



duben 2014

## Telegraficky o komunikacích

### OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací..... 2
- ♦ Univerzální služba..... 2
- ♦ Virtuální operátoři..... 3
- ♦ Analýzy trhů..... 4
- ♦ Správa rádiového spektra.. 5
- ♦ Kontrolní činnost ČTÚ .. 6-7
- ♦ Ochrana spotřebitele.... 7
- ♦ Telekomunikační regulace v EU ..... 8
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za I. čtvrtletí 2014 ..... 9-13

### Zveřejněny principy chystané aukce kmitočtů v pásmu 3.6 GHz až 3.8 GHz

Český telekomunikační úřad ještě letos připraví a vyhlásí aukci rádiových kmitočtů zejména pro výstavbu a provozování sítí širokopásmového vysokorychlostního přístupu k internetu v pásmu 3600–3800 MHz. V souvislosti s tím ČTÚ v předstihu zveřejnil [základní principy výběrového řízení](#) k připomínkám. Výběrové řízení zorganizuje úřad formou elektronické aukce. Celkově bude předmětem aukce 40 rádiových kanálů o šířce 5 MHz.

### Evropský parlament pro zrušení roamingových poplatků

Evropské sdružení regulátorů elektronických komunikací BEREC, jehož je aktivním členem i Český telekomunikační úřad, vzalo na vědomí postoj, který Evropský parlament zaujal k nařízení „Connected Continent“, tedy úpravě jednotného evropského telekomunikačního trhu. Především pak vítá přístup Evropského parlamentu, že je třeba pečlivého a komplexního posouzení evropského regulačního rámce v průběhu příštího funkčního období Evropské komise. Podrobněji k návrhu na straně 8.

4 / 2014



## Z rozhodovací praxe ČTÚ:

### Pokuta za znepřístupnění tísňové linky 155

**V dubnu nabyla právní moci pokuta ve výši 1 750 000 Kč, udělená společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. („Telefónica“) za nezajištění nepřetržitého přístupu k číslu tísňového volání 155 na území Karlovarského kraje.**

Dne 25. 4. 2014 předseda Rady Českého telekomunikačního úřadu vydal rozhodnutí, jímž potvrdil rozhodnutí správního orgánu I. stupně (ČTÚ odbor pro západočeskou oblast).

Úřad shledal Telefonicu zodpovědnou za spáchání správního deliktu dle § 118 odst. 8 písm. a) zákona o elektronických komunikacích. K protiprávnímu jednání došlo dne 4. 10. 2013 v době od 13:48 do 15:18 hodin, kdy společnost nezajistila nepřetržitý přístup k číslu tísňového volání 155 na území Karlovarského kra-

je. Ustanovení § 61 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích poskytovatelům služeb ukládá povinnost zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání 150, 155 a 158, jakož i k tísňové lince 112.

Skutek nahlásila Českému telekomunikačnímu úřadu nejprve Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, v jejímž sídle je umístěna ústředna tísňové linky 155 pro Karlovarský kraj, a posléze taktéž Krajské ředitelství policie Karlovarského kraje, Územní odbor Cheb. Dle obou subjektů měla tato skutečnost negativní

dopad na činnost Záchrané služby na území Karlovarského kraje. Po upozornění společnosti Telefónica na protiprávní stav byla tísňová linka 155 na území celého kraje zpřístupněna do 30 minut technickým zázemím společnosti. Po celou dobu trvání nepřístupnosti k tísňové lince 155 byly v provozu všechny ostatní tísňové linky, včetně linky 112, na kterou je možné se dovolat i v místech, kde má signál pouze jeden ze tří mobilních operátorů.

Společnost Telefónica podala proti prvostupňovému rozhodnutí rozklad, avšak předseda Rady Českého telekomunikačního úřadu jakožto správní orgán II. stupně napadené rozhodnutí potvrdil jako věcně správné.

## Situace na trhu elektronických komunikací

### T-Mobile

Společnost T-Mobile přistoupila od 1. dubna 2014 ke změně podmínek u předplacených služeb. Dříve nabízená karta „Twist Našim“ nese nový název „Twist Našim+“. Současně došlo ke snížení základní ceny za hovory do všech sítí na území ČR z původních 5,90 Kč/minutu na 3,50 Kč/minutu (tarifikace 60+60). Cena za jedné SMS je 1,50 Kč do všech sítí v rámci ČR.

T-Mobile dále nabízí možnost volat do své sítě za nižší sazbu v závislosti na velikosti dobité částky. V případě, že si zákazník dobije kredit částkou 300 Kč a vyšší, je mu účtována částka za hovor do vlastní sítě v rámci ČR ve výši 1,50 Kč/minutu. Pokud si zákazník dobije kredit částkou nižší než 300 Kč, jsou hovory v rámci sítě T-Mobile účtovány částkou 2,20 Kč/minutu (v obou případech platí tarifikace 60+60). Výhoda v podobě nižší ceny volání ve vlastní síti platí po dobu 30 dní ode dne dobití a nižší sazba za hovor ve vlastní síti se aktivuje po každém dobití. V případě, že si zákaz-

ník během 30 dní nedobije kredit, je mu po uplynutí této lhůty účtována standardní cena za hovor do všech sítí v rámci ČR ve výši 3,50 Kč/minutu.



Společnost UPC nabídla v dubnu 2014 novým zákazníkům v rámci akční nabídky cenová zvýhodnění na službu digitální televize Klasik, Komfort a Mini, která platí pro on-line objednávky se závazkem využívání služby po dobu 12 měsíců. U služby Klasik+ budou zákazníci platit měsíční cenu 270 Kč namísto standardních 400,57 Kč/měsíčně a mohou získat zdarma jeden z balíčků Sport, Relax nebo Darwin. V rámci tohoto tarifu lze využívat více než 50 českých a slovenských programů včetně 9 HD programů. U služby Komfort+ zaplatí zákazníci v rámci uvedené akční nabídky měsíčně 370 Kč namísto standardní ceny 578,49 Kč/měsíčně a po tuto dobu mohou využívat více než 100 programů včetně 20 HD programů. Zákazníci, kteří si v rámci akční na-

bídky on-line objednali službu digitální televize Mini, budou trvale platit za tuto službu měsíční cenu 154 Kč namísto standardní ceny 221,64 Kč/měsíčně a budou moci v rámci této služby sledovat více než 20 českých programů včetně šesti HD programů. Cena za připojení služby je 99 Kč.

Nabídka služeb UPC Internet (Internet 5+, Fiber Power 40+, Fiber Power 120+ a Fiber Power 240+) v rychlostních variantách 5 Mbit/s, 40 Mbit/s, 120 Mbit/s a 240 Mbit/s je při uzavření závazku na 12 měsíců doprovázena získáním automatické slevy ve výši 200 Kč/měsíčně (viz [ceník](#)). Pro získání nových zákazníků společnost UPC nabídla u objednávek podaných do konce dubna 2014 další zvýšení slevy u měsíčního paušálu, a to pro rychlost 40 Mbit/s (Fiber Power 40+) na celkovou výši slevy 250 Kč/měsíčně (zákazník tedy zaplatí 399 Kč/měsíčně, standardní cena je 649 Kč/měsíčně) a pro rychlost 120 Mbit/s (Fiber Power 120+) na celkovou výši slevy 230 Kč/měsíčně (zákazník tedy zaplatí 599 Kč/měsíčně, standardní cena 829 Kč/měsíčně).

## Univerzální služba :

V průběhu měsíce dubna ČTÚ dokončil vyhodnocení monitoringu komerčního poskytování služeb, které odpovídají dílčím službám z rozsahu univerzální služby podle § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) zákona o elektronických komunikacích, u kterých není aktuálně uložena povinnost jejich poskytování. Zprávu o výsledcích a závěrech monitoringu za období roku 2013 ČTÚ [zveřejnil](#) dne 24. dubna 2014 na svých internetových stránkách. Monitoringem bylo zjištěno, že poskytování služeb odpovídající dílčím službám, které nejsou uloženy jako povinnosti, je zajištěno v odpovídající kvalitě, služby jsou cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území České republiky v souladu s požadavky kladenými na poskytování univerzální služby.

## Cenové kalkulačky

ČTÚ v závěru dubna 2014 dokončil akreditaci nové cenové kalkulačky [Korektel](#), a to ke službám mobilního volání a internetu a pevného internetu. V průběhu května tak úřad uzavře s cenovou kalkulačkou Korektel smlouvu o udělení akreditace a podmínkách vzájemné spolupráce na dobu jednoho roku. Podmínky pro udělení akreditace i stručný průběh akreditačního procesu jsou popsány v [tomto dokumentu](#). V akreditačním procesu naopak neuspěla cenová kalkulačka

Tarifomat, která nesplnila kritéria vymezená úřadem (přestala zohledňovat tarifkaci), a po dvou letech akreditaci ČTÚ – alespoň dočasně – ztrácí. Provozovatel má možnost požádat o nové zahájení akreditačního procesu, který však v horizontu jednoho roku od podání předchozí žádosti o akreditaci podléhá uhrazení části nákladů akreditace ve výši 10 000 Kč ze strany provozovatele cenové kalkulačky.

# Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

4 / 2014

<p><b>EriMobile</b> zahájil činnost: 1. dubna 2014 společnost: Český bezdrát Mobile s.r.o. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>Nový virtuální operátor EriMobile <a href="#">nabízí</a> ve formě paušálu tři základní hlasové tarify „Eri – Panter L“, „Eri – Panter M“ a „Eri – Panter S“ a tarify „Eri – Panter Data/SMS“ a „Eri – Panter SMS/MMS“, které jsou zaměřené na zákazníky preferující využívání datových a SMS služeb.</p>
<p><b>Voocall</b> nový tarif společnost: CANISTEC s.r.o. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>V průběhu měsíce dubna 2014 vydal virtuální operátor Voocall nový <a href="#">ceník</a>. Operátor nabízí nové tarify s názvy „Solutus“, „Solutus 150 MB“, „Solutus 300 MB“, „Solutus 600 MB“, „Solutus 1,2 GB“ a „Solutus 1,5 GB“.</p>
<p><b>Nej Mobil</b> nový datový balíček společnost: Nej TV a.s. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>S účinností od 1. dubna 2014 rozšířil virtuální operátor Nej Mobil <a href="#">nabídku</a> svých mobilních služeb o doplňkový datový balíček internetu v mobilu s limitem 150 MB.</p>
<p><b>99mobile</b> nový ceník společnost: MAXPROGRES mobile, s.r.o. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>Dne 1. dubna 2014 přišel mobilní virtuální operátor 99mobile se změnami svého <a href="#">ceníku</a>, které se týkají navýšení limitů volných dat u nabízených datových balíčků služby internetu v mobilu („DATA 150“, „DATA 300“, „DATA 600“). Operátor navýšil limit volných dat v rámci tarifu „Občas si brnknu a surfuju“ na úroveň 300 MB (původně 200 MB) a změnil dosavadní účtování hovorů po minutách (60+60) na účtování po první provolané minutě po sekundách (60+1). Uvedené změny se promítly i do ceníků jeho obchodních partnerů (<a href="#">telco consulting</a>, <a href="#">MITRANET</a>, <a href="#">FPnet</a>, <a href="#">komutel</a> a <a href="#">VIRTUAL DREAM</a>). Dále s účinností od 1. dubna 2014 operátor 99mobile rozšířil svoji maloobchodní nabídku mobilních služeb o nové datové tarify v síti LTE („DATA 600 LTE“, „DATA 1,2GB LTE“, „DATA ONLY 3GB LTE“, „DATA ONLY 10GB LTE“) a o tarif <a href="#">„V síti neomezeně“</a>, který nahradil dříve nabízený tarif „Volám více“.</p>
<p><b>StarTEL</b> nový ceník společnost: STARNET Telekomunikace, s.r.o. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. dubna 2014 virtuální operátor StarTEL <a href="#">nabízí</a> nové tarify „VOLÁM ZA NULU“, „VOLÁM MÁLO“ a „VOLÁM LEVNĚ“. Operátor také rozšířil nabídku datových balíčků Internet v mobilu a dále snížil cenu datového roamingu v Zóně 11 (Evropa EU a EUA) na úroveň 7,08 Kč/MB (původně 14,01 Kč/MB).</p>
<p><b>Kaktus</b> nový ceník společnost: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>S účinností od 5. dubna 2014 nahradil virtuální operátor Kaktus dosavadní doplňkový <a href="#">balíček</a> „20 minut“ balíčkem „22 minut“, který nadále nabízí za původní cenu 50 Kč/30 dní<sup>2</sup>. Dále operátor snížil cenu volání do všech sítí v rámci ČR na úroveň 2,50 Kč/minutu (původně 2,90 Kč/minutu).</p>
<p><b>fayn</b> nové tarify společnost: FAYN Telecommunications s.r.o. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 8. dubna 2014 rozšířil virtuální operátor fayn svoji nabídku mobilních služeb o nové tarify s názvy <a href="#">„fayn PREMIUM“</a>, <a href="#">„fayn ULTRA“</a> a <a href="#">„fayn FAMILY“</a>.</p>

1 Evropa EU a EEA

2 Čerpání volných jednotek z doplňkového balíčku má přednost před účtováním z kreditu. Po vyčerpání volných jednotek z balíčku či vypršením jeho 30denní platnosti je volání účtováno podle sazby základního ceníku operátora a jeho cena odečítána z kreditu zákazníka.

## Trh č. 1 – přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě

V průběhu měsíce dubna 2014 zahájil úřad podle § 131 zákona o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) notifikační proces k návrhu analýzy relevantního trhu č. 1.

Evropská komise k návrhu neuplatnila připomínky a úřad analýzu trhu č. 1 vydal opatřením obecné povahy č. A/1/05.201-4 dne 15. května 2014.

## Trh č. 3 – ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě

Úřad obdržel dne 28. dubna 2014 rozhodnutí Evropské komise ve věci notifikace návrhů rozhodnutí o uložení povinnosti a návrhů rozhodnutí o ceně pro podniky s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 3. Vypořádání těchto připomínek EK úřad zohlednil v konečné verzi rozhodnutí o nápravných opatřeních, která Rada ČTÚ přijala dne 7. května 2014.

## Trh č. 4 – velkoobchodní (fyzický) přístup k infrastruktuře sítě (včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnického vedení) v pevném místě

Dne 17. dubna 2014 úřad zveřejnil na svých webových stránkách výzvu k uplatnění připomínek k návrhu opatření obecné povahy analýzy trhu č. [A/4/XX.2014-YY](#), trhu č. 4 – velkoobchodní (fyzický) přístup

k infrastruktuře sítě (včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnického vedení) v pevném místě. Připomínky ke zveřejněnému návrhu lze uplatnit do jednoho měsíce od data zveřejnění, tedy do 19. května 2014.

Úřad zpracoval v rámci provádění analýz relevantních trhů podle § 51 odst. 1 ZEK návrh opatření obecné povahy analýzy trhu č. A/4/XX.2014-YY, trhu č. 4. Úřad návrh opatření obecné povahy na základě konzultace s Evropskou komisí aktualizoval a doplnil o části věnující se vyhodnocení konkurenčních vlivů z maloobchodního trhu širokopásmového přístupu a též doplnil části analýzy zabývající se návrhem nápravných opatření.

## Trh č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací

Dne 17. dubna 2014 ČTÚ zveřejnil na svých webových stránkách výzvu k uplatnění připomínek k návrhu opatření obecné povahy analýzy trhu č. [A/5/XX.2014-YY](#), trhu č. 5. Připomínky ke zveřejněnému návrhu lze uplatnit do jednoho měsíce od data zveřejnění, tedy do 19. května 2014.

Úřad zpracoval v rámci provádění analýz relevantních trhů podle § 51 odst. 1 ZEK návrh opatření obecné povahy analýzy trhu č. A/5/XX.2014-YY. Úřad návrh opatření na základě konzultace s Evropskou komisí aktualizoval a doplnil o části věnující se vyhodnocení konkurenčních vlivů z maloobchodního trhu širokopásmového přístupu a též do-

plnil části analýzy zabývající se návrhem nápravných opatření. Součástí předkládané analýzy trhu je též aktualizovaný marketingový průzkum trhu ([Příloha č. 1](#)).

## Trh č. 6 – velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity

V průběhu měsíce dubna 2014 zahájil úřad podle § 131 ZEK notifikační proces k návrhu analýzy relevantního trhu č. 6.

Na základě výhrad Evropské komise vzal úřad návrh zpět a upraví jej se zohledněním připomínek Komise.

## Trh č. 7 – ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích

Úřad dne 14. dubna 2014 na svých webových stránkách uvedl, že podle § 51 odst. 5 ZEK a podle výsledků analýzy relevantního trhu, vydané opatřením obecné povahy [č. A/7/12.2013-9](#), vydala Rada ČTÚ rozhodnutí, kterými se na základě analýzy relevantního trhu stanovují společnosti Air Telecom, Telefónica, T-Mobile, a Vodafone podniky s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 7.

Rada ČTÚ na svém zasedání v 15. týdnu (11. dubna 2014) projednala návrhy rozhodnutí o uložení nápravných opatření, včetně povinností souvisejících s regulací cen podnikům s významnou tržní silou, a odsouhlasila je k zaslání ÚOHS.

## Digitalizace rozhlasového vysílání

Na základě kontroly plnění podmínek využívání rádiových kmitočtů, stanovených v rámci výběrového řízení, předseda Rady ČTÚ v souladu s ustanovením § 22b zákona o elektronických komunikacích rozhodl o odnětí přidělu rádiových kmitočtů udělených v kmitočtovém pásmu 1452–1492 MHz („L“ pásmo) pro šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání T-DAB, jejichž držitelé stanovené podmínky nesplnili. Odňaty byly:

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací ve **Zlíně**, vydaný dne 15. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 973/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Brně**, vydaný dne 15. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 974/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Českých Budějovicích**, vydaný dne 15. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 964/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Hradci Králové**, vydaný dne 15. 8. 2011 pod čj. ČTÚ-38 969/2011-613/IV. vyř., ve znění rozhodnutí čj. ČTÚ-38 969/2011-613-VI. vyř. ze dne 11. 10. 2012,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Jihlavě**, vydaný dne 15. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 975/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Karlových Varech**, vydaný dne 15. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 966/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Liberci**, vydaný dne 15. 8. 2011 pod čj. ČTÚ-38 968/2011-613/IV. vyř., ve znění rozhodnutí čj. ČTÚ-38 968/2011-613-VI. vyř. ze dne 11. 10. 2012,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Olomouci** vydaný dne 15. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 971/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Ostravě**, vydaný dne 30. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 972/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Pardubicích**, vydaný dne 15. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 970/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Plzni**, vydaný dne 15. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 965/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Plzni**, vydaný dne 15. 9. 2011 pod čj. ČTÚ-38 965/2011-613/V. vyř.,

- ♦ přiděl rádiových kmitočtů pro zajištění městské sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíře-

ní zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací v **Ústí nad Labem**, vydaný dne 15. 8. 2011 pod čj. ČTÚ-38 967/2011-613/IV. vyř., ve znění rozhodnutí čj. ČTÚ-38 967/2011-613-VI. vyř. ze dne 11. 10. 2011.

Důvodem odnětí byla skutečnost, že držitel přidělu rádiových kmitočtů nezačal přidělené rádiové kmitočty využívat ve stanovené lhůtě, tj. nejpozději do dvou let od nabytí právní moci rozhodnutí, ačkoliv jej na možnost odnětí přidělu rádiových kmitočtů ČTÚ upozornil a pro splnění této povinnosti mu stanovil náhradní lhůtu.

## Jednání o DVB-T2

Dne 28. dubna 2014 proběhlo první jednání pracovní skupiny k DVB-T2. Zástupci ČTÚ, Rady pro rozhlasové a televizní vysílání, Ministerstva kultury a Ministerstva průmyslu a obchodu se zástupci operátorů vysílacích sítí (MUX 1 až MUX 4) a provozovatelů televizního vysílání společně definovali možné scénáře a související podmínky pro možný rozvoj digitálního zemského TV vysílání ve standardu DVB-T2.

## Všeobecná oprávnění

Rada ČTÚ schválila dne 10. dubna všeobecné oprávnění [č. VO-R/1/04.2014-2](#) k provozování uživatelských terminálů rádiových sítí elektronických komunikací. Důvodem pro vydání všeobecného oprávnění, které nahrazuje dosavadní všeobecné oprávnění [č. VO-R/1/11.2012-13](#), je potřeba implementace prováděcího rozhodnutí Evropské komise [2013/654/EU](#) a dále úpravy vyplývající z aktualizací PVRS a rozhodnutí a doporučení CEPT. Všeobecné oprávnění nabylo účinnosti 1. května 2014.

**...výkon komunikačních činností bez oprávnění** – úřad zjistil jeden případ výkonu komunikační činnosti bez oprávnění a zahájí v této věci správní řízení.

**...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů** – ČTÚ provedl 29 kontrol dodržování podmínek individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, týkající se převážně dodržování stanovených podmínek provozovateli VKV FM vysílačů a letadlových stanic. Byly vydány tři výzvy k odstranění nedostatků a v těchto případech byla zahájena správní řízení.

**...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz** – ČTÚ provedl 55 kontrol. Ve 30 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy a využívání kmitočtů meteorologických radarů. V těchto případech vydal výzvu k odstranění zjištěných nedostatků a zahájil správní řízení.

**...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění** – ČTÚ provedl cel-

kem 25 kontrol zaměřených na subjekty využívající kmitočty bez oprávnění nebo po skončení jeho platnosti, zejména provozovatele wifi zařízení mimo povolená kmitočtová pásma. V devíti případech zjistil využívání kmitočtů bez oprávnění a ve věci zahájí správní řízení.

**...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb** – ČTÚ provedl celkem 74 místních šetření. Jako zdroje rušení identifikoval v dubnu například wifi zařízení (rušení meteoradarů), vyzařování aktivních televizních antén, opakovače GSM a telefonů DECT (rušení GSM a UMTS), vadný napájecí zdroj domácího skeneru, monitor k PC nebo například systém automatického řízení světelné signalizace křižovatky či veřejného osvětlení. Hlavní příčinou nekvalitního příjmu DVB-T jsou závady televizních přijímacích antén.

**...zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz** - ke konci dubna bylo ve zkušebním provozu spuštěno 116 základnových stanic LTE. V dubnu ČTÚ šetřil jedno hlášení na rušení televizního příjmu

silným signálem LTE. Rušen byl příjem 42. televizního kanálu ve společné televizní anténě vzdálené 74 metrů od BTS. Operátor sítě LTE rušení odstranil zařazením filtrů do 3 přijímacích STA.

**Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí** – Při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI zjistili inspektoři v Litoměřicích, v Litvínově, v Chomutově a v Hrádku nad Nisou prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmu 49 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Dále zjistili prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 250 až 277 MHz vyhrazeném v ČR pro Ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.



## Poštovní služby

V dubnu 2014 nabyla právní moci dvě rozhodnutí o uložení pokuty České poště, která proti nim podala rozklad. O první pokutě ve výši 1 500 000 Kč informovala již březnová monitorovací zpráva.

Druhá pokuta byla uložena ve výši 90 000 Kč za nezajištění dostupnosti jedné ze základních služeb - doporučené zásilky (v ceníku České pošty označované jako doporučený balíček) z důvodu absence podacích nálepek u jedné pošty. Neuzavírala tak po určitou dobu smlouvu se zájemci o poskytnutí této služby, čímž porušila svou poštovní povinnost a dopustila se tak správního deliktu.

V dubnu ČTÚ pokračoval v kontrole plnění zákonné povinnosti všech poštovních provozovatelů podle § 34 odst. 10 zákona o poštovních službách, tedy zda provozovatelé poštovních služeb dodržují zákonem stanovenou povinnost označovat zásilky u nich podané tak, aby z tohoto označení bylo jednoznačně zřejmé, u kterého provozovatele byly poštovní zásilky podány.

Přehled kontrolní činnosti při výkonu státní kontroly elektronických komunikací za měsíc duben 2014

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SR	Počet vyd. rozh. *)	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkově	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	26								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	49								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	1			1	1			1	4000
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	57		30	27	23			22	333000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přirazených prostředků		0	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		2	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		55	30	27	23			22	333000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	128		9	11	10			10	163000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		25		4	3			3	47000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		29	3	4	4			4	65000
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb		74	2	3	3			3	51000
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	3		0	0	0			0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		0	0	0	0			0	0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		3	0	0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			3291	11349	2480	6827		
a) námítky proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		2	1	0	0		
b) o námítky proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		21	9	5	2		
ba) přístup ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		0		0	0	0	0		
baa) přístup k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)		0		0	2143	524	1251		
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)		0		3268	11335	2474	6824		
d) ostatní		0		0	3	1	1		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				2	0			0	0
9. Ostatní	24		11	47	38			36	291100
CELKEM	215		50	3379	11421	2480	6827	69	791100

\*) Celkový počet vydaných rozhodnutí zahrnuje i případy ukončení správního řízení usnesením, tj. případy úmrtí účastníka, zániku firmy, přerušení řízení ze zákona (konkurz), nepřítomnosti rozhodovatelé apod.

Současně prověřuje zda obsah poštovních podmínek splňuje zákonné požadavky podle § 6 odst. 2 zákona o poštovních službách a provozovatelé dodržují povinnost zveřejnit poštov-

ní podmínky v každé své provozovně a rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup. V dubnu dále proběhla tři místní šetření, z toho dvě se týkala kontroly označení domovních schrá-

nek a jejich přístupnosti, třetí se týkala kontroly podnikatele v poštovních službách (zda provozovatel činnost ve skutečnosti zahájil a poskytuje ji na základě vydaného osvědčení).

Přehled činnosti při výkonu státní kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za měsíc duben 2014

Druh činnosti	Počet		Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb podle §	Počet SR z předcházejícího měsíce	Počet zahájených SR	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto			Uložené pokuty		Počet SR přecházejících do dalšího měsíce
	celkově	z toho					účastníka poskytovatele	Ostatní	počet	výše v Kč		
1. 1 Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání	0											
2. 2 Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	0											
3. 3 Výkon poštovní činnosti bez osvědčení	0			0	0	0			0	0	0	
4. 4 Dodržování podmínek Zákona o poštovních službách (dále jen "ZPS") a dalších předpisů	3		0	1	0	1			1	8000	0	
5 Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		3	0	1	0	1			1	8000	0	
6 Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012		0	0	0	0	0			0	0	0	
5. 7 Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0			3	1	1	0	0	1			3

## ČTÚ na straně spotřebitele

### V průběhu dubna 2014:

- ČTÚ zahájil 3291 správních řízení, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci finančního plnění a návrhů na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

- ČTÚ vydal 11 349 rozhodnutí ve věci,
- z toho 11 335 rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za službu).

Počátkem roku 2014 byla ukončena aukce kmitočtů pro mobilní síť LTE. Úřad udělil práva k využívání rádiových kmitočtů k zajištění veřejné komunikační sítě v pásmu 800 MHz společnostem Telefónica, T-Mobile a Vodafone, které se v souladu s podmínkami aukce kmitočtů zavázaly usilovat o rozvoj nových služeb elektronických komunikací prostřednictvím vysokorychlostních sítí a o technologickou inovaci na tomto poli.

V souvislosti s výstavbou sítí LTE se objevily obavy odborníků i široké veřejnosti, zda nemůže

dojít k ovlivňování kvality příjmu pozemního digitálního televizního vysílání, a to především z důvodu, že vstupní obvody televizních přijímačů a anténních širokopásmových zesilovačů často odpovídají původnímu rozsahu rádiových kmitočtů vyhrazených pro televizní vysílání včetně úseku nyní vyhrazeného mobilním sítím LTE.

ČTÚ přijal v této souvislosti řadu opatření, která by měla případné nežádoucí projevy rušení minimalizovat, resp. vést k co nejrychlejší nápravě. Výčet těchto opatření uvedl na svém [webu](#).

ČTÚ rovněž oslovil sdružení samosprávných celků (Svaz měst a obcí České republiky, Asociaci krajů České republiky a Sdružení místních samospráv České republiky) s doporučením, aby své členy, tj. jednotlivé kraje a obce informovala o této problematice a především postupech při zjištění možného ovlivnění kvality televizního vysílání provozem LTE sítí.

Každý se nyní může obrátit na ČTÚ s podezřením či dotazem týkajícím se ovlivnění příjmu pozemního digitálního televizního vysílání. Pro účely oznámení o rušení je na stránkách ČTÚ zveřejněn postup v sekci nazvané Oznámení rušení, včetně příslušného formuláře (více [zde](#)).

V dubnu uvedli operátoři do provozu již přibližně 70 základnových stanic LTE a v brzké době se chystá spuštění dalších. V současné době ČTÚ eviduje pouze jeden případ rušení příjmu pozemního televizního vysílání (DVB-T) v souvislosti s provozem LTE sítě. Rušení bylo po intervenci ČTÚ na náklady operátora odstraněno.

