

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

11/2018

DOMNĚNKA POCTIVOSTI

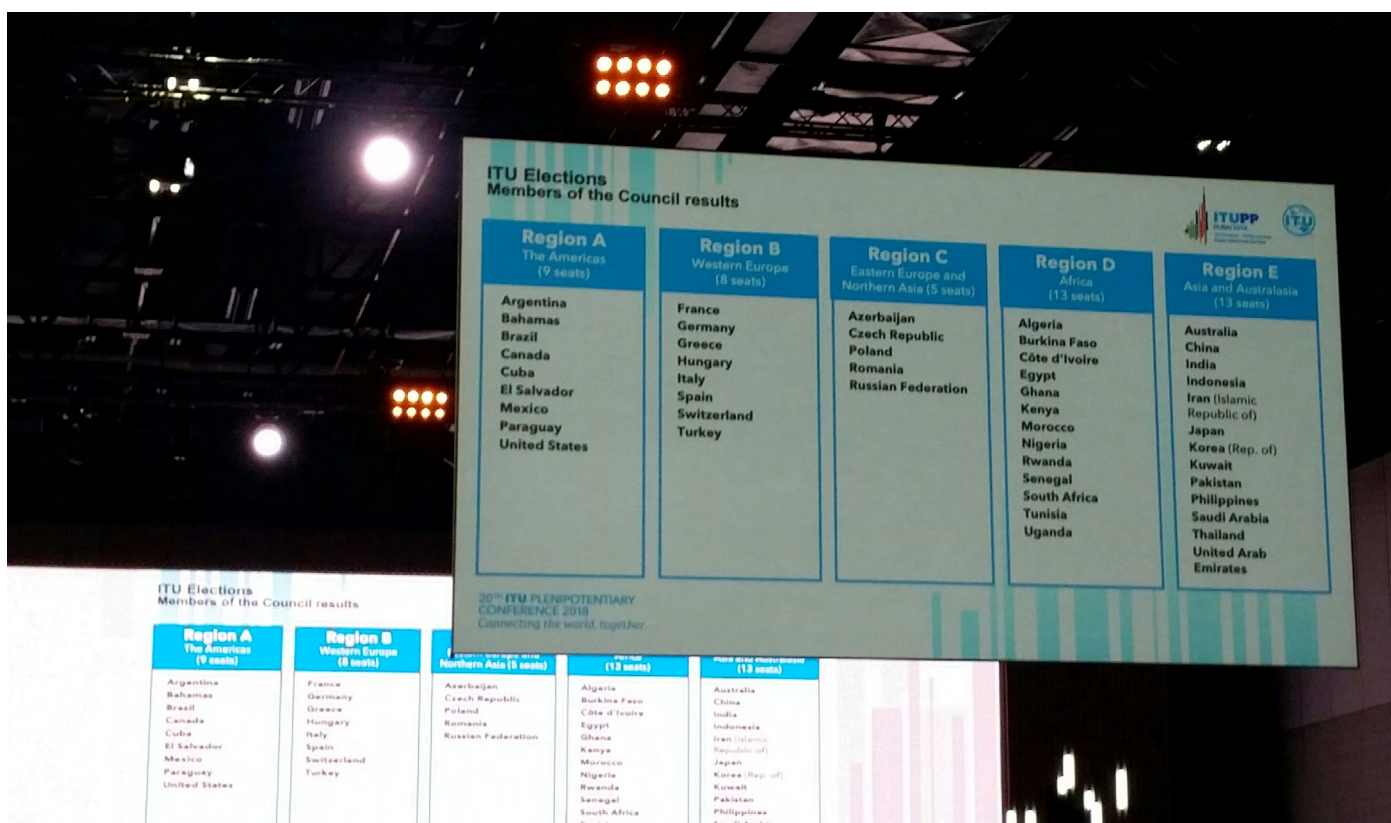
chrání reklamujícího. Podrobnosti o rozhodovací praxi ČTÚ na str. 2.

16 NOVĚ SPUŠTĚNÝCH VYSÍLAČŮ

zlepší příjem terestrického signálu v přechodové síti DVB-T2. Více na str. 5

115 STÍŽNOSTÍ NA VYÚČTOVÁNÍ

řešil ČTÚ ve III. čtvrtletí. Detaily v příloze na str. 6-11.



ČR zvolena členem Rady ITU. Česká republika byla se ziskem 112 hlasů zvolena do Rady Mezinárodní telekomunikační unie. Rada ITU slouží jako řídicí orgán ITU ve čtyřletých obdobích mezi konferencemi vládních zmocněnců.

TELEGRAFICKY

ČTÚ zveřejnil zprávu o vývoji trhu elektronických komunikací

[Zpráva](#) se zabývá vývojem od roku 2012 do roku 2017. Vyplyvá z ní například, že průměrná maloobchodní cena za minutu hlasového volání za toto období klesla na méně než polovinu, nebo že 72 % uživatelů přistupuje k internetu přes datový paušál. Podklady k jednotlivým grafům ve zprávě jsou [zveřejněny](#) ve formátu otevřených dat.

