MONITOROVACÍ ZPRÁVA

Český telekomunikační úřad

2/2019

ZE ZÁSILKY ZMIZELY PŘÍVĚSKY, přesto měla vážit víc než při podání. Podrobnosti na str. 2.

AUTOMATICKÉ PRODLOUŽENÍ smlouvy se neobejde bez souhlasu spotřebitele. Detaily na str. 5

ČTÚ PŘIJAL 436 STÍŽNOSTÍ na služby elektronických komunikací ve 4. čtvrtletí 2018. Více na str. 8-14.

Konference Digitální Česko: předseda Rady ČTÚ Jaromír Novák prezentoval na konferenci v Černínském paláci svůj příspěvek k situaci na telekomunikačním trhu a připravované aukci.

TELEGRAFICKY

Evropská komise řeší kybernetickou bezpečnost v 5G sítích

Evropská komise zvažuje novou regulaci kritické infrastruktury. Opatření by mělo zabránit tomu, aby podniky v EU používaly v nově budovaných telekomunikačních sítích prvky poskytované jakoukoliv zemí nebo společností podezřelou z používání svého zařízení pro špionáž nebo sabotáž.

Logo České pošty zneužito ve fiktivní soutěži o mobil

Česká pošta varovala před falešnou soutěží o mobilní telefon, při níž mělo být zneužito její logo. Fiktivní soutěž se zobrazuje formou reklamy uživatelům sociálních sítí a láká je na výhru v podobě mobilního telefonu.

MPO vyhlásilo druhou výzvu na dotace pro rychlý internet

Ministerstvo průmyslu a obchodu uvolní minimálně miliardu korun pro novou výzvu k čerpání dotací pro pokrytí rychlým internetem. Žádosti začne přijímat 8. května. V případě zájmu může být vyčleněna částka vyšší.

Ze zásilky se při přepravě ztratila čtvrtina obsahu, Česká pošta reklamaci zamítla

Jestliže poškozená zásilka při reklamaci váží téměř dvojnásobek toho, co bylo zaznamenáno při jejím podání, ukazuje to na nedodržení správného postupu při přijetí zásilky. Není to však důvodem k zamítnutí reklamace úbytku obsahu, když toto pochybení podací pošty nemůže jít k tíži oprávněného. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí o námitkách proti vyřízení reklamace vad poštovní služby.

Reklamující podával několik zásilek, přičemž s největší pravděpodobností pracovnice České pošty přidělila hmotnost první zásilky všem ostatním, které byly podány společně s ní. Jedna ze zásilek obsahující autopřívěsky pak byla doručena s roztrženým obalem (23 cm dlouhá trhlina). Adresát ji z tohoto důvodu odmítl převzít. Porovnáním s dodacím listem uvnitř zásilky bylo zjištěno, že 18 přívěsků chybí.

Česká pošta však reklamaci zamítla s odůvodněním, že nebyl zjištěn váhový úbytek mezi podáním zásilky a jejím dodáním. V námitkovém řízení dále rozporovala, že by měla uhradit cenu obsahu zásilky podle daňového dokladu, když tento prokazuje pouze cenu pro odběratele, nikoliv cenu, za kterou byly přívěsky pořízeny.

Dle článku 57 poštovních podmínek vztahujících se ke službě „balík do ruky“ pošta *odpovídá jen za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky. Podnik hradí jen skutečnou škodu do výše sjednaného limitu odpovědnosti (do výše udané ceny).*

V protikladu k tomu však stojí dikce § 13 odst. 1 zákona o poštovních službách. Zde se stanoví: *„pokud je obsah poštovní zásilky poškozen nebo je neúplný, provozovatel hradí škodu ve výši rozdílu mezi* **cenou,** *kterou měla poštovní zásilka v době a místě jejího poštovního podání, a cenou, kterou měla v době a místě poštovního podání poštovní zásilka poškozená nebo neúplná.“*

Definici pojmu „cena“ podává § 492 odst. 1 občanského zákoníku, podle kterého *„hodnota věci, lze-li ji vyjádřit v penězích, je její cena. Cena věci se určí jako cena obvyklá, ledaže je něco jiného ujednáno nebo stanoveno zákonem.“* Podle zákona o cenách se cenou rozumí *peněžní částka sjednaná při nákupu a prodeji zboží nebo určená podle zvláštního předpisu.*

Podle rozhodnutí je vyjádření skutečné ceny skrze pořizovací cenu pochybné, protože věc opouštějící odesílatele u něj mohla nejrůznějším způsobem získat přidanou hodnotu.

> „POŠTOVNÍ PODMÍNKY NEMOHOU OMEZOVAT PRÁVA ZARUČENÁ ZÁKONEM O POŠTOVNÍCH SLUŽBÁCH“

Pokud by správní orgán přijal do důsledku tezi České pošty, bylo by v hypotetickém případě nezbytné, aby reklamující prokázal nejen pořizovací cenu např. polotovaru, ale také hodinovou mzdu zaměstnance, který věc dále zpracoval, náklady na energie, amortizaci nástrojů apod.

V obecné rovině by pak mohlo docházet k naprosto absurdním situacím, kdy skutečná hodnota věci bude vyšší než sjednaná cena (např. při prodeji zlevněného zboží). ČTÚ však rozhodl, že poštovní podmínky nemohou jít nad rámec zákona o poštovních službách, jehož ustanovení § 13 je kogentní, jinak je takové ujednání poštovních podmínek neplatné.

V daném případě byla hodnota 77 autopřívěsků stanovena smluvně mezi odesílatelem a adresátem. Pokud by nedošlo ke ztrátě části obsahu zásilky, odesílatel by fakturou doloženou hodnotu inkasoval. V posuzovaném případě tak nebyl důvod určit cenu věci (přívěsků) jako cenu obvyklou. Jestliže pošta překazila uzavření obchodu ztrátou obsahu zásilky, odesílatel přišel o částku odpovídající kupní ceně.

ČTÚ proto námitkám vyhověl a odesílateli přiznal náhradu škody v požadované výši.

19.2.	The Digitising Europe Summit, Berlín
1.3.	zasedání neformální Rady ministrů pro telekomunikace, Bukurešť
6.-8.3.	38th BEREC plenary meetings, Budapešť
8.-11.3.	European Big Data Hackathon 2019, Brusel

SAZKAMOBIL

Virtuální operátor SAZKAmobil ponechá zpomalená data i po vyčerpání FUP. Vyplývá to z nového ceníku, který nabývá účinnosti 1. března. Ten nahradí ceník, podle kterého operátor chtěl přerušit poskytování datových služeb po dosažení datového limitu a/nebo po uplynutí platnosti datového balíčku. Mediální vyjádření tohoto operátora přitom nesprávně naznačovala, že k tomuto původně chystanému kroku byla přinucena hrozbou sankcí ze strany ČTÚ.

Podle pravidel síťové neutrality operátor nesmí přistupovat ke svému datovému provozu diskriminačním způsobem, tj. jednu aplikaci (službu) zpomalit a druhou nabízet za odlišných podmínek.

Dle nového ceníku se operátor vrací k původnímu principu, kdy po vyčerpání FUP dojde k omezení rychlosti přenosu všech dat na 32 kb/s při dodržení podmínek síťové neutrality.

ONE MOBILE

Virtuální operátor One Mobile, na jehož majetek byl prohlášen konkurs, již na internetu aktivně nenabízí poskytování svých služeb. Insolvenční správce společnosti po dohodě s ČTÚ odstranil z webu prezentaci, která mohla vyvolávat v návštěvnících mylný dojem, že operátor i nadále aktivně podniká. Dalším krokem bude oznámení ukončení komunikační činnosti.

T-MOBILE

T-Mobile s účinností od 6. února upravil obchodní podmínky tarifu Twist Internet na rok a Twist Internet na měsíc. Nově zde již není pasáž, která v rozporu s principy síťové neutrality vázala poskytování služby na vyjmenovaná mobilní koncová zařízení (mobilní telefony, PDA/MDA apod.).

SKYLINK

Skylink znovu zvyšuje servisní poplatek v ČR a mění ceny programového balíčku Smart. Vyplývá to z nového ceníku platného od 1. března. Operátor dále oznámil zahájení vysílání vlastního programu s názvem Skylink 7. Nový program se vysílá v šestihodinových blocích.

O2

Operátor O2 loni zvýšil konsolidované výnosy o 0,8 % na 37,996 miliard Kč. Vyplývá to ze zveřejněných výsledků hospodaření za rok 2018[1].

1 Konsolidovaná data obsahují výsledky dceřiných společností včetně O2 Slovakia.

Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 6,2 % na 11,163 miliardy Kč, naopak čistý zisk poklesl oproti předchozímu roku o 2,5 % a dosáhl výše 5,448 miliardy Kč. Celkový počet zákazníků, kteří využívali mobilní služby od O2, se v porovnání s rokem 2018 zvýšil o 2 % na 5,038 mil. Počet zákazníků se smlouvou vzrostl o 4,8 % na 3,594 mil. Zákazníků s předplacenou kartu evidovalo O2 1,444 mil., což je meziročně o 4,4 % méně.

ČTÚ v lednu 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.

Ze 16 provedených kontrol ČTÚ zjistil ve 14 případech závady. Jednalo se zejména o využívání indoor kmitočtů vně budovy. Úřad vyzval k odstranění zjištěných nedostatků a následně zahájí správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl 13 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V devíti případech zjistil provoz na kmitočtech bez individuálního oprávnění nebo po skončení jeho platnosti; případy řeší ve správním řízení.

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

ČTÚ ukončil celkem 91 šetření, z toho 57 případů se týkalo rušení televizního příjmu (a z toho 6 případů rušení příjmu DVB-T2), 21 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE, čtyři případy rušení rozhlasového příjmu, dva případy rušení zařízení krátkého dosahu a tři případy rušení meteorologických radarů. Jako zdroj rušení DVB-T byla v sedmi případech zjištěna základnová stanice v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), veřejné mobilní sítě byly v šesti případech rušeny vyzařováním aktivních přijímacích systémů TV signálu a ve třech případech vyzařováním opakovačů GSM. Příčiny nedostatečného příjmu DVB-T2 byly vždy jiné než rušení ze strany LTE.

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

K 31. 1. 2019 bylo ve zkušebním provozu 455 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 227 stanic. V lednu ČTÚ přijal 97 hlášení na rušení a ukončil šetření 56 případů rušení DVB-T; základnové stanice LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T v sedmi případech. Ve 34 případech se jednalo o závady přijímacího zařízení, v 11 případech se nezjistilo žádné rušení, ve čtyřech případech byl na vině nedostatečný signál DVB-T.

...spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí

Kontrola u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI v Mostě zjistila prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmu 27 MHz (mimo kmitočty určené ve všeobecném oprávnění č. VO-R/10/11.2016-13). Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Dále kontrola ve Frýdlantu odhalila prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 315 MHz až 316 MHz vyhrazeném v ČR pro Ministerstvo obrany. Zjištěné závady již řeší ve své kompetenci ČOI.

4 853

počet v lednu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 4 842 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

1 718

počet v lednu **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.

§

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace

Účastníci	Rozhodnutí
Marián Herceg Pe3ny Net s.r.o.	ČTÚ-65 018/2016-606

K prodloužení smlouvy operátor potřebuje vždy nový souhlas spotřebitele

Zákon o elektronických komunikacích chrání zákazníky operátorů se smlouvou na dobu určitou. Operátor má za povinnost informovat spotřebitele způsobem, jakým mu zasílá vyúčtování, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Tuto informaci musí poskytnout nejdříve tři měsíce a nejpozději jeden měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy. V případě, že účastník výslovně neudělí prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází tato ve smlouvu na dobu neurčitou.

ČTÚ obdržel dotazy a stížnosti poukazující na praxi operátora Vodafone, který výše uvedené ustanovení zákona aplikuje tak, že sice spotřebitele v dané lhůtě informuje o tom, že se blíží datum konce závazku, nicméně v případě, že spotřebitel udělil souhlas s prodloužením při samotném uzavření smlouvy, tento již nově nevyžaduje. Na ČTÚ se proto obrací řada zákazníků, kteří se cítí být tímto postupem dotčeni, neboť o prodloužení smlouvy nevěděli a nesouhlasí s ním.

I s ohledem na důvodovou zprávu k novele zákona, která informační povinnost operátora zavedla, ČTÚ zastává a v praxi aplikuje právní názor, že úmyslem zákonodárce bylo upravit proces autoprolongace smlouvy tak, aby souhlas spotřebitele s prodloužením smlouvy byl poskytovatelem získán bezprostředně před tím, než k prodloužení dojde. Praxe Vodafone je tak ve zřejmém rozporu se smyslem a účelem této novely zákona.

