



Český telekomunikační úřad

MĚSÍČNÍ MONITOROVACÍ ZPRÁVA

květen 2015

Telegraficky o komunikacích

OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací..... 2-3
- ♦ Virtuální operátoři..... 4
- ♦ Analýzy trhů..... 4
- ♦ Rušení DVB-T 5
- ♦ Ochrana spotřebitele.... 6-7
- ♦ Telekomunikační regulace v EU 7
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Zpráva o plnění povinností uložených České poště za rok 2014..... 8-10

T-Mobile a partneři testují v ČR síť pro internet věci

T-Mobile a Blue Cell Networks ve spolupráci se společností SIGFOX zahajují v České republice pilotní provoz bezdrátové sítě určené pro tzv. internet věcí. Testování bude probíhat na několika vysílačích operátora v Praze a na základě jeho výsledku se partneři rozhodnou, zda síť SIGFOX postupně pokryje celou Českou republiku. Zkoušet se budou reálná zařízení v reálném prostředí (půjde například o sledování železničních vagónů, monitoring volných parkovacích míst a řadu dalších aplikací). První výsledky testování operátor a jeho partneři oznámí během letních prázdnin, kdy také předvedou jednotlivé aplikace naživo.

Novým radním bude Jiří Peterka

Novým radním Českého telekomunikačního úřadu byl jmenován vysokoškolský pedagog a publicista Jiří Peterka, který tak usedne na křeslo uvolněné po Pavlu Dvořákovi. Jiří Peterka se narodil v roce 1958, vystudoval Matematicko-fyzikální fakultu Univerzity Karlovy v Praze, obor Teoretická kybernetika a matematická informatika, a dále obor Elektronické počítače na Fakultě elektrotechnické na Českém vysokém učení technickém v Praze. Jiří Peterka je uznávaným telekomunikačním expertem, je ženatý a má dvě děti.

5 / 2015



Z rozhodovací praxe ČTÚ:

Využívání služeb ve výpovědní době neznamená odvolání výpovědi

Po dobu běhu výpovědní doby trvá smluvní vztah v nezměněné podobě. I po tuto dobu je proto poskytovatel služeb elektronických komunikací povinen sjednané služby poskytovat a odpůrce má právo je využívat. Využívání služby ve výpovědní době tak nelze chápat jako odvolání výpovědi spotřebitele.

Podnikatelka v elektronických komunikacích L. F. nárokovala ve sporu před ČTÚ dlužnou částku za bývalým zákazníkem, se kterým v prosinci 2009 uzavřela Dohodu o sdílení přístupu k síti Internet. Zákazník dohodu vypověděl s odůvodněním, že služba je nefunkční. Navrhovatelka po něm následně požadovala zaplacení 20 měsíců paušálu po 250 Kč a dále smluvní pokutu přes 32 tis. korun.

ČTÚ ve správním řízení zjistil, že předmětná dohoda byla výslovně uzavřena na dobu neurčitou. Zá-

kazník ji vypověděl dne 30. 4. 2010 a smluvní vztah mezi navrhovatelkou a zákazníkem tak dle Všeobecných obchodních podmínek zanikl 4. 6. 2010. Uplynutím tohoto dne přestaly být poskytovány i služby.

S argumentací navrhovatelky, že využívání služeb po podání výpovědi lze chápat jako její odvolání, se správní orgán neztotožnil. Naopak konstatoval, že i v rámci výpovědní doby mají i nadále probíhat oboustranná plnění smluvních stran.

Všeobecné podmínky navrhovatelky uvádějí, že „v případě doho-

dy na dobu určitou náleží sdílejícímu poplatky za celou dobu trvání dohody a to i v případě, že služba nebyla využívána vůbec nebo jen po určitou část doby.“ I v případě, kdy by dohoda byla uzavřena na dobu určitou, náležely by navrhovatelce poplatky jen do uplynutí výpovědní doby.

Právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,49 % denně z dlužné částky ČTÚ navrhovatelce nepřiznal. Tato pokuta byla sjednána pouze ve Všeobecných podmínkách navrhovatelky, což je u spotřebitelských smluv dle Nálezu Ústavního soudu, sp. zn. I ÚS 3512/11, nepřipustné.

O₂

Společnost O2 přišla od 15. května s nabídkou automatického obnovení dat. Po vyčerpání základního objemu dat dojde nanejvýš třikrát automaticky k navýšení datového limitu v závislosti na typu datového balíčku u hlasového tarifu. U tarifů FREE O2 a FREE O2 Plus s datovým limitem 200 MB dojde k obnovení objemu dat za 99 Kč. V případě tarifů FREE O2, FREE O2 Plus a FREE CZ s datovým limitem 1,5 GB dojde k obnovení objemu dat za 149 Kč. V případě tarifů FREE O2, FREE O2 Plus a FREE CZ s datovým limitem 3 GB dojde k obnovení objemu dat za 199 Kč a v případě tarifů FREE O2, FREE O2 Plus a FREE CZ s datovým limitem 10 GB dojde k obnovení objemu dat za 299 Kč.¹ V případě tarifu [kúl:] s datovým limitem 200 MB dojde k obnovení objemu dat za 49 Kč a v případě tarifu [kúl:] data 1 GB s datovým limitem 1 GB dojde k obnovení objemu dat za 99 Kč². Automatické obnovení objemu dat se vztahuje i na O2 mobilní internetové připojení. V případě tarifu Mobilní internet 1,5 GB/M s datovým limitem 1,5 GB dojde k obnovení objemu dat za 149 Kč, v případě tarifu Mobilní internet 5 GB/L s datovým limitem 5 GB dojde k obnovení objemu dat za 249 Kč, v případě tarifu Mobilní internet 10 GB/XL s datovým limitem 10 GB dojde k obnovení objemu dat za 299 Kč a v případě tarifu Mobilní internet 20 GB/XXL s datovým limitem 20 GB dojde k obnovení objemu dat za 499 Kč.

O2 dne 15. května představilo nový tarif FREE Evropa. Tarif obsahuje službu volání a SMS označe-

¹ V případě tarifu „FREE O2 60“ společnost O2 navíc nově nabízí datový balíček s datovým limitem 50 MB, obnovení objemu dat je pak zpoplatněno částkou 49 Kč.