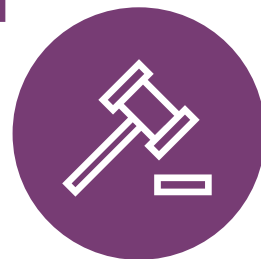
Připojili jsme se k podpoře Dne válečných veteránů

ČTÚ se rozhodl připojit k podpoře sbírky ke Dni válečných veteránů. Květy vlčích máků bylo možné získat v pražském sídle úřadu. Výtěžek z prodeje vlčích máků, které dříve zdobily hroby padlých, pomůže zaznamenat vyprávění vojáků z 2. světové války.

BEREC představil pracovní program na příští rok

Stakeholder forum sdružení evropských regulátorů BEREC 17. října projednalo priority této organizace na příští rok. Promítne se do nich i nařízení o BERECu, které vstoupí v platnost na přelomu roku a přeneše na sdružení celou řadu nových úkolů.

Při posuzování reklamace platí domněnka poctivosti



Pokud adresát nebo odesílatel reklamují poškozenou zásilku, nemusejí vždy prokazovat, že k poškození zásilky došlo v průběhu poštovní přepravy, a ne před jejím podáním nebo až po doručení. Uplatní se totiž domněnka poctivosti zakotvená v § 7 občanského zákoníku, dle které se má za to, že ten, kdo jednal určitým způsobem, jednal poctivě a v dobré víře. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí o námitkách proti vyřízení reklamace vad poštovní služby, kterou uplatnil odesílatel balíku s monitorem.

Ač byla zásilka odeslána jako křehká, při doručení měl monitor prasklý displej. Reklamací Česká pošta zamítla z důvodu údajně nedostatečného balení zásilky, které musí být přiměřené povaze a hmotnosti věcí tvořících obsah, způsobu a délce přemístování poštovní zásilky, a způsobu, jakým se s poštovní zásilkou bude během poštovní přepravy manipulovat.

§ 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, stejně jako článkem základních poštovních podmínek: „*pokud provozovatel nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát oprávněn podat u úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace...*“.

Po dodání zásilky přechází právo na náhradu škody na adresáta. Článek

SPRÁVNÍ ORGÁN VYCHÁZÍ Z PŘEDPOKLADU POCTIVÉHO JEDNÁNÍ ODESÍLATELE I ADRESÁTA, NENÍ-LI VÁŽNÝ DŮVOD SE DOMNÍVAT, ŽE POCTIVĚ NEJEDNALI.“

Ve správním řízení dále doplnila svou argumentaci o tvrzení, že odesílatel neprokázal, že obsah zásilky nebyl poškozen před jejím odesláním a že v konkrétním případě může být návrhovatelem v námitkovém řízení pouze ta osoba, která práva z vadného plnění a případně také právo na náhradu škody předtím u pošty uplatnila (buď odesílatel, nebo adresát).

ČTÚ se v řízení napřed vypořádal s námitkou nedostatku aktivní legitimace k podání námitky proti vyřízení reklamace odkazem na ustanovení

45 odst. 1 základních poštovních podmínek stanoví, že odesílatel může své právo na náhradu škody postoupit jen písemně a jen adresátovi a adresát může své právo na náhradu škody postoupit jen písemně a jen odesílateli. V daném případě adresát postoupil své právo na náhradu škody odesílateli dopisem, v němž s postoupením práva vyslovili oba souhlas svými podpisy. K platnému postoupení práva na náhradu škody přitom postačuje, dojde-li k němu prokazatelně až v průběhu správního řízení.

Odesílatel následně doložil fotodokumentaci prokazující stav monitoru před jeho odesláním a po jeho poškození. I bez toho však by jeho námitka byla úspěšná. Vychází se totiž z presumpce poctivého jednání odesílatele i adresáta. Jinak by to předpokládalo, že se buď odesílatel, nebo adresát dopustili přestupku či dokonce trestného činu podvodu (v závislosti na výši škody). K odeslání nebo reklamaci předmětné zásilky by museli nutně přistoupit s vědomím, že obsah je pravděpodobně poškozený a že se na úkor jiného obohacují tím, že jej uvádějí v omyl nebo mu zamlčují podstatné skutečnosti. Z obsahu spisu ale nevyplynuly žádné skutečnosti, které by nepoctivému jednání těchto dvou subjektů nasvědčovaly; nelze se domnívat, že by se adresát nebo odesílatel takto zavrženého jednání dopustili, nejsou-li pro to vážné důvody.

ČTÚ konstatoval, že balení předmětné zásilky je odpovídající pro jeho poštovní přepravu. Monitor obalený v mirelonové folii byl vložen do polystyrenové výplně o síle 1,5 až 5 cm a uložen v originální kartonové krabici přelepené izolepou. Úřad v námitkovém řízení vyhověl návrhu a uložil České poště uhradit škodu odpovídající udané ceně zásilky ve výši 3.770 Kč.



20.11. [EU Events](#), Brusel

21.11. lhůta pro uplatnění připomínek ve [veřejné konzultaci BEREC k problematice Data economy](#)

21.-23.11. 5G konference „Communications, Results, Connectivity“, Sofia

26.11. Konference Innovation Day, Praha

27.-28.11. [ECTA Regulatory Conference 2018](#), Brusel

5.-7.12. 37. plenární zasedání [BEREC](#) v Praze

O2 FAMILY

O2 Family zveřejnilo nové obchodní podmínky účinné od 1. 12. 2018. Úpravy se týkají nakládání s osobními údaji účastníků – uvedení do souladu se zák. č. 101/2000 Sb., a s Nařízením EP a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a části Závěrečná ustanovení, kde je upraven postup zveřejňování informací o změnách smluvních podmínek a právo účastníka ukončit bez sankce smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, pokud ji neakceptuje. Dále došlo ke zlevnění cen spojovacích poplatků u roamingového balíčku Volání bez hranic (o 1 Kč).

VODAFONE

Také Vodafone vydal s platností od 24. 10. 2018 nový ceník tarifů a služeb. V rámci tzv. Kombinované nabídky umožňuje za příplatek navýšit základní měsíční datový objem u některých tarifů o 10 GB, u jiných až o 40 GB. Dále lze přikoupit navýšení rychlosti pevného internetu o 100 Mbit/s. V ceníku byla pro službu Pevný internet odebrána cena za službu se závazkem pro nového zákazníka a položka cena Úhrada za informaci – Provozní a lokalizační údaje.

NORDIC TELECOM

Nordic Telecom vydal s platností od 1. 10. 2018 nové obchodní podmínky datových služeb (úprava údajů dle nařízení EP a Rady (EU) 2015/2120 a nový ceník. V něm byla doplněna služba přístupu k internetu Nordic 5G a došlo ke změnám u jiných služeb (TV, roamingové volání, u mobilních tarifů). Doplněno bylo ustanovení Ostatní ceny/poplatky, kde je nově zakotvena smluvní pokuta za prodlení s úhradou vyúčtování delší než 60 dnů ve výši 2 000 Kč.

Úhrady na univerzální službu

ČTÚ vydal 8. listopadu rozhodnutí o úhradě ztráty z poskytování zvláštních cen za rok 2017 ve výši 74 720 929,50 Kč. Společnost O2 předložila žádost o úhradu ztráty dne 30. července 2018. ČTÚ ověřoval, zda předložený výpočet odpovídá nařízení vlády č. 109/2008 Sb., v platném znění¹, a zda ztráta vznikla pouze poskytováním slev zdravotně posti-

¹ Nařízením vlády 109/2008 Sb., o podmínkách poskytování zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby, ve znění nařízení vlády č. 354/2012 Sb. a nařízení vlády č. 119/2014 Sb.

ženým osobám, které jsou vymezeny v zákoně o elektronických komunikacích. Nápravu zjištěných nedostatků provedlo O2 v opraveném výpočtu.

ČTÚ vydal dne 29. října rozhodnutí o čistých nákladech za rok 2017 ve výši 34 066 380,04 Kč a stanovil, že čisté náklady představují pro poskytovatele univerzální služby, společnost O2 neúnosnou zátěž. Tyto čisté náklady vznikly v roce 2017 v souvislosti s poskytováním dílčích služeb univerzální služby, a to služby veřejných telefonních automatů (v obcích do 999 obyvatel a na vybraných stanovištích

v obcích do 4 999 obyvatel) a prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení. O2 předložilo žádost o úhradu 31. července. ČTÚ ověřoval předložený výpočet jak na základě dokumentů, které byly součástí žádosti, tak na základě dodatečně vyžádaných dokladů. Čisté náklady za službu prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení přesáhly limit stanovený ČTÚ, proto byly započítány ve výši limitu. Čisté náklady byly uhrazeny ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

ČTÚ v říjnu zkontroloval...

...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.

Z 15 provedených kontrol ČTÚ zjistil ve 14 případech závady, zejména na využívání indoor kmitočtů vne budovy. Úřad vyzval k odstranění zjištěných nedostatků a následně zahájí správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl 16 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V deseti případech zjistil provoz na kmitočtech bez individuálního oprávnění; případy řeší ve správním řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů.

ČTÚ provedl tři kontroly dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů. Pochybení zjistil v jednom případě.

...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických

komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb.

ČTÚ provedl celkem 115 šetření, z toho 77 případů rušení televizního příjmu (včetně STA), 25 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE, dva případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu, 3 případy rušení stanice SRD, dále pak letecké komunikace a centrálního přijímače pultu centrální ochrany. Jako zdroj rušení DVB-T a DVB-T2 byla ve čtyřech případech zjištěna základnová stanice v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), veřejné mobilní sítě byly ve třech případech rušeny GSM opakovačem a ve čtyřech případech aktivní TV anténou.

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

K 31. 10. 2018 bylo ve zkušebním provozu 326 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 068 stanic. V říjnu ČTÚ přijal 71 hlášení na rušení a ukončil šetření 77 případů rušení DVB-T; základnové stanice LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T ve čtyřech případech. Ve 49 případech se jednalo o závady přijímacího zařízení televizních diváků, v 16 případech se nezjistilo žádné rušení a v sedmi případech šlo o nedostatečnou sílu signálu DVB-T.

