

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

9/2021

CHYBA V KONTAKTNÍCH ÚDAJÍCH

z důvodu nepozornosti bývá často příčinou sporů. Více na str. 5.

TRANSPOZIČNÍ NOVELA ZEK

definitivně schválena. O konci obtěžujícího telemarketingu blíže na str. 3.

KONGRES SVĚTOVÉ POŠTOVNÍ UNIE

se uskutečnil během srpna v Abidjanu v africkém Pobřeží slonoviny, více str. 7–8.

ČTÚ spouští měřicí nástroj NetTest a kampaň „Plat'te jen za skutečnou rychlost internetu“

Český telekomunikační úřad dne 17. 9. 2021 [spustil NetTest](#), nástroj na měření kvality a rychlosti služby přístupu k internetu. Spuštění následně doprovodila [informační kampaň](#) pro veřejnost, která spotřebitele pobízí, aby dbali o svá práva v oblasti služeb přístupu k internetu – měli povědomí o povinnostech poskytovatelů, měřili a kontrolovali si skutečně dosahovanou rychlost a případně nevyhovující kvalitu služby reklamovali.

Součástí kampaně je televizní i rozhlasový spot, delší edukativní video i brožura, která poskytne všechny informace k tomu, jak skutečně dosahovanou rychlost změřit, v jakém případě vzniká nárok na reklamaci a jak reklamaci podat (včetně toho, jak při nespokojenosti s jejím vyřízením podat námitku proti vyřízení reklamace k ČTÚ).

NetTest, nástroj pro měření kvality služby přístupu k internetu v podobě skutečně dosahované rychlosti stahování (download), odesílání (upload) a doby odezvy (ping), najdete na adrese <https://nettest.cz>. Výhodou nástroje NetTest je možnost certifikovaného měření, které plně automaticky
(pokr. na str. 2)



TELEGRAFICKY

Zvláštní ceny pro osoby se zdravotním postižením

ČTÚ zahájil [veřejnou konzultaci](#) záměru o dalším uložení povinnosti umožnit zdravotně postiženým osobám výběr cen nebo cenových plánů tak, aby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu. Služba spočívá v poskytnutí zvýhodnění 200 Kč měsíčně pro vymezený okruh osob. Připomínky lze uplatnit do 10 pracovních dní od uveřejnění výzvy. Lhůta pro uplatnění připomínek byla zkrácena tak, aby nedošlo k přerušování poskytování služeb od 1. 1. 2022.

Podvodníci se vydávají za Českou poštu

Finanční správa na začátku září [varovala](#) před podvodnými SMS a e-maily, které se v poslední době objevily v kyberprostoru. Útočníci se tentokrát vydávají za Českou poštu a předstírají, že jsou přes podvržený odkaz „cekposta.cz“ připraveni zaplatit příjemci finanční obnos. Napadený je však ve skutečnosti pouze okraden o důvěrné bankovní údaje. Na podobné zprávy doporučujeme nijak nereagovat a neklikat na žádné odkazy, které se v těchto zprávách vyskytují.

Změna termínu konání workshopu ČTÚ

V [minulé](#) monitorovací zprávě jsme informovali o konání workshopu k návrhu postupu při přezkumu dílčí služby přiměřeného přístupu k internetu v rámci univerzální služby. Workshop se měl konat 15. září, ale z organizačních důvodů se v avizovaném termínu neuskutečnil. Nově je akce naplánována na úterý 5. října. Pozvánku s příslušnými podkladovými materiály zaslal Úřad jako obvykle s dostatečným časovým předstihem prostřednictvím jednotlivých asociací.

(pokr. ze str. 1)

provede celý proces s výsledkem v podobě PDF dokumentu, který můžete použít pro případnou reklamaci u poskytovatele.

Jak správně změřit rychlost internetu

Dejte si pozor, aby na pozadí neběžela žádná další aplikace využívající připojení, a že je po dobu měření k internetu připojen pouze váš počítač, a to pomocí kabelu, nikoliv prostřednictvím Wi-Fi. Dále byste měli mít nejnovější aktualizovanou verzi operačního systému a webového prohlížeče. U internetu v pevném místě proveďte alespoň 6 měření během 90 minut (měření s 10 až 15 minutovým odstupem). Výsledky každého měření si uložte, čím více testů, tím větší objektivita hodnocení. V případě využití certifikovaného měření nástrojem NetTest je celý proces měření plně automatizovaný s výsledkem v podobě PDF dokumentu. Více v brožuře na www.ctu.cz/plattezaskutecnourychlost.

„Domníváme se, že právě certifikované měření významně usnadní uživatelům reklamaci, protože odpadne starosti běžných uživatelů

s tím, jak výsledek uložit, a mít tak potřebný doklad k případné reklamaci u poskytovatele služby,“ uvedla Hana Továřková, předsedkyně Rady ČTÚ.

Povinnosti poskytovatelů přístupu k internetu a doprovodná kampaň

Od 1. 1. 2021 mají poskytovatelé služby přístupu k internetu povinnost uvádět konkrétní rychlosti internetu. Najdete je v dokumentech, tvořících obsah smlouvy, např.: ve smlouvě samotné, v platném ceníku nebo v provozních podmínkách.

Spolu se spuštěním NetTest ČTÚ zahajuje i kampaň „Platte jen za skutečnou rychlost internetu“. Na webu ČTÚ na www.ctu.cz/plattezaskutecnourychlost naleznou spotřebitelé všechny důležité informace. Součástí kampaně bude třicetisekundový spot, odvysílaný v České televizi a Českém rozhlasu, dále pak dvouminutové edukativní video, které již nyní naleznete nejen na zmíněné stránce, ale i na YouTube kanálu Českého telekomunikačního úřadu, a aktualizovaná brožura, která spotřebitele provede celým nutným procesem krok za krokem.



Hlavní tvář kampaně je herec Otakar Brousek ml.:

„Dříve žádná ochrana spotřebitele neexistovala a člověk se ničeho nedovolal. Bohužel si mnoho lidí myslí, že se v tomto směru nic nezměnilo a že se nelze nikam obrátit, nikde se zeptat nebo se jakkoliv bránit. Zaplat' pánbůh za podobné projekty, které vznikají. I kdyby tím jediným sdělením mělo být to, že je možno se bránit v případě, že nedostávám, za co platím. Vzdělávání zejména starší generace v této oblasti je opravdu prospěšné. Mám osobní zkušenost, nejen se svou maminkou, ale i sám za sebe osobně, že naletět je opravdu snadné,“ uvedl během natáčení spotu s tím, že osobní zkušenosti jsou právě tím, proč jej kampaň ČTÚ oslovila.



POKRAČUJÍ KONTROLY A UDĚLOVÁNÍ SANKCÍ POSKYTOVATELŮM, KTEŘÍ STÁLE NEPLNÍ PODMÍNKY VŠEOBECNÉHO OPRÁVNĚNÍ

V dubnu jsme informovali o tom, že velká většina zákazníků již má k dispozici povinné informace, vyplývající ze [všeobecného oprávnění](#), které jednoznačně definuje přípustné odchylky mezi inzerovanou a skutečně dosahovanou rychlostí přístupu k internetu. Na kontrolu dodržování tohoto všeobecného oprávnění navazuje nyní probíhající kontrola těch poskytovatelů služby přístupu k internetu, kteří stále neupravili své smluvní dokumenty tak, aby obsahovaly přesně specifikované parametry služby (více informací o povinnostech poskytovatelů např. v [MZ 2/2021](#)). Již více než 91 % nyní aktivních poskytovatelů služby přístupu k internetu má své smluvní dokumenty v souladu s všeobecným oprávněním, přičemž těchto 91 % reprezentuje více než 99 % trhu. Lze tedy říci, že drtivá většina zákazníků tak již má k dispozici povinné informace o podmínkách kvality nabízené služby. Navazující kontrola se tedy zaměří na posledních cca 170 poskytovatelů služeb elektronických komunikací, kteří své povinnosti dosud nesplnili, a to ani po udělení sankce ze strany Úřadu. V případě trvajících nesplnění povinností čekají poskytovatele další sankce.

Novela zákona o elektronických komunikacích schválena

Dne 15. 9. 2021 Poslanecká sněmovna projednala tzv. transpoziční novelu zákona o elektronických komunikacích (sněmovní tisk [1084](#)), která jí byla vrácena Senátem s pozměňovacími návrhy. Poslanecká sněmovna setrvala na svém původním návrhu této novely, přičemž ze 142 poslanců a poslankyň bylo pro toto znění novely 137, proti nikdo. Dochází tak k transpozici [evropského kodexu pro elektronické komunikace](#) do českého práva. Předně jde o posílení ochrany spotřebitele a její sjednocení v rámci evropského trhu.

Rychlá a jednoduchá změna poskytovatele internetu, posílení ochrany soukromí, koncepčnější podpora osob s handicapem nebo stanovení podmínek pro snadnější budování sítí elektronických komunikací. To jsou jen některé změny, které tato novela přináší.

Úleva od nevyžádaných obtěžujících telefonátů

Jednou z nejviditelnějších změn oproti senátní verzi, a to

nejen pro spotřebitele, jsou přísnější pravidla pro obtěžující marketingová volání. V současnosti platí, že osoba, která si nepřeje být obtěžována marketingovými hovory, musí aktivně vyjádřit svůj nesouhlas v tzv. veřejném účastnickém seznamu. Nově se princip obrátí. Automaticky bude předpokládáno, že marketingové hovory nelze uskutečnit, protože si je účastník nepřeje. Pokud by chtěl být těmito druhy hovorů kontaktován, bude naopak moci vyjádřit aktivní souhlas.

Jde o úpravu podporovanou Úřadem pro ochranu osobních údajů a řešení, které úspěšně existuje i v řadě dalších z členských států EU.

Mezi další významné změny patří usnadnění vstupu podnikatelů na trh zmenšením některých bariér a zajištěním lepších podmínek pro snadnější budování sítí elektronických komunikací a poskytování služeb.

SCHŮZE 118		BOD 9		142		Q 101		17:08		15. 9. 2021	
Novela z. o elektronických komunikacích - EU											
ST1084 ↔ vr. S											
✓ PŘIJATO		✓ 137				✗ 0		Hlasování 86			
ANO2011	62	✓ 62	✗ 0	ČSSD	8	✓ 6	✗ 0				
ODS	12	✓ 12	✗ 0	KDU-ČSL	6	✓ 6	✗ 0				
Piráti	20	✓ 19	✗ 0	TOP09	5	✓ 5	✗ 0				
SPD	12	✓ 12	✗ 0	STAN	4	✓ 4	✗ 0				
KSČM	10	✓ 9	✗ 0	Nezařaz.	3	✓ 2	✗ 0				

ČTÚ v srpnu zkontroloval...

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/12/03.2021-3](#) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz

ČTÚ provedl celkem 20 kontrol. V 18 případech byly zjištěny závady spočívající v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb (meteorologického radaru), využívání indoor kmitočtů vně budovy a nedodržování dalších podmínek všeobecného oprávnění, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

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

ČTÚ v srpnu ukončil celkem 95 šetření, z toho 74 případů rušení televizního příjmu, 5 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE (v jednom případě byl zdrojem rušení aktivní prvek TV příjmu), 5 případů rušení meteorologického radaru, 3 případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu a 8 případů rušení různých zařízení (RR spoj, wifi stanice, zařízení krátkého dosahu apod.). Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 51 případech závada zařízení diváka (nejčastěji technická závada

přijímací antény), v 7 případech se jednalo o příjem v nepokryté oblasti, v 7 případech rušení ustalo nebo mělo sporadický výskyt. Pět hlášení na rušení stornovali jejich podavatelé během šetření rušení. Ve čtyřech případech byl zjištěn zdroj rušení, jednalo se o přepětovou ochranu linky vysokého napětí v Jihomoravském kraji, která vlivem závady způsobovala rušení 4 divákům.

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

K 31. 8. 2021 bylo ve zkušebním provozu 237 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 830 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v srpnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ani v jednom případě.

... dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů

Byly provedeny dvě kontroly dodržování podmínek IO k využívání kmitočtů. V jednom případě bylo zjištěno porušení podmínek individuálního oprávnění, s provozovatelem bude zahájeno správní řízení.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 6 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V pěti případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění, případy byly předány k řešení ve správním řízení.

4 140

počet v srpnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho se 4 112 rozhodnutí týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

1 599

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

SPRÁVA RÁDIOVÉHO
SPEKTRA

**ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ
VYSÍLÁNÍ VKV**

K 1. srpnu 2021 ČTÚ povolil autokinu DUKOVANY využití kmitočtů v pásmu 88,8 MHz. K 8. srpnu 2021 Úřad povolil autokinu RUDNÁ GOLF využití kmitočtu 91,6 MHz a k 3. září 2021 autokinu PRAHA OC LETŇANY využití kmitočtu 106,3 MHz. Dne 1. září 2021 byl spuštěn vysílač Českého rozhlasu (program ČRo Plus) ve Zlíně na kmitočtu 101,8 MHz.

Pozor na špatně uvedené kontaktní údaje!

S nepozorností při uvedení potřebných údajů se ČTÚ bohužel setkává nejen v souvislosti s platbami za poskytované služby, nýbrž i v souvislosti s uvedením kontaktních údajů přímo do smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

ČTÚ se při vyřizování spotřebitelských stížností nezdávka setkává s tím, že dotčeným zákazníkům byla vystavena upozínka za ne-

Pouhá nepozornost při zadávání čísla účtu nicméně může pro spotřebitele znamenat nepřijemné finanční zatížení v podobě zpoplat-

Vzhledem k tomu, že si spotřebitel zvolil ve smlouvě svoji e-mailovou adresu jako primární způsob kontaktu se svým operátorem, nedozvěděl se včas o chystané změně spočívající ve zvýšení ceny poskytovaných služeb a nemohl tak využít svého zákonného práva odstoupit bez jakékoliv sankce od smlouvy se svým operátorem dle podmínek



uhrazení využívaných služeb ve stanovené lhůtě, ačkoliv uvedli, že službu ve stanovené lhůtě řádně uhradili a nejsou si v této souvislosti vědomi žádného opomenutí.

Tyto situace se zpravidla jednoduše objasní šetřením provedeným u příslušného operátora, kdy bylo kupříkladu zjištěno, že spotřebitel se rozhodl hradit poskytované služby inkasem, nicméně svému operátorovi nedopatřením sdělil chybné číslo účtu, což zapříčinilo, že potřebná částka nemohla být z daného účtu operátorem stržena.

něných upozínek k uhrazení dlužné částky, v krajním případě pak může dojít i k přerušení či ukončení poskytování služeb.

Příkladem uvedení špatných kontaktních údajů ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací může být situace, kdy spotřebitel do tohoto dokumentu chybně uvedl svoji e-mailovou adresu a nemohl tak být (mimo jiné) řádně informován o provedené jednostranné změně smlouvy ze strany svého operátora.

stanovených zákonem o elektronických komunikacích.

ČTÚ proto apeluje na všechny spotřebitele, aby byli při zadávání výše zmíněných údajů obezřetní a ujistili se důslednou kontrolou o jejich správnosti. Mohou se tak vyhnout řadě nepřijemných důsledků, jež mohou vyvstat i kvůli pouhým drobným nepozornostem, jak je ostatně výše na vybraných příkladech názorně popsáno.

Telekomunikační akademie nezahálí

Telekomunikační akademie je projekt Českého telekomunikačního úřadu, který slouží ke vzdělávání seniorů v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Od svého počátku byl založen především na osobních přednáškách našich lektorů seniorům – v rámci tzv. „univerzity třetího věku“, seniorských klubů, spolků, domovů atd. V době pandemie bylo třeba hledat i jiné kanály, jak cílovou skupinu oslovit, a vznikla tak edukativní videa. Ta jsou nyní „v novém hávu“, kratší a zaměřená vždy na jeden konkrétní problém. První nové video je na téma reklamace poškozené poštovní zásilky.



Díky novým formátům se tak daří Telekomunikační akademii více přiblížit široké veřejnosti. Video na téma poškozené zásilky není videem výhradně pro seniory. Jak připomíná ředitelka projektu Telekomunikační akademie Pavla Zichová, veřejnost má malé povědomí např. o krátkých reklamčních lhůtách, které se u některých provozovatelů k poškozené zásilce vážou.

[Nové edukativní video](#) na téma poštovních služeb najdete na [YouTube kanálu](#) Telekomunikační akademie.

Telekomunikační akademie nicméně pokračuje i standardním způsobem, tedy osobními před-

náškami pro seniory. Například 7. září 2021 proběhla přednáška pro seniory v kulturním domě Akord v Ostravě-Zábřehu, 23. září 2021 pak lektorů Telekomunikační

akademie zavítají do kulturního střediska Omega v městské části Brno-sever. Tématem přednášky budou barevné linky, tisková volání a hlasové služby.

O TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMII

Telekomunikační akademie Českého telekomunikačního úřadu funguje od roku 2017. Za tu dobu jsme uspořádali více než stovku přednášek. Spolupracujeme s domy s pečovatelskou službou, s kluby a domovy seniorů, s komunitními centry. Přednášíme i v rámci univerzit třetího věku, např. při Univerzitě Karlově, při Vysoké škole báňské v Ostravě či na U3V Kroměřížska. Více na [webových](#) a [facebookových](#) stránkách Akademie.

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 24. srpna bylo zveřejněno [rozhodnutí smíšeného výboru](#) zřízeného dohodou o vzájemném uznávání mezi Evropským společenstvím a Japonskem č. 1/ES/2021 ze dne 28. července 2021 o schválení subjektu posuzování shody podle odvětvové přílohy o telekomunikačních koncových zařízeních a rádiových zařízeních [2021/1397].



ITU (MEZINÁRODNÍ TELEKOMUNIKAČNÍ UNIE)

Od září do prosince 2021 se pod záštitou OSN koná online [ITU Digital World 2021](#). Letošní ITU Digital World bude probíhat formou debat vedených experty v daném oboru k tématu klíčových faktorů ovlivňujících odvětví informačních a komunikačních technologií. Cílem této globální platformy je především sdílet k danému tématu zkušenosti a osvědčené postupy jak z veřejné, tak soukromé sféry napříč zeměmi po celém světě. Podívejte se na [kompletní kalendář](#) celé události.

UPU (SVĚTOVÁ POŠTOVNÍ UNIE)

Ve dnech 9. – 27. srpna 2021 se konal [27. Kongres Světové poštovní unie \(Universal Postal Union - UPU\)](#) v Abidjanu na Pobřeží slonoviny.

Kongres je nejvyšším orgánem UPU, jež působí v rámci systému mezinárodních organizací OSN. Konference zplnomocněných zá-

stupců 192 členských zemí UPU se koná každé 4 roky a formuje budoucí vývoj poštovního trhu. K výsledkům zasedání Kongresu patří zejména aktualizace Akt UPU, která jsou svým charakterem multilaterálními mezinárodními smlouvami uzavíranými mezi členskými státy UPU, a kterými

jsou stanovena závazná jednotná pravidla pro mezinárodní poštovní styk. Jejich ustanovení jsou promítnuta do poštovních podmínek základních služeb.

I s ohledem na přetrvávající pandemii byl Kongres poprvé v jeho historii organizován částečně jako tzv. hybridní, tj. vedle fyzické



účasti delegátů přímo v Abidjanu se více než 1 000 zástupců členských zemí zúčastnilo jednání v online režimu. Českou republiku na nejvyšší úrovni reprezentovala na kongresu předsedkyně Rady ČTÚ.

Mezi hlavní výstupy kongresu patří schválení více než 200 změn Akt UPU, zaměřených zejména na rozšíření a zlepšení kvality a spolehlivosti mezinárodních poštovních služeb, a dále schválení tzv. Abidjanské světové poštovní strategie, definující hlavní programové cíle pro organizaci na

období 2022–2025. Čtyři hlavní programové cíle se orientují na garanci volného pohybu poštovních zásilek v rámci jednotného poštovního trhu, zajištění spolupráce mezi hlavními hráči na poštovním trhu, podpoře efektivní technologické spolupráce a zajištění zákaznických potřeb. Na zasedání proběhla také volba nového vedení UPU. Generálním ředitelem se stal Masahiko Metoki z Japonska a jeho zástupcem pak Marjan Oswald ze Slovinska. Předsedkyně Rady ČTÚ při hlasování v této volbě zastoupila na základě zplno-

mocnění Moldavskou republiku, jejíž zástupce se nemohl jednání osobně zúčastnit.

Na Kongresu též proběhla diskuse k reformě organizace z důvodu zvýšení její efektivity, a to zejména jejím otevřením dalším subjektům působícím na trhu poštovních služeb. Tato otázka sice nebyla uzavřena, ale byly dohodnuty postupné kroky, které by měly být završeny na mimořádném kongresu v roce 2023.

ZÁKLADNÍ SLUŽBY ČESKÉ POŠTY

ZÁKLADNÍ POŠTOVNÍ SLUŽBY

Žádost o úhradu čistých nákladů z poskytování základních služeb za rok 2020



Dne 30. srpna 2021 podala společnost Česká pošta, s.p. žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2020 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. Celkové čisté náklady za rok 2020 Česká pošta, s.p. vyčíslila ve výši 1 869 691 252 Kč. Ke dni podání žádosti bylo zahájeno správní řízení, ve kterém bude Úřad ověřovat správnost a úplnost všech předložených podkladů, soulad výpočtu se zákonem o poštovních službách a s vyhláškou č. 466/2012 Sb. Podle zákona o poštovních službách bude úhrada ověřené výše čistých nákladů za rok 2020 provedena ze státního rozpočtu, a to maximálně ve výši 1 500 000 000 Kč. Proplacení úhrady je vázáno na schválení její výše Evropskou komisí pro období let 2018 až 2022. Řízení v této věci probíhá před Evropskou komisí pod značkou [SA.55208](#) a k datu podání žádosti o úhradu čistých nákladů za rok 2020 nebylo ukončeno.

Monitorovací zpráva – 9 / 2021

© Český telekomunikační úřad

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

Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha