



TISKOVÁ ZPRÁVA

Informace pro uživatele služeb tzv. „šedých operátorů“

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) se v poslední době setkal s problémy některých koncových uživatelů mobilních telefonních služeb, kterým využití těchto služeb nabízejí nebo zprostředkovávají tzv. „šedí mobilní operátoři“. Protože uživatelé v těchto případech mnohdy nejsou dostatečně informováni o možnostech uplatnění svých práv při reklamaci vyúčtování či kvality využívaných služeb, připravil ČTÚ následující informaci.

Pojem „šedý operátor“ je označení používané veřejností pro subjekt, který přeprodává služby elektronických komunikací operátora, aniž by měl s tímto operátorem uzavřenu standardní velkoobchodní smlouvu na poskytování služby ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“).

Zpravidla má tento subjekt s operátorem uzavřenu účastnickou smlouvu podle § 63 Zákona, a je tedy sám v postavení účastníka svého operátora podle § 2 písm. a) Zákona.

Jako **účastník** pak bývá podle všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací příslušného operátora, v jehož síti jsou mu služby poskytovány, často oprávněn umožnit dále užití služeb operátora třetí osobě jako **uživatel** (§ 2 písm. b) Zákona). Pokud účastník vyžaduje od uživatele za užití služeb úplatu, nebo umožní-li užití služeb v souvislosti se svojí podnikatelskou činností, může tak podle všeobecných podmínek mnohdy učinit pouze s předchozím souhlasem operátora, jehož služby umožňuje užívat. V praxi se obvykle jedná o umožnění užívání služeb elektronických komunikací, zejména mobilní telefonní služby, uzavřené skupině uživatelů, zaměstnancům, spolupracovníkům, příp. rodinným příslušníkům zaměstnanců těchto skupin (např. banky, pojišťovny apod.).

V těchto případech koncový uživatel služeb (zákazník tzv. „šedého operátora“) fakticky užívá služby elektronických komunikací operátora, vyúčtování ceny za tyto služby však provádí tzv. „šedý operátor“, který obvykle účtuje jiné (zpravidla nižší) ceny, než za jaké tyto služby nabízí operátor svým koncovým uživatelům.

Z pohledu koncového uživatele, který je v postavení zákazníka tzv. „šedého operátora“ je třeba upozornit, že podle § 64 odst. 7 Zákona má **právo uplatnit reklamaci proti vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací účastník, popřípadě uživatel**. Reklamaci je účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci, je podle § 129 odst. 3 Zákona účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace, jinak právo uplatnit reklamaci zanikne. Další podrobnosti o problematice reklamací v e-komunikacích najdete [zde](#).

S ohledem na výše uvedené ČTÚ upozorňuje na skutečnost, že v případě jakýchkoliv problémů s vyúčtováním ceny nebo s poskytovanou veřejně dostupnou službou elektronických komunikací by **uživatel** měl vždy postupovat v souladu s příslušnou uzavřenou smlouvou a uplatnit reklamaci především podle této smlouvy a jejích všeobecných podmínek. Pro zachování právní jistoty však ČTÚ doporučuje, aby uživatel zároveň s tím využil rovněž právo uplatnit reklamaci na rozsah a kvalitu služby přímo u příslušného operátora, v jehož síti jsou mu služby poskytovány, a to i přesto, že s ním není v přímém smluvním vztahu jako jeho účastník. ČTÚ doporučuje podávat reklamaci vždy písemně s potvrzením o doručení reklamace. V případě, že podané reklamaci nebude vyhověno, případně bude odmítnuta, je i uživatel oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace tak, jak je výše uvedeno.

sekretariát
předsedy Rady
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 22. října 2010