4 974

počet v říjnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 4 946 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

1 361

počet v říjnu **zahájených správních řízení**, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Spory se týkaly peněžitého plnění a námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

§

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace

Účastníci	Rozhodnutí
CentroNet, a.s. MACOnet s.r.o.	ČTÚ-25 108/2017-606/XIX. vyř.

Přenesení čísla do deseti dnů

ČTÚ zaznamenal při vyhodnocení stížností za III. čtvrtletí nezanedbatelný nárůst počtu stížností na problematiku přenositelnosti telefonních čísel. S přihlédnutím k charakteru uvedených stížností úřad uvádí, že právo účastníka/spotřebitele ponechat si své telefonní číslo nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje, vyplývá přímo ze zákona o elektronických komunikacích, a to konkrétně z § 34 uvedeného zákona.

Každý poskytovatel služby elektronických komunikací, ať již síťový operátor, nebo tzv. virtuální operátor, má povinnost zajistit svým účastníkům možnost ponechat si své stávající telefonní číslo a přenést jej k jinému poskytovateli služby. Ustanovení upravující podmínky přenosu telefonního čísla jsou podstatnou náležitostí každé účastnické smlouvy, tedy i smlouvy uzavírané mezi tzv. virtuálním operátorem a jeho zákazníky. ČTÚ doporučuje každému účastníkovi,

aby v případě, že chce tohoto svého práva využít, se nejprve řádně seznámil s konkrétními podmínkami, jak je má sjednány ve své stávající smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, a dle toho se řídil a postupoval, což je zejména důležité pro případy, kdy účastník nebude se službou přenesení čísla spokojen a bude ji reklamovat.

Dodržování zákonné povinnosti zajištění přenositelnosti čísel je v současné době i předmětem kontroly

ČTÚ, která je prováděna u vybraných virtuálních operátorů, kteří přenos čísla musí zajistit za stejných podmínek a ve stejných lhůtách, jako kterýkoliv síťový operátor. Kontrola se zaměřuje mimo jiné i na to, zda není překročována maximální výpovědní doba 10 dnů při požadavku na ukončení smlouvy z důvodů přenesení čísla k jinému poskytovateli služby elektronických komunikací. I když kontrola není ještě ukončena, je možné konstatovat, že podmínky pro přenesení čísla mají ve svých smlouvách zpracovány všechny kontrolované subjekty.

O výsledcích kontrolní akce bude ČTÚ podrobněji informovat po jejím ukončení v některé z následujících monitorovacích zpráv.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

ROZHLASOVÉ A TELEVIZNÍ VYSÍLÁNÍ

V říjnu bylo spuštěno 16 vysílačů pro DVB-T2, konkrétně se jedná o vysílače v těchto přechodových sítích:

Přechodová síť 11:
kanál 26: Svitavy – Kamenná Horka, Nemanice, Husinec, Náměšť nad Oslavou
kanál 39: Rotava
kanál 50: Jindřichovice pod Smrkem, Zdíkov.



Přechodová síť 12:
kanál 28: Svitavy – Kamenná Horka, Husinec, Zlaté hory, Náměšť nad Oslavou
kanál 31: Nemanice, Jindřichovice pod Smrkem, Ústí nad Labem – Vaňov, Rotava.

ČTÚ dále vydal oprávnění pro nové vysílače T-DAB Českých radiokomunikací, a.s. Tyto vysílače jsou zatím ve výstavbě.



POŠTOVNÍ SLUŽBY

V říjnu ČTÚ vydal jedno nové osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Novým oprávněným provozovatelem poštovních služeb je Chytrá pošta s.r.o.

Aktuální seznam všech oznámených provozovatelů je dostupný prostřednictvím [vyhledávací databáze](#) na webu ČTÚ.

ZAŘÍZENÍ KRÁTKÉHO DOSAHU

Dne 15. října bylo zveřejněno v Úředním věstníku EU [prováděcí Rozhodnutí Komise \(EU\) 2018/1538](#) ze dne 11. října o harmonizaci rádiového spektra pro zařízení krátkého dosahu v kmitočtových pásmech 874–876 a 915–921 MHz.

VEŘEJNÉ KONZULTACE

Dne 10. října BEREK vyhlásil následující veřejné konzultace:

- k [Návrhu zprávy o cenách za přístup k infrastruktuře a stavebním pracem](#) podle Směrnice

o opatřeních ke snížení nákladů na budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací. Konzultace je otevřená do 7. listopadu 2018.

- k [Pracovnímu programu BEREK na rok 2019](#). Konzultace je otevřená do 7. listopadu 2018.
- k [datové ekonomice](#). Konzultace je otevřená do 21. listopadu 2018.
- k [Návrhu zprávy BEREK o zjednodušování smluv](#). Konzultace je otevřená do 7. listopadu 2018.

Dne 15. října vyhlásila Skupina pro politiku rádiového spektra RSPG [veřejnou konzultaci](#) k dokumentu [Strategic Spectrum roadmap towards](#)

[5G for Europe](#). Konzultace je otevřená do 26. listopadu 2018.

BEREC

Dne 17. října se uskutečnilo pravidelné setkání BEREK s účastníky trhu – BEREK Stakeholder Forum. Záznamy lze shlédnout na [internetových stránkách](#) BEREK.

ITU

Ve dnech 29. října až 16. listopadu probíhá ve Spojených arabských emirátech [Konference vládních zmocněnců](#) Mezinárodní telekomunikační unie (ITU).

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA III. ČTVRTLETÍ 2018

Pokračuje nárůst stížností na dodávání poštovních zásilek

Za III. čtvrtletí 2018 evidoval ČTÚ celkem 531 stížností účastníků/ uživatelů. Z toho 402 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích (tj. 75,7 % z celkového počtu), 22 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 4,1 % z celkového počtu) a 107 stížností bylo nedůvodných (tj. cca 20,2 % z celkového počtu) a při jejich šetření nebylo zjištěno porušení zákona.

Ve III. čtvrtletí 2018 ČTÚ zaznamenal o 29 stížností více než v předchozím období. V porovnání se III. čtvrtletím 2017 došlo ve III. čtvrtletí 2018 k poklesu celkového počtu stížností o 13 stížností.

Tradičně početnými stížnostmi a dotazy, kterými se ČTÚ zabývá, jsou ty na jednostrannou změnu smlouvy (navýšení ceny, parametrů služeb, změna tarifu atd.). Ve III. čtvrtletí lze však pozorovat zvýšený počet stížností a dotazů související s automatickým prodloužením smlouvy, přičemž

účastníci tvrdí, že nebyli o blížícím se konci závazku ze strany poskytovatele vyrozuměni.

Prověřením stížností však ČTÚ ve většině případů nezjistí pochybení na straně poskytovatele. ČTÚ tedy doporučuje všem účastníkům–spotřebitelům, aby věnovali pozornost svým vyúčtováním a informacím, v nich obsaženým. Zákon upravuje povinnost poskytovatelů služeb elektronických komunikací informovat spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce

939

dotazů eviduje ČTÚ za III. čtvrtletí 2018.

133

stížností v oblasti elektronických komunikací se týkalo **účastnických smluv**, 115 stížností zpochybňovalo **správnost vyúčtování**

a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Tato povinnost se však výslovně vztahuje jen na spotřebitele.

Novelou zákona o elektronických komunikacích došlo k úpravě problematiky automatického prodloužení smlouvy. Účastníci se často bohužel zajímají o podrobnosti ke svým smlouvám až v případě, kdy narazí na problémy. Například, když chtějí změnit poskytovatele služeb a původní poskytovatel služeb jim vyúčtuje úhradu za předčasné ukončení smlouvy. Pak teprve zjišťují, že jim byla k určitému okamžiku prodloužena smlouva. Pokud se následně účastník rozhodne smlouvu předčasně ukončit, může poskytovatel chtít úhradu za předčasné ukončení, jejíž výše je limitovaná zákonem na jednu pětinu součtu zbývajících měsíčních paušálů. Tento limit se však opět vztahuje pouze na spotřebitele.

I v případě, že smlouva není prodloužena, nelze mít obecně za to, že uplynutím sjednané doby smlouvy automaticky skončí. Zákon stanovuje,

Tabulka 1: Přehled počtu dotazů a stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkajících se vybraných poskytovatelů k počtu poskytnutých služeb ¹ (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkajících se vybraných poskytovatelů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	O2	215	0,037	14,63
2.	T-Mobile	172	0,030	11,70
3.	Vodafone	127	0,036	8,64
4.	UPC	28	0,025	1,91
5.	Nordic Telecom	6	0,127	0,41

1 Údaje k 30.6.2017.

že v případě, že není udělen prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou. Cena služeb poskytovaných na základě smluv uzavřených na dobu neurčitou je obecně vyšší (není poskytována sleva spojená s časovým závazkem) a v případě, že účastník z jakéhokoli důvodu (v to počítaje i nepozornost, či nezájem účastníka o informace sdělované poskytovatelem služby) neudělí svůj prokazatelný sou-

hlas s prodloužením smlouvy, dochází po skončení sjednané doby závazku, k navýšení ceny a následnému často nepříjemnému překvapení na straně účastníka nad novou výší vyúčtování, což se pak rovněž stává častým předmětem stížností.

INFORMAČNÍ POVINNOST

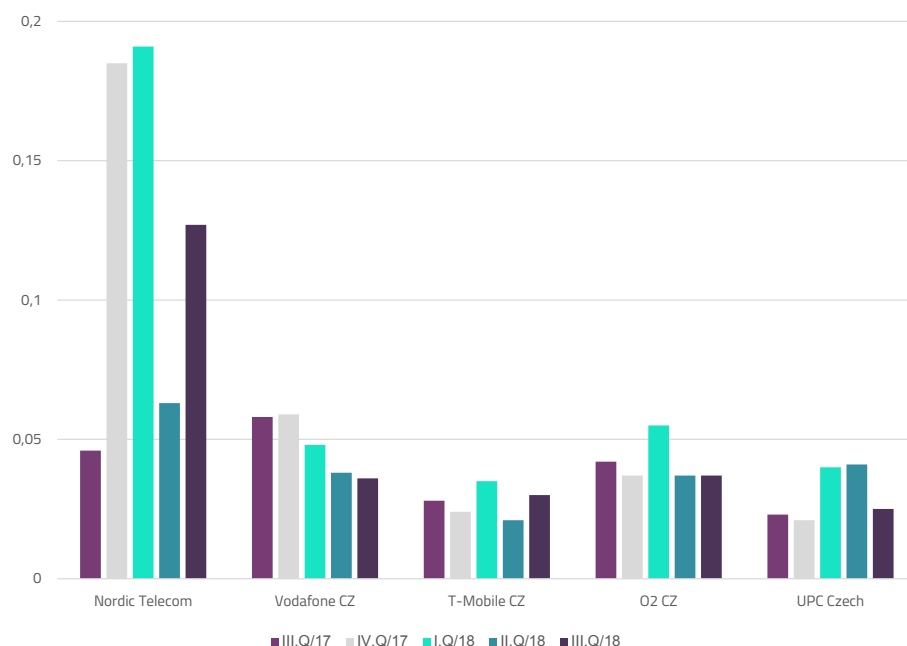
ČTÚ v tomto období také ověřoval, zda ve vztahu ke spotřebitelům poskytovatelé služeb elektronických komunikací informují jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a zda tak činí i na svém webu, případně v obchodních podmínkách. Na vzorku náhodně vybraném z 13 588 zamítnutých reklamací úřad prověřoval, zda poskytovatelé předali spotřebiteli uvedené informace v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

U 15 poskytovatelů z celkových 40 kontrolovaných byla zjištěna pochybení, která budou dále řešena postupem dle správního řádu a v přestupkovém řízení.

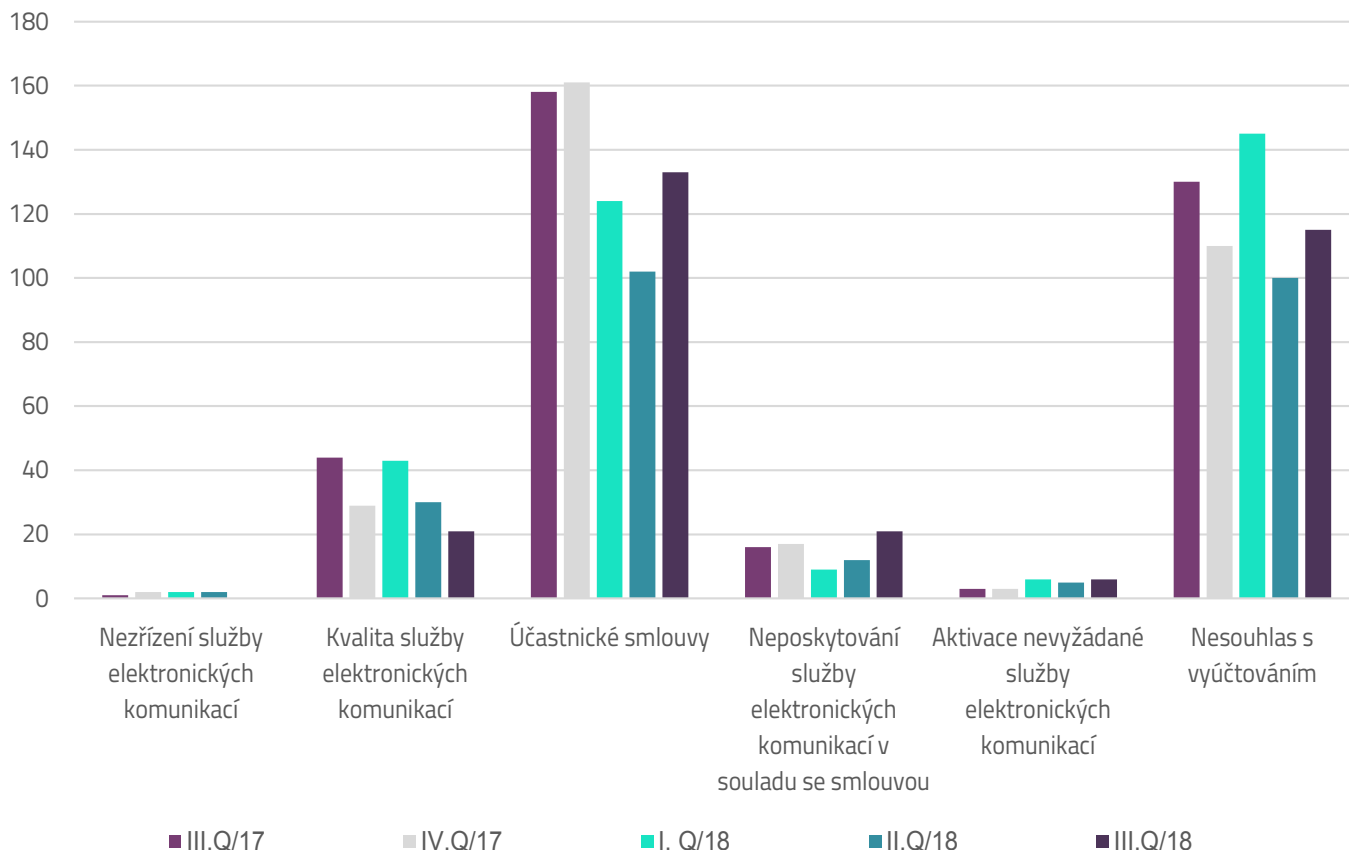
PŘENOSITELNOST TELEFONNÍCH ČÍSEL

K problematice přenesení telefonního čísla eviduje ČTÚ ve sledovaném

Graf 1: Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu poskytnutých služeb společností (v %) za III. čtvrtletí 2017 až III. čtvrtletí 2018



Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací



období 16 stížností. Nejčastěji si lidé stěžují na problémy s funkčností poskytnutého identifikátoru ČVOP nezbytného pro uskutečnění přenosu. Ne ve všech těchto případech však bylo zjištěno pochybení poskytovatele, k přenosu telefonního čísla nedošlo například i z důvodu nedodržení lhůt či dalších podmínek pro určité úkony ze strany samotného stěžovatele. ČTÚ eviduje rovněž stížnost na zpoplatnění vydání identifikátoru potřebného pro přenos telefonního čísla. O této problematice ČTÚ již v minulosti informoval. Je-li tak sjednáno v účastnické smlouvě, je možné, aby cenu za přenesení telefonního čísla konkrétní poskytovatel vyúčtoval účastníkovi. Výše ceny však nesmí být odrazující od změny poskytovatele služeb.

ČTÚ eviduje stížnost, kdy poskytovatel neumožnil účastníkovi ukončit smlouvu sjednanou distančním způsobem ve 14denní zákonné lhůtě. Účastník si stěžoval i na to, že

nebyl poskytovatelem služby o tomto právu poučen. Prověřením stížnosti se zjistilo, že v konkrétním případě byl účastník podnikající osobou (smlouva byla vedena na účastníkovu IČ) a právo v uvedené lhůtě odstoupit

od smlouvy mu tak jako nespotřebitelé nevzniklo. Také informační povinnost o možnosti ukončit smlouvu odstoupením ve 14denní lhůtě se vztahuje pouze na spotřebitele, nikoliv na podnikatele.

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

ČTÚ ve III. čtvrtletí zaznamenal celkem 49 stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách, což představuje o 13 stížností více než v předcházejícím období. Významný je nárůst počtu stížností na dodávání doporučených zásilek, kde ČTÚ eviduje 24 stížností. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby v 15 prošetřovaných případech nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si kromě

výše uvedeného dodání doporučených zásilek (24 stížností) spotřebitelé nejčastěji stěžovali například na základní zahraniční poštovní služby (8 stížností), službu dodání zásilek do 2 kg (8 stížností), službu dodání poštovních balíků do 10 kg (4 stížnosti), službu dodání cenných zásilek (4 stížnosti) a jednu stížnost ČTÚ eviduje v souvislosti se službou dodání peněžní částky poštovním poukazem. Ve všech těchto případech se jedná o stížnosti na služby České pošty.

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů za III. Q 2018

Předmět			Dotazy	Stížnosti ¹⁾			Celkem ¹⁰⁾	
				Způsob vyřízení				Stížnosti celkem ⁹⁾
				Poskytnutí informací				
				Postup podle zákona ⁸⁾	Medošlo k porušení zákona ⁸⁾	Nepřislušnost úřadu		
a	b	c	d	e	f	h		
1.	1	Služby elektronických komunikací	326	241	53	2	296	622
	2	nezřízení služby elektronických komunikací	7	0	0	0	0	7
	3	kvalita služby elektronických komunikací	38	17	4	0	21	59
	4	účastnické smlouvy	124	107	24	2	133	257
	5	neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	9	16	5	0	21	30
	6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	3	5	1	0	6	9
	7	nesouhlas s vyúčtováním	145	96	19	0	115	260
2.	8	Radiokomunikační služby	0	60	0	0	60	60
3.	9	Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	25	11	5	0	16	41
4.	10	Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	0	0	0	0	2
5.	11	Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	0	0	0	0	0
6.	12	Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	0	0	1	0	1	1
7.	13	Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	2	0	0	0	0	2
8.	14	Příjem TV signálu	20	0	2	0	2	22
9.	15	Klamavá reklama	0	0	1	0	1	1
10.	16	Ochrana spotřebitele²⁾	6	5	3	0	8	14
	17	dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0	0	0
	18	nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	1	1	0	0	1	2
	19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	3	0	3	0	3	6
	20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	2	3	0	0	3	5
	21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	1	0	0	1	1
	22	informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0	0	0
	23	další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	0	0	0	0
11.	24	Univerzální služba	1	0	0	0	0	1
	25	přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	1	0	0	0	0	1
	26	veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0	0	0
	27	přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0
12.	28	Ostatní⁷⁾	557	85	42	20	147	704
	29	telefonní seznamy	6	0	0	0	0	6
	30	informační služba o telefonních číslech účastníků	0	1	0	0	1	1
	31	služby třetích stran - premium SMS	2	1	0	1	2	4
	32	služby třetích stran - audiotexové služby	1	0	1	1	2	3
	33	obtěžující a nevyžádaná volání	8	3	3	0	6	14
	34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	1	3	0	1	4	5
	35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	48	2	7	8	17	65
	36	podnikání v elektronických komunikacích	125	0	3	0	3	128
	37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	318	0	4	0	4	322
	38	pokrytí signálem TV a GSM	8	1	0	0	1	9
	39	ochrana osobních údajů	2	0	1	2	3	5
	40	různé	38	74	23	7	104	142
CELKEM			939	402	107	22	531	1470

ČTÚ celkově zaznamenal 57 dotazů k poštovním službám a základním parametrům poskytování služeb, přičemž více jak polovina se týká vyřizování reklamací a významnou kategorií tvoří rovněž dotazy v souvislosti s dodáváním zásilek. 11 dotazů se týkalo základních poštovních služeb.