ČTÚ proto informuje spotřebitele, kteří jsou zákazníky Vodafone, a byli v období po 2. 9. 2017 touto společností informováni o tom, že se blíží konec jejich závazku, avšak nebyl od nich vyžádán souhlas s prodloužením smlouvy, že v jejich případě došlo ze zákona ke změně režimu jejich smlouvy ze smlouvy uzavřené na dobu určitou, na smlouvu na dobu neurčitou. Pokud se rozhodnou tuto smlouvu ukončit, mohou tak učinit ve standardní výpovědní době, aniž by se na ně vztahovala povinnost k úhradě sankce za předčasné ukončení smlouvy. V případě, že by spotřebitelům, kteří tímto způsobem smlouvu ukončí, byla ze strany Vodafone sankce za předčasné ukončení smlouvy přesto vyúčtována, ČTÚ doporučuje toto vyúčtování u dané společnosti reklamovat a v případě zamítnutí reklamace podat k ČTÚ námitku proti jejímu vyřízení. ČTÚ v případě takových námitek bude zastávat výše uvedený právní názor.

LEGISLATIVNÍ ZMĚNY

PŘÍKAZ K UCHOVÁNÍ DAT

Dne 13. prosince 2018 byl v částce 143 Sbírky zákonů uveřejněn **zákon č. 287/2018 Sb., kterým se mění zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.**

Zákonem č. 287/2018 Sb. je do právního řádu České republiky implementován mimo jiné i článek 16 a 29 Úmluvy Rady Evropy o počítačové kriminalitě v části týkající se uchování dat. Pro zajištění příslušných povinností je nově v § 7b trestního řádu upraven institut „Příkazu k uchování dat“. Jeho prostřednictvím má býti zajištěno, že nedojde ke ztrátě, zničení nebo pozměnění dat (uložených v počítačovém systému nebo na nosiči informací) důležitých pro trestní řízení, když lze osobě, která tato data drží nebo je má pod svojí kontrolou, příkazem nařídit, aby taková data uchovala v nezměněné podobě po dobu stanovenou v příkazu a učinila potřebná opatření, aby nedošlo ke zpřístupnění informace o tom, že bylo nařízeno uchování dat, popřípadě aby znemožnila přístup jiných osob k takovým datům. Obdobná povinnost je i v novém § 65b zákona o mezinárodní justiční spolupráci. V souvislosti s předmětnou úpravou pak dochází ke změně zákona o elektronických komunikacích (část pátá zákona č. 287/2018 Sb.), kdy je měněno ustanovení § 97 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích. Nově doplněné znění § 97 odst. 3 zajišťuje, že potřebná data budou povinnými osobami vedle dosavadních případů uchována i po zákonné době 6 měsíců, rovněž i pokud na jejich uchování byl vydán příkaz (§ 7b trestního řádu).

Tento zákon nabyl **účinnosti** prvním dnem druhého kalendářního měsíce následujícího po dni jeho vyhlášení, tedy **dnem 1. února 2019.**

VŠEOBECNÉ OPRÁVNĚNÍ

Rada ČTÚ schválila dne 22. ledna všeobecné oprávnění č. VO-R/10/01.2019-1 k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu. To nahrazuje všeobecné oprávnění č. VO-R/10/12.2017-10. ČTÚ vydal nové všeobecné oprávnění z důvodu implementace rozhodnutí Evropské komise a aktualizované verze doporučení CEPT – jedná se zejména o přidání kmitočtů v pásmech 870–876 a 915–921 MHz pro nespecifikovaná zařízení krátkého dosahu, rádiová identifikační zařízení (RFID) a zařízení krátkého dosahu v datových sítích.

DIGITÁLNÍ TELEVIZNÍ VYSÍLÁNÍ

V lednu byly spuštěny tyto vysílače DVB-T2:

Přechodová síť 11 (Česká televize):

kanál 37	Chocerady
kanál 47	Ústí nad Labem

Přechodová síť 12 (České Radiokomunikace):

kanál 27	Chocerady

ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

V lednu bylo spuštěno vysílání ČRo Dvojka (102,1 MHz) a ČRo Plus (1053,8 MHz) z vysílače Bruntál (0,1 kW).

POŠTOVNÍ SLUŽBY

Česká pošta zvyšuje ceny

Česká pošta od 1. února zdražila vybrané poštovní služby. Ceny poštovních poukázek A (hotovost – účet) a poukázek B (písemných i datových) se zvyšují o 3 Kč a poukázek C a D (hotovost – hotovost) o 5 Kč. Toto zvýšení se týká rovněž dobírkových poukázek A a C.

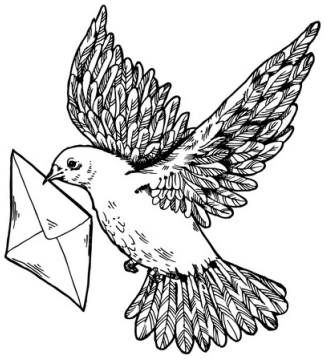
Po roce dochází opětovně ke zdražení poštovného u zásilek do zahraničí. U nejužívanější služby obyčejných zásilek do 50 g se cena zvyšuje o 4 Kč v rámci Evropy i do zámoří. Zdražení se týká i všech ostatních hmotnostních stupňů. Zdražily i doporučené zásilky a cenná psaní v mezinárodním styku.

Dále dochází k úpravě a sjednocení cen pro uživatele výplatních strojů, při úhradě cen Kreditem a pro zákazníky Hybridní pošty. Zrušila se dvojí úroveň cen pro zákazníky Hybridní pošty závislá na výši ročního obratu.

