

## TISKOVÁ ZPRÁVA

### Měsíční monitorovací zpráva za prosinec 2008

Český telekomunikační úřad (ČTÚ) vydal 7. ledna Měsíční monitorovací zprávu za měsíc prosinec 2008. Ve zprávě ČTÚ přináší přehled zásadních událostí v oblasti elektronických komunikací v České republice a zahraničí.

Prosinec 2008 byl posledním měsícem, kdy byly, v rámci uložené povinnosti univerzální služby, poskytovány služby pravidelného vydávání telefonních seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům, a informační služba o telefonních číslech. Důvodem pro neuložení uvedených dílčích služeb jako povinnost univerzální služby je zjištění ČTÚ, že existují jejich komerční alternativy.

**Téma měsíce – Účastnické spory, spory o finanční plnění a námitky proti vyřízení reklamace Rozhodování účastnických sporů je jednou ze stěžejních činností ČTÚ v rámci ochrany uživatelů služeb elektronických komunikací.**

Počet návrhů podaných na rozhodnutí účastnických sporů se ve sledovaném období 2004 – 2008 stále zvyšuje. Důvody nárůstu účastnických sporů za sledované období lze spatřovat zejména ve zvyšujícím se počtu uživatelů služeb elektronických komunikací, ale současně i ve stále zvyšujícím se počtu případů, kdy uživatelé neplatí za poskytnuté služby.

Ve sledovaném období bylo rozhodnuto celkem 301 983 sporů, z toho 298 228 sporů o plnění povinnosti k peněžitému plnění, 3 003 sporů ve námitky proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny a zbytek se týkal námitek proti vyřízení reklamace na poskytovanou službu. Z celkového počtu vydaných rozhodnutí tedy připadá 98,76 % na spory o peněžité plnění, a ostatní spory se na celkovém počtu rozhodnutí, vydaných ve sledovaném období, podílejí pouze 1,24 %.

Nejčastěji uváděné důvody podaných rozkladů, a to ze strany odpůrce ve sporech o úhradu dlužných cen za poskytnuté služby elektronických komunikací:

- nesprávná výše účtu za služby elektronických komunikací,
- neposkytnutí služeb ve sjednané kvalitě (rychlost připojení, apod ...),
- popření pasivní legitimace (namítáno je „smlouva nebyla uzavřena“, „došlo k převedení účastnictví“, „byl přenechán telefonní přístroj ...“),
- odcizení přístroje,
- nedoručení vyúčtování za služby,
- nefér jednání při uzavírání smlouvy mimo prostory operátora (s tím související „nedoložení smluvních podmínek“, „nedostatečné informace při uzavírání smlouvy ...“).

Podrobný návod jak postupovat při podávání námitek proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu nebo na vyúčtování je zveřejněn na stránkách ČTÚ Jak postupovat při reklamacích.

### Digitalizace RTV

V předvánočním období ČTÚ zprovoznil nový informační web <http://dtv.ctu.cz>, na kterém je možno nalézt informace o vypočteném rozsahu a pokrytí jednotlivých obcí České republiky zemským digitálním vysíláním.

ČTÚ provedl **podrobné prošetření stížností na příjem DVB-T**, které byly zaslány na ohlašovnu poruch České televize a Českému telekomunikačnímu úřadu. Bylo provedeno šetření 40ti stížností, z toho u většiny případů (34) bylo zjištěno, že signál DVB-T je zajištěn v dostatečné úrovni a příjem je bez výpadků. Příčinou podání byly převážně závady na instalacích anténních systémů (10), nevhodné směrování antén (10), příjem na pokojovou anténu nebo bez antény (4). Nedostatečný signál byl zjištěn v 5ti lokalitách (Jáchymov, Strašice u Rokycan, Lochovice, Čtyřkoly, Velké Přílepy).

## Evropská unie

Dne 15. prosince 2008 vydala Evropská komise zprávu, v níž konstatuje, že evropské číslo tísňového volání 112 již funguje ve všech členských státech EU. Evropské číslo tísňového volání 112 bylo zavedeno v roce 1991 jako doplněk k vnitrostátním tísňovým číslům s cílem snadněji zpřístupnit tísňová volání ve všech členských státech EU.

Dne 9. prosince 2008 přijala Rada ministrů EU nový program pro bezpečnější internet. Ten bude pomáhat v boji proti „groomingu“ (chování uživatelů internetových komunikačních prostředků, kteří se vydávají za jinou osobu s cílem vylákat nezletilého komunikujícího, sexuálně ho obtěžovat či zneužít) a šikaně. V období 2009 – 2013 vynaloží EU 55 milionů EUR, aby se internet stal bezpečnějším místem.

Dne 10. prosince 2008 zveřejnila Evropská komise pokyny, které umožní rychlejší zavádění nových služeb mobilní televize po celé Evropě. Členské státy musí jakékoli komerční služby v oblasti mobilní televize nejprve schválit a teprve poté je operátoři mohou začít nabízet.

Více informací včetně tabulek najdete ve vlastní monitorovací zprávě na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

Ing. Dana Makrlíková v.r.  
tisková mluvčí  
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 7. ledna 2009