

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

5/2019

POKUTA ZA AGRESIVNÍ PRAKTIKY

Vodafone nerespektoval výpověď smlouvy. Více na str. 2.

VÝPADKY SLUŽEB

by měl operátor zákazníkům kompenzovat. Detaily na str. 5

STÍŽNOSTÍ NA SMLOUVY PŘIBÝVÁ

za I. čtvrtletí jich na telekomunikační služby přišlo 508. Podrobně na str. 7-12.



Jak vybudovat gigabitovou společnost – konference, kterou ČTÚ uspořádal společně s Českou asociací elektronických komunikací, hledala způsoby, jak podpořit výstavbu nových sítí.

TELEGRAFICKY

ČTÚ vydal svou výroční zprávu za rok 2018

Vyplývá z ní například, že významně roste spotřeba dat v mobilních sítích. Nejvíce se na tom podílí služba fixní LTE, která meziročně vzrostla o 163 %, zatímco spotřeba dat prostřednictvím mobilních služeb rostla o 57 %. Celý dokument je ke stažení na [webu ČTÚ](#). (link bude doplněn)

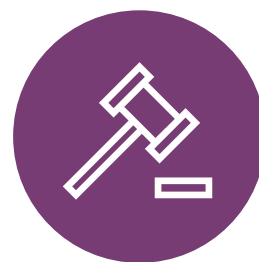
Vodafone se vrací k účtování po minutách

S novým ceníkem účinným od 1. července přechází operátor Vodafone u předplacených karet k účtování hovorů po celých minutách (60+60). Dosud přitom po první provolané minutě účtoval po sekundách (60+1). Operátor to zdůvodňuje „zjednodušením a zpřehledněním způsobu účtování hovorů“.

Další stanice metra se dočkají mobilního signálu

Rozšiřuje se počet míst, kde bude možné volat i v tunelech pražského metra. Na přelomu září a října přibude signál na lince C mezi Muzeem a Nádražím Holešovice, během I. čtvrtletí 2020 na trase B mezi Smíchovským nádražím a Palmovkou a na lince A mezi Dejvickou a Muzeem.

Pokuta pro Vodafone za agresivní obchodní praktiku



Vodafone požadoval po svém dřívějším zákazníkovi platbu za služby poskytované po zániku smlouvy. Operátor se tím dopustil zakázané agresivní obchodní praktiky, za což ho ČTÚ potrestal pokutou 25 tisíc korun. Rozhodnutí je pravomocné.

V řízení bylo prokázáno, že spotřebitel výpověď smlouvy doručil na prodejnu Vodafone 5. prosince 2017. Smlouva následně zanikla uplynutím výpovědní doby ke dni 6. ledna 2018. Vodafone se hájil tím, že do sídla společnosti byla výpověď účastníka doručena ke zpracování se zpožděním, až 10. ledna. Naučtoval proto klientovi poplatky za další využívání služby. Třebaže následně Vodafone všechny neoprávněně účtované poplatky kompenzoval dobropisem, naplnil všechny znaky zakázané agresivní obchodní praktiky.

Jako zásadně přitěžující okolnost ČTÚ hodnotil recidivu Vodafone, který se v souvislosti s ukončením smlouvy ze strany spotřebitele nedopustil užití nedovolené praktiky poprvé.

Operátor se bránil tím, že vytýkané pochybení není skutečně škodlivé, ale bagatelní, a není proto naplněn materiální znak přestupku. Tuto námitku ČTÚ odmítl, neboť samotné naplnění skutkové podstaty přestupku zakládá domněnku, že jednání, které tuto skutkovou podstatu přestupku naplňuje, vykazuje dostatečnou míru společenské škodlivosti.

K tomu ČTÚ odkázal na rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ze dne 9. 9. 2012, sp. zn. 9 As 34/2012: „v zásadě totiž platí, že v případě správních deliktů je jejich materiální stránka dána již samotným naplněním skutkové podstaty deliktu. (...) Až ve chvíli, kdy se jedná o případ, v němž je sporné, zda konkrétní společenská nebezpečnost [ne] dosahuje ani minimální hranice typové nebezpečnosti, je nezbytné, aby se správní orgán zabýval materiální stránkou správního deliktu i v odůvodnění svého rozhodnutí. (...) Obecně je přitom nutné vycházet z premisy, že již stanovením formálních znaků určité skutkové podstaty zákon předpokládá, že při jejich naplnění v běžně se vyskytujících případech bude stupeň společenské nebezpečnosti zpravidla vyšší než nepatrný.“

Nejde o pochybení nijak výjimečné, když stejný účastník byl za přestupek spáchaný v souvislosti s chybným zpracováním výpovědi smlouvy již postížen. A nelze souhlasit ani s tvrzením, že nedošlo k ohrožení právem chráněného zájmu. Smyslem zákazu agresivní obchodní praktiky je poskytnout spotřebitelům ochranu před obtěžováním formou nárokování úhrad za neobjednané služby. A přesně k tomu v daném případě došlo. Že spotřebitel vnímal jednání operátora jako obtěžující, je zřejmé už z toho, že se v této věci obrátil se stížností na ČTÚ.

„OBCHODNÍ PRAKTIKY JSOU VŽDY POVAŽOVÁNY ZA AGRESIVNÍ, POKUD PRODÁVAJÍCÍ POŽADUJE NA SPOTŘEBITELI OKAMŽITOU NEBO ODLOŽENOU PLATBU ZA VÝROBKY NEBO SLUŽBY, KTERÉ MU DODAL, AČKOLI SI JE SPOTŘEBITEL NEOBJEDNAL.“

Vodafone dále poukazoval na skutečnost, že k naplnění skutkové podstaty přestupku došlo individuálním pochybením jeho zaměstnance, a proto jde o bagatelní přestupek.

K tomu ČTÚ poznamenal, že jen obtížně si lze představit, jak jinak než chybným jednáním některého zaměstnance (nebo osoby, jejíž jednání je právnické osobě přičitatelné) by se korporace mohla nedovolené obchodní praktiky dopustit.

Při výměře výše pokuty ČTÚ přihlédl k tomu, že se Vodafone deliktního jednání dopustil z nedbalosti, a že zjednal nápravu bezodkladně poté, co byl na pochybení zákazníkem upozorněn. Zohledněna byla rovněž skutečnost, že jde o recidivní jednání téhož pachatele.



28.-
31.5. [Summit ITU k umělé inteligenci](#), Ženeva

30.5. lhůta pro uplatnění připomínek k návrhu opatření obecné povahy č. [PV-P/7/XX.2019-Y](#) pro pásmo 2700–4200 MHz

6.6. [V4 Conference on Digital Transformation](#), Brusel

7.6. [Rada ministrů pro telekomunikace](#), Lucemburk

13.-
14.6. [Digital Assembly](#), Bukurešť

25.6. společná [konference BEREC a Mezinárodního institutu pro komunikace](#), Riga



O2

O2 vydalo s účinností od 1. 5. nové Ceníky [základních](#) i [volitelných](#) služeb. Změn doznala především mezinárodní volání, a to v souvislosti s novou evropskou regulací. Změny se týkají zejména stanovení maximální ceny volání a SMS zpráv do zahraničí. Přepracována byla rovněž nabídka opakujících se roamingových balíčků.

NORDIC TELECOM

Nordic Telecom vydal s účinností od 15. 5. 2019 nový [Ceník](#), ve kterém je u služby Volání do zahraničí ke službě Bezdrátová pevná linka nově upraveno rozdělení zemí do jednotlivých zón a změněna cena volání a SMS zpráv do zóny 1, rovněž v souvislosti s regulací cen mezinárodního volání.

SAZKAMOBIL

SAZKAmobil vydal s účinností od 7. 5. 2019 nové [Všeobecné podmínky](#), v jejichž rámci prodlužuje doby platnosti smlouvy a doby platnosti kreditu u předplacené služby. V Ceníku jsou pak upřesněny informace o snížení rychlosti stahování i vkládání dat po překročení datového limitu.

ANALÝZA TRHU



Trh mobilních služeb

ČTÚ po vypracování předběžné analýzy velkoobchodního trhu mobilních služeb podrobil v období od 8. března do 8. dubna 2019 dokument [veřejné konzultaci](#). Během tohoto období ČTÚ obdržel připomínky od deseti subjektů, jak z řad síťových a virtuálních operátorů, tak ze strany jejich asociací, či dalších zainteresovaných subjektů. V současné době vyhodnocuje došlé připomínky, ke kterým následně ČTÚ zveřejní své stanovisko. Předmětná analýza bude ze strany ČTÚ následně projednána rovněž s Evropskou komisí.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ FM

8. dubna byly uvedeny do provozu tyto VKV vysílače Českého rozhlasu s výkonem 100 W:

- Javorník – ČRo Plus (90,7 MHz), ČRo Dvojka (94,2 MHz)
- Jeseník – ČRo Radiožurnál (95,0 MHz), ČRo Plus (102,5 MHz).

ČTÚ v dubnu zkontroloval...

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz.

Z 15 provedených kontrol ČTÚ zjistil závady ve 14 případech. 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 celkem 12 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V 6 případech úřad zjistil využívání kmitočtů bez nebo po skončení platnosti individuálního oprávnění; případy řeší ve správním řízení.

... dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů.

ČTÚ provedl jednu kontrolu dodržování podmínek IO k využívání kmitočtů a zjistil pochybení.

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

ČTÚ v dubnu ukončil celkem 99 šetření. Z toho 66 případů se týkalo rušení televizního příjmu (a z toho v 17 případech šlo o rušení příjmu DVB-T2), 21 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, UMTS a LTE, tři případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu, tři případy rušení amatérských radiostanic a po jednom rušení zařízení krátkého dosahu, RR spoje a meteorologického

radaru. Jako zdroj rušení DVB-T byla v osmi případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), veřejné mobilní sítě byly většinou rušeny vyzařováním aktivních přijímacích systémů TV signálu. Příčiny nedostatečného příjmu DVB-T2 byly výhradně jiné než rušení systému LTE.

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

K 30. 4. 2019 bylo ve zkušebním provozu 267 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 414 stanic. V dubnu ČTÚ přijal 52 hlášení na rušení a ukončil šetření 66 případů rušení DVB; BTS LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T v devíti případech, což představuje 13,6 % ukončených případů rušení televizního příjmu. Závady přijímacího zařízení televizních diváků byly zjištěny ve 43 případech, ve 12 případech se nezjistilo žádné rušení, ve dvou případech byl na vině nedostatečný signál DVB.

...spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí

Společná kontrola u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení odhalila na Cínovci (Dubí) prodej rádiově řízených modelů aut a letadel pracujících v pásmu 27 MHz (mimo kmitočty určené ve všeobecném oprávnění č. VO-R/10/01.2019-1) a prodej rádiově řízených modelů aut a dětských vysílaček pracujících v pásmu 49 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Při další kontrole v Novém Boru se zjistil prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 316 MHz až 318 MHz vyhrazeném v ČR pro Ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

2 657

počet v dubnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 2 636 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

2 678

počet v dubnu **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.



POŠTOVNÍ SLUŽBY

ČTÚ provedl v dubnu u České pošty kontrolu dodávání balíkových zásilek, které jsou zařazeny do základních poštovních služeb. V 15 případech ČTÚ zjistil neplnění ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách a bude je dále řešit ve správním řízení.

Za výpadky služeb náleží přiměřená sleva

Ne vždy je poskytování služeb elektronických komunikací bezproblémové. Účastníci se mohou setkat s výpadkem služeb, kdy je není možné využívat buď vůbec, nebo jen v omezeném rozsahu. Je-li příčinou výpadku závada technického nebo provozního charakteru na straně operátora, má povinnost zajistit její odstranění a přiměřeně snížit cenu, kterou zákazníci za tuto službu hradí.

Je také možné, dohodne-li se na tom operátor se zákazníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, samozřejmě za předpokladu, je-li to technicky možné.

Uživatel, který je postižen výpadkem, by měl neprodleně kontaktovat svého operátora a nahlásit vzniklé potíže tak, aby mohla být závada co nejrychleji odstraněna. V případě úplné nebo částečné nefunkčnosti služby o případném snížení ceny rozhoduje operátor, který slevu určí s přihlédnutím k okolnostem výpadku. ČTÚ není oprávněn výši slevy z ceny služby jakýmkoliv způsobem

regulovat, protože zákon o elektronických komunikacích nestanovuje bližší pravidla pro způsob určení výše přiměřené náhrady. Je třeba zdůraznit, že k uplatnění nároku na přiměřené snížení ceny dané služby bude nezbytné její nefunkčnost prokazatelným způsobem reklamovat, a to nejpozději do dvou měsíců od okamžiku, kdy dojde k uvedenému výpadku služeb. Součástí reklamace by měl být požadavek spotřebitele na snížení ceny dané služby. Nevyhoví-li operátor tomuto požadavku, nebo nebude-li reklamace vyřízena včas, může účastník do jednoho měsíce od doručení vyřízení reklamace, resp. od okamžiku, kdy

měla být dle zákonné lhůty reklamace vyřízena, podat k ČTÚ [námitku](#).

Pokud se k tomu operátor ve smlouvě nezavázal, nemá v případě výpadku povinnost uhradit uživateli škodu, kterou jim způsobí přerušení nebo vadné poskytnutí služby. Pro úplnost je nutné dodat, že ne každé přerušení nebo úplné zamezení možnosti využívat služeb elektronických komunikací z důvodů daných na straně operátora podléhá povinnosti tohoto operátora poskytnout dotčeným uživatelům přiměřené snížení ceny služby. Zmínit lze situaci, kdy existuje reálná hrozba či skutečně dojde k závažnému narušení bezpečnosti a integrity sítě operátora kvůli poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, například v důsledku živelné pohromy. V takovém případě může operátor rovněž přerušit poskytování služby či zcela odepřít přístup, ovšem pouze na dobu, po kterou je to nezbytně nutné.

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU

OPRAVY PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ

Úřední věstník EU v dubnu publikoval dvě opravy prováděcích aktů Evropské komise. Konkrétně zveřejnil [Oprava prováděcího rozhodnutí Komise \(EU\) 2019/235](#) ze dne 24. ledna 2019, kterým se mění rozhodnutí 2008/411/ES, pokud jde o aktualizaci příslušných technických podmínek, které se uplatní v kmitočtovém pásmu 3400–3800 MHz. Jde o opravu výpočtového vzorce. Dále pak vyšla [Oprava prováděcího nařízení Komise \(EU\) 2018/1263](#) ze dne 20. září 2018, kterým se stanoví formuláře pro předkládání informací ze strany poskytovatelů služeb dodávání balíků podle nařízení Evropského parlamentu

a Rady (EU) 2018/644. Jde o korekci přílohy č. II.

OTEVŘENÝ PŘÍSTUP K INTERNETU

30. dubna zveřejnila Komise [zprávu](#) o implementaci nařízení o otevřeném přístupu k internetu. Zpráva vychází z [nařízení EU 2015/2120](#) a Komise v ní srovnává stávající situaci se stavem před 30. 4. 2016, kdy vstoupilo toto nařízení v platnost. Ve zprávě Komise uvádí, že principy nařízení jsou přiměřené a efektivní pro ochranu práv koncových uživatelů a podporu internetu jako motoru pro inovace. Zpráva naznačuje, že není v tomto stádiu potřeba nařízení měnit. Komise

bude pokračovat v monitorování trhu a další zprávu zveřejní za 4 roky. Současně probíhá úzká spolupráce se Sdružením evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC), které připravuje aktualizaci svých pokynů k implementaci nařízení.

EVROPSKÉ VOLBY

Ve dnech 15. – 18. 4. se uskutečnilo poslední plenární zasedání Evropského parlamentu ve stávajícím volebním období. Nyní již Evropský parlament nezasedá a probíhá volební kampaň na další období. Volby se budou konat ve dnech 23. – 26. 5. ve všech členských státech EU.

Weby úřadů budou přístupnější seniorům a postiženým



Nad rámec oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb si dovoluujeme upozornit na následující dvě změny právního řádu České republiky, které mají obecný společenský dopad.

PŘÍSTUPNOST WEBU

Dne 9. dubna byl v částce 44 Sbírký zákonů uveřejněn [zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů](#).

Účelem předmětné právní úpravy je především transponovat směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru do českého právního řádu.

Cílem směrnice je učinit webové stránky a mobilní aplikace přístupnějšími napříč celou Evropskou unií, a to na základě společných požadavků na jejich přístupnost. Problematika přístupnosti informací a služeb je důležitou součástí rozvoje elektronizace

veřejného sektoru. Přístupnost informací a služeb znamená rovnoprávný přístup ke všem informacím a službám poskytovaným v elektronické podobě, a to i osobám se specifickými potřebami, zejména osobám se zdravotním postižením nebo rovněž osobám staršího věku. Tyto osoby jsou mnohdy vystaveny sociálním a informačním bariérám, a mají tak ztížený přístup k informacím a službám.

Zákon představuje **modernizaci povinnosti přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací a následným stanovením technologicky neutrálních požadavků na přístupnost webových stránek a mobilních aplikací** fakticky zabraňuje diskriminaci osob se zdravotním postižením a dále posiluje antidiskriminační princip tím, že nahrazuje technologicky zastaralá pravidla, která mohla být diskriminační vůči určitým dodavatelům technologií, pravidly novými. Povinnosti ukládané tímto zákonem dopadají zejména na oblast veřejného sektoru či osoby z veřejného sektoru financované.

Tento zákon nabývá účinnosti dnem jeho vyhlášení, tj. dnem 9. dubna 2019.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Dne 24. dubna byl v částce 47 Sbírký zákonů uveřejněn [zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a zákon č. 111/2019 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona](#)

o zpracování osobních údajů.

Účelem předmětné právní úpravy je především transponovat do právního řádu České republiky požadavky evropského práva v oblasti ochrany osobních údajů, konkrétně:

1. **nařízení** Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů),
2. **směrnice** Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/680 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů příslušnými orgány za účelem prevence, vyšetřování, odhalování či stíhání trestných činů nebo výkonu trestů, o volném pohybu těchto údajů a o zrušení rámcového rozhodnutí Rady 2008/977/SVV.

Ochrana osobních údajů byla dosud upravena **zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů**, který je nahrazen shora uvedeným obecným nařízením, zákonem č. 110/2019 Sb. a doprovodným zákonem č. 111/2019 Sb., a proto se zrušuje.

Zákon č. 110/2019 Sb. a zákon č. 111/2019 Sb. nabývají účinnosti dnem jejich vyhlášení, tj. dnem 24. dubna 2019.

Stoupá počet stížností na smlouvy s operátory

Za I. čtvrtletí 2019 evidoval ČTÚ celkem 508 stížností účastníků/uživatelů. Z toho 398 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích, 26 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému a 84 stížností bylo nedůvodných, při jejich šetření se nezjistilo porušení zákona.

V I. čtvrtletí 2019 ČTÚ zaznamenal o 76 stížností více než v předchozím období.

Nejčastěji se stížnosti týkají účastnických smluv a vyúčtování.

Účastnické smlouvy byly předmětem 136 stížností, z toho 109 bylo důvodných. Stížností na vyúčtování ČTÚ obdržel celkem 109, přičemž 95 z nich bylo důvodných. Tyto stížnosti úřad

řeší především poskytnutím právní rady a v případě, že účastník podá námitku proti vyřízení reklamace, resp. návrh na rozhodnutí sporu, jsou rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory).

PRODLUŽOVÁNÍ SMLUV U VODAFONE

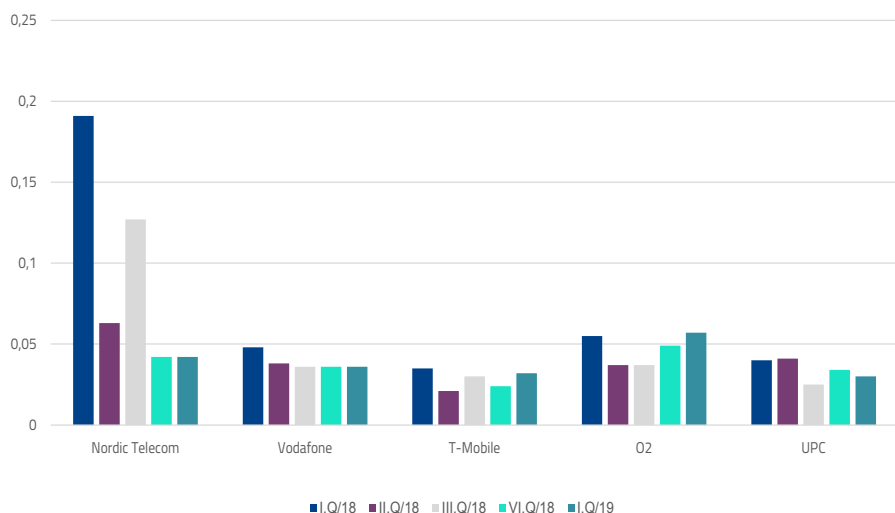
ČTÚ se opakovaně setkával se stížnostmi na automatické prodloužení smluv. Do značné míry se tyto stížnosti týkaly praktiky Vodafone Czech Republic, na kterou již ČTÚ spotřebitele upozorňoval. Ta spočívá v tom, že Vodafone sice upozorní své zákazníky (spotřebitele) o tom, že se blíží konec jejich smlouvy, avšak již od nich ve lhůtě (nejdříve 3 a nejpozději 1 měsíc před koncem závazku) nezíská souhlas s prodloužením smlouvy. V takovém případě smlouva uzavřená na dobu určitou ze zákona přechází do režimu smlouvy uzavřené na dobu neurčitou a účastníci mají právo smlouvu bez sankce vypovědět ve standardní výpovědní době. ČTÚ doporučuje spotřebitelům v případě neochoty operátora Vodafone umožnit takové bezsankční ukončení smlouvy, podat proti takovému postupu reklamaci a poté případně námitku proti vyřízení reklamace u ČTÚ. Z hlediska automatického prodloužení smlouvy jsou časté také stížnosti, kdy zákazníci nevěnují dostatečnou pozornost informacím, které jsou jim sdělovány ve vyúčtování, souhlas s prodloužením smlouvy v rozhodném období operátorovi neposkytnou a následně je jim účtována vyšší cena bez slevy poskytované v případě uzavření smlouvy se závazkem. V tomto směru ČTÚ spotřebitelům opakovaně doporučuje vždy věnovat pozornost informacím

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

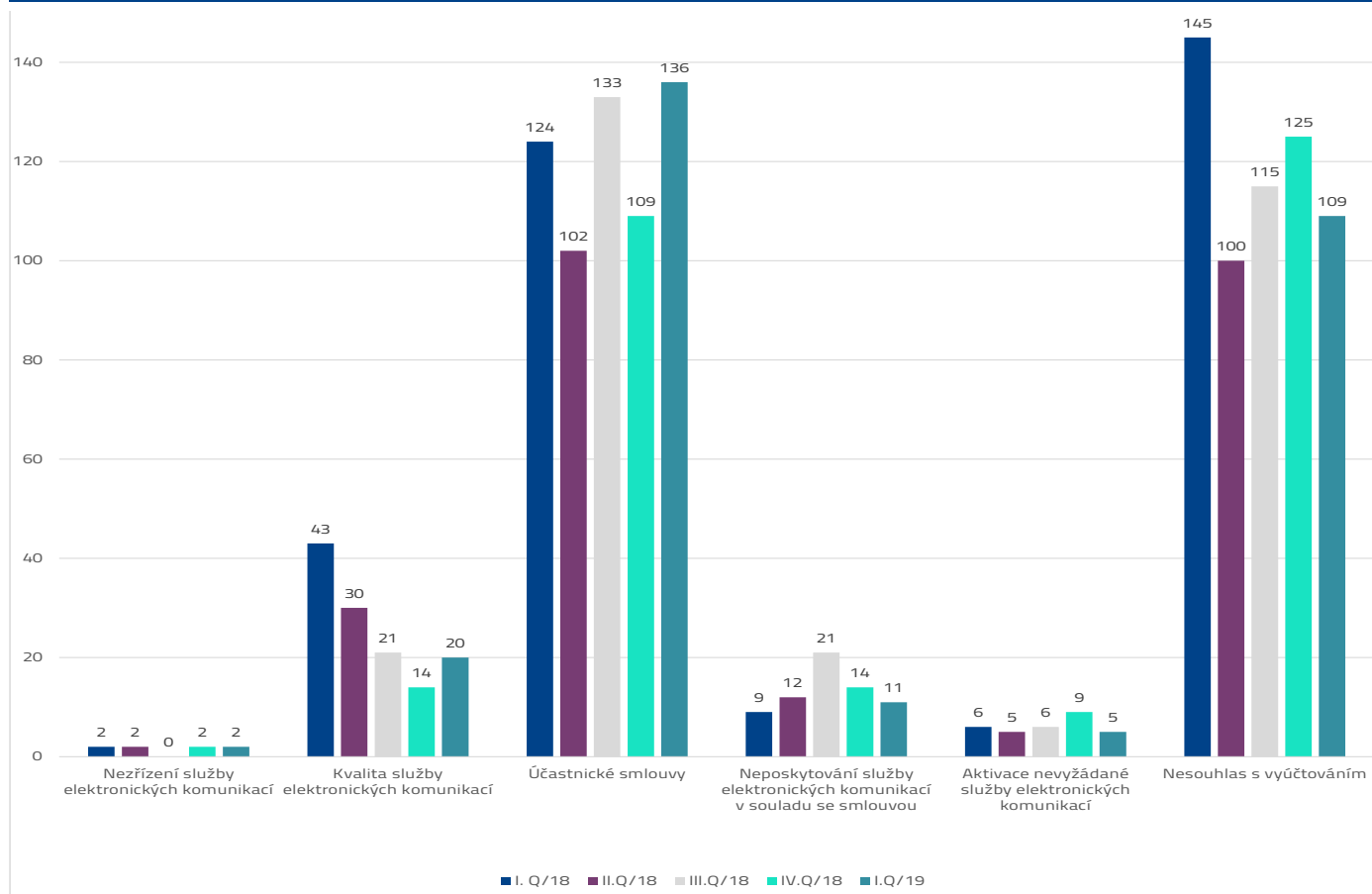
	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkajících se vybraných poskytovatelů k počtu poskytnutých služeb ¹ (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkajících se vybraných poskytovatelů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	O2	325	0,057	17,8
2.	T-Mobile	183	0,032	10
3.	Vodafone	128	0,036	7
4.	UPC	34	0,031	1,9
5.	Nordic Telecom	2	0,042	0,1

¹ Údaje k 30.6.2017.

Graf 1: Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu poskytnutých služeb společností (v %) za I. čtvrtletí 2018 až I. čtvrtletí 2019



Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací



obsaženým ve vyúčtování ceny služeb.

KREDIT SE PŘI ZMĚNĚ OPERÁTORA BUDE VRACET

Četnější byly také stížnosti na dobu platnosti kreditu u předplacených karet a propadnutí nespotebvaného kreditu. Za současné právní úpravy platí, že stanovení doby platnosti předplaceného kreditu a jeho následné propadnutí (není-li ve stanovené době spotřebován), není nepřiměřenou smluvní podmínkou a je pouze na uvážení a rozhodnutí daného účastníka, jak zakoupený kredit využije.

V této souvislosti je pak vhodné zmínit, že Kodex elektronických komunikací (směrnice Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2018/1972), již přijatý na úrovni EU, sice neupravuje dobu platnosti kreditu, ale nově stanoví, že v případě přenosu telefonního čísla na předplacené kartě opouštěný poskytovatel vrátí spotřebitelům využívajícím předplacených služeb na jejich žádost veškerý zůstatek. Za proplacení zůstatku bude moci požadovat poplatek pouze tehdy, stanoví-li tak smlouva a ten poplatek bude muset být přiměřený a úměrný skutečným nákladům, které opouštěnému poskytovateli vzniknou při proplacení zůstatku. Nově přijatý Kodex ale ještě není transponován do naší národní legislativy. Až se tak stane, lze očekávat, že se počet stížností na propadnutí kreditu sníží.

POZOR NA SMLOUVY ZMĚNĚNÉ PO TELEFONU

I v I. čtvrtletí se objevovaly stížnosti na aktivaci nevyžádaných služeb nebo zřízení jiné služby než telefonicky objednané. Pro předcházení takovým případům ČTÚ účastníkům doporučuje, aby se při každém telefonickém jednání s poskytovatelem vyhnuli takovým vyjádřením, která by mohla být vykládána jako souhlas s uzavřením smlouvy, pokud ji uzavřít nechťejí, resp. aby vždy pečlivě zvážili, zda-li smlouvu raději neuzavřít na pobočce poskytovatele. Také při osobním jednání na pobočce je důležité, aby se účastníci před podpisem smlouvy vždy ujistili, že odpovídá jejich požadavku a věnovali pozornost i předtištěným ujednáním, které se uzavírají pouze zatržením v příslušném formulářovém poli.

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů na služby elektronických komunikací za I. Q 2019

Předmět		Dotazy	Stížnosti ¹⁾				Celkem ¹⁰⁾	
			Způsob vyřízení			Stížnosti celkem ⁹⁾		
			Poskytnutí informací					
a		b	c	d	e	f	h	
1.	1	Služby elektronických komunikací	417	235	45	3	283	700
	2	nezřízení služby elektronických komunikací	8	2	0	0	2	10
	3	kvalita služby elektronických komunikací	46	14	5	1	20	66
	4	účastnické smlouvy	175	109	25	2	136	311
	5	neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	15	10	1	0	11	26
	6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	11	5	0	0	5	16
	7	nesouhlas s vyúčtováním	162	95	14	0	109	271
2.	8	Radiokomunikační služby	19	56	1	0	57	76
3.	9	Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	30	9	3	0	12	42
4.	10	Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	9	2	0	0	2	11
5.	11	Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	0	0	0	0	0
6.	12	Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	7	0	0	0	0	7
7.	13	Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	2	1	0	0	1	3
8.	14	Příjem TV signálu	11	0	1	0	1	12
9.	15	Klamavá reklama	0	2	0	0	2	2
10.	16	Ochrana spotřebitele²⁾	9	10	1	2	13	22
	17	dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	1	0	0	0	0	1
	18	nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	3	2	1	1	4	7
	19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	2	3	0	0	3	5
	20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	1	3	0	1	4	5
	21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	1	1	0	0	1	2
	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)	0	1	0	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	1	2
	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⁾	808	82	32	21	135	943
	29	telefonní seznamy	5	0	0	0	0	5
	30	informační služba o telefonních číslech účastníků	1	1	0	0	1	2
	31	služby třetích stran - premium SMS	0	1	0	0	1	1
	32	služby třetích stran - audiotexové služby	5	2	1	1	4	9
	33	obtěžující a nevyžádaná volání	7	4	1	0	5	12
	34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	0	3	0	0	3	3
	35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	39	3	1	8	12	51
	36	podnikání v elektronických komunikacích	330	2	1	0	3	333
	37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	354	0	1	0	1	355
	38	pokrytí signálem TV a GSM	15	5	1	0	6	21
	39	ochrana osobních údajů	0	1	0	0	1	1
	40	různé	52	60	26	12	98	150
CELKEM			1313	398	84	26	508	1821

PŘENESENÍ ČÍSLA

K problematice přenesení telefonního čísla, eviduje ČTÚ 12 stížností. Účastníci si stěžovali mimo jiné na nefunkčnost SIM karty poskytnuté přejímajícím poskytovatelem.

NA PRODEJNU
PRO FLASH DISK,
Z NÍ UŽ S NOVOU
SMLOUVOU

ČTÚ se opakovaně zabýval stížnostmi na agresivní obchodní praktiky. Mezi ně patří stížnost na uzavření smlouvy s osobou, která trpí poruchou osobnosti (invalidita), se kterou prodejce uzavřel tři smlouvy, přestože má aktivní smlouvu z roku 2017. Dalším příkladem je stížnost na uzavření smlouvy se seniorem, který přišel na pobočku z jiného důvodu (s úmyslem zakoupit flash disk). Časté jsou také stížnosti na oddalování ukončení smlouvy pod různými záminkami, resp. na odmítání ukončit smlouvu na základě plné moci udělené osobou, která nemůže jednat sama. V některých případech se vyskytlo podezření na klamavou obchodní praktiku, kdy spotřebitel po dobití příslušné částky neobdržel inzerovaný datový bonus.

1313

dotazů eviduje ČTÚ za I. čtvrtletí 2019.

136

stížností v oblasti elektronických komunikací se týkalo **účastnických smluv**, 109 stížností zpochybňovalo **správnost vyúčtování**

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

V I. čtvrtletí roku 2019 ČTÚ zaznamenal celkem 84 stížností na základní poštovní služby dle § 3 zákona o poštovních službách, což představuje o 31 stížností více než v předcházejícím období. Významný je počet stížností na dodávání doporučených zásilek, kde ČTÚ eviduje 41

stížností. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby ve 23 prošetřovaných případech nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si kromě výše uvedeného dodání doporučených zásilek (41 stížností) uživatelé poštovních služeb nejčastěji stěžovali na základní

zahraniční poštovní služby (16 stížností), službu dodání zásilek do 2 kg (12 stížností), službu dodání cenných zásilek (9 stížností) a 3 stížnosti ČTÚ eviduje v souvislosti se službou dodání peněžní částky poštovním poukazem. V naprosté většině případů se jedná o stížnosti na služby České pošty, pouze v jediném případě dodání poštovní zásilky do 2 kg se jednalo o jiný subjekt.

Tabulka 3: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za I. Q 2019

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	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	5	9	3	0	12	17	
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	1	2	1	0	3	4	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	1	3	0	0	3	4	
5 služba dodání doporučených zásilek	5	28	13	0	41	46	
6 služba dodání cenných zásilek	1	6	3	0	9	10	
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	
8 základní zahraniční poštovní služby	4	13	3	0	16	20	
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	17	61	23	0	84	101	
2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby							
14 dlouhé čekací doby	2	0	0	0	0	2	
15 otevírací doba pošt	0	1	0	0	1	1	
16 změna ukládací pošty	1	0	0	0	0	1	
17 dodání poštovních zásilek	31	63	24	2	87	120	
18 vyřizování reklamací	40	27	21	0	48	88	
19 porušení poštovního tajemství	0	0	1	0	1	1	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	3	13	3	0	16	19	
21 doručování úředních písemností	0	0	1	0	1	1	
22 žádosti o informace	7	5	1	0	6	13	
CELKEM	84	109	51	2	160	246	
3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby							
24 Czech POINT	1	0	0	0	0	1	
25 datové schránky	0	0	0	0	0	0	
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	1	0	0	1	1	
28 ostatní služby	3	2	2	3	4	10	
CELKEM	4	3	2	3	5	12	
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	88	112	53	5	165	258	

Na základě vyhodnocení stížností spotřebitelů provedl ČTÚ u společnosti Česká pošta v období od 8. do 21. 2. 2019 kontrolu dodávání balíkových zásilek, které jsou zařazeny do základních poštovních služeb (obyčejný balík, doporučený balík, cenný balík). ČTÚ prověřil a zmapoval proces dodávání balíkových zásilek

na území hlavního města Prahy z hlediska dodržování zákonem stanovené povinnosti alespoň jednoho pokusu o dodání každý pracovní den na adresu každé fyzické osoby u balíkových zásilek zařazených mezi základní poštovní služby. Kontrola odhalila v některých případech nedodržení uvedené povinnosti a úřad zahájí správní řízení.

ČTÚ přijal v tomto období celkem 84 dotazů na poštovní služby, z toho 17 dotazů se týkalo základních poštovních služeb a zbylých 67 dotazů se vztahovalo k ostatním poštovním službám a k základním parametrům poskytování poštovních služeb.

Graf 3: Stížnosti na poštovní služby

