

POŠTA SI SPLETLA MĚSTO

na chyby při doručování ji musel upozornit až adresát. Podrobněji na str. 2

AUDIOTEXOVÉ SLUŽBY

mohou provětrat peněženky, senioři se nechají zlákat na televizní hry. Více na str. 5

519 STÍŽNOSTÍ

na služby elektronických komunikací řešil ČTÚ ve IV. čtvrtletí. Detaily na str. 6-11

EK: České poště lze hradit čisté náklady ze státního rozpočtu

ČTÚ ve spolupráci s ÚOHS a dalšími orgány státní správy úspěšně dokončil notifikační řízení u Evropské komise ve věci veřejné podpory při úhradě čistých nákladů z poskytování základních služeb Českou poštou v období 2013 až 2017.

Česká pošta, jako držitel poštovní licence, měla podle zákona o poštovních službách v uvedeném období uloženu povinnost poskytovat základní služby trvale na celém území republiky, za stejných podmínek všem uživatelům, za dostupnou cenu a ve stanovené kvalitě. Za tyto služby má nárok na úhradu čistých nákladů, které spadají do režimu veřejné podpory.

Evropská komise měla pro notifikaci k dispozici výpočet čistých nákladů z poskytování základních služeb pro jednotlivé roky 2013 až 2017. Zákon o poštovních službách přitom stanoví limity pro úhradu čistých nákladů, které pro rok 2015 činí 700 mil. Kč, pro rok

2016 činí 600 mil. Kč a pro rok 2017 činí 500 mil. Kč. Pro roky 2013 a 2014 je v připravované novele poštovního zákona navrhován souhrnný limit ve výši 800 mil. Kč. Součet vyrovnávacích plateb za celé období dosahuje 2,6 mld. Kč.

Evropská komise dospěla k závěru, že vyrovnávací platba pro Českou poštu za poskytování základních poštovních služeb je v souladu s pravidly EU o státní podpoře v oblasti kompenzace veřejných služeb. Tato pravidla umožňují státu, aby firmám za určitých podmínek kompenzoval dodatečné náklady na poskytování veřejných služeb. 19. února vydala Komise rozhodnutí ve věci notifikace státní podpory

udělené České poště za poskytování základních služeb v období 2013 až 2017.

V návaznosti na schválenou notifikaci čistých nákladů pro období 2013 až 2017 ČTÚ ukončil správní řízení ve věci stanovení čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za roky 2015 a 2016. Dne 2. března 2018 vydal rozhodnutí, kterým stanovil čisté náklady z poskytování základních poštovních služeb představující nespravedlivou finanční zátěž za rok 2015 a téhož dne vydal rozhodnutí, kterým stanovil čisté náklady z poskytování základních poštovních služeb představující nespravedlivou finanční zátěž za rok 2016. Rozhodnutí o výši čistých nákladů za roky 2013 a 2014 ČTÚ vydal již dříve. Výši čistých nákladů za rok 2017 bude úřad ověřovat v druhé polovině roku 2018 s ohledem na zákonnou lhůtu.

TELEGRAFICKY

Operátoři předali více lokalizačních a provozních údajů

V loňském roce mobilní operátoři předali oprávněným orgánům téměř o pětinu více dat než v roce 2016, celkem jde o 253 380 případů. Jedná se o data vyžádaná převážně pro účely vyšetřování trestné činnosti. Podle zákona mají operátoři povinnost ukládat data o provozu ve svých sítích a lokalizační údaje po dobu 6 měsíců. Podrobnosti [zde](#).

Vyšly známky se symboly české státnosti

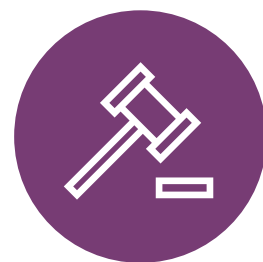
Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR vydalo v únoru osm výplatních poštovních známek z emise Státní symboly. Autorem výtvarného návrhu emise je akademický malíř a grafik Filip Heyduk. Detaily lze nalézt v [Poštovním věstníku](#).

Ministr vnitra odvolal ředitele České pošty Martina Elkána

Elkán v čele pošty skončil ke konci února. Důvodem jeho odvolání byla podle ministra vnitra v demisi Lubomíra Metnara chybějící vize fungování pošty.

Nové vedení České pošty má vzejít z výběrového řízení. Podle ministra bude mít za úkol připravit změnu fungování a rozvoje podniku. Pošta zaměstnává 30 tisíc lidí a v roce 2016 vykazovala zisk 193 milionů korun.

Pošta doručovala v jiném městě, na chybu ji musel upozornit až adresát



Česká pošta nemá zavedeny účinné kontrolní mechanismy, které by dokázaly odhalit pochybení při dodávání zásilek a zajistit jejich urychlenou nápravu. Ukázal to případ cenného balíku ze zahraničí, který pošta den před Štědrým dnem doručovala v jiném městě, než jaké bylo uvedeno na zásilce.

O dodání balíku se Česká pošta pokusila v ulici stejného jména, ale v jiném, 65 kilometrů vzdáleném okresním městě. Číslo popisná v něm jsou jen třímístná, zatímco na zásilce bylo správně uvedeno čtyřciferné číslo. Doručovatel po neúspěšném pokusu o dodání do provozních dokladů k zásilce zapsal poznámku „špatné číslo“. On ani další zaměstnanci na ukládací poště si přitom nevšimli, že zásilka do jejich doručovacího obvodu vůbec nepatří.