² Zákazník má možnost službu automatického obnovení dat deaktivovat, v takovém případě dojde po překročení datového limitu ke zpomalení rychlosti stahování dat.

ných jako neomezené³ do všech sítí v rámci ČR, Internet v mobilu s datovým limitem 3 GB s možností obnovení objemu dat za 199 Kč, 300 volných minut na mezinárodní volání v zónách 1 až 4, 300 příchozích minut, 300 odchozích minut, 300 SMS a 300 MB dat v rámci roamingu v zóně 1⁴. Cena tarifu ve variantě bez závazku činí 1 349 Kč/měsíčně, ve variantě se závazkem na 24 měsíců zákazník zaplatí 1 199 Kč/měsíčně. Současně operátor ke stejnému dni přestal nabízet tarify FREE EU a FREE EU Plus.

Od 15. května O2 navýšilo maximálně dostupnou (teoretickou) rychlost za přenesená data ze 110 Mbit/sekundu na 185 Mbit/sekundu. Navýšení teoretické rychlosti stahování dat se vztahuje na hlasové tarify FREE, [kúl:], tarify O2 mobilního internetového připojení a Mobilní data (ČAS) nabízející připojení k internetu na 24 hodin.

O2 dále pro období od 15. května do 30. září upravilo ceny za volání a SMS v rámci roamingu v zóně 1⁵. Každý zákazník s roamingovým tarifem Volání bez hranic a O2 Eurotarif zaplatí za hovor v rámci zóny 1 a za hovor do ČR 3,50 Kč/minutu, za příchozí hovor 1,50 Kč/minutu a za jednu SMS zákazník zaplatí 1,50 Kč. O2 ve stejném období nabízí rovněž dvojnásobný objem dat u jednorázových roamingových balíčků určených pro zónu 1. V případě datového balíčku Internet Evropa S zákazník obdrží Internet v mobilu s datovým limitem 100 MB (dříve 50 MB) za cenu 100 Kč. V případě datového balíčku Internet Evropa M zákazník obdrží Internet v mobilu s datovým limitem 300 MB (dříve 150 MB) za 300 Kč. V případě datového balíčku Internet Evropa L zákazník obdrží Internet v mobilu s dato-

³ Společnost O2 si vyhrazuje právo dodatečně zpoplatnit poskytované služby v případě, kdy objem hovorů přesáhne 10 000 minut a počet SMS překročí 10 000 SMS za zúčtovací období.

⁴ Seznam zemí rozdělených do jednotlivých zón naleznete v ceníku [zde](#).

⁵ Do zóny 1 jsou zahrnuty všechny země EU, dále pak Švýcarsko, Lichtenštejnsko, Norsko a Island.

vým limitem 500 MB (dříve 250 MB) za 500 Kč.

O2 zveřejnilo dne 13. května hospodářské výsledky za první čtvrtletí 2015. Celkové konsolidované provozní výnosy O2 se meziročně zvýšily o 3,7 % na 11,2 mld. Kč. Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 25,6 %. Čistý zisk dosáhl výše 1,2 mld. Kč a vykázal tak růst o 106,1 %. O2 Slovakia nadále udržuje růstový trend a zvyšuje tak svůj podíl na finančních výsledcích skupiny.

Celkový počet mobilních zákazníků dosáhl k 31. březnu 2015 výše 5 013 000, počet zákazníků smluvních služeb se meziročně zvýšil o 1 % na 3 269 000. V prvním čtvrtletí 2015 v průměru odešlo 1,2 % tarifních zákazníků O2 (churn). V oblastech předplacených služeb došlo k meziročnímu poklesu o 4,7 % na 1 744 000 zákazníků. S neomezenými tarify rostl i nadále objem volání. Celkový mobilní hlasový provoz generovaný zákazníky O2 se v prvním čtvrtletí 2015 meziročně zvýšil o 2,1 % na 2 876 milionů minut.

T-Mobile

Společnost T-Mobile od 1. května navýšila maximálně dosažitelnou (teoretickou) rychlost stahování dat u služby (Pevný) Internet bez drátu z 8 Mbit/sekundu na 20 Mbit/sekundu. Od 17. května T-Mobile upravil paušální poplatek a velikost datového limitu u služeb Twist na týden a Twist na měsíc, nabízející Internet v mobilu pro předplacené karty. U služby Twist na týden došlo ke zdražení paušálu z 39 Kč/týden na 49 Kč/týden, současně se zvýšil datový limit ze 40 MB/týden na 50 MB/týden. Služba Twist na měsíc zdražila z 239 Kč/měsíc na 299 Kč/měsíc, současně vzrostl datový limit z 300 MB/měsíc na 500 MB/měsíc.

T-Mobile spustil dne 4. května komerční provoz technologie VoLTE (Voice over LTE) umožňující přenášet hlasové hovory prostřednictvím LTE sítě. Volání v LTE síti nespotřebává datový limit a není za něj účtován žádný příplatek, současně

(dokončení na str. 3)

dochází ke zkrácení doby spojení hovoru a zlepšení kvality poskytované služby. Podmínkou volání v LTE síti je mobilní zařízení podporující tuto technologii. Technologie VoLTE není v současné době určena zákazníkům s předplacenou službou Twist.

V průběhu května T-Mobile upravil podmínky pro stahování dat po vyčerpání datového limitu. U datových balíčků s datovým limitem do 50 MB⁶ dojde po překročení datového limitu k automatickému zablokování jakéhokoliv přenosu dat. V případě datových balíčků s datovým limitem vyšším než 50 MB si uživatel může vybrat, zda chce po vyčerpání datového limitu zablokovat přenos dat, pokračovat v přenosu dat sníženou rychlostí nebo dokoupit další objem dat.

T-Mobile zveřejnil dne 12. května hospodářské výsledky za první čtvrtletí roku 2015⁷. Při meziročním srovnání vzrostly tržby z mobilních a fixních služeb o 10,7 % na 6,6 miliard Kč, přičemž tržby z mobilních služeb v meziročním srovnání klesly o 6,3 % a dosáhly 4,4 miliardy Kč. Průměrný měsíční příjem na zákazníka (ARPU) meziročně klesl o 7,2 % na 245 Kč. Podíl útraty za datové služby na ARPU se meziročně zvýšil o 4 procentní body na 41 %.