Rovněž dochází k nárůstu dotazů na další postup v případě, že reklamaci nebylo vyhověno vůbec, případně jen z části, u stížností na reklamaci však došlo k jejich mírnému poklesu.

V případě, že stěžovatelé nejsou spokojeni s vyřízením reklamace ze strany provozovatele poštovních služeb, zákon jim dává možnost podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. O možnosti zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace ČTÚ stěžovatele informuje spolu s poučením o podmínkách tohoto řízení. Jedná se o řízení zahajované na návrh. Z návrhu musí být patrné kdo podání činí, které věci se týká a co se po ČTÚ požaduje. V rámci řízení pak v mezích návrhu ČTÚ rozhoduje o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně a zda případně byla řádně vyplacena škoda či její část.

ČTÚ přijal celkem 137 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení poštovního tajemství apod. a dodávání zásilek. Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika dodávání zásilek (69 stížností, z toho 49 týkajících se základních poštovních služeb) a vyřizování reklamací, které se týkalo 41 stížností. V médiích se v nedávné době řešily problémy s dodáváním a množící se stížnosti veřejnosti na kvalitu dodávání. ČTÚ na tuto situaci zareagoval a do kontrolní činnosti zařadil provedení kontroly dodávacích pošt. ČTÚ u základních služeb (listovní zásilky) prováděl kontrolu, zda Česká pošta dodržuje zákonné ustanovení § 3 odst.2 písm. d) zákona o poštovních službách, tedy zda činí alespoň jeden pokus o dodání každý pracovní den na adresu každé fyzické osoby. Úřad se zaměřil na 10 poštovních dodejen, které zajišťují

LEGENDA K TABULCE Č. 2

- 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 v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání nebo klamavé opomenutí a agresivní obchodní praktika.*
- 4) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-64 180/2017-610/XI. vyř. ze dne 11. června 2018, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.*
- 5) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-41 366/2017-610/VI.vyř. ze dne 7. listopadu 2017 o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě.*
- 6) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-7 916/2017-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2017, o uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 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) *Zde jsou uvedeny stížnosti a dotazy, které nelze zařadit do bodu 1. až 11.*
- 8) *Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.*
- 9) *Zahrnuje stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*
- 10) *Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*
 - *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.*

dodávání listovních poštovních zásilek na území hl. města Prahy. Na dvou kontrolovaných dodejních bylo zjištěno, že u části listovních zásilek nebyl vůbec učiněn pokus o dodání a listovní zásilky byly rovnou uloženy na ukláda-

cích poštách adresátů. Na zbylých osmi dodejních nebyl pokus o dodání činěn každý pracovní den a docházelo zde tak k prodlení v dodávání zásilek. V reakci na kontrolní zjištění jsou prováděny další kroky v souladu se správním řádem.

Na kontrolu provedenou na území hl. města Praha navazují v současnosti stále probíhající kontroly dodávacích pošt na území celé České republiky.

Tabulka 3: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za III. Q 2018

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Celkem
		Způsob vyřízení					
		Poskytnutí informací					
		Postup podle zákona	Medošlo k porušení zákona	Nepříslušnost úřadu			
a	b	c	d	e	f	h	
1. 1 Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách							
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	4	6	2	0	8	12	
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	1	4	0	0	4	5	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	3	1	0	0	1	4	
5 služba dodání doporučených zásilek	2	15	9	0	24	26	
6 služba dodání cenných zásilek	0	2	2	0	4	4	
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	
8 základní zahraniční poštovní služby	1	6	2	0	8	9	
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	0	0	0	0	
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	
11 služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0	0	0	
12 služba dodání tiskovinového pytle	0	0	0	0	0	0	
CELKEM	11	34	15	0	49	60	
2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby							
14 dlouhé čekací doby	0	0	1	0	1	1	
15 otevírací doba pošt	1	1	0	0	1	2	
16 změna ukládací pošty	1	0	1	0	1	2	
17 dodání poštovních zásilek	16	44	24	1	69	85	
18 vyřizování reklamací	31	22	19	0	41	72	
19 porušení poštovního tajemství	0	6	1	0	7	7	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	2	6	5	0	11	13	
21 doručování úředních písemností	0	0	0	0	0	0	
22 žádosti o informace	6	5	0	1	6	12	
CELKEM	57	84	51	2	137	194	
3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby							
24 Czech POINT	2	0	0	0	0	2	
25 datové schránky	0	0	0	0	0	0	
26 elektronický podpis	1	0	0	0	0	1	
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	1	0	0	0	0	1	
28 ostatní služby	2	0	1	3	4	6	
CELKEM	6	0	1	3	4	10	
SOUCET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	63	84	52	5	141	204	