



Český telekomunikační úřad

MĚSÍČNÍ MONITOROVACÍ ZPRÁVA

říjen 2016

OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Analýzy trhů..... 2
- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací..... 3
- ♦ Virtuální operátoři 4
- ♦ Z rozhodovací praxe: odpovědnost za závazky nezletilých.. 4
- ♦ Ochrana spotřebitele.....5-6
- ♦ Evropský kodex pro elektronické komunikace..... 7-11
- ♦ Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za III. čtvrtletí 2016.. 11-14

Telegraficky o komunikacích

Pokuta pro O2 za neinformování zákazníků při jednostranné změně smlouvy

Za opětovné porušení informační povinnosti udělil ČTÚ operátorovi O2 pokutu ve výši 6 milionů korun. Firma své zákazníky řádně neinformovala o podstatné jednostranné změně smlouvy v souvislosti se změnou účtování datových služeb po vyčerpání základního datového objemu. Obdobného deliktu se O2 dopustilo opakovaně. Podrobnosti o nepravomocném rozhodnutí na [str. 6](#).

Evropská komise zahájila řízení k dohodě o sdílení sítí

Komise prozkoumá, zda sdílení sítí mezi českými mobilními operátory O2 Czech Republic a T-Mobile Czech Republic není v rozporu s pravidly EU pro ochranu hospodářské soutěže. Více informací o šetření lze nalézt na [webu Komise](#).



Z rozhodovací praxe:

Pokuta za opětovné porušení podmínek všeobecného oprávnění

Pokud podnikatel porušuje podmínky obecného oprávnění a ani přes výzvu nezjedná nápravu, jsou regulační orgány povinny přijmout přiměřená opatření, která mohou mít i povahu peněžité sankce. Tuto skutečnost však nelze interpretovat tak, že porušování podmínek obecného oprávnění se stává správním deliktem až po neuposlechnutí výzvy, a do té doby není možné jej sankcionovat. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí o uložení pokuty 80 tisíc korun společnosti VYLADĚNÝ INTERNET Příbramsko, s.r.o., za provoz vysílacího zařízení v rozporu se všeobecným oprávněním.

Operátor pro provoz vysílacích zařízení mimo budovu využíval kmitočty určené podle všeobecného oprávnění VO-R/12 pouze pro použití uvnitř budovy, a to i přesto, že za obdobné jednání mu již dvakrát předtím byly vyměřeny pokuty ve výši 20 a 40 tisíc korun.

Operátor se v rozkladu proti rozhodnutí bránil argumentací, že k uložení pokuty lze přistoupit teprve tehdy, pokud na základě výzvy k odstranění zjištěných nedostatků

nápravu neprovede a nepodá o tom ČTÚ písemnou zprávu. Uložení pokuty je tedy podle operátora podmíněno přechodím neuposlechnutím výzvy k odstranění zjištěných nedostatků.

Tento výklad ČTÚ rozhodně odmítl. Při aplikaci naznačeného postupu by bylo účastníku řízení umožněno libovolně porušovat podmínky všeobecných oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Pro beztrestnost by mu postačilo splnit

požadavky výzvy k odstranění nedostatků zjištěných kontrolou. Poté by mohl, například na jiném místě a zařízení, opět začít využívat rádiové kmitočty v rozporu s podmínkami až do doby, než by tato skutečnost byla kontrolou zjištěna a byl by vyzván k ukončení protiprávního jednání. Takový postup by ve svých důsledcích vedl ke ztrátě kontroly nad kmitočtovým spektrem.

Ke spáchání správního deliktu podle § 118 odst. 1 písm. b) zákona o elektronických komunikacích tak nedošlo až při nesplnění výzvy podle § 114 zákona, ale již samotným porušením podmínek všeobecného oprávnění. Z tohoto důvodu předseda Rady ČTÚ po projednání v rozkladové komisi napadené rozhodnutí potvrdil.

Analýzy trhů

Nápravná opatření

(Nový) trh č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě a (nový) trh č. 2 – velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích

ČTÚ dne 10. října [zveřejnil](#) na svých webových stránkách rozhodnutí o stanovení společností Air Telecom s.r.o., nástupce, O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. jako podniků se samostatnou významnou tržní silou na relevantním trhu č. 2. Dále ČTÚ 12. října [oznámil](#) na svých webových stránkách rozhodnutí o stanovení 23 společností¹ jako podniků se samostatnou významnou tržní silou na relevantním trhu č. 1. Zároveň publikoval rozhodnutí o zrušení stanovení dvou společností² jako podniků se samostatnou významnou tržní silou na tomto relevantním trhu.

Dne 13. října ČTÚ obdržel vyjádření Úřadu na ochranu hospodářské soutěže (ÚOHS) k návrhům rozhodnutí o ceně ve věci uložení povinnosti související s regulací cen podnikům s významnou tržní silou na relevantních trzích č. 1 a č. 2. K návrhům rozhodnutí o ceně ÚOHS neuplatnil žádné připomínky. Návrhy ČTÚ koncem října odeslal ke konzultaci Evropské komisi.

ČTÚ 13. října také obdržel vyjádření ÚOHS k návrhům rozhodnutí o uložení, resp. zrušení povinností na základě výsledků analýzy relevantního trhu č. 1 a 2. V rámci svého [vyjádření ÚOHS](#) uplatnil připomínku,

1 Air Telecom a.s., Axfone s.r.o., BT Limited, organizační složka, COPROSYS a.s., ČD – Telematika a.s., Česká telekomunikační infrastruktura a.s., České Radiokomunikace a.s., Český bezdrát s.r.o., Dial Telecom, a.s., ha-vel internet s.r.o., IPEX a.s., J.S.tel. s.r.o., Nej.cz, s.r.o., NEW TELEKOM, spol. s r.o., PODA a.s., Rio Media a.s., sipcz.net s.r.o., SMART Comp. s.r.o., Spinoco Czech Republic, a.s., Telco Pro Services, a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., UPC Česká republika s.r.o., Vodafone Czech Republic a.s.

2 xPhoNet CZ s.r.o. a za200.cz obchod s.r.o.

ve které doporučoval uložit veškeré povinnosti symetricky tak, aby byly k dispozici podklady pro ověření nákladů a výnosů za jednotlivé služby. ČTÚ po vypořádání této připomínky ÚOHS odeslal návrhy rozhodnutí k notifikaci Evropské komisi.

Trh č. 3a – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a trh č. 3b – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výroby pro širokou spotřebu

ČTÚ v návaznosti na uskutečněný workshop k návrhům věcných vymezení relevantních trhů č. 3a a 3b se zástupci operátorů, který se konal 2. května a dopracování analýz předmětných relevantních trhů, zahájil 25. října veřejnou konzultaci k návrhům opatření obecné povahy analýz relevantních trhů č. 3a ([A/3a/XX.2016-Z](#)) a 3b ([A/3b/XX.2016-Z](#)). ČTÚ na základě provedených analýz našel na obou relevantních trzích podnik se samostatnou významnou tržní silou, a to konkrétně společnost Česká telekomunikační infrastruktura a.s. Úřad navrhuje podniku se samostatnou významnou tržní silou uložit povinnosti podle jednotlivých písmen § 51 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích, konkrétně podle písmen a) průhlednost, b) nediskriminace, c) oddělená evidence nákladů a výnosů, d) přístup k specifickým síťovým prvkům a přiřazeným prostředkům a f) povinnosti související s regulací cen na relevantním trhu č. 3a, a povinností podle písmen a) průhlednost, b) nediskriminace, c) oddělená evidence nákladů a výnosů, d) přístup k specifickým síťovým prvkům a přiřazeným prostředkům na relevantním trhu č. 3b. Připomínky k uvedeným návrhům opatření obecné povahy lze v rámci veřejných konzultací uplatnit do jednoho měsíce od jejich zveřejnění na diskusním místě ČTÚ, tj. do 25. listopadu.

Univerzální služba

Veřejné telefonní automaty

ČTÚ 31. října zveřejnil [sdělení](#) o zahájení přezkumu důvodů, na jejichž základě je v rámci univerzální služby uložena povinnost poskytovat dílčí službu - služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle § 38 odst. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikacích (ZEK). Přezkum ČTÚ zahajuje s ohledem na konec platnosti a účinnosti rozhodnutí [čj. ČTÚ-43 493/2014-610/X.vyř.](#), ve znění rozhodnutí [čj. ČTÚ-33 735/2015-610/VII.vyř.](#) a rozhodnutí [čj. ČTÚ-53 346/2016-610/VI.vyř.](#) Pro účely přezkumu ČTÚ potřebuje získat informace, připomínky a podněty o poskytování služby VTA. Získané informace budou sloužit jako podklady pro přezkum poskytování služby VTA. Na základě výsledků přezkumu ČTÚ vydá záměr o dalším uložení, případně neuložení povinnosti poskytovat služby VTA.

Zvláštní ceny

Dne 14. října skončila veřejná konzultace [Záměru](#) v rámci univerzální služby uložit povinnost umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 ZEK 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 podle § 38 odst. 3 ZEK (tzv. povinnost zvláštních cen). V rámci veřejné konzultace nebyly uplatněny žádné připomínky. ČTÚ připravil a vyhlásil výběrového řízení na poskytovatele zvláštních cen v rámci univerzální služby.

O₂

Společnost O2 v říjnu změnila smluvní podmínky (konkrétně ceník s účinností od 25. 10. 2016) na základě rozhodnutí ČTÚ. To uložilo O2 povinnost, aby odstranila ze svých smluvních podmínek všechna ujednání, podle kterých by byla oprávněna bez výslovného a aktivního objednání ze strany spotřebitele automaticky obnovit objem poskytovaných datových služeb po vyčerpání základního datového balíčku v rámci tarifu a za toto si účtovat cenu.

Od 25. října O2 svým účastníkům převádí zůstatek dodatečně dokoupených nespotřebovaných dat do bezprostředně následujícího účtovacího období. Netýká se to však dat ze základního datového objemu, který je součástí tarifu. V této souvislosti ČTÚ zaznamenal na sociálních sítích reakce veřejnosti, že by se převádění dat mělo týkat jen těch účastníků, kteří mají aktivované automatické obnovení dat. Podle znění smluvních dokumentů se však převádění nespotřebovaných dat týká jakéhokoliv obnoveného objemu dat, nikoliv výlučně obnoveného objemu dat prostřednictvím služby automatického obnovení dat.

O2 od 24. října rozšířilo nabídku pevného připojení k Internetu u technologie VDSL o novou variantu s názvem Internet Premium Plus s rychlostí stahování dat od 57 do 80 Mbps a rychlostí pro odesílání dat do 8 Mbps. Za službu Internet Premium Plus zákazník zaplatí při uzavření závazku na 12 měsíců s autoprolongací cenu 649 Kč/měsíc, případně 959 Kč bez závazku za tarif Internet Premium. Při objednání služby Internet Premium Plus a Internet Premium ve verzi PROfi s webovým antispyware a antimalware filtrem a garancí odstranění závady do jednoho pracovního dne od jejího nahlášení, zaplatí zákazník měsíčně v každé variantě o 200 Kč více. Dále O2 u tarifů řady Internet

Aktiv zvýšila rychlost stahování dat až na 51 Mbps (z původních až 41 Mbps) a rychlost odesílání dat až na 5 Mbps (z původních až 4 Mbps) při využívání technologie VDSL. Výše měsíčních cen tarifů řady Aktiv zůstává nezměněna.

O2 zdražilo od 1. října tarif O2 TV Business. Měsíční cena tarifu je nyní 8500 Kč, případně 7500 Kč při závazku využívání služby po dobu jednoho roku. Zákazník tak při využívání služby digitální televize od společnosti O2 s tarifem O2 TV Business zaplatí o 1500 Kč více oproti původní ceně. Společnost O2 přestala u tohoto tarifu poskytovat některá zvýhodnění, a to doplňkovou službu O2 TV Multi za 1 Kč/měsíc, druhý set-top-box určený pro využívání služby O2 TV Multi za 1 Kč a 500 reklamních SMS. Za službu O2 TV Multi, která umožňuje užívání digitální televize O2 TV na dvou televizních přijímačích, nyní zákazník zaplatí standardní cenu 99 Kč/měsíc a druhý set-top-box ho vyjde jednorázově na 1999 Kč.

O2 [zveřejnilo](#) dne 25. října hospodářské výsledky za prvních devět měsíců roku 2016¹. Celkové konsolidované provozní výnosy O2 zůstaly v porovnání se stejným obdobím minulého roku ve stejné výši a dosáhly 27,720 miliardy Kč. Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 4,5 % na 7,855 miliardy Kč, čistý zisk pak dosáhl výše 4,012 miliardy Kč, a vykázal tak růst o 7,7 %. Pozitivní vývoj vykazují finanční výsledky O2 Slovakia, která nadále zůstává jednou z hlavních růstových oblastí skupiny². Celkový počet zákazníků, kteří u společnosti O2 využívali mobilní služby, k 30. září činil 4 921 000³, což představuje meziročně o 0,2 %. Počet zákazníků smluvních služeb vzrostl meziročně o 2,5 % na 3 330 000. V oblasti předplacených služeb ve srovnání

1 Konsolidovaná data obsahují výsledky dceřiných společností, včetně O2 Slovakia.

2 Celkové výnosy O2 Slovakia k 30. září 2016 vzrostly meziročně o 0,5 %, celkový počet zákazníků O2 Slovakia vzrostl meziročně o 5,2 %.

3 počet aktivních SIM karet

se stejným obdobím minulého roku poklesl počet zákazníků o 4,2 % na 1 591 000. Nárůst vykazuje využívání mobilních dat, kdy za první tři čtvrtletí roku 2016 vzrostl meziročně datový provoz o více než 80 %.

T-Mobile

Společnost T-Mobile od 15. října zvýšila u tarifu Pevný internet Premium maximální dostupnou rychlost u technologie VDSL pro stahování dat z původních 40 Mbps na 51 Mbps a u odesílání dat z původních 2 Mbps na 5 Mbps.

vodafone

Společnost Vodafone od 24. října rozšířila nabídku mobilního připojení k Internetu. Tarif Red Data+ 4 GB umožňuje sdílení dvou datových SIM karet za měsíční cenu 999 Kč nebo 499,50 Kč při uzavření smlouvy na využívání služby po dobu dvou let. S tarifem Red Data+ 10 GB zákazníci získají možnost sdílet 4 datové SIM karty za 1249 Kč/měsíc, případně za 699,44 Kč/měsíc při závazku využívání služby po dobu dvou let. Po vyčerpání základního objemu dat stojí u obou tarifů každých započatých 250 MB dat 49 Kč. Zákazníci si mohou navýšit základní datový balíček o 1 GB za měsíční cenu 99 Kč.

RIO MEDIA

Společnost RIO Media během října přidala do své nabídky služeb pevného připojení k Internetu založené na technologii ETTH/FTTH nový tarif RIO NET 30 s maximální rychlostí pro stahování dat 30 Mbps za 425 Kč/měsíc se závazkem využívání služby na 2 roky. Dále společnost RIO Media zavedla novou televizní službu RIO TV ZERO HD, která je dostupná prostřednictvím internetové sítě s minimální rychlostí 10 Mbps za 299 Kč měsíčně se závazkem využívání služby na 2 roky. Tarif nabízí 33 televizních programů a lze ho využívat až na čtyřech připojených zařízeních. Bez závazku na 2 roky zákazník zaplatí o 100 Kč více.

Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

3ton

nové [tarify](#) mobilních služeb
společnost: 3ton s.r.o.
síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.

Od 1. října nabízí mobilní virtuální operátor 3ton nový tarif s názvem Home ONE. Tarif stojí 50 Kč/měsíc a je dostupný jak ve variantě měsíčního paušálu, tak i ve variantě předplacené karty. Bližší informace o cenách za služby poskytované v rámci tarifu Home ONE a aktuální nabídce tarifů, jsou uvedeny v ceníku operátora umístěného na jeho internetových stránkách.



Z rozhodovací praxe:

Za platbu ze smluv uzavíraných s nezletilými odpovídají rodiče

Ze smluv uzavíraných zákonnými zástupci na jméno a účet dítěte plní povinnosti tito zákonní zástupci. Ve sporu o peněžité plnění je pak pasivně věcně legitimován tento zákonný zástupce – rodič. Vyplývá to z rozhodnutí ČTÚ o sporu na návrh operátora O2 Czech Republic, který požadoval platbu od nezletilého klienta, jemuž v době podpisu smlouvy jeho zákonným zástupcem bylo 6 let.

Prvostupňové rozhodnutí zdůraznilo, že za situace, kdy nezletilý je hmotně zcela závislý na rodičích, není výdělečně činný, není závazek z podepsané smlouvy přiměřený jeho situaci. V tomto ohledu zmínilo i článek 3 Úmluvy o právech dítěte, dle kterého zájem dítěte musí být předním hlediskem při jakékoliv činnosti týkající se dětí, ať už uskutečňované veřejnými nebo soukromými zařízeními sociální péče, soudy, správními nebo zákonodárnými orgány.

Z ust. § 37 odst. 1 zákona o rodině pak vyplývá, že postačí, pokud střet zájmů mezi rodičem a dítětem hrozí; nemusí k němu skutečně dojít. Správní orgán vzal v úvahu ostatní možnosti, které trh elektronických komunikací nabízí, a to především předplacené karty umožňující rodičům kontakt s jejich potomky, aniž by tím byly děti vystaveny nebezpečí budoucího vymáhání nezaplacených vyúčtování. Nevyužití této možnosti představovalo hlavní rozpor se zájmy dítěte. Z toho vyplýval závěr, že nezletilý nemohl být při sjednání předmětné smlouvy

zastoupen svým zákonným zástupcem, tudíž nemohlo dojít k platnému uzavření smluvního vztahu.

ČTÚ ve druhém stupni správního řízení závěr, že uplatněný nárok je nedůvodný, potvrdil, avšak z jiných důvodů. Ve smyslu ust. § 31 zákona o rodině je rodič nositelem rodičovské zodpovědnosti, a proto také odpovídá za plnění povinností nezletilého dítěte. To ostatně vyplývá i z rozsudku Nejvyššího soudu ze dne 4. 2. 2010, sp. zn. 28 Cdo 3429/2008: „*jestliže je nezletilé dítě účastníkem smlouvy o stavebním spoření, pak mu z takto vzniklého právního vztahu vyplývají určitá práva a povinnosti. Za plnění povinností*

nezletilého jsou pak opět odpovědní jeho zákonní zástupci. Tyto povinnosti jsou součástí rodičovské odpovědnosti podle § 31 zákona o rodině. Jestliže potom z obsahu závazkového vztahu, jehož účastníkem je nezletilé dítě, vyplývá povinnost něco plnit, jsou ke splnění této povinnosti povoláni zákonní zástupci nezletilého.“ Obdobně se k tomu staví i důvodová zpráva k § 898 nového občanského zákoníku, která považuje smlouvy s mobilními operátory za smlouvy uzavírané sice na jméno a účet dítěte, ale vždy zákonnými zástupci a rovněž povinnosti z nich plní tito zákonní zástupci.

Správní orgán je ve sporném řízení v návrhu vymezeným okruhem účastníků řízení vázán. Za požadovanou dlužnou cenu je tak odpovědná jiná osoba, než v návrhu označený nezletilý, a proto nebylo možné návrhu vyhovět.

Spory mezi podnikateli v elektronických komunikacích

ČTÚ v říjnu zahájil správní řízení na návrh společnosti O2 Czech Republic a.s. proti společnosti MITO Infonet s.r.o. ve sporu o peněžité plnění za poskytnuté služby elektronických komunikací.

Dále rozhodoval dva spory ve věci námitky proti vyřízení reklamacie na nekvalitně poskytované služby elektronických komunikací, a to mezi navrhovatelem MASTER IT Technologies a.s., a odpůrcem ČD – Telematika a.s., a dále mezi navrhovatelem NEW TELEKOM spol. s.r.o., a odpůrcem Česká telekomunikační infrastruktura a.s. Obě řízení byla zastavena pro neuhrazený správní poplatek a tato usnesení o zastavení řízení nabyly právní moci dne 21. 10. 2016.

ČTÚ v říjnu zkontroloval..

Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly elektronických komunikací za měsíc říjen

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SŘ	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)	15								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	13								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	0			0	2			1	1000
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	29		13	13	14			14	392000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přifazovaných prostředků		0	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		1	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		28	13	13	14			14	392000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	480		0	13	13			13	108000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		10		3	4			4	53000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		2	0	0	0			0	0
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	468		0	10	9			9	55000
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
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		0	0	0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			5522	7220	1252	5146		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		3	0	0	0		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		18	12	5	1		
ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		0		0	0	0	0		
baa) přístupu 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 (peněžitě plnění)		0		5499	7206	1246	5145		
d) ostatní		0		2	2	1	0		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				2	2			1	5000
9. Ostatní	235		2	28	24			23	6171500
CELKEM	744		15	5578	7275	1252	5146	52	6677500

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

...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 25 kontrol. Ve 13 případech zjistil nedostatky, které řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků, a ty následně budou řešeny v rámci správního řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů – ČTÚ provedl dvě kontroly, zda jsou ze strany provozovatelů dodržovány podmínky stanovené v individuálním oprávněním. Kontroly nezjistily závady.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění – ČTÚ provedl deset kontrol; odhalil pět zařízení wifi využívající kmitočty mimo pásma stanovená všeobecným oprávněním č. 12 a tři stanice pozemní pohyblivé služby, kterým skončila platnost individuálního oprávnění. S provozovateli těchto zařízení úřad zahájil správní řízení.

...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb – ČTÚ provedl celkem 468 šetření, z toho 432 případů rušení televizního příjmu, 10 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí (GSM, UMTS, LTE), šest případů rušení zařízení krátkého dosahu, čtyři případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu, dva případy rušení neveřejné PPS a tři případy rušení meteorologického radaru. Jako zdroj rušení DVB-T byla ve 281 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), u meteorologického radaru tři wifi zařízení, u veřejných mobilních sítí dvě aktivní TV antény, u dalších služeb několik různých zdrojů rušení.

...zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz – k 31. 10. 2016 bylo ve zkušebním provozu 1823 základnových stanic, v trvalém provozu pak 10 440 stanic. V říjnu ČTÚ přijal 449 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize, BTS LTE v pásmu 800

MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T ve 281 případech. Ukončeno bylo šetření 432 případů rušení DVB-T; BTS LTE v pásmu 800 MHz byla příčinou rušení v 62,6 % přijatých případů rušení televize. Závady přijímacího zařízení diváků byly zjištěny ve 100 případech, v 43 případech nebylo zjištěno žádné rušení a v osmi případech nedostatečný TV signál.

Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí – při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI byl na Chomutovsku, Děčínsku a Semilsku zjištěn prodej rádiově řízených modelů aut, motorek a helikoptér pracujících v pásmech 27 MHz a 45 MHz (mimo kmitočty určené ve všeobecném oprávnění č. VO-R/10/05.2014-3), dále pak v pásmech 35 MHz a 49 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Dále byl v Teplicích zjištěn prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 313 MHz až 318 MHz vyhrazeném v ČR pro Ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

ČTÚ na straně spotřebitele



Poštovní služby

V říjnu ČTÚ v pěti případech u provozovatelů poštovních služeb ověřoval zveřejnění informací o změně poštovních podmínek nejmeně měsíc přede dnem účinnosti změny na provozovně provozovatele a způsobem umožňujícím dálkově. Nebyla zjištěna žádná pochybení. V dalších pěti případech pak byla ověřována dostupnost poštovních schránek a informací na poštovních schránkách. Ani zde nebyla zjištěna pochybení. Další dvě místní šetření proběhla v souvislosti s prověřováním stížnosti či v rámci řízení o námitce proti vyřízení reklamace, kde zjištěné informace mohou posloužit jako důkaz ve správním řízení. ČTÚ také zahájil kontrolu průběhu reklamčního procesu u České pošty. V současné chvíli jsou kontrolní zjištění vyhodnocována. V návaznosti na konkrétní kontrolní zjištění ČTÚ zvolí další postup ve věci.

V průběhu října 2016

- ČTÚ zahájil **5 522** správních řízení, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci peněžitého 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 **7 220** rozhodnutí ve věci,
- z toho **7 206** rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

Pokuta 6 milionů korun pro O2 za opakované porušení zákona

Za opakované porušení informační povinnosti o změně smlouvy uložil ČTÚ v říjnu 2016, zatím nepravomocně, společnosti O2 pokutu ve výši 6 milionů korun. Změna smlouvy se týkala způsobu čerpání datových služeb po vyčerpání základního datového objemu. Před změnou smlouvy měli účastníci možnost čerpat data sníženou rychlostí, společnost O2 však možnost zpomaleného čerpání dat přestala poskytovat. O této podstatné jednostranné změně smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníků společnost O2 své účastníky neinformovala v zákonem stanoveném rozsahu a neumožnila jim tak ukon-

čit smlouvu ke dni účinnosti změny, čímž se dopustila správního deliktu.

Poskytovatel smí podle zákona o elektronických komunikacích přistoupit k jednostranné změně smlouvy. O změně je však povinen informovat své účastníky a v případě podstatné změny smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka je také informovat o možnosti ukončit smlouvu bez sankce ke dni účinnosti změny, což se v daném případě nestalo. Rozhodnutí o uložení pokuty ve výši 6 milionů korun není dosud pravomocné, společnost O2 tak může proti tomuto rozhodnutí uplatnit opravný prostředek.

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

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. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání	0											
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	3											
3. Výkon poštovní činnosti bez osvědčení	0		0	0	0					0	0	0
4. Dodržování podmínek Zákona o poštovních službách (dále jen "ZPS") a dalších předpisů	10		1	1	0	0				0	0	1
5. Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		5	1	1	0	0				0	0	1
6. Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012		5	0	0	0	0				0	0	0
7. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0			51	18	17	2	11	4			52
8. Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0			0
9. Neoposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS				0	0	0				0	0	0
10. Ostatní	3		0	3	0	0				0	0	3
11 kontrola reklamačního řízení		1	0	0	0	0				0	0	0
12 místní šetření - ohledání zásilky na poště v rámci rozhodování o námitce		1	0	0	0	0				0	0	0
13 místní šetření týkající se způsobu dodávání na doručovací adrese (uplatnění výjimky podle § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb.)		1	0	0	0	0				0	0	0
14 řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 2 písm. f) ZPS		0	0	1	0	0				0	0	1
15 řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 3 písm. a) ZPS		0	0	2	0	0				0	0	2
CELKEM	16		1	55	18	17	2	11	4	0	0	56

10 / 2016

k nabízení kvalitnějších služeb, ale i k budování nových a lepších sítí s vysokou kapacitou. Hovoří o tzv. Gigabitové společnosti. Regulační rámec by v konečném důsledku měl podporovat investice.

Dále EK vidí potřebu nastavit rovné podmínky podnikání pro poskytovatele stejných služeb a přiznává, že i poskytovatelé komunikačních aplikací se v některých případech stali hráči na trzích elektronických komunikací či na trzích, které zde ovlivňují úroveň hospodářské soutěže.

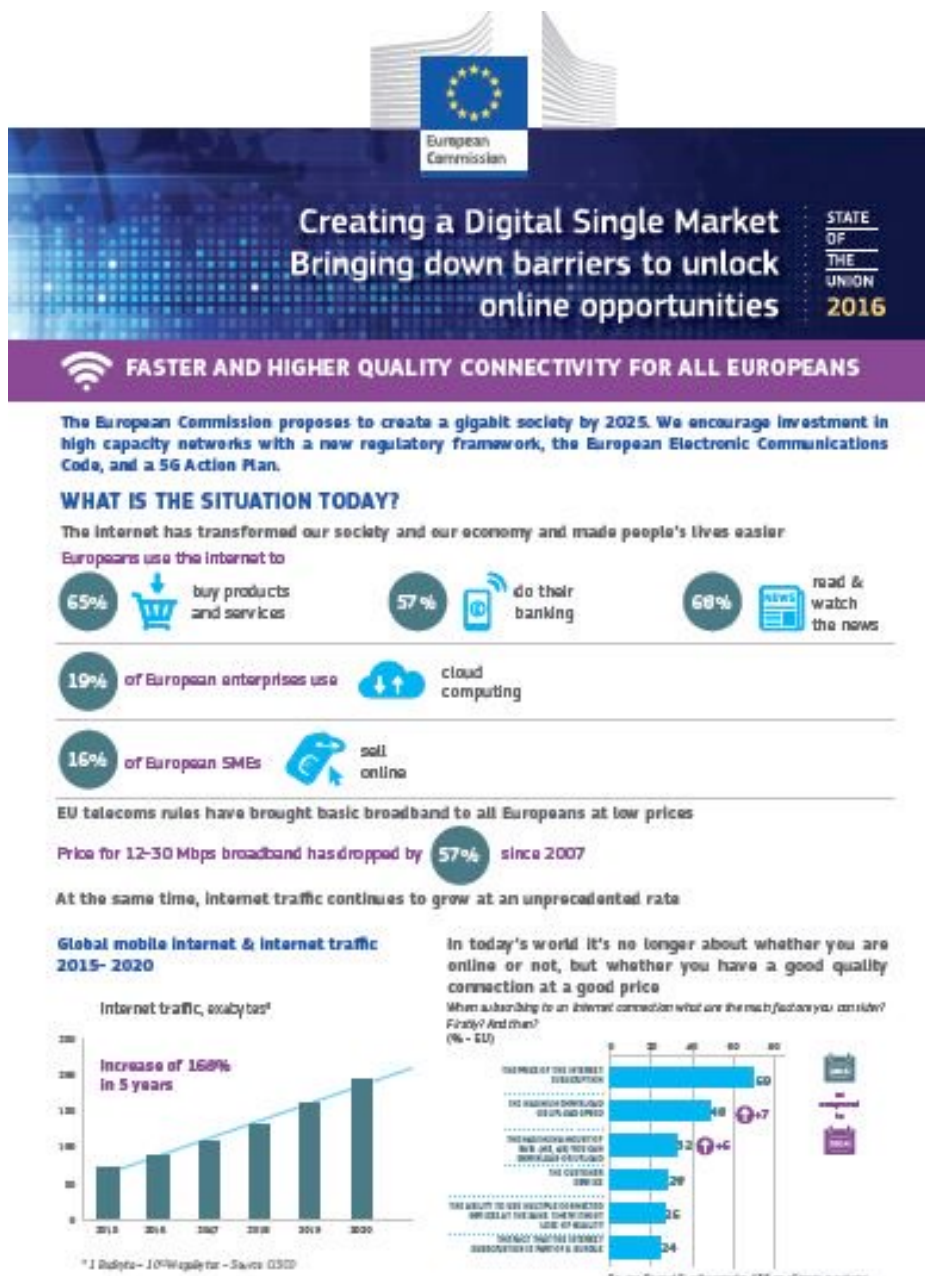
Nový rámec by také měl být připraven do budoucna reflektovat rozvoj dalších služeb a technologií, a to nejen v komunikaci mezi lidmi, ale také v komunikaci mezi stroji (M2M).

Velmi kriticky EK hodnotí stav jednotného trhu v tomto sektoru. Z provedených studií vyplynulo, že nejsou poskytovány takřka žádné „paneurospké“ služby elektronických komunikací (tj. tak, jak je definujeme dnes). Jelikož je vytvoření opravdu jednotného digitálního trhu základním cílem EK, proto návrh regulačního rámce obsahuje mnoho nástrojů a opatření, které mají k naplnění tohoto cíle vést. Hlavní nástroje mají být dle EK následující:

- konzistentní přístup k politice a správě rádiového spektra,
- odstranění rozdílnosti předpisů (čímž se provozovatelům sítí a poskytovatelům služeb umožní úspory z rozsahu a spotřebitelům se zajistí efektivní ochrana),
- zajištění rovných podmínek pro účastníky trhu a jednotné uplatňování pravidel,
- stimulace investic do vysokorychlostních sítí a
- efektivnější předpisový institucionální rámec.

Co tedy obsahuje nový Kodex?

Návrh Kodexu slučuje a přepracovává znění čtyř současných směrnic (Rámcové směrnice, Autorizační směrnice, Přístupové směrnice a Směrnice o univerzální službě). Přináší tedy vyšší míru přehlednosti pravidel. Ovšem je nutné mít na paměti, že na tyto směrnice je navázá-



na celá řada prováděcích (zejména doporučujících) předpisů, které budou nadále platit.

Kodex je rozdělen na 4 části:

1. Rámec (obecná pravidla pro fungování sektoru)
2. Síť
3. Služby
4. Závěrečná ustanovení

Sama o sobě pak struktura odpovídá záměru EK přizpůsobit rámec realitě trhů, kdy již není poskytování komunikačních služeb nutně svázáno se zajišťováním sítě. Naopak EK podporuje působení čistě velkoobchodních poskytovatelů sítí.

Část 1 – Rámec

Mezi zásadní změny patří doplnění tří současných cílů regulační-

ho rámce o jeden nový cíl, kterým je podpora zajištění všeobecného přístupu k připojení s velmi vysokou kapacitou a jeho dostupnost v celé EU. Stávající cíle (jako jsou podpora hospodářské soutěže, podpora rozvoje vnitřního trhu a ochrana zájmů koncových uživatelů) zůstávají zachovány. Žádný cíl nemá být nadřazený ostatním.

Další významnou změnou je úprava a rozšíření rozsahu regulačního rámce. S cílem nastavit rovné podmínky pro poskytovatele komunikačních služeb navrhuje EK rozšířit definici „služby elektronických ko-

munikací“. Definice nově zahrnuje tři kategorie služeb:

1. služby přístupu k internetu,
2. interpersonální komunikační služby, zahrnující dvě podkategorie:
 - a) služby využívající čísla,
 - b) služby nezávislé na využití čísel, a
3. služby spočívající zcela nebo převážně v přenosu signálů, jako jsou přenosové služby využívané pro komunikaci mezi stroji a pro rozhlasové a televizní vysílání.

Interpersonální komunikační služby nezávislé na využití čísel jsou pro regulační rámec zcela novou kategorií. Patří sem služby jako e-mail, zasílání zpráv (messaging) či online diskuse (chat). Vzhledem k požadavku, aby taková komunikace probíhala mezi předem určeným počtem osob, nebudou sem spadat interaktivní služby jako internetové stránky, sociální sítě či blogy. Zahnutím interpersonálních komunikačních služeb nezávislých na využití čísel by došlo k rozšíření dosahu regulačního rámce pro elektronické komunikace, ovšem návrh počítá s tím, že na tuto kategorii služeb bude vztaženo jen minimum ustanovení. Jejich poskytovatelé by měli mít povinnost poskytovat regulačním úřadům některé základní údaje a povinnost zajistit bezpečnost svých služeb. Okruh sporů mezi poskytovateli služeb elektronických komunikací, k jejichž řešení je dnes příslušný ČTÚ by se rozšířil také na spory s poskytovateli těchto služeb. V neposlední řadě je zde možnost, že by EK vydáním prováděcího předpisu v budoucnu mohla iniciovat uložení povinnosti zajištění interoperability služeb i těmto poskytovatelům, zejména v souvislosti s dostupností tísňové komunikace.

Institucionální nastavení

Návrh Kodexu nově vyjasňuje roli nezávislých regulačních orgánů stanovením výčtu pravomocí, které by jim vždy měly být svěřeny. Také posiluje nezávislost regulátorů např. zavedením požadavků na jmenování jejich vedení a na zajištění

adekvátních zdrojů pro plnění jim svěřených úkolů, včetně práva nezávisle nakládat se svým rozpočtem.

Všeobecná oprávnění

Je sice zachován princip oznamování podnikání bez nutnosti získat oprávnění, EK ale navrhuje změnu systému oznamování podnikání.

Poskytovatelé by měli podávat oznámení nikoli vnitrostátním regulačním orgánům, ale sdružení BEREC, které by mělo působit jako jediné kontaktní místo a přeposílat tato oznámení příslušným vnitrostátním regulačním orgánům, vést registr podnikatelů a vydávat osvědčení o oznámení. Zároveň článek stanoví úplný výčet informací, které lze od podnikatelů vyžadovat.

Sběr dat

Kodex přináší detailnější zakotvení pravomocí vnitrostátních regulačních orgánů při sběru dat a rozšiřuje okruh dotazovaných podnikatelů o poskytovatele přiřazených prostředků a služeb, a poskytovatele komunikačních služeb nezávislých na využití čísel.

Dalším krokem ke sjednocení postupů v regulaci je výslovné zakotvení povinnosti vnitrostátních regulačních orgánů pravidelně provádět geografické průzkumy stavu sítí pro širokopásmové připojení a mapovat související investiční plány na území členského státu. Výsledky tohoto mapování mají být dále zohledněny napříč činnostmi regulátorů.

Procedury pro jednotný trh

Tato část obsahuje dvě významné změny. První změnou je nově zavedené veto EK na stanovení nápravných opatření vnitrostátními regulačními orgány – a to jak v oblasti SMP regulace, tak při ukládání symetrických povinností. Druhou novinkou je navrhovaný mechanismus vzájemného hodnocení pro správu rádiového spektra (tzv. „peer review“), jenž vnitrostátním regulačním orgánům ukládá konzultovat se sdružením BEREC, EK a ostatními regulátory své návrhy rozhodnutí související se správou spektra. BEREC je povinen vydat ke každému takové-

mu návrhu své odůvodněné stanovisko, které předkládající regulační orgán musí brát v maximální míře v úvahu.

Část 2 – Síť

Správa spektra

EK nově zavádí příkladný výčet osmi základních zásad při správě spektra na vnitrostátní úrovni, které mají zpřesnit současnou úpravu a napomoci sjednocení postupů v této oblasti. Další kroky k harmonizaci hodlá EK podniknout následně pomocí svých prováděcích předpisů. Oblast správy spektra je proto oblastí, ve které Kodex přináší nejvíce nových pravomocí EK (viz články 45-56 Kodexu). Jedná se o:

- pravomoc v harmonizovaných pásmech pro každé toto pásmo určit, zda má být využíváno v režimu všeobecných či individuálních oprávnění,
- pravomoc v harmonizovaných pásmech určit podmínky sdílení,
- pravomoc v harmonizovaných pásmech určit konkrétní podmínky, které mohou být součástí všeobecných či individuálních oprávnění,
- pravomoc v harmonizovaných pásmech určit načasování přidělení oprávnění, včetně zkrácení oprávnění,
- pravomoc ve všech pásmech určit kritéria pro omezení oprávnění, vyhrazení pásma službě apod., a
- pravomoc určit technické specifikace rádiových buněk malého dosahu.

Další ambicí Kodexu je zpřesnění pravidel při udělování individuálních oprávnění pro využívání spektra s cílem sjednotit postupy členských států, např. co se týká minimální délky platnosti licence (25 let), koordinovaného načasování autorizace v harmonizovaných pásmech, možnosti odnětí oprávnění v případě nevyužívání přiděleného spektra, podrobnější zakotvení požadavků na postup při obnovování oprávnění, kdy vnitrostátní regula-

ní orgán musí rozhodnout v dostatečném časovém předstihu (3-5 let).

Umístování a využívání bezdrátových síťových zařízení

Další novinkou (v článku 55) je podpora využívání lokálních rádiových přístupových sítí (RLAN). Zajišťování přístupu k síti prostřednictvím RLAN má být výhradně v režimu všeobecného oprávnění. Výslovně se zakotvuje, že pokud tato služba přístupu není komerčního charakteru, její poskytovatel nemá podléhat ani všeobecnému oprávnění. Dále je v Kodexu zakotveno právo koncových uživatelů na sdílení RLAN a ukládá operátorům povinnost nabízet koncovým uživatelům (svým zákazníkům) speciální nabídky, které toto umožní.

Změny týkající se zajištění přístupu k sítím

Kodex také otevírá možnost uložení povinnosti zajistit interoperabilitu služeb poskytovatelům komunikačních služeb nezávislých na využití čísel, zvláště s ohledem na dostupnost tísňové komunikace.

Kodex dále řeší podmínky symetrické regulace přístupu a propojení. Kromě již existujících pravidel pro zajištění spojení konec-konec, upřesňuje a rozšiřuje pravomoci regulačních úřadů vůči vlastníkům kabelových rozvodů v budovách i vně budov až k prvnímu koncentračnímu či distribučnímu bodu (možnost uložení povinnosti zpřístupnění rozvodů v případě, že neexistuje alternativa, jak se dostat k zákazníkům, a nejedná se o nové prvky sítě) a vůči provozovatelům sítí elektronických komunikací (možnost uložení povinnosti zpřístupnění pasivní i aktivní infrastruktury, v případě, že ji nelze efektivně replikovat a konektivita v dané oblasti by byla ohrožena).

Analýzy trhů

Kodex v oblasti analýz trhů a ukládání povinností podnikům s významnou tržní silou směřuje k vyššímu geografickému zacílení regulace, zohlednění konkrétní situace na trzích včetně plánovaných

a realizovaných investic (zohlednění výsledků mapování) a zmírnění regulace v případě dostatečných komerčních závazků či vhodného nastavení podmínek pro investice a společné investice ze strany podniku s významnou tržní silou. Regulačním úřadům je dáno více flexibility.

Na druhou stranu je navržen nový nástroj pro kontrolu ukládání povinností v podobě práva veta EK. Expertním „oponentem“ EK zde má být sdružení BEREC. Status BEREC se má ale v rámci revize regulačního rámce také změnit. BEREC má být přeměněn na agenturu EU, s právní subjektivitou a vazbami na EK. Následně BEREC získává v rámci regulačního rámce více úkolů.

S cílem podpory budování jednotného trhu Kodex např. ukládá sdružení BEREC povinnost provést analýzu nadnárodní poptávky (v případě, že o to EK nebo několik členských států požádá) a zmocňuje EK, aby dle výsledku této analýzy určila jednotné technické specifikace pro určité velkoobchodní přístupové produkty.

Kodex také v některých případech přímo omezuje možnost uvážení regulátora, např. pokud existuje prokazatelný tlak na maloobchodní ceny a ostatní uložené povinnosti zajišťují ekonomicky efektivní a nediskriminační přístup, vnitrostátní regulátor nebude moci ukládat cenovou regulaci. Obdobně Kodex omezuje možnosti regulace v případě čistě velkoobchodních poskytovatelů, tedy takových, kteří neposkytují žádné služby na maloobchodě, a ani nejsou vlastnicky nebo prostřednictvím exkluzivních smluv spojeni s podnikem poskytujícím související služby na maloobchodě. Regulace se pak omezuje na spravedlivá, přiměřená a nediskriminační pravidla poskytování přístupu (čl. 70 a 71). Kodex také zakotvuje detailní pravidla výpočtu maximální symetrické terminační ceny pro mobilní i pevné sítě postavené na nákladech

efektivního operátora přímo do legislativního textu.

Část 3 – Služby

Univerzální služba

Cílem návrhu je modernizace režimu univerzální služby. Dochází k vyjmutí některých původních služeb z evropské úpravy (veřejných telefonních automatů, úplných účastnických seznamů a informační služby o účastnických číslech). Zároveň ale umožňuje rozhodnout na národní úrovni, zda některý stát chce pokračovat v ukládání povinností, které nový návrh již nezahrnuje.

Kodex vychází z toho, že základní službou se vedle služby hlasové komunikace stala služba přístupu k internetu. Proto stanovuje povinnost členských států zajistit pro všechny koncové uživatele (zejména) cenovou dostupnost služby funkčního přístupu k internetu a hlasové komunikace, alespoň v pevném místě. Definice funkčního přístupu k internetu je svěřena členským státům, přičemž musí být zajištěna dostupnost referenčních služeb uvedených v Příloze č. 5.

Při ukládání povinností univerzální služby je zachován princip flexibility, kdy je tato povinnost ukládána pouze v případě, že dostupnost není zajištěna komerčně.

Správa čísel

Významnou změnou je možnost přidělovat čísla číslovacího plánu podnikům jiným než provozovatelům sítí a poskytovatelům služeb elektronických komunikací, za podmínky, že podnikatel prokáže schopnost tato čísla spravovat. Nově se určuje povinnost členských států vyčlenit číselné zdroje (negeografická čísla) pro poskytování služeb elektronických komunikací jiných než komunikačních služeb mezi osobami (M2M).

Ochrana koncových uživatelů

S cílem snížit regulační zátěž a vyvarovat se duplicitní právní úpravy se navrhuje zrušit regulační povinnosti, pokud již nejsou po-

třebné, nebo jsou vhodně zahrnuty do všeobecných právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitelů.

Kodex nově určuje úplný výčet (na rozdíl od současného výčtu příkladného) povinných náležitostí smluv požadovaných specificky na poskytovatelích služeb elektronických komunikací vyjma poskytovatelů komunikačních služeb nezávislých na využití čísel.

Mezi navrhované novinky patří např. formulář pro přehledné shrnutí základních smluvních informací pro lepší srozumitelnost smluv (který má připravit BEREC), povinnost operátorů mít pro své zákazníky nástroje, které jim umožní kdykoli kontrolovat jejich spotřebu datových a hlasových služeb, či rozšířená

ustanovení týkající se srovnávacích nástrojů ceny a kvality.

Dochází k rozšíření pravidel pro usnadnění změny poskytovatele služeb. Kromě pravidel pro přenositelnost telefonních čísel je zde nově zakotven postup pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, s požadavkem na maximální trvání přerušení služby po dobu jednoho pracovního dne.

Novinkou Kodexu je nastavení pravidel pro poskytování balíčků služeb. Kodex upřesňuje aplikaci pravidel pro ochranu koncových uživatelů (jako je maximální délka trvání smlouvy a práva na ukončení smlouvy) na všechny služby, které jsou součástí balíčku, pokud alespoň jedna z nich je službou elektronických komunikací, jež není komunikační službou nezávislou na využití čísel.

Další postup

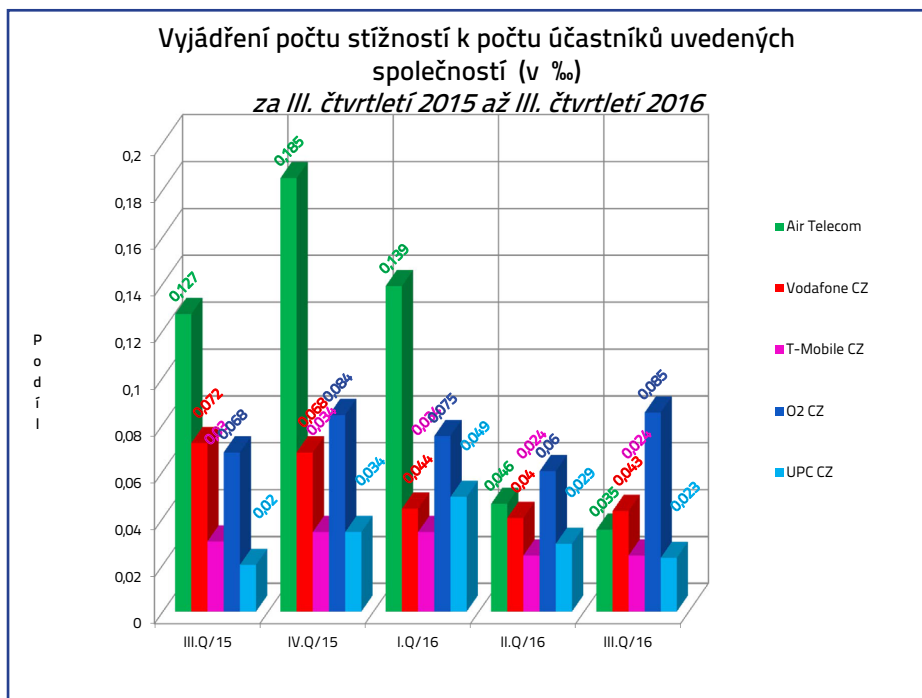
Zveřejněním návrhů nové legislativy byl zahájen proces jednání návrhu v Radě EU a v Evropském parlamentu. V Radě EU se návrhem zabývá Pracovní skupina pro telekomunikace a informační společnost. Paralelně se novými návrhy zabývá výbor pro průmysl, výzkum a energetiku Evropského parlamentu (ITRE). Výsledná legislativa musí vzniknout na základě vzájemné dohody Evropského parlamentu a Rady EU. Teprve poté nastane proces transpozice směrnice do národních legislativ. Nová pravidla tedy začnou platit nejdříve v roce 2020. Proto je důležité, dívat se na návrhy také optikou budoucích potřeb. Výbor pro EU na vládní úrovni schválil Rámcovou pozici ČR dne 7. listopadu.

Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za III. čtvrtletí 2016

- ♦ Za III. čtvrtletí 2016 evidoval ČTÚ celkem **653** stížností účastníků/uživatelů.
- ♦ z toho **409** stížností (62,6 % z celkového počtu) řešil úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích (ZEK).
- ♦ U **42** stížností neměl ČTÚ příslušné kompetence k jejich řešení a postoupil je příslušnému orgánu (6,4 % z celkového počtu).
- ♦ ČTÚ shledal **202** stížností (31 % z celkového počtu) nedůvodnými. V těchto případech nedošlo k porušení zákona.

Veřejnost se na ČTÚ ve III. čtvrtletí 2016 často obracela v souvislosti se změnou ve smluvních podmínkách společnosti O2 týkající se datových tarifů. V polovině června O2 informovalo své účastníky o tom, že od 15. července nebude možné čerpat zpomalená data po vyčerpání FUP limitu, jako tomu bylo dosud. O2 má za to, že se nejedná o změnu smlouvy a v tomto smyslu také své účastníky informovala – tedy vyrozuměla účastníky o samotné chystané změně, avšak neinformovala je o možnosti ukončit smlouvu z důvodu této změny. ČTÚ v této záležitosti provedl kontrolu a ve správním řízení společnosti O2 udělil pokutu 6 milionů korun za nesplnění informační povinnosti podle zákona o elektronických komunikacích.

Toto svou povahou veřejnoprávní řízení však nemá a nemůže mít dopad do soukromoprávní roviny jednotlivých smluv mezi společností O2 a jejími účastníky. Účastníkům tedy ČTÚ doporučil, aby v případě nesouhlasu s touto změnou, výslovně uvedli jako důvod ukončení smlouvy výše uvedenou změnu.



V tomtéž období se na ČTÚ obraceli stěžovatelé, kteří uváděli, že O2 neakceptuje ukončení smlouvy z důvodu nesouhlasu se změnou pravidel pro čerpání dat a uplatňuje vůči nim výpovědní dobu v trvání 42 dnů, a rovněž po nich požaduje úhradu spojenou s předčasným ukončením smlouvy na dobu určitou. V takových případech ČTÚ stěžovatele poučil, aby vyúčtování reklamovali a v případě nevyhovění uplatněné reklamaci u ČTÚ podali návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. V případech, kdy účastníci zvolili jako další postup reklamaci, případně námitku proti vyřízení reklamace, O2 od dalšího vymáhání smluvní pokuty ve většině případů upustila.

Další výraznou kategorií stížností představovaly stížnosti týkající se uzavírání smluv na pobočkách O2. Účastníkům byl při návštěvě nabídnut nejčastěji tablet za zvýhodněnou cenu, zároveň však s nimi byla uzavřena smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací se závazkem. Stěžovatelé v této souvislosti uváděli, že o smlouvě na poskytování služeb elektronických komunikací a o jejích podmínkách nebyli dostatečně informováni, případně, že jim byly na pobočce poskytnuty zavádějící či přímo nepravdivé informace. Operátor na zvýšený počet stížností tohoto druhu zareagoval a v případě zakoupení USB sticku, routeru nebo tabletu na pobočce a současného zřízení mobilního internetového připojení zavedl záruku spokojenosti, tedy možnost ukončit službu mobilního internetového připojení a odstoupit od kupní

Předmět	Dotazy	Stížnosti					Vyřizeno ve prospěch účastníka / uživatele ¹¹⁾	Celkem ¹²⁾
		Způsob vyřízení						
		Poskytnutí informací						
		Postup podle zákona ⁹⁾	Nedošlo k porušení zákona ⁹⁾	Neprůšnost Úřadu	Stížnosti celkem ¹⁰⁾			
a	b	c	d	e	f	g	h	
1. Služby elektronických komunikací	592	357	150	2	509	951	1101	
2. nezřízení služby elektronických komunikací	7	1	2	0	3	8	10	
3. kvalita služby elektronických komunikací	35	17	17	0	34	52	69	
4. účastnické smlouvy	339	221	69	0	290	560	629	
5. nesposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	29	9	5	0	14	38	43	
6. aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	7	6	1	0	7	13	14	
7. nesouhlas s vyúčtováním	175	103	56	2	161	280	336	
2. 8. Radiokomunikační služby	4	0	0	0	0	4	4	
3. 9. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	17	8	7	0	15	25	32	
4. 10. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	1	2	1	0	3	3	4	
5. 11. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	5	0	1	0	1	5	6	
6. 12. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	0	1	1	2	2	3	
7. 13. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	1	1	0	2	1	2	
8. 14. Příjem TV signálu	100	0	0	0	0	100	100	
9. 15. Klamavá reklama	2	0	1	1	2	3	4	
10. 16. Ochrana spotřebitele²⁾	17	9	8	2	19	28	36	
17. dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	4	0	1	0	1	4	5	
18. nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	0	2	2	1	5	3	5	
19. klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	6	3	4	1	8	10	14	
20. agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	5	4	1	0	5	9	10	
21. zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
22. informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
23. další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	2	0	0	0	0	2	2	
11. 24. Univerzální služba	14	0	0	0	0	14	14	
25. přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	11	0	0	0	0	11	11	
26. veřejné telefonní automaty ⁵⁾	3	0	0	0	0	3	3	
27. přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0	0	
12. 28. Ostatní⁷⁾	632	32	32	36	100	700	732	
29. telefonní seznamy	1	0	0	0	0	1	1	
30. informační služba o telefonních číslech účastníků	1	0	0	0	0	1	1	
31. služby třetích stran - premium SMS	11	0	0	0	0	11	11	
32. služby třetích stran - audiotextové služby	13	0	0	1	1	14	14	
33. obtěžující a nevyžádaná volání	12	5	1	2	8	19	20	
34. nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	0	6	0	0	6	6	6	
35. komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	77	0	1	3	4	80	81	
36. podnikání v elektronických komunikacích	147	1	0	0	1	148	148	
37. zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	281	0	0	0	0	281	281	
38. pokrytí signálem TV a GSM	14	0	3	0	3	14	17	
39. ochrana osobních údajů	8	2	0	0	2	10	10	
40. různé	67	18	27	30	75	115	142	
CELKEM	1385	409	202	42	653	1836	2038	

Tabulka č. 1: Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů za III.Q 2016

LEGENDA k tabulce č. 1

- 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

smlouvy na zařízení do 14 dnů od zřízení služby, aniž by byla účastníkům účtována smluvní pokuta. U účastníků starších 65 let je lhůta 30 dnů namísto 14.

Poměrně výrazný ohlas vzbudil u uživatelů předplacených karet také pilotní provoz tarifů O2 PŘEDPLADENKA, kdy se O2 rozhodlo zařadit některé účastníky do zkušebního provozu rozdílného způsobu účtování cen za služby elektronických komunikací. U uživatelů předplacených karet zařazených do pilotního provozu tedy nejsou účtovány spotřebované služby, ale je jim účtován denní poplatek, v rámci kterého mohou využívat v závislosti na vybraném tarifu služby v určeném rozsahu, případně neomezeně. **Uživatelům předplacených karet, kteří se svým zařazením do pilotního provozu nesouhlasí, doporučuje ČTÚ obrátit se na společnost O2 se žádostí o vyřazení z pilotního provozu a případně též využít možnosti garance výhodnější ceny, tedy aby jim společnost O2 vrátila rozdíl mezi cenou tarifu v pilotním provozu a původním tarifem.** ČTÚ v této záležitosti provádí šetření a činí další kroky před zahájením správního řízení.

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 - nepřislušnost Úřadu (sloupec e).

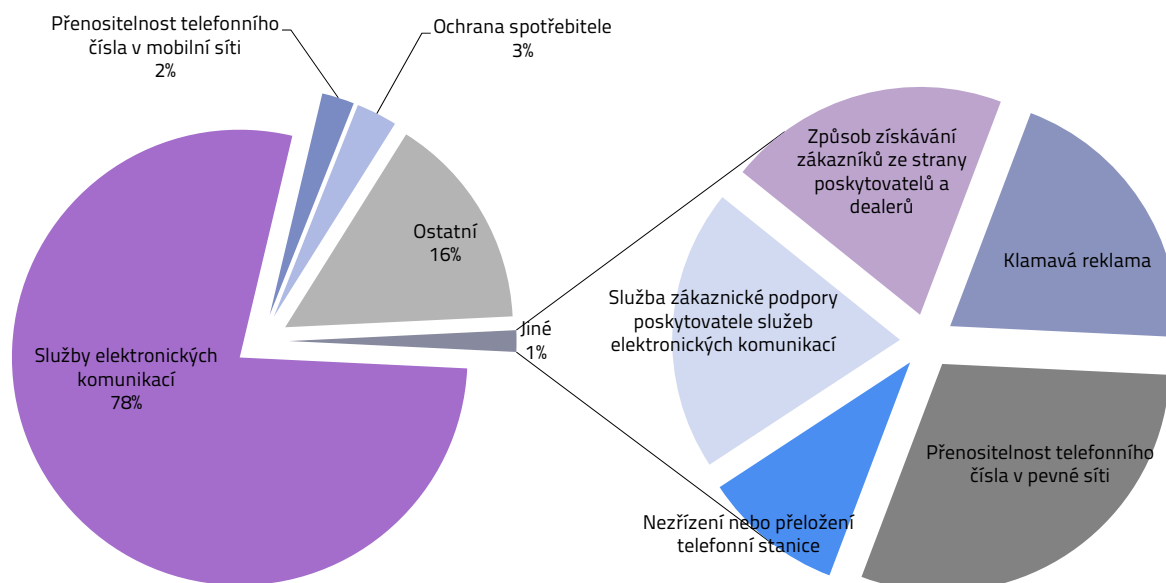
11) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c) a stížnosti - nepřislušnost Úřadu (sloupec e).

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.

Stížnosti za III. čtvrtletí 2016



10 / 2016

Poštovní služby

Ve III. čtvrtletí ČTÚ zaznamenal celkem **33** stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách.

Nejčastěji si spotřebitelé stěžovali na službu dodání doporučených zásilek, a to ve 14 případech, dále osm stížností směřovalo proti dodání poštovních zásilek do 2 kg a šest stížností na základní zahraniční poštovní služby. Ve všech případech se jednalo o stížnosti na služby České pošty.

Dále ČTÚ přijal 71 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení poštovního tajemství apod. a dodávání zásilek, což oproti předchozímu čtvrtletí představuje mírný nárůst o 4,4 %. Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika vyřizování reklamací, které se týkalo 32 stížností, a dodávání poštovních zásilek, kterých se týkalo celkem 31 stížností, přičemž v deseti řešených případech se jednalo o stížnosti na poštovní služby, které nejsou základními poštovními službami.

Dotazů vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb ČTÚ zaznamenal celkem 37.

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Vyřizeno ve prospěch zákazníka	Celkem
		Způsob vyřízení						
		Postup podle zákona	Necožlo k porušení zákona	Nepříslušnost Úřadu				
a	b	c	d	e	f	g	h	
1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách								
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	4	6	2	0	8	10	12	
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	0	1	0	1	0	1	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	0	1	0	1	0	1	
5 služba dodání doporučených zásilek	9	7	7	0	14	16	23	
6 služba dodání cenných zásilek	0	0	1	0	1	0	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	1	3	3	0	6	4	7	
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	2	0	0	2	2	2	
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 tiskovinového pytle	0	0	0	0	0	0	0	
CELKEM	14	18	15	0	33	32	47	
2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby *)								
14 dlouhé čekací doby	0	0	0	0	0	0	0	
15 otevírací doba pošt	0	1	0	0	1	1	1	
16 změna ukládací pošty	0	0	1	0	1	0	1	
17 dodání poštovních zásilek	15	16	15	1	31	32	47	
18 vyřizování reklamací	18	24	8	0	32	42	50	
19 porušení poštovního tajemství	0	0	3	0	3	0	3	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	3	0	0	0	0	3	3	
21 doručování úředních písemností	0	2	0	0	2	2	2	
22 žádosti o informace	1	1	0	0	1	2	2	
CELKEM	37	44	27	1	71	82	109	
3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby								
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	0	0	0	0	
28 ostatní služby	2	1	0	0	1	3	3	
CELKEM	2	1	0	0	1	3	3	
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	39	45	27	1	72	85	112	

Tabulka č. 2: Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za III.Q 2016

I v této agendě většina stížností a dotazů směřovala 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 nepřisluší dozоровá pravomoc.

Na pravou míru

V pořadu České televize „168 hodin“ vysílaném v neděli 18. září odpověděl mluvčí ČTÚ na dotaz na stížnosti seniorů na nekalé obchodní praktiky mobilních operátorů, že na tento postup přichází řada stížností a tyto směřují ke všem třem operátorům. ČTÚ upřesňuje, že proti společnosti Vodafone Czech Republic neviduje v rámci věkové skupiny seniorů žádnou stížnost ve věci neetického chování nebo agresivní obchodní praktiky, ani pro tyto delikty vůči věkové skupině seniorů nevede ke dni vydání této měsíční monitorovací zprávy žádné správní řízení.

Měsíční monitorovací zpráva – říjen 2016

© 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.