Teprve poté, co se na poštu obrátil sám adresát se žádostí o dodání chybně uložené zásilky, mu byl balík se čtrnáctidenní prodloužením přepraven na správnou poštu. ČTÚ za správní delikt České pošty uložil pokutu 2.500 Kč. Rozhodnutí je již pravomocné.

Pošta se v řízení bránila tvrzením, že za pochybení necítí žádnou odpovědnost a že u služby cenný balík nelze žádat, aby byl dodán ve stanovené lhůtě. Jakkoliv je omyl učiněný



zákona o poštovních službách (tj. zacházení překračující nezbytnou míru nebo vybočující z rámce poštovních služeb). Pošta je také přesvědčena, že zákonodárce neměl v úmyslu sankcio-

né adrese. Ačkoliv mu muselo být s ohledem na neexistující číslo popisné zjevné, že není splněna podmínka pro uložení zásilky, když adresátu nemohla být ve schránce zanechána výzva k jejímu vyzvednutí, nechal balík uložit na poště. A ani tentokrát zaměstnanec pobočky chybu nerozpoznal a balík na poštu uložil.

Prokázána tak byla selhání hned několika zaměstnanců pošty, která v souhrnu naplňují potřebnou míru a intenzitu protiprávního jednání. Česká pošta s předmětnou zásilkou nezacházela „jen v nezbytné míře a jen takovým způsobem, který je součástí poskytování poštovní služby“, čímž spáchala uvedený správní delikt.

POKUD PROVOZOVATEL POŠTOVNÍ SLUŽBY NEVYKONÁVÁ ÚKONY NEZBYTNÉ K DODÁNÍ ZÁSILKY PŘÍJEMCI, NELZE JEHO POČÍNÁNÍ POVAŽOVAT ZA JEDNÁNÍ SPADAJÍCÍ POD POJEM „OBVYKLÁ SOUČÁST POSKYTOVÁNÍ POŠTOVNÍ SLUŽBY“

v průběhu doručování zásilky jevem nežádoucím, nelze jej podle pošty považovat za zacházení se zásilkou způsobem odporujícím § 7 odst. 1

novat jakékoliv pochybení při dodávání zásilky jako správní delikt.

ČTÚ ale prokázal celý řetězec dílčích porušení poštovní smlouvy.



shledal za podstatné zejména riziko nedostupnosti vhodné optické infrastruktury pro účely vysokokapacitního mobilního backhaułu ve venkovských oblastech. V tomto ohledu úřad identifikoval možnosti opatření, která by mohla přispět k rozvoji mobilních sítí ve venkovských oblastech.

O zpracování analýzy trhu mobilního backhaułu, jejich předběžných závěrech a následném zahájení veřejné konzultace ČTÚ informoval ministerstvo průmyslu a obchodu. Veřejná konzultace potrvá do 26. března.

TRH MOBILNÍCH SLUŽEB

Po skončení [veřejné konzultace](#) k návrhu testu tří kritérií pro trh mobilních služeb ČTÚ obdržel připomínky vypořádal a zohlednil je v aktualizované verzi tohoto dokumentu. Návrh 19. února zaslal ke stanovisku Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.

- 26.3.** končí lhůta k [výzvě](#) k uplatnění připomínek: Předběžná analýza trhu mobilního backhaułu
- 27.-28.3.** [Digitising European Industry Stakeholder Forum 2018](#), Paříž
- 10.4.** [Digital Day 2018](#), Brusel
- 19.4.** konference [Kam kráčí telekomunikační síť 2018](#), Olomouc

PŘEDBĚŽNÁ ANALÝZA TRHU MOBILNÍHO BACKHAUŁU

26. února ČTÚ zahájil na diskusním místě [veřejnou konzultaci](#) k předběžné analýze trhu mobilního backhaułu. Na jejím základě ČTÚ v současnosti neshledává rizika související s narušováním nebo omezováním hospodářské soutěže a nenalezl tedy důvody pro potřebu uplatnění ex-ante regulace.

ČTÚ se v analýze dále zabýval možnými překážkami budoucího rozvoje mobilních sítí nové generace, kdy

Test 5G sítí v ČR začne už v září

Český telekomunikační úřad ve spolupráci s finskou Nokií nabídne už letos možnost otestovat přístup k sítím 5G. Na podzim spustí časově omezený pilotní projekt, který má odhalit případné překážky rozvoje nové generace sítí. Zapojení do testování budou mobilní operátoři i zástupci průmyslových podniků.

Na nedávném veletrhu Mobile World Congress se na tom dohodl předseda Rady ČTÚ Jaromír Novák s oslovenými subjekty. „Chceme identifikovat možné překážky rozvoje 5G sítí v České republice (pokud nějaké jsou), aby v momentě, kdy bude možné komerční nasazení, nic jejich startu nebránilo,“ řekl Novák.

V první fázi pilotního projektu přijdou na řadu praktické testy rychlosti a odezvy. Ačkoliv standardizace 5. generace mobilních sítí není zatím dokončena, počítá se až s 20násobkem rychlostí stávajících sítí 4. generace a latencí pod

5 milisekund.

Sítě 5G otevírají možnosti pro do-



sud nerealizovatelné služby, pro něž je rychlost, odezva a datová prostupnost klíčová. Využití mohou nalézt u technologií pro samoříditelná auta, u hlasem ovládaných domácích asistentů, v hornictví, telemedicině i chytrých domácností se senzory internetu věcí.

„Chceme navázat na úspěch v rychlosti a míře pokrývání sítěmi 4. generace. V okamžiku, kdy 5G sítě budou plně standardizovány, bychom jen neradi zaspali na startu,“ dodává předseda Rady ČTÚ.

Komerční spuštění sítí 5G se předpokládá po roce 2020, a to v návaznosti na chystané aukce vhodných kmitočtů.

ČTÚ v únoru zkontroloval...

...výkon komunikační činnosti bez osvědčení.

ČTÚ provedl dvě kontroly na ověření dodržování podmínek pro výkon komunikační činnosti ze strany kontrolovaných subjektů a nezjistil pochybení.

...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 44 provedených kontrol ČTÚ ve 38 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy, využívání kmitočtů pro zařízení krátkého dosahu a rušení meteoradarů. ČTÚ vyzval k odstranění nedostatků a zahajuje správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl celkem 11 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. Ve dvou případech zjistil provoz sítě PPS po skončení platnosti oprávnění a u osmi RLAN zařízení byly využívány kmitočty mimo oprávnění VO-R12; případy dále řeší ve správním řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů.

Dvě provedené kontroly zaměřené na využívání kmitočtů letadlovými stanicemi nezjistily žádné pochybení.

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

ČTÚ ukončil celkem 251 šetření, z toho 173 případů rušení televizního příjmu (včetně STA), 15 případů rušení veřejných mobilních komu-

nikačních sítí (GSM a LTE), pět případů rušení rozhlasového příjmu, 31 případů rušení meteorologických radarů a osm případů rušení zařízení krátkého dosahu. Jako zdroj rušení DVB-T byla v 67 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), veřejné mobilní sítě byly rušeny vyzařováním aktivních TV antén a STA, GSM opakovačem a parazitním vyzařováním zařízení RLAN. Rušení meteorologických radarů způsoboval ve 24 případech provoz RLAN zařízení.

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

K 28. 2. 2018 bylo ve zkušebním provozu 813 základnových stanic, v trvalém provozu pak 15 312 stanic. V únoru ČTÚ přijal 109 hlášení na rušení a ukončil šetření 173 případů rušení DVB-T; BTS LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T v 67 případech. V 83 případech se jednalo o závady přijímacího zařízení televizních diváků, v 18 případech se nezjistilo žádné rušení a v šesti případech šlo o nedostatečnou sílu signálu DVB-T.

...spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí.

Společná kontrola u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení odhalila v Moldavě na Teplicku prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmu 27 MHz (mimo kmitočty určené ve všeobecném oprávnění č. VO-R/10/11.2016-13 či č. VO-R/15/08.2005-27) a prodej modelů aut pracujících v pásmu 50 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat. Dále byl v České Lípě a ve Frýdlantu zjištěn prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 331 MHz až 338 MHz vyhrazeném v ČR pro ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

3 216

počet v únoru **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 3 188 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžitě plnění (zaplacení ceny za služby).



SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace

Účastníci	Rozhodnutí
Česká telekomunikační infrastruktura a.s. VAŠADMIN.EU, s.r.o.	ČTÚ-64 586/2017-606
T-Mobile Czech Republic a.s. INVESTCON mobil s.r.o.	ČTÚ-74 383/2017-606

Poštovní služby

Účastníci	Rozhodnutí
Česká distribuční a.s. Česká pošta, s.p.	ČTÚ-71 342/2014-606/XLII.vyř. ve spojení s ČTÚ-71 342/2014-606/XLVII.vyř. - opravné a ve spojení s ČTÚ-71 351/2017-603



SÍŤOVÝ PLÁN SIGNALIZACE

13. února ČTÚ zveřejnil [opatření obecné povahy č. SP/3/02.2018-3](#), kterým se mění opatření obecné povahy č. SP/3/05.2011-8 a kterým se vydává síťový plán signalizace veřejných komunikačních sítí. Opatření je účinné od 1. března 2018.

Pro informaci ČTÚ zveřejnil také [úplné znění opatření obecné povahy č. SP/3/05.2011-8](#), kterým se vydává síťový plán signalizace veřejných komunikačních sítí, ve znění opatření obecné povahy č. SP/3/02.2018-3.

Zavěste, nejste v pořadí

Především z řad seniorů přichází v poslední době zvýšený počet stížností na vysoké faktury způsobené voláním na linky zpoplatněné vyšší minutovou sazbou, případně vyšší jednorázovou cenou za spojení (audiotexové služby). Audiotexem se rozumí hovory na speciální čísla s předčísly 900, 906, 909, případně 908. Tyto linky jsou často využívány ke zpoplatnění účasti v různých televizních kvízech, spotřebitelských soutěžích, věštbách apod.

Spotřebitelé si ve stížnostech stěžují na to, že poté, co se dovolali na linku televizní soutěže, které se chtěli zúčastnit, nebyli ani po dlouhém čekání přepojeni do televizního studia a nemohli tak sdělit správnou odpověď a soutěž vyhrát. Zároveň jim byla doba strávená čekáním na přepojení (často vyplněného hudbou, nebo výzvami, aby účastník vyčkal na přepojení do studia) účtována zvýšenou sazbou. Z podnětů vyplývá, že takovéto hovory mohou trvat i desítky minut a účast v těchto soutěžích pak může spotřebitele vyjít i na několik tisíc korun. Reklamacím vyúčtování v takových případech operátoři nevyhovují s odvoláním na to, že se nejedná o službu elektronických komunikací, ale o službu obsahu a odkazují na konkrétní poskytovatele služeb obsahu.

ČTÚ nemá jakoukoliv pravomoc zkoumat regulérnost průběhu televizní soutěže, znalostního kvízu apod. Není oprávněn ani zabývat se otázkou, proč nebyl volající do televizního studia přepojen, tím méně pak, jestli k přepojení nedošlo záměrně. V rámci svých kompetencí může ČTÚ pouze

ověřit, zda došlo k navázání telefonního hovoru s telefonní linkou, která je k provozování audiotexových služeb použita. V případě, že je zjištěno, že telefonní spojení bylo navázáno (což ostatně spotřebitelé často ani sami nerozporují), nemá ČTÚ ve sporech o úhradu ceny takové služby jinou možnost, než nároku poskytovatele služeb vyhovět.

ČTÚ považuje za důležité i s ohledem na množící se stížnosti a na to, že ve většině případů se jedná o stěžovatele dříve narozené, doporučit všem, které láká vidina účasti v podobných soutěžích, aby předem zvážili, zda případná inzerovaná výhra vyváží možná rizika spojená se zvýšenou cenou za uskutečněný hovor.

S reklamací je třeba s obracet na poskytovatele služby obsahu, v popsaných případech na provozovatele dané televizní soutěže. Reklamacie podaná u poskytovatele služby obsahu však bez dalšího neznámá, že spotřebitel nebude povinen uhradit cenu za uskutečněné audiotexové volání. V případě neúspěšné [reklamacie](#) je možné obrátit se na Českou obchodní inspekci.

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU

22. února zveřejnila Evropská komise, Generální ředitelství pro komunikační sítě, obsah a technologie, [výzvy](#) k předkládání návrhů s cílem poskytnout granty na projekty v souladu s prioritami a cíli definovanými v pracovním programu pro rok 2018 v oblasti transevropských telekomunikačních sítí v rámci Nástroje pro propojení Evropy na období 2014–2020. Návrhy lze předkládat pro tyto tři výzvy:

- [CEF-TC-2018-1](#): Elektronická identifikace (eID) a elektronický podpis
- [CEF-TC-2018-1](#): Europeana (Evropská digitální knihovna)
- [CEF-TC-2018-1](#): Bezpečnější internet
- BoR(18)23 Studie „Implications of 5G deployment and future business models“ zpracovaná pro BEREC
- BoR(18)25 Zpráva o vyhodnocení společných pozic k trhům 3a, 3b a 4
- BoR(18)29 Zpráva o zajištění ekvivalence přístupu pro hendikepované koncové uživatele
- BoR(18)31 20. srovnávací zpráva k mezinárodnímu roamingu
- BoR(18)34 Zpráva o dopadu trhů obsahu a zařízení na otevřené využívání internetu

14. března byla zahájena veřejná konzultace k diskusnímu dokumentu BEREC pro zhodnocení fungování pravidel síťové neutrality.

Zákazníci zaměřovali roaming s voláním do zahraničí

Za IV. čtvrtletí 2017 evidoval ČTÚ celkem 519 stížností účastníků/ uživatelů. Z toho 325 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích (tj. 62,6% z celkového počtu), 44 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 8,5% z celkového počtu) a 150 stížností bylo nedůvodných (tj. cca 28,9% z celkového počtu) a při jejich šetření nebylo zjištěno porušení zákona.

Celkově ve srovnání se III. čtvrtletí 2017 ČTÚ eviduje ve IV. čtvrtletí 2017 mírný pokles stížností. V porovnání se IV. čtvrtletím 2016 došlo ve IV. čtvrtletí 2017 k poklesu celkového počtu stížností o 127 stížností.

Nejvýraznější nárůst stížností oproti předchozímu období lze zaznamenat u stížností na radiokomunikační služby. Mimořádný nárůst podnětů zákazníků společnosti Nordic Telecom souvisí s migrací celé zákaznické báze na nové technické řešení spojenou s výměnou koncových zařízení, která probíhala v období října až prosince roku 2017. Mírný nárůst ČTÚ eviduje

u stížností na přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti. Problematiku přenositelnosti čísla nově upravuje novela zákona o elektronických komunikacích. Nová úprava však měla oproti zbytku novely zákona o elektronických komunikacích odloženou účinnost od 1. února 2018.

KDE POMOCI NEMŮŽEME

Přibýlo stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit. Jedná se především o stížnosti na služby třetích stran.

857

ČTÚ za IV. čtvrtletí eviduje 857 dotazů.

161

stížností v oblasti elektronických komunikací se týkalo účastnických smluv

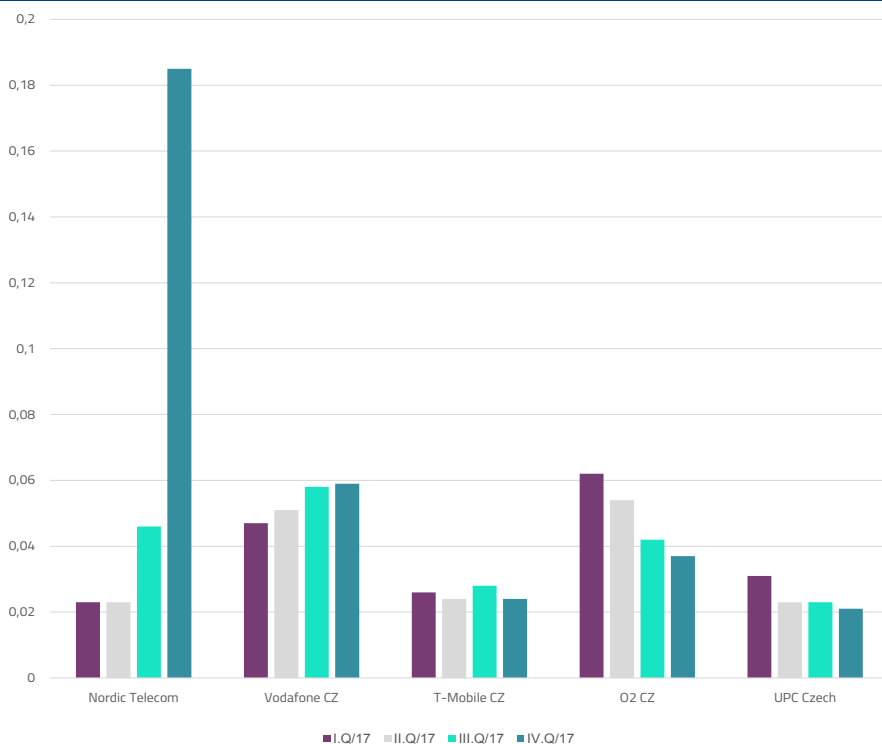
Ve sledovaném období se jednalo například o stížnosti na platební služby třetích stran, zasílání a účtování Premium SMS, stížnosti týkající se audiotexových volání, kdy se účastníci zavoláním na audiotexovou linku účastní rozličných vědomostních soutěží a kvízů apod

Nejvíce se na ČTÚ lidé obraceli se stížnostmi na automatické prodloužení smlouvy, anebo v souvislosti s evropskou regulací roamingu. Evidujeme i stížnost účastníka, kterému byly v průběhu pobytu v zahraničí účtovány hovory i data, přestože při telefonickém hovoru před svým odjezdem požadoval blokaci roamingových služeb.

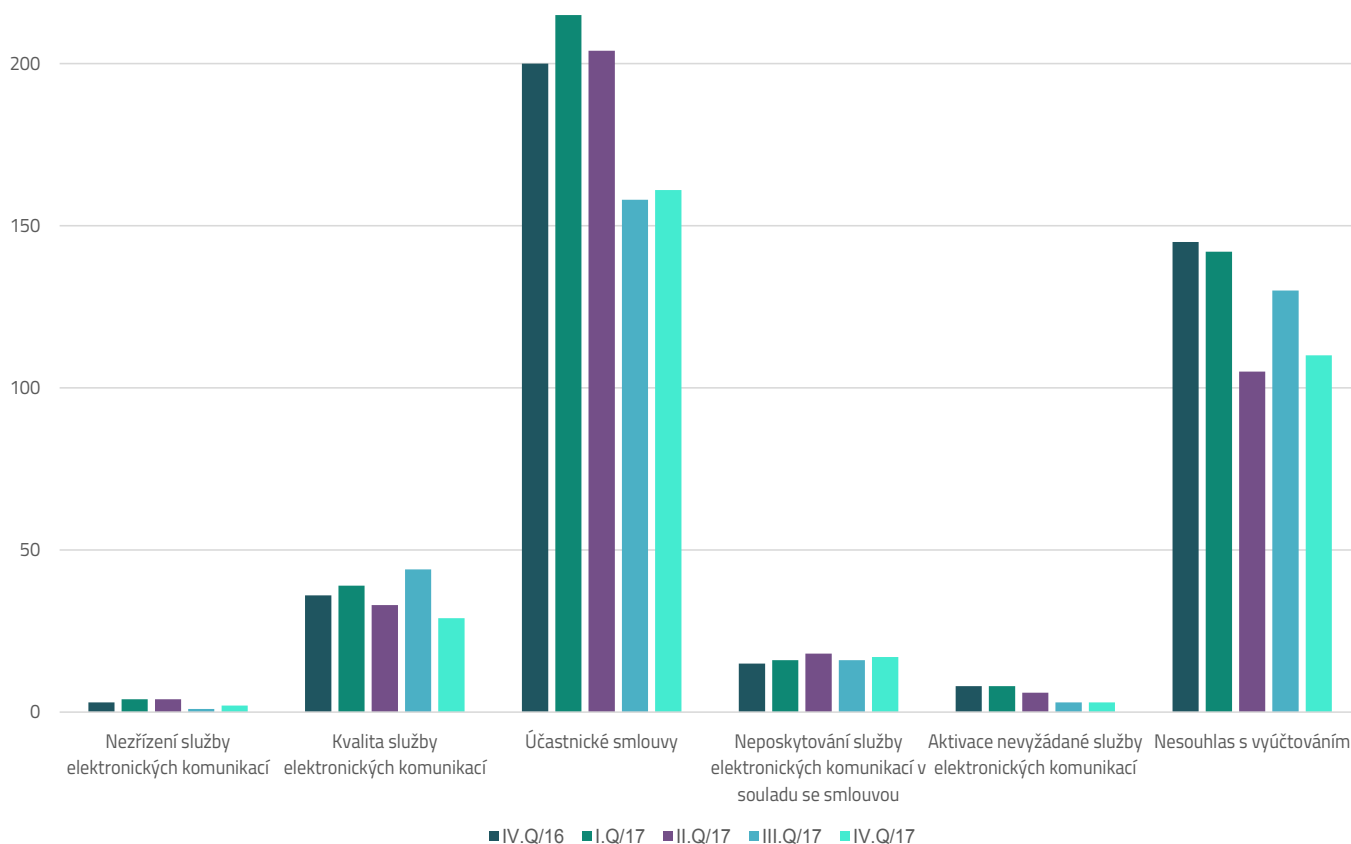
VOLÁNÍ DO ZAHRANIČÍ NENÍ ROAMING

Zaznamenali jsme i případy, kdy se účastník nacházel ve státě sousedícím s některým z neunijních států (například Řecko s Tureckem) a při využívání služby se jeho přístroj připojil k síti tohoto státu nezařazeného

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



Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací



do pravidel roam like at home. Podle této unijní právní úpravy by účastníci v rámci Evropské unie měli služby elektronických komunikací využívat

za stejných podmínek jako je využívají v ČR, tedy bez účtování jakéhokoliv příplatku. Neznamená to však, že jsou ceny jakéhokoliv hovoru stejné v celé

Evropské unii. V této souvislosti upozorňujeme na častou záměnu roamingového volání a volání do zahraničí. Zahraniční volání, tedy volání z české SIM karty nacházející se v České republice do zahraničí na zahraniční SIM kartu a opačně v současné chvíli není v rámci Evropské unie regulováno a nová unijní právní úprava se na tyto případy nevztahuje. Více k definici roamingu [zde](#).

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	267	0,037	19,40
2.	T-Mobile	149	0,024	10,83
3.	Vodafone	169	0,059	12,28
4.	UPC	26	0,021	1,89
5.	Nordic Telecom	16	0,185	1,16

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

KDYŽ VÁS OPERÁTOR NECHCE PUSTIT

Velká část stížností se týkala problematiky ukončování smluv. Účastníci poukazyvali na to, že namísto ukončení smlouvy jim tato byla operátorem prodloužena, nebo že jim byla vystavena pokuta za předčasné ukončení smlouvy v nesprávné výši, nebo dokonce pokuta za předčasné ukončení smlouvy z důvodu jed-

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

Předmět		Dotazy	Stížnosti ¹⁾				Celkem ¹⁰⁾	
			Způsob vyřízení					Stížnosti celkem ⁹⁾
			Poskytnutí informací					
			Postup podle zákona ⁸⁾	Neodšlo k porušení zákona ⁸⁾	Nepříslušnost úřadu			
a	b	c	d	e	f	h		
1.	1	Služby elektronických komunikací	334	228	92	2	322	656
	2	nezřízení služby elektronických komunikací	4	2	0	0	2	6
	3	kvalita služby elektronických komunikací	39	24	5	0	29	68
	4	účastnické smlouvy	144	100	61	0	161	305
	5	neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	14	9	8	0	17	31
	6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	2	3	0	0	3	5
	7	nesouhlas s vyúčtováním	131	90	18	2	110	241
2.	8	Radiokomunikační služby	3	12	8	0	20	23
3.	9	Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	19	15	4	0	19	38
4.	10	Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	6	0	1	0	1	7
5.	11	Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	4	0	0	0	0	4
6.	12	Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	4	0	0	0	0	4
7.	13	Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	0	0	0	0	0
8.	14	Příjem TV signálu	8	0	0	0	0	8
9.	15	Klamavá reklama	2	1	0	0	1	3
10.	16	Ochrana spotřebitele²⁾	22	6	5	0	11	33
	17	dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	2	0	1	0	1	3
	18	nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	1	1	1	0	2	3
	19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	8	5	2	0	7	15
	20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	7	0	1	0	1	8
	21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	1	0	0	0	0	1
	22	informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	1	0	0	0	0	1
	23	další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	2	0	0	0	0	2
11.	24	Univerzální služba	0	0	0	0	0	0
	25	přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	0	0	0	0
	26	veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0	0	0
	27	přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0
12.	28	Ostatní⁷⁾	455	63	40	42	145	600
	29	telefonní seznamy	2	0	0	1	1	3
	30	informační služba o telefonních číslech účastníků	1	2	0	0	2	3
	31	služby třetích stran - premium SMS	9	5	0	6	11	20
	32	služby třetích stran - audiotexové služby	2	4	3	1	8	10
	33	obtěžující a nevyžádaná volání	4	3	2	0	5	9
	34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	2	6	0	0	6	8
	35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	21	4	4	12	20	41
	36	podnikání v elektronických komunikacích	184	0	4	3	7	191
	37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	172	0	1	0	1	173
	38	pokrytí signálem TV a GSM	17	0	3	0	3	20
	39	ochrana osobních údajů	1	0	0	0	0	1
	40	různě	40	39	23	19	81	121
CELKEM			857	325	150	44	519	1376

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. ČTÚ-239/2015-610/X. vyř. ze dne 11. června 2015, 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-53 346/2016-610/VI. vyř. o změně rozhodnutí čj. ČTÚ-43 493/2014-610/X. vyř. ze dne 3. prosince 2014, 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) *Uvede se jiný druh stížnosti, nezařaditelné do bodu 1. až 10.*
- 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.*

nostranné změny smlouvy. Objevily se i stížnosti na navýšení ceny služeb po podané výpovědi v rámci běžící výpovědní doby, nebo například nedodržení zákonem stanovené výpovědní doby o maximální délce 30 dnů.

Pokud se jedná o problematiku přenesení telefonního čísla, nejčastějšími důvody těchto stížností byly zejména neprovedení přenosu telefonního čísla, nedodržení termínu pro přenesení čísla, problémy s funkčností poskytnutého identifikátoru (tzv. ČVOP), neobdržení identifikátoru od poskytovatele, problémy technického charakteru při samotném procesu přenosu telefonního čísla apod.

S účinností od 1. února může účastník přenést své telefonní číslo a ukončit smlouvu nejpozději do 10 dnů ode dne, kdy takovou vůli operátorovi projeví. Novou úpravu by měli v současné době mít všichni poskytovatelé zapracovanou do svých smluvních podmínek. Pokud tomu tak není, právo účastníkům náleží přímo ze zákona. Podle něj mají poskytovatelé povinnost své účastníky o změně svých podmínek informovat. Tato změna však sama o sobě nezakládá právo účastníků smlouvu předčasně ukončit z důvodu jednostranné změny. Toto právo by účastníci měli pouze v případě, že by se poskytovatel nad rámec nové právní úpravy rozhodl zapracovat do svých smluvních podmínek i jiné (zákonem nevyžadované) úpravy.

DATOVÉ BALÍČKY A SÍŤOVÁ NEUTRALITA

Operátoři Vodafone a T-Mobile na podzim představili datové balíčky pro sledování videa a využívání některých aplikací. ČTÚ eviduje pouze ojedinělé stížnosti či podněty veřejnosti k těmto službám. Současně ale zkoumá, zda u těchto služeb nedochází k porušení evropských pravidel pro síťovou neutralitu. Šetření se týká především služeb StreamOn a Vodafone Pass, kdy ČTÚ u obou poskytovatelů prověřoval, zda představené služby splňují pravidla síťové neutrality.

Svou pozornost zaměřil především na čtyři následující oblasti: nezahrnutí datového provozu souvisejícího se zobrazením obsahu třetích stran (jako jsou např. reklamy) do těchto služeb, zasahování do obsahu datového provozu (typicky snižování kvality videa), vázanost služeb na současné čerpání základního datového objemu a možnost využívat tyto služby v roamingu na území Evropské unie. Z dosa-
vadního šetření vyplývá, že smluvní

podmínky u obou služeb nejsou zcela v souladu se zněním nařízení. Současné je však nutné uvést, že tato ustanovení nejsou v praxi realizována a nedochází tak k aplikaci opatření řízení datového provozu, která by porušovala evropská pravidla síťové neutrality.

U stížností spadajících do agendy zákona o ochraně spotřebitele, ČTÚ zaznamenal mírné snížení počtu stížností oproti předchozímu období. Stížnosti v této kategorii se týkají především po-

dávání neúplných či přímo nepravdivých informací o povaze a vlastnostech nabízených služeb, přičemž k tomuto jednání dochází zpravidla v souvislosti s nabídkami služeb na webových stránkách poskytovatelů. V případě, že se spotřebitel začne o zveřejněnou nabídku více zajímat, zjistí, že takové služby, případně výhody nelze využívat. Dále ČTÚ eviduje i jednu stížnost na nekalé jednání, kdy se zástupci poskytovatele při smluvním jednání vydávali za jiného poskytovatele.

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

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Celkem
		Způsob vyřízení					
		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	0	0	1	0	1	1	
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	1	0	0	1	1	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	4	0	1	0	1	5	
5 služba dodání doporučených zásilek	3	8	3	0	11	14	
6 služba dodání cenných zásilek	0	5	0	0	5	5	
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	
8 základní zahraniční poštovní služby	1	0	0	0	0	1	
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 tiskovinného pytle	0	0	0	0	0	0	
CELKEM	8	14	5	0	19	27	
2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby							
14 dlouhé čekací doby	3	1	0	0	1	4	
15 otevírací doba pošt	0	1	0	0	1	1	
16 změna ukládací pošty	2	1	0	0	1	2	
17 dodání poštovních zásilek	13	27	9	0	36	48	
18 vyřizování reklamací	33	42	6	0	48	81	
19 porušení poštovního tajemství	1	2	2	0	4	5	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	0	1	0	1	1	
21 doručování úředních písemností	0	1	0	0	1	1	
22 žádosti o informace	6	2	0	0	2	8	
CELKEM	58	77	18	0	95	153	
3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby							
24 Czech POINT	0	0	0	0	0	0	
25 datové schránky	1	0	0	0	0	1	
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0	0	0	
28 ostatní služby	3	1	1	0	2	5	
CELKEM	4	1	1	0	2	6	
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	62	78	19	0	97	159	

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

Ve IV. čtvrtletí roku ČTÚ zaznamenal celkem 19 stížností na základní poštovní služby, to je o čtyři stížnosti méně než v předchozím období. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby bylo 14 vyřízeno ve prospěch uživatele, u 5 nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si uživatelé nejčastěji stěžovali na službu dodání doporučených poštovních zásilek (v 11 případech), dále na službu dodání cenných zásilek, méně pak na dodávání poštovních zásilek do 2 kg a balíků do 10 kg a službu dodání peněžní částky poštovním poukazem. Ve všech těchto případech se jedná o stížnosti na služby České pošty.

Celkem ČTÚ přijal 95 stížností

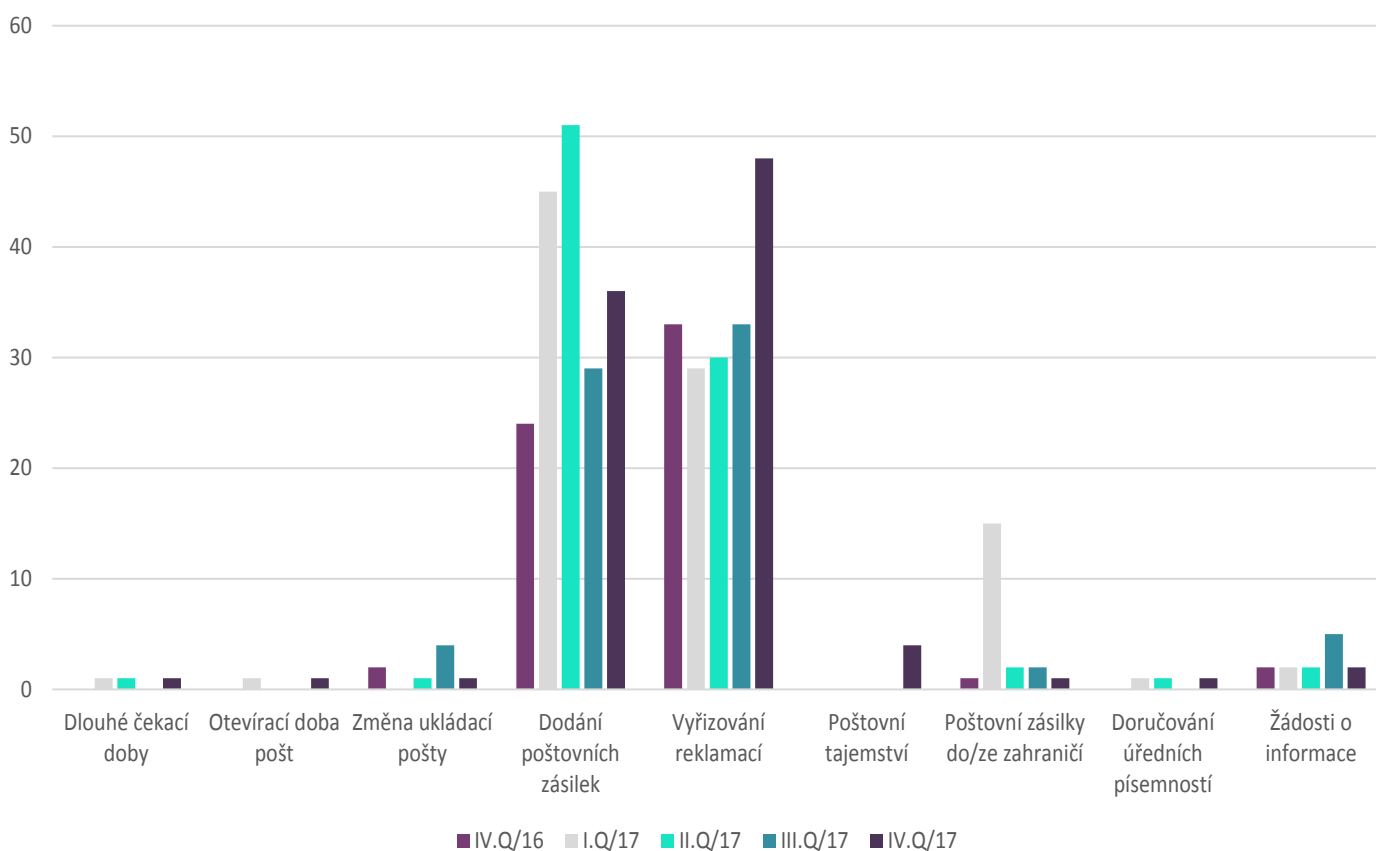
na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. vyřizování reklamací, změna ukládací pošty, dlouhé čekací doby a dodávání zásilek. Nejvýznamněji je v celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika vyřizování reklamací (48 stížností) a dodávání poštovních zásilek (36 stížností), přičemž v polovině případů se jednalo o stížnosti na poštovní služby, které nejsou základními poštovními službami.

Významně vzrostl počet dotazů ve vztahu k základním parametrům poskytování poštovních služeb (58 dotazů, v předchozím čtvrtletí 32). Zde jsou nejhojněji zastoupeny dotazy týkající se reklamace a dotazy na další postup v případě nevyhovění reklamaci.

I v této agendě je většina stížností a dotazů směřována na služby České pošty.

V období od 11. října do 13. listopadu 2017 probíhala další celorepubliková kontrolní akce dodávání ze strany České pošty navazující na kontrolu provedenou v roce 2016. Kontrola cílila na dodávání balíkových zásilek spadajících pod vymezení základních poštovních služeb (jedná se o služby Cenný balík, Doporučený balíček). Zákon o poštovních službách kromě jiného ukládá provozovateli poštovních služeb povinnost poskytovat základní služby tak, aby bylo každým pracovním dnem umožněno alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické či právnické osoby. Z kontrolních zjištění vyplývá, že v řadě případů Česká pošta tuto svou povinnost nedodržela. V současné době ČTÚ činí kroky před zahájením správního řízení pro porušení výše uvedené zákonné povinnosti.

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



Monitorovací zpráva – 3 / 2018

© Český telekomunikační úřad

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

Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha