

# NÁVOD NA ZPRACOVÁNÍ A ODESLÁNÍ ELEKTRONICKÉHO FORMULÁŘE NÁMITKA PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE NA NEPOSKYTNUTÍ/ŠPATNÉ POSKYTNUTÍ SLUŽBY, VYÚČTOVÁNÍ CENY

## I. Zpracování elektronického formuláře


Pro vyplňování formuláře „Námitka proti vyřízení reklamace“ je zapotřebí programu Software602 Form Filler [\[1\]](#).


Povinné položky jsou v elektronickém formuláři orámovány červeně.

V celém formuláři v případě zadání data (i výběrem) je nutné datum potvrdit stiskem klávesy ENTER.

Pro vytvoření nového odstavce v dynamických textových polích je nutné použít klávesovou zkratku SHIFT+ENTER.

Pro pohyb mezi jednotlivými buňkami lze použít tabulátor (klávesa TAB).

Prostřednictvím ikony „Zobrazit panel informací o formuláři“  (záložka „Zobrazit“) nebo klávesové zkratky CTRL+ALT+1 lze zobrazit či skrýt kontextovou nápovědu k formuláři.

Prostřednictvím ikony „Zkontrolovat formulář“  (záložka „Domů“) nebo klávesové zkratky SHIFT+F9 lze ověřit vyplnění povinných položek.

## II. Vlastní vyplnění elektronického formuláře

### **K části A) Pracoviště Českého telekomunikačního úřadu, kterému je návrh určen**

Navrhovatel vybere z nabídky, podle trvalého pobytu nebo místa podnikání nebo sídla navrhovatele, pracoviště (odbor) Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“), kterému je návrh na rozhodnutí určen. V případě, že nebude vybráno žádné pracoviště, bude elektronický formulář zaslán na centrální adresu ČTÚ.

Územní členění jednotlivých odborů ČTÚ pro oblasti podle okresů tvoří přílohu tohoto návodu.

### **K části B) Datum podání návrhu**

Navrhovatel uvede „Datum podání návrhu“, lze zadat datum pomocí systémového dialogu pro výběr data.

### **K části C) Navrhovatel**

Navrhovatel vybere jednu z voleb **Fyzická osoba (FO)**, **Podnikající fyzická osoba (PFO)** nebo **Právnícká osoba (PO)** a dále vyplní požadované údaje. U Podnikající fyzické osoby a Právnícké osoby se při zaškrtnutí „Zahraniční“ IČO změní na „Zahraniční identifikátor“.

Adresa pro doručování může být tuzemská nebo zahraniční nebo P. O. BOX.

Navrhovatel může zvolit zástupce navrhovatele a následně doplnit údaje o tomto zástupci.

V sekci „**Kontakty**“ je nutné uvést alespoň jednu z položek: Datová schránka (**DS**), **E-mail**, **Telefon**, **Fax**.

## K části D) Odpůrce

Navrhovatel vybere jednu z voleb **Fyzická osoba (FO)**, **Podnikající fyzická osoba (PFO)** nebo **Právnícká osoba (PO)** a dále vyplní požadované údaje.

V sekci „**Kontakty**“ je nutné uvést alespoň jednu z položek: **Datová schránka (DS)**, **E-mail**, **Telefon**, **Fax**.

## K části E) Předmět – Námitka proti vyřízení reklamace

V části E) je specifikován předmět řízení - Námitka proti vyřízení reklamace. Navrhovatel do pole „**Číslo**“ uvede přednostně číslo telefonní stanice nebo číslo smlouvy. Pomocí dvojtláčítka   lze přidat / odebrat další čísla.

Navrhovatel má možnost si vybrat položku „**Vyúčtování**“ nebo „**Služby**“ a vyplnit u ní potřebné informace. Při zaškrtnutí volby „**Nevyřízená reklamace**“ se neuvádějí položky „Datum doručení vyřízení reklamace“ a „Výsledek reklamace“. Pomocí dvojtláčítka   lze přidat / odebrat další vyúčtování/služby.

## K části F) Skutečnosti významné pro rozhodnutí

V části F) uvede navrhovatel datum uzavření smluvního vztahu a do položky „**Zdůvodnění oprávněnosti požadavku**“ doplní veškeré skutečnosti a tvrzení odůvodňující uplatněný požadavek. Skutečnostmi, z nichž vyplývá uplatněné právo, se rozumí takové údaje, které jsou nezbytné k tomu, aby bylo jasné, o čem a na jakém podkladě má správní orgán rozhodnout.

## K části G) Označení důkazů

Do textového pole „**Označení důkazů**“ navrhovatel uvede veškeré důkazy na podporu svého tvrzení.

## K části H) Požadované náklady řízení

V části nákladů řízení pomocí zaškrťovacího pole může navrhovatel vyjádřit svoji vůli, že se vzdává nákladů řízení a v tomto případě nelze částku nákladů editovat. V opačném případě vyplní navrhovatel jím uplatňované náklady řízení. Správní poplatek je stanoven na 100 Kč. U nákladů právního zastoupení je možné doplnit částku s DPH nebo bez DPH (pro plátce DPH). Pokud je doplněna částka s DPH, musí toto navrhovatel vyznačit pomocí zaškrťovacího pole.

## K části I) Bankovní údaje

Navrhovatel vyplní bankovní údaje pro zaplacení požadované částky. Po zaškrtnutí IBAN je možné zadat číslo účtu v mezinárodním formátu.

## K části J) Návrh výroku rozhodnutí (čeho se domáháte)

Navrhovatel uvede návrh výroku rozhodnutí (čeho se domáhá). V kontextové nápovědě je uveden příklad výroku rozhodnutí.

## K části K) Odklad platby

Navrhovatel může v části „**Odklad platby**“ zaškrtnutím požádat o odložení platby. Úřad je oprávněn v odůvodněných případech žádosti vyhovět. Odůvodnění žádostí vyplní navrhovatel do textového pole.

## K části L) Přílohy

Navrhovatel vloží přílohy v povolených formátech pomocí tlačítka „**Možnosti**“. Maximální velikost návrhu včetně příloh je v souladu se zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, 10 MB. Maximální velikost všech příloh je omezena na 7 MB. Při překročení velikosti vkládaných příloh je navrhovatel o této skutečnosti informován hláškou: „Celková velikost příloh přesáhla 7 MB. Formulář nebude možné odeslat“. V případě, že návrh včetně příloh překročí velikost 7 MB, je možné část příloh relevantním způsobem zaslat na adresu ČTÚ.

## K části M) Poznámka

Navrhovatel má možnost do položky „**Poznámka**“ napsat další informace, které považuje za nutné sdělit správnímu orgánu.

### III. Odeslání elektronického formuláře

#### 1. Pomocí e-mailu

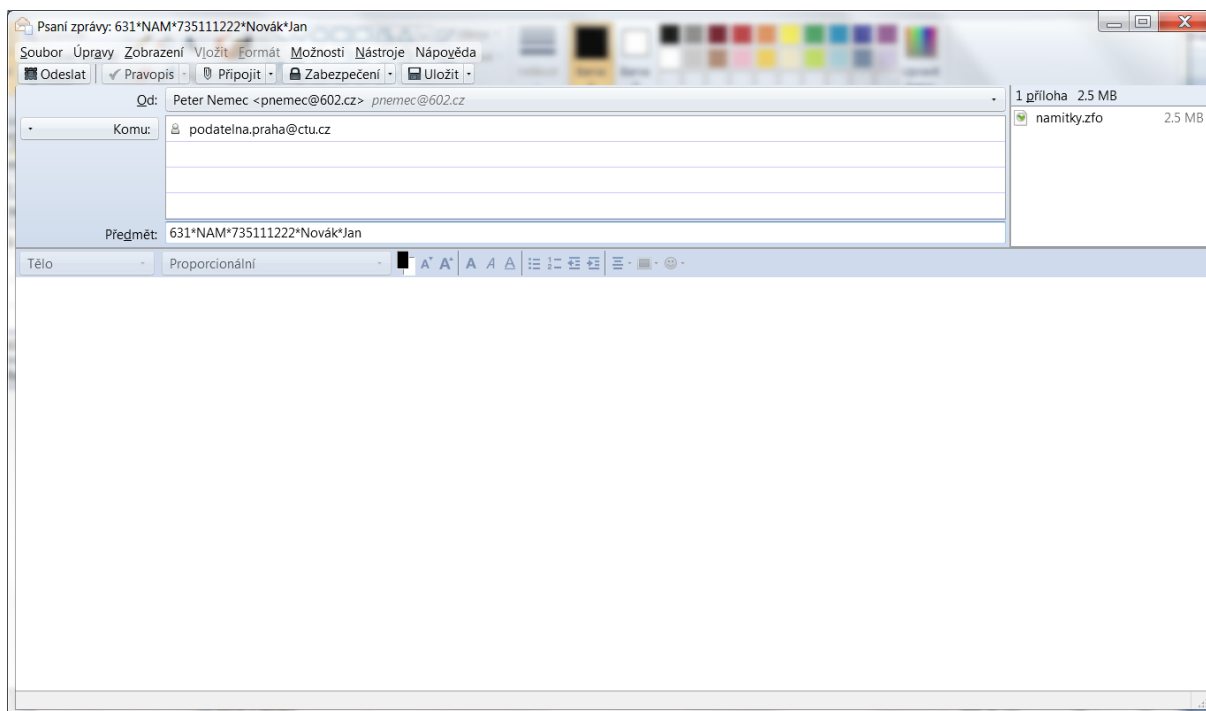
Dle vybraného odboru ve formuláři se automaticky nastaví adresa příjemce e-mailu. Po stisku tlačítka „**Elektronicky podepsat a odeslat e-mailem**“ bude formulář vyžadovat elektronický podpis.

Vystaveno pro	Vystavil	Platnost od	Platnost do	Popis
Jan Novák	Interní certifikační a...	11.3.2010	11.3.2011	

Komentář k podpisu:

Podrobnosti      OK      Storno

Formulář (podepsaný) se vloží jako příloha e-mailu s předvyplněnými údaji.



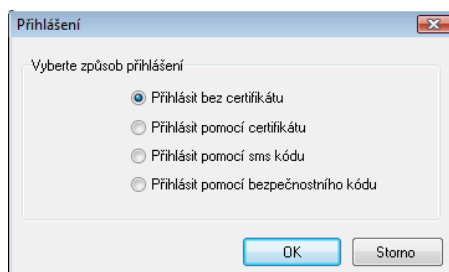
Předmět e-mailové zprávy nebo zprávy zasílané prostřednictvím informačního systému datových schránek (dále jen ISDS) je generován z údajů uvedených ve formuláři. Na základě předmětu zprávy je formulář směřován na příslušný odbor. Předmět e-mailové zprávy slouží pro jednoznačnou identifikaci navrhovatele předmětu návrhu. Předmět není možné editovat.

## 2. Pomocí datové schránky

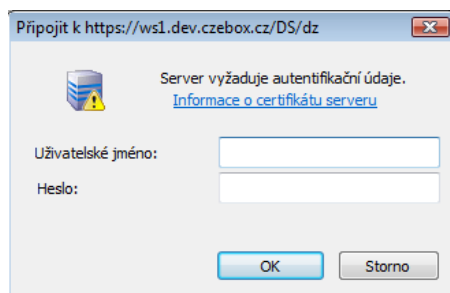
Pokud bude navrhovatelem vyplněna příslušná položka pro ID datové schránky, bude navrhovateli umožněno odeslání formuláře přes jeho datovou schránku stiskem tlačítka.

Odeslat do datové schránky

Navrhovatel bude vyzván k výběru způsobu přihlášení (**bez certifikátu, pomocí certifikátu, pomocí sms kódu, pomocí bezpečnostního kódu**).



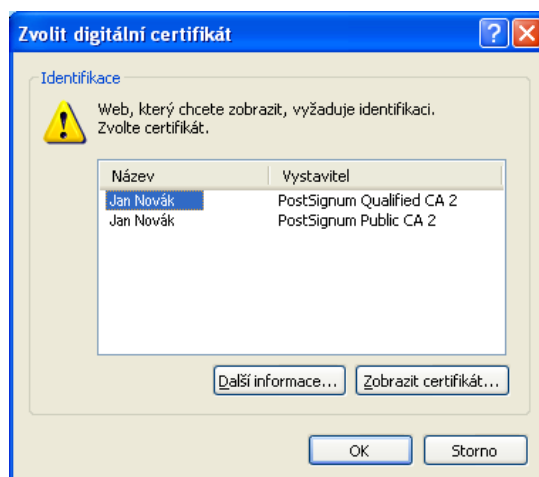
V případě, že navrhovatel vybere možnost **Přihlásit bez certifikátu**, bude vyzván k zadání přihlašovacího jména a hesla ke své datové schránce.



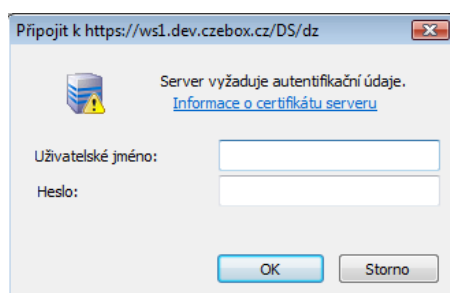
Následně bude informován o výsledku odeslání formuláře.

**Stav datové zprávy:** Provedeno úspěšně.  
**ID datové zprávy:** 656511

V případě, že navrhovatel vybere **Přihlásit pomocí certifikátu**, nabídne se mu možnost výběru z certifikátů pro identifikaci.



Navrhovatel bude vyzván k zadání přihlašovacího jména a hesla ke své datové schránce.



Následně bude informován o výsledku odeslání formuláře.

**Stav datové zprávy:** Provedeno úspěšně.  
**ID datové zprávy:** 656511

V případě, že navrhovatel vybere možnost **Přihlásit pomocí sms kódu**, bude vyzván k zadání přihlašovacího jména, hesla a jednorázového sms kódu ke své datové schránce.

Připojit k https://www.dev.czebox.cz/as/processLogi...  
Server vyžaduje autentifikační údaje.  
[Informace o certifikátu serveru](#)  
Uživatelské jméno:   
Heslo:   
SMS kód:   
Poslat SMS Storno

Následně bude informován o výsledku odeslání formuláře.

**Stav datové zprávy:** Provedeno úspěšně.  
**ID datové zprávy:** 656511

V případě, že navrhovatel vybere možnost **Přihlásit pomocí bezpečnostního kódu**, bude vyzván k zadání přihlašovacího jména, hesla a kódu ke své datové schránce.

Připojit k https://www.dev.czebox.cz/as/processLogi...  
Server vyžaduje autentifikační údaje.  
[Informace o certifikátu serveru](#)  
Uživatelské jméno:   
Heslo:   
Kód:   
OK Storno

Následně bude informován o výsledku odeslání formuláře.

**Stav datové zprávy:** Provedeno úspěšně.  
**ID datové zprávy:** 656511

### 3. Pomocí webové služby

Po stisku tlačítka „**Elektronicky podepsat a odeslat pomocí webové služby**“ bude formulář vyžadovat elektronický podpis.

Výběr certifikátu

Vystaveno pro	Vystavil	Platnost od	Platnost do	Popis
Jan Novák	Interní certifikační a...	11.3.2010	11.3.2011	

Komentář k podpisu:

Podrobnosti      OK      Storno

Podepsaný formulář se odešle na adresu webové služby. Nejprve dojde k provedení validací formuláře, pokud validace nebude úspěšná, bude zobrazeno ve formuláři informační hlášení. V případě úspěšné validace následuje ověření všech adres obsažených ve formuláři vůči územně identifikačnímu registru adres UIR-ADR. Ověřovány jsou adresy vztahující se k některému ze subjektů. Pokud je alespoň jedna z adres nesprávně zadaná, navrhovatel je o této skutečnosti informován hláškou:

**Shoda adresy:** Částečná shoda - chyba v PSČ

**Ulice:** Pražská  
**Obec:** Praha  
**PSČ:** 25206

**Č.p.:**  
**Část obce:**  
**Doručovací pošta:**

**Č.e.:**

**Č.o.:**  
**Městská část:**

**Shoda adresy:** Zadaná ulice neexistuje

**Ulice:** Přímá 1  
**Obec:** Praha  
**PSČ:** 11000

**Č.p.:**  
**Část obce:**  
**Doručovací pošta:**

**Č.e.:**

**Č.o.:**  
**Městská část:**

Navrhovateli je následně umožněno opravit chybně zadané adresy a odeslat elektronický formulář stejným způsobem. Upozornění o nevalidních (neplatných) adresách má pouze informativní charakter, formulář je možné odeslat i s nesprávně zadanými adresami pomocí tlačítka „**Elektronicky podepsat a odeslat pomocí webové služby bez kontroly adres**“ (s využitím elektronického podpisu).

Elektronicky podepsat a odeslat pomocí webové služby bez kontroly adres

PŘÍLOHA:

**IV. Územní působnost odborů pro oblasti ČTÚ podle okresů**

**Odbor pro oblast Praha**

Benešov, Beroun, Kladno, Kolín, Kutná Hora, Mělník, Mladá Boleslav, Nymburk, Praha, Praha-východ, Praha-západ, Příbram, Rakovník

**Odbor pro jihočeskou oblast**

České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Pelhřimov, Písek, Prachatice, Strakonice, Tábor

**Odbor pro západočeskou oblast**

Domažlice, Cheb, Karlovy Vary, Klatovy, Plzeň-jih, Plzeň-sever, Sokolov, Tachov, Rokycany

**Odbor pro severočeskou oblast**

Česká Lípa, Děčín, Chomutov, Jablonec n. N., Liberec, Litoměřice, Louny, Most, Teplice, Ústí n. L.

**Odbor pro východočeskou oblast**

Havlíčkův Brod, Hradec Králové, Chrudim, Jičín, Náchod, Pardubice, Rychnov n. K., Semily, Svitavy, Trutnov, Ústí n. O.

**Odbor pro jihomoravskou oblast**

Blansko, Brno-venkov, Břeclav, Hodonín, Jihlava, Kroměříž, Prostějov, Třebíč, Uherské Hradiště, Vyškov, Zlín, Znojmo, Žďár n. S.

**Odbor pro severomoravskou oblast**

Bruntál, Frýdek-Místek, Jeseník, Nový Jičín, Olomouc, Opava, Ostrava, Přerov, Šumperk, Vsetín