

VĚTŠINA POSKYTOVATELŮ

nesplnila povinnosti přesně informovat o parametrech služby. Více na str. 2

DOBŘÍ PŘEHLED O VYÚČTOVÁNÍ

služeb elektronických komunikací je důležitý z mnoha důvodů. Více na str. 3

ČTÚ EVIDUJE NÁRŮST STÍŽNOSTÍ

často se týkají např. problematiky nespotrebovaného kreditu. Str. 6 – 12

Není 5G jako 5G

„Nabízíme 5G Internet!“ Tak může v poslední době znít reklama některého poskytovatele přístupu k internetu. Bohužel to nemusí ještě automaticky znamenat, že se spotřebitel může těšit na plnohodnotně nasazenou pátou generaci mobilních sítí. Český telekomunikační úřad má indicie nasvědčující tomu, že někteří poskytovatelé služeb elektronických komunikací patrně používají obchodní označení „5G“ potenciálně zavádějícím způsobem, protože pro poskytování svých služeb ve skutečnosti využívají mobilní sítě, které sítěmi 5G nejsou.

Zájmem Úřadu je, aby nemohlo docházet k mylným domněnkám a očekáváním spotřebitele, které by se zejména mohly týkat rychlosti stahování a vkládání dat a doby odezvy. Proto pokud ČTÚ v konkrétních případech dojde ke zjištění, že podnikatel poskytuje v plném rozsahu služby v sítích, které neodpovídají standardům sítí páté generace („5G“), ale přitom službu nabízí tak, jako kdyby o síť 5G šlo, prověří případné podezření na nekalé obchodní praktiky, případně postoupí podněty dalším příslušným orgánům, například vzhledem k možnému porušení zákona o regulaci reklamy.

5G – je neformální označení pro novou generaci mobilních sítí, která se vyznačuje podporou velkého počtu koncových zařízení, malým přenosovým zpožděním a velkou přenosovou kapacitou, schopnou zvládat i velmi vysoké přenosové rychlosti. To umožňuje, aby poskytovatelé služeb nabízeli v těchto sítích cenově odstupňované služby přístupu k internetu v široké škále inzerovaných rychlostí, od nízkých až po velmi vysoké, v řádu stovek Mbit/s.



TELEGRAFICKY

5G přinese dle analýzy průmyslu 59 miliard korun

Zavedení vysokorychlostních mobilních sítí 5G přinese tuzemskému průmyslu do roku 2025 příjmy více než 59 miliard korun. Náklady na zavádění technologie přitom budou činit cca 18 miliard Kč. Celé české ekonomice má 5G přinést 130 miliard korun. S odkazem na nevěřejnou studii globální konzultační a analytické firmy Analysys Mason to [uvědla ČTK](#), která má tuto analýzu k dispozici.

EK zahájila řízení o nesplnění povinnosti proti ČR a dalším

Evropská komise [zahájila řízení](#) o nesplnění povinnosti proti 24 členským státům včetně České republiky, které nepromítly do svého práva pravidla EU v oblasti elektronických komunikací. Lhůta pro provedení kodexu do vnitrostátního práva uplynula 21. 12. 2020. Transpoziční novela zákona o elektronických komunikacích implementující Evropský kodex elektronických komunikací [čeká na projednání](#) v Poslanecké sněmovně.

3G síť končí

Operátoři již v týdnu od 15. února začali vypínat mobilní 3G síť. V České republice fungovala od roku 2005. Malá část zákazníků, která vlastní starší telefony nebo staré SIM karty, tak bude muset telefon nebo SIM kartu vyměnit, aby se jim nezačaly výrazně zpomalovat datové přenosy. O telefonní hovory ani SMS se však ani tito zákazníci nemusí obávat, ty zůstanou plně funkční. Důvodem vypnutí 3G sítě je využití uvolněných frekvencí pro síť 5G.

Poskytovatele přístupu k internetu, kteří budou ignorovat nové povinnosti, čekají sankce

Jak jsme 10. 2. informovali v [tiskové zprávě](#), Český telekomunikační úřad prověřil všechny poskytovatele služby přístupu k internetu, zda upravili své smluvní dokumenty, ve kterých musí nově stanovovat přesně specifikované parametry služby přístupu k internetu. Podle předběžných výsledků kontroly k 3. 2. 2021 většina poskytovatelů nové povinnosti nesplnila.

Své smluvní dokumenty aktualizovali dle [všeobecného oprávnění](#) zejména velcí hráči. Český telekomunikační úřad nyní pokračuje další fází kontroly, která se zabývá správností implementace nových povinných náležitostí do smluvních dokumentů podle podmínek všeobecného oprávnění.

Dle závěrů pak Úřad přikročí k dalším krokům, mezi které mohou patřit i peněžité pokuty uložené poskytovatelům nesplňujícím podmínky všeobecného oprávnění dle zákona o elektronických komunikacích.