K 31. březnu se počet mobilních zákazníků T-Mobile přiblížil k 6 milionům. Více než 3,5 milionu zákazníků (59 % z celkového počtu) používalo některý z paušálních tarifů, zbytek stále volá s předplacenou kartou. Zákazníci T-Mobilu provolali v mobilní síti v průměru 154 minut měsíčně, což je o 4,8 % více ve srovnání s předchozím měsícem. Jde o balíčky Internet v mobilu na den s datovým limitem 25 MB/24 hodin, Internet v mobilu na týden s datovým limitem 50 MB/týden, které jsou určeny pro majitele předplacených karet a datový balíček s datovým limitem 50 MB určený pro tarif S námi v sítích a S námi v síti.

⁷ Od prvního čtvrtletí 2015 společnost T-Mobile zveřejňuje konsolidované výsledky zahrnující GTS.

nání s loňským rokem. Rostl počet provolaných minut i zaslaných textových zpráv, nejvíce vzrostl objem přenesených dat (o 37,5 %), který dosáhl v úhrnu téměř 3 209 TB.



Společnost Vodafone přišla s limitovanou nabídkou v podobě nižších cen u vybraných hlasových tarifů. Zákazník, který si prostřednictvím eShopu Vodafone zakoupí hlasový tarif Red⁸ ve variantě se závazkem na 24 měsíců, obdrží slevu na tarif přibližně ve výši 13 %. V případě tarifu Red LTE zákazník zaplatí 655 Kč/měsíc (namísto 749 Kč/měsíc). Při využití tarifu Red LTE super zákazník zaplatí 874 Kč/měsíc (namísto 999 Kč/měsíc). V případě tarifu Red LTE premium zákazník zaplatí 1 311 Kč/měsíc (místo 1 499 Kč/měsíc).



Společnost UPC začala od 1. května nabízet nový tarif pro volání z pevných sítí Volám neomezeně. V rámci tarifu lze za 399 Kč/měsíc čerpat až 10 000 volných minut pro volání na pevné linky, mobily a mezinárodní volání v zóně 0 (např. sousední země) a po jejich vyčerpání zákazník zaplatí za jednu minutu 2,75 Kč. První minuta volání se účtuje celá, poté se volání účtuje po 30 sekundách. Novým zákazníkům přestala společnost UPC nabízet tarify pro volání Volám pevná a Telefon 200.

UPC provedlo v měsíci květnu cenové změny v nabídce služeb pevného připojení k Internetu. Za využití služby Internet 40⁹ zákazník zaplatí 579 Kč/měsíc (namísto 667 Kč/měsíc) a u služby Internet 120¹⁰ zá-

⁸ Konkrétně jde o tarify Red LTE, Red LTE super a Red LTE premium.

⁹ Tarif s rychlostí až 40 Mbit/s.

¹⁰ Tarif s rychlostí až 120 Mbit/s.

kazník zaplatí 729 Kč/měsíc (namísto 854 Kč/měsíc). Zákazník i nadále při uzavření závazku na 12 měsíců získává věrnostní slevu ve výši 200 Kč/měsíc bez ohledu na výši základního tarifu.

U balíčků služeb¹¹ byly v květnu upraveny ceny, v návaznosti na změnu cen základních služeb. Nabídka balíčků služeb zahrnuje příjem TV programů¹², z toho až 23 programů v kvalitě HD, a nově i přístup k audiovizuálním mediálním službám na vyžádání s názvem My Prime a službu Horizon Go. Pro balíčky služeb zůstává v platnosti možnost věrnostní slevy ve výši 300 Kč měsíčně při uzavření závazku na 12 měsíců.



Společnost Air Telecom upravila od 1. května ceny za hovory na speciální linky. Za hovor na linky s předvolbami 81, 83, 843 až 846 a 855 zákazník zaplatí 3,99 Kč/minutu (původní cena činila 4,72 Kč/minutu). Za hovor na linky s předvolbami 840 až 842 a 847 až 849 zákazník zaplatí 4,49 Kč/minutu (původní cena činila 5,45 Kč/minutu). Za hovor na linky s předvolbami 1180, 1181 a 1188 zákazník zaplatí 31,90 Kč/minutu (původní cena činila 21,76 Kč/minutu).

V průběhu května Air Telecom upravil nabídku služby Internet do notebooku. Zákazník si nově může zakoupit tarif Mobilní internet 2 GB s datovým limitem 2 GB za 189 Kč/měsíc ve variantě bez závazku, respektive za 119 Kč/měsíc se závazkem na 24 měsíců. V případě tarifu Mobilní internet 10 GB s datovým limitem 10 GB zákazník zaplatí 349 Kč/měsíc ve variantě bez závazku, cena tarifu se závazkem na 24 měsíců pak činí 249 Kč/měsíc.

¹¹ Balíček služeb zahrnuje kabelovou televizi, internet a telefon.

¹² Jde o více než 50 TV programů a u některých balíčků o více než 100 TV programů (viz [ceník](#)).

Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

5 / 2015

<p>CENTROPOL TELECOM nové cený informačních linek společnost: CENTROPOL ENERGY, a.s. síťový operátor: Vodafone</p>	<p>Dne 1. května upravil mobilní virtuální operátor CENTROPOL TELECOM ceny za volání na modré¹ a bílé² linky, a speciální³ linky s úvodním dvojcíslím 11. Za minutu volání na modré linky zákazník nově zaplatí cenu 1,50 Kč (dříve 5,50 Kč/minutu) a cenu 3 Kč/minutu (dříve 6,70 Kč/minutu) za volání na bílé linky. U speciálních linek došlo ke zdražení jedné minuty hovoru na úroveň 34,90 Kč (dříve 30 Kč/minutu).</p>
<p>EriMobile nové balíčky neomezeného volání společnost: Český bezdrát Mobile s.r.o. síťový operátor: Vodafone</p>	<p>Od 1. května nabízí mobilní virtuální operátor EriMobile nové doplňkové balíčky tzv. neomezeného⁴ volání v rámci ČR. Operátor zároveň snížil cenu doplňkového balíčku tzv. neomezeného volání do pevných a mobilních sítí v ČR na úroveň 480 Kč/měsíc (dříve 482,80 Kč/měsíc).</p>
<p>Relax Mobil nový ceník mobilních služeb společnost: Relax Mobil s.r.o. síťový operátor: T-Mobile</p>	<p>Od 1. května nabízí mobilní virtuální operátor Relax Mobil tarif VOLÁM pod novým názvem Relaxuj a tarif Relax Volání pod názvem „Relaxuj v síti zdarma“. Operátor dále rozšířil portfolio doplňkových datových balíčků o datové limity 150 MB, 300 MB, 1,2 GB a 1,5 GB a snížil ceny roamingových služeb. Operátor upravil ceník volání na speciální čísla v rámci ČR.</p>
<p>SAZKAmobil nový paušální tarif společnost: SAZKA a.s. síťový operátor: Vodafone</p>	<p>Od 1. května nabízí mobilní virtuální operátor SAZKAmobil nový paušální tarif s názvem Šťastný tarif 377 za cenu 377 Kč/měsíc. Tarif se skládá z volných jednotek v podobě 1 000 minut a datového balíčku 100 MB. Pro předplacenou kartu operátor rozšířil nabídku doplňkových datových balíčků o datový limit 100 MB za cenu 77 Kč/měsíc.</p>
<p>Šlágr mobil nový ceník mobilních služeb společnost: Relax Mobil s.r.o. síťový operátor: T-Mobile</p>	<p>K 1. květnu mobilní virtuální operátor Šlágr mobil snížil cenu tarifu Šlágr Super volání na úroveň 195 Kč/měsíc (dříve 225 Kč/měsíc) a rozšířil svoji nabídku o tarif Šlágr Stříbrné volání za cenu 255 Kč/měsíc. Nový tarif obsahuje tzv. neomezené volání a neomezené SMS v rámci vlastní „sítě“ a 150 minut a 50 SMS do všech ostatních mobilních sítí v rámci ČR. Operátor dále snížil cenu doplňkového datového balíčku 300 MB z původní výše 150 Kč/měsíc na úroveň 130 Kč/měsíc a rozšířil portfolio doplňkových datových balíčků o datové limity 150 MB, 500 MB, 1,2 GB a 1,5 GB a snížil ceny roamingových služeb. Operátor upravil ceník volání na speciální čísla v rámci ČR.</p>

1 81x, 83x, 843, 844, 845, 846, 855 xxx xxx

2 840, 841, 842, 847, 848, 849 xxx xxx

3 Informační linky 1180, 1181, asistenční služby 1188, 11xx.

4 Nelze využít pro Call Centra a obdobné typy hovorů. U balíčků je zároveň uplatněno omezení do maximální výše celkového měsíčního limitu zvoleného zákazníkem při objednání dané služby od operátora.

Analýzy trhů

Trh č. 4 – velkoobchodní (fyzický) přístup k infrastruktuře sítě (včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnického vedení) v pevném místě a trh č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací

ČTÚ zveřejnil 26. května na internetových stránkách ČTÚ vý-

sledky veřejné konzultace návrhu rozhodnutí o uložení povinností společnosti O2 na základě výsledku analýzy bývalého relevantního trhu č. 4 a trhu č. 5. Současně odeslal návrhy rozhodnutí k připomínkám na Úřad pro ochranu hospodářské soutěže.

Trh č. 6 – Velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k

zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity

ČTÚ zveřejnil 26. května na internetových stránkách ČTÚ výsledky veřejné konzultace návrhu rozhodnutí o uložení povinností společnosti O2 na základě výsledku analýzy bývalého relevantního trhu č. 6. Současně odeslal návrh rozhodnutí k připomínkám na Úřad pro ochranu hospodářské soutěže.

Dne 20. května nabylo právní moci rozhodnutí o stanovení podniku s významnou tržní silou na [relevantním trhu č. 6](#). Společnost O2 byla stanovena jako podnik s významnou tržní silou na segmentu A, který zahrnuje velkoobchodní koncové úseky pronajatých okruhů s rychlostí nepřevyšující 2 Mbit/s bez ohledu na použité přenosové prostředky signálu.

Rychlý mobilní internet nezpůsobuje vážnější potíže s rušením televizního signálu

Loni v březnu odstartoval zkušební provoz sítí LTE v pásmu 800 MHz. Tato technologie umožňuje mobilní vysokorychlostní připojení k internetu, a tedy výrazně zvyšuje kapacitu mobilních sítí. Kromě nesporných přínosů se lze ovšem také ve zcela výjimečných případech setkat s rušením televizního příjmu, a to zejména v blízkosti základnových stanic LTE pracujících v pásmu 800 MHz, které sousedí s horním okrajem kmitočtového pásma digitální televize.

Pravděpodobnost rušení příjmu se zvyšuje v oblastech příjmu televizních kanálů 59 a 60, v oblastech s nižší úrovní signálu DVB-T při použití aktivní pokojové či jakékoliv jiné náhražkové antény, při použití televizní antény se zesilovačem signálu, zejména širokopásmovým, případně při nevhodné konfiguraci či závadě televizního anténního systému.

ČTÚ přijal řadu preventivních opatření, aby případům rušení signálu předcházel. Mezi ně patří:

- stanovení povinného minimálně dvouměsíčního zkušebního provozu každé základnové stanice před jejím uvedením do trvalého provozu

- povinnost splnit technické parametry budované mobilní sítě v pásmu 800 MHz tak, jak je stanoví mezinárodní normy,

- možnost změnit technické parametry stanice na základě výsledků zkušebního provozu,

- povinnost operátorů sítí LTE předávat ČTÚ seznam základnových stanic aktuálně provozovaných ve zkušebním provozu,

- povinnost držitele oprávnění učinit veškerá nezbytná opatření k odstranění vzniklé nekompatibility, včetně vypnutí svého vysílače zařízení tak, aby provoz ostatních rádiových zařízení nebyl nijak negativně ovlivněn;

ČTÚ přistoupil také k organizačním a technickým opatřením pro zajištění hladkého průběhu šetření hlášení televizních diváků týkajících se rušení. Mezi ně se řadí:

- vytvoření pracovní skupiny složené ze zástupců operátorů televizních sítí, operátorů sítí LTE a ČTÚ k řešení problémů souvisejících s výstavbou sítí LTE,

- zřízení informační stránky na webu ČTÚ (<http://www.ctu.cz/>

[ctu-informuje/problematika-souvisejici-s-provozem-siti-lte.html](http://www.ctu.cz/ctu-informuje/problematika-souvisejici-s-provozem-siti-lte.html)),

- experimentální ověření dopadu provozu sítí LTE v pásmu 800 MHz na příjem digitální televize (které nepotvrdilo riziko četného rušení TV příjmu),

- zpracování postupu při šetření rušení rádiového příjmu (<http://www.ctu.cz/ctu-informuje/jak-postupovat/radiove-ruseni/postup-pri-setreni-ruseni-radioveho-prijmu-provozem-vysilacich-radio-nych-zarizeni-sirokopasmo-nych-mobilnich-radiokomunikacnich-siti.html>),

www.ctu.cz/ctu-informuje/jak-postupovat/radiove-ruseni/postup-pri-setreni-ruseni-radioveho-prijmu-provozem-vysilacich-radio-nych-zarizeni-sirokopasmo-nych-mobilnich-radiokomunikacnich-siti.html),

- zaslání dopisu s podrobnými informacemi o problematice související s provozem sítí LTE organizacím Sdružení místních samospráv ČR, Svazu měst a obcí ČR a Asociaci krajů ČR,

- proškolení servisních firem v problematice odstraňování rušení LTE,
- přijetí opatření, která napomohou rychle prošetřit nahlášené případy rušení.

ČTÚ prověřuje všechny nahlášené případy a zjišťuje příčiny rušení. Z dlouhodobých statistik vyplývá, že u většiny závad je příčinou pouze nedostatečný televizní signál, event. je závada na straně přijímacích zařízení televizních diváků.

Z prováděných šetření rušení televizního příjmu identifikoval úřad ke konci května 2015 **32% závad na straně přijímacích zařízení posluchačů, v 19% případů žádné rušení nebylo zjištěno a příči-**

nou byla většinou nedostatečná úroveň signálu v místě příjmu a ve 49% je zjištěna jako zdroj rušení BTS LTE.

Postup při odstraňování rušení je nastaven tak, aby byli televizní diváci co nejméně rušením zasaženi. Více viz: <http://www.ctu.cz/cs/download/radiove-ruseni/postup-setreni-ruseni-radioveho-prijmu-provozem-lte-24-03-2014-upraveny.pdf>

Přehled počtu přijatých hlášení na rušení DVB-T od televizních diváků, počtu rušících a počtu provozovaných základnových stanic (BTS, resp. eNodeB) LTE v pásmu 800 MHz uvádí následující tabulka:

Za měsíc	Přijato hlášení	Rušících BTS	BTS v provozu	Počet rušení na 100 BTS
leden 2015	246	76	3111	2,44
únor 2015	242	107	3346	3,19
březen 2015	213	113	4606	2,45
duben 2015	178	88	4644	1,89
květen 2015	169	65	4678	1,38

Z výše uvedeného přehledu vyplývá, že i navzdory spouštění nových vysílačů nepřibývá počet hlášených případů rušení. Důvodné je přitom zhruba každé druhé hlášení (polovina oznámených problémů s příjmem signálu nesouvisí se spouštěním sítí LTE).

Další informace poskytnou odborníci na tuto problematiku, jejichž kontaktní údaje jsou uvedeny zde: <http://www.ctu.cz/ctu-informuje/problematika-souvisejici-s-provozem-siti-lte/kontakty-na-odborne-pracovniky-ctu.html>.

ČTÚ očekává, že v důsledku pokračující výstavby sítí LTE pravděpodobně dojde k dalšímu mírnému nárůstu počtu případů rušení televizního příjmu sítěmi LTE. Úřad je proto připraven realizovat všechna výše uvedená opatření a minimalizovat tak dopad na televizní diváky.

ČTÚ v květnu zkontroloval...

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SR	Počet vyd. roz. *)	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkové	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	3								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	16								
3. Výkon komunikačních činností bez osvědčení	1		1	3			3	29000	
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	32	19	12	13			24	116500	
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přifazovaných prostředků	0	0	0	0			0	0	
b) k poskytování služeb elektronických komunikací	0	0	1	1			12	5000	
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)	32	19	11	12			12	111500	
5. Kontrola rádiových kmitočtů	223	5	0	6	7		7	93000	
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání	5	0	0	0	0		0	0	
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů	6	0	0	0	0		0	0	
c) zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	212		0	0	1		1	1000	
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			7667	14261	3928	7688		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu	0			1	2	1	0		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyučování cen za služby	0			12	8	3	1		
ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)	0			0	0	0	0		
bab) přístupu k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)	0			0	0	0	0		
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)	0			7652	14247	3924	7687		
d) ostatní	0			2	4	0	0		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK								4	40000
9. Ostatní	10		2	17	24			18	1058500
CELKEM	271		21	7705	14312	3928	7688	56	1337000

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

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

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů – ČTÚ provedl šest kontrol využívání kmitočtů v letecké službě. Kontrolami nezjistil žádné závady.

...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 celkem 27 kontrol. V 19 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy, které řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků, a ve věci zahájil či zahájil správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění – ČTÚ provedl celkem čtyři kontroly zaměřené na subjekty využívající kmitočty bez oprávnění nebo po skončení jeho platnosti. Ve čtyřech případech zjistil využívání kmitočtů mimo pásma stanovená ve všeobecném oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12. V těchto případech zahájil správní řízení.

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

celkem 212 místních šetření. Ukončil šetření 178 případů rušení DVB-T příjmu včetně rušení STA, pět případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, jeden případ rušení meteoradaru, 16 případů rušení veřejných mobilních sítí GSM a UMTS a šest případů rušení zařízení krátkého dosahu. Jako zdroje rušení identifikoval 65 základnových stanic LTE provozovaných v pásmu 800 MHz (viz další odstavec), čtyři opakovače GSM, dvě zařízení Wi-Fi a jeden telefon DECT v normě USA.

...zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz – k 31. 5. 2015 bylo ve zkušebním provozu 1165 základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz, v trvalém provozu pak 3513 BTS. V květnu bylo přijato 169 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize (včetně rušení STA a TKR) a ukončeno šetření 178 případů. V 65 případech byla jako zdroj rušení zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz.

...přenositelnost telefonních čísel – kontrola probíhala od března do dubna 2015 u společností T-Mobile, Vodafone a O2. Zaměřila se na dodržování § 34 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích a opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností tele-

fonních čísel. V rámci kontroly bylo dále zjišťováno, s kterými virtuálními operátory mají kontrolovaní síťoví operátoři uzavřen velkoobchodní smluvní vztah a zda mají smluvně ošetřeno zajištění podmínek přenositelnosti čísel v souladu s příslušnými právními předpisy. U kontrolovaných subjektů nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky.

...dodržení informačních povinností podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích z důvodu změny smluvních podmínek – u společnosti O2 ČTÚ zahájil kontrolu dodržení informačních povinností. Účastníci, kteří jsou ve smluvním vztahu se společností O2, byli ve vyučování rozesíláném v měsíci březnu 2015 vyrozuměni o změně způsobu oznamování změn smlouvy ze strany společnosti O2 a o změně způsobu objednávání z aktuální nabídky volitelných služeb. Ukončení kontroly se předpokládá v měsíci červnu.



Poštovní služby

V květnu ČTÚ provedl celkem 27 místních šetření prověřujících, zda poštovní provozovatelé mají řádně zveřejněné poštovní podmínky a zda jsou v zákonné lhůtě nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změny poštovních podmínek zveřejněné informace o změně poštovních podmínek, a to na každé provozovně a na webových stránkách. Dále úřad ověřoval dodržení některých kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 Sb., především pak dostupnost pošt, informací o otevírací době pošt. V rámci těchto místních šetření nezjistil žádná pochybení. V květnu také vydal ČTÚ výzvu ke změně poštovních podmínek ve smyslu § 6 odst. 4 zákona o poštovních službách, ve vztahu k ustanovením poštovních podmínek stanovícím minimální věkovou hranici pro některé úkony spojené s dodáváním doporučených poštovních zásilek.

ČTÚ na straně spotřebitele

V průběhu května 2015

- ♦ ČTÚ zahájil **7 667** správních řízení, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci peněžitého plnění a návrhů na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.
- ♦ ČTÚ vydal **14 261** rozhodnutí ve věci,
- ♦ z toho **14 247** rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

V květnu udělil ČTÚ pokutu 1 000 000 Kč společnosti Vodafone za používání nekalých obchodních praktik. Ty spočívaly v automatickém aktivování zpoplatněné služby dodatečného datového balíčku u všech účastníků, kteří vyčerpali svůj základní datový tarif. Rozhodnutím uložil ČTÚ společnosti

Vodafone rovněž povinnost odstranit ze smluvních podmínek ujednání, na jejichž základě by byla oprávněna automaticky obnovovat datový limit a za tato automatická obnovení účtovat cenu. Rozhodnutí zatím není pravomocné.

K automatickému aktivování dodatečného datového balíčku po vyčerpání

základního objemu dat přistoupila v měsíci květnu i společnost O2. Vzhledem k obdobné povaze obou služeb provádí ČTÚ v současné době šetření a kontrolu v dané věci také u společnosti O2 s cílem prověřit, zda i v tomto případě nedochází k uplatňování agresivních obchodních praktik vůči účastníkům.

ČTÚ rovněž prověřuje změny v uplatňování FUP u společnosti T-Mobile při vyčerpání datového limitu. Oproti svým konkurentům T-Mobile data automaticky neobnovuje, avšak u některých tarifů po vyčerpání datového limitu poskytování služby po zbytek zúčtovacího období zcela přeruší (oproti dřívějšímu snížení rychlosti). ČTÚ upozorňuje spotřebitele, aby se především zajímali o to, jaké ujednání směrem k uplatnění FUP mají ve své smlouvě, popřípadě aby se při nákupu nového tarifu řádně seznámili s podmínkami FUP k novému datovému balíčku.

Telekomunikační regulace v EU

Dne 6. května 2015 zveřejnila Evropská komise Strategii pro jednotný digitální trh v Evropě, která zahrnuje podrobné plány na vytvoření jednotného digitálního trhu, jenž je jednou z priorit EK. Strategie obsahuje soubor cílených opatření, jež mají být předložena do konce příštího roku.

Tvoří ji tři pilíře:

zlepšení přístupu spotřebitelů a podniků k digitálnímu zboží a službám on-line v celé Evropě:

- a) příprava pozměněného [legislativního návrhu pravidel](#) pro zjednodušení přeshraničního elektronického obchodu do konce roku 2015
- b) přezkum [nařízení](#) o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele
- c) zavedení opatření k vyšší transparentnosti cen a posílení regulačního dohledu v oblasti doručování zásilek v první polovině roku 2016
- d) příprava legislativních návrhů na ukončení neodůvodněného zeměpisného blokování tzv. geoblocking, mohla by sem patřit změna [rámce pro elektronické obchodování](#) a rámce stanoveného v článku [20 směrnice o službách](#)
- e) zahájení antimonopolního šetření podmínek hospodářské soutěže v sektoru elektronického obchodu
- f) příprava legislativních návrhů k reformě autorského práva

- g) přezkum [směrnice o družicovém vysílání a kabelovém přenosu](#)
- h) příprava legislativních návrhů ke snížení administrativní zátěže podniků plynoucí z různých režimů DPH

vytvoření vhodných podmínek pro rozvoj digitálních sítí a služeb:

- i) příprava legislativních návrhů na revizi předpisů EU v oblasti telekomunikací
- j) přezkum [směrnice o audiovizuálních mediálních službách](#)
- k) komplexní analýza úlohy on-line platforem na trhu, přezkum boje s nedovoleným obsahem na internetu
- l) přezkoumání [směrnice o ochraně soukromí v oblasti elektronických komunikací](#) do konce roku 2015
- m) návrh spolupráce s průmyslovým odvětvím v oblasti kybernetické bezpečnosti

maximalizace růstového potenciálu evropské digitální ekonomiky.

- n) návrh evropské iniciativy pro volný tok dat, což znamená volný pohyb dat v EU, zahájení iniciativy evropského cloud computingu

o) definování priorit pro normy a interoperabilitu v oblastech jednotného digitálního trhu

p) vytvoření nového akčního plánu v oblasti elektronické veřejné správy v celé EU a tím snížení byrokratické zátěže.

V květnu bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno:

- [Sdělení Komise v rámci provádění směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES ze dne 15. prosince 1997 o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby.](#)
- [Oprava doporučení Komise 2014/710/EU ze dne 9. října 2014 o relevantních trzích produktů a služeb v odvětví elektronických komunikací, které připadají v úvahu pro regulaci ex ante podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro síť a služby elektronických komunikací.](#)
- [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2015/758 ze dne 29. dubna 2015 o požadavcích na schválení typu pro zavedení palubního systému eCall využívajícího linku tísňového volání 112 a o změně směrnice 2007/46/ES.](#) Nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení.

Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených České poště, s.p., za rok 2014

Český telekomunikační úřad vydává každoročně zprávu, ve které shrnuje, jakým způsobem Česká pošta jako držitel poštovní licence plní povinnosti, které jí ukládá zákon o poštovních službách. Celé znění zprávy lze najít [zde](#).

Ze zprávy vyplývá, že Česká pošta své zákonné povinnosti vyplývající jí z udělené poštovní licence v roce 2014 průběžně plnila. Při poskytování nejen základních služeb se však nevyvarovala některých nedostatků, které jsou uvedeny níže.

Poskytování základních služeb

Česká pošta poskytovala své služby již druhým rokem na liberalizovaném trhu poštovních služeb. Konkurenční prostředí však nemělo zásadní dopad na její činnost, respektive na výskyt nedostatků, a to obecně zejména v oblasti dodávání poštovních zásilek. Stav a postupný rozvoj konkurenčního prostředí na trhu poštovních služeb se odrazil v objemech poskytovaných základních služeb. U základních služeb, dříve označovaných jako obyčejné zásilky, došlo v roce 2014 k dalšímu poklesu objemů, který byl způsoben stále postupujícím nahrazováním klasických listovních zásilek jinými produkty, zejména produkty elektronických komunikací (mobilní a internetová komunikace, sociální sítě, apod.). U balíků (v rámci základních služeb u obyčejného balíku a cenného balíku) byl pokles objemů způsoben v důsledku substituce těchto služeb produkty poskytovanými v komerčním režimu, ať již samotnou Českou poštou nebo jinými provozovateli, a to zpravidla službami s přidanou hodnotou a garantovanou dobou dodání, ale nezřídka ve vyšší cenové hladině.

Základní služby, jejichž poskytování je Česká pošta z titulu udělené poštovní licence povinná zajistit, jsou uvedeny na [internetové stránce](#) Úřadu.

Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek v rámci základních služeb

V následující tabulce je zobrazen vývoj počtu přepravených vnitrostátních poštovních zásilek v rámci základních služeb. Služba obyčejná zásilka, která byla základní službou do roku 2012, se od roku 2013 rozlišuje na službu poštovní zásilka do 2 kg, poštovní balík do 10 kg a na poštovní zásilku do 7 kg pro nevidomé osoby, jak je patrné z tabulky. V tabulce je nově sledován i počet doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby.

Základní služby poskytnuté Českou poštou (v tisících ks) (2010 – 2014)

Ukazatel	2010	2011	2012	2013	2014
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg (obyčejných zásilek)	515 494	472 366	406 599	337 731	291 204
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg (obyčejných zásilek)				1 331	964
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)				76	62
Počet přepravených doporučených zásilek do 2 kg	101 641	84 036	88 418	80 676	79 132
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	n/a ¹	n/a	n/a	14	14
Počet přepravených cenných zásilek do 10 kg (balíků)	10 141	8 381	6 988	5 216	4 369
Počet přijatých poštovních poukázek	73 503	65 426	59 722	52 585	46 820

¹ Za sledované období nejsou údaje k dispozici.

Zdroj: Česká pošta

Dlouhodobě se projevuje trend poklesu přepravených poštovních zásilek u všech základních služeb. Tato změna je nejvíce patrná u počtu přepravených obyčejných zásilek, u nichž dochází každý rok k po-

klesu objemu přepravy v průměru o 10,38 %.

Protože od roku 2013 došlo k rozdělení jedné základní služby (obyčejné zásilky) nově do tří samostatných základních služeb, znázorňuje graf vývoj těchto základních služeb – poštovních zásilek do 2 kg, poštovních balíků do 10 kg a poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby za dvě období, kdy již byly tyto služby sledovány samostatně. Z grafu č. 1 na následující straně je patrné, že u všech těchto základních služeb došlo k ročnímu poklesu objemu přepravených poštovních zásilek.

Reklamacie přijaté Českou poštou

Doporučení Úřadu zákazníkům České pošty, aby ve větší míře využívali při zjištěných nedostatcích možnosti reklamací, se

pak promítlo v roce 2014 i do nárůstu absolutního počtu uplatněných reklamací. V té souvislosti rovněž došlo i k mírnému nárůstu (19 případů v roce 2014 oproti 14 případům v roce 2013) při podání námitek proti vyřízení reklamace u Úřadu.

V následující tabulce je v členění podle věcného důvodu uveden počet stížností a podání týkajících se základních služeb, které obdržela Česká pošta od svých zákazníků v porovnání s rokem 2013.

Podání zákazníků týkající se základních služeb

Podání zákazníků týkající se základních služeb v roce	2013	2014
Celkem	1 850	2 481
v členění na dodávání poštovních zásilek	1 654	2 231
nespokojenost s vyřizováním reklamací	32	42
poštovní zásilky do/ze zahraničí	109	142
poštovní poukázky	55	66

Zdroj: Česká pošta

Z výše uvedené tabulky je zřejmé, že oproti roku 2013 došlo v roce 2014 k nárůstu počtu podaných stížností o 34 %. Česká pošta není schopna odlišit některé typy podání požadované vyhláškou č. 433/2012 Sb. Z toho důvodu není tabulka kompletní.

Stížnosti na Českou poštu

V roce 2014 došlo k poměrně výraznému nárůstu absolutního počtu podání, která Úřad evidoval a řešil. Jednalo se celkem o 584 případů, z toho 279 případů se týkalo základních služeb, oproti 241 případům (166 základní služby) v roce 2013. Došlo tak v roce 2014 v meziročním srovnání k nárůstu o 142 %, respektive k nárůstu o 68 % u podání týkajících se základních služeb.

Správní řízení

V roce 2014 Úřad podle § 37a zákona o poštovních službách České pošty uložil rozhodnutími v řízení o správním deliktu celkem 41 pokut v souhrnné výši 1 784 600 Kč. Z toho 28 rozhodnutí v celkové výši 939 600 Kč nabylo v roce 2014 právní moci. Z předchozích let bylo v roce 2014 ještě dokončeno šest pravomocně skončených pokut v celkové výši 7 490 000 Kč.

Závažnějšími případy porušení právních povinností Českou poštou byly ty, kdy Česká pošta jako provozatel

poštovních služeb zacházela s poštovními zásilkami v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou s odesílateli. Mezi taková neomluvitelná deliktní jednání Úřad řadí zjištění volně pohozených poštovních zásilek bez jakéhokoli zabezpečení.

tyto dva spory týkající se přístupu do sítě České pošty do konce roku 2014 s konečnou platností rozhodnuty a ukončeny.

Změny v poštovní síti

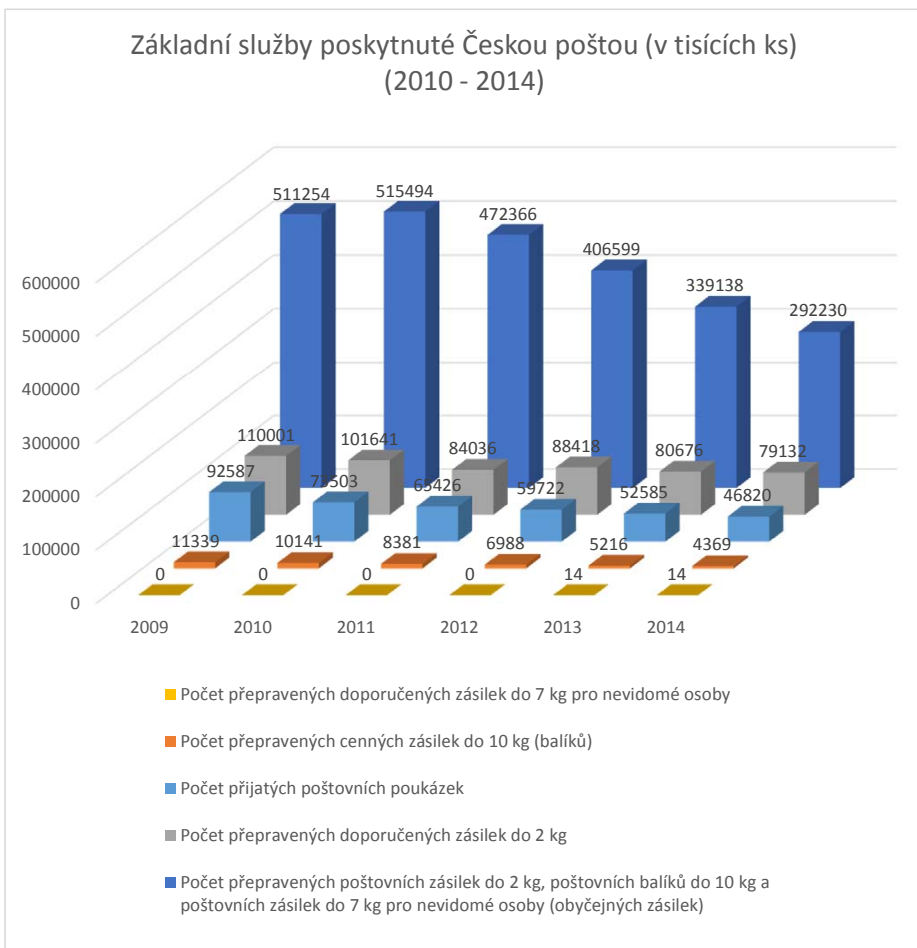
Postupující optimalizace vlastní poštovní sítě s sebou i v roce 2014 nesla některé negativní jevy, jejichž dopad byl předmětem kritiky zákazníků České pošty. Jednalo se zejména o soustředování dodávání poštovních zásilek do nově budovaných poštovních dep, o rušení některých poboček, dočasné uzavírání poboček či změny v jejich otevírací době.

Měření přepravních dob a dostupnost základních služeb

Kvalitativní ukazatel pro měření přepravních dob Česká pošta

5 / 2015

Základní služby poskytnuté Českou poštou (v tisících ks) (2010 - 2014)



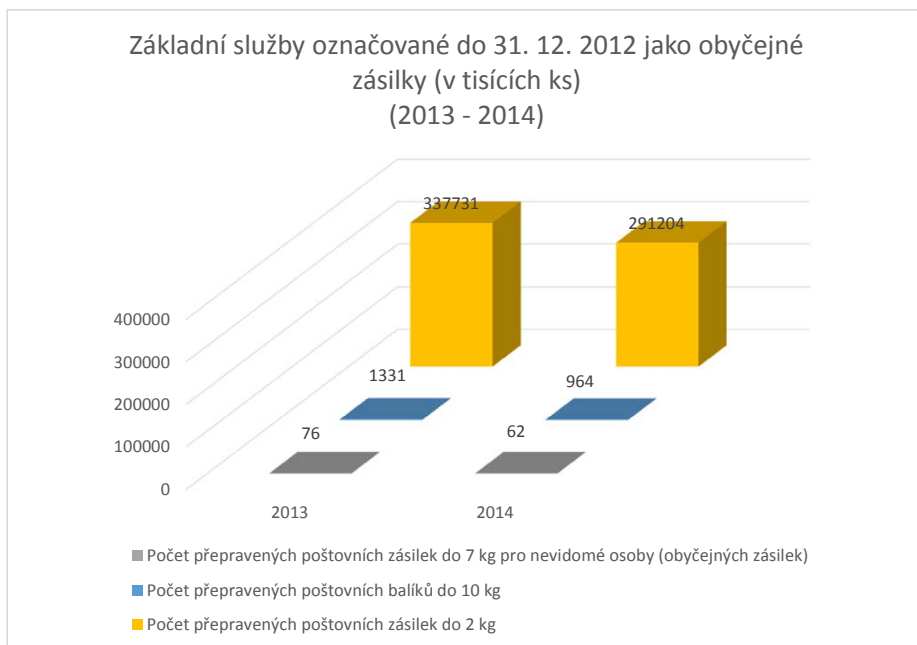
Graf č. 1: Základní služby poskytnuté Českou poštou (2010–2014)

V roce 2014 Úřad rozhodoval dva spory týkající se přístupu k poštovní infrastruktuře podle § 34 zákona o poštovních službách zahájené na návrhy provozovatelů poštovních služeb. V obou případech nebyly

v roce 2014 v celkovém souhrnu splnila, a to i přesto, že řada podání zákazníků se týkala právě nedodržení závazné doby dodání poštovních zásilek, tj. dodání druhý pracovní den po dni poštovního

podání. Tento zdánlivý paradox má příčinu v tom, že měření podle normy ČSN EN 13850 se provádí pouze u obyčejných zásilek o hmotnosti do 50 g.

I přes některé dílčí nedostatky zajistila Česká pošta dostupnost základních služeb v roce 2014 v souladu s vyhláškou č. 464/2012 Sb., k čemuž přispěla i komunikace s dotčenými regiony a obcemi při přípravě a realizaci případných změn.



Graf č. 2: Srovnání počtu přepravených tzv. obyčejných zásilek

Měsíční monitorovací zpráva - květen 2015

© Český telekomunikační úřad
 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.