

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

2/2022

VÝPOVĚĚD SMLOUVY

byla platná i bez uvedení hesla pro komunikaci. Nemusí tomu tak ale být vždy. Str. 2

PODVODNÝCH VOLÁNÍ

v poslední době opět přibýlo. Možnosti, jak se jim bránit, přinášíme na str. 5

POZOR NA PODVODNÝ FIRMWARE

Tématu se věnujeme v rámci přehledu stížností a dotazů za IV. čtvrtletí roku 2021. Str. 8–13.

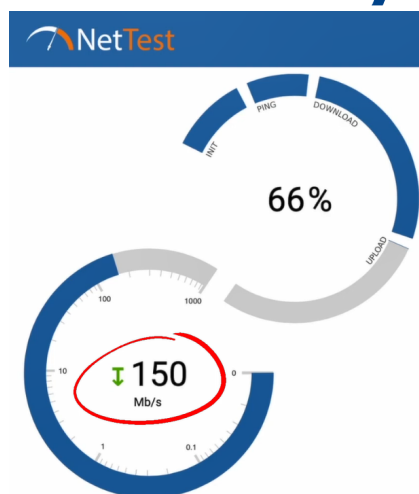
NetTest po 4 měsících: Zjistili jsme, kdy je datová špička i jak se vyvíjela kvalita služeb

Měřicí nástroj NetTest je v provozu již čtyři měsíce. Zkušenosti s jeho provozem jsme popsali v [odborném článku](#), jehož shrnutí přinášíme. Zveřejnili jsme také edukativní video a plánujeme vlastní mobilní aplikaci.

[Nové návodné video ČTÚ](#) pomůže veřejnosti správně změřit nástrojem NetTest rychlost služby přístupu k internetu a vysvětlí, kdy vzniká nárok na reklamaci. Video najdete na [YouTube kanálu Českého telekomunikačního úřadu](#). V současné době pracuje Úřad na mobilní aplikaci NetTest.

(pokr. na str. 2)

NetTest Jak změřit rychlost internetu?



Parametry služby:	Download (Mb/s)	Upload (Mb/s)
Inzerovaná rychlost	200	10
Maximální rychlost	200	10
Běžně dostupná rychlost	160	16
Minimální rychlost	80	8

Když naměřená rychlost nesouhlasí s smluvně deklarovanou běžně dostupnou rychlostí, jako na obr., může se jednat o některou z odchylek, zakládajících právo na reklamaci. Více informací naleznete [zde](#).

TELEGRAFICKY

ČTÚ partnerem 5Gthonu

ČTÚ se stal partnerem [akce 5Gthon](#), zaměřené na chytrá řešení s využitím potenciálu 5G sítí pro obce a města. Členem poroty a zároveň vystupujícím na události, jež vyvrcholila 22. února závěrečnou konferencí, odbornými přednáškami a prezentací soutěžních návrhů s vyhlášením vítězů, byl člen Rady ČTÚ Marek Ebert. Akci pořádalo Ministerstvo průmyslu a obchodu a Ministerstvo pro místní rozvoj.

„Vishingové“ telefonáty

Národní úřad pro kybernetickou bezpečnost vydal [upozornění](#) na novou vlnu podvodných, tzv. vishingových telefonátů. V nich se volající vydávají za technickou podporu společnosti Microsoft a požadují instalaci programů, které útočníkům umožní získat vzdálený přístup k počítači. Zvýšená míra těchto pokusů během února je specifická poměrně plynulou angličtinou, kterou útočník hovoří. K tématu také článek na str. 5.

Počty hovorů na linku 1221

Linka 1221 jako součást nástrojů chytré karantény funguje od září 2020. Nejvíce volajících musela obsloužit v červenci 2021, nyní se počet telefonátů pohybuje kolem 20 tisíc denně. Statistiku počtu volajících v uplynulém roce [zveřejnila](#) na svém twitterovém účtu Národní agentura pro komunikační a informační technologie, další zajímavosti pak vyšly v [rozhovoru](#) s koordinátorem linky Janem Hůlkem.

(pokr. ze str. 1)

Některá zajímavá čísla

V den zahájení provozu nástroje, v pátek 17. září, bylo provedeno celkem 33 281 testů počtem 26 118 uživatelů. Jedná se do současné doby stále o rekordní zátěž nástroje. Žádné problémy technického ani jiného charakteru nebyly během zahájení provozu zaznamenány. Celkový počet provedených testů za měsíc se statisticky ustáluje na hodnotě 63 tisíc při počtu uživatelů 38 tisíc. Provozní špička datových sítí se v České republice pohybuje v čase mezi 20. a 21. hodinou, zatímco v čase mezi 3. a 4. hodinou vykazují datové sítě

minimální zátěž, a tudíž služby přístupu k internetu dosahují svého nejvyššího výkonu.

Vývoj kvality služby přístupu k internetu

Zkoumali jsme i vývoj kvality služby přístupu k internetu na základě dat z provozu nástrojů NetMetr a NetTest, a výsledky jsme shrnuli v [tomto materiálu](#). V tomto vývoji lze jednoznačně spatřovat pozitivní vliv nových povinností poskytovatelů služby daných všeobecným oprávněním VO-S/1, které stanovilo parametry kvality služby přístupu

pu k internetu. Ve sledovaném období před platností VO-S/1 se průměrná hodnota poklesu výkonu služby pohybovala v rozmezí 53 až 58 %, ve sledovaném období, kdy už VO-S/1 bylo v platnosti, průměrný pokles výkonu dosahoval v období duben až červen 2021 dle výsledků měření nástrojem NetMetr hodnoty pouze 16 %. V druhé polovině roku 2021 došlo sice k nárůstu hodnoty průměrného poklesu výkonu služby, tento pokles nicméně nepřekračoval limitní hodnotu 40 %.

Z ROZHODOVACÍ PRAXE

Heslo pro komunikaci: Prostředek k identifikaci např. po telefonu

Český telekomunikační úřad se v praxi setkává s tím, že mezi stranami smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací bývá ujednáno unikátní heslo pro komunikaci. Poskytovatel služeb sdělí toto heslo účastníkovi zpravidla při uzavření smlouvy (heslo bývá uvedeno přímo ve smlouvě nebo v jiných dokumentech, které jsou součástí smlouvy). Poskytovatel služby následně vyžaduje sdělení hesla po účastníkovi zejména při komunikaci na dálku za účelem ztotožnění osoby, s níž jedná. Takový požadavek je zcela oprávněný. Nicméně mohou se však vyskytnout i konkrétní případy, kdy o identifikaci účastníka i bez hesla není pochyb.



Na Úřad se obrátil účastník – spotřebitel, po němž požadoval poskytovatel sdělení hesla i při výpovědi smlouvy podané v písemné formě (v listinné podobě) opatřené vlastnoručním podpisem účastníka. Účastník však zapomněl své heslo pro komunikaci, takže jej ani nemohl poskytovateli sdělit. Poskytovatel tedy vý-

pověď smlouvy neakceptoval, smlouvu neukončil a poskytoval (účtoval) účastníkovi služby elektronických komunikací i nadále.

Úřad dal ve sporu za pravdu účastníkovi, neboť v tomto konkrétním případě byly zohledněny další aspekty, zejména kombinace listinné podoby s vlastnoručním podpisem

s komunikací z e-mailové adresy ve smlouvě uvedené, takže o identifikaci účastníka nebyly pochybnosti.

Úřad však vyzývá účastníky, aby měli povědomí o tom, kde mají heslo pro komunikaci uvedeno a že po nich poskytovatelé mohou toto heslo vyžadovat. Sdělením hesla lze jednoduše předejít případným sporům.

Telekomunikační akademie stále rozšiřuje své aktivity

Telekomunikační akademie je preventivně-edukativní projekt Českého telekomunikačního úřadu, jehož prostřednictvím chce Úřad pomoci (nejen) seniorům lépe se zorientovat v možnostech a právech spotřebitelů v oblasti telekomunikací a poštovních služeb. Od spuštění projektu v roce 2017 již bylo realizováno přes 150 přednášek. [Telekomunikační akademie](#) se neomezuje jen na knihovny, kluby či domovy seniorů, ale zapojuje se i do větších projektů, v posledních letech spolupracuje i s univerzitami třetího věku, nebo například městskou policií. V poslední době se opět odehrálo několik úspěšných přednášek ve spolupráci s MP Brno a čeká nás i další aktivita na poli univerzit třetího věku.

Již čtvrtým rokem spolupracuje Telekomunikační akademie s Městskou policií Brno, v rámci jejího preventivně vzdělávacího programu Senior akademie. Jedná se o speciální studijní program ve formátu celoživotního vzdělávání, který absolvuje víc jak stovka seniorů ročně. V rámci XVI. ročníku Senior akademie proběhly na přelomu ledna a února 2022 dva tříhodinové přednáškové bloky na témata Telekomunikace v kostce a Poštovní služby a dále dva dvouhodinové kurzy na téma Kybernetická bezpečnost. Ohlasy ze strany posluchačů byly jako každý rok velmi pozitivní, neboť témata vnímají jako praktická a aktuální.

Dále Telekomunikační akademie spolupracuje i s Knihovnou Kroměřížska, která pro své zájemce o vzdělávání v rámci Univerzity třetího věku při Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně pořádá dvouleté přednáškové cykly. V akademickém roce 2021–2023 bylo jednou ze studijních oblastí daného semestru téma Telekomunikace v kostce. Toto téma zahrnuje celkem šest devadesátiminutových přednášek. Přednášky jsou na téma Telekomunikace v kostce, Smlouva, Hlasové

služby a textové zprávy, Internet, Nástrahy internetu a Poštovní služby. První čtyři přednášky proběhly již v roce 2021, zbylé dvě byly z důvodu pandemie přesunuty na letošní rok. Semestru se účastní 25 posluchačů, které v rámci poslední lekce čeká závěrečný test, ve kterém si ověří své nově nabyté znalosti.

V březnu by pak měly proběhnout dvě přednášky na téma Můj mobil a virtuální svět

a Poštovní služby, které byly zařazeny do semestru Univerzity třetího věku při Vysoké škole báňské – Technické univerzity Ostrava. Tato projevila zájem o další spolupráci, a to ještě v širším záběru, když požádala o vytvoření programu pro celý jeden semestr, obdobně jako v Kroměříži. Přednášky zde budou o něco delší. Jedna přednáška by měla trvat celkem tři hodiny a je určena pro širší publikum (cca 50 osob).



ČTÚ v lednu zkontroloval...

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/12/11.2021-11](#) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz

ČTÚ provedl celkem 30 kontrol. Ve 24 případech byly zjištěny závady spočívající ve využívání indoor kmitočtů vně budovy a nedodržování dalších podmínek všeobecného oprávnění, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/24/05.2019-4](#) k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů, budov a vlaků

ČTÚ provedl celkem 6 kontrol. Ve všech případech zjistil závady spočívající v nedodržování podmínek všeobecného oprávnění, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

... zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb

ČTÚ v lednu ukončil 20 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, LTE a UMTS (ve 3 případech byl zdrojem rušení aktivní prvek TV přijmu), 7 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, 6 případů rušení wifi stanic, 2 případy rušení radioreléového spoje a 7 případů rušení různých zařízení (zařízení krátkého dosahu, stanice amatérské služby, metalická telefonní linka apod.). U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařizováno jejich odstranění.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 17 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V 10 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění, případy byly předány k řešení ve správním řízení.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v lednu ukončil celkem 84 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 53 případech závada zařízení diváka (nejčastěji technická závada přijímací antény), v 6 případech rušení ustalo. V patnácti případech byl zjištěn zdroj rušení, přičemž ve všech 15 případech byla zdrojem rušení základnová stanice mobilního operátora (viz níže). V 6 případech se jednalo o příjem v nepokryté oblasti.

... zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz

K 31. 1. 2022 bylo ve zkušebním provozu 267 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 957 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v lednu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ani v jednom případě.

... zkušební provoz základnových stanic 5G/LTE v pásmu 700 MHz

K 31. 1. 2022 bylo ve zkušebním provozu 336 základnových stanic, v trvalém provozu pak 270 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v lednu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v patnácti případech. ČTÚ zaslal v lednu prostřednictvím datové schránky dopis s [informací, jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu](#) 85 obcím v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových sítí 5G.

2 207

počet v lednu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 2 203 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžitě plnění (zaplacení ceny za služby).

2 568

počet v lednu **zahájených správních řízení** týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem. Jde o spory o peněžitá plnění a námitky proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

NOVÍ PROVOZOVATELÉ POŠTOVNÍCH SLUŽEB



V lednu ČTÚ vydal dvě nová osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb, a to společně s Aktina kontakt, spol. s r.o. a General Logistics Systems Czech Republic s.r.o. Jeden podnikatel v tomto měsíci oznámil ukončení své podnikatelské činnosti. Aktuální seznam všech oznámených provozovatelů je dostupný prostřednictvím [vyhledávací databáze](#) na webu ČTÚ.

Pozor na podvodné telefonáty. Mohou vypadat například jako z banky

V posledních měsících zaznamenal ČTÚ značný nárůst stížností poukazujících na podezřelé telefonní hovory, které jsou projevem nebezpečného podvodu spočívajícího v manipulaci s telefonními čísly. O tomto podvodu jsme v minulosti několikrát informovali na našich webových stránkách i v rámci monitorovacích zpráv. Jelikož jsou však podvody znovu na vzestupu, přinášíme obsáhlejší text.

Nebezpečí této praktiky, označené jako tzv. spoofing, spočívá především v tom, že pachatelé jsou schopni napodobit jakékoliv telefonní číslo, čehož mohou zneužít například k vylákání citlivých údajů od příjemců hovorů z těchto čísel. Může tak docházet k podvržení telefonních čísel známých finančních institucí či dalších veřejně známých společností. Takové kontakty obvykle působí velmi věrohodně a na první pohled nemusí budít žádné podezření, jedná-li se kupříkladu o zákaznickou linku banky, již je příjemce hovoru klientem. Tímto způsobem se pak

volání, resp. za účelem záměrného skrytí identity původce marketingového volání.

Takové podvržení telefonního čísla se odehrává prostřednictvím manipulace s parametrem CLI (Calling Line Identification), prostřednictvím kterého se síťovou signalizací přenáší informace o telefonním čísle, ze kterého je hovor realizován, aby mohlo být toto číslo zobrazeno ve volaném zařízení. Zabránit tomuto nekalému jednání je složité z více důvodů. Záměna čísla v parametru CLI není vždy jen podvodného charakteru, ale slouží i pro

„NEBEZPEČÍ SPOOFINGU SPOČÍVÁ V TOM, ŽE PACHATELÉ JSOU SCHOPNI NAPODOBIT JAKÉKOLIV TELEFONNÍ ČÍSLO.“

mohou pachatelé snažit vylákat přístupové údaje k bankovním účtům či obdobné zneužitelné informace.

Nemusí se ovšem jednat pouze o zneužití telefonních čísel obecně známých institucí. V praxi se Úřad nejčastěji setkává s případy, kdy dochází k simulaci neexistujících telefonních čísel či jsou zneužita soukromá telefonní čísla, například pro účely marketingových

různé služby, kdy se úprava CLI děje na pokyn účastníka. Provozovatelé sítí a poskytovatelé služeb elektronických komunikací mají velmi omezené možnosti kontroly toho, zda není parametr CLI předáváný mezi sítěmi při síťové signalizaci (sloužící zejména k sestavení hovoru) podvržený, a to bez ohledu na to, zdali je signalizace prováděna v mobilní či pevné síti.

ČTÚ nabádá ke zvýšené opatrnosti při kontaktu s neznámými telefonními čísly, a určité doporučujeme na taková čísla nevolat zpět. Ověřit důvěryhodnost volajícího subjektu lze např. u instituce, za kterou se volající vydává. Existuje také možnost požádat operátora o identifikaci čísla: dle zákona o elektronických komunikacích povinen na žádost a na náklady svého účastníka zajistit službu identifikace účastnického čísla, z něž byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující komunikace, a to zpětně u konkrétní komunikace, kterou účastník označí jako zlomyslnou nebo obtěžující, nejpozději však do 2 měsíců ode dne uskutečnění takové komunikace. Tato služba se spíše než u spoofingu může hodit u případů, kdy zákazníka obtěžuje např. skryté číslo.

V případě podezření, že by se mohlo jednat o výše popsanou praktiku, zvláště, pokud by příjemce hovoru měl za to, že by mohly být zneužity jeho citlivé údaje, například pro přístup k bankovnímu účtu, doporučuje ČTÚ obrátit se taktéž na orgány činné v trestním řízení, neboť takové jednání již vykazuje znaky trestného činu. Podrobnější informace, včetně doporučení, jakým způsobem se lze tomuto podvodu účinně bránit, lze nalézt na [webových stránkách Policie České republiky](#), případně lze odkázat na [oznámení ČTÚ](#), prostřednictvím kterého již v loňském roce varoval před výše popsaným nebezpečným trendem.

OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY – SÍŤOVÉ PLÁNY

Po proběhlé veřejné konzultaci, v rámci které nebyly uplatněny žádné připomínky, ČTÚ v [Telekomunikačním věstníku](#) zveřejnil dne 31. ledna 2022 opatření obecné povahy č. [SP/2/01.2022-1](#), kterým se mění opatření obecné povahy č. [SP/2/05.2011-7](#), kterým se vydává síťový plán přenosových parametrů veřejných telefonních sítí. Opatření obecné povahy je účinné 15. dnem od zveřejnění v Telekomunikačním věstníku.

ČTÚ zveřejnil dne 28. ledna 2022 [tabulku vypořádání](#) připomínek k [návrhu opatření obecné povahy č. SP/3/XX.2021-Y](#), kterým se vydává síťový plán signalizace veřejných komunikačních sítí. V rámci veřejné konzultace uplatnily připomínky 3 dotčené subjekty. Následně pak ČTÚ v [Telekomunikačním věstníku](#) zveřejnil dne 18. února 2022 finální znění opatření obecné povahy č. [SP/3/02.2022-2](#), kterým se vydává síťový plán signalizace veřejných komunikačních sítí.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA - ZPRÁVA O VÝSLEDČÍCH VÝBĚROVÉHO ŘÍZENÍ

ČTÚ v [částce 1/2022 Telekomunikačního věstníku](#) zveřejnil 31. ledna 2022 Zprávu o průběhu a výsledcích výběrového řízení na poskytovatele zvláštních cen v rámci univerzální služby podle § 38 odst. 3 Zákona. Jak jsme informovali již v [Monitorovací zprávě 12/2021](#), o uložení zmíněné povinnosti poskytovat dílčí službu tzv. zvláštních cen v rámci univerzální služby společnosti O2 Czech Republic a.s., rozhodla Rada ČTÚ dne 15. prosince 2021. K rozhodnutí neměl připomínky Úřad pro ochranu hospodářské soutěže a účastník řízení (společnost O2 Czech Republic a.s.) ve stanovené lhůtě nevyužil své právo seznámit se s podklady rozhodnutí. Společnost O2 Czech Republic a.s. je nyní povinna zajišťovat plnění uložené povinnosti ode dne 1. ledna 2022.

POVINNOST POSKYTOVÁNÍ DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB

Dne 16. února 2022 zveřejnil ČTÚ [sdělení o zahájení přezkumu](#) důvodů, zda je třeba v rámci univerzální služby uložit povinnost poskytovat dílčí službu doplňkových služeb. Pro účely přezkumu potřebuje Úřad získat informace, připomínky a podněty o poskytování této služby, a to od co nejširšího spektra subjektů. Na základě výsledků přezkumu ČTÚ vydá záměr o uložení, případně neuložení povinnosti poskytovat tuto dílčí službu a tento záměr odůvodní.



ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ DIGITÁLNÍ

Od 31. ledna v multiplexech TELEKO a RTIcz DAB vysílá nově rozhlasová stanice Rádio 7.

TV DIGITÁLNÍ VYSÍLÁNÍ

Televizní skupina Prima přistoupila na začátku roku 2022 ke snížení kvality obrazu svých stanic v bezplatném terestrickém vysílání. Všechny její programy s výjimkou CNN Prima News jsou nyní šířeny v rozlišení 960×540 pixelů.

ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ ANALOGOVÉ

Od 1. ledna přestala vysílat regionální stanice Rádio Západ. Svůj program vypnula na všech distribučních platformách, které používala. Posлуhači ji dříve mohli naladit na šesti kmitočtech v Plzni a Domažlicích na 103,0 MHz, Karlových Varech na 105,0 MHz, v Tachově a Železném Rudě na 105,6 MHz a v Klatovech na 92,4 MHz.



EVROPSKÁ KOMISE

Evropská komise zveřejnila dne 20. ledna závěry odvětvového šetření v oblasti hospodářské soutěže, které se týkalo spotřebitelského internetu věcí. [Závěrečná zpráva](#) a doprovodný [pracovní dokument útvarů Komise](#) poukazují na obavy z možného narušení hospodářské soutěže na rychle rostoucích trzích EU s produkty a službami souvisejícími s internetem věcí. Zveřejněné dokumenty vycházejí mimo jiné z připomínek, které Komise obdržela během [veřejné konzultace](#) o předběžné zprávě z [června 2021](#), a [závěry předběžné zprávy](#) potvrzují. Hlavní závěry odvětvového šetření spotřebitelského internetu věcí zahrnují následující body, kterými se zabývá rovněž předběžná zpráva:

- charakteristiku produktů a služeb spotřebitelského internetu věcí,

- aspekty hospodářské soutěže na těchto trzích,
- hlavní potenciálně problematické oblasti, které zúčastněné strany zmínily v souvislosti se stávajícím fungováním trhů spotřebitelského internetu věcí a také s jejich vyhlídkami do budoucna.

Závěry odvětvového šetření se stanou podkladem pro Komisi při provádění její [digitální strategie](#) a poslouží jako příspěvek k probíhající legislativní diskusi o [aktu o digitálních trzích](#) navrženém Komisí.

Komise navrhla dne 26. ledna Evropskému parlamentu a Radě, aby podepsaly [prohlášení o právech a zásadách, jimiž se bude řídit digitální transformace v EU](#). [Návrh prohlášení](#) obsahuje důležitá práva a zásady digitální transformace, jako je důraz na uživatele a jejich práva, podpora solidarity a začleňování, zajištění svobody volby v online prostředí, podpora účasti v digitálním veřejném prostoru, zvýšení bezpečnosti, zabezpečení a posílení postavení jednotlivců a podpora udržitelnosti digitální budoucnosti.

Jakmile prohlášení potvrdí Komise, Evropský parlament a Rada, bude také stanoven přístup k digitální

transformaci, který chce EU prosazovat po celém světě. Evropský parlament a Rada by měly návrh prohlášení projednat a nejpozději do léta 2022 jej stvrdit na nejvyšší úrovni.

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 11. ledna bylo zveřejněno [Nařízení Komise v přenesené pravomoci \(EU\) 2022/30](#) ze dne 29. října 2021, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/53/EU, pokud jde o uplatňování základních požadavků uvedených v čl. 3 odst. 3 písm. d), e) a f) uvedené směrnice. Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Použije se od 1. srpna 2024. Nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

ITU

Ve dnech 25. – 27. 1. se konalo plenární zasedání [Výboru pro politiku Mezinárodní telekomunikační unie](#) (Com-ITU). Na jednání se diskutovaly především návrhy a detaily nadcházejícího zasedání [Světového shromáždění pro standardizaci v telekomunikacích](#) (WTSA-20), které bude probíhat ve dnech 1. – 9. března 2022 v Ženevě.

Trh č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a trh č. 3b – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výroby pro širokou spotřebu



Po ukončení veřejné konzultace k návrhům analýz relevantních trhů č. 1 a č. 3b zveřejnil ČTÚ dne 26. ledna 2022 vypořádání obdržených připomínek. Tabulky vypořádání připomínek jsou samostatně uveřejněny na diskusním místě pro [trh č. 1](#) a pro [trh č. 3b](#). Návrhy analýz těchto relevantních trhů ČTÚ v souladu s vypořádáním připomínek z veřejné konzultace upravil a dopracoval. Nyní je bude konzultovat s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže a následně notifikovat u Evropské komise.

Trh č. 2 – vyhrazená velkoobchodní kapacita

ČTÚ zpracoval v rámci provádění analýz relevantních trhů podle § 51 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, návrh opatření obecné povahy analýzy trhu č. A/2/xx.2022-Y, trhu č. 2 – vyhrazená velkoobchodní kapacita a dne 3. února 2022 jej na [diskusním místě](#) předložil k veřejné konzultaci. Připomínky lze uplatnit do jednoho měsíce od data zveřejnění výzvy.

Trh č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám

[Evropská komise odmítla](#) návrh na ex-ante regulaci trhu č. 3 – velkoobchodního trhu přístupu k mobilním službám. Více v [riskové zprávě Úřadu](#) z 21.02.2022.

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA IV. ČTVRTLETÍ 2021

Stížností a dotazů v elektronických komunikacích je méně, např. na přenositelnost čísel

Z dostupných zdrojů vyplývá, že celkový počet podání v oblasti elektronických komunikací za IV. kvartál byl nižší ve srovnání s počtem podání ve III. kvartálu tohoto roku. Pokles byl zaznamenán i mezi předcházejícími dvěma kvartály. Níže jsou pak uvedeny kategorie, které jsou z hlediska podání zastoupeny nejčastěji, příp. ve kterých došlo ve sledovaném období k nárůstu podání.

ÚČASTNICKÉ SMLOUVY A NESOUHLAS S VYÚČTOVÁNÍM

I v tomto čtvrtletí se jedná o nejvíce zastoupenou kategorii podání. Mezi ta nejčastější tradičně patří např. účtování služeb poskytovatelem přesto, že dle tvrzení podatele došlo k vypovězení služeb. Obdrželi jsme i několik stížností na obstrukce při podání výpovědi.

Zodpovídali jsme i dotazy na správný postup výpovědi, zejména např. na ověření identity (viz také článek na str. 2 o heslu pro komunikaci) či zda lze podat výpověď e-mailem (na problematiku se blíže podíváme v některé z příštích monitorovacích zpráv).

Dalším častým předmětem podání byly stížnosti na nedostatečné informování o jednostranné změně smlouvy ze strany poskytovatele, když dle názoru podatelů byla tato závažná informace skrytá pouze ve vyúčtování, kde ji lze snadno přehlédnout (zá-

kon ve znění do 31. 12. 2021 stanoví, že podnikatel je povinen poskytnout účastníkovi informaci o změně způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Od nového roku pak platí povinnost informovat o změně smlouvy jasným a srozumitelným způsobem. ČTÚ má za to, že takto významná informace o změně smlouvy by měla být podána srozumitelně, ideálně na úvodní straně vyúčtování.)

Častým tématem byla dále

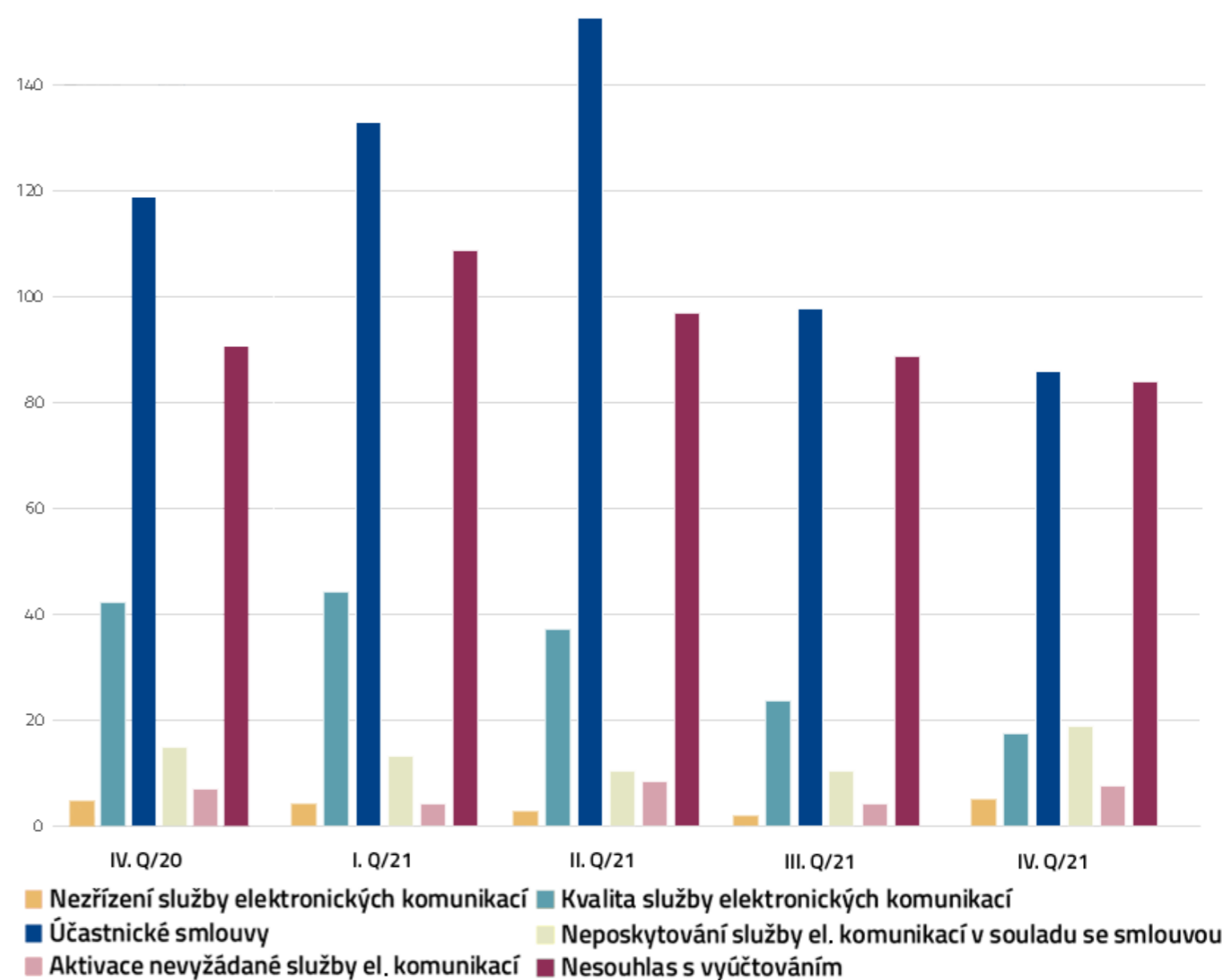
podání týkající se účtování položek při předčasném ukončení služeb a nevracení záloh, přičemž šetřením bylo zjištěno, že ve většině případů se jednalo o úhradu nákladů spojenou s koncovým telekomunikačním zařízením, které může být při skončení smlouvy účastníkovi doúčtováno.

Úřad také eviduje několik podání původních účastníků služeb na nemožnost disponovat s telefonním číslem poté, co byla smlouva s jejich telefonním

číslem převedena na zaměstnavatele či na rodinného známého, tito podatelé si totiž mnohdy neuvědomovali, že za výhodu levnějších služeb se touto změnou dostali pouze do pozice uživatele služeb.

Více dotazů evidujeme na možnosti podání reklamace či námitky nebo na možnost odstoupit od smlouvy, což může souviset i s osvětovou činností Českého telekomunikačního úřadu, kdy právě na tyto možnosti opakovaně upozorňujeme.

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací za III. čtvrtletí 2020 až III. čtvrtletí 2021



POZOR NA PODVODNÝ FIRMWARE, MŮŽE PŘIJÍT DRAHO

V rámci kategorie účastnických smluv a nesouhlasů s vyúčtováním evidujeme i zajímavý případ stížnosti na „klon SIM karty“, kde bylo nakonec šetřením zjištěno, že se o klon nejednalo. Zákazník si stěžoval, že jsou mu účtována mezinárodní volání, která podle svého tvrzení neuskutečnil. Domníval se, že by mohlo jít o provoz druhé stejně identifikované SIM karty. Úřad si vyžádal zejména podrobné výpisy služeb s jedinečným identifikačním údajem SIM karty (IMSI) volajícího, dále jedinečný identifikační údaj hardwaru – mobilního telefonu volajícího (IMEI) a identifikační údaj o BTS stanici (Cell ID), která zaznamenala požadavek na vytvoření spojení. Pro určení a vyloučení možnosti existence naklonované SIM karty bylo rozhodující právě vyhodnocení údajů o IMSI, IMEI a Cell ID, přičemž na základě těchto údajů bylo konstatováno, že volání vždy uskutečnila pouze jedna konkrétní SIM karta, ze stejného mobilního telefonu a v případech sporných volání byla spojení iniciována ze stejné lokality, kterou bylo možné určit právě za pomoci Cell ID. Tyto údaje svědčily tedy o tom, že se nejednalo o „klonovanou/duplicitní“ SIM kartu, ale spíše o případ podvodného firmware / jiného podvodného SW uvnitř mobilního telefonu. Poskytovatel proto opakovaně doporučil výměnu mobilního zařízení za přístroj od prověřených prodejců. I přes výše uvedené však operátor výjimečně poskytl podatelci do následujícího vyúčtování slevu odpovídající částkám za nežádoucí mezinárodní volání.

MARKETING, OBTĚŽUJÍCÍ A NEVYŽÁDANÁ VOLÁNÍ

V této oblasti evidoval ČTÚ mírný pokles telefonických dotazů i písemných podání, k čemuž pravděpodobně přispěla významná mediální informovanost věnující se této problematice a v neposlední řadě také uveřejněný materiál připravený ve spolupráci s Úřadem pro ochranu osobních údajů a Ministerstvem průmyslu, tj. [Výkladové stanovisko s odpověďmi na nejčastější otázky](#).

NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (O2 Czech Republic a.s.) dvě pokuty. Nekalých obchodních praktik se dopustil tím, že po spotřebiteli požadoval platbu za období, kdy si služby neobjednal, jelikož před účtovaným obdobím a) platně odstoupil od smlouvy, b) uplynula výpovědní doba od uplatnění výpovědi; pokuty jsou pravomocné a byly již uhrazeny.

RŮZNÉ

V kategorii Různé jsme řešili např. pohledávky u poskytovatelů, vady koncového zařízení, oprávněnost požadavků úhrady ceny koncového zařízení po ukončení smlouvy, podání týkající se telekomunikační infrastruktury atd.

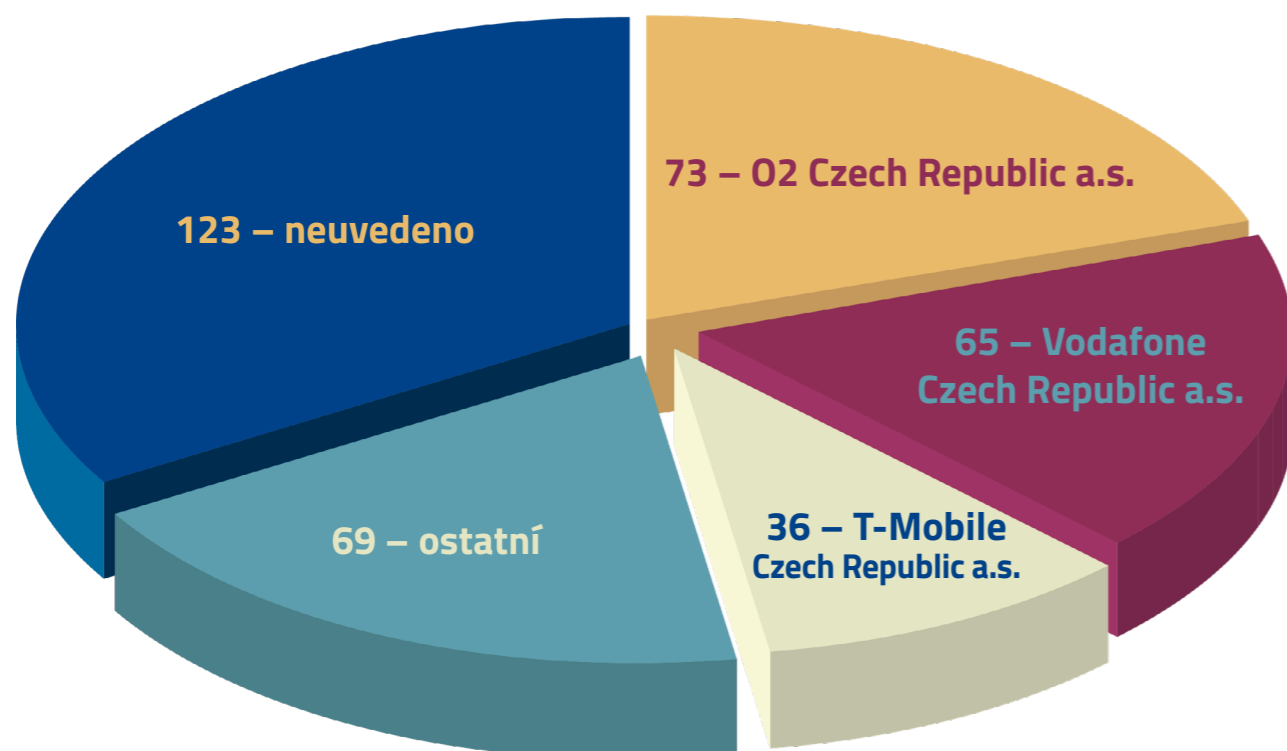
Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů¹⁾ na služby elektronických komunikací za IV. Q 2021

Předmět	Dotazy	Stížnosti	Celkem	Rozdíl oproti III. Q 2021
1. Služby elektronických komunikací	217	219	436	-19
nezřízení služby elektronických komunikací	3	5	8	2
kvalita služby elektronických komunikací	40	18	58	1
účastnické smlouvy	90	85	175	-18
neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	6	19	25	8
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	3	8	11	6
nesouhlas s vyúčtováním	75	84	159	-18
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	5	11	16	-28
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	4	6	5
4. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	1	1	1
5. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	2	0	2	0
6. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	0	0	0
7. Klamavá reklama	0	0	0	-1
8. Ochrana spotřebitele²⁾	2	5	7	-2
dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	1	0	1	1
nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	0	3	3	1
klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	1	2	3	-2
agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	0	0	0	0
zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0
informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0
další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	0	-2
9. Univerzální služba	0	1	1	1
přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	0	0
přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁵⁾	0	1	1	1
10. Ostatní⁶⁾	118	152	270	-38
telefonní seznamy	4	0	4	0
informační služba o telefonních číslech účastníků	1	1	2	2
služby třetích stran – premium SMS	7	10	17	-11
služby třetích stran – audiotexové služby	2	4	6	2
obtěžující a nevyžádaná volání	13	20	33	-5
nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	7	0	7	-9
pokrytí signálem TV a GSM	14	4	18	0
ochrana osobních údajů	0	3	3	0
různé	70	110	180	-17
CELKEM	346	393	739	-81

LEGENDA K TABULCE

- 1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, nejedná se o námitky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu el. komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.
- 2) Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání nebo klamavé opomenutí a agresivní obchodní praktika.
- 4) Rozhodnutí č. ČTÚ-3 752/2021-610/XI. vyř. z 8. 6. 2021, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu - přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.
- 5) Rozhodnutí č. ČTÚ-5 904/2020-610/VI. vyř. z 20. 5. 2020, o uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 zákona o elektronických komunikacích, výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu podle § 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích.
- 6) Zde jsou uvedeny stížnosti a dotazy, které nelze zařadit do předchozích bodů.
 - ZEK – zákon č. 127/2005 Sb., (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
 - ZOS – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Graf 2: Stížnosti a dotazy v elektronických komunikacích za IV. čtvrtletí 2021



Graf popisuje počty podání písemných stížností a dotazů (bez ohledu na jejich stav vyřízení), a to dle jednotlivých subjektů, k jejichž službám podání směřovala. Největší část grafu tvoří podání, ve kterých nebyl poskytovatel služeb podatelem identifikován (podatel může učinit podání „volnou formou“ a bez nutnosti konkretizace poskytovatele služeb).

Stížnosti a dotazy v poštovních službách: Nárůst oproti předchozímu období, stížnosti na celní řízení

V oblasti poštovních služeb je celkový počet podání za IV. kvartál mírně vyšší ve srovnání s počtem podání ve III. kvartálu tohoto roku. Na první pohled je pak patrný nárůst u podání týkajících se nepoštovních služeb. Velmi často jde o stížnosti týkající se celního řízení při dodávání zásilek ze zahraničí, a to zejména v souvislosti se změnou způsobu odbavování a platby DPH u některých zásilek došlých z území mimo EU s účinností od 1. 10. 2021. Celní řízení a zastupování v něm však není poštovní službou a v otázkách celního řízení a placení celních poplatků tak není dána dozorová ani rozhodovací pravomoc Úřadu.

ZÁKLADNÍ POŠTOVNÍ SLUŽBY

V oblasti základních poštovních služeb byl zaznamenán nárůst podání v kategorii Dodání doporučených zásilek, který mohl být způsoben větším počtem zásilek přepravovaných před Vánoci. Podání se týkala poštovních zásilek, které nebyly adresátům dodány, ať již z důvodu neprovedení pokusu o dodání, ztráty poštovní zásilky nebo byly dodané poškozené či s úbytkem obsahu.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Nejvíce zastoupená kategorie stížností a dotazů. Nejčastějším předmětem podání byly stížnosti na zamítnutí reklamace, resp. námitky proti vyřízení reklamace, které nesplňovaly náležitosti podání. Podatelé tak byli poučeni o zákonných možnostech podání námitky, o lhůtách a náležitostech.

DODÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

I v této kategorii došlo k mírnému nárůstu počtu podání. Úřad obdržel mimo jiné podání stěžovatelky, které byla dodána písemnost bez obálky z důvodu předchozího chybného předání neoprávněnému příjemci. V tomto případě Úřad zjistil pochybení České pošty a zahájil řízení o přestupku.

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za IV. Q 2021

Předmět	Dotazy	Stížnosti	Celkem	Rozdíl oproti III. Q 2021
1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách	3	38	41	8
služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	0	3	3	-4
služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	0	0	0
služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	4	4	1
služba dodání doporučených zásilek	2	26	28	13
služba dodání cenných zásilek	0	1	1	-1
služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0
základní zahraniční poštovní služby	1	4	5	-1
služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	0	0
služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0
služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0
služba dodání tiskovinového pytle	0	0	0	0
2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby	58	99	157	7
dlouhé čekací doby	0	0	0	0
otevírací doba pošt	0	1	1	0
změna ukládací pošty	0	1	1	-2
dodání poštovních zásilek	5	38	43	7
vyřizování reklamací	46	34	80	3
porušení poštovního tajemství	0	2	2	1
poštovní zásilky do/ze zahraničí	1	6	7	-8
doručování úředních písemností	3	1	4	1
žádosti o informace	3	16	19	5
3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	3	9	12	8
Czech POINT	0	0	0	0
datové schránky	0	0	0	-1
elektronický podpis	0	0	0	0
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	2	2	4	4
ostatní služby	1	7	8	5
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	61	108	169	15