Úřad zasáhl:

Ze stížností, které Úřad řeší, vyplývá, že téma nedostatečné kvality u služby přístupu k internetu – s nízkou skutečně dosahovanou rychlostí – je pro zákazníky důležité a palčivé. Ještě před tím, než začaly platit nové povinnosti vyplývající z všeobecného oprávnění, vznikl například následující problém s nízkou kvalitou poskytované služby, který ČTÚ svým aktivním zásahem vyřešil a pomohl zákazníkovi k naplnění jeho oprávněných požadavků.

Úřad obdržel dne 19. 1. 2021 stížnost od koncového uživatele na poskytování služby společností O2 v rozporu se smluvně sjednanými parametry.

ZÁKAZNÍCI, HLÍDEJTE SI: CO MUSÍ BÝT VE SMLouvĚ KE SLUŽBĚ PŘÍSTUPU K INTERNETU

U přístupu v pevném místě musí být ve smlouvě či smluvním dokumentu v souladu s novým všeobecným oprávněním uvedena **inzerovaná rychlost, maximální rychlost, dále běžně dostupná rychlost**, která by měla být k dispozici 95 % času a nesmí být stanovena nižší než 60 % rychlosti inzerované, a **minimální rychlost**, ne nižší než 30 % rychlosti inzerované. V případě mobilního přístupu k internetu musí poskytovatelé ve smlouvě informovat vedle **inzerované rychlosti** i o **odhadované maximální rychlosti**. Ať již u pevného, či mobilního přístupu musí poskytovatelé ve smlouvě informovat o definici velkých odchylek od sjednaného výkonu služby a o možnostech uplatnění prostředků nápravy. Pokud zákazník tyto informace ve smluvních dokumentech nenalezne, měl by se obrátit na operátora.

Služba byla zákazníkovi poskytována v omezené kvalitě, se sníženou skutečně dosahovanou rychlostí přístupu k internetu. Úřad poučil podavatele stížnosti o možnosti uplatnit reklamaci na službu a v případě nesouhlasu s jejím vyřízením následně podat k Úřadu námitku proti vyřízení reklamace a současně si Úřad vyžádal vysvětlení vzniklé situace u poskytovatele služby (společnosti O2).

Z šetření Úřadu vyplynulo, že podavatel stížnosti má s poskytovatelem služby uzavřenu smlouvu na tarif Internet Optimal HD za sjednanou cenu 399 Kč měsíčně. Poskytovatel

služby zaevidoval hlášení o nízké skutečně dosahované rychlosti přístupu k internetu již dne 18. 12. 2020. Úřad si od poskytovatele služby vyžádal vysvětlení dne 20. 1. 2021 a na základě konání Úřadu poskytovatel služby dne 21. 1. 2021 odstranil závadu, spočívající v technickém nastavení rychlostního profilu služby.

Po aktivitě Úřadu poskytovatel služby navíc uznal, že stížnost byla oprávněná, došlo k finanční refundaci pro zákazníka, a to navíc i za období časově předcházející hlášení poruchy, a nápravě stavu do souladu s uzavřenou smlouvou.

Jak mít dokonalý přehled o vyúčtování

Někteří spotřebitelé se dobře neorientují v tom, kde najdou své měsíční vyúčtování. To může vést k nepříjemným následkům spojeným s včasným neuhrazením splatných faktur, v podobě účtování dalších poplatků z prodlení. Operátor může také služby omezit či dokonce přestat poskytovat.

Spotřebitelé také vždy nemají dobrý přehled o tom, zdali za zvolený způsob doručování vyúčtování platí nebo je bezplatné. Ze zákona je operátor povinen poskytnout bezplatně dle výběru zákazníka (netýká se uživatelů předplacených služeb) vyúčtování ceny podle druhu služby či souhrnné vyúčtování jednou položkou, a to v elektronické podobě. Po dohodě se zákazníkem je nicméně možné předložit vyúčtování i v jiné podobě. Především pro spotřebitele z řad seniorů může být papírová podoba vyúčtování lépe vyhovující, jen je nutné, aby byl spotřebitel – senior dobře informován, že za takovou službu platí, a kolik.

Všichni tři největší poskytovatelé služeb v ČR automaticky zasílají vyúčtování do svých internetových samoobsluh. Zde lze nastavit taktéž doručování emailem, případně doručování v tištěné (papírové) podobě. Elektronická vyúčtování jsou poskytována bezplatně, tištěná jsou zpoplatněna dle aktuálního ceníku operátorů. Zákazníci mohou získat i podrobnější vyúčtování, jak v elektronické, tak papírové podobě, přičemž výše poplatku za tuto službu je taktéž uvedena v platných cenících. U většiny operátorů lze rovněž za úplaty získat opis vyúčto-

vání v případě, kdy si zákazník vyúčtování nepřevzal či došlo k jeho ztrátě.

Na stránkách operátora v sekci věnované zákaznické péči je také zpravidla dostupný návod, jak změnit způsob doručování vyúčtování, návod, jak se přihlásit do internetových samoobsluh i jak postupovat, pokud se zákazníci nemohou přihlásit do

svých účtů. ČTÚ tedy doporučuje zákazníkům sledovat webové stránky svých poskytovatelů, případně se informovat v jejich kamenných pobočkách, a to jak ohledně možností nastavení podoby vyúčtování, tak také v případě problémů s doručením vyúčtování, pro jejichž řešení je nezbytné poskytovatele neprodleně kontaktovat a vyhnout se tak výše naznačeným nepříjemnostem spojeným se včasným neuhrazením faktur. V případě přetrvávajících problémů spojených s doručováním vyúčtování se lze pochopitelně obrátit i na ČTÚ.



ČTÚ v lednu zkontroloval...

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/12/12.2019-10](#) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz

ČTÚ provedl celkem 10 kontrol. V 7 případech byly zjištěny závady, zejména působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb (meteorologických radarů) a využívání indoor kmitočtů vně budovy, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 2 kontroly zaměřené na využívání kmitočtů bez oprávnění. V obou případech bylo zjištěno využívání kmitočtů po skončení platnosti individuálního oprávnění; případy byly předány k řešení ve správním řízení.

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

ČTÚ v lednu ukončil celkem 141 šetření, z toho 116 případů rušení televizního příjmu, 9 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE, 7 případů rušení meteorologického radaru, 3 případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu a 6 případů rušení různých zařízení (stanice pohyblivé služby, přijímač PCO, zařízení krátkého dosahu, bezšňůrový telefon DECT). Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 71 případech závada zařízení diváka, v 5 případech se jednalo o vliv zastínění, odrazů, nebo příjem v nepokryté oblasti, v 22 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt. Sedmnáct hlášení na rušení stornovali jejich podavatelé během šetření rušení. V jednom případě bylo zjištěno

rušení, jehož zdrojem byl vysílač pultu centrální ochrany (PCO).

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

K 31. 1. 2021 bylo ve zkušebním provozu 307 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17 013 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v lednu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v žádném případě. Závady přijímacího zařízení televizních diváků byly ve 3 případech zdroji rušení mobilních sítí.

...ve spolupráci s Českou obchodní inspekcí

V lednu 2020 byla provedena kontrola se zaměřením na dodržování VO-R/10/12.2019-9 k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu u prodejce v Olomouci. Při této kontrole nebyly zjištěny závady.

2514

počet v lednu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho se 2 500 rozhodnutí týkalo sporu o peněžitě plnění (zaplacení ceny za služby)

2071

počet v lednu **zahájených správních řízení** týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem. Jde o spory o peněžitá plnění a námítky proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA SPECIÁLNÍ KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ

Dne 29. ledna 2021 bylo v [částce 1/2021](#) Telekomunikačního věstníku zveřejněno vyhlášení výběrového řízení na poskytovatele univerzální služby pro 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.

Lhůta pro podání přihlášek do tohoto výběrového řízení je stanovena do 1. března 2021.

STANOVENÍ JEDNOTNÝCH EVROPSKÝCH TERMINAČNÍCH SAZEB

V [lednové monitorovací zprávě](#) informoval ČTÚ o regulaci tzv. celounijních sazeb za ukončení volání v mobilních i pevných sítích (MTR a FTR) ze strany Evropské komise, v souladu s článkem 75 Evropského kodexu pro elektronické komunikace. Začátkem úno-

ra 2021 si Evropský parlament [vyžádal](#) dodatečné dva měsíce na posouzení předloženého [aktu v přenesené pravomoci](#) Evropské komise a povinnosti z něj vyplývající pro dotčené podnikatele tak začnou platit pravděpodobně až od 1. července 2021.



VODAFONE

Společnost Vodafone vydala s účinností od 29. 1. 2021 [Přehled tarifů a služeb \(ceník\)](#), ve kterém přibylo ustanovení týkající se zvláštních sazeb pro čísla 12XX, která jsou zpoplatněna. Výjimkou je číslo 1221 (informační linka ke koronaviru), které zůstává bezplatné.

O2 FAMILY

Společnost O2 Family vydala s účinností od 1. 2. 2021 nový [ceník](#), v němž upravuje parametry kvality služby připojení k síti internet, a to v reakci na vydání novely

všeobecného oprávnění č. [VO-S/1/08.2020-9](#), jež nabyla účinnost 1. 1. 2021.

Došlo také ke změně pro roamingové hovory, a to k přesunutí Velké Británie a Gibraltar (Velká Británie) ze zóny EU do zóny Zbytek Evropy. V mobilních sítích ve Velké Británii a Gibraltar však může účastník s aktivním roamingovým tarifem po dobu trvání akce do 30. 6. 2021 využívat volání, SMS, MMS a datové připojení za stejných podmínek jako v zóně EU.

BLESKmobil

Operátor BLESKmobil s účinností k 1. 1. 2021 v zahraničních voláních přesunul Velkou Británii a Gibraltar ze Zóny 1 (EU) do Zóny 2 (Zbytek Evropy).

Podle [aktualizovaného ceníku](#) účinného od 9. 2. 2021, může účastník s aktivním roamingem po dobu trvání akce do 28. 2. 2021 využívat volání, SMS, MMS a datové připojení v mobilních sítích ve

Velké Británii a Gibraltar za stejných podmínek jako v zóně EU. Účastník, který je spotřebitelem, dále může využívat mezinárodní volání a SMS z ČR na zahraniční účastnická čísla Velké Británie a Gibraltar za stejných podmínek jako mezinárodní volání a SMS do EU (v maximální ceně pro spotřebitele dle čl. 5a nařízení [EU 2015/2120](#), která činí do 14. 5. 2021 u volání 5,82 Kč/min. a u SMS 1,84 Kč/SMS vč. DPH).

PARAMETRY KVALITY PŘIPOJENÍ

Obdobným způsobem jako společnost O2 Family reagují na vydání zmíněné novely všeobecného oprávnění č. [VO-S/1/08.2020-9](#) a upravují specifikace parametrů kvality služby přístupu k internetu rovněž [Nordic Telecom](#) a poskytovatelé služeb poskytovaných pod obchodními značkami [SAZKA mobil](#), [MOBIL.CZ](#) a [MOBIL OD ČEZ](#).

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

V lednu byl v multiplexu 24 spuštěn vysílač Buchov na 44. kanále. 20. 1. skončilo po dvou měsících vysílání Televize Naživo v DVB-T2 Multiplexu 23. Dále skončilo v tomto multiplexu vysílání volně šířeného programu NASA TV (UHD). Pilotní vysílání NASA TV sloužilo k otestování technických možností sítě a vyplnění její volné kapacity.

Na přelomu prosince a ledna byly spuštěny vysílače Regionální televizní sítě č. 9 Most-Hněvín (47. kanál) a Teplice – Nová Ves (37. kanál).

ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ FM

Byl spuštěn vysílač Mělník-město 1 na kmitočtu 99,9 MHz pro rozhlasovou stanici Signál (změna z původních 107 MHz a navýšení výkonu na 100 W). Na kmitočtu 105,6 MHz byl ukončen provoz autokina v Pardubicích.

DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Od 18. ledna je v provozu nová rozhlasová stanice Hlas Prahy v DAB2+ multiplexech TELEKO a RTI cz. Novou stanicí naladíte na

vysílačích zasahující signálem Prahu a Střední Čechy, včetně jejich synchronních SFN kanálů. 19. ledna České Radiokomunikace spustily certifikaci pro digitální rozhlasové přijímače DAB+. Přijímač, který úspěšně splní stanovená kritéria, získá známku „DAB+ ověřeno CRA“, která deklaruje, že přijímač skutečně podporuje správnou technologii. Ověřené přijímače jsou zveřejněny na adrese [www.dabovereno.cz](#).

Český rozhlas rozhodl o spuštění nové sportovní stanice Radiožurnál Sport a dále nového digitálního programu pro seniory, v němž bude informovat o konci AM vysílání na středních vlnách ke konci roku 2021 a o možnostech přechodu na DAB+.



EVROPSKÁ KOMISE

Evropská komise zahájila v lednu [veřejnou konzultaci](#) o záměru zavést tzv. digitální poplatek. Cílem této iniciativy má být zajištění spravedlivého zdanění v digitální ekonomice, aniž by EK zasahovala do prací na mezinárodním rámci pro digitální daně probíhajících v rámci G20 a OECD. Konzultace trvá do 12. dubna 2021.

Evropská komise zveřejnila dne 22. ledna jedenáct vzorových [formulářů pro státní podporu](#), které mají členským státům pomoci při navrhování jejich vnitrostátních plánů obnovy a odolnosti v souladu s pravidly EU pro státní podporu.

RADA EU

Dne 1. ledna se předsednictví v Radě EU ujalo Portugalsko, jehož prioritami jsou především posílení odolnosti Evropy, podpora důvěry v evropský sociální model, podpora udržitelného oživení, urychlení spravedlivé a inkluzivní digitální transformace, opětovné potvrzení úlohy EU ve světě a zajištění toho, aby tato úloha byla založena na otevřenosti a multilateralismu.

Na předběžný kalendář akcí během portugalského předsednictví se můžete podívat [zde](#).