Dne 3. dubna 2014 hlasovali poslanci Evropského parlamentu o návrhu nařízení, které vytváří Evropský jednotný trh pro elektronické komunikace. Poslanci se vyslovili pro úplné zrušení poplatků za roaming (za volání, textové zprávy a mobilní připojení k internetu) v rámci EU od 15. prosince 2015. Současně hlasovali také o opatřeních, jež usnadní obchodování a pronájem práv k užívání části rádiového spektra potřebné pro rychlejší mobilní internet. Návrh podpořilo 534 poslanců, 25 bylo proti a 58 se zdrželo hlasování. V současné době materiál projednává Rada. Následně se Parlament i Rada budou snažit dosáhnout kompromisního návrhu. Ke konečné dohodě by mohlo dojít do konce roku 2014.

Součástí schváleného návrhu je i posílení zásady síťové neutrality, která má zajistit, že poskytovatelé internetu nebudou blokovat nebo zpomalovat internetový provoz pro určité internetové služby a dávat přednost jiným. V roce 2012 například sdružení evropských telekomunikačních regulátorů BEREC uvedl, že někteří poskytovatelé internetu blokovali či zpomalovali služby typu Skype.

Evropský parlament přijal 15. dubna 2014 v prvním čtení rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady o zavedení interoperabilní služby eCall v celé EU.

Dne 15. dubna 2014 přijal Evropský parlament v prvním čtení směrnici Evropského parlamentu a Rady o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací.

Podle nedávného rozhodnutí Evropského soudního dvora

v kauze UPC DTH s.à.r.l. vs. Maďarsko nelze na základě principu volného pohybu osob, služeb a kapitálu nutit zahraniční subjekt z členského státu EU a podnikající na teritoriu EU vytvářet organizační složky a tyto zapisovat do obchodního rejstříku jiné členské země EU.

V Úředním věstníku Evropské unie bylo 26. dubna 2014 zveřej-

něno [Rozhodnutí Rady ze dne 25. listopadu 2013 o uzavření Dohody o spolupráci na civilním globálním družicovém navigačním systému \(GNSS\) mezi Evropským společenstvím a jeho členskými státy a Ukrajinou](#). Toto rozhodnutí vstupuje v platnost dnem přijetí.

### Nedávná zasedání pracovních skupin ITU a CEPT

Studijní skupina ITU-R SG6 (broadcasting) na svém jednání 4. dubna 2014 pokročila ve standardizaci multimediálních multiplatformních systémů, které vycházejí z tradičního jednosměrného vysílání a využívají možnosti moderních technologií mobilních sítí a obecně paketových sítí. Skupina přijala revidovanou zprávu ITU-R k užití spektra v pásmu UHF; zprávu k významu broadcastingu při živelních katastrofách; dokumenty k definici kvality obrazu a zvuku, které jsou podkladem pro standardizaci v oblasti komprese multimediálního obsahu; zprávy a doporučení k výrobě pořadů, postprodukcí, záznamu a jejich distribuci, usnadňující mezinárodní výměnu standardizovaných TV formátů. Přijaty byly revize a nové dokumenty k definici perspektivního formátu UHDTV a ve spolupráci s dalšími skupinami ITU-R a ITU-T byla projednána studijní otázka k dalším směrům v oblasti broadcastingu („Nové technologické platformy pro šíření obsahu vysílacími sítěmi“).

Ve dnech 31. 3 – 3. 4. 2014 proběhlo v Budapešti jednání civilních a vojenských expertů k problematice budoucího využívání rádiového spektra civilními a necivilními aplikacemi. Česká republika vznesla výhrady k návrhům, předloženým vojenskými experty NATO, které významným způsobem zvyšují požadavky na spektrum pro necivilní aplikace. V současné době probíhá další analýza požadavků NATO a Česká republika zveřejní její výsledky na jednání civilních a vojenských expertů NATO v červnu 2014.

Ve dnech 7. 4. – 10. 4. 2014 proběhlo v nizozemském Noordwijku jednání projektového týmu ECC CPG PTA k přípravě CEPT na Světovou radiokomunikační konferenci (WRC-15). Mezi zásadní projednávaná témata patřila problematika nových kmitočtových přidělení pro vědecké služby, publikační, koordinační a notifikační procedury pro družice kategorie „nano a piko“, změny poznámek Radiokomunikačního řádu a návrhy bodů programu následné Světové radiokomunikační konference v roce 2018 (WRC-18).



# Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za I. čtvrtletí 2014

## Služby elektronických komunikací

- ♦ Za I. čtvrtletí 2014 evidoval ČTÚ celkem **861** stížností účastníků/uživatelů.
- ♦ **553** stížností (64,2 % z celkového počtu) řešil úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích.
- ♦ U **57** stížností neměl ČTÚ příslušné kompetence k jejich řešení a postoupil je příslušnému orgánu (6,6 % z celkového počtu)
- ♦ ČTÚ shledal **251** stížností (29,2 % z celkového počtu) nedůvodnými. Úřad informoval stěžovatele o skutečnosti, že nedošlo k porušení povinnosti stanovené zákonem o elektronických komunikacích, zákonem o ochraně spotřebitele, prováděcími předpisy k těmto zákonům, příp. rozhodnutími ČTÚ.

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za IV. čtvrtletí 2013 došlo k nárůstu jejich počtu v I. čtvrtletí 2014 o 258 (tj. téměř o 43 %). V porovnání I. čtvrtletí 2013 s I. čtvrtletím 2014 došlo rovněž k nárůstu celkového počtu stížností o 110 stížností (tj. o 14,7 %). Ve čtvrtletním srovnání došlo ke zvýšení počtu stížností zejména v souvislosti s ukončením poskytování tarifů NEON a převedení účastníků na tarify FREE, ke kterému přistoupila společnost Telefónica.

Celkově lze ve srovnání se IV. čtvrtletím roku 2013 sledovat mírný nárůst stížností na vyúčtování služeb elektronických komunikací. Oproti předchozím obdobím, kdy počet stížností v oblasti ochrany spotřebitele spíše klesal, došlo v I. čtvrtletí 2014 k mírnému nárůstu, jedná se však o nárůst pouze v jednotkách případů.

Na meziročním nárůstu stížností se podílelo také přijetí novely zákona o elektronických komunikacích č. 214/2013 Sb. a s tím související zákonná povinnost provozovatelů služeb elektronických komunikací zpracovat změny vyplývající z této novely do smluvní dokumentace v přechodném období šesti měsíců po nabytí účinnosti novely zákona, které uplynulo právě v průběhu

I. čtvrtletí 2014. V této souvislosti ČTÚ zaznamenal zvýšený počet dotazů a několik stížností týkajících se termínu, do kterého musí poskytovatelé změny vyžadované novelou zpracovat do své smluvní dokumentace a zda mohou účastníci v souvislosti s takto přijatou změnou předčasně ukončit smlouvu bez sankce podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. ČTÚ v těchto případech účastníka informoval o tom, že v případě, kdy je změna smluvních podmínek důsledkem pouze změněné právní úpravy, nemá účastník právo předčasně ukončit smlouvu bez sankce. Výjimkou by byly případy, kdy v souvislosti se

zpracováním ustanovení vyžadovaných právní úpravou, poskytovatel přijal i jinou změnu své smluvní dokumentace, která by vedla ke změně některé z podstatných náležitostí smlouvy účastníka nebo by zhoršovala jeho postavení.

V hodnoceném období se potvrdil trend klesajícího počtu stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit, i v tomto období se na počtu těchto stížností nejvíce podílely stížnosti na služby třetích stran – především tzv. Premium SMS a audiotexové služby.

### Podle předmětu lze stížnosti rozdělit následujícím způsobem:

Jeden z největších podílů z počtu stížností směřujících na služby elektronických komunikací tvoří ty, které směřují na vyúčtování ceny. Za první čtvrtletí jich bylo 226, což činí 26,3 % z celkového počtu. Stěžovatelé dostali právní radu, případně jsou tyto případy rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námítky proti vyřízení

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu účastníků/uživatelů uvedené společnosti <sup>1)</sup> (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	LIVE TELECOM	21	0,767	0,8
2.	Air Telecom	27	0,313	1
3.	Vodafone	176	0,061	6,8
4.	T-Mobile	198	0,032	7,6
5.	Telefónica	768	0,105	29,5
6.	UPC	47	0,038	1,8

Tabulka č. 1

<sup>1)</sup> Počet všech účastníků/uživatelů k 31. 12. 2013.

Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů<sup>1)</sup> za I. Q 2014

reklamace na cenu za poskytované služby.

Ve srovnání s I. čtvrtletím 2013 došlo v I. čtvrtletí 2014 k nárůstu celkového počtu stížností na služby elektronických komunikací o 223 (tj. o 55,1 %). Podíl na tom měl především výrazně vyšší počet stížností na účastnické smlouvy, na které směřovalo celkem 317 stížností, tedy o 152 více než v předchozím období a dokonce o 207 více než ve stejném období roku 2013. V této kategorii se tak oproti předcházejícímu období jedná o nárůst o 92,1 %. Uvedené stížnosti se nejvíce týkaly již výše zmíněné implementace ustanovení zákona č. 214/2013

Sb., do smluvních podmínek poskytovatelů služeb elektronických komunikací a ukončení poskytování tarifů NEON a plošná změna na tarify FREE u společnosti Telefónica.

Ve sledovaném období došlo oproti IV. čtvrtletí roku 2013 k poklesu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti o 12 stížností, na celkový počet 35 (tj. pokles o 25,5 %).

V případě stížnosti spadající do agendy zákona o ochraně spotřebitele, došlo k nárůstu počtu stížností a to o 14 (tedy o 37,9 %). Většina z nich byla po prošetření ČTÚ shledána jako nedůvodná.

Předmět		Stížnosti						Výřizeno ve prospěch účastníka / uživatele <sup>1)</sup>	Celkem <sup>2)</sup>
		Dotazy		Způsob vyřízení		Stížnosti celkem <sup>3)</sup>			
				Poskytnutí informací					
a		b	c	d	e	f	g	h	
1.	1 Služby elektronických komunikací	790	437	182	9	628	1236	1418	
	2 nezřízení služby elektronických komunikací	5	1	3	1	5	7	10	
	3 kvalita služby elektronických komunikací	59	21	16	0	37	80	96	
	4 účastnické smlouvy	433	214	98	5	317	652	750	
	5 nesplnění služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	71	23	13	0	36	94	107	
	6 aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	2	4	3	0	7	6	9	
	7 nesouhlas s vyúčtováním	220	174	49	3	226	397	446	
2.	8 Radiokomunikační služby	5	0	0	0	0	5	5	
3.	9 Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	73	23	12	0	35	96	108	
4.	10 Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	5	2	2	0	4	7	9	
5.	11 Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	1	1	1	0	2	2	3	
6.	12 Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	0	3	1	4	2	5	
7.	13 Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	20	1	0	0	1	21	21	
8.	14 Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	8	1	0	0	1	9	9	
9.	15 Klamavá reklama	1	1	1	0	2	2	3	
10.	16 Ochrana spotřebitele <sup>2)</sup>	41	23	28	0	51	64	92	
	17 dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
	18 nekalé obchodní praktiky <sup>3)</sup> (§ 4 ZOS)	19	12	9	0	21	31	40	
	19 klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	5	7	15	0	22	12	27	
	20 agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	7	0	3	0	3	7	10	
	21 zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	1	0	1	0	1	
	22 informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	3	0	0	3	3	3	
	23 další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	10	1	0	0	1	11	11	
11.	24 Univerzální služba	1	0	0	0	0	1	1	
	25 přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě <sup>4)</sup>	1	0	0	0	0	1	1	
	26 veřejné telefonní automaty <sup>5)</sup>	0	0	0	0	0	0	0	
	27 přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy <sup>6)</sup>	0	0	0	0	0	0	0	
12.	28 Ostatní <sup>7)</sup>	799	64	22	47	133	910	932	
	29 telefonní seznamy	0	0	0	0	0	0	0	
	30 informační služba o telefonních číslech účastníků	1	0	0	0	0	1	1	
	31 služby třetích stran - premium SMS	32	11	2	17	30	60	62	
	32 služby třetích stran - audiotextové služby	7	0	0	7	7	14	14	
	33 obtěžující a nevyžádaná volání	13	12	9	2	23	27	36	
	34 nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	4	3	3	0	6	7	10	
	35 komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	21	1	1	0	2	22	23	
	36 podnikání v elektronických komunikacích	219	1	0	0	1	220	220	
	37 zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	384	0	0	0	0	384	384	
	38 pokrytí signálem TV a GSM	8	0	0	0	0	8	8	
	39 ochrana osobních údajů	4	2	2	2	6	8	10	
	40 různé	106	34	5	19	58	159	164	
CELKEM		1745	553	251	57	861	2355	2606	

Tabulka č. 2 - Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů za I. Q 2014

## LEGENDA

- 1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb. Nejedná se o námitky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických 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 je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé obchodní praktiky jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.
- 4) Rozhodnutí čj. 44 813/2009-610/VII. vyř. ze dne 23. června 2009, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu: přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě 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 čj. 466/2006-610/II. vyř. ze dne 13. března 2006, ve znění rozhodnutí čj. 20 583/2008-610/IX. vyř., čj. 63 465/2009-610/IX. vyř. a čj. 100 041/2010-610/VI. vyř., kterým byla uložena povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí služba – služby veřejných telefonních automatů.
- 6) Rozhodnutí čj. ČTÚ-43 632/2011-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2011 ve věci uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 38 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích a v souladu s § 44

a § 45 tohoto zákona 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.

7) Uvede se jiný druh stížnosti, nezařaditelné do bodu 1. až 10.

8) Uvede se poskytovatel služby elektronických komunikací a v poznámce poskytovatel obsahu.

9) Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.

10) Zahrnuje stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).

11) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).

12) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).

13) Uvede se počet stížností v členění podle jednotlivých poskytovatelů služeb elektronických komunikací, na které je stížnost podána. Do záhlaví se v případě potřeby doplní název poskytovatele služeb elektronických komunikací, který není ve výčtu uveden. V případě marginálního poskytovatele služeb elektronických komunikací je možno doplnit označení "Ostatní".

**ZEK** - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

**ZOS** - zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

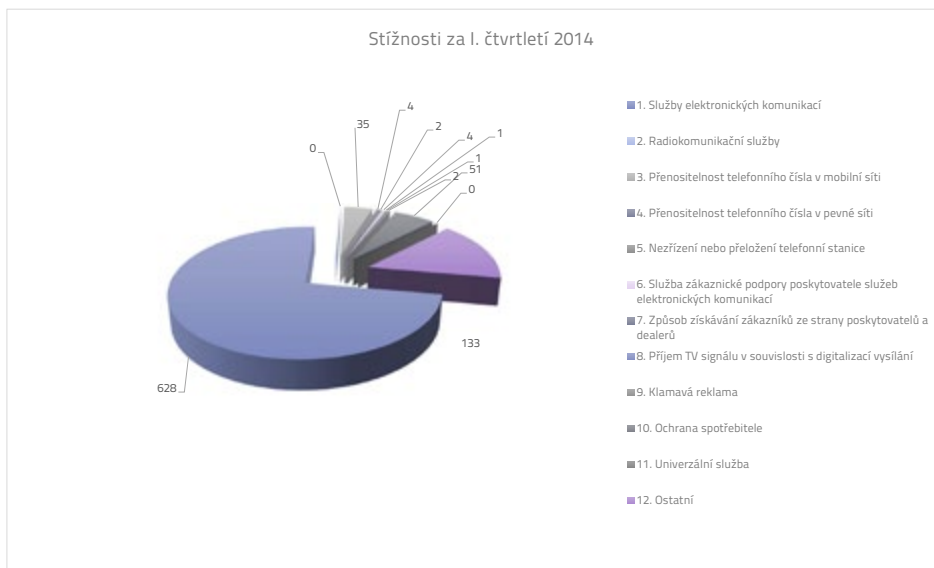
## Rozdělení podle poskytovatele služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna

V následující tabulce jsou zaznamenány pouze stížnosti proti postupu největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, a to s ohledem na jejich převážující podíl jak v počtu účastníků/uzivatelů služeb, tak v počtu stížností. Přehled počtu stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb je uveden v tabulce č. 1, kde byly zohledněny i dotazy účastníků týkající se jednotlivých poskytovatelů.

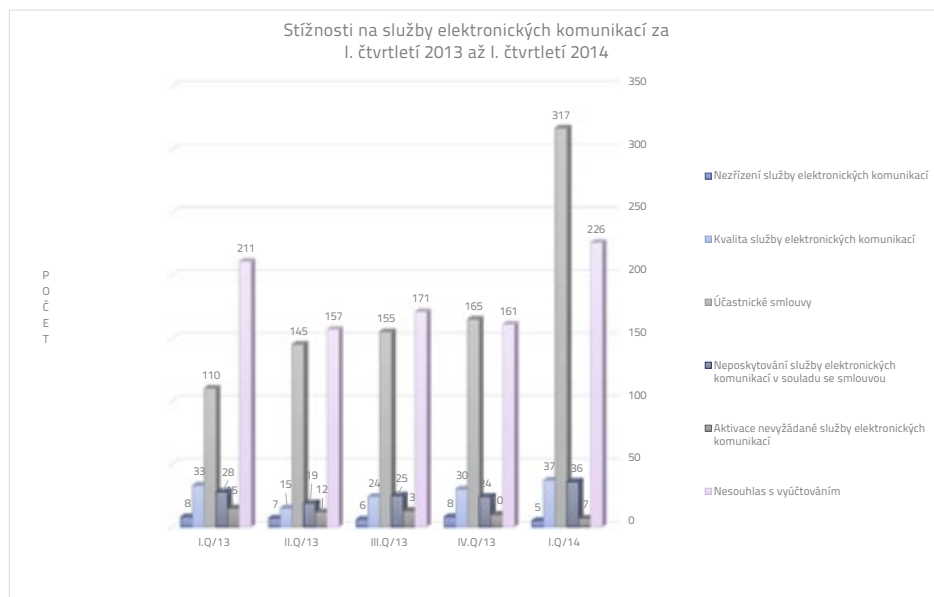
## Dotazy na služby elektronických komunikací

Dotazy na služby elektronických komunikací eviduje ČTÚ od 1. ledna 2012 a členění je obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 2). Za I. čtvrtletí roku 2014 zaznamenal celkem 1745 dotazů, což je o 611 více než v předchozím čtvrtletí. Kromě dotazů směřujících na otázky podmínek podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích, které tvořily celkem 34,6 %, se jich většina týkala spotřebitelských otázek. Dalšími náměty bylo vyúčtování ceny za služby (12,6 %), účastnické smlouvy (24,8 %) a přenositelnost čísel v mobilní síti (4,2 %), a to především v souvislosti s uplatňováním výpovědní doby před samotným zahájením procesu přenesení.

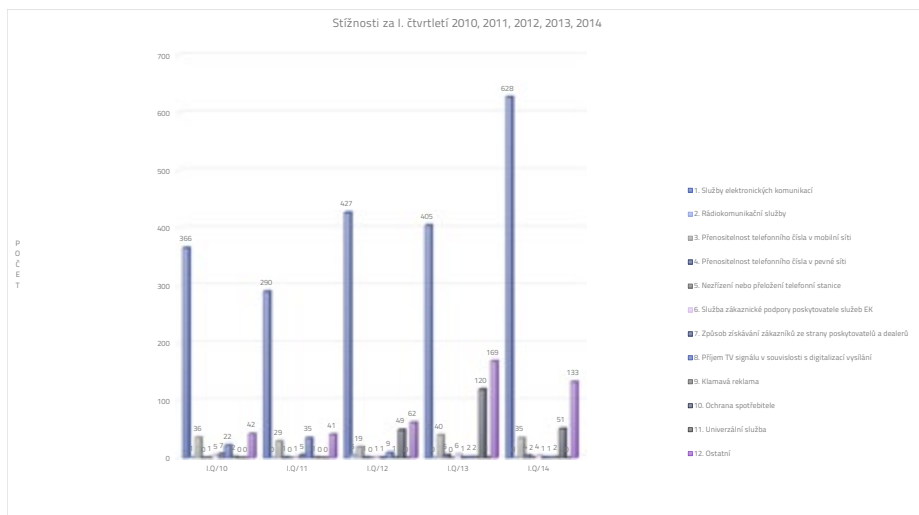
Přehled celkového počtu stížností a dotazů za I. čtvrtletí 2014 uvádí tabulka č. 2 graf č. 1. Vývoj počtu stížností na služby elektronických komunikací v meziročním srovnání od I. čtvrtletí 2013 do I. čtvrtletí 2014 zachycuje graf č. 2. Počet stížností v porovnání se shodnými obdobími minulých let zobrazuje graf č. 3. Graf č. 4 znázorňuje vyjádření počtu stížností k počtu účastníků vybraných společností (v %) za I. čtvrtletí 2013 až I. čtvrtletí 2014.



Graf č. 1 - Stížnosti za I. čtvrtletí 2014

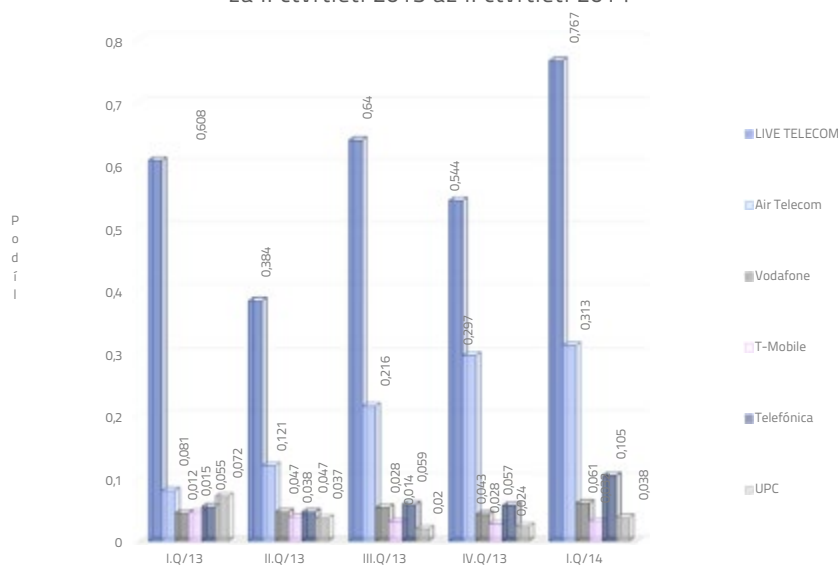


Graf č. 2 - Stížnosti na služby el. komunikací za I.Q 2013 až I.Q 2014



Graf č. 3 - Stížnosti na služby el. komunikací za I.Q 2010 až 2014

Vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v ‰) za I. čtvrtletí 2013 až I. čtvrtletí 2014



Graf č. 4 - Poměr počtu stížností k počtu účastníků operátorů

### Závěrečné shrnutí:

Na základě výše uvedeného statistického vyhodnocení kvantitativních i kvalitativních parametrů stížností v I. čtvrtletí 2014 lze konstatovat, že oproti předchozím obdobím došlo k poměrně výraznému zvýšení počtu stížností a dotazů.

V souvislosti s povinností provozovatelů zapracovat změny vyplývající z přijetí zákona č. 214/2013 Sb., do své smluvní dokumentace nejpozději ke dni 8. 2. 2014 se zejména v lednu 2014 zvýšil počet dotazů a stížností na to, ke kterému dni jsou poskytovatelé povinni přijmout

změnu své smluvní dokumentace, a zda tím vzniká pro účastníky právo ukončit smlouvu bez sankce ke dni změny účinnosti smlouvy ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. ČTÚ v tomto směru účastníky informoval, že v případě, že poskytovatelé provedli jen změnu stanovenou jim zákonem, nevzniká účastníkům právo ukončit smlouvu bez sankce ke dni účinnosti změny. Toto právo jim však vzniklo v případě, kdy poskytovatelé změny smluvní dokumentace využili i k zapracování jiných než zákonem vynucených změn, které by měly za následek změnu

podstatných náležitostí smlouvy nebo by vedly ke zhoršení postavení účastníka.

Jak již bylo zmíněno výše, druhou skupinu typově výraznějších stížností ve sledovaném období tvořily stížnosti účastníků na vynucenou změnu tarifu, k níž přistoupila společnost Telefónica zrušením poskytování tarifů NEON a převedením účastníků na některý z tarifů FREE. V souvislosti s tím došlo rovněž ke značnému nárůstu počtu dotazů. Účastníci dosud užívající starší tarify NEON byli v průběhu měsíců prosince 2013 a dále měsíců I. čtvrtletí 2014 převáděni na nové tzv. „neomezené“ tarify FREE. Účastníci si stěžovali především na to, že nebyli o chystané změně tarifu dostatečným a srozumitelným způsobem a včas informováni. Řada účastníků pak se změnou svého tarifu nesouhlasila. Ačkoli se vyskytl nemalý počet účastníků, jejichž stížnosti vyplývaly z neznalosti právní úpravy, a to zejména práva poskytovatele dle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích jednostranně změnit smlouvu. Aby úřad zjistil skutečný rozsah pochybení a případně i rozsah protiprávního jednání, zahájil u společnosti Telefónica kontrolu zaměřenou na problematiku změny smluvních podmínek. Úřad v současné době vyhodnocuje všechny získané podklady a předpokládá, že s výsledky kontroly společnost v nejbližší době seznámí.

### Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal celkem **22** stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách, což oproti IV. čtvrtletí 2013 představuje nárůst o 83,3 %. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby jich bylo 11 vyřízeno ve prospěch spotřebitele, u stejného počtu nedošlo k porušení zákona. Z pohledu

jednotlivých základních služeb si spotřebitelé nejčastěji stěžovali na službu dodání doporučených poštovních zásilek, a to v sedmi případech, časté jsou také stížnosti na službu dodání poštovních zásilek do 2 kg, kterých bylo celkem šest. Ve všech těchto případech se jednalo o stížnosti na službu České pošty, s. p.

ČTÚ zaznamenal v I. čtvrtletí roku 2014 celkem šest dotazů týkajících se základních poštovních služeb. Dotazy se týkaly dodání peněžní částky poštovním poukazem, základní zahraniční poštovní služby doporučených zásilek, služby dodání poštovních zásilek do 2 kg a služby dodání poštovních balíčků do 10 kg. V počtu dotazů došlo oproti předchozímu čtvrtletí k nárůstu o tři dotazy.

ČTÚ dále přijal 53 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. dlouhá čekací doba, otevírací doba pošt, dodání poštovních zásilek, vyřizování reklamací, apod., což oproti předchozímu představuje nárůst o 65,6 %.

Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupeno dodání poštovních zásilek, a to ve 23 případech, což představuje 43,4 % z celkového počtu stížností v této kategorii. Dotazů na jiné než základní poštovní služby bylo ČTÚ zaznamenáno celkem 26.

#### Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za I. čtvrtletí 2014

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Vyřizeno ve prospěch zákazníka	Celkem
		Způsob vyřízení			Stížnosti celkem			
		Postup podle zákona	Nedošlo k porušení zákona	Nepříslušnost Úřadu				
a	b	c	d	e	f	g	h	
<b>1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách</b>								
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	1	3	3	0	6	4	7	
3 služba dodání poštovních balíčků do 10 kg	1	0	1	0	1	1	2	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	2	1	2	0	3	3	5	
5 služba dodání doporučených zásilek	0	4	3	0	7	4	7	
6 služba dodání cenných zásilek	0	2	0	0	2	2	2	
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomou osobu	0	0	0	0	0	0	0	
8 základní zahraniční poštovní služby	2	1	2	0	3	3	5	
9 služba dodání poštovních balíčků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	0	0	0	0	0	
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	0	
11 služba odpovědných zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0	0	0	0	
12 služba dodání tiskovinového pytle	0	0	0	0	0	0	0	
<b>CELKEM</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	
<b>2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby *)</b>								
14 dlouhá čekací doba	0	3	1	0	4	3	4	
15 otevírací doba pošt	2	0	0	0	0	2	2	
16 změna ukládací pošty	3	14	4	0	18	17	21	
17 dodání poštovních zásilek	13	18	5	0	23	31	36	
18 vyřizování reklamací	3	2	3	1	5	6	9	
19 porušení poštovního tajemství	0	1	1	0	2	1	2	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	0	0	0	0	0	0	
21 doručování úředních písemností	0	0	0	0	0	0	0	
22 žádosti o informace	5	0	1	1	1	6	7	
<b>CELKEM</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>66</b>	<b>81</b>	
<b>3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby</b>								
24 Czech POINT	0	0	0	1	0	1	1	
25 datové schránky	0	0	0	0	0	0	0	
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	0	
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	1	0	0	1	0	2	2	
28 ostatní služby	0	1	2	3	3	4	6	
<b>CELKEM</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	
<b>SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>73</b>	<b>90</b>	

Tabulka č. 3 - Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za I.Q 2014

ČTÚ dále sleduje i kategorii stížností a dotazů na vybrané nepoštovní služby (CZECH Point, datové schránky, elektronický podpis, služby Poštovní spořitelny a jiné finanční služby), jejichž řešení však nespadá do jeho kompetence a tato podání postupuje

příslušným orgánům. Za uplynulé čtvrtletí ČTÚ zaznamenal tři stížnosti v této kategorii.

Uvedené počty stížností jsou patrné z tabulky č. 3.

#### Měsíční monitorovací zpráva - duben 2014

© Český telekomunikační úřad, vydává samostatné oddělení komunikace  
 adresa: Sokolovská 219, 190 00 Praha 9,  
 telefon: 224 004 509 • e-mail: tisk@ctu.cz • www.ctu.cz  
 Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha.