

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

8/2018

JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA SMLOUVY

nesmí být oznámena neurčitě s odkazem na další zdroje. Více na str. 2

VOLÁNÍ ZA CENY JAKO DOMA

se zatím vztahuje pouze na roaming, ne na volání do zahraničí. Detaily na str. 3

ČTÚ KONTROLUJE DORUČOVÁNÍ

v Praze. Stížností na Českou poštu přibývá. Podrobnosti na str. 6–12



Proti obtěžujícím hovorům callcenter je možné se bránit. Stačí operátorovi udělit souhlas se zveřejněním svého čísla (spolu se jménem a bydlištěm) v účastnickém seznamu s příznakem, že si nepřejete být kontaktováni za účelem marketingu. Pokud by callcentrum následně zákaz podle ust. § 96 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích porušilo, dopustí se tím přestupku, za který lze uložit pokutu až 50 mil. Kč nebo 10% z výše čistého ročního obrátu přestupce.

TELEGRAFICKY

Aukce 700 MHz: operátoři uplatnili své připomínky

ČTÚ obdržel připomínky nebo dotazy k návrhu základních principů aukce kmitočtů v pásmu 700 MHz od osmi subjektů. Žádný z došlých podnětů nenabídl relevantní argumenty pro přehodnocení cíle výběrového řízení: podpory hospodářské soutěže. Aukce má začít ve druhé polovině příštího roku.

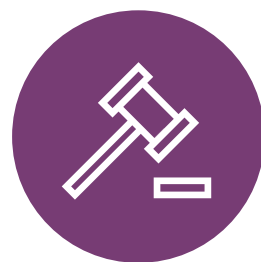
Podvody s inkasem: pošta podala trestní oznámení

Zejména v Ústeckém a Královéhradeckém kraji se objevují případy, kdy podvodníci vydávající se za zaměstnance České pošty oslovují seniory a chtějí vidět doklady SIPO. Na základě toho pak nabízejí změnu dodavatele energií. Česká pošta na to reaguje ujištěním, že její zaměstnanci zákazníky přímo neoslovují a žádnou takovou kontrolu neprovádějí.

Koloběh digitálního života: pohled do blízké budoucnosti

Konference Koloběh digitálního života pořádaná ČTÚ 20. září v pražském hotelu Corinthia představí nejnovější technologie, které mají ambici ovlivňovat život, způsob jakým komunikujeme, jak se bavíme a jak získáváme informace. Podrobný program konference je na [webu ČTÚ](#) spolu s [registračním formulářem](#).

Změna smlouvy nesmí zákazníky měnit na detektivy



Povinnosti informovat o jednostranné změně smlouvy nelze dostát pouhým sdělením, že k takové změně v dohledné době dojde. Pokud se má účastník kvalifikovaně rozhodnout, zda mu zamýšlená změna bude vyhovovat nebo ne, a uplatnit tak své právo na ukončení smlouvy, musí být o změně informován komplexně a způsobem, který si zvolil pro zasílání výúčtování. Operátor se tak nemůže spoléhat na to, že si zákazník na základě strohého avíza změny sám vyskládá „informační mozaiku“, kterou mu připravil.

Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí ve sporu operátora Vodafone s jedním z jeho zákazníků, který neúspěšně reklamoval 6× vyšší výúčtování, než platil v předchozích měsících. Vodafone reklamaci zamítl s odůvodněním, že došlo k jednostranné změně smlouvy, na kterou zákazníka upozornil ve faktuře a SMS zprávou.

**POVINNOST INFORMOVAT O ZMĚNÁCH SMLOUVY
OPERÁTOR SPLNÍ, POKUD ZÁKAZNÍKOVÍ KOMPLEXNÍ
INFORMACE POSKYTNE. NESTAČÍ JEN UPOZORNIT,
KDE SI JE MŮŽE SÁM DOHLEDAT.**

ČTÚ v námitkovém řízení předně zkoumal, zda v předmětné době mohlo dojít ke změně smlouvy spočívající v nahrazení původně sjednaného tarifu (*Tarif na míru*) tarifem novým (*Smart 100*). Ust. § 1752 občanského zákoníku připouští možnost ujednat, že obchodní podmínky mohou být v přiměřeném rozsahu změněny, mimo jiné však za podmínky, že rozumná potřeba pozdější změny smlouvy vyplývá z povahy závazku už při jednání o uzavření smlouvy. Takové ujednání je pak platné, pokud bylo předem alespoň ujednáno, jak se změna druhé straně oznámí a pokud se této straně založí právo změny odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět ve výpovědní době dostatečné k obstarání obdobných plnění od jiného dodavatele.

Operátor v řízení netvrdil, že se se zákazníkem na změně tarifu dohodl, a že tedy k jeho změně došlo se souhla-

sem všech stran smlouvy, jak vyžaduje § 1759 občanského zákoníku. Dovolává se tedy ultimativní změny podmínek, k jejíž platnosti je třeba dodržet podmínky kogentního ustanovení § 1752.

Vodafone v článku 1.1.5 obchodních podmínek uváděl: „Pokud nebudete souhlasit se změnami podstatných náležitostí smlouvy provedenými podle čl. 1.1.4 výše,

kteří vedou ke zhoršení vašeho postavení, můžete smlouvu ukončit písemnou výpovědí s uvedením tohoto důvodu, kterou nám doručíte do 15 kalendářních dnů ode dne účinnosti této změny. Upozorňujeme, že v takovém případě bude smlouva ukončena (a SIM karta deaktivována). Pokud jsme však změnu provedli z důvodu změny právní úpravy či na základě rozhodnutí ČTÚ, nebo změnou nejsou dotčena vaše práva a povinnosti, tento postup nelze použít. Ukončit smlouvu také nemůžete v případě, že vám byly změny známy již při uzavírání smlouvy. Pokud nám výpověď v uvedené lhůtě nedoručíte, budeme mít za to, že se změnami souhlasíte.“

ČTÚ konstatoval, že znění článku 1.1.5 obchodních podmínek nevyhovuje § 1752 občanského zákoníku, neboť možnost ukončit smlouvu písemnou výpovědí (neuvádí přitom, kolik by výpovědní doba činila) váže pouze na změnu

(blíže nespecifikovaných) podstatných náležitostí smlouvy vedoucích ke zhoršení postavení účastníka. Takové ujednání z hlediska § 1752 neobstojí, a je proto neplatné. Již z tohoto důvodu Vodafone nebyl oprávněn měnit smlouvu.

Úřad v rozhodnutí však zhodnotil i to, jakým způsobem mělo ke změně smlouvy dojít, resp. jak byl o chystané změně zákazník informován. Vodafone tuto informaci vtělil do výúčtování následovně: „Váš Tarif na míru nahradíme modernějším řešením. Jsme rádi, že jste s námi, a snažíme se vám stále nabízet ty nejlepší služby. Proto brzy nahradíme Tarify na míru první generace aktuálními tarify s bohatší nabídkou služeb, které od nás navíc získáte za výhodné ceny. Všechny změny včetně konkrétní nabídky tarifů vám představíme ve vaší samoobsluze Můj Vodafone na <http://tam.je/tmm> a o následných krocích vás budeme informovat SMS zprávami. Pokud by vám nová nabídka nevyhovovala, můžete zcela bez sankcí odstoupit od smlouvy. Doufáme však, že vše proběhne v pořádku a budete s našimi službami i nadále spokojeni.“ O pět měsíců později operátor odeslal zákazníkovi SMS zprávu ve znění: „Dobrý den, během příštích 14 dní vás z Tarifu na míru převedeme na nové řešení. Na stránce <http://tam.je/tmm> najdete podrobné informace o změně a o tarifu, který jsme pro vás vybrali, ale můžete také změnu hned provést. Děkujeme, váš Vodafone.“

Operátor při plnění informační povinnosti nepostupoval důsledně, když zákazníka prostřednictvím faktury pouze vyrozuměl o tom, že jeho tarif bude nahrazen „modernějším řešením.“ Nepřípustně tím přenesl svou povinnost informovat o změně smlouvy na klienta, od kterého očekával, že si příslušné informace bude aktivně zjišťovat sám prostřednictvím internetové samoobsluhy. Ze všech těchto důvodů ČTÚ v námitkovém řízení zákazníkovi vyhověl a výúčtování snížil na původní částku.



Mezinárodní volání a roaming nejsou totéž

- | | |
|-------|---|
| 19.9. | Digitalisation of Work Conference , Vídeň |
| 19.9. | Delivering for the future II : Workshop on developments in the postal sector, Brusel |
| 20.9. | Konference Koloběh digitálního života , hotel Corinthia, Praha registrace |
| 20.9. | ERGP stakeholder forum : When digital meets postal - Evolution or revolution?, Brusel |
| 26.9. | High Level Conference on Digital and E-Government , Vídeň |
| 30.9. | 14th Conference of European Regions and Cities „Europe 1918 - 2018 - 2118“, Salzburg |

ČTÚ v letním období pravidelně registruje zvýšený počet stížností lidí, kteří jsou po návratu ze zahraniční dovolené nemile překvapeni výší faktury za uskutečněná volání. Na úrovni Evropské unie jsou zatím regulovány pouze ceny roamingového volání, zatímco ceny mezinárodních odchozích hovorů zatím nikoliv.

Při roamingu uživatel české SIM karty nacházející se v zahraničí (ve členském státě EU) volá na českou SIM kartu nebo na SIM kartu některého jiného unijního poskytovatele služeb elektronických komunikací. Za takovéto volání nejsou volajícímu účtovány poplatky za roaming a volající platí stejnou cenu jako by platil za volání doma. Pokud tedy český uživatel například tráví dovolenou v Chorvatsku a volá příbuzným do České republiky, nebo do předem zamluveného hotelu/penzionu jinde v Chorvatsku, například že se opozdí s příjezdem, jedná se o roamingové volání.

Stejně tak se jedná o roamingové volání i v případě, kdy uživatel na dovolené v Chorvatsku volá např. svému známému ze Slovenska, na jeho slovenské telefonní číslo.

Hodlá-li však uživatel české SIM karty aktuálně pobývajícím v České republice volat na unijní zahraniční telefonní číslo, a to bez ohledu na to, zda se volaný nachází na území České republiky, nebo jinde na území EU, jedná se o **mezinárodní volání**. To v současnosti není na úrovni Evropské unie regulováno a ceny jsou oproti roamingovému volání několikanásobně vyšší.

Pokud tedy uživatel s českou SIM na území ČR volá stejnému známému na jeho slovenské číslo, půjde o mezinárodní volání na Slovensko. A to bez ohledu na to, kde se volaný právě nachází (zda na Slovensku či jinde).

Problematická situace může nastat i při pobytu na dovolené v některých zahraničních destinacích, které sousedí s nečlenskými zeměmi EU, kdy nastavení mobilního telefonu umožní (automaticky) připojení na mobilní síť nečlenského státu a volající pak telefonuje v režimu neregulovaného roamingu. Ceny za taková volání lze nalézt v ceníku operátorů a právě jejich výše (v řádech až několika desítek korun za minutu volání) je důvodem časného rozčarování po návratu z dovolené.

Výsledky hospodaření

O2

O2 zveřejnilo hospodářské výsledky za první pololetí 2018¹. Celkové konsolidované provozní výnosy O2 vzrostly za první pololetí meziročně o 0,6% na 18,599 miliardy Kč. Výnosy z mobilních služeb v ČR v meziročním srovnání vzrostly o 1,9% a dosáhly

¹ Konsolidovaná data obsahují výsledky všech dceřiných společností.

9,968 miliard Kč. Naopak výnosy z využívání fixních služeb v ČR klesly o 3,8% na 5,146 mld. Kč. Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 5,6% na 5,378 miliardy Kč, čistý zisk pak dosáhl výše 2,776 miliardy Kč a vykázal tak růst o 5,4%. Nárůst vykazuje využívání mobilních dat, kdy za první pololetí roku 2018 vzrostl meziročně datový provoz o téměř 120%.

T-MOBILE

Také T-Mobile zveřejnil své hospodářské výsledky za 1. pololetí 2018. Celkové tržby společnosti meziročně

vzrostly o 0,3% na 13,261 miliardy Kč, přičemž tržby z mobilních služeb v meziročním srovnání mírně poklesly o 0,6% na 9,212 miliard Kč. Průměrný měsíční příjem z mobilních služeb na zákazníka (ARPU) se meziročně nezměnil a zůstal na 253 Kč. Ke konci 1. pololetí 2018 používalo mobilní služby T-Mobile 6,174 mil. zákazníků, což v meziročním srovnání představuje mírný nárůst o 0,3%. Počet smluvních zákazníků s tarifem vzrostl o 3,7% na 3,932 mil., naopak o 5,2% na 2,242 mil. poklesl počet zákazníků využívajících předplacenou kartu. Objem přenesených dat v mobilní síti vzrostl meziročně o 25,7% a dosáhl 27 400 TB (terabytů).

ČTÚ v červenci 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.

ČTÚ provedl celkem 36 kontrol. Ve 28 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy a využívání kmitočtů pro zařízení krátkého dosahu RLAN zařízeními. V těchto případech ČTÚ vyzval k odstranění zjištěných nedostatků a následně zahájí správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl sedm kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. Zjistil provoz jedné Wi-Fi stanice mimo pásma povolená ve všeobecném oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12; případy řeší ve správním řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů.

ČTÚ provedl pět kontrol dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů a ani v jednom případě nezjistil pochybení.

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

ČTÚ provedl celkem 137 šetření, z toho 101 případů rušení televizní-

ho příjmu (včetně STA), 25 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE, pět případů rušení zařízení krátkého dosahu a pět případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu. Jako zdroj rušení DVB-T byla ve 14 případech zjištěna základnová stanice v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), veřejné mobilní sítě byly rušeny v devíti případech aktivní TV anténou.

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

K 31. 7. 2018 bylo ve zkušebním provozu 446 základnových stanic, v trvalém provozu pak 15 735 stanic. V červenci ČTÚ přijal 77 hlášení na rušení a ukončil šetření 101 případů rušení DVB-T; základnové stanice LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T ve 14 případech. V 74 případech se jednalo o závady přijímacího zařízení televizních diváků, ve 12 případech se nezjistilo žádné rušení a v jednom případě šlo o nedostatečnou sílu signálu DVB-T.

Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí.

Při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení byl v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI v Turnově zjištěn prodej dětských vysílaček pracujících v pásmu 49 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v ČR provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Dále kontrola odhalila prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 318 MHz až 338 MHz vyhrazeném v ČR pro Ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

3 800

počet v červenci **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 3 785 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžitě plnění (zaplacení ceny za služby).

2 488

počet v červenci **zahájených správních řízení**, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Spory se týkaly peněžitě plnění a námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

§

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace

| Účastníci | Rozhodnutí |
|--|-------------------|
| Grape SC, a.s. Pavel Bartoš, podnikatel | ČTÚ-3695/2015-606 |

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

31. července O2 předložilo ČTÚ žádost o úhradu čistých nákladů na poskytování dílčích služeb univerzální služby za rok 2017 ve výši 34 078 958,90 Kč. O den dříve 30. července pak O2 požádalo o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby osobám zdravotně postiženým za stejné období ve výši 74 740 089,79 Kč. ČTÚ následně zahájil s O2 dvě správní řízení, ve kterých bude ověřovat částky obsažené v předložených žádostech. Po vydání pravomocných rozhodnutí budou ověřené čisté náklady a ztráta hrazeny ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Veřejné telefonní automaty

20. července 2018 skončila veřejná konzultace návrhu rozhodnutí o změně 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 podle § 38 odst. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikacích. Nedílnou součástí rozhodnutí tvoří seznam veřejných telefonních automatů, které jsou pro rok 2019 zařazeny jako povinně poskytované v rámci univerzální služby.

V rámci této veřejné konzultace nebyly uplatněny žádné připomínky.



POPLATKY ZA VYUŽÍVÁNÍ KMITOČTŮ A ČÍSEL

12. července 2018 bylo v částce 72 Sbírky zákonů uveřejněno **nařízení vlády č. 138/2018 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů.**

Nařízení vlády nově upravuje **oblast poplatků za využívání rádiových kmitočtů** zejména v těchto oblastech:

- pro pevné služby** stanovuje nový mechanismus výpočtu ročního poplatku za využívání rádiových kmitočtů tak, aby bylo ve větší míře podpořeno využití vysokých kmitočtových pásem a širokých rádiových kanálů, jež jsou pro zajištění poskytování vysokorychlostních služeb přístupu ve stále vyšší míře používány,
- pro pozemní pohyblivé služby** stanovuje nový koeficient pro kmitočtový úsek od 1 GHz do 2,2 GHz tak, aby stanovená výše poplatků za jednotlivé

části kmitočtového spektra, které je využíváno v rámci mobilních sítí, odpovídalo více jejich odlišným vlastnostem při šíření rádiového signálu a tím i odlišným ekonomických nákladům na výstavbu a provoz odpovídajících částí rádiových sítí pozemní pohyblivé služby. Současně se úpravou textu formálně doplňuje popis určení koeficientu K1 (koeficient využívané šířky kmitočtového pásma) tak, aby byla zřejmá závislost jeho hodnoty k šířce přiděleného úseku rádiového spektra.

- pro družicové služby** stanovuje nově hodnoty koeficientu použití technologie s mnohonásobným přístupem ke kanálu tak, aby bylo podpořeno využití této spektrálně efektivnější technologie.

Z legislativně technického důvodu pak dochází ke změně **§ 1 nařízení vlády**, kdy je doplňován **nový odstavec 4**, který reaguje na určité aplikační nejasnosti v případech, kdy podle způsobu stanovení výše poplatku podle přílohy nařízení vlády je **určena částka nižší nebo vyšší, než předstávají zákonem o elektronických komunikacích stanovené limity** (viz § 24 odst. 2 nebo § 37 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích). Pro tyto případy nařízení vlády stanoví, že by výše ročního poplatku za využívání rádiových kmitočtů a čísel měla odpovídat výši meze, které tento poplatek nedosahuje nebo kterou překračuje.

Toto nařízení vlády nabývá **účinnosti dnem 1. září 2018.**

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

V červenci byly do provozu uvedeny následující vysílače DVB-T2 v přechodové vysílací síti č. 11: Raspenava, Valašské Meziříčí, Rakovník, Žďár nad Sázavou – Harušův kopec, Boskovice, Valašské Meziříčí – Radhošť, Karlovy

Vary – Tři Kříže (všechny 26. kanál), Vsetín–Bečevná (39. kanál), Velké Meziříčí (48. kanál), Ústí n. L. – Vaňov (50. kanál) a Děčín – Popovický vrch (50. kanál). V přechodové vysílací síti 12 byly spuštěny vysílače Valašské Meziříčí – Radhošť (28. kanál) a Vsetín–Bečevná (34. kanál). Aktuální stav pokrytí ve standardu DVB-T2 je možné sledovat na stránkách digi.ctu.cz

VEŘEJNÉ KONZULTACE

Dne 4. července byla zahájena [veřejná konzultace](#) k návrhu [pracovního programu ERGP](#) (Skupiny evropských regulačních úřadů v oblasti poštovních služeb). Konzultace bude otevřena do 24. září 2018.

Dne 11. července [zahájila](#) Evropská komise [veřejnou konzultaci](#) k záměru EK vydat pokyny pro regulační úřady ohledně metodiky pro vpočet WACC (Weighted Average Cost of Capital) pro nápravná opatření ukládaná na základě analýz relevantních trhů. Konzultace bude otevřena do 3. října 2018.

EVROPSKO-AMERICKÁ SPOLUPRÁCE

Dne 10. července bylo podepsáno nové [memorandum o porozumění](#) mezi BERC (Sdružením evropských regulačních úřadů pro elektronické komunikace) a FCC (Federal Communications Commission), regulačním úřadem pro komunikace USA. K podpisu došlo během sympózia regulátorů Mezinárodní telekomunikační unie ([ITU GSR](#)), které se uskutečnilo ve dnech 9. – 12. července v Ženevě.

HODNOCENÍ JEDNOTNÉHO TRHU

Dne 12. července zveřejnila Evropská komise [Single Market](#)

[Scoreboard](#) (SMS). Jedná se o hodnotící zprávu, která se týká obecně jednotného trhu a hodnotí transpozici směrnic a nezabývá se specificky sektorem elektronických komunikací. Letošní zpráva se týká směrnic s lhůtou pro provedení transpozice do 30. listopadu 2017, přičemž byla zohledněna notifikace vnitrostátních transpozičních předpisů provedená do 11. prosince 2017. Zpráva obsahuje kapitoly za jednotlivé členské státy. K datu 11. prosince 2017 bylo evidováno 12 směrnic vnitřního trhu, které Česká republika plně netransponovala, resp. neprovedla úplnou notifikaci vnitrostátních transpozičních předpisů k těmto směrnicím. Ve srovnání s předchozím hodnoceným obdobím se tento počet snížil o pět směrnic.

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA II. ČTVRTLETÍ 2018

ČTÚ kontroluje dodávání zásilek, stížností na nedoručování přibývá

Za II. čtvrtletí 2018 evidoval ČTÚ celkem 502 stížností účastníků/uživatelů. Z toho 382 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích (tj. 76,1 % z celkového počtu), 20 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 4 % z celkového počtu) a 100 stížností bylo nedůvodných (tj. cca 19,9 % z celkového počtu) a při jejich šetření nebylo zjištěno porušení zákona.

Ve II. čtvrtletí 2018 ČTÚ za- znamenal o 52 stížností méně než v předchozím období. V porovnání se II. čtvrtletím 2017 došlo ve II. čtvrtletí 2018 k poklesu celkového počtu stížností o 94 stížností.

ČTÚ eviduje ve II. čtvrtletí 20 stížností, které není věcně příslušný řešit. V těchto případech se jedná nejčastěji o stížnosti na služby třetích

stran, dále byly ve sledovaném období přijaty stížnosti například na účtování nevyžádaných prémiových SMS zpráv, stížnosti týkající se EET pokladny, m-platby apod.

Nejvíce se na ČTÚ obraceli stěžovatelé v souvislosti s jednostrannými změnami smluv (navýšení ceny, parametrů služeb, změna tarifu atd.) ČTÚ doporučuje všem účastníkům,

911

dotazů eviduje ČTÚ za II. čtvrtletí 2018.

102

stížností v oblasti elektronických komunikací se týkalo **účastnických smluv**, 100 stížností zpochybňovalo **správnost vyúčtování**

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

S PODPISEM SMLOUVY NENÍ RADNO SPĚCHAT

Změna tarifu či navýšení ceny stávajícího je změnou, ke které mohou poskytovatelé přistoupit za přesně stanovených podmínek. O změně musí být účastník předem informován a v případě změny podstatných náležitostí (kupříkladu tarifu, nebo jeho ceny) má poskytovatel povinnost informovat účastníka sjednaným způsobem o jeho možnosti ukončit

smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez sankce.

ČTÚ eviduje i stížnosti na to, že se zaměstnancem poskytovatele na pobočce byla uzavřena jiná smlouva, než jakou požadovali. Z těchto důvodů ČTÚ opakovaně apeluje na veřejnost, aby při uzavírání smlouvy na pobočce zbytečně nespěchali, nejednali pod nátlakem a pečlivě si prostudovali dokumenty, které jsou jim předkládány k podpisu, minimálně aby si ověřili název tarifu, délku závazku, je-li sjednáván a cenu objednané služby. Objevila se i stížnost na to, že stěžovatel vyjednával na pobočce změnu smlouvy, následně však podle došlého vyúčtování zjistil, že namísto nově změněné smlouvy s ním byla uzavřena smlouva nová a původní byla ponechána v platnosti.

V několika případech rovněž stěžovatelé poukazovali na to, že jim nebylo umožněno ve 14denní lhůtě od uzavření smlouvy na provozovně od smlouvy odstoupit. Zákon garantuje právo spotřebitele do 14 dnů

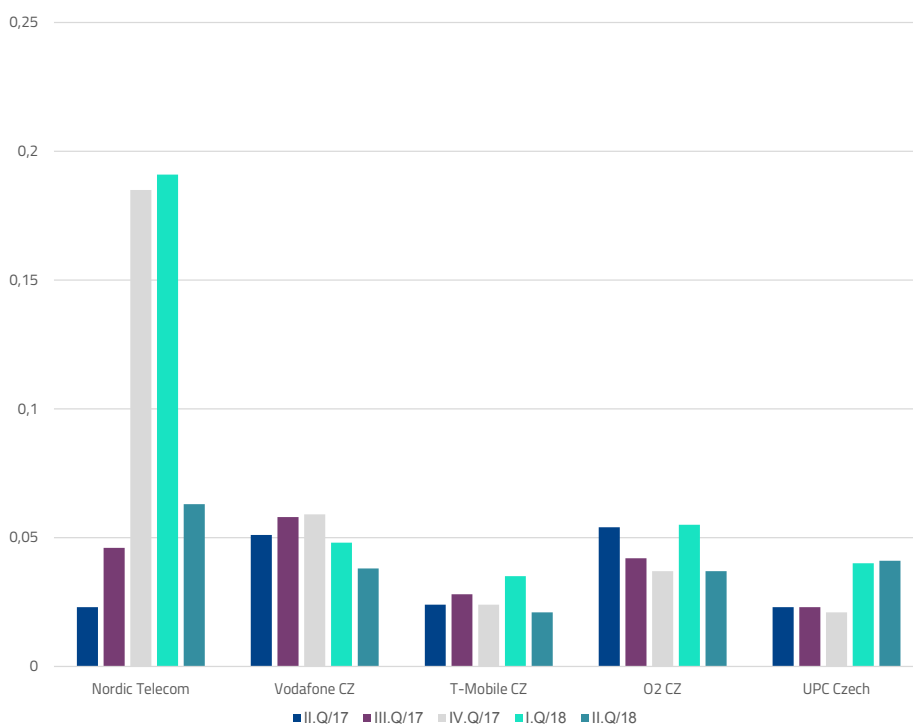
od smlouvy odstoupit pouze u smluv uzavřených na dálku (po telefonu, po internetu) nebo mimo prostory obvyklé k podnikání. Pokud spotřebitelé uzavřou smlouvu na pobočce poskytovatele, ze zákona toto právo nemají. Je však možné, aby se poskytovatel k obdobnému právu zavázal smluvně – může se jednat o systém různých garancí spokojenosti, období pro seznámení se se službou apod. V tomto případě ale doporučujeme prostudovat smluvní podmínky poskytovatele, zda právo odstoupit od smlouvy ve 14denní lhůtě poskytuje i pro smlouvy uzavřené v kamenné pobočce.

KONTROLA PŘENOSITELNOSTI ČÍSEL

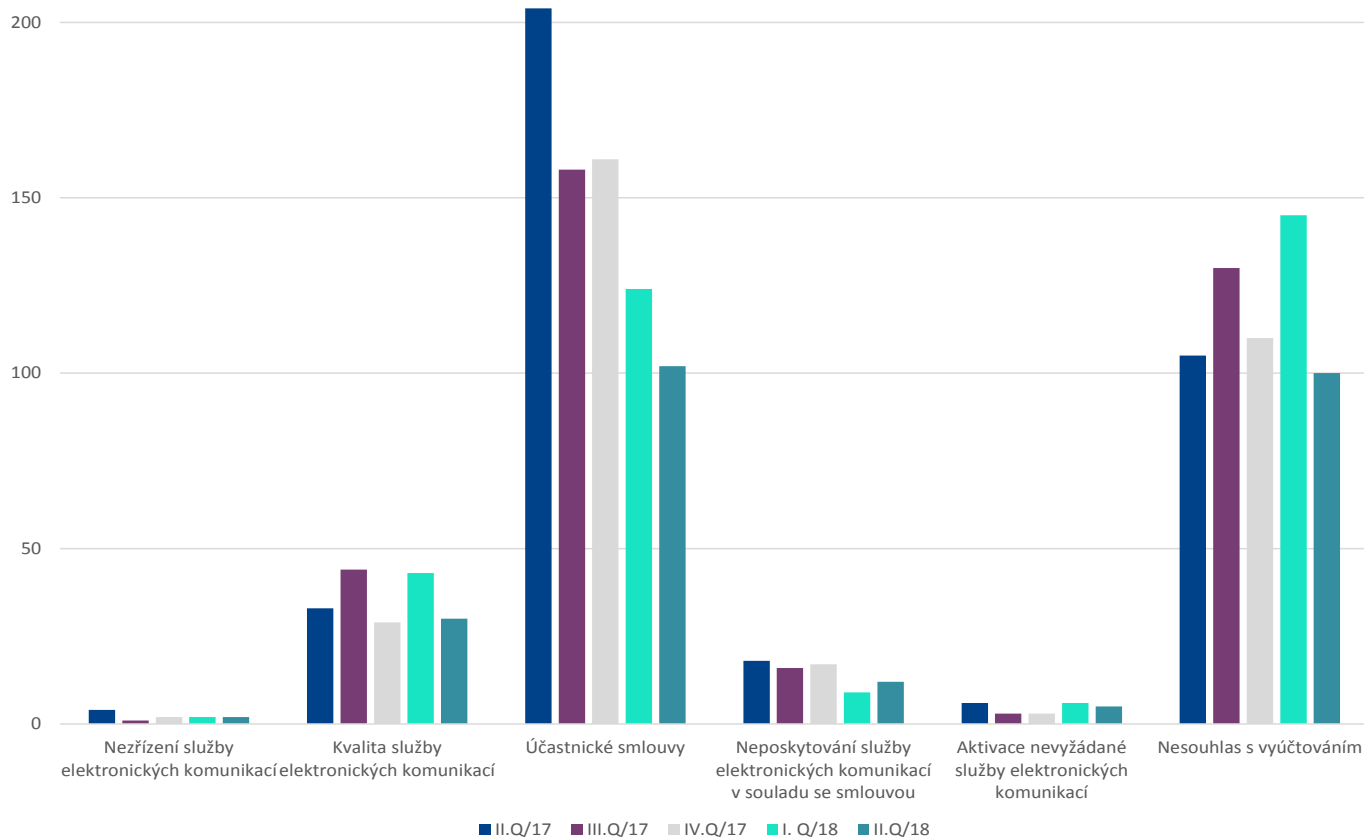
K problematice přenesení telefonního čísla, eviduje ČTÚ ve sledovaném období 8 stížností. Nejčastějšími důvody jsou problémy s funkčností poskytnutého identifikátoru nezbytného pro uskutečnění přenosu. Ne ve všech těchto případech však bylo zjištěno pochybení poskytovatele, k přenosu telefonního čísla nemusí rovněž dojít například z důvodu nedodržení lhůt pro určité úkony ze strany samotného stěžovatele.

ČTÚ zaznamenal ve sledovaném období 8 stížností týkající se problematiky ochrany spotřebitele, což je oproti předcházejícímu období pokles téměř o třetinu. Stížnosti v této kategorii se týkají především možného uplatňování nekalých (ať již klamavých či agresivních) obchodních praktik při nabízení služeb či změně jejich nastavení ze strany poskytovatelů služeb elektronických komunikací. Nejčastěji se jedná o případy, kdy stěžovatelé uvádějí, že si sjednali službu s parametry a cenou, která se liší od služby, která je jim následně účtována.

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



Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací



V daném období byla ukončena kontrola procesu přenášení telefonních čísel s důrazem na ověření dodržování lhůty 10 dnů pro ukončení smlouvy u stávajícího poskytovatele v návaznosti na část novely zákona o elektronických komunikacích č. 252/2017 Sb. účinnou od února 2018. Kontrola byla prováděna u síťových operátorů

(společností O2 Czech Republic, T-Mobile Czech Republic, Vodafone Czech Republic a Nordic Telecom), kteří jsou povinni zajišťovat přenositelnost čísel procesně i technicky. Zákon o elektronických komunikacích stanoví, že smlouva s původním poskytovatelem zanikne ve lhůtě 10 dnů od účinnosti úkonu směřujícího k ukončení

smlouvy a podání žádosti o přenesení telefonního čísla. Zákon však rovněž umožňuje, aby se účastník s poskytovatelem dohodl na pozdějším datu zániku smlouvy. Dohoda o prodloužení lhůty pro přenesení telefonního čísla je velmi častá v těch případech, kdy účastníkům u stávajícího poskytovatele běží závazek a předčasným ukončením smlouvy by se vystavili riziku doúčtování smluvní pokuty za předčasné ukončení smlouvy. U těch případů, kdy ČTÚ zjistil, že výpovědní doba (a lhůta pro přenesení telefonního čísla) byla delší než 10 dnů, ČTÚ prověřoval, zda zde existoval nějaký právní důvod (dohoda, žádost účastníka apod.) pro prodloužení této lhůty. Ve všech cca 5000 prověřovaných případech (kromě jednoho pochybení lidského faktoru) kontrolované osoby doložily podklady, ze kterých vyplývala dohoda o prodloužení lhůty pro ukončení smlouvy. Kontrolou nebylo zjištěno pochybení kontrolovaných osob, které by odůvodňovalo další kroky ve správním řízení.

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 poskytnutých služeb ¹ (%) | Vyjádření počtu stížností a dotazů týkající se vybraných poskytovatelů k celkovému počtu stížností a dotazů (%) |
|----|----------------|--------------------------|---|---|
| 1. | O2 | 214 | 0,037 | 15,15 |
| 2. | T-Mobile | 119 | 0,021 | 8,42 |
| 3. | Vodafone | 134 | 0,038 | 9,48 |
| 4. | UPC | 45 | 0,041 | 3,19 |
| 5. | Nordic Telecom | 3 | 0,063 | 0,21 |

1) Údaje k 30. 6. 2017

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů za II. Q 2018

| 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 | 362 | 192 | 58 | 1 | 251 | 613 |
| | 2 | nezřízení služby elektronických komunikací | 9 | 1 | 1 | 0 | 2 | 11 |
| | 3 | kvalita služby elektronických komunikací | 46 | 23 | 6 | 1 | 30 | 76 |
| | 4 | účastnické smlouvy | 151 | 74 | 28 | 0 | 102 | 253 |
| | 5 | neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou | 17 | 9 | 3 | 0 | 12 | 29 |
| | 6 | aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací | 5 | 4 | 1 | 0 | 5 | 10 |
| | 7 | nesouhlas s vyúčtováním | 134 | 81 | 19 | 0 | 100 | 234 |
| 2. | 8 | Radiokomunikační služby | 6 | 46 | 0 | 0 | 46 | 52 |
| 3. | 9 | Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti | 18 | 8 | 0 | 0 | 8 | 26 |
| 4. | 10 | Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 5. | 11 | Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 6. | 12 | Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 7. | 13 | Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 8. | 14 | Příjem TV signálu | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 9. | 15 | Klamavá reklama | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10. | 16 | Ochrana spotřebitele²⁾ | 10 | 8 | 0 | 0 | 8 | 18 |
| | 17 | dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 18 | nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS) | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | 19 | klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS) | 3 | 6 | 0 | 0 | 6 | 9 |
| | 20 | agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS) | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| | 21 | zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 22 | informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 23 | další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 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⁾ | 504 | 125 | 41 | 18 | 184 | 688 |
| | 29 | telefonní seznamy | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 30 | informační služba o telefonních číslech účastníků | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | 31 | služby třetích stran - premium SMS | 4 | 6 | 2 | 1 | 9 | 13 |
| | 32 | služby třetích stran - audiotexové služby | 4 | 2 | 1 | 0 | 3 | 7 |
| | 33 | obtěžující a nevyžádaná volání | 29 | 10 | 2 | 0 | 12 | 41 |
| | 34 | nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| | 35 | komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí | 31 | 4 | 5 | 7 | 16 | 47 |
| | 36 | podnikání v elektronických komunikacích | 94 | 3 | 2 | 0 | 5 | 99 |
| | 37 | zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK) | 267 | 0 | 3 | 0 | 3 | 270 |
| | 38 | pokrytí signálem TV a GSM | 7 | 0 | 1 | 1 | 2 | 9 |
| | 39 | ochrana osobních údajů | 1 | 3 | 0 | 0 | 3 | 4 |
| | 40 | různě | 59 | 97 | 24 | 9 | 130 | 189 |
| CELKEM | | | 911 | 382 | 100 | 20 | 502 | 1413 |

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) *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.*

STÍŽNOSTI A DOTAZY
NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

V II. čtvrtletí roku 2018 ČTÚ zaznamenal celkem 36 stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách, což představuje pokles o pětinu oproti předcházejícímu období. Z pohledu jednotlivých základních služeb si kromě dodání doporučených zásilek (16 stížností) zákazníci nejčastěji stěžovali například na základní zahraniční poštovní služby (5 stížností), službu dodání zásilek do 2 kg (7 stížností), službu dodání poštovních balíků do 10 kg (3 stížnosti), službu dodání peněžní částky poštovním poukazem (4 stížnosti). Ve všech těchto případech se jedná o stížnosti na služby České pošty.

Několikanásobně více dotazů však ČTÚ ve II. čtvrtletí eviduje u ostatních poštovních služeb a u základních parametrů poskytování služeb – celkem 51 dotazů, přičemž téměř polovina se týká vyřizování reklamací a téměř stejné množství se týká dodávání zásilek. 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. O možnosti zahájit řízení o námitce proti vyřízení reklamace ČTÚ stěžovatele informuje spolu s poučením o podmínkách tohoto řízení. Jedná se o řízení zahajované na návrh. Z návrhu musí být patrné kdo podání činí, které věci se týká a co se po ČTÚ požaduje. V rámci řízení pak v mezích návrhu ČTÚ rozhoduje o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně a zda případně byla řádně vyplacena škoda či její část.

Dále ČTÚ přijal 113 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení poštovního tajemství apod. a dodávání zásilek. Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika dodávání zásilek (58 stížností, z toho 32 týkajících se základních poštovních služeb) a vyřizování reklamací,

kteří se týkalo 45 stížností. V médiích se v nedávné době řešily problémy s dodáváním a množící se stížnosti veřejnosti na kvalitu dodávání. ČTÚ na tuto situaci zareagoval a do kontrolní činnosti zařadil provedení kontroly dodávacích pošt. V současnosti probíhají kontroly vybraných dodávacích pošt na území Prahy, navazovat budou kontroly dodávacích pošt v rámci ČR.

Ve II. čtvrtletí byla ukončena

kontrola dodávání zásilek do dodávacích schrán. Dodávání do dodávacích schrán má svá určitá specifika, co se týče například dodávání doporučených zásilek (včetně úředních psaní) a ČTÚ se zaměřil především na to, zda Česká pošta při tomto způsobu dodávání dodržuje zákonné předpisy. Do dodávacích schrán jsou na základě dohody uzavřené s Českou poštou dodávány zásilky pro adresáta, případně i další osoby, které jsou na základě dohody

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

| Předmět | Dotazy | Stížnosti | | | | Stížnosti celkem | Celkem |
|--|-----------|----------------------|----------------------------|---------------------|------------|------------------|--------|
| | | Způsob vyřízení | | | | | |
| | | Poskytnutí informací | | | | | |
| | | Postup podle zákona | Neadošlo 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 | 7 | 3 | 4 | 0 | 7 | 14 | |
| 3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg | 2 | 2 | 1 | 0 | 3 | 5 | |
| 4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4 | |
| 5 služba dodání doporučených zásilek | 4 | 12 | 4 | 0 | 16 | 20 | |
| 6 služba dodání cenných zásilek | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | |
| 7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 8 základní zahraniční poštovní služby | 1 | 3 | 2 | 0 | 5 | 6 | |
| 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 | 16 | 22 | 14 | 0 | 36 | 52 | |
| 2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby | | | | | | | |
| 14 dlouhé čekací doby | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | |
| 15 otevírací doba pošt | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 16 změna ukládací pošty | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 3 | |
| 17 dodání poštovních zásilek | 21 | 41 | 17 | 2 | 58 | 81 | |
| 18 vyřizování reklamací | 26 | 28 | 17 | 0 | 45 | 71 | |
| 19 porušení poštovního tajemství | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 20 poštovní zásilky do/ze zahraničí | 1 | 2 | 3 | 0 | 5 | 6 | |
| 21 doručování úředních písemností | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 22 žádosti o informace | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | |
| CELKEM | 51 | 73 | 40 | 2 | 113 | 166 | |
| 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 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| 27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 28 ostatní služby | 3 | 1 | 0 | 2 | 1 | 6 | |
| CELKEM | 4 | 2 | 0 | 2 | 4 | 8 | |
| SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY | 55 | 75 | 40 | 4 | 117 | 174 | |

rovněž oprávněně užívat dodávací schránku. U zásilek, které není možné do dodávacích schrán vložít (typicky z důvodu velikosti, objemnosti zásilky), je do dodávací schránky vložena výzva k vyzvednutí zásilky uložené u stanovené pošty. V případě dodávání doporučených zásilek se zásilka vloží do dodávací schránky a adresát se zavazuje, že převzetí poštovní zásilky

neprodleně České poště potvrdí, k čemuž slouží příslušný formulář vkládaný do dodávací schránky. Je-li zásilka zasílána s využitím služby dodejka, zavazuje se adresát potvrdit rovněž dodejku. V případě, že si adresát nadále nepřeje, aby mu bylo dodáváno do dodávací schránky, může s okamžitou platností od uzavřené dohody odstoupit. Jakmile toto písemně oznámí

České poště, je Česká pošta povinna obnovit dodávání na původní adresu. Kontrolou byly zjištěny opakované nedostatky z hlediska plnění smluvních podmínek. ČTÚ Českou poštu vyzval k odstranění zjištěných nedostatků a vyžádal si písemnou zprávu o odstranění zjištěných nedostatků včetně přijetí preventivních opatření ze strany České pošty.

Graf 3: Stížnosti na poštovní služby za II. čtvrtletí 2017 až II. čtvrtletí 2018