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

V úředním věstníku EU byly v průběhu měsíce ledna uveřejněny překlady důležitých legislativních návrhů Evropské komise: návrh [aktu o digitálních službách](#), návrh [aktu o digitálních trzích](#), návrh [směrnice o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně kybernetické bezpečnosti v Unii](#) (revize směrnice NIS).

BEREC

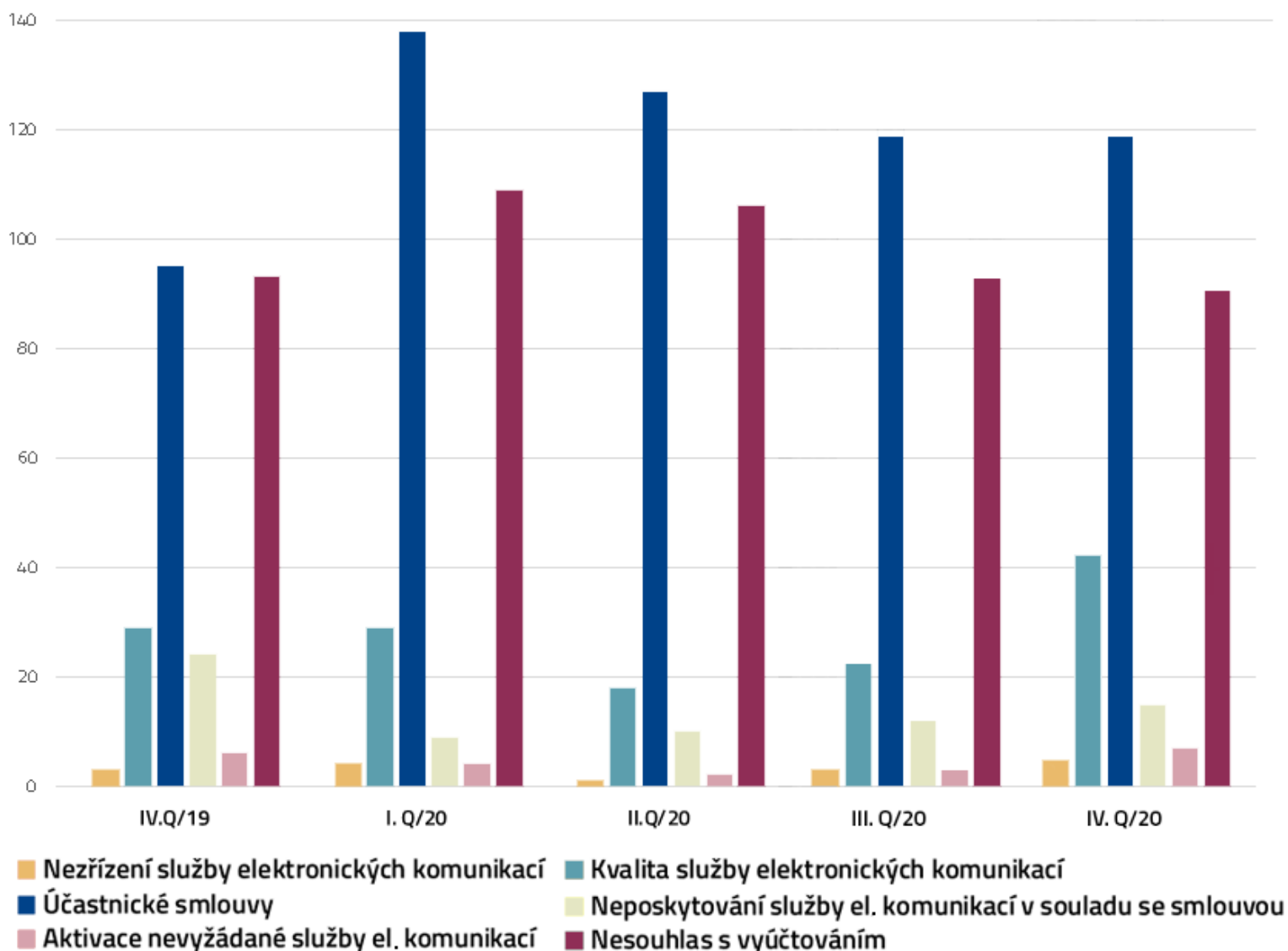
Dne 12. února uveřejnil BEREC své [stanovisko BoR \(21\) 20](#) k návrhu EK na úpravu tzv. procedurálního [doporučení](#) tj. Doporučení Komise o oznámeních, lhůtách a konzultacích stanovených v článku 7 směrnice Evropského parlamentu a Rady [2002/21/ES](#) o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací.

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA IV. ČTVRTLETÍ 2020

Počet stížností účastníků služeb elektronických komunikací vzrostl, často se týkají kreditu

Za IV. čtvrtletí 2020 evidoval ČTÚ celkem 544 stížností účastníků/uživatelů elektronických služeb, což je v porovnání s předchozím obdobím mírný nárůst. 406 stížností řešil Úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích, 39 nebyl Úřad příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu a 99 stížností bylo nedůvodných a při jejich šetření nebylo zjištěno porušení zákona. Nejčastějšími tématy stížností jsou ta, která se týkají provádění jednostranných změn smlouvy (změna tarifu, parametrů služeb, navýšení ceny atd.), časté byly i stížnosti na ukončování smluv, dobu platnosti kreditu u předplacených karet a propadnutí nespotřebovaného kreditu, nebyl-li využit do konce doby jeho platnosti. Ve IV. čtvrtletí 2020 ČTÚ zaznamenal celkem o 33 stížností více než v předchozím období. Meziročně oproti IV. čtvrtletí 2019 pak Úřad eviduje celkem o celých 102 stížností více.

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací za IV. čtvrtletí 2019 až IV. čtvrtletí 2020



STÍŽNOSTI NA SMLOUVY A VYÚČTOVÁNÍ DLOUHODOBĚ NEJČASTĚJŠÍ

Nejvíce zastoupené jsou dlouhodobě stížnosti týkající se účastnických smluv a vyúčtování. U stížností na vyúčtování se jedná o 89 stížností, cca 16 % z celkové počtu. Na účastnické smlouvy přišlo celkem 118 stížností, nově šlo například o ukončení smlouvy na dálku z důvodu pandemie covid-19.

Stejně jako v minulém období ČTÚ eviduje stížnosti na uzavírání smluv na pobočkách poskytovatelů: stěžovatelé uvádí, že jim byly poskytnuty nepravdivé informace a nebylo jim umožněno důkladně se seznámit s obsahem uzavíraných smluv.

Zaznamenány byly rovněž stížnosti na prolongaci smluv, na aktivaci nevyžádaných služeb, nebo na neukončení účastnické smlouvy v případě úmrtí. Stálíci jsou i stížnosti na obtěžující a nevyžádaná volání (19x).

MŮŽE POSKYTOVATEL PŘENOS TELEFONNÍHO ČÍSLA ZPOPLATNIT? NE!

Úřad eviduje ve srovnání s předchozím čtvrtletím roku 2020 nárůst stížností na službu přenesení telefonního čísla (například neposkytnutí ověřovacího kódu pro přenesení čísla, prodlevy při přenesení čísla, neuskutečnění přenosu nebo naopak např. i přenesení čísla bez souhlasu účastníka).

Dokonce se vyskytl dotaz, zda může poskytovatel přenos telefon-

ního čísla zpoplatnit. Ze zákona je ale možnost účastníka ponechat si své telefonní číslo bezplatná. Pokud si nějaký poskytovatel účtuje přenos telefonního čísla, je vhodné, aby účastník uplatnil u tohoto poskytovatele reklamací a rovněž je možné se obrátit na ČTÚ, neboť účtování poplatku za přenos telefonního čísla účastníka je v rozporu se zákonem a je rovněž přestupkem.

1272

dotazů eviduje ČTÚ za IV. čtvrtletí 2020. To je o 5 dotazů více oproti předchozímu čtvrtletí.

33 %

všech došlých dotazů činily v tomto období dotazy na příjem TV signálu v souvislosti s předchodem na DVB-T2. Další dotazy směřovaly nejčastěji na podmínky podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích. Menší množství dotazů se pak týkalo např. problematiky vyúčtování ceny za služby nebo účastnických smluv. Tyto dotazy se týkaly především nároku poskytovatele na smluvní pokutu při předčasném ukončení smlouvy, doplacení zařízení za zvýhodněnou cenu a možnosti přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací.

PROPADNUTÍ KREDITU SAMO O SOBĚ NENÍ V ROZPORU SE ZÁKONEM

Ve IV. čtvrtletí byly rovněž čtenější stížnosti účastníků na dobu platnosti kreditu u předplacených karet a propadnutí nespotřebovaného kreditu, nebyl-li kredit využit do konce doby jeho platnosti. Stanovení doby platnosti předplaceného kreditu a jeho následné propadnutí však není samo o sobě nepřiměřenou smluvní podmínkou.

Novela zákona o elektronických komunikacích účinná od 1. 4. 2020 sice neupravuje dobu platnosti kreditu, ale mimo jiné řeší otázku navrácení nespotřebovaného kreditu pro případ, že se spotřebitel rozhodne změnit poskytovatele služeb elektronických komunikací. ČTÚ v této souvislosti eviduje stížnosti na obstrukce ze strany poskytovatelů v případě vrácení nevyčerpaného kreditu u předplacené karty.

STÍŽNOSTI SOUVISEJÍCÍ S OCHRANOU SPOTŘEBITELE UBYLY

ČTÚ zaznamenal ve sledovaném období 15 stížností týkajících se agendy zákona o ochraně spotřebitele, což je oproti předcházejícímu období pokles téměř o 35 %. Stížnosti v této kategorii se týkají především možného uplatňování nekalých (ať již klamavých či ag-

resivních) obchodních praktik při nabízení či změně služeb ze strany poskytovatelů.

Ve sledovaném období řešil ČTÚ několik stížností na uzavření smlouvy na jiný/další tarif v souvislosti s koupí mobilního telefonu na

provozovně, dále stížnosti na ukončení poskytování balíčků měsíc po uzavření smlouvy na jejich čerpání, a také na nucenou změnu TV balíčku (skladba programu). ČTÚ rovněž řešil několik podnětů souvisejících s marketingovými akcemi.

ZVÝHODNĚNÝ MOBIL K TARIFU SE MUSÍ PŘI UKONČENÍ SMLOUVY UHRADIT V PLNÉ VÝŠI

V souvislosti s ukončováním smluv ČTÚ zaznamenal stížnosti na účtování sankcí ze strany poskytovatelů – zde je ale třeba upozornit, že byl Úřad často nucen takové stížnosti nevyhovět.

Podle zákona o elektronických komunikacích může poskytovatel pro případ ukončení smlouvy požadovat úhradu za předčasné ukončení smlouvy v souladu se smluvními podmínkami po právnických

osobách a v omezené výši (dvacitina součtu zbývajících měsíčních paušálů) po spotřebitelích a podnikajících fyzických osobách, to však pouze v případě, že smlouva bude ukončena do tří měsíců od uzavře-

ni. Ze stížností však vyplývá, že veřejnost v některých případech považuje za sankci po ukončení smlouvy rovněž úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Zákonné omezení výše a povinnosti provést úhradu pouze v případě ukončení smlouvy do tří měsíců od uzavření a pouze ve výši maximálně jedné dvacetiny se však na koncové zařízení poskytnuté za zvýhodněných podmínek nevztahuje, a toto zařízení je zapotřebí uhradit v plné výši.

OTEVŘENÝ INTERNET

ČTÚ v uplynulém období řešil také problematiku otevřeného internetu. Ve IV. čtvrtletí 2020 zaznamenal celkem sedm stížností a dva dotazy, což představuje nárůst oproti předcházejícím obdobím. Stížnosti se týkaly poskytovatelů, kteří neumožnili stěžovateli využít vlastní koncové zařízení. Dále ČTÚ eviduje stížnost na kvalitu služby internetu neodpovídající podmínkám smlouvy, kde probíhá další šetření.

STÍŽNOSTI NEPŘÍSLUŠNÉ ÚŘADU

A na co si uživatelé služeb nejčastěji stěžují tzv. jinde, než by měli? ČTÚ není věcně příslušný řešit např. žádosti o výmaz osobních údajů stěžovatele z databáze poskytovatelů služeb po ukončení smluvního vztahu, stížnosti na potíže s reklamacemi zakoupeného technického zařízení (set top boxu) nebo nesouhlas s vyúčtováním poplatku za koncové telekomunikační zařízení po ukončení smluvního vztahu.

LEGENDA K TABULCE Č. 1

- 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. 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 předchozích bodů.*
- 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.*

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za IV. Q 2020

Předmět	Dotazy	Stížnosti ¹⁾				Stížnosti celkem ⁹⁾	Celkem ¹⁰⁾
		Způsob vyřízení					
		Poskytnutí informací					
		Postup podle zákona ⁸⁾	Nedošlo k porušení zákona ⁸⁾	Nepříslušnost úřadu			
a	b	c	d	e	f	h	
1. Služby elektronických komunikací	178	222	47	5	274	452	
nezřízení služby elektronických komunikací	2	5	0	0	5	7	
kvalita služby elektronických komunikací	21	37	5	0	42	63	
účastnické smlouvy	85	99	16	3	118	203	
neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	6	8	6	0	14	20	
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	3	3	3	0	6	9	
nesouhlas s vyúčtováním	61	70	17	2	89	150	
2. Radiokomunikační služby	1	33	1	0	34	35	
3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	20	20	3	0	23	43	
4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	5	1	0	6	8	
5. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	0	0	0	0	0	
6. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	1	0	0	1	2	
7. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	0	0	0	0	0	
8. Příjem TV signálu	414	2	9	0	11	425	
9. Klamavá reklama	3	3	0	0	3	6	
10. Ochrana spotřebitele²⁾	5	13	2	0	15	20	
dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0	0	0	
nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	1	5	1	0	6	7	
klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	2	7	1	0	8	10	
agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	2	0	0	0	0	2	
zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	1	0	0	1	1	
informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0	0	0	
další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	0	0	0	0	
11. Univerzální služba	1	0	0	0	0	1	
přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	0	0	0	0	
veřejné telefonní automaty ⁵⁾	1	0	0	0	0	1	
přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0	
12. Ostatní⁷⁾	647	107	36	34	177	824	
telefonní seznamy	3	2	0	0	2	5	
informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	0	0	0	0	
služby třetích stran – premium SMS	3	2	0	3	5	8	
služby třetích stran – audiotextové služby	2	2	0	0	2	4	
obtěžující a nevyžádaná volání	9	14	5	0	19	28	
nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	2	1	0	0	1	3	
komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	22	9	3	6	18	40	
podnikání v elektronických komunikacích	175	1	1	0	2	177	
zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	335	0	2	0	2	337	
pokrytí signálem TV a GSM	10	5	4	1	10	20	
ochrana osobních údajů	0	0	0	2	2	2	
různé	86	71	21	22	114	200	
CELKEM	1272	406	99	39	544	1816	

Poštovní služby: častější stížnosti na dodávání zahraničních zásilek

ČTÚ EVIDUJE

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal celkem 36 stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách, což představuje obdobný počet stížností jako v předcházejícím období. Stížnosti v této oblasti byly zaměřeny zejména na dodávání doporučených zásilek (22 stížností). Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby ve 20 prošetřovaných případech nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si kromě výše uvedeného dodání doporučených zásilek zákazníci nejčastěji stěžovali na základní zahraniční poštovní služby (10 stížností). Ve všech uvedených případech se jedná o stížnosti na služby České pošty. ČTÚ zaznamenal

ve IV. čtvrtletí roku 2020 celkem 15 dotazů týkajících se základních poštovních služeb, z toho 4 dotazy se týkaly služby dodání doporučených zásilek a stejný počet dotazů eviduje ČTÚ i u základních zahraničních poštovních služeb.

Dále ČTÚ přijal za poslední čtvrtletí roku 2020 105 stížností na poštovní služby, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení poštovního tajemství a dodávání zásilek. Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika vyřizování reklamací (47 stížností) a dodávání poštovních zásilek, které se týkalo 41 stížností. Oproti předcházejícím obdobím se častěji objevují stížnosti na

dodávání zásilek do/ze zahraničí a stížnosti poukazující na možné porušení poštovního tajemství – u těch však ČTÚ neshledal porušení příslušných ustanovení zákona o poštovních službách. Ohledně těchto služeb ČTÚ eviduje i mnohem více dotazů než u základních poštovních služeb – celkem 47, přičemž více než polovina z nich se týkala vyřizování reklamací (27 dotazů) a 16 dotazů se týkalo dodávání zásilek.

ČTÚ eviduje i stížnosti a dotazy týkající se ryze nepoštovních služeb poskytovaných Českou poštou – například bankovních nebo finančních služeb, služby SIPO či výplaty důchodů, Czech POINT apod. V této kategorii šlo celkem o 6 stížností.

ČTÚ INFORMUJE

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 (a to

nejlépe bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení). O možnosti zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace ČTÚ stěžovatele in-

formuje spolu s poučením o podmínkách tohoto řízení. V rámci řízení pak v mezích návrhu ČTÚ rozhoduje o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně a zda byla řádně vyplacena náhrada škody, či její část.

ČTÚ KONTROLUJE

Na kontrolu tzv. dvourychlostního dodávání zásilek ze strany České pošty, s.p., provedenou ve III. čtvrtletí, navázala v říjnu 2020 kontrola k prověření

dodávání poštovních zásilek zařazených mezi základní poštovní služby u České pošty, s.p. (specificky zaměřená na povinnost dle § 3 odst. 2, písm. d) a § 33 odst.

1, písm. a) zákona o poštovních službách). Kontrolou na 77 vybraných poštovních dodejních bylo v několika případech zjištěno nedodržování povinnosti

učinit pokus o dodání v místě určeném v poštovní adrese u poštovních zásilek zařazených mezi základní poštovní služby. V případech, kdy byly zjištěny nedostatky, ČTU přistoupí k řešení těchto nedostatků v rámci navazujících správních řízeních

o přestupcích. Na vyšší počty stížností týkajících se dodávání poštovních zásilek reagoval ČTU rovněž plánovanou kontrolou dodávání poštovních balíků spadajících mezi základní poštovní služby. Kontrola měla proběhnout v průběhu IV. čtvrtletí

2020, nicméně s ohledem na epidemiologickou situaci z důvodu šíření nemoci covid-19 v tomto období a s tím související přijatá krizová opatření vlády ČR byla kontrola přesunuta na I. čtvrtletí roku 2021.

Graf 2: Stížnosti na poštovní služby za IV. čtvrtletí 2019 až IV. čtvrtletí 2020

