



## TISKOVÁ ZPRÁVA

### ČTÚ podniká kroky ke změně obchodních podmínek operátorů

**Praha, 14. listopadu 2013 – Mobilní operátoři reagují na kontrolu smluvních podmínek ze strany Českého telekomunikačního úřadu a postupně své podmínky mění. Poté, co ČTÚ oznámil záměr zahájit se společností T-Mobile Czech Republic a.s. správní řízení kvůli nabídce takzvaných neomezených tarifů, operátor nejasná omezení z podmínek sám vypustil.**

Ze strany ČTÚ byly prověřovány smluvní podmínky a webová prezentace nabídky tarifů „S námi“, s ohledem na nesoulad mezi deklarovaným „neomezeným“ tarifem a limitem 10 000 volných minut, respektive SMS zpráv. Po jejich překročení měly být hovory a SMS zprávy nad rámec tohoto tarifu zpoplatňovány.

Operátor po intervenci ČTÚ ještě před zahájením správního řízení tyto limity u neomezených tarifů k 1. říjnu 2013 zrušil.

ČTÚ v září a říjnu navázal na kontrolu obchodních podmínek všech tří mobilních operátorů provedenou ve druhém pololetí loňského roku. Operátory tehdy vyzval k nápravě zjištěných nedostatků a k informování o změnách. Po upozornění ze strany ČTÚ zpřehlednili všichni tři mobilní operátoři během roku alespoň dílčím způsobem svou smluvní dokumentaci. Některé nedostatky ale přetrvávají.

*„Zásadní výtky ze strany ČTÚ se stále týkají informování o minimální úrovni kvality poskytovaných služeb a obecné nepřehlednosti smluvních podmínek, které sestávají z velkého množství dokumentů,“* říká předseda Rady ČTÚ Jaromír Novák.

Další významné změny se očekávají v souvislosti s novelou zákona o elektronických komunikacích, která se zaměřila na některé dosud nepostižitelné nežádoucí praktiky operátorů. V návaznosti na ni musejí operátoři upravit své obchodní podmínky v zákonem stanovené lhůtě šesti měsíců od její účinnosti, tedy do 8. února 2014.

Zjištěné nedostatky u všech tří operátorů se týkaly neúplných informací o tom, která koncová zařízení v síti jsou či nejsou povolena a jaké technické požadavky musí splňovat. V tomto ohledu ale ze strany operátorů nedošlo k žádným či jen dílčím změnám. *„ČTÚ se na úpravy obchodních podmínek zaměří znovu začátkem příštího roku, a pokud nebudou smluvní podmínky v souladu se zákonem, zahájí správní řízení,“* doplňuje Jaromír Novák.

S podobným výsledkem skončila i další analýza zaměřená na ostatní menší operátory a virtuální mobilní operátory. Úřad prověřil smlouvy u celkem 4 desítek subjektů a již v průběhu tohoto šetření projevila většina poskytovatelů zájem o konzultaci ke znění svých smluvních podmínek s ČTÚ. Operátoři také své dokumenty žádoucím způsobem upravují, nebo se k jejich úpravě zavázali v krátkém časovém období.

Mgr. Martin Drtina  
tiskový mluvčí  
Českého telekomunikačního úřadu