Druh služby – vnitrostátní	Cena do 31. 1. 2019 (Kč/ks)	Cena od 1. 2. 2019 (Kč/ks)
Poštovní poukázka A 1 - 5 000 Kč	33	36
Poštovní poukázka A 5 001 - 50 000 Kč	41	44
Poštovní poukázka B písemně 1 - 5 000 Kč	26	29
Poštovní poukázka B písemně 5 001 - 50 000 Kč	36	39
Poštovní poukázka B datově 1 - 5 000 Kč	24	27
Poštovní poukázka B datově 5 001 - 50 000 Kč	34	37
Poštovní poukázka C 1 - 5 000 Kč	40	45
Poštovní poukázka C 5 001 - 50 000 Kč	51	56
Poštovní poukázka D 1 - 1 000 Kč	88	93
Poštovní poukázka D 1 001 - 5 000 Kč	99	104
Poštovní poukázka D 5 001 - 50 000 Kč	121	126

UNIKÁTNÍ ZPŮSOB STANOVENÍ POŠTOVNÉHO

Od března se u vnitrostátních balíků a doporučeného balíčku významně změní způsob určení ceny služby. Nově namísto dosavadního vážení, budou zásilky měřeny, a cena stanovena nikoliv podle váhy, ale podle zjištěného maximálního rozměru. Tento způsob stanovení ceny poštovní služby je zcela unikátní a zřejmě naprosto původní, dle poznatků ČTÚ není používán u žádné poštovní správy ani u jiného provozovatele poštovních služeb v Evropě.



NOVÁ OSVĚDČENÍ

V lednu ČTÚ vydal dvě nová osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Novými oprávněnými provozovateli poštovních služeb jsou e-SITY s.r.o. a MIT Group, s.r.o. Aktuální seznam všech oznámených provozovatelů je dostupný prostřednictvím vyhledávací databáze na webu ČTÚ.

Druh služby – do zahraničí	Cena do 31. 1. 2019 (Kč/ks)	Cena od 1. 2. 2019 (Kč/ks)
Obyčejná zásilka prioritní – Evropa		
Do 50 g včetně	35	39
Do 100 g včetně	53	58
Do 250 g včetně	91	100
Do 500 g včetně	129	142
Do 1 kg včetně	217	239
Do 2 kg včetně	371	408
Obyčejná zásilka prioritní – mimoevropské země		
Do 50 g včetně	41	45
Do 100 g včetně	59	65
Do 250 g včetně	110	121
Do 500 g včetně	175	193
Do 1 kg včetně	305	336
Do 2 kg včetně	536	590
Obyčejná zásilka ekonomická – mimoevropské země		
Do 50 g včetně	35	39
Do 100 g včetně	53	58
Do 250 g včetně	91	100
Do 500 g včetně	129	142
Do 1 kg včetně	217	239
Do 2 kg včetně	371	408
Doporučená zásilka prioritní – Evropa		
Do 50 g včetně	85	98
Do 100 g včetně	109	125
Do 250 g včetně	147	169
Do 500 g včetně	184	212
Do 1 kg včetně	272	313
Do 2 kg včetně	426	490
Doporučená zásilka prioritní – mimoevropské země		
Do 50 g včetně	90	104
Do 100 g včetně	116	133
Do 250 g včetně	165	190
Do 500 g včetně	230	265
Do 1 kg včetně	361	415
Do 2 kg včetně	592	681
Cenné psaní prioritní – Evropa		
Do 50 g včetně	112	129
Do 100 g včetně	141	162
Do 250 g včetně	179	206
Do 500 g včetně	216	249
Do 1 kg včetně	304	350
Do 2 kg včetně	458	527
Cenné psaní prioritní – mimoevropské země		
Do 50 g včetně	118	136
Do 100 g včetně	147	169
Do 250 g včetně	197	227
Do 500 g včetně	263	303
Do 1 kg včetně	393	452
Do 2 kg včetně	624	718

UMĚLÁ INTELIGENCE

10. ledna odstartoval v Barceloně projekt AI4EU na podporu vývoje a využití umělé inteligence v Evropě. Projekt sdružuje 79 špičkových výzkumných institucí, malých a středních podniků a velkých podniků v 21 zemích s cílem vybudovat centrum pro zdroje umělé inteligence (AI). Projekt má také poskytnout podporu potenciálním uživatelům - pomoci jim testovat a integrovat řešení AI do svých procesů, produktů a služeb.

VEŘEJNÁ KONZULTACE

16. ledna zahájila Evropská komise veřejnou konzultaci k přípravě prováděcího rozhodnutí, kterým se mají stanovit parametry bezdrátových přístupových bodů malého rozsahu. Tento požadavek vychází z evropského kodexu pro elektronické komunikace s cílem ulehčit umisťování těchto přístupových bodů. Konzultace probíhá do 10. dubna.

OTEVŘENÁ DATA

22. ledna dospěli zástupci Evropského parlamentu, Rady EU a Komise k neformální dohodě o revidované směrnici, která usnadní dostupnost a další využívání dat pocházejících z veřejného sektoru. V plném souladu s obecným nařízením EU o ochraně údajů aktualizuje směrnice (PSI) rámec podmínek, za nichž lze údaje z veřejného sektoru zpřístupňovat pro další využití. Zvláštní důraz bude kladen především na datové sady vysoké hodnoty, jako jsou statistiky nebo geoprostorová data, které mají vysoký potenciál a mohou urychlit vznik celé řady produktů a služeb s přidanou hodnotou. Dosažená dohoda musí být nyní formálně schválena Evropským parlamentem a Radou EU. Následně budou mít členské státy EU 2 roky na implementaci nových pravidel do národní legislativy.

5G SÍTĚ

Dne 8. února bylo v Úředním věstníku EU zveřejněno Prováděcí rozhodnutí Komise (EU) 2019/235 ze 24. ledna, které reviduje dosavadní rozhodnutí o harmonizaci rádiového spektra v pásmu 3,4 – 3,8 GHz. Prováděcí rozhodnutí aktualizuje stávající technické podmínky tak, aby členské státy mohly umožnit používání tohoto pásma pro systémy 5G do 31. prosince 2020 v souladu s Evropským kodexem pro elektronické komunikace.

RUMUNSKO PŘEDSEDÁ RADĚ EU

Během prvního pololetí roku 2019 je předsednickou zemí v Radě EU Rumunsko. Oblast inovací a digitalizace, včetně prohlubování jednotného digitálního trhu, patří mezi jeho priority. Na pracovní úrovni se rumunské předsednictví věnuje pokračování projednávání návrhu nařízení o soukromí a elektronických komunikací (ePrivacy) a návrhu nařízení, kterým se zřizuje Program Digitální Evropa na období 2021-2027.

POŠTOVNÍ SLUŽBY V EU

29. ledna 2019 uspořádala Evropská komise v Bruselu seminář k vývoji poštovního sektoru, během kterého byly přestaveny výsledky studie „Vývoj přeshraničního elektronického obchodu prostřednictvím dodávání balíků“.

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA IV. ČTVRTLETÍ 2018

Výpověď smlouvy musí být dostatečně srozumitelná

ČTÚ za IV. čtvrtletí 2018 eviduje celkem 436 stížností účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací. Z toho 325 stížností úřad řešil postupem podle zákona o elektronických komunikacích, 12 stížností nebyl příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu a 99 stížností bylo nedůvodných, když se jejich šetření se nezjistilo porušení zákona.

Celkově ve srovnání s předchozím čtvrtletím ČTÚ eviduje ve IV. čtvrtletí 2018 o 95 stížností méně. V porovnání se stejným obdobím roku předcházejícího (IV. čtvrtletí 2017) vyřizoval ČTÚ o 83 došlých stížností méně. Nejčastěji si lidé stěžovali na účastnické smlouvy a vyúčtování (na faktury přišlo 125 stížností, což je 28,7 % z celkového počtu podání). Stěžovatelům jsou vesměs poskytnuty právní rady, jak dále postupovat, a v případě, že účastník následně podá námitku proti vyřízení reklamace, resp. návrh na rozhodnutí sporu, jsou tato podání řešena ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA SMLOUVY

Dlouhodobě ČTÚ zaznamenává řadu stížností a dotazů na jednostrannou změnu smlouvy (navýšení ceny, parametrů služeb, změna tarifu atd.) a na automatické prodloužení smlouvy. Z toho důvodu zařadil do plánu hlavních úkolů pro rok 2019 kontrolu dodržování zákonných povinností ze strany operátorů při provádění jednostranných změn smluv.

Všem účastníkům ČTÚ doporučuje, aby věnovali zvýšenou pozornost svým vyúčtováním a informacím, které jsou v nich obsažené. Nejenže se zde může nacházet informace o tom, že k určitému datu dochází ke změně smlouvy a v případě změny podstatných náležitostí smlouvy, že mohou účastníci ukončit smlouvu bez sankce, ale mohou zde být i další podstatné informace – typicky informace o blížícím se konci závazku apod.

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	282	0,049	21,1
2.	T-Mobile	137	0,024	10,2
3.	Vodafone	127	0,036	9,5
4.	UPC	38	0,034	2,8
5.	Nordic Telecom	2	0,042	0,1

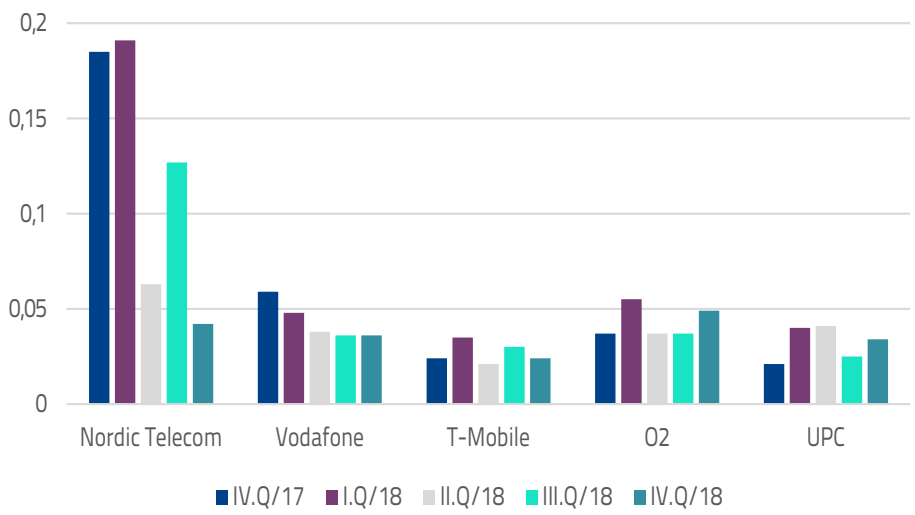
1 Údaje k 30.6.2017.

OPERÁTOR „NEPŘIJÍMÁ“ VÝPOVĚĎ

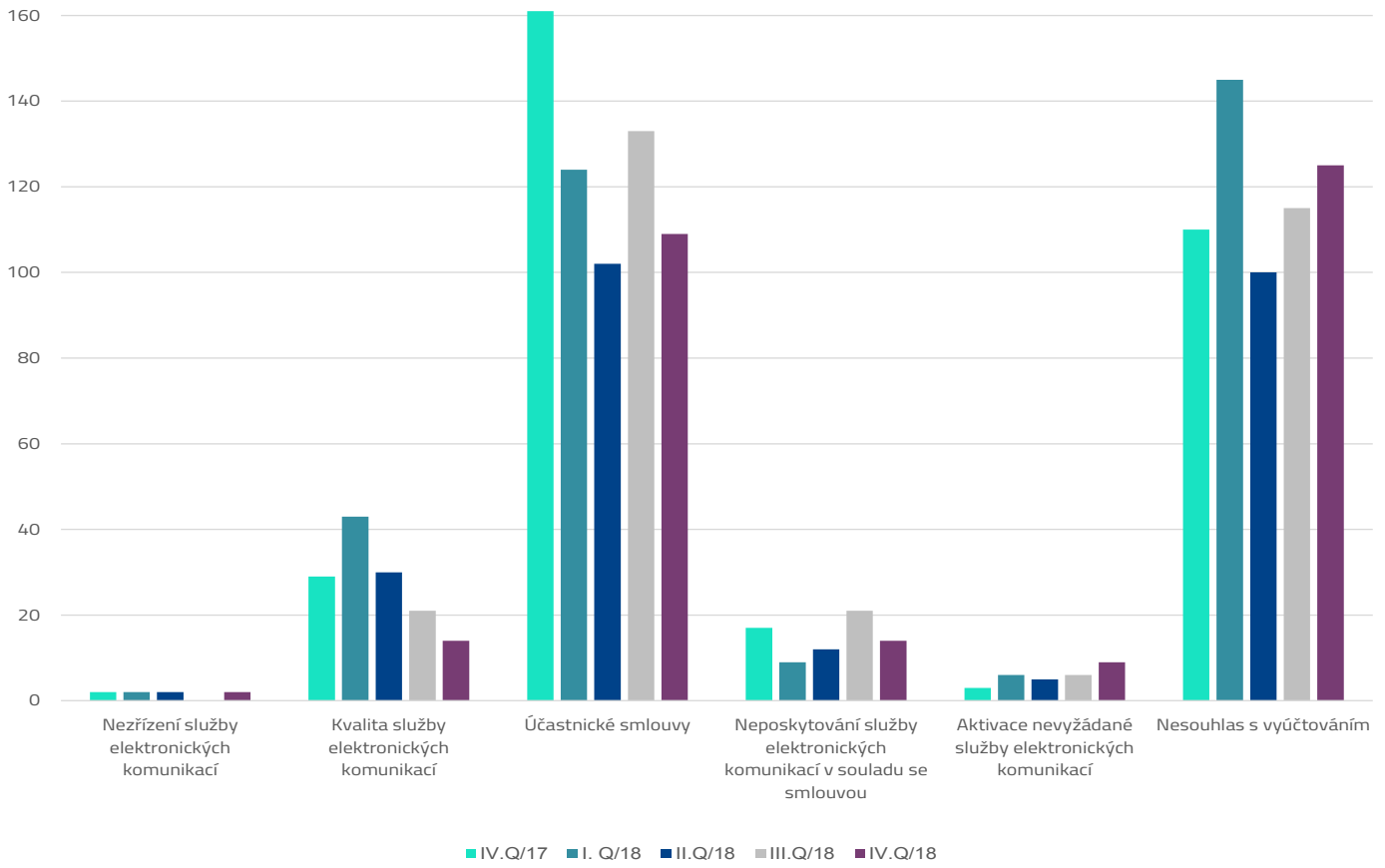
Dalším okruhem stížností a dotazů vztahujících se k účastnickým smlouvám je ukončení smlouvy výpovědí ze strany účastníka, zejména potom neakceptace výpovědi poskytovatelem. Výpověď je přitom jednostranný právní akt, který nepodléhá souhlasu druhé smluvní strany.

Je důležité zmínit, že všeobecné podmínky nesmí obsahovat taková ujednání a postupy pro ukončení smlouvy, které jsou odrazující od změny poskytovatele služeb; taková ustanovení jsou neplatná. ČTÚ doporučuje účastníkům, kteří mají v úmyslu ukončit smlouvu, aby dbali na správnou formulaci výpovědi. Ta by měla být dostatečně srozumitelná a určitá. Účastníci by pak měli výpověď činit formou, kterou stanoví jejich smlouva (ta dává většinou na výběr několik možností). Platí, že **ne vždy je ten nejjednodušší způsob podání výpovědi tím nejlepším** (např. výpověď učiněná prostřednictvím telefonického hovoru). Je výhodnější zvolit daleko prokazatelnější způsob podání výpovědi, aby následně bylo možné takový úkon snadno prokázat (např. prostřednictvím kopie doporučeného dopisu s podacím lístkem, případně dodejkou). Kromě výše uvedeného by měla výpověď splňovat rovněž obecné náležitosti právního jednání, tzn. měla by být formulována dostatečně srozumitelně a určitě tak, aby nemohlo poskytovatelem dojít k případné záměně např. za reklamaci nebo stížnost.

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



Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací



PŘENESENÍ ČÍSLA DO DESETI DNŮ

Vzhledem k množství přijatých stížností na přenositelnost čísel v předcházejících obdobích přistoupil ČTÚ koncem roku 2018 ke kontrole, zda operátoři nepřekračují maximální výpovědní lhůtu 10 dnů při ukončení smlouvy z důvodu podání žádosti o přenesení telefonního čísla účastníkem k jinému poskytovateli služeb. Dále úřad zjišťoval, zda poskytovatelé upravili své smluvní podmínky pro poskytování služby přenesení telefonního čísla. Kontrola byla provedena celkem u šesti mobilních virtuálních operátorů (MVNO), přičemž neprokázala, že by tyto subjekty neplnily povinnosti vyplývající ze zákona o elektronických komunikací a dalších předpisů.

Nejčastějšími důvody stížností účastníků pak byly problémy s funkčností poskytnutého identifikátoru nezbytného pro uskutečnění přenosu, příp. jeho neposkytnutí. Ne ve všech těchto případech se ale zjistilo pochybení ze strany operátora. K přenosu telefonního čísla nedošlo například i z důvodu nedodržení lhůt pro určité úkony ze strany samotného stěžovatele. ČTÚ eviduje také stížnost na zpoplatnění vydání identifikátoru potřebného pro přenos telefonního čísla (ČVOP). Je-li tak sjednáno v účastnické smlouvě, je možné, aby cenu za přenesení telefonního čísla konkrétní poskytovatel vyúčtoval účastníkovi. Výše ceny ale v žádném případě nesmí být odrazující od změny poskytovatele služeb.

POZOR NA ZMĚNY SMLUV SJEDNANÉ TELEFONICKY!

Shodně jako v předchozím období zaznamenal ČTÚ osm stížností na porušení zákona o ochraně spotřebitele. Týkaly se zejména možného uplatňování nekalých (ať již klamavých či agresivních) obchodních praktik při nabízení služeb či změně jejich nastavení ze strany poskytovatelů. Nejčastěji se jedná o případy, kdy lidé uvádí, že si sjednali službu s parametry a cenou, která se liší od služby, která je jim následně účtována. V případě smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání, nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, je povinností poskytovatele písemně informovat spotřebitele o jeho právu od takto uzavřené smlouvy odstoupit ve lhůtě do 14 dnů, a to bez udání důvodu. Toho může spotřebitel využít i v případě, pokud se služba nebo její nastavení liší od původně sjednané služby. Zákon pamatuje i na případy, kdy poskytovatel tuto svou informační povinnost nesplní a spotřebitelům pak umožňuje odstoupit od smlouvy v prodloužené lhůtě 1 roku a 14 dní.

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů na služby elektronických komunikací za IV. Q 2018

		Předmět	Dotazy	Stížnosti[1]				Celkem[10]
				Způsob vyřízení			Stížnosti celkem[9]	
				Poskytnutí informací				
				Postup podle zákona[8]	Nedošlo k porušení zákona[8]	Nepříslušnost úřadu		
		a	b	c	d	e	f	h
1.	1	**Služby elektronických komunikací**	**437**	**220**	**50**	**3**	**273**	**710**
	2	nezřízení služby elektronických komunikací	9	2	0	0	2	**11**
	3	kvalita služby elektronických komunikací	52	9	5	0	14	**66**
	4	účastnické smlouvy	189	82	24	3	109	**298**
	5	neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	20	10	4	0	14	**34**
	6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	1	9	0	0	9	**10**
	7	nesouhlas s vyúčtováním	166	108	17	0	125	**291**
2.	**8**	**Radiokomunikační služby**	**2**	**34**	**2**	**0**	**36**	**38**
3.	**9**	**Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti**	**22**	**8**	**3**	**0**	**11**	**33**
4.	**10**	**Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti**	**5**	**4**	**1**	**0**	**5**	**10**
5.	**11**	**Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice**	**1**	**2**	**0**	**0**	**2**	**3**
6.	**12**	**Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací**	**2**	**5**	**0**	**0**	**5**	**7**
7.	**13**	**Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
8.	**14**	**Příjem TV signálu**	**20**	**1**	**1**	**0**	**2**	**22**
9.	**15**	**Klamavá reklama**	**1**	**1**	**0**	**0**	**1**	**2**
10.	**16**	**Ochrana spotřebitele[2]**	**7**	**5**	**3**	**0**	**8**	**15**
	17	dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0	0	**0**
	18	nekalé obchodní praktiky[3] (§ 4 ZOS)	2	2	2	0	4	**6**
	19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	3	2	0	0	2	**5**
	20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	2	0	0	0	0	**2**
	21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0	0	**0**
	22	informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	1	0	0	1	**1**
	23	další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	1	0	1	**1**
11.	**24**	**Univerzální služba**	**1**	**1**	**0**	**0**	**1**	**2**
	25	přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě[4]	1	0	0	0	0	**1**
	26	veřejné telefonní automaty[5]	0	1	0	0	1	**1**
	27	přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy[6]	0	0	0	0	0	**0**
12.	**28**	**Ostatní [7]**	**404**	**44**	**39**	**9**	**92**	**496**
	29	telefonní seznamy	3	0	0	0	0	**3**
	30	informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	0	0	0	**0**
	31	služby třetích stran - premium SMS	1	1	0	0	1	**2**
	32	služby třetích stran - audiotexové služby	3	0	0	0	0	**3**
	33	obtěžující a nevyžádaná volání	7	3	4	0	7	**14**
	34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	1	3	0	0	3	**4**
	35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	23	0	7	4	11	**34**
	36	podnikání v elektronických komunikacích	81	0	3	0	3	**84**
	37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	239	0	1	0	1	**240**
	38	pokrytí signálem TV a GSM	1	3	2	1	6	**7**
	39	ochrana osobních údajů	0	0	0	0	0	**0**
	40	různé	45	34	22	4	60	**105**
CELKEM			**902**	**325**	**99**	**12**	**436**	**1338**

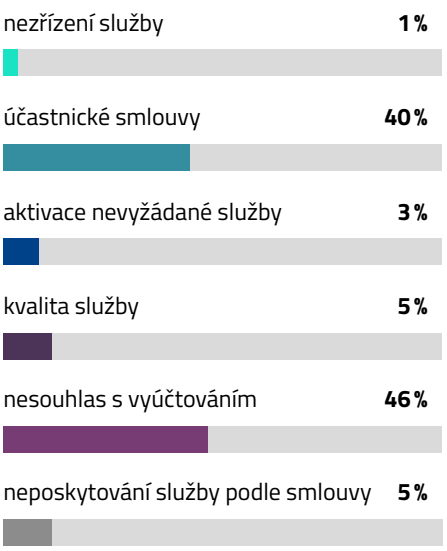
902

dotazů eviduje ČTÚ za IV. čtvrtletí 2018.

109

stížností v oblasti elektronických komunikací se týkalo **účastnických smluv,** 125 stížností zpochybňovalo **správnost vyúčtování**

Graf 3: Skladba stížností na služby elektronických komunikací



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.*

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

Ve IV. čtvrtletí roku 2018 ČTÚ zaznamenal celkem 53 stížností na základní poštovní služby dle § 3 zákona o poštovních službách, což představuje o 4 stížnosti více než v předcházejícím období. Významný je počet stížností na dodávání doporučených zásilek, kde ČTÚ eviduje 26 stížností. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby v 11 prošetřovaných případech nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si kromě výše uvedeného dodání doporučených zásilek (26 stížností) uživatelé nejčastěji stěžovali na základní zahraniční poštovní služby (11 stížností), službu dodání zásilek do 2 kg (10 stížností), službu dodání cenných zásilek (4 stížnosti) a dvě stížnosti v souvislosti se službou dodání peněžní částky poštovním poukazem. Ve všech těchto případech se jedná o stížnosti na služby České pošty.

ČTÚ v tomto období dále obdržel 64 dotazů na poštovní služby, z toho 20 se vztahovalo k základním poštovním službám a zbylých 44 dotazů k ostatním poštovním službám.

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

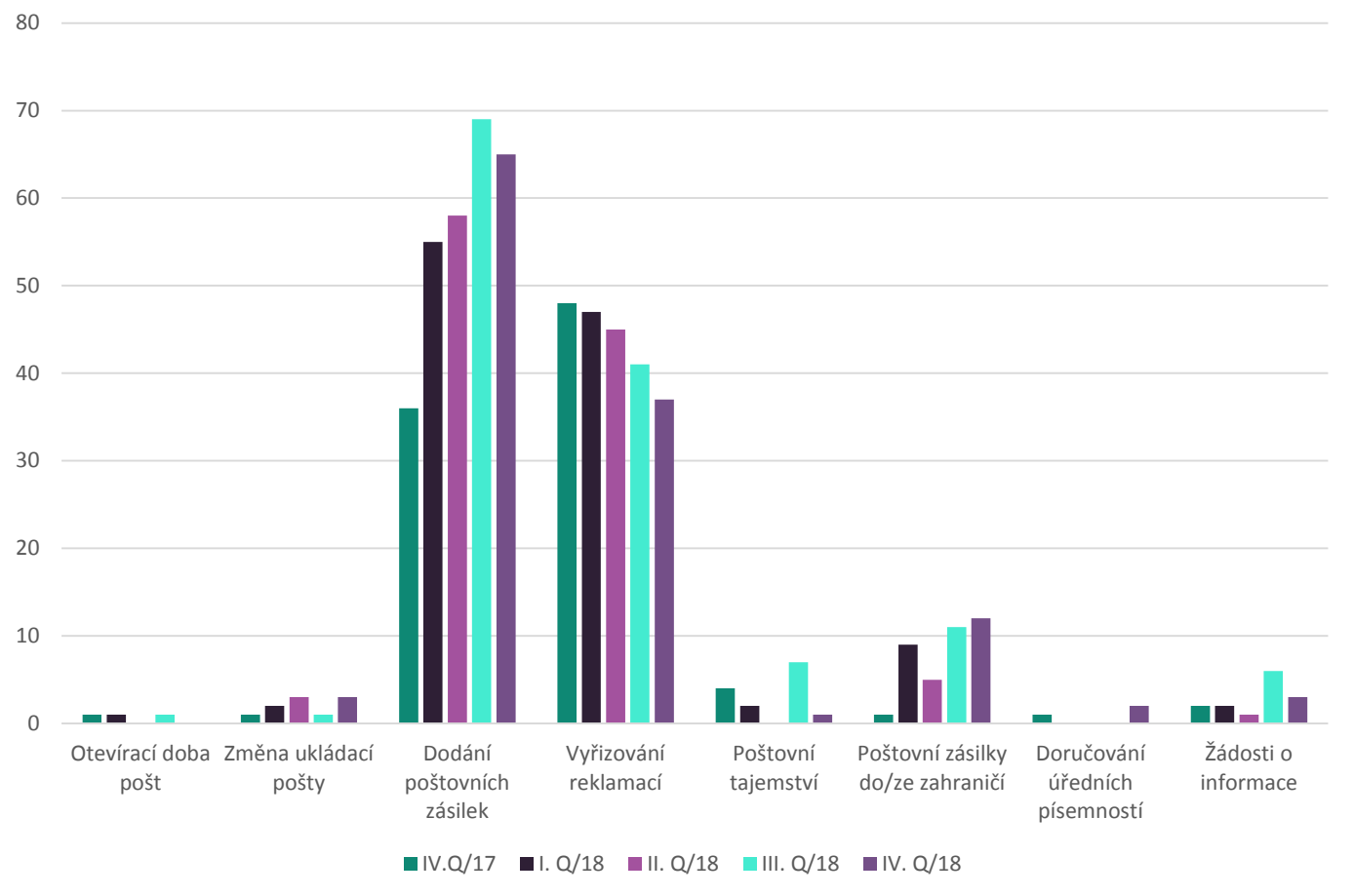
		Předmět	Dotazy	Stížnosti				Celkem
				Způsob vyřízení			Stížnosti celkem	
				Poskytnutí informací				
				Postup podle zákona	Nedošlo k porušení zákona	Nepříslušnost úřadu		
		a	b	c	d	e	f	h
1.	1	**Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách**						
	2	služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	11	7	3	0	10	**21**
	3	služba dodání poštovních balíků do 10 kg	2	0	0	0	0	**2**
	4	služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	2	1	1	0	2	**4**
	5	služba dodání doporučených zásilek	3	24	2	0	26	**29**
	6	služba dodání cenných zásilek	2	0	4	0	4	**6**
	7	služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	**0**
	8	základní zahraniční poštovní služby	0	10	1	0	11	**11**
	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	**20**	**42**	**11**	**0**	**53**	**73**
2.	**13**	**Stížnosti a dotazy na poštovní služby**						
	14	dlouhé čekací doby	1	1	0	0	1	**2**
	15	otevírací doba pošt	0	0	0	0	0	**0**
	16	změna ukládací pošty	1	2	1	0	3	**4**
	17	dodání poštovních zásilek	34	54	10	1	65	**99**
	18	vyřizování reklamací	23	34	3	0	37	**60**
	19	porušení poštovního tajemství	1	1	0	0	1	**2**
	20	poštovní zásilky do/ze zahraničí	2	10	2	0	12	**14**
	21	doručování úředních písemností	0	2	0	0	2	**2**
	22	žádosti o informace	2	2	1	0	3	**5**
		CELKEM	**64**	**106**	**17**	**1**	**124**	**188**
3.	**23**	**Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby**						
	24	Czech POINT	2	0	0	0	0	**2**
	25	datové schránky	1	0	0	0	0	**1**
	26	elektronický podpis	1	0	0	0	0	**1**
	27	Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0	0	**0**
	28	ostatní služby	1	1	1	1	3	**4**
		CELKEM	**5**	**1**	**1**	**1**	**3**	**8**
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY			**69**	**107**	**18**	**2**	**127**	**196**

U základních služeb se dotazy týkaly nejvíce dodání poštovních zásilek do 2 kg a dodání doporučených zásilek. U ostatních poštovních služeb a u základních parametrů poskytování služeb se více jak polovina (34 dotazů) týkala dodávání poštovních zásilek a významnou kategorii tvořily zejména dotazy v souvislosti s vyřizováním reklamací (23 dotazů). Ze struktury stížností vyplývá, že nejvíce problémů mají zákazníci s dodáváním zásilek a s reklamacemi. U dodávání zásilek ČTÚ nejčastěji prošetřuje, zda proběhl pokus povinný o dodání, zda byla dodržena sjednaná doba dodání a v případě, že ne, zda byla oprávněné osobě vyplacena v souladu se smlouvou kompenzace apod. Jak dodávání zásilek, tak reklamacím věnuje ČTÚ zvýšenou pozornost a v této oblasti provádí průběžné kontroly.

Celkem ČTÚ přijal **124** stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení listovního tajemství, dodávání zásilek apod. (z toho 53 stížností se týkalo základních služeb – viz výše). Nejvýznamněji je v celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika dodávání zásilek (65 stížností) a vyřizování reklamací (37 stížností).

ČTÚ eviduje i stížnosti a dotazy na ryze nepoštovní služby poskytované Českou poštou – například bankovní, finanční a SIPO služby či výplaty důchodů, Czech POINT apod. V této kategorii ČTÚ eviduje 2 stížnosti a 5 dotazů.

Graf 4: Stížnosti na poštovní služby



Monitorovací zpráva – 2 / 2019
© Český telekomunikační úřad
Sokolovská 219, 190 00 Praha 9 | 224 004 509 | tisk@ctu.cz | www.ctu.cz
Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha