



Český telekomunikační úřad

# MĚSÍČNÍ MONITOROVACÍ ZPRÁVA

červenec 2015

## Telegraficky o komunikacích

### OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Z rozhodovací praxe ..... 2
- ♦ Univerzální služba ..... 2
- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací ..... 3
- ♦ Virtuální operátoři ..... 4
- ♦ Ochrana spotřebitele .... 5-6
- ♦ Telekomunikační regulace v EU 7
- ♦ DSA: pokrytí LTE v České republice patří v rámci EU k evropské špičce ..... 8
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za II. čtvrtletí 2015 ..... 9-15

### Nahlásit problémy s příjmem TV signálu lze nově i přes zjednodušený formulář

Český telekomunikační úřad ještě více usnadnil nahlášení potíží s televizním signálem. K těm ve zcela výjimečných případech může docházet v souvislosti se spouštěním sítí LTE. Nově je k dispozici zjednodušený interaktivní PDF formulář, který tak doplňuje dosud existující prostředky pro hlášení rušení televizního signálu.

### Česká republika plánuje návrat do rady ITU

Česká republika za tři roky bude kandidovat do Rady Mezinárodní telekomunikační unie (ITU), v roce 2022 by dokonce mohla pořádat vrcholnou telekomunikační konferenci. Dohodli se na tom v červenci ministr průmyslu a obchodu Jan Mládek, premiér Bohuslav Sobotka a generální tajemník ITU Houlin Zhao.

### ČTÚ zkoumá postup operátorů po vyčerpání datového balíčku

Na změnu uplatňování pravidel pro používání datových tarifů společností T-Mobile a O2 se ČTÚ zaměřil v rámci kontrolní činnosti. Úřad vzhledem k množství se stížnostem spotřebitelů prošetřuje, zda se tímto postupem operátoři nedopouštějí agresivní obchodní praktiky (viz příloha na [str. 14](#)).



### Z rozhodovací praxe soudní:

## Milionová pokuta UPC za nesplnění informační povinnosti platí

**Městský soud v Praze v řízení sp. zn. 5A 78/2013 zamítl žalobu společnosti UPC proti pravomocnému rozhodnutí předsedy Rady ČTÚ, jímž byla potvrzena pokuta jeden milion korun za nesplnění informační povinnosti podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích. UPC v květnu 2012 zvýšilo cenu za používání modemu, začalo požadovat platbu za využití set-top-boxu a dále zdražilo měsíční cenu za poskytování internetu, aniž by účastníky informovalo o jejich právu ukončit smlouvu bez sankce ke dni nabytí účinnosti této změny.**

Operátor se v žalobě bránil argumentací, že nejde o zhoršení postavení účastníka, pokud ten (při zachování poměru cena/výkon) dostává několi-krát vyšší rychlost připojení za mnohem nižší cenu. Podle rozsudku tato argumentace neobstojí. Nelze totiž automaticky předpokládat, že všichni zákazníci preferují rychlost připojení nad jeho cenou, a tedy obhajovat jednostranné zvýšení ceny s poukazem na případný nárůst rychlosti.

Produkt UPC Fiber Power 10 byl změněn na UPC Fiber Power 30 s tím, že spolu se zvýšením rychlosti připojení se zvýšila i jeho měsíční cena ze 445 Kč na 499 Kč. U produktu UPC Fiber Power 120 se zvýšila pouze jeho měsíční cena, a to ze 749 na 799 korun. Soud uzavřel, že tyto změny smluvních podmínek – podstatných náležitostí smlouvy (tj. zejména zvýšení ceny), prokazatelně vedou ke zhoršení postavení

účastníků. V takovém případě bylo UPC povinno nejméně 1 měsíc před účinností těchto změn mimo jiné informovat účastníky o jejich právu bez sankce ukončit smlouvu, což ale neučinilo.

Přiměřená je podle soudu rovněž výše pokuty. Za spáchání předmětného správního deliktu bylo podle zákona možno uložit pokutu do výše 10 mil. Kč. Pokud ČTÚ uložil UPC pokutu ve výši milion korun, jednal v mezích zákona. Při stanovení výše ukládané pokuty byla zohledněna zejména závažnost deliktu, délka trvání protiprávního jednání a počet účastníků dotčených jednostrannou změnou smluvních podmínek ze strany operátora.

Z rozhodovací praxe ČTÚ:



## Pošta neunesla důkazní břemeno, že zanechala výzvu k vyzvednutí zásilky

**Pokud adresát zásilky tvrdí, že mu po neúspěšném pokusu o doručení nebyla zanechána ve schránce výzva k vyzvednutí uložené zásilky, je na poště, aby prokázala opak, neboť tzv. negativní tvrzení se zásadně neprokazují. Účastník řízení nese odpovědnost za to, že v řízení nebyla prokázána jeho tvrzení. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby.**

ČTÚ v námitkovém řízení posuzoval oprávněnost reklamace vad při doručování doporučené listovní zásilky s dodejkou a do vlastních rukou jen adresátovi (obálka s červeným pruhem). Adresátka zásilky neúspěšně reklamovala skutečnost, že jí Česká pošta v březnu loňského roku nezanechala ve schránce výzvu k vyzvednutí předmětné zásilky. Pošta reklamaci neuznala, neboť podle ní byly do schránky vhozeny dvě výzvy (první a opakovaná) a po marném uplynutí úložní doby pošta vrátila nevyzvednutou zásilku zpět odesílateli.

ČTÚ při místním šetření v místě podnikání adresátky ověřil, že schránka je řádně označena. Dále předvolal k podání svědecké výpovědi doručovatelku, která vypověděla, že ostatním firmám sídlícím v místě dodání se nestalo, že by neobdržely výzvy k vyzvednutí zásilek. Přitom ale uvedla, že si již nepamatuje, jak s předmět-

nou zásilkou zacházela při doručování. Výpověď doručovatelky by přitom za podpory dalších nepřímých důkazů v daném řízení byla jediným důkazem, že k vhození předmětné výzvy do poštovní schránky adresáta skutečně došlo.

V tzv. důkazní nouzi musí správný orgán rozhodnout v neprospěch toho účastníka, v jehož zájmu bylo podle hmotného práva prokázat tvrzenou skutečnost. Jelikož adresátka uvedla negativní skutečnost (neobdržení výzvy k vyzvednutí), byla v tomto sporném řízení použita negativní teorie důkazní, která v důsledku přenáší důkazní břemeno na protistranu. Pošta neprokázala, že by výzvu, a to ani opakovanou, do schránky dodala, jelikož není vyloučeno, že výzva k vyzvednutí zásilky mohla být vložena do jiné domovní schránky, popř. mohla být ztracena při pochůzce.

## Sběr dat: Formuláře za 1. pololetí 2015

Dne 1. července byly na portálu [Elektronického sběru dat](#) podnikatelům zpřístupněny formuláře P151 a M151 určené pro sběr dat za první pololetí roku 2015. Celkem bylo přiděleno 5281 formulářů obou typů. Aktuální sběr dat se dotkne 2422 podnikatelů v elektronických komunikacích. Po revizi informačních požadavků se přistoupilo k drobným obsahovým změnám ve formulářích a ve srovnání s pololetním sběrem v roce 2014 tak mírně klesl počet sledovaných ukazatelů.

## Veřejná konzultace k PVRS PV-P/1

ČTÚ na diskusním místě zveřejnil dne 23. července návrh opatření obecné povahy, části plánu využití rádiového spektra č. PV-P/1/XX.2015-Y pro kmítotčtové pásmo 146 – 174 MHz. Připomínky k návrhu je možné uplatnit do 30 dnů od zveřejnění.

7 / 2015

## Univerzální služba

### Veřejné telefonní automaty

Dne 3. července zveřejnil úřad [výzvu k uplatnění připomínek](#) k návrhu změny rozhodnutí o uložení povinnosti poskytovat službu veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě.

Správný orgán proto sestavil dle kritérií stanovených rozhodnutím [se-](#)

[znam VTA](#), který tvoří nedílnou součást tohoto rozhodnutí a jehož účinnost je stanovena na 1. ledna 2016.

### Čisté náklady

Společnost O2 předložila ČTÚ žádost o úhradu čistých nákladů na poskytování dílčích služeb univerzální služby za rok 2014 ve výši 48 244 872,19 Kč. Dále požádala o úhradu ztráty z poskytování

zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby osobám zdravotně postiženým za stejné období ve výši 89 451 239,97 Kč. Úřad 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.

# O<sub>2</sub>

Od 1. července nelze v rámci služby digitální televize O2 TV nově aktivovat tarify O2 TV M Light a O2 TV Flexi, včetně doplňkové programové nabídky k tarifu O2 TV Flexi. Účastníci, kteří si v období od 1. července do konce roku 2015 aktivují doplňkový balíček Kino k tarifu O2 TV M nebo O2 TV L, zaplatí za jeho využívání zvýhodněnou cenu 200 Kč/měsíc, oproti standardní ceně 250 Kč/měsíc.

Účastníci, kteří využívají balíček Kino, Kino plus, tarif O2 TV XL a tarif O2 TV Komfort s nabídkou O2 TV Kino, mohou do konce letošního roku v rámci své měsíční platby za službu digitální televize O2 TV využít službu HBO GO. Služba HBO GO umožňuje přístup k vysílání televizního programu HBO a přístup na vyžádání k filmům a seriálům z produkce HBO na elektronickém zařízení (PC, notebook, tablet, smartphone). Službu HBO GO je možné využívat až na čtyřech elektronických zařízeních. Na všech elektronických zařízeních je možné sledovat maximálně dva různé televizní programy<sup>1</sup>.

