



červenec 2014

## Telegraficky o komunikacích

### OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací..... 2
- ♦ Virtuální operátoři..... 3
- ♦ Analýzy trhů..... 4
- ♦ Telekomunikační regulace v EU ..... 4
- ♦ Univerzální služba..... 5
- ♦ Spory mezi podnikateli v elektronických komunikacích... 5
- ♦ Správa rádiového spektra 5
- ♦ Kontrolní činnost ČTÚ .. 6-7
- ♦ Ochrana spotřebitele.... 7
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za II. čtvrtletí 2014 ..... 8-12

### Česká pošta do budoucna zvažuje prodej léků

Pošta by chtěla začít přijímat objednávky na volně dostupné léky a potravinové doplňky převážně na venkovských pobočkách. Léky by doručovala ve spolupráci s firmou Euroclinicum. Léky by bylo možné jak vyzvednout na pobočce, tak využít možnosti doručení domů.

### Sdílení LTE sítě

Společnosti O2 a T-Mobile začaly se sdílením LTE sítí v částech okresů Pelhřimov a Tábor. V souladu s domluveným rozdělením České republiky bude O2 zodpovědné za správu vysílačů na Pelhřimovsku, T-Mobile pak na Táborsku. Obě společnosti přitom využívají svou vlastní síťovou infrastrukturu a udržují si zcela nezávislou obchodní strategii.

### O2 koupil virtuálního operátora Gorila Mobil

Operátor O2 koupil virtuálního mobilního operátora Gorila Mobil, který byl zaměřený především na mladší generaci. Gorila Mobil působil v síti O2. Mobilní operátor tímto získal více než 50 tisíc zákazníků Gorila mobil.

### ČTÚ obnovil akreditaci kalkulačky Tarifomat

V červenci úřad obnovil akreditaci Tarifomatu, cenové kalkulačky k mobilním hlasovým službám a mobilnímu přístupu k internetu. Tarifomat prošel akreditačním řízením letos napodruhé, až po odstranění některých funkčních nedostatků.

## Čistý stůl má umožnit vyrovnat dluh za telefon bez dodatečných nákladů

Společnost O2 Czech Republic a.s. v rámci akce nazvané „**Čistý stůl**“ nabízí stávajícím i bývalým, rezidentním i firemním zákazníkům uhradit za zvýhodněných podmínek závazky. Pokud budou veškeré pohledávky klienta, o kterých nebylo dosud pravomocně rozhodnuto, uhrazeny v období mezi 1.8. a 23.9.2014, nebude O2 účtovat příslušenství dluhu, tedy úroky z prodlení, náklady soudního nebo správního řízení.

Jestliže vedle vyrovnání veškerých dluhů klient splní další podmínky a nově si zřídí inkaso ze svého účtu, odpustí mu O2 poplatek za jednu upomínku vystavenou v období od 1.7. do 23.9.2014.

Český telekomunikační úřad doporučuje spotřebitelům tuto nabídku O2 zvážit, přičemž je na roz-

hodnutí výlučně zákazníka, aby určil, nakolik je pro něho výhodná.

K obezřetnosti úřad nabádá zejména v případech, kdy je součástí

nárokované pohledávky požadavek na úhradu smluvní pokuty, o jejíž oprávněnosti má účastník pochybnost.

## Bílý kruh bezpečí získal oprávnění k využívání čísla 116 006

Občanské sdružení Bílý kruh bezpečí získalo dne 29. 7. 2014 oprávnění využívat evropské harmonizované číslo 116 006 pro přístup k službám se sociální hodnotou „Linka pomoci obětem trestných činů“. Linka bude určena pro morální a emocionální podporu obětem trestných činů.

Volající tak budou informováni o svých právech a možnostech, jak se těchto práv domoci. Na čísle 116 006 se dozví zejména informace o postupech policie a trestního

soudnictví a odškodnění a pojištění. Rovněž linka poskytuje podporu při hledání další pomoci.

Zvláštní podmínkou spojenou s právem využívat číslo 116 006 je, že není-li služba dostupná nepřetržitě (tj. 24 hodin denně, 7 dnů týdně, po celé zemi), musí poskytovatel služby zajistit, aby informace o dostupnosti byla veřejně a snadno k dispozici a aby v době nedostupnosti bylo volajícím sděleno, kdy bude služba opět dostupná.

# O<sub>2</sub>

Společnost O2 zavedla od 15. července nové nadstavbové balíčky Komfort a Komfort 30, které obsahují volné minuty na místní a dálková volání do pevných sítí v ČR a na volání do mobilních sítí v ČR. Je možné je aktivovat k tarifům O2 Trend a O2 Business. Nadstavbový balíček Komfort obsahuje 2 000 volných minut na volání z účastnických stanic typu Přípojka a Digitální linka ISDN2. Využívání nadstavbového balíčku Komfort stojí 217,80 Kč/měsíc u Přípojky a 484 Kč/měsíc u Digitální linky ISDN2. Nadstavbový balíček Komfort 30 obsahuje 30 000 volných minut, je možné ho aktivovat pro účastnické stanice typu Digitální linka ISDN30 nebo Digitální linka 2 MBL<sup>1</sup> a jeho využívání stojí 39 930 Kč/měsíc. Nadstavbové balíčky Komfort a Komfort 30 nelze aktivovat u tarifů určených pro VoIP Linky.

Volné minuty se uplatňují na volání v rámci O2 Team Combi<sup>2</sup> a nelze je uplatnit na volání na operátorské a informační linky, na volání na Modré a Bílé linky a na Audiotexová čísla<sup>3</sup>. Nevyčerpaná část volných minut se nepřevádí do následujícího zúčtovacího období.

O2 snížilo od 15. července cenu služby Zákaznická hláška. Jedná se o službu, která umožňuje individuální nahrávku, která provede zákazníka strukturou barevné linky. Cena za nahrání, vytvoření nebo změnu jednoho hlasového záznamu poskytovatelem služby dle přání zákazníka klesla z 1 727,88 Kč na 484 Kč.

O2 přistoupilo od 1. července k úpravě cen za roamingové služby v zóně<sup>4</sup>. Volání v rámci zóny EU

1 Digitální linka 2MBL poskytuje zákazníkovi 30 nezávislých digitálních komunikačních kanálů, podle zákazníkem zvolené konfigurace příchozích a odchozích kanálů. Digitální linka 2MBL je určena k připojení digitální pobočkové telefonní ústředny v pevné síti.

2 Služba O2 Team Combi umožňuje zákazníkům O2 vytvořit hlasovou VPN s využitím stávajících telefonních přípojek (umístěných v pevné síti O2) a mobilních stanic aktivních v síti O2.

3 Na čísla s přístupovým kódem 900, 906, 908 a 909 a vytáčené spojení na linku DATARIF 976.

4 EU, Norsko, Lichtenštejnsko, Island, Andorra.

a do ČR nově stojí 6,30 Kč/minutu. Za příchozí hovor účtuje sazbu 1,65 Kč/minutu. Za SMS zákazník zaplatí 1,95 Kč/SMS a za přístup k internetu klesla roamingová cena na 6,60 Kč/MB (účtování po 1 kB).

Společnost O2 od 15. července nabízí 2014 vyšší rychlosti pro stahování dat. U datových balíčků k hlasovým tarifům [kú!], Basic, ZERO, Start, FREE O2, FREE O2 Plus a FREE CZ jde o nárůst teoretické maximální rychlosti stahovaných dat ze 42 Mbit/sekundu na 110 Mbit/sekundu.<sup>5</sup> oučástí tarifů jsou balíčky s datovým limitem 80 MB, 200 MB, 1,5 GB nebo 3 GB.

U předplacených služeb zrychlil operátor stahování dat na 110 Mbit/sekundu u balíčků FREE CZ, FREE CZ data L a u služby Internet v mobilu+ XS, Internet v mobilu+ S, Internet v mobilu+ M a Internet v mobilu+ L.

O2 upravilo tarify u služby Mobilní internet. Tarify mají nově označení Mobilní internet 200 MB (tarif je nabízen pouze v rámci marketingových akcí) za 199 Kč/měsíc, Mobilní internet 1,5 GB za 299 Kč/měsíc, Mobilní internet 5 GB za 549 Kč/měsíc, Mobilní internet 10 GB za 749 Kč/měsíc a Mobilní internet 20 GB za 999 Kč/měsíc. Teoretická maximální rychlost stahování dat činí 110 Mbit/sekundu.

Operátor prodloužil do konce srpna 2014 platnost marketingové akce Internet v mobilu s vyšším datovým limitem za cenu nižšího. Nabídka je určena pro účastníky využívající tarify FREE, kteří mají současně v rámci svého tarifu sjednaný Internet v mobilu s minimálním datovým limitem ve výši 200 MB. Každý účastník, který si navýší datový limit, bude po dobu dvou měsíců ode dne navýšení datového limitu platit měsíční paušální cenu odpovídající tarifu s nejbližším nižším datovým limitem. O2 dále prodloužilo marketingovou akci Vyšší tarif za cenu nižšího pro službu O2 Mobilní internetové připojení.

Mobilní operátor zveřejnil 1. srpna své hospodářské výsledky za prv-

5 K nárůstu rychlosti na 110 Mbit/sekundu došlo i u služby Mobilní data (čas) s denním FUP limitem 30 MB za 30 Kč/den.

ní pololetí roku 2014. Celkové konsolidované provozní výnosy dosáhly 21,773 miliardy Kč, meziročně o 8,9 % méně.

# T-Mobile

Společnost T-Mobile přestala koncem června 2014 nabízet tarify z řady S námi a Přátelé.<sup>6</sup> Od konce července 2014 pak T-Mobile začne zákazníky využívající některý z těchto tarifů převádět na neomezené tarify S námi v síti, S námi v síti+ nebo S námi síť nesíť.

# vodafone

Společnost Vodafone přistoupila od 1. července 2014 k úpravě cen za roamingové služby v zóně<sup>7</sup>. Volání v rámci zóny EU a do ČR nově stojí 6,30 Kč/minutu, za příchozí hovor je účtována sazba 1,66 Kč/minutu. Za SMS zákazník zaplatí 1,99 Kč a za přístup k internetu klesla roamingová cena na 6,63 Kč/MB (účtování po 1 kB).

Vodafone 7. července zveřejnil nabídku hlasových balíčků určených pro majitele předplacených karet. Balíček Volání v síti neomezeně za 99 Kč/měsíc nabízí neomezené volání v síti Vodafone, balíček Volání do všech sítí za 249 Kč/měsíc nabízí neomezené volání v síti Vodafone a 100 volných minut do ostatních sítí na území ČR a balíček Volání do všech sítí neomezeně za 599 Kč/měsíc nabízí neomezené volání do všech mobilních i pevných sítí v rámci ČR. Nad rámec volných minut jsou účtovány ceny hovorů dle příslušné předplacené karty s tarifací 60+1. Platnost balíčků je 30 dní a balíčky se automaticky neobnovují.

# airtelecom

Společnost Air Telecom přišla v průběhu července 2014 s nabídkou 50% slevy na datový tarif Mobilní internet 4 GB s datovým limitem 4 GB a rychlostí přenášených dat v maximální (teoretické) výši 3,1 Mbit/s. Zákazník po dobu prvních šesti měsíců zaplatí 114 Kč/měsíc, poté se cena měsíčního paušálu vrátí na původní úroveň 229 Kč/měsíc. Nabídka je podmíněna uzavřením smlouvy na 24 měsíců.

6 Jde o tarify S námi 390, S námi 590, S námi 790, S námi 1490, Přátelé 300, Přátelé 500, Přátelé 700 a Přátelé 900.

7 EU, Norsko, Lichtenštejnsko, Island, Andorra.

# Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

<p><b>emtěčko</b> zahájil činnost: 1. červenec 2014 společnost: Moraviatel a.s. síťový operátor: O2 Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. července působí na trhu mobilních služeb nový virtuální operátor emtěčko společnosti Moraviatel a.s. Operátor <b>nabízí</b> mobilní služby ve formě paušálu s minimálním měsíčním plněním ve výši 29 Kč/měsíc.</p>
<p><b>7call</b> nový <b>ceník</b> mobilních služeb společnost: Vole-j.cz s.r.o. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. července operátor 7call zrušil nabídku tarifu Volej FAJN a upravil nabídku tarifů Volej NEJ a Volej NAMAX. Dále operátor nově nabízí tarif Volej NAMAX+* za cenu 499 Kč/měsíc, za kterou zákazník získá balíček neomezeného volání a 200 volných SMS do všech sítí v rámci ČR. Dále operátor zlevnil denní připojení k internetu z původní výše 25 Kč/MB na úroveň 19 Kč/MB.</p>
<p><b>datelmobil</b> nové datové a M2M <b>tarify</b> společnost: DaTel Mobile Communications s.r.o. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. července nabízí společnost DaTel Mobile Communications s.r.o. pod značkou datelmobil nové datové tarify služby mobilního internetu o velikosti 1,5 GB, 3 GB a 10 GB. Dále společnost nově nabízí tarify M2M (SMART1, SMART2 a SMART3).</p>
<p><b>KT mobil</b> nový <b>ceník</b> mobilních služeb společnost: KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. července virtuální operátor KT mobil přestal nabízet doplňkové periodické tarify neomezeného volání Bez hranic S a Bez hranic T k nabízeným tarifům KT mobil – Sólo a KT mobil – Tým. Pro zákazníky společnosti KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o., kteří využívají televizní služby nebo služby internetového připojení, operátor zveřejnil nabídku tarifů TOP (0 Kč/měsíc)<sup>†</sup> a TOP50 (50 Kč/měsíc)<sup>‡</sup>.</p>
<p><b>Mobil od ČEZ</b> nové doplňkové SMS <b>balíčky</b> společnost: ČEZ Prodej, s.r.o. síťový operátor: O2 Czech Republic a.s.</p>	<p>Virtuální operátor společnosti ČEZ Prodej, s.r.o. nabízí od 1. července možnost dokoupení nových doplňkových SMS balíčků Píšu občas (90 Kč/měsíc) a Píšu rád (150 Kč/měsíc) k základnímu tarifu Platím, jak volám.</p>
<p><b>Nej Mobil</b> nový datový <b>balíček</b> společnost: Nej TV a.s. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. července rozšířil virtuální operátor Nej Mobil nabídku doplňkových datových balíčků internetu v mobilu o balíček Nej Komfort s datovým limitem 1,5 GB a cenou 409 Kč/měsíc.</p>
<p><b>Skyfone</b> nový <b>ceník</b> mobilních služeb provozovatel: Ladislav Němec síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>Virtuální operátor Skyfone od 1. července nabízí doplňkový roamingový balíček 20+20+20 Roaming EU/ Zóna 1 za jednorázovou cenu 95 Kč. Balíček obsahuje 20 minut odchozích hovorů, 20 minut příchozích hovorů a 20 SMS. Ty může zákazník uplatnit v zóně 1*. Dále s účinností od 9. července operátor rozšířil nabídku mobilních služeb o základní hlasové tarify SKY SIMPLE, SKY TALK a SKY MAXI.</p>
<p><b>Žlutá simka</b> nový <b>ceník</b> mobilních služeb společnost: TVNET s.r.o. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>V době od 1. července do 23. září nabízí virtuální operátor společnosti TVNET s.r.o. v rámci akce LÉTO 2014 tarify TVNET SIMPLE, TVNET TALK a TVNET FAMILY. Nabídka je platná pouze pro stávající zákazníky kabelové televize TVNET. Operátor nově pro všechny zákazníky nabízí roamingový balíček 20/20+20+0 za cenu 95 Kč/měsíc. Balíček obsahuje 20 minut příchozího volání, 20 minut odchozího volání a 20 SMS uplatnitelných v zóně 1.</p>

\* Služba neomezeného volání je omezena limitem 3000 minut za jedno účtovací období a po jeho překročení jsou další minuty účtovány sazbou 1,10 Kč/minuta. Cena jedné odeslané SMS nad rámec volných jednotek je 1,25 Kč/SMS.

† Tarif TOP platí pro zákazníky KT CZ, kteří využívají televizní služby nebo internet. Platí pouze pro jednu SIM kartu do domácnosti.

‡ Tarif TOP50 platí pro každou další SIM kartu v domácnosti.

# Zóna 1 - EU, Norsko, Lichtenštejnsko, Island, Andorra.

i Nabídka platí maximálně pro 3 SIM karty.

## Analýzy trhů

### Trh č. 1 – přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě

ČTÚ dne 3. července 2014 zahájil [veřejnou konzultaci](#) k návrhu rozhodnutí o stanovení společnosti O2 Czech Republic a.s. podnikem s významnou tržní silou na tomto relevantním trhu. Připomínky v měsíční lhůtě uplatnila firma O2.

Dále ČTÚ dne 21. července zahájil veřejnou konzultaci [nad návrhem rozhodnutí o uložení povinností](#) podniku s významnou tržní silou, O2 Czech Republic a.s., na základě výsledku analýzy relevantního trhu. Úřad navrhuje společnosti uložit povinnost umožnit volbu a předvolbu operátora a povinnost vést oddělenou evidenci nákladů a výnosů. Připomínky k návrhu rozhodnutí je možno uplatnit do 21. srpna. Rovněž

v této veřejné konzultaci své [připomínky](#) uplatnila společnost O2.

### Trh č. 3 – ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě

ČTÚ 9. července obdržel vyjádření Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže (ÚOHS) k návrhu rozhodnutí o ceně č. CEN/3/XX.2014-Y pro společnost MAXPROGRES telco, s.r.o. ÚOHS neuplatnil žádné připomínky.

### Trh č. 6 – velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity

Dne 28. července skončila lhůta k uplatnění připomínek k návrhu

opatření obecné povahy analýzy trhu č. A/6/XX.2014-YY, trhu č. 6. Úřad následně došle připomínky vypořádá.

### Trh č. 7 – ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích

Začátkem července nabyla právní moci všechna rozhodnutí o uložení povinností REM na základě výsledku analýzy relevantního trhu č. 7. Jedná se celkem o 4 rozhodnutí. Společnostem [O2 Czech Republic a.s.](#), [T-Mobile Czech Republic a.s.](#), [Vodafone Czech Republic a.s.](#) a [Air Telecom a.s.](#) byly uloženy povinnosti umožnit přístup, povinnost průhlednosti a nediskriminace. Operátorům O2, T-Mobile, Vodafone pak navíc i povinnost vést oddělenou evidenci nákladů a výnosů.

## Telekomunikační regulace v EU

Výbor pro rádiové spektrum (RSC) projednal na zasedání ve dnech 2. a 3. července v Bruselu stav užití vozidlových radarů v pásmech 24 GHz a 79 GHz v EU. Přijal doporučující stanoviska k návrhu upravit rozhodnutí 2007/131/EC k ultraširokopásmovým komunikacím, k návrhu nového rozhodnutí EK o harmonizaci pásem pro bezdrátové mikrofony a k zadání aktualizace rozhodnutí EK k zařízením krátkého dosahu.

Dne 15. července zvolil Evropský parlament v tajné volbě 422 hlasy Jean-Clauda Junckera předsedou Evropské komise. Nová Komise by se měla ujmout funkce 1. listopadu na pětileté funkční období. Minimální počet hlasů potřebných pro zvolení byl 376. Nově zvolený předseda představil ve svém [politickém programu](#) pět hlavních priorit. Mezi ty, které mají přispět k ekonomickému růstu, patří rozvíjení jednotného evropského digitálního

trhu, který občanům Unie mimo jiné usnadní přístup ke službám poskytovaným prostřednictvím elektronických médií a komunikací. Jean-Claude Juncker proto hodlá prosadit příslušné legislativní kroky v oblasti regulace telekomunikací, autorského práva a reform správy rádiového spektra.

Dne 22. července zveřejnila Evropská komise v pořadí 18. hodnotící [zprávu o telekomunikačním trhu a regulaci v tomto odvětví v EU](#) se zaměřením na období od ledna 2012 do prosince 2013. Zpráva shrnuje dosažené výsledky Evropské unie – ekonomické indikátory, soutěžní prostředí, vývoj trhů vč. roamingu, regulační opatření, plány rozvoje vysokorychlostních komunikací, správu rádiového spektra, poskytování přístupu a propojení, spotřebitelské otázky, síťovou neutralitu aj., a to z hlediska plnění cílů Digitální agendy. Následuje 28 kapitol popisujících vývoj trhů a regulatorního prostředí v jednotlivých členských státech EU.

Dne 25. července 2014 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Rozhodnutí Rady 2014/496/SZBP ze dne 22. července 2014 o aspektech zavádění, provozu a využívání evropského globálního družicového navigačního systému majícího dopad na bezpečnost Evropské unie a o zrušení společné akce 2004/552/SZBP](#). Rozhodnutí vstoupilo v platnost dnem přijetí.

Ministerstvo průmyslu a obchodu odeslalo na konci července odpovědi na dotazy pracovní skupiny Radio Spectrum Policy Group (RSPG), poradního orgánu Evropské komise. Dotazník se týká využití pásma 700 MHz, které nyní slouží převážně k terestrickému (zemskému) televiznímu a radiovému vysílání. MPO ve svém stanovisku pro RSPG zdůraznilo, že jakékoli faktické kroky k přechodu na nový digitální standard DVB-T2 nebudou realizovány před rokem 2021.

## Veřejné telefonní automaty

V částce [14/2014 Telekomunikačního věstníku 18. července vyšlo](#) vyhlášení výběrového řízení

na podnikatele poskytující veřejně dostupnou telefonní službu, kterým bude uložena povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě.

V rámci vyhlášení výběrového řízení ČTÚ stanovil své požadavky na plnění této dílčí povinnosti. V jednotlivých letech dojde na základě definovaných kritérií (s ohle-

dem na počet obyvatel v daných obcích) k mírnému snížení veřejných telefonních automatů v rámci univerzální služby.

## Univerzální služba

Lhůta pro podání přihlášek do výběrového řízení je stanovena na 18. srpna 2014.

## Speciální koncová zařízení

Dne 23. července 2014 ČTÚ zveřejnil oznámení o zahájení přezkumu důvodů, na jejichž základě je v rámci univerzální služby uložena povinnost poskytovat 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.

ČTÚ zahájil přezkum důvodů, na jejichž základě je v rámci univerzální služby uložena povinnost poskytovat tuto dílčí službu, s ohledem na konec platnosti a účinnosti rozhodnutí.

ČTÚ v současné době sbírá informace, připomínky a další relevantní podněty související s touto dílčí službou. Na základě výsledku přezkumu ČTÚ vydá záměr o dalším uložení, případně neuložení této dílčí služby, který odůvodní.

## Metodika účelového členění nákladů a výnosů

ČTÚ od začátku příštího roku upraví strukturu informací vykazovaných v rámci plnění povinností oddělené účetní evidence. Úřad připravil návrh aktualizace [Opatření obecné povahy č. OOP/4/XX.2014-Y](#), kterým stanoví metodiku účelového členění nákladů a výnosů, a určí strukturu vykazovaných informací. Text vychází z opatření obecné povahy č. OOP/4/03.2006-3, ve znění pozdějších předpisů, a reflektuje požadavky podniků, kterým byla

stanovena povinnost vedení oddělené evidence na příslušných relevantních trzích. ČTÚ přitom přihlédl k rozvoji sítí elektronických komunikací i připomínkám

operátorů k nápravným opatřením souvisejícím s regulací cen a vedení oddělené evidence. Připomínky k návrhu bylo možné uplatnit do 2. srpna.

## Spory mezi podnikateli v elektronických komunikacích

Český telekomunikační úřad zahájil správní řízení na návrh společnosti ha-vel internet proti odpůrci O2 Czech Republic ve věci sporu o uložení povinností týkajících se poskytování Služby Carrier Ethernet Network a její ceny na velkoobchodní i maloobchodní úrovni. Předmětem sporu je uložení povinnosti poskytovat navrhovateli i ostatním zájemcům

službu za cenu nižší, než za jakou ji odpůrce nabízí v jednotlivých výběrových řízeních a nenabízet tuto službu v rámci veřejných zakázek za cenu nižší, než je její velkoobchodní cena plus maloobchodní náklady odpůrce a přiměřený zisk odpůrce. Ve věci byla podána žádost o vydání předběžného opatření, která byla rozhodnutím ze dne 14. července zamítnuta.

## Metodika dostupnosti poštovních služeb

Dne 17. července úřad zahájil [veřejnou konzultaci](#) k návrhu dokumentu [Metodika pro hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb](#). Dokumentu má za cíl seznámit dotčené subjekty s obecnými principy, na základě kterých bude úřad posuzovat cenovou dostupnost základních poštovních služeb. Připomínky k návrhu je možné uplatnit do 17. srpna.

## Správa rádiového spektra

### Všeobecné oprávnění č. 1

Dne 21. července skončila veřejná konzultace [návrhu všeobecného oprávnění č. VO-S/1/XX.2014-Y](#), kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění všeobecného oprávně-

ní č. VO-S/1/01.2012-2. Připomínky uplatnily společnosti [O2 Czech Republic a.s.](#), [T-Mobile Czech Republic, a.s.](#) a [Vodafone Czech Republic a.s.](#)

ČTÚ připomínky vypořádá a připraví finální verzi všeobecného oprávnění, které následně vydá.

**...výkon komunikačních činností bez oprávnění** – úřad zjistil sedm případů výkonu komunikační činnosti bez oprávnění a v těchto věcech zahájil správní řízení.

**...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů** – ČTÚ provedl devět kontrol dodržování podmínek individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, týkajících se převážně dodržování stanovených podmínek provozovatelům VKV FM vysílačů. Vydal čtyři výzvy k odstranění nedostatků a v těchto případech zahájil správní řízení.

**...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 49 kontrol. Ve 24 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy; pochybení řeší výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a ve věci zahájil správní řízení.

**...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění** – ČTÚ provedl celkem 14 kontrol zaměřených na subjekty využívající kmitočty bez oprávnění nebo po skončení jeho platnosti, zejména provozovatele wifi zařízení mimo povolená kmitočtová pásma a stanic pozemní pohyblivé služby. V 11 případech zjistil využívání kmitočtů bez oprávnění (z toho 9 wifi). Ve věci zahájil správní řízení.

**...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb** – ČTÚ provedl celkem 96 místních šetření, z toho prošetřoval celkem 47 případů rušení DVB-T příjmu, 8 případů rušení meteorodárů a 17 případů rušení veřejných mobilních sítí GSM a UMTS. Jako zdroje rušení identifikoval zejména wifi zařízení (8), 6 opakovačů GSM (rušení

GSM a UMTS) a 3 závadové telefony DECT a dále například rušení signálem základnové stanice CDMA.

**...zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz** – k 31. 7. 2014 operátoři nahlásili uvedení 961 základnových stanic LTE do zkušebního provozu v pásmu 800 MHz. V červenci ČTÚ přijal 31 hlášení posluchačů s podezřením na rušení příjmu digitální televize provozem BTS LTE. Po prošetření byla v 8 případech předepsána úhrada odrušovacího filtru operátorům LTE, ve 4 případech bylo hlášení uzavřeno jako nedůvodné (3x závada přijímacího zařízení, 1x při šetření ČTÚ bez rušení – po zařazení vlastního filtru) a šetření 19 případů pokračuje. Na základě výsledků zkušebního provozu přešlo v červenci do trvalého provozu 44 základnových stanic.

**Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí** – Při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI byl v Jablonci nad Nisou zjištěn prodej radiově řízených modelů aut pracujících v pásmech 35 MHz a 49 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České re-

publice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.



## Poštovní služby

V červenci nebylo vydáno žádné osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb, ani nedošlo k žádné změně v již vydaných osvědčeních. Úřad udělil provozovatelům poštovních služeb pokuty za delikty spočívající například v neúčinném pokusu o dodání poštovní zásilky na místě uvedeném v poštovní adrese a nepoctivém nabízení služeb spočívajícím v opožděném vyplacení dobírkové částky. Dalším proviněním, za který úřad udělil v měsíci červenci pokutu, je delikt spočívající ve vydání zásilky do vlastních rukou neoprávněné osobě. Pokutu úřad udělil i za nedodržení podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 vztahující se k základním poštovním službám, tedy ve vztahu k těm službám, na jejichž řádném plnění má veřejnost zájem.

Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly elektronických komunikací za měsíc červenec 2014

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. sR	Počet vyd. rozh. *)	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkové	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	12								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	30								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	7								7000
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	67		23	66	68			68	625000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přirazených prostředků		0	0	8	8			8	40000
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		1	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		66	23	58	60			60	585000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	119		5	27	21			21	284100
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		14		10	6			6	98000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		9	4	7	7			7	24100
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb		96	1	10	8			8	162000
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	2		0	0	1			1	5000
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		2		0	1			1	5000
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		0	0	0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			5296	17653	4282	11737		
a) o námitce proti vylíčení reklamace na poskytnutou službu		0		2	4	1	0		
b) o námitce proti vylíčení reklamace vyúčtování cen za služby		0		17	19	4	5		
ba) přístup ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		0		0	0	0	0		
baa) přístup k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)		0		0	0	0	0		
c) o zaplacení ceny za služby (peněžité plnění)		0		5274	17616	4275	11730		
d) ostatní		0		3	14	2	2		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				9	6			7	50000
9. Ostatní	5		2	95	75			81	446100
CELKEM	195		30	5495	17826	4282	11737	180	1417200

\*) Celkový počet vydaných rozhodnutí zahrnuje i případy ukončení správního řízení usnesením, tj. případy úmrtí účastníka, zániku firmy, přerušení řízení ze zákona (konkurz), nepřislusnosti rozhodovat apod.

(dokončení ze strany 6)

V červenci 2014 bylo rozhodnutím předsedy Rady ČTÚ potvrzeno jedno rozhodnutí úřadu o uložení pokuty České poště, kdy její rozklad proti rozhodnutí ČTÚ byl jako nedůvodný zamítnut, rozhodnutí úřadu tak nabylo právní moci. Pokuta ve výši 2 000 000 Kč byla uložena za nesplnění informační povinnosti při zavádění tzv. odpoledního dodávání. V souvislosti se zavedením odpoledního dodávání v listopadu 2011, byla na návrh České pošty stanovena povinnost písemně informovat všechny fyzické a právnické osoby v České republice nejpozději do 31. ledna 2012 o tom, v jakém

časovém rozmezí budou jednotlivé poštovní zásilky a poukázané peněžní částky dodávány. Nepředáním této informace Česká pošta porušila svou povinnost a dopustila se správního deliktu.

Úřad v [Monitorovací zprávě za měsíc listopad 2013](#) (viz str. 6) uvedl, že dokončil správní řízení vedené s Českou poštou, s.p. ve věci porušení povinnosti podle § 33 odst. 9 zákona o poštovních službách oznámit úřadu zvýšení cen základních služeb ve lhůtě alespoň 90 dnů před dnem, od kterého hodlá zvýšit ceny těchto služeb. K navýšení cen některých základních služeb přistoupila Česká pošta k 1. srpnu

2013, aniž o tom úřad v zákonem požadované lhůtě informovala (více viz [Monitorovací zpráva za měsíc červenec 2013](#), str. 28, a [Monitorovací zpráva za měsíc srpen 2013](#), str. 15). Úřad dne 29. listopadu 2013 uložil České poště pokutu ve výši 1 500 000 Kč. Pošta podala 16. prosince 2013 proti rozhodnutí rozklad. Předseda Rady ČTÚ vydal na základě projednání v rozkladové komisi dne 1. července 2014 rozhodnutí, kterým jako věcně správné povrdil napadené rozhodnutí úřadu, ale snížil České poště uloženou pokutu na 1 000 000 Kč. Rozhodnutí nabylo právní moci 2. července. Česká pošta pokutu dne 29. července zaplatila.

Přehled činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za měsíc červenec 2014

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb podle § 6 odst. 4 a § 37 ZPS	Počet SR z předcházejícího měsíce	Počet zahájených SR	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch			Uložené pokuty		Počet SR přecházejících do dalšího měsíce
	celkově	z toho					účastníka poskytovatele	Ostatní	počet	výše v Kč		
1. 1 Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání	0											
2. 2 Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	0											
3. 3 Výkon poštovní činnosti bez osvědčení	0			0	0	0				0	0	0
4. 4 Dodržování podmínek Zákona o poštovních službách (dále jen "ZPS") a dalších předpisů	0	0	0	2	2	1				1	20000	3
5. Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		0	0	1	2	0				0	0	3
6. Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012		0	0	1	0	1				1	20000	0
5. 7 Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0			7	1	2	1	1	0			6
6. 8 Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0			0
7. 9 Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS				0	0	0				0	0	0
8. 10 Ostatní	0	0	0	5	5	4				4	26000	6
11 § 37a odst. 3 písm. a) ZPS		0	0	1	4	1				1	1000	4
12 zacházení s pošt. zásilkami v rozporu s § 7 odst. 1 ZPS		0	0	2	1	1				1	10000	2
13 dodržování podmínek Zákona o ochraně spotřebitele		0	0	1	0	1				1	5000	0
14 delikt dle § 24 odst. 7 písm. v) ZOS		0	0	1	0	1				1	10000	0
CELKEM	0		0	14	8	7	1	1	0	5	46000	15

## ČTÚ na straně spotřebitele

### V průběhu června 2014:

- ČTÚ zahájil **5 296** správních řízení, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci finančního plnění a návrhů na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

- ČTÚ vydal **17 653** rozhodnutí ve věci,
- z toho **17 616** rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. v médiích veřejnosti představila změny účinné od 13. září 2014. Týkají se zejména mobilních datových služeb. Nejpodstatnější změnou má být automatická aktivace dodatečného datového balíčku po vyčerpání základního datového balíčku, přičemž tento dodatečný datový balíček bude zpoplatněnou službou. O stavu čerpání základního datového balíčku budou podle vyjádření společnosti Vodafone

účastníci průběžně vyrozumíváni prostřednictvím SMS zpráv, ve kterých budou současně informováni o automatické aktivaci dodatečného datového balíčku následující po vyčerpání sjednaného základního datového balíčku. Účastníci, kteří nebudou mít zájem o automatickou aktivaci dodatečného datového balíčku, budou podle vyjádření společnosti Vodafone moci službu deaktivovat. Úřad se v této souvislosti zaměří na prověření způsobu, jakým

budou účastníci o změně smlouvy vyrozuměni a také to, zda společnost Vodafone při nabízení této služby dodržuje všechny zákonné povinnosti, které jí ukládá zejména zákon o elektronických komunikacích a zákon o ochraně spotřebitele.

Úřad se v souvislosti s účinností některých ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, zaměřil v měsíci červenci na kontrolu zapracování příslušných ustanovení výše zmíněného nařízení s dopadem na ceny roamingu u tzv. mobilních virtuálních operátorů. Kontrolou dokumentů zveřejněných na internetu úřad zjistil, že ne všichni mobilní virtuální operátoři promítli změny vyžadované nařízením do své smluvní dokumentace. Úřad v současnosti provádí úkony před zahájením případného správního řízení ve vztahu k těm mobilním virtuálním operátorům, kteří uplatňují vůči účastníkům vyšší ceny, než jsou ceny regulované, a v těchto případech zahájí správní řízení.

# Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za II. čtvrtletí 2014

## Služby elektronických komunikací

- ♦ Za II. čtvrtletí 2014 evidoval ČTÚ celkem **708** stížností účastníků/uživatelů.
- ♦ **460** stížností (65 % z celkového počtu) řešil úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích.
- ♦ U **53** stížností neměl ČTÚ příslušné kompetence k jejich řešení a postoupil je příslušnému orgánu (7,5 % z celkového počtu)
- ♦ ČTÚ shledal **195** stížností (27,5 % z celkového počtu) nedůvodnými.

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za I. čtvrtletí 2014 došlo ve II. čtvrtletí 2014 k poklesu počtu stížností o 153 stížností (tj. téměř o 17,8 %). V porovnání II. čtvrtletí 2013 s II. čtvrtletím 2014 došlo ve II. čtvrtletí 2014 k nárůstu celkového počtu stížností o 122 stížností (tj. o 20,8 %).

Zvýšený počet stížností na služby elektronických komunikací byl v I. čtvrtletí 2014 způsoben změnami smluv ze strany poskytovatelů v souvislosti se zapracováním nově účinného občanského zákoníku a také zákona č. 214/2013 Sb. Dále se do četnosti stížností v I. čtvrtletí 2014 promítla jednostranná změna stávajících tarifů na tarify FREE, ke které přistoupila společnost O2. Ve II. čtvrtletí 2014 oproti tomu již k takovým významným změnám ve smluvních vztazích s účastníky nedocházelo, což je také důvodem poklesu počtu stížností podávaných k ČTÚ. Celkově lze ve II. čtvrtletí 2014 ve srovnání s I. čtvrtletím roku 2014 sledovat mírný nárůst stížností na vyúčtování služeb elektronických komunikací. Ve II. čtvrtletí 2014 však také došlo k poklesu počtu stížností v oblasti ochrany spotřebitele, a to řádově v desítkách případů.

### Dalším aspektem pro rozdělení stížností do skupin je věcný předmět stížností.

Počet stížností na vyúčtování za ceny služeb ve sledovaném období oproti předchozímu období mírně vzrostl, nadále tak tyto stížnosti tvoří největší podíl z počtu stížností směřujících na služby elektronických komunikací. Druhou nejpočetnější skupinu stíž-

ností ve II. čtvrtletí 2014 představují stížnosti vztahující se k účastnickým smlouvám. U stížností na vyúčtování se jedná o 240 stížností, což činí 33,9 % z celkového počtu stížností. Tyto stížnosti jsou řešeny poskytnutím právní rady stěžovateli nebo jsou tyto případy rozhodovány ve správním řízení jako námítky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby.

Ve srovnání s II. čtvrtletím 2013, došlo ve II. čtvrtletí 2014 k nárůstu celkového počtu stížností na služby elektronických komunikací o 151 stížností (tj. o 42,5 %). Na tomto nárůstu se podílel především výrazně vyšší počet stížností na účastnické smlouvy a na vyúčtování. Na účastnické smlouvy směřovalo ve II. čtvrtletí 2014 celkem 219 stížností, což je o 98 stížností méně než v I. čtvrtletí 2014, ale o 74 stížností více než ve II. čtvrtletí 2013. V této kategorii se tak oproti předcházejícímu období jedná o pokles o 30,9 %.

Pokud se jedná o přenesení telefonního čísla, došlo ve sledovaném období oproti I. čtvrtletí roku 2014 k nárůstu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti o 9 stížností, na celkový počet 44 stížností (tj. nárůst o 25,7 %).

U stížností spadajících do agendy zákona o ochraně spotřebitele došlo k poklesu počtu podání oproti předcházejícímu období, a to o 23 stížností (tedy o 45,1 %). Téměř polovina těchto stížností byla po prošetření ČTÚ shledána jako nedůvodná.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální, ČTÚ neevidoval ve II. čtvrtletí 2014 žádnou stížnost na služby poskytované v rámci univerzální služby.

### Posledním hlediskem, podle něhož se rozdělují stížnosti, je rozdělení podle poskytovatele služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna.

V následující tabulce jsou zaznamenány pouze stížnosti proti postupu největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, a to s ohledem na jejich převažující podíl jak v počtu uživatelů služeb, tak v počtu stížností. Tato tabulka zohledňuje rovněž dotazy účastníků týkající se jednotlivých poskytovatelů.

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu účastníků/uživatelů uvedené společnosti <sup>1)</sup> (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	LIVE TELECOM	6	0,219	0,3
2.	Air Telecom	34	0,394	1,5
3.	Vodafone	176	0,061	7,9
4.	T-Mobile	198	0,032	8,9
5.	Telefónica	449	0,061	20,3
6.	UPC	54	0,044	2,4

Tabulka č. 1

<sup>1)</sup> Počet všech účastníků/uživatelů k 31. 12. 2013.



Za II. čtvrtletí roku 2014 bylo zaznamenáno celkem 1508 dotazů na služby elektronických komunikací, což je o 237 dotazů méně než v předchozím čtvrtletí. Kromě dotazů směřujících na otázky podmínek podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích, které tvořily celkem 41,5 %, byla jejich převážná část tvořena dotazy na služby elektronických komunikací a spotřebitelskými otázkami. Obdobně jako v předchozích obdobích byla významná část dotazů směřována na problematiku vyúčtování ceny za služby (16,7 %). Stejně jako v případě stížností došlo ke snížení počtu dotazů v kategorii účastnických smluv, které tvořily celkem 17,8 % z celkového počtu přijatých dotazů, přičemž tyto dotazy se týkaly především problematiky ukončování smluv, účtování smluvních pokut při ukončení smlouvy apod. Zvýšený počet dotazů byl zaznamenán na přenositelnost čísel v mobilní síti, a to především v souvislosti s uplatňováním výpovědní doby před samotným zahájením procesu přenesení (2,4 %). U celkového počtu dotazů v oblasti ochrany spotřebitele nedošlo ke změně. Obsahově se však valná většina dotazů týkala nekalých a klamavých obchodních praktik.

Přehled celkového počtu stížností a dotazů za II. čtvrtletí 2014 je uveden v tabulce č. 2 a znázorněn v grafu č. 1. Vývoj počtu stížností na služby elektronických komunikací v meziročním srovnání od období II. čtvrtletí 2013 do II. čtvrtletí 2014 jsou uvedeny

Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů<sup>1)</sup> za II. Q 2014

Předmět	Dotazy	Stížnosti					Stížnosti celkem <sup>6)</sup>	Vyřizeno ve prospěch účastníka / uživatele <sup>11)</sup>	Celkem <sup>12)</sup>
		Způsob vyřízení							
		Poskytnutí informací							
	Postup podle zákona <sup>8)</sup>	Nedošlo k porušení zákona <sup>9)</sup>	Neprůšnost Úradu						
a	b	c	d	e	f	g	h		
1. 1 Služby elektronických komunikací	577	364	129	13		506	954	1083	
2 neřízení služby elektronických komunikací	7	0	1	0		1	7	8	
3 kvalita služby elektronických komunikací	28	9	6	0		15	37	43	
4 účastnické smlouvy	268	159	56	4		219	431	487	
5 nes poskytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	22	20	7	0		27	42	49	
6 aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	1	4	0	0		4	5	5	
7 nesouhlas s vyúčtováním	251	172	59	9		240	432	491	
2. 8 Radiokomunikační služby	4	0	0	0		0	4	4	
3. 9 Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	36	25	19	0		44	61	80	
4. 10 Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	0	2	2	0		4	2	4	
5. 11 Neřízení nebo přeložení telefonní stanice	2	3	0	0		3	5	5	
6. 12 Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	0	2	4	0		6	2	6	
7. 13 Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	5	0	0	0		0	5	5	
8. 14 Přijímání TV signálů v souvislosti s digitalizací vysílání	27	0	0	0		0	27	27	
9. 15 Klamavá reklama	1	0	0	0		0	1	1	
10. 16 Ochrana spotřebitele <sup>4)</sup>	41	11	15	2		28	54	69	
17 dodržování povstivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0		0	0	0	
18 nekalé obchodní praktiky <sup>3)</sup> (§ 4 ZOS)	29	6	6	0		12	35	41	
19 klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	11	2	7	2		11	15	22	
20 agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	1	0	1	0		1	1	2	
21 zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	1	0	0		1	1	1	
22 informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	2	0	0		2	2	2	
23 další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	1	0		1	0	1	
11. 24 Univerzální služba	0	0	0	0		0	0	0	
25 přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě <sup>4)</sup>	0	0	0	0		0	0	0	
26 veřejné telefonní automaty <sup>5)</sup>	0	0	0	0		0	0	0	
27 přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy <sup>6)</sup>	0	0	0	0		0	0	0	
12. 28 Ostatní <sup>7)</sup>	815	53	26	38		117	906	932	
29 telefonní seznamy	9	1	0	0		1	10	10	
30 informační služba o telefonních číslech účastníků	0	1	0	0		1	1	1	
31 služby třetích stran - premium SMS	17	4	7	6		17	27	34	
32 služby třetích stran - audiotextové služby	8	2	0	5		7	15	15	
33 obtěžující a nevyžádaná volání	23	19	3	0		22	42	45	
34 nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	7	2	2	0		4	9	11	
35 komunikační síť, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	24	2	0	3		5	29	29	
36 podnikání v elektronických komunikacích	212	3	3	0		6	215	218	
37 zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	414	0	0	0		0	414	414	
38 pokrytí signálem TV a GSM	14	0	1	0		1	14	15	
39 ochrana osobních údajů	3	1	1	1		3	5	6	
40 různé	84	18	9	23		50	125	134	
<b>CELKEM</b>	<b>1508</b>	<b>460</b>	<b>195</b>	<b>53</b>		<b>708</b>	<b>2021</b>	<b>2216</b>	

Tabulka č. 2 - Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů za II. Q 2014

## LEGENDA

- 1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb. Nejedná se o námítky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.
- 2) Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé obchodní praktiky jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.
- 4) Rozhodnutí čj. 44 813/2009-610/VII. vyř. ze dne 23. června 2009, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu: přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě 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. 466/2006-610/II. vyř. ze dne 13. března 2006, ve znění rozhodnutí čj. 20 583/2008-610/IX. vyř., čj. 63 465/2009-610/IX. vyř. a čj. 100 041/2010-610/VI. vyř., kterým byla uložena povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí služba – služby veřejných telefonních automatů.**

**6) Rozhodnutí čj. ČTÚ-43 632/2011-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2011 ve věci uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 38 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích a v souladu s § 44 a § 45 tohoto zákona 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) Uvede se poskytovatel služby elektronických komunikací a v poznámce poskytovatel obsahu.**

**9) Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.**

**10) Zahrnuje stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).**

**11) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).**

**12) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).**

**13) Uvede se počet stížností v členění podle jednotlivých poskytovatelů služeb elektronických komunikací, na které je stížnost podána. Do záhlaví se v případě potřeby doplní název poskytovatele služeb elektronických komunikací, který není ve výčtu uveden. V případě marginálního poskytovatele služeb elektronických komunikací je možno doplnit označení "Ostatní".**

**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.**

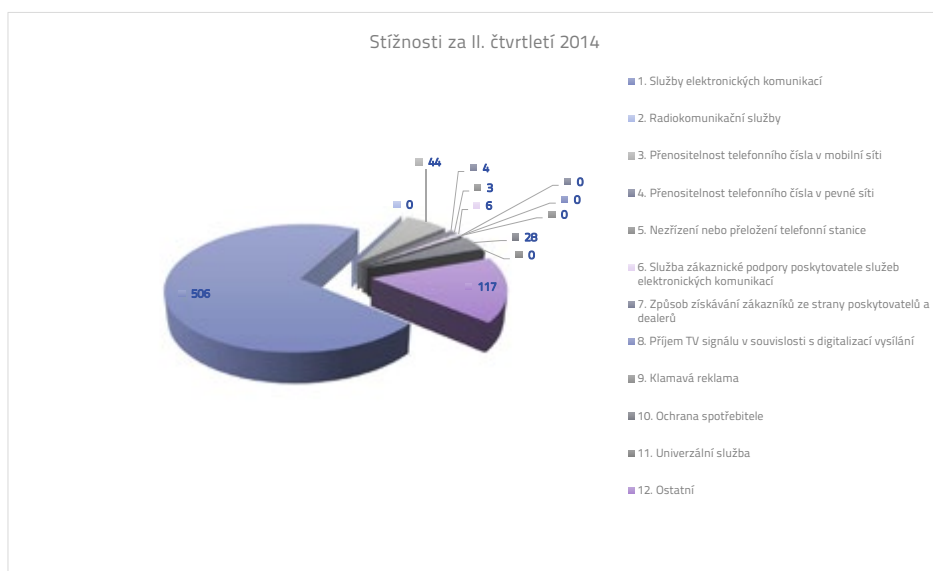
v grafu č. 2. Počet stížností v porovnání se shodnými obdobími minulých let je znázorněn v grafu č. 3. V grafu č. 4 je znázorněno vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v ‰) za II. čtvrtletí 2013 až II. čtvrtletí 2014.

### Závěrečné shrnutí:

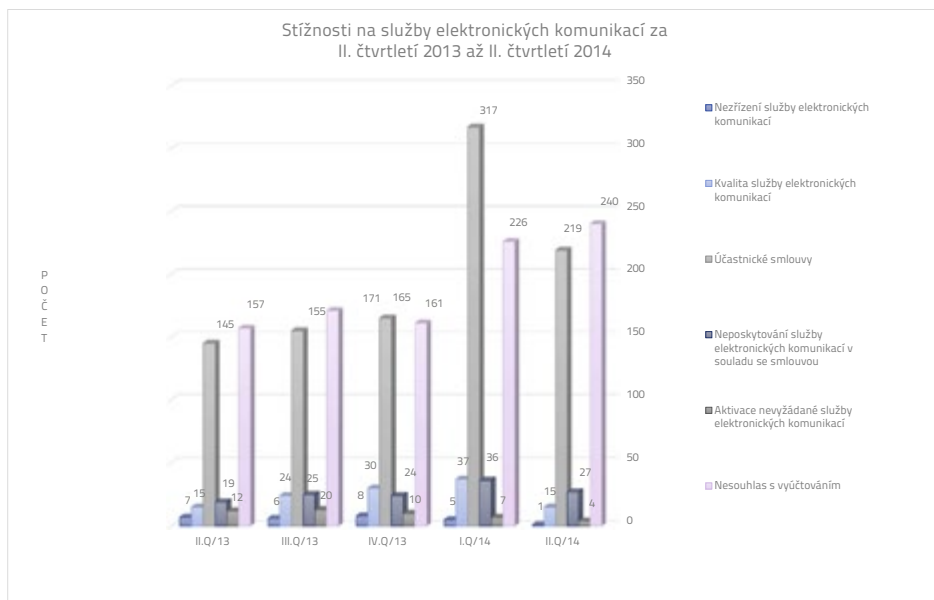
Na základě výše uvedeného statistického vyhodnocení kvantitativních i kvalitativních parametrů stížností ve II. čtvrtletí 2014 lze konstatovat, že se počet stížností a dotazů nijak výrazně neodchýlil od počtu stížností a dotazů v předchozích obdobích. Zdaleka nejčastěji se stížnosti a dotazy týkají náležitostí účastnických smluv či postupu při nesouhlasu s vyúčtováním.

V případě účastnických smluv se úřad čím dál častěji při své činnosti setkává se stížnostmi a dotazy účastníků využívajících služeb virtuálních operátorů. ČTÚ bude i nadále pokračovat v analýze smluvních podmínek poskytovatelů služeb elektronických komunikací, zejména pak virtuálních operátorů, a průběžně prověřovat, zda obsah smluv odpovídá požadavkům zákona o elektronických komunikacích. V souvislosti s účinností ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v EU, s dopadem na ceny roamingu, bude předmětem dalšího zájmu úřadu prověřit, zda všichni poskytovatelé služeb elektronických komunikací, a to včetně virtuálních operátorů, přijali do své smluvní dokumentace změny vyžadované výše uvedeným nařízením.

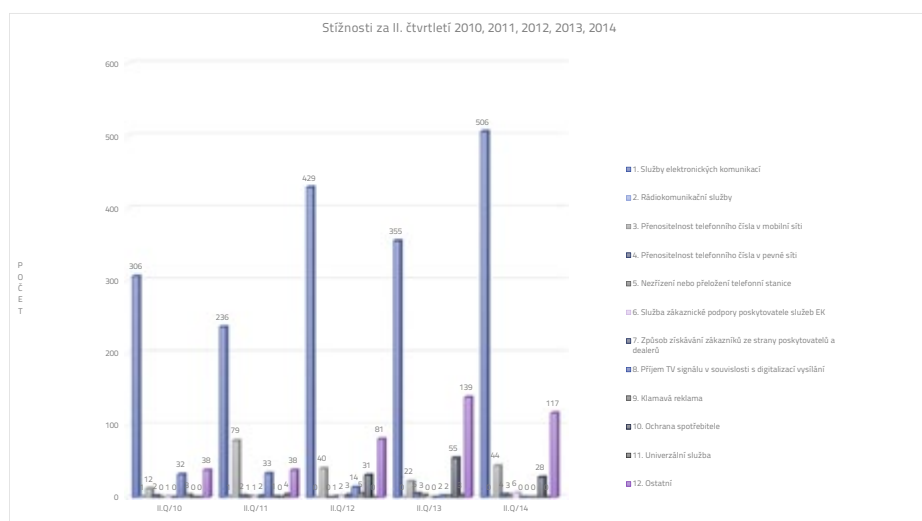
V návaznosti na zvýšený počet stížností a dotazů na přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti, bude zájmem úřadu prozkoumat podmínky a průběh přenosu telefonního čísla od opouštěného poskytovatele k přejímajícímu poskytovateli, a to včetně délky procesu a uplatňování výpovědní lhůty. Úřad v současnosti eviduje zvýšený počet stížností a dotazů týkajících se přenositelnosti telefonního čísla, kdy jedním z poskytovatelů (opouštěným, nebo přejímajícím) je virtuální operátor



Graf č. 1 - Stížnosti za II. čtvrtletí 2014

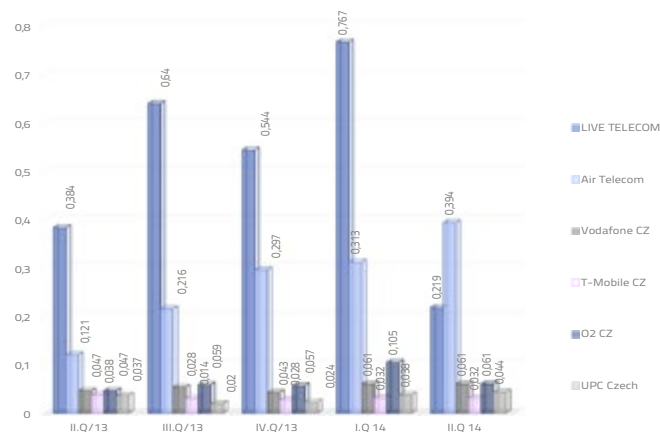


Graf č. 2 - Stížnosti na služby el. komunikací za II.Q 2013 až II.Q 2014



Graf č. 3 - Stížnosti na služby el. komunikací za II.Q 2010 až 2014

Vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v ‰) za II. čtvrtletí 2013 až II. čtvrtletí 2014



Graf č. 4 - Poměr počtu stížností k počtu účastníků operátorů

a i tímto směrem se bude ubírat další kontrolní činnost.

Úřad ve své kontrolní činnosti také zareagoval na zvýšený počet stížností a dotazů především osamělých či starších spotřebitelů na obchodní praktiky uplatňované ze strany obchodních zástupců při podomním prodeji a pomocí místních odborů usiluje o lepší informovanost dotčených spotřebitelů o právech a povinnostech plynoucích ze smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřených při podomním prodeji.

V neposlední řadě se ČTÚ setkává s nezanedbatelným množstvím stížností týkajících se nevyžádaného marketingu, kdy jsou spotřebitelé kontaktováni s marketingovou nabídkou, a to i přesto, že si obdobné nabídky nepřejí a u svého poskytovatele vyjádřili nesouhlas s nabízením marketingu na jejich telefonním čísle. V této souvislosti každou došlou stížnost úřad prošetřuje u příslušného poskytovatele služeb, zároveň však spotřebitele vyznamene o možnosti nevědomky uděleného souhlasu s nabídkou marketingu například uvedením svého telefonního čísla při účasti v různých anketách, soutěžích, při registraci do věrnostního klubu apod.

## Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal celkem **41** stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách, což oproti I. čtvrtletí 2014 představuje nárůst o 86,4%. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby bylo 25 vyřízeno ve prospěch spotřebitele, u 16 nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si spotřebitelé ve II. čtvrtletí 2014 nejčastěji stěžovali na službu dodání poštovních zásilek do 2 kg, kterých bylo celkem 15 a na službu dodání doporučených poštovních zásilek, a to ve 12 případech. V převážné většině těchto případů se jednalo o stížnosti na služby České pošty, s. p.

ČTÚ zaznamenal ve II. čtvrtletí roku 2014 jen 1 dotaz týkající se základních poštovních služeb. Dotaz se týkal služby dodání poštovních zá-

silek do 2 kg. V počtu dotazů v této kategorii došlo oproti předchozímu čtvrtletí k poklesu o 5 dotazů.

Úřad přijal 81 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. dlouhá čekací doba, otevírací doba pošt, dodání poštovních zásilek, vyřizování reklamací apod., což oproti předchozímu představuje nárůst o 52,8 %.

Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena služba dodání poštovních zásilek, a to v 52 případech, což představuje 64,2 % z celkového počtu stížností v této kategorii. Dotazů na jiné než základní poštovní služby bylo ČTÚ zaznamenáno celkem 24, což je oproti předchozímu čtvrtletí pokles o 2 dotazy. I v této agendě je valná většina stížností a dotazů směřována na služby České pošty, s. p.

Sledována je dále i kategorie stížností a dotazů na vybrané nepoštovní služby (CZECH Point, datové schránky, elektronický podpis, služby Poštovní spořitelny a jiné finanční služby), jejichž řešení však nespadá do kompetence ČTÚ a tato podání jsou postupována příslušným orgánům. Za uplynulé čtvrtletí

#### Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za II. čtvrtletí 2014

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Vyřizeno ve prospěch zákazníka	Celkem
		Způsob vyřízení						
		Postup podle zákona	Nedošlo k porušení	Nepříslušnost Úřadu	Stížnosti celkem			
a	b	c	d	e	f	g	h	
<b>1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách</b>								
1 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	1	9	6	0	15	10	16	
2 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	3	1	0	4	3	4	
3 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	1	0	0	1	1	1	
4 služba dodání doporučených zásilek	0	7	5	0	12	7	12	
5 služba dodání cenných zásilek	0	0	1	0	1	0	1	
6 služba bezplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	1	0	0	1	1	1	
7 základní zahraniční poštovní služby	0	4	3	0	7	4	7	
8 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	0	0	0	0	0	
9 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	0	
10 služba odpovědných zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0	0	0	0	
11 služba dodání tiskovinného pytle	0	0	0	0	0	0	0	
<b>CELKEM</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	
<b>2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby *)</b>								
14 dlouhé čekací doby	0	1	0	0	1	1	1	
15 otevírací doba pošt	4	1	0	0	1	5	5	
16 změna ukládací pošty	0	3	2	0	5	3	5	
17 dodání poštovních zásilek	8	37	15	0	52	45	60	
18 vyřizování reklamací	6	11	2	0	13	17	19	
19 porušení poštovního tajemství	3	0	2	0	2	3	5	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	2	4	0	6	2	6	
21 doručování úředních písemností	0	0	0	1	0	1	1	
22 žádosti o informace	3	0	1	0	1	3	4	
<b>CELKEM</b>	<b>24</b>	<b>55</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>81</b>	<b>80</b>	<b>106</b>	
<b>3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby</b>								
24 Czech POINT	0	0	0	0	0	0	0	
25 datové schránky	0	0	0	2	0	2	2	
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	0	
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0	0	0	0	
28 ostatní služby	4	1	2	4	3	9	11	
<b>CELKEM</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	
<b>SOUCET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY</b>	<b>28</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>84</b>	<b>91</b>	<b>119</b>	

Tabulka č. 3 - Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za I.Q 2014

ČTÚ zaznamenal 3 stížnosti v této kategorii. Zbylé stížnosti nebyl ČTÚ příslušný řešit. Ve II. čtvrtletí 2014 se jednalo např. o stížnost na chování zaměstnanců České pošty, dále o stížnost týkající se personálního

zajištění chodu České pošty, s. p. či o stížnost na problémy vyplývající z existence společné domovní schránky v bytovém domě.

Uvedené počty stížností jsou patrné z tabulky č. 3.

#### Měsíční monitorovací zpráva - červenec 2014

© Český telekomunikační úřad, vydává samostatné oddělení komunikace  
 adresa: Sokolovská 219, 190 00 Praha 9,  
 telefon: 224 004 509 • e-mail: tisk@ctu.cz • www.ctu.cz  
 Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha.