a to vždy do 12:00 hodin (SEČ) dne následujícího po dni, k němuž se report vztahuje.

#### **Minimální požadavky na obsah reportů:**

- počet přijatých a zmeškaných hovorů po 30 minutových intervalech
- délka každého uskutečněného hovoru
- počet operátorů vyřizujících hovory za každý den
- reporty budou v českém jazyce
- zaznamenání typu hovoru dle dotazů níže:
  - výše rozhlasového poplatku
  - co je rozhlasovým příjemcem
  - jak se přihlásit/platit/provést změnu dle počtu zaměstnanců
  - jak se přihlásit/platit/provést změnu dle počtu pronajímaných dopravních prostředků
  - platební údaje
  - orientace na webových stránkách rozhlasovypoplatek.cz
  - nevhodné chování volajícího
  - jiné

Zadavatel si vyhrazuje právo v průběhu trvání plnění smlouvy doplnit typ hovoru dle aktuálních dotazů.

**Orientační scénář rozhovoru** – scénář bude dopracován na základě jednání s vítězem veřejné zakázky

#### **Automat**

Dobrý den, dovolali jste se do kontaktního centra Českého rozhlasu. Rádi vám pomůžeme s vysvětlením novinek v zákoně o rozhlasových a televizních poplatcích nebo vás provedeme stránkami rozhlasovypoplatek.cz. Upozorňujeme, že následující hovor bude monitorován.

## **Operátor**

Český rozhlas, jméno, příjmení, Dobrý den

### **Odpověď na dotaz dle F&Q**

Pokud si operátor neví s odpovědí rady, sdělí volajícímu telefonní číslo 221 553 636 pro kontaktní centrum rozhlasových poplatků nebo odkáže na stránky rozhlasovypoplatek.cz

## **F&Q**

### **Jaká je výše rozhlasového poplatku pro domácnost?**

*Domácnost hradí od 1.5.2025 částku 55 Kč měsíčně vždy do 15. dne v měsíci.*

### **Může domácnost hradit poplatek i v jiné periodicitě než měsíční?**

*Ano, rozhlasový poplatek může být hrazen i čtvrtletně (165 Kč), pololetně (330 Kč) nebo ročně (660 Kč).*

### **Co vše je rozhlasovým přijímačem?**

*Všechna zařízení schopná reprodukce rozhlasového vysílání bez ohledu na způsob jejich příjmu, např. RÁDIO, TELEVIZOR, AUTORÁDIO, MOBILNÍ TELEFON, STOLNÍ POČÍTAČ, TABLET, NOTEBOOK, RÁDIOBUDÍK, HIFI-VĚŽ*

### **Musím platit i za tlačítkový telefon?**

*Ano, i tlačítkový telefon je předmětem rozhlasového poplatku. Stačí k němu připojit sluchátka a již jste schopný/a přijímat rádiové vlny.*

### **Já ale rozhlas neposlouchám./Žádný z těchto přijímačů nepoužívám.**

*Rozhlasový poplatek se neplatí za poslech či užívání, ale vlastnění přijímače.*

### **Kdy musím poplatek hradit?**

*Pokud je vám již 18 let a žijete sám/a nebo v domácnosti, kde ještě není rozhlasový poplatek hrazený, je Vaší povinností se k platbě přihlásit.*

### **Jak se mohu přihlásit?**

- 1) Pokud Vám vyhovuje přihlášení online, prosím navštivte web **[poplatek – tečka – rozhlas – tečka – cézet]**, kde si v části „Jsem nový poplatník“ zvolte tlačítko „Přihlásit se k rozhlasovému poplatku“ a následujte instrukce. Bude nutné si zde založit Účet poplatníka, ke kterému potřebujete e-mailovou adresu.*
- 2) Přihlášku můžete také provést prostřednictvím formuláře, který naleznete ke stažení na internetových stránkách **[poplatek – tečka – rozhlas – tečka – cézet]**. Formulář si stáhněte a vytiskněte, vyplňte, podepište, a naskenujte nebo vyfotografujte. Jako přílohu nám ho můžete zaslat datovou schránkou, e-mailem nebo poštou.*

### **Bydlím v podnájmu. Hradí za mě poplatky majitel bytu?**

*Rozhlasový poplatek se hradí na osobu, nikoliv na konkrétní adresu či nemovitost. Poplatek tedy musíte hradit Vy, a to i v případě, že přijímač, který vlastníte by byl majetku pronajímatele bytu, neboť ho více než 30 dní držíte či užíváte.*

### **Rozhlasový poplatek za mě už platí můj zaměstnavatel, který hradí za zaměstnance.**

*Platba poplatku právnické osoby nebo fyzické osoby podnikající, která platí za své zaměstnance se neslučuje s placením poplatku za domácnost. Stále máte jako fyzická osoba povinnost se k rozhlasovému poplatku přihlásit.*

### **Používám jen služební telefon i notebook a jiný rozhlasový přijímač v domácnosti nemám.**

*I tak jste povinen rozhlasový poplatek platit, neboť přístroj, který Vám dal k dispozici zaměstnavatel více jak 30 dnů užíváte.*

### **Jaké jsou možnosti platby?**

*Platit můžete bankovním převodem přímo na účet Českého rozhlasu po obdržení desetimístného variabilního symbolu, který vždy začíná 87 nebo můžete navštívit jakoukoliv pobočku České pošty a zde se přihlásit prostřednictvím služby SIPO.*

### **Můžu uhradit poplatek on-line?**

*Ano, pokud máte založený Účet poplatníka, můžete uhradit prostřednictvím platební karty nebo metodami Apple Pay a Google Pay. V prostředí platební brány Pays můžete rovněž využít platbu QR kódem.*

### **Jsem poplatník SIPO a chci hradit přímo Českému rozhlasu.**

- 1) Na internetových stránkách **[poplatek – tečka – rozhlas – tečka – cézet]** — v části poplatek již platím zvolte tlačítko „Přejít ze SIPO na přímou platbu“ a následujte instrukce. Na zaregistrovanou e-mailovou adresu Vám pošleme **potvrzení změny a nové platební údaje**.*

- 2) Změnu způsobu placení můžete také provést prostřednictvím formuláře, který naleznete ke stažení na internetových stránkách **[poplatek – tečka – rozhlas – tečka – cézet]**. Formulář si stáhněte a vytiskněte, vyplňte, podepište, a naskenujte nebo vyfotografujte. Jako přílohu nám jej můžete poslat datovou schránkou, e-mailem nebo poštou.

**Budete mi pravidelně posílat informaci, že mám poplatek uhradit?**

*Pokud si přejete tuto informaci zasílat, stačí v Účtu poplatníka zatrhnout, že si přejete dostávat informace o splatnosti.*

**Kdy se musím k rozhlasovému poplatku přihlásit?**

*Jakmile začnete přístroj vlastnit, máte povinnost se nahlásit do 15 dnů. Pokud již příjemce vlastníte a ještě jste dosud nebyl přihlášený, prosím, přihlaste se k aktuálnímu datu. Poplatek začnete hradit od následujícího měsíce.*

**Dle jakého zákona jsem povinen poplatek hradit?**

*Dle zákona č. 348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích.*

**Proč a komu se rozhlasový poplatek hradí.**

*Rozhlasový poplatek se platí Českému rozhlasu a slouží k jeho financování, jakožto provozovateli veřejné služby.*

**K čemu Český rozhlas poplatek využívá?**

*Informace o využití rozhlasového poplatku naleznete na stránkách Českého rozhlasu [informace.rozhlas.cz](http://informace.rozhlas.cz) v sekci Ekonomika a hospodaření Českého rozhlasu, kde naleznete také aktuální rozpočet.*

**Změnil jsem trvalou adresu, co mám dělat?**

*Nemusíte dělat nic, v systému Českého rozhlasu se změní adresa sama dle registru obyvatel.*

**Přestěhoval jsem se do domácnosti, kde je již rozhlasový poplatek hrazený, jak se mám odhlásit?**

*Prosím, navštivte stránky [poplatek.rozhlas.cz](http://poplatek.rozhlas.cz), kde si v sekci Dokumenty a formuláře můžete stáhnout Evidenční formulář, kde vyplníte údaje své i údaje domácnosti, která rozhlasový poplatek hradí a poté tento vyplněný formulář zašlete Českému rozhlasu datovou schránkou, e-mailem nebo poštou.*

*Pokud platíte poplatek prostřednictvím služby SIPO, navštivte jakoukoliv pobočku České pošty, kde vyplníte formulář pro odhlášení.*

**Jak provést odhlášení v případě úmrtí poplatníka?**

*Zašlete nám prosím doklad o úmrtí poplatníka (nejlépe kopii úmrtního listu)*

**Jsem přihlášený jako právnická osoba/fyzická osoba podnikající, ale mám 0 – 24 zaměstnanců, co mám nyní dělat?**

*Pokud máte 0 – 24 zaměstnanců a zároveň nepronajímáte dopravní prostředky, prosím, odhlaste se. Odhlášku můžete provést on-line na stránkách [poplatek.rozhlas.cz](http://poplatek.rozhlas.cz) v sekci Účet poplatníka nebo můžete vyplnit formulář, který naleznete v sekci Dokumenty a formuláře, kde si můžete stáhnout Evidenční formulář, který vyplníte a zašlete Českému rozhlasu datovou schránkou, e-mailem nebo poštou. Poté Vám přijde potvrzení o odhlášení s vyčísleným saldem.*

**Mám 0 – 24 zaměstnanců, nikdy jsem nebyl evidovaný v Českém rozhlasu, musím něco dělat?**

*Nemusíte. Pokud Vám nepřišla od Českého rozhlasu prostřednictvím datové schránky výzva, upozornění či oznámení, nemusíte činit nic.*

**Od Českého rozhlasu mi přišel datovou schránkou dopis ohledně zaměstnanců a dopravních prostředků, vůbec tomu nerozumím.**

*Dopis bude součástí školení, tedy operátoři v něm budou mít přesné instrukce.*

**Mám 25 zaměstnanců a více a už jsem v Českém rozhlasu zaregistrovaný, co mám dělat?**

*Nejjednodušší způsob je si na stránkách [poplatek.rozhlas.cz](http://poplatek.rozhlas.cz) zřídit Účet poplatníka, kde lze provést změnu dle nové legislativy, případně je možné změnu nahlásit prostřednictvím formuláře, který naleznete v sekci Dokumenty a formuláře, kde si můžete stáhnout Evidenční formulář, který vyplníte a zašlete Českému rozhlasu datovou schránkou, e-mailem nebo poštou. Poté Vám přijde potvrzení o změně s vyčísleným saldem.*

**Od kdy je platná změna o nahlášení počtu zaměstnanců?**

*Změna i odhlášení jsou platné až od 01. 07. 2025, tedy i když nahlásíte změnu či provedete odhlášení např. v květnu 2025, budete až do června 2025 hradit za počet dosud nahlášených rozhlasových příjemců násobených částku 45 Kč.*

**Zaměstnávám více než 50 % zaměstnanců se zdravotním postižením. Jsem dle zákona osvobozený?**

*Ano. Pokud jste evidovaný u Českého rozhlasu, prosím zašlete odhlášku. (opět odkaz výše)*

**Jsem spolek, který má být dle zákona osvobozený.**

*Ano, spolek je ze zákona osvobozený. Pokud jste evidovaný u Českého rozhlasu, prosím zašlete odhlášku. (opět odkaz výše)*