Účastníci, kteří si v období od 1. července do konce roku 2015 nově zřídí v rámci Speciální nabídky – tarify O2 TV M, L a XL samostatně za zvýhodněnou cenu digitální televizi O2 TV bez internetového připojení s tarifem M, L, XL s ročním závazkem využívání služby, získají bonus ve formě cenového zvýhodnění. Za využívání tarifu O2 TV M zaplatí účastník po dobu trvání speciální nabídky 399 Kč/měsíc, za využívání tarifu O2 TV L 499 Kč/měsíc

<sup>1</sup> Účastníci mohou současně užívat službu digitální televize prostřednictvím set-top-boxu a sledovat na televizoru jiný televizní program.

a za využívání tarifu O2 TV XL 849 Kč/měsíc. Zvýhodněná cena u každého z tarifů je oproti standardní měsíční ceně o 100 Kč nižší. Do měsíční ceny je u všech uvedených tarifů zahrnuto využívání doplňkové služby O2 TV Go. Účastník si při zřízení služby může zakoupit xDSL WiFi modem za cenu 1 Kč.

# vodafone

Společnost Vodafone počátkem července upravila podmínky využívání roamingu u tarifu Red LTE Premium. Tarif původně nabízel volný objem dat v zóně 1<sup>2</sup> s datovým limitem 300 MB a 600 volných minut volání v zahraničí. Nově nyní stávající i noví zákazníci obdrží v rámci tarifu Red LTE Premium tzv. neomezené volání a SMS<sup>3</sup> v zahraničí po dobu pěti vybraných dní a volný objem dat v zahraničí s denním datovým limitem 100 MB na 24 hodin po dobu pěti vybraných dní. Po vyčerpání volných balíčků (jednotek) Vodafone nabízí možnost dokoupení doplňkového balíčku Roaming na den za 69 Kč/den.

# airtelecom

Společnost Air Telecom upravila dne 15. července podmínky tarifů u bezdrátové pevné linky. V případě tarifu Pevná Mini za 199 Kč/měsíc zákazník obdrží tzv. neomezené volání a SMS<sup>4</sup> v síti U:fon a 50 vol-

<sup>2</sup> Zóna 1 - země EU a další vybrané země – viz [ceník](#).

<sup>3</sup> Společnost Vodafone u neomezených tarifů nemá stanovený žádný limit pro počet provolaných minut a odeslaných SMS. Operátor si však vyhrazuje právo služby omezit v případě podezření na zneužívání neomezeného volání a odesílání SMS.

<sup>4</sup> V případě neomezeného volání a SMS v síti U:fon si společnost Air Telecom vyhrazuje právo omezit nebo přerušit zákazníkovi poskytování služeb, pokud dojde k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše vyúčtování.

ných minut a SMS do ostatních pevných a mobilních sítí v rámci ČR. Volání a SMS nad rámec volných minut stojí 1,50 Kč/minutu/SMS. U tarifu Pevná Standard za 279 Kč/měsíc obdrží zákazník tzv. neomezené volání a SMS v síti U:fon a 150 volných minut a SMS do ostatních pevných a mobilních sítí v rámci ČR. Volání a SMS nad rámec volných minut stojí 1,50 Kč/minutu/SMS. V případě tarifu Pevná neomezenka za 389 Kč/měsíc zákazník získá tzv. neomezené volání a SMS v síti U:fon a tzv. neomezené volání do ostatních pevných sítí. Za hovor do mobilních sítí a za jednu SMS zákazník zaplatí 1,90 Kč/minutu/SMS. V případě tarifu Pevná po Evropě za 599 Kč/měsíc zákazník získá tzv. neomezené volání do všech pevných a mobilních sítí v rámci ČR<sup>5</sup>, tzv. neomezené SMS v síti U:fon, 600 volných minut do pevných sítí v mezinárodní zóně 0 a 1<sup>6</sup>. Za jednu SMS do ostatních sítí v rámci ČR zákazník zaplatí 1,50 Kč/SMS.

Společnost Air Telecom v průběhu měsíce července snížila o 2,15 Kč cenu za jednu minutu volání na speciální linky – info služby s předvolbami 12, 13, 14, na cenu 4,99 Kč/minutu (původně 7,14 Kč/minutu), a o 31 haléřů snížila cenu za jednu minutu volání do neveřejných sítí s předvolbami 95, 972, 973, 974, na cenu 1,99 Kč/minutu (původně 2,30 Kč/minutu). Při volání na tyto speciální linky se po první provolané minutě účtuje po sekundách.

<sup>5</sup> V případě neomezeného volání do ostatních sítí v rámci ČR si společnost Air Telecom vyhrazuje právo omezit nebo přerušit zákazníkovi poskytování služeb v případě, kdy zákazník v daném zúčtovacím období dosáhne limitu 2 000 minut.

<sup>6</sup> Zóna 0 a zóna 1 - vybrané země – viz [ceník](#).

# Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

<p><b>GoMobil</b> změny v <a href="#">ceníku</a> mobilních služeb společnost: TERMS a.s. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. července nabízí mobilní virtuální operátor GoMobil k tarifu mobilních služeb s názvem V SÍTI ZDARMA datový balíček s limitem 1 GB za cenu 255 Kč/měsíc. Tento datový balíček nahradil dříve nabízený balíček s datovým limitem 1,2 GB/měsíc<sup>1</sup>. Od stejného data operátor snížil cenu příchozího roamingového hovoru v zóně 1<sup>2</sup> na úroveň 1,50 Kč/minutu (původně 1,65 Kč/minutu) a cenu za 1 MB přenesených dat na úroveň 2,50 Kč/MB (původně 3,50 Kč/MB). Operátor rovněž zařadil do své nabídky nový roamingový datový balíček s limitem 100 MB za cenu 180Kč/30 dní<sup>3</sup>, který zákazník může po jeho aktivaci využít kdekoli v rámci zóny 1.</p>
<p><b>PODA</b> nové <a href="#">tarify</a> mobilních služeb společnost: PODA a.s. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>Dne 1. července zveřejnil mobilní virtuální operátor společnosti PODA a.s. ve svém ceníku nabídku nových tarifů mobilních služeb. Konkrétně se jedná o tarify s názvy Mobil základ Plus, Mobil volně Plus a Mobil volně 100 Plus.</p>
<p><b>Relax Mobil / Šlágr Mobil</b> změna <a href="#">cen</a> roamingových služeb společnost: Relax Mobil s.r.o. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. července mobilní virtuální operátoři Relax Mobil a Šlágr Mobil zlevnili příchozí roamingový hovor v zóně 1 na úroveň 1,50 Kč/minutu (původně 1,65 Kč/minutu) a cenu za 1 MB přenesených dat na úroveň 2,50 Kč/MB (původně 3,50 Kč/MB).</p>
<p><b>StarTEL</b> změna <a href="#">cen</a> roamingových služeb společnost: STARNET Telekomunikace, s.r.o. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. července mobilní virtuální operátor StarTEL zlevnil příchozí roamingový hovor v zóně 1 na 1,50 Kč/minutu (původně 1,65 Kč/minutu) a cenu za 1 MB přenesených dat na úroveň 2,50 Kč/MB (původně 3,50 Kč/MB).</p>
<p><b>fayn</b> krátkodobá marketingová <a href="#">nabídka</a> společnost: FAYN Telecommunications s.r.o. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>V období od 7. července do 31. prosince 2015<sup>4</sup> nabízí mobilní virtuální operátor fayn slevu ve výši 50 % na vybrané tarify nabízených mobilních služeb. Jedná se o tarify fayn MEDIUM, fayn TOP a fayn ULTRA. Zvýhodněná nabídka platí pro všechny nové zákazníky, kteří si uvedené tarify aktivují do 31. srpna. Stávající zákazníci mohou této nabídce využít prostřednictvím přidávání dalších nových služeb (tarifů fayn MEDIUM, fayn TOP a fayn ULTRA) na své již existující účty.</p>

1 Doplnkový balíček s datovým limitem 1,2 GB je možné aktivovat pouze k tarifům START a NA MÍRU.

2 Země EU a EHP.

3 Po vypršení platnosti nebo vyčerpání balíčku je další datový přenos v zahraničí zablokován, aby nedocházelo k čerpání dat účtovaných jednotkově bez vědomí zákazníka.

4 Od 1. ledna 2016 bude zákazníkům účtována běžná cena tarifu. Smlouva s operátorem je uzavírána na dobu neurčitou, tzn. bez závazku.

# ČTÚ v červenci zkontroloval...

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SR	Počet vyd. rozh.	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkově	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	7								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	20								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	5		0	0				0	0
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	27	12	14	11				11	173000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přizpůsobení prostředků	0	0	0	0				0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací	3	0	0	0				0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)	24	12	14	11				11	173000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	368	2	11	15				15	225000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání	4		3	7				7	173000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů	5	1	7	7				7	47000
c) zjišťování zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	359	1	1	1				1	5000
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	0	0	0	0				0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání	0	0	0	0				0	0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání	0	0	0	0				0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0	0	7605	21336	5431	12223			
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu	0	0	2	3	1	0			
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby	0	0	16	38	17	7			
ba) přístup ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)	0	0	0	0	0	0			
bab) přístup k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)	0	0	0	0	0	0			
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)	0	0	7581	21289	5412	12215			
d) ostatní	0	0	6	6	1	1			
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK								1	2000
9. Ostatní	15	2	43	27				23	266000
CELKEM	410	16	7674	21390	5431	12223		50	666000

<sup>\*) Celkový počet vydaných rozhodnutí zahrnuje i případy ukončení správního řízení usnesením, tj. případy umrtí účastníka, zániku firmy, přeřazení řízení ze zákona (konkurz), nepřisloucnosti rozhodovat apod.</sup>

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

**...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů** – ČTÚ provedl pět kontrol využívání rádiových kmitočtů letadlovými stanicemi. V jednom případě vydal výzvu k odstranění zjištěných nedostatků při kontrole VKV FM vysílače.

**...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 19 kontrol. V 12 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy, které řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků,

a ve věci zahájil nebo zahájí správní řízení.

**...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění** – úřad provedl celkem čtyři kontroly zaměřené na subjekty využívající kmitočty bez oprávnění nebo po skončení jeho platnosti. Ve všech případech zjistil využívání kmitočtů celkem 8 zařízeními mimo pásma stanovená ve všeobecném oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12. Ve věci úřad zahájil správní řízení.

**...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb** – ČTÚ provedl celkem 359 místních šetření a ukončil 332 případů rušení DVB-T příjmu včetně rušení STA, 8 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, 7 případů rušení veřejných mobilních sítí GSM

a UMTS a 2 případy rušení zařízení krátkého dosahu. Jako zdroje rušení identifikoval 148 základnových stanic LTE provozovaných v pásmu 800 MHz (viz následující odstavec), 2 opakovače GSM a 2 aktivní televizní antény.

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

– k 31. červenci bylo ve zkušebním provozu 1224 základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz, v trvalém provozu pak 4154 BTS. V červenci bylo přijato 480 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize (včetně STA) a BTS LTE v pásmu 800 MHz jako zdroj rušení DVB-T zjistil ve 146 případech, v jednom případě rušil LTE terminál. ČTÚ ukončil šetření 332 případů.

## ...proces migrace zákazníků mezi poskytovateli služby xDSL

– 15. července zahájil úřad u O2 kontrolu týkající se procesu migrace zákazníků mezi poskytovateli služby xDSL. Kontrola na vybraných 15 značkových prodejnách O2 v rámci celé České republiky a v sídle společnosti se týkala zejména vydávání příslušných identifikátorů podle všeobecného oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací a formy jejich předávání účastníkům, délky doby migrace služby xDSL od společnosti O2 k jiným poskytovatelům této služby a případných omezení týkajících se této služby a služeb současně poskytovaných na stejném účastnickém vedení. Kontrolu ČTÚ dokončí do konce srpna 2015.

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

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	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	9		0	0	0				0	0	0
5. Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS	9	9	0	0	0				0	0	0
6. Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012	0	0	0	0	0				0	0	0
5. 7. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0	0	3	0	1	0	0	1	0	0	2
6. 8. Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. 9. Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS				0	0				0	0	0
8. 10. Ostatní	0	0	5	3	3				3	8000	5
11. správní řízení o správním deliktu dle § 37a odst. 1 písm. a) ZPS	0	0	1	0	1				1	5000	0
12. správní řízení o správním deliktu dle § 37 a odst. 2 písm. e) ZPS	0	0	1	2	2				2	3000	0
13. správní řízení o správním deliktu dle § 37a odst. 2 písm. f) ZPS	0	0	1	0	0				0	0	1
14. správní řízení o správním deliktu dle § 37a odst. 3 písm. a) ZPS	0	0	2	1	0				0	0	3
CELKEM	9		0	8	3	4	0	1	3	8000	7



### Poštovní služby

V červenci ČTÚ provedl celkem devět místních šetření prověřujících, zda jsou v zákonné lhůtě nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změny poštovních podmínek zveřejněné informace o změně poštovních podmínek, a to na každé provozovně, a taktéž způsobem umožňujícím dálkový přístup. Provedená šetření neprokázala v tomto ohledu žádné pochybení.

### Legislativní změny

Dne 24. července bylo v částce 74 Sbírkky zákonů uveřejněno nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb. Tímto nařízením vláda na základě zmocnění podle § 3 odst. 2 písm. a) zákona o poštovních službách (zákon č. 29/2000 Sb.) stanovila jako minimální počet provozoven pro poskytování základních služeb 3 200 provozoven. ČTÚ přitom navrhol zachovat dosavadní rozsah minimálního počtu poboček odvozený od vyhlášky č. 464/2012 Sb. v počtu 2100 provozoven. **Rozsah základních služeb** je vymezen v § 3 zákona o poštovních službách.

Toto nařízení vlády nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2016.

#### V průběhu července 2015

- ČTÚ zahájil **7 605** správních řízení, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci peněžitého plnění a návrhu 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 **21 336** rozhodnutí ve věci,
- z toho **21 289** rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

ČTÚ zaznamenal zvýšený počet stížností, jejichž předmětem je podezření z diskriminačního jednání ze strany poskytovatelů služeb elektronických komunikací vůči žadatelům o uzavření smlouvy, kteří jsou cizími státními příslušníky. V rámci tuzemské legislativy garantuje právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace ve věcech přístupu ke zboží a službám antidiskriminační zákon, jakož i speciálně § 6 zákona o ochraně spotřebitele, dle něž prodávající nesmí při prodeji výrobků a poskytování služeb žádným způsobem spotřebitele diskriminovat. Dle judikatury lze zmíněné ustanovení vykládat rovněž jako zákaz diskriminace z důvodu státní příslušnosti. Podezření na nerovné zacházení zakládá především nastolení odlišných požadavků, které jsou tito žadatelé nuceni splnit, chtějí-li uzavřít smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací. S ohledem na variabilitu možných požadavků lze příkladem zmínit jistinu, tj. formu zajištění povinností plynoucích ze smlouvy, jejímž složením poskytovatelé mimo jiné podmiňují uzavření této smlouvy. K dané otázce ČTÚ zdůrazňuje, že zmíněný přístup nelze bez patřičného kontextu automaticky hodnotit jako diskriminační ujednání znevýhodňující zahraniční subjekty. V rámci přístupu ke službám v oblasti elektronických komunikací je totiž zapotřebí respektovat smysl podnikatelské činnosti poskytovatelů telekomunikačních služeb, která primárně směřuje k dosažení

zisku. U žadatelů, kteří mají trvalý pobyt mimo území České republiky, lze vnímat zvýšené riziko obtížnějšího vymáhání pohledávek, které se poskytovatelé zmíněnými nástroji snaží eliminovat. Předpokládá se ovšem řádné uvedení požadavků kladených na zahraniční subjekty v obchodních podmínkách daného poskytovatele. Vyžadují-li poskytovatelé splnění neodůvodněných požadavků, s nimiž nemá žadatel možnost seznámit se předem či odmítají-li dokonce uzavřít smlouvu, a to bez relevantních podkladů, pak lze takovýto přístup hodnotit jako znevýhodňující, přičemž **ČTÚ apeluje na žadatele s touto zkušeností, aby jej informovali o popsanych praktikách. ČTÚ pečlivě prošetřuje veškeré podněty poukazující na možné naplnění skutkové podstaty diskriminačního jednání ze strany poskytovatelů služeb elektronických komunikací.**

### Správa rádiového spektra

V návaznosti na nově vydaná individuální oprávnění pro vysílače některých vysílacích sítí pro šíření DVB-T byly v červenci provedeny nové výpočty **rozsahu pokrytí** obyvatel České republiky digitálním TV signálem. Aktualizovány byly výsledky výpočtů pro regionální vysílací síť 8, regionální vysílací síť 1 a nově regionální vysílací síť 16 a 17.

#### Aktualizace výpočtu pokrytí

Na základě vydaného individuálního oprávnění pro experimentální vysílání byl 6. srpna 2015 zahájen provoz vysílače Praha město 12C pro šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání ve standardu T-DAB+ s vyzářeným výkonem 20 kW. V rámci tohoto experimentálního vysílání jsou šířeny programy provozovatele vysílání ze zákona – Českého rozhlasu.

30. června skončilo lotyšské předsednictví v Radě EU. Ve své [zprávě o výsledcích](#) předsednictví oznámilo dosažení kompromisu mezi členskými státy a Evropským parlamentem v otázce síťové neutrality a zrušení příplatků za používání mobilních telefonů v zahraničí (mezinárodní roaming). Podle vyjednané dohody má dojít k významnému snížení cen již od 30. dubna 2016 a k úplnému odstranění roamingových příplatků od 15. června 2017.

Od 1. července do 31. prosince 2015 se předsednictví v Radě EU ujalo [Lucembursko](#). Úkolem předsednictví je zajistit na úrovni Rady EU pokrok v práci na právních předpisech EU a současně kontinuitu programu EU a spolupráce mezi členskými státy.

[Program a priority](#) lucemburského předsednictví je možné zahrnout do sedmi hlavních bodů:

- stimulace investic na podporu růstu a zaměstnanosti,
- prohloubení sociálního rozměru Evropské unie,
- vyrovnání se s migrací včetně otázek svobody, práva a bezpečnosti,
- oživení jednotného trhu s důrazem na jeho digitální rozměr,
- zasazení evropské konkurenceschopnosti do světového a transparentního rámce,
- podpora udržitelného rozvoje a
- posílení přítomnosti Evropské unie v celosvětovém kontextu.

Evropská komise dne 6. července 2015 vyhlásila [veřejnou konzultaci o směrnici 2010/13/EU o audiovizuálních mediálních službách](#), aby si v rámci programu pro účelnost a účinnost právních předpisů REFIT ověřila, které části uvedené směrnice v současné době svému účelu vyhovují, a aby shromáždila podklady a odborná stanoviska o budoucnosti politiky

mediálních služeb v podobě posouzení dopadů. Konzultace je určena pro vnitrostátní regulační orgány, provozovatele vysílání, producenty, poskytovatele obsahu telekomunikačních služeb, organizace občanské společnosti, akademickou obec a občany.

Dne 10. července 2015 bylo v Úředním věstníku Evropské unie

zveřejněno [Sdělení Komise v rámci provádění směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/5/ES ze dne 9. března 1999 o rádiových zařízeních a telekomunikačních koncových zařízeních a vzájemném uznávání jejich shody](#), které vstoupilo v platnost dnem vyhlášení v Úředním věstníku EU.

### Informace z pracovních skupin

Ve dnech 20. až 21. července se v Ženevě uskutečnilo plenární zasedání Studijní skupiny ITU-R SG5 pro pozemní, letecké a námořní služby. Skupina mimo jiné projednala dokumenty k dalšímu rozvoji mobilních komunikací IMT, včetně systémů 5G označovaných IMT-2020, a projednány byly i rezoluce ITU-R k procesní přípravě záležitostí týkajících se IMT. Jednání nedosáhlo shody na návrhu nového Doporučení ITU-R k vyzářovacím charakteristikám uživatelských terminálů v pásmu 700 MHz, které je součástí řešení pásma 700 MHz v rámci bodu 1.2 agendy WRC-15. Kompromis nebyl dosažen ani v případě návrhu revize Doporučení ITU-R M.1036 s kanálovým uspořádáním systémů IMT, které bylo rozšířeno nově o uspořádání pásma 700 MHz. Tyto dokumenty byly postoupeny k projednání na Radiokomunikační shromáždění RA-15 (Radio Assembly), které předchází konferenci WRC.

Dne 24. července se v ženevském sídle ITU uskutečnilo plenární zasedání Studijní skupiny ITU-R SG6 (broadcasting), která projednala dokumenty k harmonizaci v oblasti televizních, rozhlasových a obecně multimediálních systémů, včetně dokumentů ke sdílení systémů IMT a televizního vysílání v pásmu UHF, které souvisejí s agendou konference WRC-15.

Ve dnech 21. až 24. července se na Sicílii uskutečnilo 8. zasedání projektového týmu CPG PTA k přípravě na Světovou radiokomunikační konferenci (WRC-15). Cílem jednání bylo projednat návrhy CEPT zpráv a společné evropské návrhy k bodům programu WRC-15 (ECPs). Hlavní pozornost byla zaměřena na bod programu AI 10 (Návrh bodů programu Světové radiokomunikační konference v roce 2019). V rámci úvodního projednání návrhu bodů programu konference v roce 2019 zůstala otevřena otázka kmitočtových pásem nad 6 GHz, která by se měla stát předmětem studií sdílení a kompatibility pro systémy IMT 5G. V diskusi převládá názor podporovaný ČR redukovat počet navrhovaných pásem.

„Ve dnech 13. a 14. července se v Bruselu uskutečnilo 52. zasedání Výboru pro rádiové spektrum (RSC). Výbor projednal stav implementace rozhodnutí 2013/654/EU aktualizujícího podmínky pro mobilní komunikace na palubách letadel (MCA) a rozhodnutí 2010/166/EU aktualizujícího podmínky pro mobilní komunikace na palubách lodí (MCV); pracovní návrhy rozhodnutí k harmonizaci nepárových úseků pásma 2 GHz a k harmonizaci pásma 2,3 GHz, zprávy ECC a ETSI. Zasedání doporučilo přijetí mandátu CEPT k provedení studií technických podmínek sdílení pásma 2,7–2,9 GHz zařízeními PMSE - bezdrátovými kamerami“.

## Digital Agenda Scoreboard: pokrytí LTE v České republice patří v rámci EU k evropské špičce

Evropská komise DG CNECT<sup>1</sup> „Digital Agenda – Scoreboard“ zveřejnila studii mezinárodního srovnání v letech 2013 a 2014, která zobrazuje pokrytí domácností mobilním signálem LTE v zemích Evropské unie a širokopásmové pokrytí NGA<sup>2</sup>. Podle agentury IHS<sup>3</sup>, která pro Evropskou komisi porovnávala pokrytí LTE ve všech členských státech Evropské unie, se dostala Česká republika za minulý rok na jednu z předních příček. Zatímco v roce 2013 bylo vysokorychlostní mobilní pokrytí dostupné jen pro 12 % domácností, na konci roku 2014 už to bylo téměř pro 92 % domácností. Evropský průměr se pohyboval pod 80 %.

1 Generální ředitelství pro komunikační sítě, obsah a technologie (Directorate General for Communications Networks, Content & Technology).

2 Next Generation Access

3 IHS - The Source for Critical Information and Insight.

Ve studii se uvádí, že u členských států EU došlo k výraznému zlepšení pokrytí LTE a vysokorychlostního připojení. Na konci loňského roku dosahovalo nejlepších výsledků Holandsko s téměř 100 % LTE pokrytím domácností, jen těsně za ním zůstalo Švédsko a Dánsko. Sítě 4G se začaly v roce 2014 budovat také na Maltě a v Bulharsku, kde pokrytí LTE dosáhlo 60 %, respektive 37 %. Slovensko za evropským průměrem zaostává. Patří mu třetí příčka od konce s 52 %. Za ním je Bulharsko a Kypr, který 4G síť zatím vůbec nemá.

Ze souhrnné zprávy agentury IHS vyplývají následující závěry:

- Na konci roku 2014 bylo LTE mobilní vysokorychlostní připojení (4G) dostupné téměř v 8 z 10 domácností (79,4 %) členských států EU. Došlo k 20 % zvýšení ve srovnání s rokem 2013. Jde o nejrychleji rostoucí technologii ze všech sledovaných.

- Next Generation Access (NGA) pokrytí bylo dosaženo v 68,1 % domácností v EU, takže širokopásmové služby byly k dispozici o 15,5 miliónu domácností více než roce 2013.

- Pevné vysokorychlostní pokrytí (fixní broadband) zůstalo stejné jako v roce 2013 na úrovni 97 %, což ukazuje na zpomalení průběhu výstavby, kdy se členské státy spíše zaměřovaly na rozšiřování NGA technologií a mobilních technologií.

- Fixní broadband ve venkovských oblastech s pokrytím 89,6 % zůstal také na úrovni roku 2013, ale dostupnost technologie NGA ve venkovských oblastech se zvýšila na 25,1 % na konci roku 2014 (původně 18,1 % v roce 2013).

V roce 2014 se čeští mobilní operátoři zaměřili na rozsáhlé investice

do budování sítí 4G LTE<sup>4</sup>. Níže zobrazená tabulka 1 ukazuje pokrytí LTE podle síťových telekomunikačních operátorů pro území celé ČR.

Operátor	Pokrytí území	Pokrytí obyvatel
O2 Czech Republic	82,00%	95,20%
T-Mobile Czech Republic	81,60%	94,60%
Vodafone Czech Republic	82,80%	96,50%
Průměrné pokrytí ČR	82,13%	<b>95,43%</b>

Tabulka č. 1: Pokrytí LTE v ČR podle jednotlivých operátorů zdroj: data ČTÚ, červenec 2015 (tabulka pokrytí)

V loňském roce 2014 se České republice podařilo, po rekordním nárůstu pokrytí LTE, zařadit v rámci zemí evropské osmadvacátky na osmé místo za Finskem a Německem. Žebříček vede Nizozemí s téměř 100 % pokrytím, naopak nejhůře jsou na tom Kypr a Bulharsko, jak ukazuje níže uvedený graf č. 1.

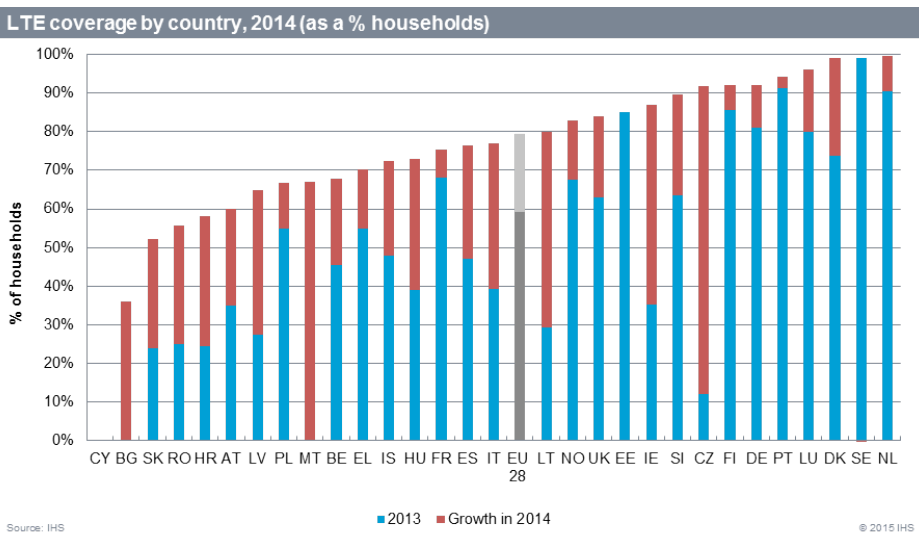
Údaje z pohledu technologií NGA potvrzují, že operátoři v člen-  
<sup>4</sup> Podrobnější informace o pokrytí LTE (mapy) na stránkách [úřadu](#).

ských zemích EU dávají přednost modernizaci stávajících sítí z měděných kovů. Celkový nárůst pokrytí technologií NGA lze přičíst zvýšení VDSL<sup>5</sup> pokrytí, které vzrostlo o více než 7 % v roce 2014 a dosáhlo 37,6 % domácností.

Studie uvádí, že VDSL bude nadále nejrychleji rostoucí NGA technologií, což bylo pozorováno už v roce 2013. Podniky v mnoha zemích zaměřují své strategie spíše na rozšíření vysokorychlostního připojení

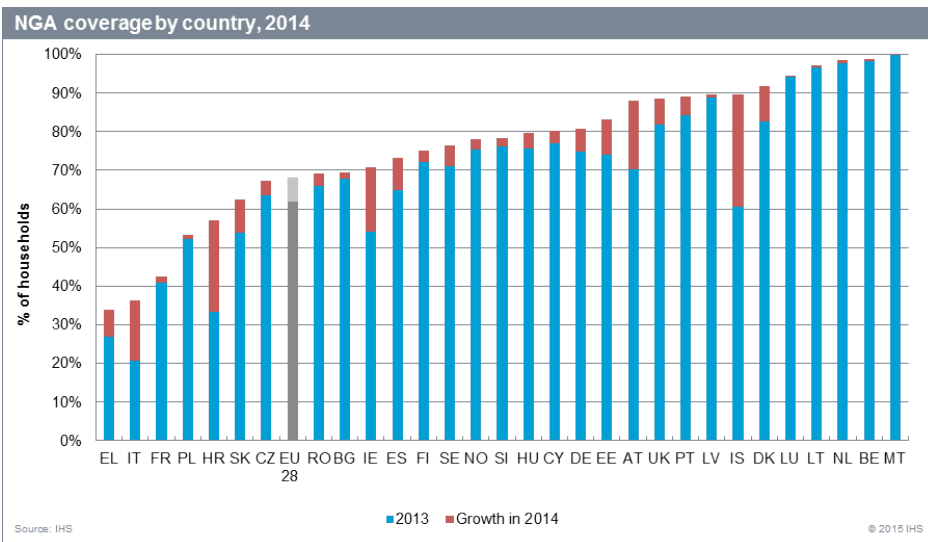
směrem k modernizaci stávajících sítí z měděných kovů, než aby investovali do obvykle dražšího nasazení optických kabelů umožňující připojení domácností. VDSL pokrytí rostlo na celé řadě trhů. Nejvýznamnější nárůst byl zaznamenán v Dánsku, Rakousku a na Islandu, kde všechny reporty ukazují zvýšení VDSL pokrytí o více než 30 %.

<sup>5</sup> VDSL - Very High Bit Rate Digital Subscriber Line.



Graf č. 1: pokrytí LTE v roce 2014 - mezinárodní srovnání (domácnosti)





Graf č. 2: pokrytí NGA v roce 2014 - mezinárodní srovnání

Graf č. 2 zobrazuje, že Česká republika je v mezinárodním srovnání ve vysokorychlostním připojení k internetu (NGA) pod 70 % a je těsně pod průměrnou hodnotou EU. Slovensko je o jednu pozici horší než ČR. Nejlepší dostupnost rychlého internetu (NGA) s rychlostí stahování alespoň 30 Mbit/s má Malta se 100 % pokrytím a Belgie a Nizozemí s 98 % pokrytím.

## Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za II. čtvrtletí 2015

### Služby elektronických komunikací

- ♦ Za II. čtvrtletí 2015 evidoval ČTÚ celkem **772** stížností účastníků/uživatelů.
- ♦ **419** stížností (54,3 % z celkového počtu) řešil úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích.
- ♦ U **65** stížností neměl ČTÚ příslušné kompetence k jejich řešení a postoupil je příslušnému orgánu (8,4 % z celkového počtu).
- ♦ ČTÚ shledal **288** stížností (37,3 % z celkového počtu) nedůvodnými. V těchto případech nedošlo k porušení zákona.

V meziročním srovnání II. čtvrtletí došlo ve II. čtvrtletí 2015 k nárůstu celkového počtu stížností o 64 (tj. o 9 %). Ve srovnání s celkovým počtem stížností za I. čtvrtletí 2015 došlo ve II. čtvrtletí k mírnému nárůstu počtu stížností o 71 (tj. o 10,1 %), a to zejména v souvislosti se změnami obchodních podmínek O2 a M7 Group S.A. U O2 se změny týkaly zrušení tzv. slevy pro seniory a automatického aktivování dodatečného datového objemu v případě vyčerpání sjednaného datového limitu. Společnost M7 Group S.A. přistoupila v dubnu 2015 ke zvýšení tzv. servisního poplatku. Velmi často se na ČTÚ obraceli také účastní-

ci stěžující si na skončení platnosti kreditu, upozorňovali na nemožnost dobít částkou nižší než 200 Kč a krátkou dobu stanovenou pro platnost kreditu.

Ve srovnání s I. čtvrtletím roku 2015 lze sledovat mírný nárůst stížností na vyúčtování služeb elektronických komunikací. Oproti předchozím obdobím došlo ve II. čtvrtletí 2015 k poměrně výraznému nárůstu stížností týkajících se účastnických smluv, což bylo způsobeno změnami smluvních podmínek některých poskytovatelů především v souvislosti s uplatňováním změných pravidel pro používání datových tarifů. Ve II. čtvrtletí 2015 mělo

na počet stížností vliv také přerušení činnosti virtuálního mobilního operátora ADAGIO mobile, u kterého došlo ke změně majitele a účastníkům bylo v této souvislosti omezeno poskytování služeb.

Ve II. čtvrtletí 2015 došlo také k mírnému nárůstu stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit. Jedná se především o stížnosti na služby třetích stran – především tzv. Premium SMS a audiotextové služby.

#### Rozdělení podle předmětu stížnosti

Nejčteněji zastoupené jsou stížnosti týkající se účastnických smluv a vyúčtování. Počet stížností na vyúčtování vzrostl na 217, což činí 28,1 % z celkového počtu stížností. Tyto stížnosti jsou řešeny především poskytnutím právní rady stěžovateli nebo jsou tyto případy rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námitky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytnuté služby.

Ve srovnání s II. čtvrtletím 2014 došlo ve II. čtvrtletí 2015 k nárůstu celkového počtu stížností na služby elektronických komunikací o 80 (tj. o 15,8 %). Ve II. čtvrtletí 2015 byly poměrně časté stížnosti na účastnické smlouvy, celkem se v tomto období jednalo o 270 stížností (nárůst o 39,9% oproti předchozímu čtvrtletí), a zároveň o 51 stížností více než ve stejném období roku 2014. Uvedené stížnosti se týkaly jednostranných změn smluvních podmínek ze strany poskytovatele, dále automatického prodlužování smluv na dobu určitou, neprovedení ukončení smlouvy ze strany poskytovatele nebo uplatňování výpovědní doby v případě ukončení závazku v souvislosti s přenositelností mobilního telefonního čísla. Poměrně časté jsou i stížnosti na účtování servisního poplatku u služeb satelitní televize Skylink a CS Link a jeho zdražení od 1. dubna 2015, kdy se ČTÚ setkává s tím, že stěžovatelé často zaměňují servisní poplatek spojený se satelitním televizním vysíláním a vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a televizní poplatek (tzv. koncesionářský poplatek) podle zákona o rozhlasových a televizních poplatcích.

V souvislosti s povinností poskytovatele informovat své účastníky o změně smlouvy se na ČTÚ čím dál častěji obracejí spotřebitelé, kteří si stěžují na to, že o změně smlouvy byli vyrozuměni uvedením informace „pouze“ na vyúčtování, kterou při pročitání vyúčtování přehlédli. V této souvislosti je nutné zmínit, že zákon o elektronických komunikacích stanovuje poskytovatelům povinnost informovat účastníky o uveřejnění změny smluvních

podmínek ve svých provozovnách a způsobem umožňujícím dálkový přístup. U těch účastníků, kteří mají sjednanou povinnost poskytnout poskytovateli úhradu v případě předčasného ukončení smlouvy, je poskytovatel, v případě podstatné změny smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníků, povinen je informovat rovněž o jejich právu v případě nesouhlasu s navrhovanou změnou ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez úhrady. Zákonem stanovený způsob zaslání informace je takový způsob, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. **ČTÚ však má za to, že informace by měla být poskytnuta jasně a srozumitelně, je-li informace poskytována přímo ve vyúčtování, měla by být oddělena od ostatního textu a umístěna nejlépe na přední straně vyúčtování, kde lze informaci takového významu rozuměně očekávat.**

Ve sledovaném období došlo oproti I. čtvrtletí roku 2015 k nárůstu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti, a to o 9,

na celkový počet 37 stížností. Nejčastějším důvodem stížností na přenesení čísla ve sledovaném období bylo uplatnění výpovědní doby při ukončení závazku u opuštěného poskytovatele služby a dále byly indikovány i některé technické problémy u operátorů. Na základě šetření těchto stížností lze konstatovat, že ve většině případů technických nedostatků došlo ke kompenzaci ze strany poskytovatele služeb a přiznání pochybení.

Počet stížnosti spadající do agendy zákona o ochraně spotřebitele poklesl ve druhém čtvrtletí o 7 (tedy o 22,6 %).

#### Rozdělení podle poskytovatele služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna

V tabulce č. 1 jsou zaznamenány pouze stížnosti proti postupu největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, a to s ohledem na jejich převažující podíl jak v počtu účastníků/uživatelů služeb, tak v počtu stížností. V tabulce byly zohledněny i dotazy účastníků týkající se jednotlivých poskytovatelů.

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů vybraných poskytovatelů k počtu účastníků/uživatelů uvedené společnosti <sup>1)</sup> (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů vybraných poskytovatelů k celkovému počtu stížností a dotazů týkajících se všech poskytovatelů (%)
1.	LIVE TELECOM	7	0,256	0,28
2.	Air Telecom	18	0,208	0,73
3.	Vodafone	142	0,049	5,75
4.	T-Mobile	203	0,033	8,22
5.	O2	519	0,071	21,02
6.	UPC	26	0,021	1,05

Tabulka č. 1: Přehled počtu stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb

<sup>1)</sup> Počet všech účastníků/uživatelů k 31. 12. 2014.

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem <sup>1)</sup>	Vyřizeno ve prospěch účastníka / uživatele <sup>1)</sup>	Celkem <sup>2)</sup>
		Způsob vyřízení						
		Poskytnutí informací						
		Postup podle zákona <sup>3)</sup>	Nedošlo k porušení zákona <sup>4)</sup>	Neprůřeznost Úřadu				
a	b	c	d	e	f	g	h	
1. 1 Služby elektronických komunikací	655	366	203	17	586	1038	1241	
2 neřízení služby elektronických komunikací	2	5	2	0	7	7	9	
3 kvalita služby elektronických komunikací	41	9	17	0	26	50	67	
4 účastnické smlouvy	288	168	94	8	270	464	558	
5 nes poskytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	52	40	8	2	50	94	102	
6 aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	12	12	3	1	16	25	28	
7 nesouhlas s vyúčtováním	260	132	79	6	217	398	477	
2. 8 Radiokomunikační služby	2	0	0	0	0	2	2	
3. 9 Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	55	5	30	2	37	62	92	
4. 10 Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	0	0	1	0	1	0	1	
5. 11 Neřízení nebo přeložení telefonní stanice	1	0	0	0	0	1	1	
6. 12 Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	9	0	0	0	0	9	9	
7. 13 Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	3	0	0	0	0	3	3	
8. 14 Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	78	0	0	0	0	78	78	
9. 15 Klamavá reklama	0	0	0	0	0	0	0	
10. 16 Ochrana spotřebitele <sup>2)</sup>	29	7	11	6	24	42	53	
17 dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
18 nekalé obchodní praktiky <sup>3)</sup> (§ 4 ZOS)	17	3	6	1	10	21	27	
19 klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	11	4	5	5	14	20	25	
20 agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
21 zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
22 informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	1	0	0	0	0	1	1	
23 další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
11. 24 Univerzální služba	1	0	0	0	0	1	1	
25 přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě <sup>4)</sup>	1	0	0	0	0	1	1	
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>	864	41	43	40	124	945	988	
29 telefonní seznamy	1	0	1	0	1	1	2	
30 informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	0	1	1	1	1	
31 služby třetích stran - premium SMS	9	0	2	3	5	12	14	
32 služby třetích stran - audiotextové služby	5	0	2	2	4	7	9	
33 obtěžující a nevyžádaná volání	14	12	4	0	16	26	30	
34 nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	2	3	3	0	6	5	8	
35 komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	38	2	0	2	4	42	42	
36 podnikání v elektronických komunikacích	199	2	2	2	6	203	205	
37 zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	399	0	0	0	0	399	399	
38 pokrytí signálem TV a GSM	13	1	0	0	1	14	14	
39 ochrana osobních údajů	0	0	3	5	8	5	8	
40 různé	184	21	26	25	72	230	256	
<b>CELKEM</b>	<b>1697</b>	<b>419</b>	<b>288</b>	<b>65</b>	<b>772</b>	<b>2181</b>	<b>2469</b>	

Tabulka č. 2: Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů za II.Q 2015

**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 námitky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.

2) Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

3) Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé obchodní praktiky jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.

4) Rozhodnutí čj. 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.

Dotazy na služby elektronických komunikací člení ČTÚ obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 2). Za II. čtvrtletí roku 2015 bylo zaznamenáno celkem **1697** dotazů, což je o 116 dotazů více 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 35,2 % ze všech došlých dotazů, úřad eviduje také vyšší počet dotazů na příjem televizního signálu v souvislosti s výstavbou

sítí 4G (LTE) a možným ovlivněním televizního terestrického vysílání (4,6 % ze všech dotazů). Významná část dotazů směřovala k vyúčtování ceny za služby (15,3 %). Stejně jako v případě stížností došlo k poměrně výraznému zvýšení počtu dotazů v kategorii účastnických smluv, které tvořily celkem téměř 17 % z celkového počtu a týkaly se především možnosti předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou, oprávněnosti uplatňování výpovědní doby v případě ukončení závazku, oprávněnosti jednostranné změny smlouvy ze strany poskytovatele, oprávněnosti omezení platnosti kreditu nebo automatického prodloužení smlouvy na dobu určitou apod.

**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 - nepřislušnost Úřadu (sloupec e).**

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

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

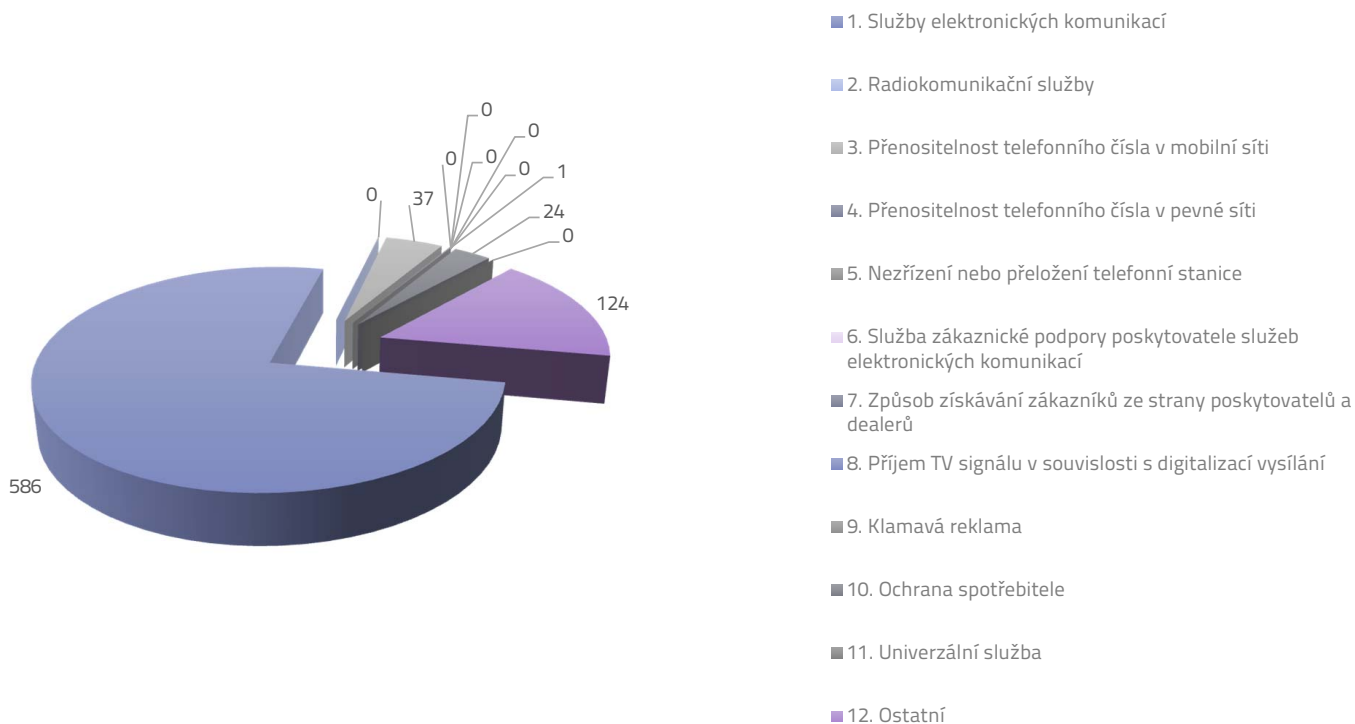
**ZEK - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.**

**ZOS - zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.**

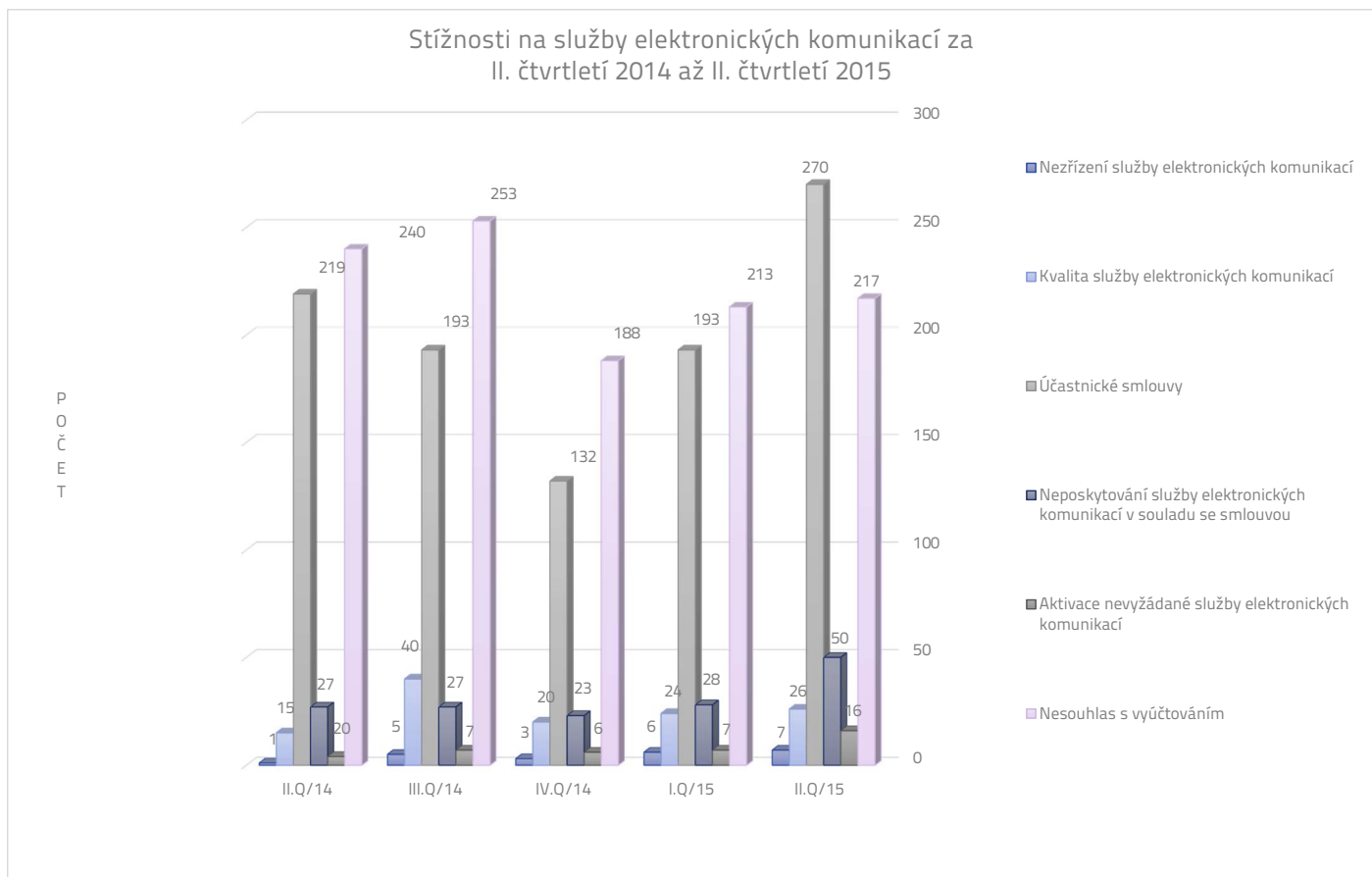
Mírně zvýšený počet dotazů byl oproti předcházejícímu období znamená rovněž na přenositelnost čísel v mobilní síti (3,2 % ze všech dotazů), a to především v souvislosti s uplatňováním výpovědní doby před samotným zahájením procesu přenesení nebo dotazy na další postup při neprovedení přenesení telefonního čísla.

Přehled celkového počtu stížností a dotazů za II. čtvrtletí 2015 uvádí tabulka č. 2 a graf č. 1. Vývoj počtu stížností na služby elektronických komunikací v meziročním srovnání od období II. čtvrtletí 2014 do II. čtvrtletí 2015 znázorňuje graf č. 2. Počet stížností v porovnání se shodnými obdobími minulých let je uveden v grafu č. 3. Graf č. 4 zobrazuje vyjádření počtu stížností k počtu účastníků vybraných společností (v %) za II. čtvrtletí 2014 až II. čtvrtletí 2015.

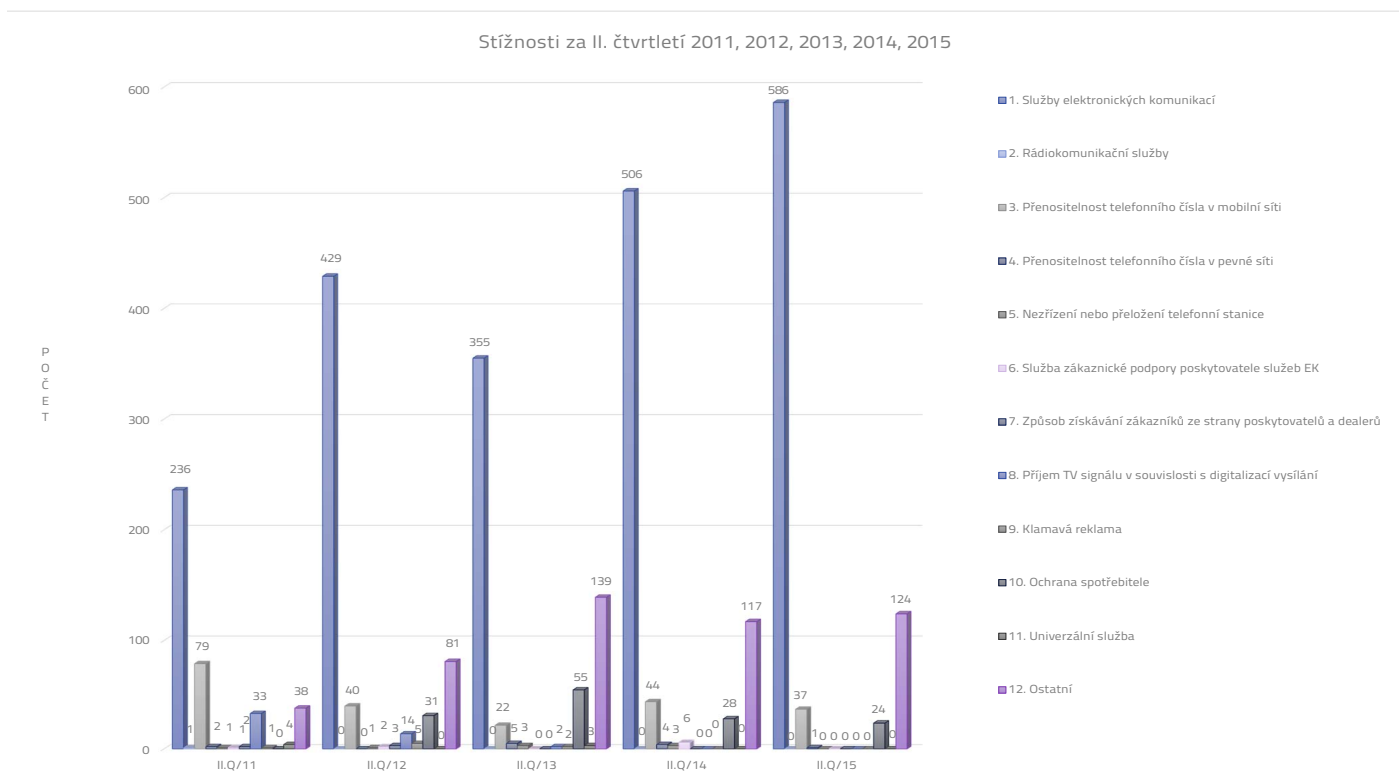
Stížnosti za II. čtvrtletí 2015



Graf č. 1: Stížnosti za II. čtvrtletí 2015

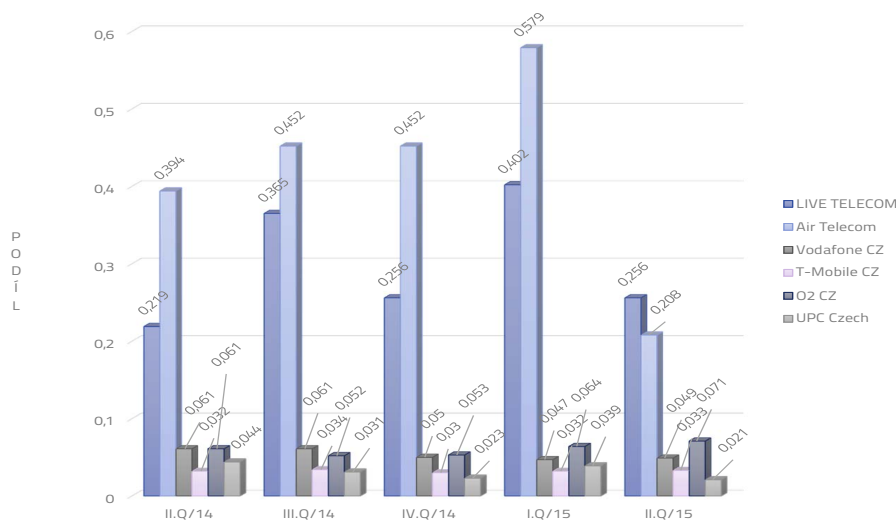


**Graf č. 2:** Stížnosti na služby el. komunikací za II.Q 2014 až II.Q 2015



**Graf č. 3:** Stížnosti na služby el. komunikací za II.Q 2012 až 2015

Vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v ‰) za II. čtvrtletí 2014 až II. čtvrtletí 2015



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

### Závěrečné shrnutí:

Na základě výše uvedeného statistického vyhodnocení kvantitativních i kvalitativních parametrů stížností ve II. čtvrtletí 2015 lze konstatovat, že se počet stížností a dotazů celkově nijak výrazně neodchýlil od počtu stížností a dotazů v předchozích obdobích.

S poměrně výrazným počtem stížností a dotazů se ČTÚ v daném období setkával v souvislosti s přerušením činnosti virtuálního mobilního operátora ADAGIO mobile, jehož účastníkům bylo náhle přerušeno poskytování služeb a kteří se obrátili na ČTÚ se žádostí o pomoc. Po intervenci ze strany ČTÚ nový vlastník tohoto virtuálního operátora upravil informace zveřejněné na svých webových stránkách tak, aby účastníkům umožnil získat údaje nutné pro případné přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli, či podání reklamace na neposkytování služeb.

**Společnost O2 přistoupila ke změně uplatňování pravidel pro používání datového tarifu. Po vyčerpání sjednaného datového objemu dochází k automatickému obnovení dodatečného zpoplatněného datového objemu. ČTÚ provedl u O2 kontrolu prověřující splnění všech zákonných podmínek změny smlouvy podle zákona o elektronických komunikacích a dále dodržení příslušných ustanovení zákona o ochraně spotře-**

**bitele. V současné době byla kontrola u O2 ukončena vypořádáním podaných námitek proti kontrolním zjištěním. ČTÚ na základě výsledků kontroly a také s ohledem na řadu negativních reakcí spotřebitelů dále prošetřuje tuto změnu podmínek v čerpání datových tarifů, jako možné uplatnění agresivní obchodní praktiky vůči spotřebiteli.**

Dále probíhá šetření ve věci podmínek čerpání datových tarifů u společnosti T-Mobile. Z dosavadních zjištění vyplývá, že u těch tarifů, u nichž bylo ve smlouvě sjednáno, že po vyčerpání datového limitu má účastník právo si dokoupit nový balíček dat, je poskytování datových služeb po spotřebování objemu dat zcela omezeno, u těch tarifů, u nichž bylo výslovně sjednáno, že po vyčerpání datového limitu dojde ke snížení přenosové rychlosti, je rychlost přenosu dat snížena. **Vzhledem k tomu, že počty stížností na toto jednání společnosti T-Mobile vzrůstají, ČTÚ dále provádí šetření některých nových skutečností, se kterými se spotřebitelé na ČTÚ obrací.**

Ve sledovaném období se na ČTÚ obraceli rovněž zákazníci O2, kteří si stěžovali na zrušení tzv. slevy pro seniory. Tato sleva činila 50 Kč z ceny sjednaného tarifu pro zákazníky starší 60 let. V těchto případech ČTÚ zkoumá, zda byla ze strany O2 dodržena informační povinnost podle zákona o elektronic-

kých komunikací. Co se týče samotného zrušení slevy pro seniory, ČTÚ nemá zákonnou pravomoc uložit společnosti O2 povinnost slevy pro seniory opětovně zavést, jedná se o výlučně obchodní rozhodnutí daného poskytovatele.

Satelitní televize Skylink a CS Link oznámily změnu smluvních podmínek k 1. dubnu 2015, spočívající ve zvýšení tzv. servisního poplatku. I to se stalo častým předmětem stížností účastníků. ČTÚ prověřil dodržení podmínek stanovených pro oznámení změny smlouvy dle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích a porušení zákona v tomto případě neshledal.

Stejně jako v předchozích obdobích se objevily stížnosti spotřebitelů využívajících předplacené mobilní služby, u kterých došlo ke skončení platnosti kreditu a k následné nemožnosti tento kredit využít. Často se také jedná o nemalé částky v řádech tisíců až desetitisíců korun. V této souvislosti se ČTÚ setkává se stížnostmi nejen na samotné omezení platnosti kreditu, ale také na nemožnost dobít částku menší než 200 Kč a se stížnostmi na krátkou dobu platnosti kreditu. Problematikou platnosti kreditu se ČTÚ opakovaně zabývá a průběžně prověřuje příslušné části smluvních podmínek poskytovatelů co do srozumitelnosti a jasnosti konkrétních ustanovení týkajících se platnosti kreditu, nicméně za stávajícího stavu právní úpravy a výkladové praxe týkající se časově omezených poukázek (mezi které kredit volání také patří), nelze než opětovně konstatovat, že časové omezení platnosti kreditu a jeho následné propadnutí není v rozporu se zákonem. Účastníci se často nesprávně domnívají, že finanční prostředky vynaložené na nákup kreditu jsou takto ukládány a budou s nimi moci v budoucnu dále disponovat nebo tyto finanční prostředky využít jinak než jejich provoláním. Nejsou si bohužel vědomi toho, že nákupem kreditu si na určité období jednorázově zakupují určitý objem služeb a je pouze na nich, zda tyto služby v tomto konkrétním období využijí a případně v jakém rozsahu, nebo je nevyužijí vůbec. Za stávající právní úpravy lze účastníkům doporučit, aby se pečlivě seznámili se smluvními podmínkami a finanční částky „uložené“ na kreditu zbytečně nehromadili.

## Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal celkem **47** stížností na základní poštovní služby dle § 3 zákona o poštovních službách, což oproti předchozímu čtvrtletí představuje nárůst o 9,3%. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby bylo 29 vyřízeno ve prospěch spotřebitele, u 18 nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si spotřebitelé nejčastěji stěžovali na službu dodání doporučených poštovních zásilek, a to ve 23 případech, devět stížností se týkalo zahraničních poštovních služeb a osm stížností na dodání poštovních zásilek do 2 kg. Ve všech těchto případech se jednalo o stížnosti na služby České pošty.

ČTÚ zaznamenal ve II. čtvrtletí roku 2015 celkem sedm dotazů týkajících se základních poštovních služeb. Tři z nich byly vneseny na službu dodání doporučených zásilek, dva se týkaly dodání poštovních zásilek do 2 kg a další dva se vztahovaly k základním zahraničním poštovním službám. V počtu dotazů týkajících se základních poštovních služeb došlo oproti předchozímu čtvrtletí k minimálnímu poklesu.

ČTÚ přijal **88** stížností na poštovní služby vztahující se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. dlouhá čekací doba, otevírací doba pošt, změna ukládací pošty, vyřizování reklamací, apod., což oproti předchozímu období představuje pokles o 11%.

Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika vyřizování reklamací, které se týkalo 14 stížností a dodávání poštovních zásilek, kterých se týkalo celkem 51 stížností, přičemž v šesti případech se jednalo o stížnosti na poštovní služby, kte-

Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za II. čtvrtletí 2015

Předmět	Dotazy	Stížnosti			Stížnosti celkem	Vyřízeno ve prospěch zákazníka	Celkem
		Způsob vyřízení	Postup podle zákona	Nedošlo k porušení zákona			
a	b	c	d	e	f	g	h
<b>1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách</b>							
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	2	3	5	0	8	5	10
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	3	1	0	4	3	4
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	2	0	0	2	2	2
5 služba dodání doporučených zásilek	3	14	9	0	23	17	26
6 služba dodání cenných zásilek	0	1	0	0	1	1	1
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomou osobu	0	0	0	0	0	0	0
8 základní zahraniční poštovní služby	2	6	3	0	9	8	11
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	0	0	0	0	0
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	0
11 služba odpovědných zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0	0	0	0
12 služba dodání tiskovinyho pytle	0	0	0	0	0	0	0
<b>CELKEM</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>54</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	1	0	3	0	3	1	4
16 změna ukládací pošty	1	0	2	0	2	1	3
17 dodání poštovních zásilek	13	30	21	0	51	43	64
18 vyřizování reklamací	17	7	7	0	14	24	31
19 porušení poštovního tajemství	0	1	1	0	2	1	2
20 poštovní zásilky do/z zahraničí	0	4	1	0	5	4	5
21 doručování úředních písemností	0	4	1	0	5	4	5
22 žádosti o informace	3	5	0	0	5	8	8
<b>CELKEM</b>	<b>35</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>123</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	0	0	0	0
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	0
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	1	0	1	1
28 ostatní služby	2	4	1	2	5	8	9
<b>CELKEM</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY</b>	<b>37</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>133</b>

Tabulka č. 3: Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za II.Q 2015

ré nejsou základními poštovními službami. Dotazů vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb bylo ze strany ČTÚ zaznamenáno celkem 35, což je oproti předchozímu čtvrtletí nárůst o tři dotazy. I v této agendě je většina stížností a dotazů směřována na služby České pošty ale objevují se i stížnosti na ostatní provozovatele poštovních služeb a také na subjekty, kteří nejsou podnikateli v poštovních službách a Úřadu tak vůči nim nepřislouží dozorová pravomoc.

Úřad dále sleduje i kategorii 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 jeho kompetence a tato podání následně postupuje příslušným orgánům. Za uplynulé čtvrtletí ČTÚ zaznamenal pět podání v této kategorii. Zbylé stížnosti nebyl ČTÚ příslušný řešit, týkaly se například problematiky účtování jistiny u služby Pošta Online, služby SIPO, návrhu zákazníka na zkvalitnění on-line služeb poskytovaných Českou poštou, výplaty starobního důchodu, vystupování České pošty jako celního deklaranta v celním řízení, stížnosti na chování zaměstnanců České pošty apod.

Uvedené počty stížností jsou patrné z tabulky č. 3.

### Měsíční monitorovací zpráva - červenec 2015

© Český telekomunikační úřad  
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.