

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

12/2017

POŠTOVNÍ OMBUDSMAN

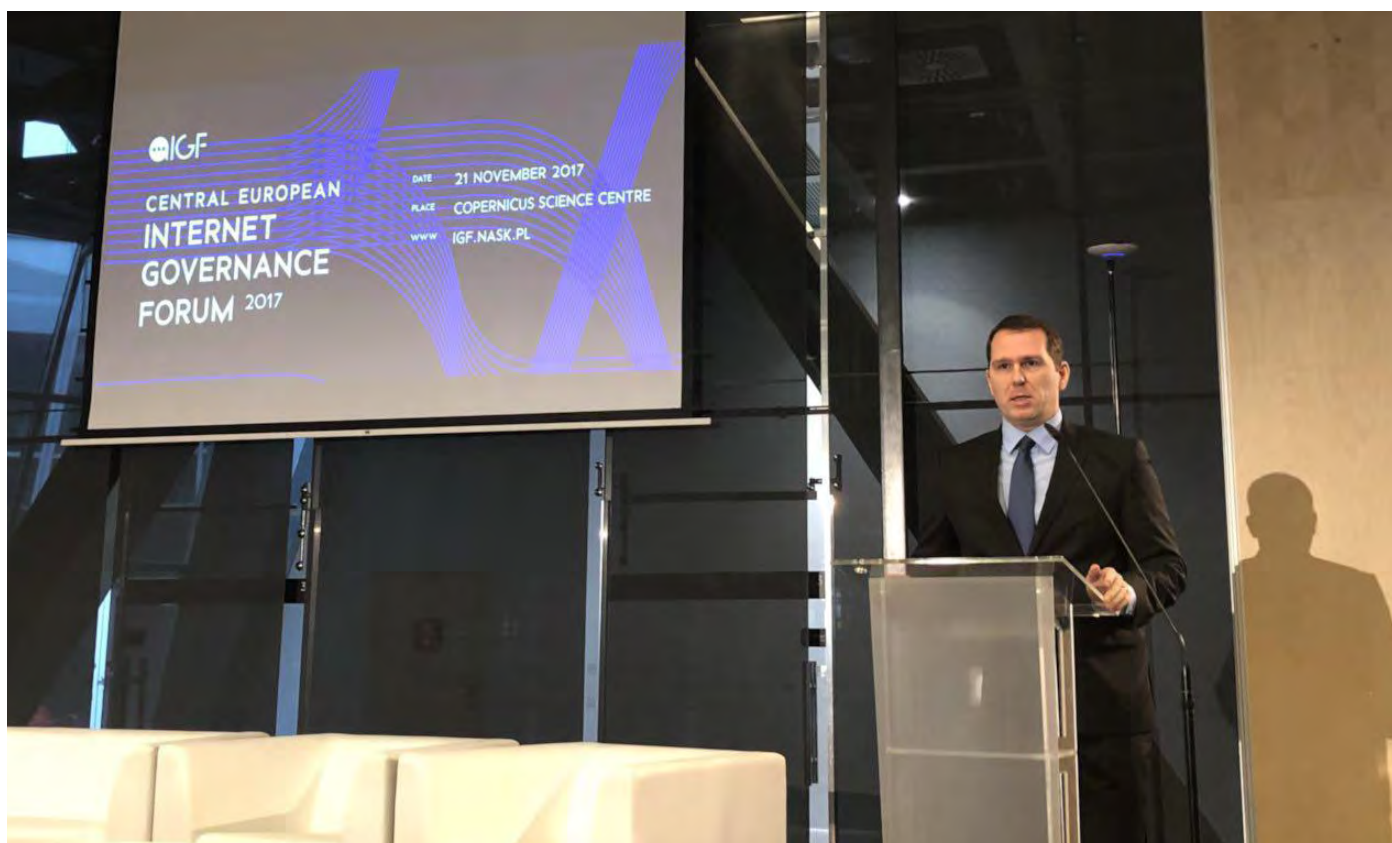
může znamenat past pro přezkum reklamace v námitkovém řízení. Více na str. 2

VÁNOČNÍ NADÍLKA

mobilních operátorů – přehled akčních nabídek najdete na str. 9

544 STÍŽNOSTÍ

na služby el. komunikací eviduje ČTÚ za III. čtvrtletí. Více v příloze na str. 10-15



Středoevropské fórum pro správu internetu: předseda Rady ČTÚ Jaromír Novák ve svém příspěvku k sítím 5. generace zmínil problematiku kmitočtových přidělů a přeshraniční koordinace.

TELEGRAFICKY

Česká pošta má poštovní licenci na příštích pět let

Rada ČTÚ na svém zasedání 12. prosince rozhodla o udělení poštovní licence České poště. Poté, co pošta nesplnila podmínky účasti ve výběrovém řízení pro nedoložení nákladově orientovaných cen, udělila Rada ČTÚ poštovní licenci a s ní spojené povinnosti pro stejné období napřímo. Poštovní služby tak i v novém roce budou zajištěny ve stejném rozsahu jako doposud.

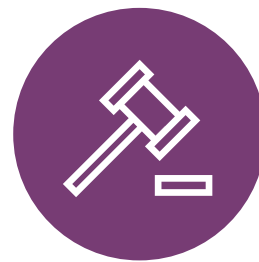
Projekt MoQoS zabodoval

Crowdsourcingový projekt MoQoS, jehož partnerem je i ČTÚ, uspěl v kategorii centrálních projektů v soutěži Egovernment The Best 2017. Získal 2. místo. MoQoS navazuje na úspěšný projekt NetMetr, na jehož vzniku se ČTÚ rovněž podílel. Aplikace umožňuje srovnávat kvalitu poskytované služby a rychlost přenášených dat sjednocenou metodikou a následně naměřené hodnoty vizualizovat.

Spotřeba dat v mobilních sítích stoupla o třetinu

Čeští zákazníci v prvním pololetí letošního roku spotřebovali v mobilní síti za měsíc o 35 % více dat než v loňském roce. K polovině roku 2017 tak měsíčně na jednu SIM kartu připadá průměrně 793 MB přenesených dat, zatímco vloni to bylo 586 MB. Vyplývá to z výsledků pololetního elektronického sběru dat a Digital Economy and Society Index (DESI), publikovaných Evropskou komisí.

Přezkum u poštovního ombudsmana může reklamujícím paradoxně uškodit



Stížnost nebo podnět k poštovnímu ombudsmanovi nemá vliv na běh lhůty pro podání námítky proti vyřízení reklamace. Byť tento institut vzbuzuje pocit, že se jedná o interní odvolací instanci, není zakotven ani v zákoně o poštovních službách, ani v poštovních podmínkách České pošty. Lhůtu pro zahájení námitkového řízení je tak nutné počítat ode dne doručení vyřízení reklamace. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí ve sporu České pošty s jejím zákazníkem, který reklamoval poškození přepravovaného televizoru.

Zákazník zaslal k reklamaci kvůli vadnému konektoru do e-shopu zakoupené zboží. Využil přitom službu Balík do ruky. Televizor byl zabalen v originálním nepoškozeném obalu od výrobce, tedy krabici z tvrdého kartonu, která byla vyztužena polystyrenem. E-shop však zásilku nepřebíral a poslal ji zpět, neboť krabice byla při přijetí viditelně poničena. Odesílatel

pro kterou odesílatel e-shopu přístroj k reklamaci zaslal.

Zákazník následně uplatnil stížnost u poštovní ombudsmanky. Ta na ni po měsíci odpověděla, že bez písemného oprávnění k zastupování adresáta při reklamaci poškozené zásilky jej pošta nemůže považovat za účastníka reklamačního řízení. A to vzhledem k tomu, že si adresát zásilku již převzal.

zdokumentované poškození zásilky naopak ukazuje na atypické zacházení s balíkem během poštovní přepravy.

K argumentaci pošty nesprávným počítáním lhůty pro podání námítky ČTÚ uvedl, že tato se skutečně odvíjí pouze od data doručení vyřízení reklamace. Od tohoto okamžiku má odesílatel nebo adresát lhůtu jednoho měsíce na to, aby u ČTÚ své právo uplatnil. Ve světle této skutečnosti tak lze institut poštovního ombudsmana považovat za způsob, jakým se pošta snaží docílit zmeškání lhůty pro podání námítky. Ta však v tomto konkrétním případě byla podána včas a zákazníkově podle citovaného rozhodnutí náleží náhrada škody ve výši 8.933 Kč.

„NÁVRH NA ZAHÁJENÍ ŘÍZENÍ O NÁMITCE PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE JE TŘEBA PODAT BEZ ZBYTEČNÉHO ODKLADU, NEJPOZDĚJI VŠAK DO 1 MĚSÍCE ODE DNE DORUČENÍ VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO MARNÉHO UPLYNUTÍ LHŮTY PRO JEJÍ VYŘÍZENÍ, JINAK PRÁVO UPLATNIT NÁMITKU ZANIKNE.“

na podací poště s pracovníci za pře-pážkou zásilku rozbil a prohlédl. Obsah nejevil známky poničení. Proto ji poslal znovu e-shopu, který balík tentokrát převzal. Následně po zapojení do elektrické sítě zjistil, že televizor má poškozený displej.

Pošta podanou reklamaci neuznala s tím, že nebylo prokázáno, že škoda na televizoru vznikla až při poštovní přepravě. Nebylo tak jasné, jestli vadný konektor byl jedinou závadou,

Odesílatel podal i námítku proti vyřízení reklamace k ČTÚ. Správný orgán v řízení prokázal, že během přepravy byl obal zásilky poškozen způsobem, který nelze přičítat jen působení tlaku ostatních společně přepravovaných záilek. Uvedené poškození, u něž je patrné proděravění kartonové krabice na více místech, tak nemohlo být následkem nedostatečného zabalení, protože způsob balení nevybočuje ze standardu. Fotograficky

POZOR PŘI VÝBĚRU NOVÉHO TELEVIZORU

Předvánoční období je jednou z příležitostí, při které řada domácností zvažuje nákup nového televizoru. ČTÚ doporučuje lidem, kteří pro příjem digitálního vysílání využívají terestrickou platformu (televizní anténu), aby si ověřili, že nový přístroj podporuje standard **DVB-T2** s kodekem **HEVC** (někdy též H.265). Pouze tak mají zajištěno, že budou moci nerušeně přijímat televizní vysílání i po změně standardu na DVB-T2.

Vodítkem pro spotřebitele pak může být certifikační aktivita Českých radiokomunikací. Přístroje splňující uvedené předpoklady jsou opatřeny zlatou nálepkou „CRA DVB-T2 – ověřeno“.



- 29.12.** lhůta pro uplatnění připomínek k [návrhu opatření obecné povahy, části plánu využití rádiového spektra č. PV-P/21/XX.2017-Y pro kmitočtové pásmo 174–380 MHz](#)
- 29.12.** lhůta pro uplatnění připomínek k [návrhu opatření obecné povahy, části plánu využití rádiového spektra č. PV-P/18/XX.2017-Y pro kmitočtové pásmo 12,5–14,5 GHz](#)
- 23.1.** [International Cybersecurity Forum 2018, Lille](#)

Nové účtování ITU poplatků za IIN a UIFN

Od 1. ledna 2018 se mění způsob, jakým bude Mezinárodní telekomunikační unie (ITU) účtovat přidělení a užívání čísel IIN (viz „[Rozhodnutí 601 \(C17\)](#)“) a UIFN (viz „[Rozhodnutí 600 \(C17\)](#)“).

ČTÚ považuje za vhodné upozornit odbornou veřejnost na uvedené změny, jelikož představují možné zvýšení nákladů pro držitele těchto čísel a potenciální žadatele o tato čísla.

U čísel UIFN (**Universal International Freephone Number**) ČTÚ upozorňuje na zvýšení registračního poplatku ze stávajících 200 na 300 CHF. Rozhodnutí zavádí i nový roční poplatek ve výši 100 CHF za číslo pro nečleny ITU-T a ITU-R. ČTÚ dodává, že přidělování čísla UIFN probíhá zcela mimo

jeho působnost a nevybírá tedy ani správní poplatek za jeho přidělení, ani roční poplatek za jeho využívání.

U čísel IIN (**Issuer Identifier Number**) upozorňujeme na zvýšení registračního poplatku ze současných 80 CHF na 150 CHF. Rozhodnutí zavádí i nový roční poplatek ve výši 100 CHF za číslo pro nečleny ITU-T a ITU-R.

Nedochází ke změně poplatků, které jsou za využívání IIN čísel vybírány v České republice. Nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání radiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje za přidělené IIN roční poplatek 50 000 Kč; za vydání rozhodnutí ČTÚ vybírá správní poplatek ve výši 5 000 Kč.



POŠTOVNÍ SLUŽBY

12. prosince Rada Českého telekomunikačního úřadu rozhodla, že držitelem poštovní licence pro období od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022 bude Česká pošta, s.p.

Rada ČTÚ k tomuto rozhodnutí přistoupila poté, co výběrové řízení na držitele poštovní licence muselo být ukončeno bez výběru vítězného uchazeče. Česká pošta jako jediný účastník nesplnila podmínky účasti, když nedoložila nákladovou orientaci cen základních služeb, a proto byla její žádost zamítnuta. V takovém případě Rada může rozhodnout

o uložení předmětných povinností napřímo v souladu s ust. § 22 odst. 9 zákona o poštovních službách.

Rada podle tohoto ustanovení postupovala a povinnost pro další období uložila České poště jako provozovateli, který nejlépe vyhovuje kritériím hodnocení žádostí. Všeobecná dostupnost základních služeb tak bude zajištěna na celém území České republiky i po 1. lednu 2018 srovnatelným způsobem jako doposud. Pro uživatele poštovních služeb tím nedochází k žádným změnám.

ZMĚNY SMLUVNÍCH PODMÍNEK

O2 u předplacených služeb mění podmínky v ukončování smluv. Podle podmínek vydaných s účinností od 15. listopadu může operátor ukončit smlouvu v případě, že uplynul více než rok od posledního dobítí kreditu. Výpověď pak zašle O2 prostřednictvím SMS a po uplynutí dvoutýdenní výpovědní doby smlouva skončí.

O2 a O2 Family zveřejnily nové ceny, v nichž s účinností od 1. ledna 2018 snižují cenu příplatku za objemovou jednotku k paušální ceně při využívání dat v roamingu nad rámec datového limitu, na který se vztahuje evropská regulace.

T-Mobile v ceníku účinném od 15. listopadu nově u mobilních datových tarifů uvádí maximální rychlost downloadu a uploadu, dále upřesňuje například garantovanou kvalitu služby.

UPC od 15. listopadu zdražilo ceny u balíčků internetu a kabelové televize v rámci nevěrnostního portfolia.

ČTÚ v listopadu zkontroloval...

...výkon komunikační činnosti bez oprávnění.

ČTÚ provedl dvě kontroly s cílem ověřit dodržování podmínek pro výkon komunikační činnosti ze strany kontrolovaných subjektů a nezjistil žádná pochybení.

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění

č. VO-R/12/09.2010-12

k využívání rádiových kmitočtů a provozování zařízení pro

širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz.

ČTÚ provedl celkem 14 kontrol. V devíti případech zjistil závady, například využívání indoor kmitočtů vně budovy, provozování RLAN v pásmu SRD na kmitočtech nad 5 725 MHz a rušení meteoradarů. ČTÚ vyzval k odstranění nedostatků a zahajuje správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl šest kontrol zaměřených zejména na využívání kmitočtů mimo povolená pásma a na subjekty, kterým skončila platnost individuálního oprávnění. Provoz bez oprávnění zjistil u čtyř sítí PPS. Následovat budou správní řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů.

ČTÚ provedl 15 kontrol využívání kmitočtů letadlovými stanicemi, porušení podmínek nebylo zjištěno.

(pokračování na str. 5)

Tabulka 1: Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly elektronických komunikací za měsíc listopad

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkové	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	9								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	27								
3. Výkon komunikační činnosti bez oprávnění	2			1	1			1	19000
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	24		10	27	24			23	682000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		0	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		3	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		21	10	27	24			23	682000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	226		0	11	11			11	135000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		6	0	11	11			11	135000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		15	0	0	0			0	0
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	205		0	0	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	0		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		0	0	0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			9047	3272	1211	1796		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		0	2	0	1		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		18	17	7	4		
ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		0		0	0	0	0		
baa) 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		9029	3252	1204	1791		
d) ostatní		0		0	1	0	0		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				1	1			1	3000
9. Ostatní	183		7	22	26			22	92000
CELKEM	471		17	9109	3335	1211	1796	58	931000

Podrobnější údaje o počtu provedených kontrol a uložených pokutách poskytují [otevřená data ČTÚ](#).

(dokončení ze str. 4)

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

ČTÚ provedl a ukončil celkem 205 šetření, z toho 158 případů rušení televizního příjmu (včetně STA), 30 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí (GSM, UMTS, LTE, CDMA), deset případů rušení rozhlasového a televizního příjmu a dva případy rušení sítí pozemní pohyblivé služby. Jako zdroj rušení DVB-T byla v 59 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), veřejné mobilní sítě byly rušeny v šesti případech vyzařo-

váním aktivní TV antény a ve čtyřech případech GSM opakovacem. Další zdroje rušení byly zjištěny: napájecí zdroj, linka vysokého napětí, zařízení RLAN, telefon DECT a zařízení SRD.

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

K 30. 11. bylo ve zkušebním provozu 1 260 základnových stanic, v trvalém provozu pak 14 336 stanic. V listopadu ČTÚ přijal 172 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize, BTS LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T v 59 případech. Ukončeno bylo šetření 158 případů rušení DVB-T. Závady přijímacího zařízení diváků byly zjištěny v 74 případech, ve 22 případech se nezjistilo žádné rušení a ve třech případech se jednalo o nedostatečný signál DVB-T.

9 047

počet v listopadu 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 poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

3 272

počet v listopadu vydaných rozhodnutí ve věci.

Tabulka 2: Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb za měsíc listopad

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb podle § 6 odst. 4 a § 37 ZPS	Počet správních řízení z předcházejícího měsíce	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch		Ostatní	Uložené pokuty		Počet správních řízení přecházejících do dalšího měsíce
	Celkově	Z toho					účastníka	poskytovatele		počet	výše v Kč	
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání	0											
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	0											
3. Výkon poštovní činnosti bez oprávnění	0			0	0	0				0	0	0
4. Dodržování podmínek ZPS a dalších předpisů	0		0	0	0	0				0	0	0
Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		0	0	0	0	0				0	0	0
Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012		0	0	0	0	0				0	0	0
5. Rozhodování o námítkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0			87	27	31	7	13	11			83
6. Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0			0
7. Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS				0	0	0				0	0	0
8. Ostatní	2		0	11	3	0				0	0	14
místní šetření		2	0	0	0	0				0	0	0
řízení o přestupku podle § 37a odst. 3 písm. a)		0	0	2	0	0				0	0	2
řízení o přestupku podle § 37a odst. 1 písm. a)		0	0	3	0	0				0	0	3
řízení o přestupku podle § 37a odst. 2 písm. a)		0	0	1	0	0				0	0	1
řízení o přestupku podle § 37a odst. 2 písm. e)		0	0	2	3	0				0	0	5
řízení o přestupku podle § 37a odst. 1 písm. c)		0	0	2	0	0				0	0	2
řízení o přestupku ostatní		0	0	1	0	0				0	0	1
CELKEM	2	0	98	30	31	7	13	11	0	0	97	

Vyhoví nové datové balíčky pravidlům síťové neutrality?

ČTÚ v současné době prověřuje podmínky balíčků k datovým tarifům Vodafone Pass a T-Mobile Stream On. Operátoři nabídku nových (doplňkových) balíčků k datovým tarifům představili v polovině listopadu. Služba umožňuje využívat datové služby bez zahrnutí některých druhů provozu (např. videa) do objemových limitů (tzv. FUP).

ČTÚ posuzuje, zda charakter těchto doplňkových služeb, na něž je užitá praktika tzv. zero-ratingu, vyhovuje právní úpravě: nařízení Evropského

parlamentu a Rady č. 2120/2015 a doporučením sdružení evropských regulátorů BEREC, zákonu o ochraně spotřebitele i požadavku na transpa-

rentnost nabídek.

V konkrétní rovině pak ČTÚ prověřuje zejména zpoplatnění reklam, vkládaných do přehrávaného videa, dále pak nastavení kvality přehrávaného videa a možná omezení těchto balíčků ze strany operátorů v závislosti na objemu spotřebovaných dat.



ANALÝZY TRHŮ

TRHY Č. 3A/3B

(3a) – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a (3b) – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu

Do 8. prosince probíhala veřejná konzultace [návrhu rozhodnutí](#) o uložení povinnosti podniku s významnou tržní silou společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (CETIN) na trhu č. 3a a č. 3b. V rámci veřejné konzultace uplatnily připomínky Vodafone Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., a CETIN. ČTÚ nyní v zákonném termínu připomínky vypořádá a následně toto vypořádání zveřejní na svém webu.

Do 8. prosince bylo možné uplatnit připomínky ve [veřejné konzultaci](#) k návrhu rozhodnutí o ceně pro CETIN na trhu č. 3a. Připomínky uplatnily Vodafone, T-Mobile a České Radiokomunikace a.s. Tímto rozhodnutím by měly být stanoveny maximální ceny

za služby kolokace a povinnost účtovat nákladově orientovanou cenu za poskytnutí přístupu k nenasvícenému vláknu.

TRH Č. 4

velkoobchodní služby s vysoce kvalitním přístupem poskytovaným v pevném místě

ČTÚ na diskusním místě uveřejnil vypořádání připomínek Vodafone k návrhu rozhodnutí o stanovení CETINu podnikem s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 4. Do 8. prosince také probíhala veřejná konzultace k návrhu rozhodnutí o uložení povinností této společnosti. V rámci veřejné konzultace uplatnily připomínky České Radiokomunikace a.s. a Vodafone. ČTÚ došlé připomínky v zákonném termínu vypořádá a následně toto vypořádání zveřejní na svém webu.

TRH MOBILNÍCH SLUŽEB

ČTÚ na [diskusním místě](#) zveřejnil vypořádání připomínek z veřejné konzultace k návrhu testu tří kritérií pro Trh mobilních služeb se zaměřením specificky na mobilní datové služby. Na základě obdržených připomínek ČTÚ návrh testu upraví a poté jej zašle ke stanovisku Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.

VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ T-MOBILE

T-Mobile 9. listopadu [zveřejnil](#) hospodářské výsledky za první tři čtvrtletí roku 2017. Celkové tržby meziročně stouply o 3,2 % na 19,99 mld. Kč, přičemž tržby z mobilních služeb v meziročním srovnání vzrostly o 2,4 % a dosáhly 14,051 mld. Kč. Průměrný měsíční příjem na zákazníka využívajícího mobilní služby (ARPU) meziročně stoupl o 0,4 % na 255 Kč. K 30. září 2017 se o 2,9 % zvýšil počet zákazníků, kteří používali mobilní služby, celkem je to téměř 6,2 mil. zákazníků. Z toho více než 4,7 mil. účastníků využívá smluvní tarify a 2,4 mil. zákazníků má předplacenou kartu. Objem přenesených mobilních dat na jednoho tarifního zákazníka přesáhl 1 GB.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Speciální koncová zařízení

16. listopadu ČTÚ vyhlásil v [částce 13/2017](#) Telekomunikačního věstníku výběrové řízení, na jehož základě bude vybrán poskytovatel dílčí služby 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 komunika-

cích. Přihlášky do výběrového řízení je možno podávat do 29. prosince.

Veřejné telefonní automaty

10. listopadu nabylo právní moci [rozhodnutí](#) o uložení povinnosti v rámci univerzální služby poskytovat dílčí službu – služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle § 38 odst. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikacích. Toto rozhodnutí je vykonatelné dne 1. ledna 2018 a jeho součástí je také [příloha](#), která obsahuje povinná VTA v roce 2018 podle definovaných hustotních kritérií.



SPORY MEZI PODNIKATELI

21. listopadu nabylo právní moci rozhodnutí ve sporu společnosti Dial Telecom a.s. a O2 Czech Republic a.s. o oprávněnost odmítnutí autorizace při přenesení telefonního čísla. Návrh byl v celém rozsahu zamítnut. S rozhodnutím čj. ČTÚ-1 125/2016-606/XI. vyř. je možné se seznámit na [webu ČTÚ](#).

V oblasti poštovních služeb bylo pravomocně ukončeno řízení vedené na návrh společnosti Mediaservis, s.r.o., proti České poště, s.p., ve věci sporu o přístup k poštovní infrastruktuře České pošty podle § 34 odst. 5 zákona o poštovních službách. ČTÚ v části týkající se poskytnutí databází adres s informacemi o adresátech, kteří požádali o dodávání na jiné než odesílatelem uvedené adrese a o jejich nových adresách, dále o přístupu k poštovním příhrádkám a k dodávacím schránkám návrhu vyhověl. S rozhodnutím čj. ČTÚ-7 312/2014-606/CII. vyř. ve znění rozhodnutí čj. ČTÚ-35 513/2017-603 je možné se seznámit na [webu ČTÚ](#).

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA



je výši poplatků za rádiové kmitočty nezbytné pro poskytování vysokorychlostních služeb přístupu k internetu v pevných i mobilních sítích. Navrhovaná úprava vychází ze závěrů pracovní skupiny ČTÚ a zástupců sektoru elektronických komunikací.

POPLATKY ZA VYUŽITÍ KMITOČTŮ

ČTÚ zahájil 12. prosince meziresortní připomínkové řízení k návrhu změny nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů. Jde o realizaci jednoho z opatření Akčního plánu k provedení nedotačních opatření pro podporu plánování a výstavby sítí elektronických komunikací, přijatého vládou 10. května 2017.

Nová podoba nařízení vlády snižuje

PSÍ OBOJKY S GPS

Rada ČTÚ schválila 7. listopadu všeobecné oprávnění č. [VO-R/25/11.2017-8](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro sledování pohybu psů. Toto nové všeobecné oprávnění umožní bezlicenční využívání kmitočtu 155,45 MHz pro obojky určené na sledování psů pomocí GPS. Zařízení bylo dosud možné provozovat pouze na základě individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, zatímco v některých evropských zemích jej bylo možné provozovat volně. Všeobecné oprávnění nabývá účinnosti 15. prosince.

FAKE NEWS

13. listopadu zahájila Evropská komise [veřejnou konzultaci](#) týkající se problematiky falešných zpráv (tzv. fake news) a šíření dezinformací na internetu. Veřejná konzultace bude ukončena 23. února 2018. Předmětem této konzultace jsou pouze takové falešné zprávy a dezinformace, jejichž obsah není sám o sobě protiprávní, a nevztahují se na něj tudíž stávající legislativní či samoregulační opatření. Dotazník se zaměřuje na tři hlavní oblasti: (1) jak falešné zprávy vnímají občané a jednotlivé zainteresované subjekty, jaké mají povědomí o šíření dezinformací na internetu a jak důvěřují jednotlivým médiím, (2) zhodnocení kroků, které již platformy, zpravodajská média a organizace občanské společnosti proti šíření falešných zpráv na internetu podnikly, a dále názory na úlohu a odpovědnost jednotlivých zainteresovaných subjektů, (3) možná budoucí opatření, aby měli občané lepší přístup ke spolehlivým a ověřeným informacím a zabránilo se šíření dezinformací na internetu.

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 14. listopadu bylo v Úředním věstníku EU zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise \(EU\) 2017/2077](#) ze dne 10. listopadu 2017, kterým se mění [rozhodnutí 2005/50/ES](#) o harmonizaci pásma rádiového spektra 24 GHz pro účely časově omezeného používání vozidlových radarových zařízení krátkého dosahu ve Společenství. Rozhodnutí pouze ruší lhůtu pro sběr dat (1 rok). Jde o data:

1. Počet vozidel vybavených radarem krátkého dosahu pracujícím v pásmu 24 GHz vyrobených a/ nebo uvedených na trh a/nebo

poprvé zaregistrovaných v referenčním roce ve Společenství

2. Počet vozidel vybavených radarem krátkého dosahu pracujícím v pásmu 24 GHz dovezených do Společenství v referenčním roce z jiných zemí
3. Celkový počet vozidel v oběhu v referenčním roce

RADA EU

4. prosince se v Bruselu uskutečnilo zasedání [Rady EU](#) v sestavě ministrů odpovědných za oblast telekomunikací. Ministři přijali Obecný přístup k návrhu Nařízení EP a Rady o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (**BEREC**). V rámci debaty projednali také zprávu o pokroku k návrhu nařízení EP a Rady, pokud jde o respektování soukromého života a ochranu osobních údajů v elektronických komunikacích a o zrušení směrnice 2002/58/ES (nařízení o soukromí a elektronických komunikacích), tzv. nařízení **ePrivacy**. Zároveň proběhla rozsáhlá politická rozprava k návrhu Nařízení EP a Rady o rámci pro volný pohyb neosobních údajů v Evropské unii (**Free Flow of Data**).

V rámci části „Různé“ estonské předsednictví informovalo o Plánu ohledně frekvenčního spektra pro 5G (**5G Spectrum Roadmap**), aktuálním vývoji v projednávání návrhu Evropského kodexu pro elektronické komunikace a také o Závěrech Rady k budování silné **kybernetické bezpečnosti** pro EU a návrhu akčního plánu Rady pro jejich provádění.

BEREC A IRG

Ve dnech 7. a 8. prosince proběhlo

plenární zasedání BEREC a IRG, v rámci něž proběhla volba vedení BEREC na příští období. Předsedou BEREC pro rok 2019 byl zvolen Jeremy Godfrey z irského regulačního úřadu (Comreg). V roce 2018 a 2020 bude místopředsedou BEREC. Dále byli zvoleni místopředsedové s mandátem pouze pro rok 2017. Budou jimi George Michaelides (OCECPR, Kypr) a Dan Sjoblom (PTS, Švédsko). Předsednické role pro rok 2018 se ujal Johannes Gungl, předseda rakouského regulačního úřadu.

Na jednání byly přijaty mimo jiné následující dokumenty, které budou od 13. prosince dostupné na [webu BEREC](#):

- BoR(17)227 Zpráva BEREC o terminačních cenách na evropské úrovni (červenec 2017)
- BoR(17)228 Shrnutí BEREC Stakeholder Fora
- BoR(17)230 Zpráva BEREC o transparentnosti a porovnatelnosti cen mezinárodního roamingu
- BoR(17)237 Pracovní plán BEREC pro rok 2018
- BoR(17)239 Komunikační plán BEREC pro rok 2018
- BoR(17)240 Zpráva BEREC o implementaci Nařízení 2015/2120 a souvisejících pokynů BEREC
- BoR(17)243 Zpráva BEREC o indikátorech pro nerezidentní trh
- BoR(17)245 Zpráva BEREC o implementaci směrnice 2014/61/EU (BCRD)
- BoR(17)246 Zpráva BEREC analyzující současné aktivity regulačních úřadů ohledně stanovování podmínek pro státem dotovanou infrastrukturu

Vánoční akce mobilních operátorů

O2

O2 v rámci [vánoční akce](#) nabízí od 1. listopadu bonusy ve formě cenových zvýhodnění na nákup vybraných zařízení – mobilních telefonů Samsung, Huawei a herní konzole Xbox One S. Nabídka platí pro nové i stávající zákazníky, kteří využívají služby operátora, pokud si zákazníci pořídí nové služby, nebo se rozhodnou navýšit svůj tarif. Pro ostatní tarifní zákazníky má O2 připravený bonus ve výši 1 000 Kč.

O2 dále rozšířilo svou nabídku tarifní řady O2 Spolu (pro větší skupinu uživatelů, typicky rodinu).

Ke stávající nabídce tarifů, která obsahovala mobilní služby alespoň pro tři osoby, přidala v listopadu novou variantu, která obsahuje i služby pro dvě osoby, každá s neomezeným voláním a SMS a 3 GB dat po 666 Kč měsíčně a dále službu Internet na doma HD a digitální televizi O2 TV za 667 Kč měsíčně. Celková měsíční cena ba-

liku je tak 1 999 Kč a při jeho pořízení v rámci vánoční nabídky získá zákazník navíc bonusy na nákup cenově zvýhodněných zařízení ve výši 16 tis. Kč.

Další výhodu připravilo O2 zákazníkům se službou Internet na doma, kterým do konce roku 2017 zvýší dostupnou rychlost na jejich přípojce bez navýšení ceny tarifu, maximálně až na 100 Mbit/s.

Zákazníci s předplacenou kartou mohou u O2 v prosinci v rámci vánoční akce získat 5 GB dat při každém dobití. Dále pak mohou klienti s předplacenou kartou získat vánoční slevu 500 Kč jako Odměnu za dobití na nákup zvýhodněných zařízení.

O2 umožní v rámci [vánoční akce](#) zákazníkům, kteří využívají službu O2 TV, prodloužení zpětného zhlédnutí na sedm dní a v rámci služby Moje menu umožní zákazníkům v O2 Videotéce sledování speciálního výběru 25 vánočních filmů.

T-MOBILE

T-Mobile nabízí nový balíček StreamOn, který lze využít prostřednictvím podporovaných aplikací v mobilních telefonech pro poslech hudby a sledování videí bez započítání takového provozu do základního datového limitu. Služby lze využívat se stejnou rychlostí,

kterou nabízí tarif nebo předplacená služba. Do konce ledna 2018 činí měsíční cena balíčku 199 Kč, po tomto datu za něj zákazníci zaplatí 249 Kč/měsíc.

S rozšířenou [vánoční nabídkou](#) u T-Mobile mohou zákazníci od 1. prosince při pořízení vybraných telefonů využít cenové zvýhodnění v podobě druhého telefonu značky Samsung nebo jiného chytrého zařízení stejné značky za cenu jednoho. Výhoda je ale podmíněna uzavřením nebo prodloužením smlouvy na využívání hlasového tarifu řady Mobil na 24 měsíců.

VODAFONE

Vodafone připravil na závěr roku speciální [vánoční nabídku](#), kterou lze využít do 31. ledna 2018. Do této doby mohou zákazníci v rámci datových balíčků Video Pass a Social Pass využívat data na sociálních sítích a v aplikacích pro sledování videí v plné kvalitě zdarma. Po tomto datu bude balíček Video Pass stát měsíčně 199 Kč a kombinace balíčků Video + Music + Social/Chat Pass bude za 299 Kč/měsíc. Uvedené služby je možné aktivovat například v aplikaci Můj Vodafone nebo na stránkách www.vodafone.cz/vanoce. Zákazníci, kteří tuto nabídku využijí, mohou používat například Facebook, Instagram, YouTube, Netflix, HBO GO apod., aniž by čerpali data v rámci jejich tarifu nebo předplacené karty s datovým balíčkem. Zákazníci, kteří nevyužívají tarif, který je potřeba pro aktivaci služby Social Pass, získají ke svému tarifu navíc 2 GB dat na měsíc zdarma nebo balíček Komplet v síti fix s 50% slevou na 6 měsíců, tj. za 124,50 Kč. Vodafone také zavedl službu Music Pass, určenou k poslechu hudby bez započtení přenesených dat, a to za měsíční cenu 99 Kč.



líčku je

Smlouvy po telefonu mohou být past

Za III. čtvrtletí 2017 ČTÚ eviduje celkem 544 stížností účastníků/ uživatelů služeb elektronických komunikací. Z toho 332 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona (tj. 61 % z celkového počtu), 29 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 5,3 % z celkového počtu) a 183 stížností bylo nedůvodných (tj. cca 33,7 % z celkového počtu) a při jejich šetření nebylo zjištěno porušení zákona.

Celkově lze ve srovnání se II. čtvrtletím roku 2017 sledovat pokles stížností týkajících se účastnických smluv. Naproti tomu počet stížností na vyúčtování v tomto období mírně vzrostl.

Stížností na vyúčtování obdržel ČTÚ celkem 130, což je cca 23,9 % z celkového počtu stížností. Tyto stížnosti se nejčastěji řeší především poskytnutím právní rady stěžovateli nebo jsou tyto případy rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námítky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby.

SMLOUVY UZAVÍRANÉ NA DÁLKU

Nejvíce se na ČTÚ veřejnost obracela se stížnostmi na smlouvy uzavíranými na dálku (nejčastěji prostřednictvím telefonu), kdy stěžovatelé poukazovali na to, že smlouva se lišila od obsahu smlouvy dohodnutého telefonicky. Poměrně časté byly i stížnosti na autoprolongaci, kdy stěžovatelé často ve vyúčtování informaci o prodloužení smlouvy a o možnostech jejího ukončení nepostřehnou. Novelou

1098

ČTÚ za III. čtvrtletí eviduje 1098 dotazů.

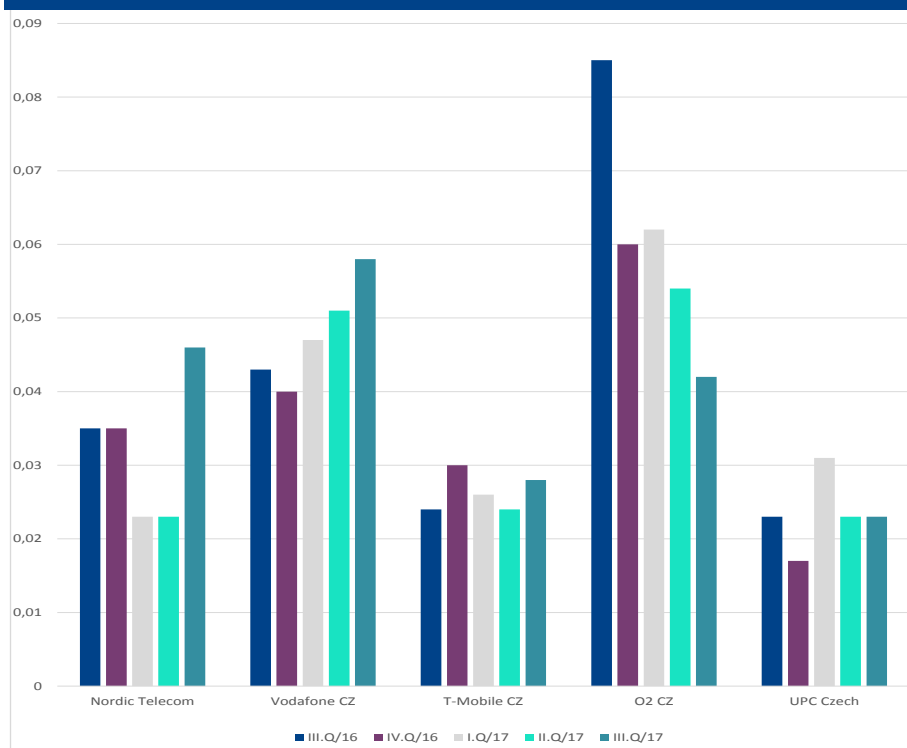
158

stížností v oblasti elektronických komunikací se týkalo účastnických smluv

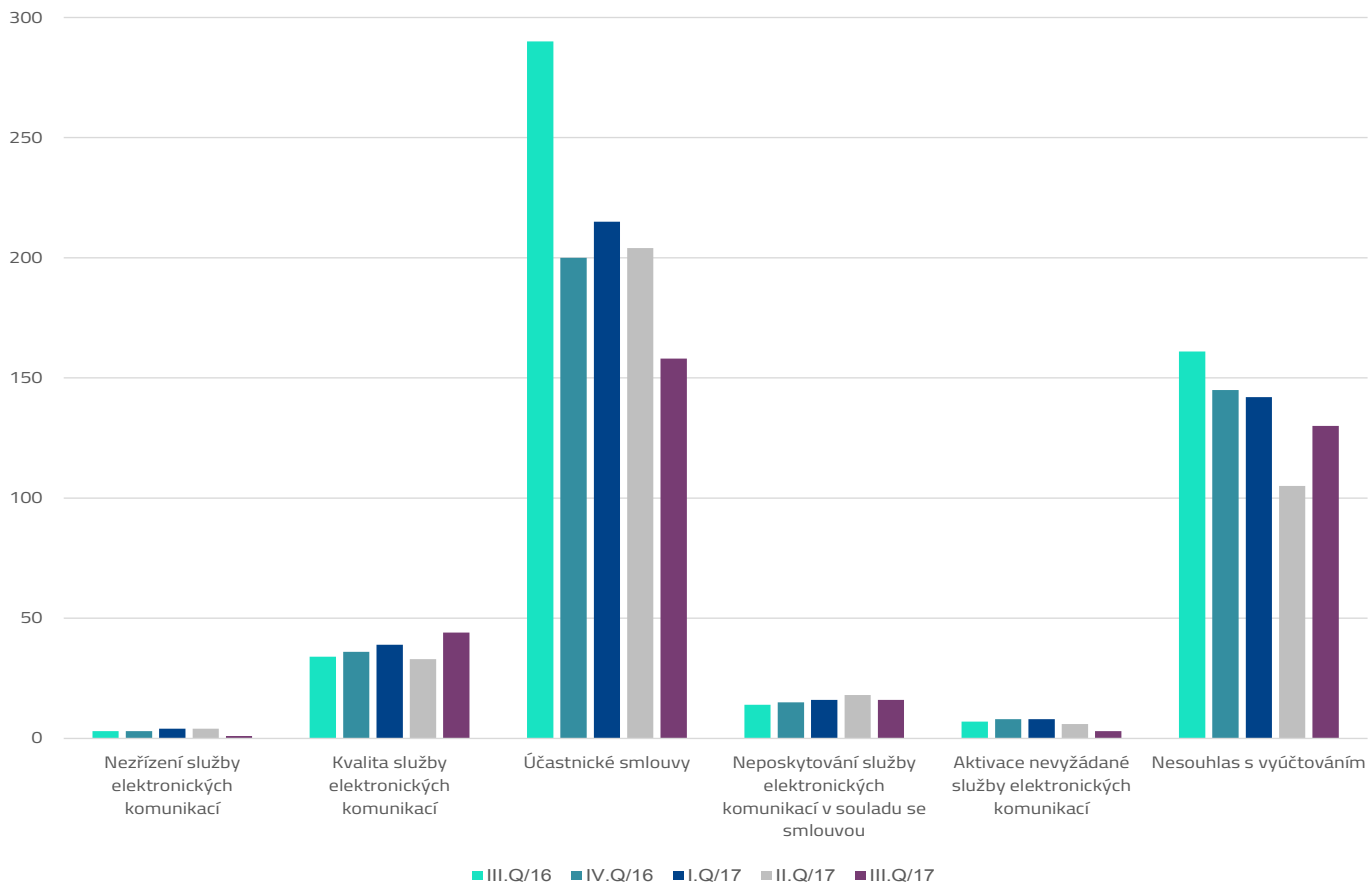
zákona o elektronických komunikacích účinnou od 2. září 2017 by alespoň ve vztahu ke spotřebitelům mělo dojít ke zpřehlednění situace, když poskytovatelé mají povinnost spotřebitele nejen vyzoomět o prodloužení smlouvy, ale rovněž od něj vyžadovat prokazatelný souhlas s automatickým prodloužením závazku. Další stížnosti se objevily v souvislosti s evropskou regulací roamingu, kdy stěžovatelé poukazovali na to, že někteří operátoři v reakci na evropskou úpravu změnili své smluvní podmínky a o změně je neinformovali, případně, že ne u všech služeb poskytují roaming (typické pro datové služby). Poměrně časté byly i stížnosti na to, že poskytovatelé neakceptují výpověď smlouvy, případně po účastnících požadují úhradu při předčasném ukončení smlouvy i v případech, kdy je smlouva ukončována z důvodu jednostranné změny smluvních podmínek.

Pokud se jedná o problematiku přenesení telefonního čísla, ČTÚ eviduje celkem 15 stížností, což je téměř shodný počet stížností jako ve II. čtvrtletí roku 2017.). Nejčastějšími důvody stížností byly problémy s funkčností poskytnutého identifikátoru (tzv. ČVOP), nepředání identifikátoru ze strany poskytovatele apod.

Graf 1: Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu účastníků uvedených společností (v %) za III. čtvrtletí 2016 až III. čtvrtletí 2017



Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací



Za III. čtvrtletí roku 2017 na ČTÚ směřovalo celkem **1098** dotazů, což je o 55 dotazů více než ve II. čtvrtletí. ČTÚ zaznamenal (zejména před

účinností novely zákona o elektronických komunikací) množství stížností na obtíže při ukončení smlouvy výpovědí ze strany účastníků, především pak

u smluv, u nichž byla sjednána možnost automatického prodloužení závazku. V několika případech stěžovatelé tvrdili, že nebyli o automatickém prodloužení smlouvy informováni. Při prověřování se ale většinou ukázalo, že informace o prolongaci smlouvy, včetně možnosti ukončení smlouvy, ve vyúčtování byla obsažena. Zda poskytovatelé plní tuto svou zákonnou povinnost, zda ji plní řádně a jakým způsobem aktivní souhlas s prodloužením smlouvy požadují, ČTÚ prověří v rámci své dozorové činnosti.

Novela zákona o elektronických komunikacích účinná od 2. září 2017 také sjednotila výpovědní dobu, která nesmí přesáhnout 30 dnů. Spolu s výše

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

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkající se vybraných poskytovatelů k počtu účastníků/uživatelů uvedené společnosti ¹ (‰)	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkající se vybraných poskytovatelů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	O2	304	0,042	18,51
2.	T-Mobile	172	0,028	10,48
3.	Vodafone	167	0,058	10,17
4.	UPC	28	0,023	1,71
5.	Nordic Telecom	4	0,046	0,24

1) Počet všech účastníků/uživatelů k 31. 12. 2016.

RYCHLEJŠÍ ZMĚNA OPERÁTORA

popsaným aktivním zajišťováním souhlasu s prodloužením smlouvy, by jednotně stanovená výpovědní lhůta, alespoň ve vztahu ke spotřebitelům, mohla

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů za III. Q 2017

Předmět			Stížnosti					Výřizeno ve prospěch zákazníka / uživatele ¹¹⁾	Celkem ¹²⁾
			Způsob vyřízení				Stížnosti celkem ¹⁰⁾		
			Poskytnutí informací						
			Postup podle zákona ⁹⁾	Neodšlo k porušení zákona ⁹⁾	Nepříslušnost úřadu				
a	b	c	d	e	f	g	h		
1.	1	Služby elektronických komunikací	412	234	116	2	352	648	764
	2	nezřízení služby elektronických komunikací	10	1	0	0	1	11	11
	3	kvalita služby elektronických komunikací	37	28	15	1	44	66	81
	4	účastnické smlouvy	200	103	55	0	158	303	358
	5	neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	15	11	5	0	16	26	31
	6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	5	2	1	0	3	7	8
	7	nesouhlas s vyúčtováním	145	89	40	1	130	235	275
2.	8	Radiokomunikační služby	0	2	0	0	2	2	2
3.	9	Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	22	10	5	0	15	32	37
4.	10	Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	3	0	3	0	3	3	6
5.	11	Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	1	0	0	0	0	1	1
6.	12	Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	3	2	1	0	3	5	6
7.	13	Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	1	0	0	0	0	1	1
8.	14	Příjem TV signálu	10	1	1	0	2	11	12
9.	15	Klamavá reklama	2	0	1	0	1	2	3
10.	16	Ochrana spotřebitele²⁾	16	11	2	1	14	28	30
	17	dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0
	18	nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	6	4	1	0	5	10	11
	19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	2	2	1	1	4	5	6
	20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	8	2	0	0	2	10	10
	21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0
	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)	0	0	0	0	0	0	0
11.	24	Univerzální služba	1	1	0	0	1	2	2
	25	přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	1	0	0	0	0	1	1
	26	veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0	0	0	0
	27	přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	1	0	0	1	1	1
12.	28	Ostatní⁷⁾	627	71	54	26	151	724	778
	29	telefonní seznamy	2	0	0	1	1	3	3
	30	informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	1	0	1	0	1
	31	služby třetích stran - premium SMS	19	9	0	3	12	31	31
	32	služby třetích stran - audiotexové služby	12	0	2	1	3	13	15
	33	obtěžující a nevyžádaná volání	9	2	2	0	4	11	13
	34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	4	3	0	0	3	7	7
	35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	19	3	7	6	16	28	35
	36	podnikání v elektronických komunikacích	201	0	7	0	7	201	208
	37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	298	0	0	0	0	298	298
	38	pokrytí signálem TV a GSM	14	0	6	0	6	14	20
	39	ochrana osobních údajů	2	6	0	2	8	10	10
	40	různé	47	48	29	13	90	108	137
CELKEM			1098	332	183	29	544	1459	1642

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

příspěť k větší přehlednosti procesu ukončování, resp. prodloužování smluv. Spotřebitelé by se tak měli do budoucna vyhnout případům, kdy jim byla v průběhu již běžící výpovědní doby automaticky prodloužena smlouva a v případě, že trvali na ukončení smlouvy, byla jim vystavena úhrada za předčasné ukončení smlouvy, která obzvláště v počátcích nově běžícího závazku může být velmi vysoká.

S účinností od 1. února 2018 dojde v těch případech, kdy bude chtít účastník přenést své telefonní číslo, ke skončení smlouvy nejpozději do 10 dnů ode dne, kdy dá účastník najevo vůli ukončit smlouvu a přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli. Z důvodu takto zásadní změny v procesu přenositelnosti telefonních čísel, se ČTÚ zaměří v počátku příštího roku i na kontrolu plnění zákonem nově stanovených podmínek ukončení smluv při požadavku účastníka na přenos telefonního čísla.

ČTÚ také řešil stížnosti na uzavírání smluv zejména prostřednictvím telefonického hovoru. Stěžovatelé v těchto případech uvádějí, že smlouvu vůbec neuzavřeli, případně s jiným obsahem. Stěžují si na to, že jim byl aktivován jiný tarif,

CO JE PSÁNO, TO JE DÁNO

prestože jej v rámci telefonického hovoru výslovně odmítli. ČTÚ v konkrétních případech prošetřuje, zda nemohlo tímto jednáním dojít k porušení zákona o ochraně spotřebitele. V této souvislosti ČTÚ zaznamenal také stížnosti na to, že operátorem nebylo akceptováno odstoupení od smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku podané v zákonné lhůtě. Plnění povinností poskytovatelů při uzavírání smluv distančním způsobem byla v tomto roce předmětem kontroly ze strany ČTÚ. Kontrolou byly u některých poskytovatelů zjištěny nedostatky jak v případě uzavírání smluv na dálku (typicky prostřednictvím telefonu), tak v případě změn smluv prováděných na dálku, kdy zdaleka ne u všech poskytovatelů dostali spotřebitelé informace ve smyslu zákona o elektronických komunikacích. Kontrolou zjištěné nedostatky byly v některých

případech odstraněny a v případech, kdy by předchozím jednáním poskytovatele byl na svých právech zkrácen spotřebitel, bylo spotřebiteli umožněno dodatečně odstoupení od smlouvy. U jednoho poskytovatele pak ČTÚ zahájí správní řízení pro přestupek.

Jak vyplývá z rozsudku Městského soudu v Praze (sp. zn. 10A 27/2015-45), u právnických osob je odpovědnost za přestupek svým charakterem objektivní. Pokud tedy za operátora vystupují

osoby, které jednájí jako jeho zástupce, jeho jménem uzavírají smlouvy, je bezvýznamné, jestli jsou jeho zaměstnanci nebo ne. Jejich jednání lze přičítat právnické osobě, za kterou jednájí.

ZAMÍTNUTÉ REKLAMACE

Velmi časté byly stížnosti, jejichž

předmětem byl nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany poskytovatele. V takových případech, je-li zachována lhůta pro podání návrhu, ČTÚ poskytne stěžovateli právní radu o dalším možném postupu – typicky o právu podat k ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, případně k vedení sporného řízení s poskytovatelem podle zákona o elektronických komunikacích, včetně popsání základních náležitostí takovýchto návrhů, případně odkázání

Tabulka 3: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za III. Q 2017

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Vyřízeno ve prospěch zákazníka / uživatele	Celkem
		Způsob vyřízení			Stížnosti celkem			
		Poskytnutí informací						
		Postup podle zákona	Medošlo k porušení zákona	Nepříslušnost úřadu				
a	b	c	d	e	f	g	h	
1. 1 Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách								
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	0	1	0	0	1	1	1	
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	1	0	0	0	0	1	1	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	1	3	0	0	3	4	4	
5 služba dodání doporučených zásilek	1	6	5	0	11	7	12	
6 služba dodání cenných zásilek	0	0	0	0	0	0	0	
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	0	
8 základní zahraniční poštovní služby	2	3	3	0	6	5	8	
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	1	0	1	0	1	
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	0	
11 služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	1	1	0	0	1	2	2	
12 služba dodání tiskovinového pytle	0	0	0	0	0	0	0	
CELKEM	6	14	9	0	23	20	29	
2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby								
14 dlouhé čekací doby	0	0	0	0	0	0	0	
15 otevírací doba pošt	1	0	0	0	0	1	1	
16 změna ukládací pošty	0	3	1	0	4	3	4	
17 dodání poštovních zásilek	9	21	8	0	29	30	38	
18 vyřizování reklamací	20	20	13	0	33	40	53	
19 porušení poštovního tajemství	0	0	0	0	0	0	0	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	2	0	0	2	2	2	
21 doručování úředních písemností	0	0	0	0	0	0	0	
22 žádosti o informace	2	4	1	0	5	6	7	
CELKEM	32	50	23	0	73	82	105	
3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby								
24 Czech POINT	0	0	0	0	0	0	0	
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	0	0	0	0	0	0	0	
28 ostatní služby	3	2	3	2	5	7	10	
CELKEM	3	2	3	2	5	7	10	
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	35	52	26	2	78	89	115	

na vzory zveřejněné na [webu](#) ČTÚ.

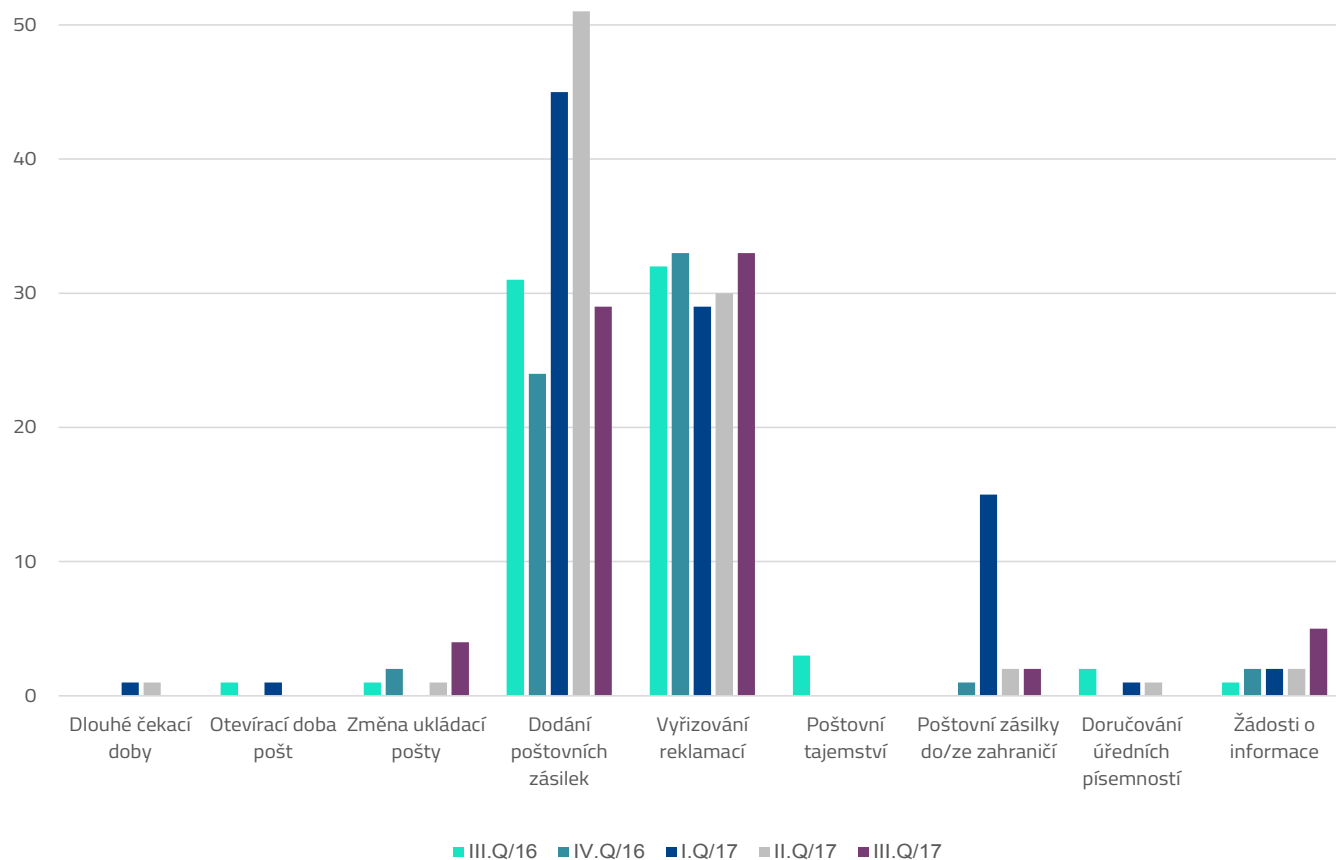
Další časté stížnosti souvisejí s jednostrannou změnou smlouvy – jednalo se především o změnu smluvních podmínek v souvislosti s evropskou regulací roamingu a změnami, ke kterým operátoři přistoupili v návaznosti na nová pravidla pro roaming. ČTÚ zaznamenal i stížnosti na jednostrannou změnu smluvních podmínek ze strany společnosti Vodafone, kdy došlo ke změně pravidel čerpání dat po vyčerpání datového objemu a rovněž ke zrušení některých tarifů. Poskytovatelé mohou při dodržení všech zákonných podmínek k jednostranné smlouvě přistoupit. Je však třeba účastníka o změně informovat a v případě změny podstatných náležitostí smlouvy taxativně vymezených zákonem, je zapotřebí jej také informovat o možnosti ukončit smlouvu.

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

Ve III. čtvrtletí roku 2017 ČTÚ obdržel celkem 23 stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách. To je o pět stížností méně než v předchozím období. 14 stížností bylo vyřízeno ve prospěch zákazníka, u devíti nedošlo k porušení zákona. Spotřebitelé si nejčastěji stěžovali na službu dodání doporučených poštovních zásilek (v 11 případech), na základní zahraniční poštovní služby (v šesti případech), ve třech případech na službu dodání peněžní částky poštovním poukazem a po jedné stížnosti na dodávání poštovních zásilek do 2 kg, dodávání poštovních balíků nad 10 kg ze zahraničí a službu odpovědných zásilek v mezinárodním styku. Ve všech těchto případech se jedná o stížnosti na služby České pošty.

Dále ČTÚ přijal 73 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování služeb, jako je např. vyřizování reklamací, změna ukládací pošty, dlouhé čekací doby a dodávání zásilek. Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika vyřizování reklamací (33 stížností) a dodávání poštovních zásilek (29 stížností), přičemž v devíti případech se jednalo o stížnosti na poštovní služby, které nejsou základními poštovními službami. ČTÚ zaznamenal celkem 32 dotazů, které se vztahují k základním parametrům poskytování poštovních služeb. Ve většině případů se týkají reklamací a dotazů na další postup v případě nevyhovění reklamaci.

Graf 3: Stížnosti na poštovní služby za III. čtvrtletí 2016 až III. čtvrtletí 2017



Monitorovací zpráva – 12 / 2017

© Český telekomunikační úřad

Sokolovská 219, 190 00 Praha 9 | 224 004 509 | tisk@ctu.cz | www.ctu.cz

Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha