



Český telekomunikační úřad

MĚSÍČNÍ MONITOROVACÍ ZPRÁVA

listopad 2016

OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Z rozhodovací praxe2
- ♦ Analýzy trhů3
- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací.....4
- ♦ Virtuální operátoři4
- ♦ Vánoce u mobilních operátorů..5
- ♦ ČTÚ na straně spotřebitele..6-7
- ♦ Telekomunikační regulace v EU.....8
- ♦ Správa rádiového spektra...8

Telegraficky o komunikacích

Průzkum zákaznické zkušenosti se službami mobilních operátorů

Nezávislá agentura Nielsen Admosphere provedla průzkum veřejného mínění zaměřený na zkušenosti zákazníků s tuzemskými operátory. Výsledky dokazují, že jako nejvíce problematické zákazníci ve smlouvách hodnotí nepřehlednost, rozsah a složitost smluv, příliš obecnou formulaci smluvních sankcí a ne vždy přehledné a jasné informování o změnách smluv. Detaily na [str. 7](#).

Sněmovna podpořila zákon na snížení nákladů na výstavbu broadbandu

Vládní návrh počítá s opatřeními, které zlevní výstavbu vysokorychlostních sítí s rychlostí nejméně 30 Mb/s. Operátoři by tím podle odhadů ministerstva průmyslu a obchodu měli do roku 2020 uspořit 30 % nákladů. Český telekomunikační úřad by podle návrhu měl plnit roli Jednotného informačního místa. Tématu se věnoval i workshop, který ČTÚ zorganizoval dne 24. listopadu společně s ČAEK.



Z rozhodovací praxe:

Vydání zásilky neoprávněnému příjemci ČTÚ potrestal pokutou

Česká pošta vydala doporučenou zásilku určenou do vlastních rukou neoprávněné osobě a do dodejky uvedla, že si ji převzal oprávněný adresát. Oprávněný adresát přitom v době, kdy byla zásilka dodána, byl prokazatelně jinde než v místě dodání zásilky. Číslo občanského průkazu, které doručovatelka vypsala do potvrzení o převzetí zásilky vedle jména adresáta, patřilo osobě opačného pohlaví, než byl adresát.

Pošta se v první řadě bránila argumentací, že nebyla zjištěna totožnost osoby, které doručovatelka zásilku vydala, přičemž při doručování zásilky do vlastních rukou (na rozdíl od doručování do vlastních rukou výhradně jen adresáta) může být tato vydána i osobě odlišné od adresáta, např. zmocněnci adresáta. V rámci správního řízení však bylo spolehlivě zjištěno, že se nejednalo o zmocněnce a že adresát ani žádného zmocněnce neustanovil.

Dále se pošta bránila tvrzením, že byt v daném případě byl její postup nesprávný, šlo nicméně o akt dodání zásilky, přičemž právě dodá-

ní je dle zákona o poštovních službách účelem poštovní služby a není možné jej proto považovat za nakládání se zásilkou způsobem, který součástí poskytování této služby není.

Podle ČTÚ by přijetí této argumentace vedlo k alarmujícímu závěru, že vydávání zásilek neoprávněným osobám je součástí poskytování poštovních služeb, což je pochopitelně úvaha zcela absurdní. Pakliže v rámci poskytování poštovní služby má být zásilka dodána odesílatelem určené osobě, pak touto službou zároveň nemůže být

jednání tomu odporující, tedy vydání zásilky jiné než stanovené osobě.

Zároveň nebylo možné přijmout argumentaci pošty, že porušení poštovní smlouvy je v tomto případě záležitostí ryze soukromoprávní, pouze v oblasti odpovědnosti za vady poskytnuté služby. Doručovatelka vydala doporučenou zásilku určenou do vlastních rukou a obsahující úřední písemnost neoprávněnému příjemci. To mohlo mít závažné procesní i hmotněprávní následky, neboť písemnost byla adresátovi zásilky zasílána v rámci sporného správního řízení. Pošta svým jednáním zmařila procesní úkon správního orgánu, narušila správní řízení a působila v něm průtahy.

Na řádném průběhu správních řízení je přitom veřejný zájem, který odůvodňuje i zásah ze strany orgánů veřejné moci formou správněprávní represe.

Evropský soudní dvůr: Zvýraznění jedné složky ceny oproti jiné může být klamavou obchodní praktikou

Obchodní praktiku spočívající v rozdělení ceny produktu na několik složek a zvýraznění jedné z nich je nutno považovat za klamavou, pokud může u průměrného spotřebitele vyvolat mylný dojem, že je mu navržena výhodná cena, a přivést jej k rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil. Vyplývá to z rozsudku Evropského soudního dvora v trestním řízení proti dánskému kabelovému operátorovi Canal Digital Denmark A/S.

Rozsudek se zabývá výkladem ustanovení směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu ve světle trestního řízení zahájeného proti Canal Digital, které se týká praktik této společnosti spočívajících v uvádění předplacených balíčků televizních programů na trh.

Společnost byla obžalována z toho, že v rámci kampaně v roce 2009 se v šesti případech dopustila porušení dánskému zákonu o obchodních praktikách, když v reklamách neuváděla, že spotřebitelé vedle měsíčního poplatku ve výši 99 DKK, resp. 149 DKK zaplatí dále předplatné pololetních „služeb spojených s dekódovací kartou“ ve výši 389 DKK.

Pátý senát soudního dvora v rozsudku dospěl k závěru, že pokud se cena skládá z několika složek, při posuzová-



ní toho, zda může dotyčná obchodní praktika vést k rozhodnutí průměrného spotřebitele o obchodní transakci, které by jinak neučinil, je relevantní zejména skutečnost, že opomenutý nebo méně viditelný prvek představuje nezanedbatelnou složku celkové ceny.

V případě, kdy se obchodník rozhodl stanovit cenu předplatného tak, že výše měsíčního poplatku je při uvádění na trh obzvláště zvýrazněna, zatímco výše dalšího pololetního poplatku není zmíněna vůbec, nebo je uvedena méně zřetelným způsobem, je nutno tuto praktiku považovat za klamavé opomenutí. Vede-li k rozhodnutí spotřebitele o obchodní transakci, které by jinak neučinil, musí jej posoudit vnitrostátní soud s přihlédnutím k omezením sdělovacího prostředku, povaze a rysům produktu, jakož i ostatním opatřením, která obchodník skutečně přijal k tomu, aby zajistil spotřebitelům přístup k závažným informacím o produktu.

Ústavní soud: T-Mobile definitivně neuspěl ve sporu o smluvní pokuty

Ústavní soud ve svém Nálezu sp. zn. IV. ÚS 2989/16 ze dne 22. listopadu 2016 s konečnou platností potvrdil správnost prostřebitelského výkladu práva uplatňovaného Českým telekomunikačním úřadem, když rozhodl, že operátor měl při předčasném ukončení účastnické smlouvy uzavřené na dobu určitou nárok na úhradu podle § 63 odst. 1 písm. p) zákona o elektronických komunikacích nejvýše v rozsahu 20 % ze součtu zbývajících měsíčních paušálů, pokud k předčasnému ukončení smlouvy došlo po 8. srpnu 2013.

Tehdy nabyla účinnosti novela zákona o elektronických komunikacích provedená zákonem č. 214/2013 Sb. Společnost T-Mobile ve sporu namítala, že uvedené pravidlo neplatí od účinnosti novely zákona (8. srpna 2013), ale až od doby, kdy jej poskytovatel služeb zakotvil do smluvních podmínek, a že se nevztahuje na dřívější smlouvy.¹ S oběma těmito námitkami společnost T-Mobile ani u Ústavního soudu neuspěla.

¹ od 4.12.2014 se omezení smluvní pokuty 20 % týká jen spotřebitelů, nikoli již ostatních účastníků

Ústavní soud vyložil, že pro posouzení je rozhodná právní úprava dřívějšího občanského zákoníku (č. 40/1964 Sb., v tehdy účinném znění), který v § 55 odst. 3 určoval, že v pochybnostech o významu spotřebitelských smluv platí výklad pro spotřebitele příznivější. Ustanovení je pak třeba vnímat tak, že z více možných je třeba vždy zvolit takový výklad, který je pro spotřebitele nejvýhodnější. Tento postup následně aproboval i zákonodárce, který do § 1812 nového občanského zákoníku (č. 89/2012 Sb.)

dokonce zanesl superlativ: v pochybnostech je třeba použít výklad, který je pro spotřebitele nejvýhodnější. Opačná interpretace by vedla k faktickému odkladu účinků novely až o 6 měsíců, a navíc ke zvýhodnění operátorů přistoupivších ke změně smluvních podmínek v nejzazším možném termínu oproti těm, kteří řádně dbali požadavků zákona a smluvní dokumentaci s účastníky přizpůsobili bezodkladně po nabytí účinnosti novely, což jistě nebylo úmyslem zákonodárce.

Nález rovněž otevírá cestu pro případnou možnost vymáhat soukromoprávní nárok na vrácení bezdůvodného obohacení soudní cestou v případě, kdy jsou dány skutkové okolnosti dle nálezu Ústavního soudu, a kdy účastník na smluvní pokutě za předčasně ukončenou smlouvu již zaplatil částku vyšší.

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

Dne 24. listopadu ČTÚ obdržel vyjádření Evropské komise k návrhům rozhodnutí o ceně ve věci uložení povinnosti související s regulací cen podnikům s významnou tržní silou na relevantním [trhu č. 1](#) a relevantním [trhu č. 2](#). K návrhům rozhodnutí o ceně na obou relevantních trzích Evropská komise neuplatnila žádné připomínky. ČTÚ nyní dokončí všechna správní řízení o uložení povinností, resp. v případě dvou rozhodnutí na relevantním

trhu č. 1 o zrušení dříve uložených povinností.

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

Koncem listopadu byla ukončena [veřejná konzultace](#) k návrhům opatření obecné povahy analýzy trhů č. [A/3a/XX.2016-Z](#) a č. [A/3b/XX.2016-Z](#), která probíhala na diskusním místě ČTÚ od 25. října. Připomínky k uvedeným návrhům analýz relevantních trhů uplatnily celkem tři dotčené subjekty, a to společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. ČTÚ v souladu s uveřejněnými pravidly pro vedení konzultací došlé připomínky vypořádá a tabulku vypořádání následně zveřejní.

Univerzální služba

Zvláštní ceny

ČTÚ vydal 28. listopadu rozhodnutí o úhradě ztráty z poskytování zvláštních cen za rok 2015 ve výši 85 932 508,82 Kč. Společnost O2 předložila žádost o úhradu ztráty dne 28. července 2016. ČTÚ ověřoval, zda předložený výpočet odpovídá nařízení vlády č. 109/2008 Sb. v platném znění, a zda vznikla ztráta pouze poskytováním slev zdravotně postiženým osobám, které jsou vymezeny v zákoně o elektronických komunikacích. Nápravu zjištěných nedostatků provedla společnost O2 v opráveném výpočtu. Rozhodnutí nabylo právní moci 29. listopadu 2016. Úhrada čistých nákladů a ztráty z poskytování zvláštních cen bude uhrazena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Zamítnutá kasační stížnost společnosti Vodafone

V měsíční [monitorovací zprávě](#) za prosinec 2015 informoval ČTÚ o rozsudku, kterým Městský soud v Praze zamítl žalobu společnosti Vodafone z ledna roku 2013 proti rozhodnutí o ceně na velkoobchodním trhu ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích, které ČTÚ pro společnost Vodafone vydal v prosinci roku 2012 ([CEN/7/12.2012-7](#)). Žalovaným rozhodnutím o ceně uložil ČTÚ společnosti Vodafone mimo jiné povinnost účtovat od 1. července 2013 velkoobchodní cenu za terminaci ve výši 0,27

Kč/min bez DPH. Tato cena byla nově stanovena metodou dlouhodobých přírůstkových nákladů (BU-LRIC), s jejíž aplikací společnost Vodafone nesouhlasila. Proti rozsudku Městského soudu v Praze podala společnost Vodafone v lednu 2016 kasační stížnost, kterou Nejvyšší správní soud koncem listopadu 2016 zamítl. Protože proti rozsudku Nejvyššího správního soudu již není přípustný opravný prostředek, vyčerpala momentálně společnost Vodafone možnost soudní ochrany proti zmíněnému rozhodnutí o ceně.

Dne 16. listopadu ČTÚ uveřejnil v [částce 20/2016](#) Telekomunikačního věstníku vyhlášení výběrového řízení na podnikatele poskytující veřejně dostupnou telefonní službu, kterým bude uložena povinnost umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 zákona o elektronických komunikacích 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 (tzv. povinnost zvláštních cen).

Termín pro podání přihlášek do výběrového řízení byl stanoven do 30. prosince 2016, zájemci pro účast ve výběrovém řízení mají možnost zaslat do 5. prosince ČTÚ otázky týkající se předmětu výběrového řízení. Zodpovězení případných otázek by pak proběhlo dne 9. prosince 2016 v 11:00 ve velké zasedací místnosti ČTÚ.

Síťová neutralita: Workshop

Dne 29. listopadu proběhl v prostorách ČTÚ v Praze za účasti odborné veřejnosti workshop k otázkám problematiky přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality, které vycházejí z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015 a následně vydaného dokumentu BEREC Guidelines, zveřejněného 30. srpna 2016. Workshopu se zúčastnili zástupci operátorů, poskytovatelů obsahu, profesních organizací a MPO ČR.

Na workshopu byl ze strany ČTÚ prezentován postup při naplňování nových povinností vyplývajících z Nařízení v podmínkách České republiky, zejména s důrazem na specifika trhu v České republice. Součástí workshopu byla diskuse, na které ČTÚ požádal účastníky o zpětnou vazbu s tím, že vzešlé podněty využije při své další činnosti v této oblasti.

Situace na trhu elektronických komunikací



Společnost UPC s účinností od 14. listopadu vydala nový ceník, ve kterém již nenabízí internetový tarif s nejnižší nabízenou rychlostí (10 Mbit/s). Současně účastníky, kteří tohoto internetového tarifu doposud využívali, převádí na tarif s vyšší rychlostí (30 Mbit/s), přičemž vyšší cenu bude účastníkům, kteří nevyužijí svého práva ukončit smlouvu bez sankcí, účtovat od 1. února 2017. ČTÚ s ohledem na zveřejněnou změnu podmínek prověřuje, zda společnost UPC ve vztahu ke všem svým účastníkům dodržuje postup pro jednostrannou změnu smlouvy stanovený zákonem o elektronických komunikacích.

T-Mobile

Společnost T-Mobile zavedla nové balíčky volných minut na volání z pevných telefonních linek do zahraničí. Balíčky obsahují 1000 volných minut a mohou je využít firemní zákazníci s tarifem Premium na mezinárodní volání do jednotlivých zón (zóny 1 až 4) nebo do více zón současně, a to za měsíční ceny v rozmezí od 121 Kč do 726 Kč. Nevyčerpané volné minuty nelze pře-

vádět do dalších zúčtovacích období. Zákazníci mohou mít aktivován pouze jeden balíček.

T-Mobile [zveřejnil](#) dne 10. listopadu hospodářské výsledky za první tři čtvrtletí roku 2016. Celkové tržby meziročně klesly o 2,7 % na 19,4 miliardy Kč, přičemž tržby z mobilních služeb v meziročním srovnání vrostly o 0,9 % a dosáhly 13,7 miliard Kč. Průměrný měsíční příjem na zákazníka využívajícího mobilní služby (ARPU) meziročně stoupl o 0,4 % na 254 Kč. K 30. září 2016 se o 0,4 % zvýšil počet zákazníků, kteří používali mobilní služby a překročil tak 6 milionů zákazníků. Více než 3,6 milionu zákazníků (61 % z celkového počtu) používalo post-paidové smluvní tarify, 2,4 milionu zákazníků využívalo předplacenou kartu. Zákazníci povolali od ledna do září 2016 v mobilní síti v průměru 156 minut měsíčně, což je meziročně o 0,6 % více. Nejrychleji rostl objem přenesených dat (meziročně o 95,4 %), který dosáhl 22 831 TB (terabytů).



Společnost Air Telecom změnila na konci listopadu 2016 nabídku tarifů a začala nabízet nový tarif s názvem Levná pevná. Tarif nabízí za měsíční cenu 298 Kč nebo za dotovanou cenu 198 Kč, v případě sjednání minimálního plnění, 100

volných minut na volání do pevných i mobilních sítí v ČR a bezplatné volání a SMS ve vlastní síti. Jedna odeslaná SMS do ostatních sítí a volání do pevných i mobilních sítí po vyčerpání volných minut stojí 1,50 Kč. Ceny za volání jsou účtovány po prvních dvou minutách po minutě. Doposud nabízené tarify Pevná Mini, Pevná Standard, Pevná po ČR a Pevná po Evropě přestaly být nabízeny.



Společnost RIO Media přidala od 1. listopadu 2016 do své nabídky služeb pevného připojení k Internetu založené na technologii ETTH/FTTH nový tarif RIO NET 80 s maximální rychlostí pro stahování dat 80 Mbit/s s cenou 649 Kč/měsíc se závazkem využívání služby po dobu 24 měsíců, případně 749 Kč/měsíc bez závazku. Dále společnost RIO Media zdražila vybrané tarify řady RIO NET (RIO NET 40 až RIO NET 300) v rozmezí od 100 do 150 Kč/měsíc a u tarifů DATA 60 a DATA 100 založených na technologii DOCSIS zvýšila měsíční cenu o 50 Kč.

RIO Media dále zvýšila cenu za zasílání upomínek. Zaslání druhé a každé následující upomínky vyjde od listopadu 2016 na 200 Kč, což představuje zdražení o 100 Kč na jednu zasloupanou upomínku.

Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

SAZKA mobil

nové [balíčky](#) mobilních služeb
společnost: SAZKA a.s.
síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.

Od 14. listopadu 2016 nabízí mobilní virtuální operátor SAZKA mobil nový balíček obsahující 100 SMS za cenu 120 Kč a balíček mobilního internetu s datovým limitem 2000 MB a cenou 390 Kč. Volné jednotky (SMS a MB) je možné čerpat jeden měsíc od aktivace balíčku. Nevyužité jednotky se do dalších měsíců nepřevádí.

Vánoční akce mobilních operátorů

O₂

O2 v rámci [vánoční akce](#) začalo od 1. listopadu nabízet zákazníkům mobilních služeb bezplatně balíček 30 GB dat rozdělený do tří měsíců po 10 GB. Podmínkou pro aktivaci nabídky je využívání tarifu s neomezeným počtem volných minut, s objemem dat nad 1,5 GB dat nebo mobilního internetu s 5 nebo 10 GB dat.

Zákazníkům, kteří využívají mobilní tarify bez neomezeného volání, je určen balíček neomezeného volání. Zákazníci budou moci tuto službu bezplatně využít po dobu tří zúčtovacích období. Uvedené výhody si mohou zákazníci aktivovat prostřednictvím aplikace Moje O2, bezplatné linky n e b o

v prodejních.

Zákazníkům se službou Internet na doma O2 zrychlí do konce roku rychlost stahování dat na nejvyšší rychlost, která je dostupná na jejich přípojce, maximálně tedy až na 80 Mbit/s. Cena pak zůstane stejná. Noví zákazníci služby Internet na doma zaplatí za prv-

ní dva měsíce jejího využívání cenu 499 Kč/měsíc, a to za jakýkoliv tarif.

Od 1. listopadu do 2. ledna získají stávající zákazníci, kteří využívají službu digitální televize s tarify O2 TV M a O2 TV L automaticky až 57 programů navíc nabízených v rámci tarifu O2 TV XL. Noví zákazníci služby digitální televize O2 TV, kteří si do konce roku požádají o zřízení služby digitální televize s tarifem

O2 TV L se závazkem využívání služby po dobu jednoho roku s autoprolongací, získají na dva měsíce tarif za cenu 399 Kč/měsíc a při kombinaci se službou O2 Internetového připojení za 499 Kč s vánočním balíčkem 150 programů.

V rámci vánoční akce nabízí O2 rovněž slevy na vybraná zařízení bez ohledu na délku doby využívání

služby a slevy

v u 50 % na WiFi opakovače a v prodejních slevové vouchery na nákup příslušenství v hodnotě 1600 Kč.

T-Mobile

T-Mobile zaměřil letošní [vánoční nabídku](#) na pořízení dvou cenově

zvýhodněných chytrých telefonních přístrojů Samsung Galaxy za cenu jednoho. Nabídka je určena stávajícím i novým zákazníkům a je podmíněna závazkem využití služby po dobu dvou let. K dalším zvýhodněním v rámci vánoční nabídky patří přenosná nabíječka (powerbanka), kterou zákazníci získají ke každému pořízenému mobilu nebo tabletu. Vybitou nabíječku si bude možné během následujícího roku vyměnit v prodejnách T-Mobile za nabitou.

Zákazníci využívající u společnosti T-Mobile tarify TV Základ a TV Standard, získají bez navýšení ceny do konce ledna 2017, přístup k 150 televizním programům nabízených v rámci tarifu Premium.

vodafone

Vodafone připravil pro závěr roku speciální [vánoční nabídku](#), kterou lze využít od 15. listopadu. V jejím rámci zákazníci mohou získat balíček s datovým limitem 10 GB nebo pomocí aplikace „datová peněženka“ převést nárok na datové zvýhodnění vozíčkářům. Vodafone následně data z datové peněženky rozdělí mezi registrované zájemce. Akce se mohou zúčastnit i zákazníci konkurenčních operátorů po stažení aplikace Můj Vodafone do svých zařízení.

Svou vánoční nabídku dále Vodafone rozšířil o cenová zvýhodnění při nákupu chytrého telefonu, kdy při jeho koupi nabízí druhé zařízení za 1 Kč.

ČTÚ v listopadu zkontroloval...

Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly elektronických komunikací za měsíc listopad

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)	11								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	26								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	0			1	2			2	7000
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	56		18	13	11			11	254000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přifazovaných prostředků		0	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		0	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		56	18	13	11			11	254000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	481		0	5	7			7	82000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		9		2	3			3	38000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		0	0	0	0			0	0
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	472		0	3	4			4	44000
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			2334	9441	2007	6425		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		3	1	0	0		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		27	20	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		2301	9412	1999	6422		
d) ostatní		0		3	8	3	2		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				3	2			2	31000
9. Ostatní	315		7	20	20			14	136200
CELKEM	852		25	2376	9483	2007	6425	36	510200

*) 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 49 kontrol. V 18 případech zjistil nedostatky, které řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků, a ty následně budou řešeny v rámci správního řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění – ČTÚ provedl devět kontrol zaměřených zejména na subjekty, kterým skončila platnost individuálního oprávnění. V šesti případech zjistil využívání kmitočtu bez 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 a ukončil celkem 472 šetření, z toho 428 přípa-

dů rušení televizního příjmu, 18 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí (GSM, UMTS, LTE), pět případů rušení zařízení krátkého dosahu a pět případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, dále dva případy rušení RR spojů a šest případů rušení meteorologického radaru. Jako zdroj rušení DVB-T byla ve 263 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), u meteorologického radaru tři wifi zařízení. Veřejné mobilní sítě byly rušeny v sedmi případech aktivní TV anténou, v jednom případě GSM opakovačem a v jednom případě také vadným LTE terminálem. **...zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz** – k 30. 11. 2016 bylo ve zkušebním provozu 1828 základnových stanic, v trvalém provozu pak 10 797 stanic. V listopadu ČTÚ přijal 434 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize, BTS LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T ve 263 případech. Ukončeno bylo šetření 428 případů rušení DVB-T; BTS LTE v pásmu 800 MHz byla příčinou rušení v 60,6 %

přijatých případů rušení televize. Závady přijímacího zařízení diváků byly zjištěny ve 109 případech, ve 48 případech nebylo zjištěno žádné rušení a v devíti případech se jednalo o 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 v Petrovicích na Ústecku a v Hoře Svatého Šebestiána na Chomutovsku zjištěn prodej rádiově řízených modelů aut a dronů pracujících v pásmu 2,4 GHz (mimo kmitočty určené ve všeobecném oprávnění č. VO-R/10/05.2014-3), dále pak v pásmu 49 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Dále byl v Jilemnici na Semlisku zjištěn prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 316 MHz až 323 MHz vyhrazeném v ČR pro ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

ČTÚ na straně spotřebitele

V průběhu listopadu 2016

- ČTÚ zahájil **2 334** 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 **9 441** rozhodnutí ve věci,
- z toho **9 412** rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).



Poštovní služby

ČTÚ v listopadu vydal jedno osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Novým oprávněným podnikatelem se stal od 24. listopadu TNT Express Worldwide, spol. s r.o. Aktuální seznam všech evidovaných provozovatelů poskytujících poštovní služby nebo zajišťujících zahraniční poštovní služby je k dispozici ve [vyhledávací databázi](#) na webu ČTÚ.

ČTÚ již v průběhu měsíce října zahájil kontrolu průběhu reklamčního řízení u České pošty. Kontrola byla fyzicky provedena na vybraných pobočkách České pošty, přičemž vybrány byly ty pobočky, na jejichž provoz eviduje ČTÚ zvýšený počet stížností zákazníků a dále na ředitelství příslušného regionu. Ověřováno bylo především to, zda reklamující obdrží potvrzení o uplatnění reklamace, v jaké podobě, v jaké lhůtě je reklamace vyřízena, a jakým způsobem je reklamující vyrozuměn o výsledku reklamace, jakož i jaké další možnosti má v případě, že není jím uplatněné reklamaci vyhověno. V současné době probíhá vyhodnocování kontrolních zjištění a v závislosti na konkrétních zjištěních, ČTÚ zvolí následný postup ve věci.

Průzkum zákaznické zkušenosti

Ve 3. čtvrtletí byl dle zadání ČTÚ proveden nezávislou agenturou průzkum veřejného mínění zaměřený na zkušenosti zákazníků s tuzemskými poskytovateli telekomunikačních služeb.

Průzkum měl ověřit, jak se zákazníci jednotlivých poskytovatelů orientují ve svých smlouvách, zda jsou s podmínkami smluvních ujednání spokojeni, nebo jaké oblasti vnímají jako problematické. Navazoval tak na edukativní činnost ČTÚ v oblasti ochrany spotřebitele, konkrétně na vydání „Doporučení ČTÚ k účastnickým smlouvám“ a hodnocení smluv ve formě tzv. spotřebitelského semaforu. Výsledky průzkumu je tak možné konfrontovat se závěry ČTÚ získanými analýzou smluvních podmínek vybraných poskytovatelů. Proto průzkum cílil na zákazníky deseti poskytovatelů, jejichž podmínky byly analýze ČTÚ podro-

beny. Dotváří tak komplexní obraz hodnocení operátora z hlediska konkrétních zkušeností zákazníků.

Průzkum ukázal, že jako nejvíce problematické zákazníci hodnotí nepřehlednost, rozsah a složitost smluv, příliš obecnou formulaci smluvních sankcí, ne vždy přehledné a jasné informování o změnách ve smlouvě a sankce spojené s předčasným ukončením smlouvy ze strany účastníka, což plně koresponduje i se závěry ČTÚ v rámci prováděných analýz.

ČTÚ se s ohledem na výsledky průzkumu v další své činnosti hodlá zaměřit na edukaci spotřebitelů i formou rozšíření aktivit Telekomunikační akademie. Závěry průzkumu využije i při následném hodnocení smluvních podmínek poskytovatelů, kdy tyto problematické oblasti budou v popředí zájmu. Výsledky provedeného průzkumu jsou dostupné na [webu ČTÚ](#).

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

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	1											
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	0											
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	0		0	1	0	1				1	2500	0
5. Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS	0	0	0	1	0	1				1	2500	0
6. Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012	0	0	0	0	0	0				0	0	0
5. 7. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0			52	23	23	6	11	6			52
6. 8. Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0			0
7. 9. Neoposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS				0	0	0				0	0	0
8. 10. Ostatní	5		0	4	0	1				1	1500	3
11 kontrola reklamčního řízení u ČP		1	0	0	0	0				0	0	0
12 místní šetření - označení domovní schránky, zvonku a jejich dostupnosti		1	0	0	0	0				0	0	0
13 místní šetření - ohledání zásilky v rámci rozhodování o námitce		3	0	0	0	0				0	0	0
14 řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 2 písm. f)		0	0	1	0	0				0	0	1
15 řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 3 písm. a)		0	0	3	0	1				1	1500	2
CELKEM	6		0	57	23	25	6	11	6	2	4000	55

11 / 2016

Telekomunikační regulace v EU

Dne 10. listopadu vyhlásila Evropská komise veřejnou konzultaci k „[Internetu příští generace](#)“. Cílem této konzultace je získat více pohledů a názorů na další směřování rozvoje Internetu zejména po roce 2030. Konzultace je vlastně souborem otázek vztahujícím se ke konkrétním

technologickým oblastem. Konzultace probíhá do 9. ledna 2017.

Dne 28. listopadu vyhlásila Evropská komise veřejnou konzultaci týkající se [Nástroje pro propojení Evropy \(CEF\) a jeho hodnocení v polovině](#)

[období](#). Cílem konzultace je posouzení různých aspektů programu CEF. V telekomunikačním sektoru se jedná o zavádění a modernizaci vysokorychlostních sítí a digitálních služeb, jejichž záměrem je zvýšit konkurenceschopnost a zlepšit každodenní život občanů, podniků a veřejné správy. Veřejná konzultace bude ukončena 27. února 2017.

Správa rádiového spektra

Všeobecná oprávnění

Rada ČTÚ schválila 22. listopadu všeobecné oprávnění č. [VO-R/7/11.2016-12](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování občanských radiostanic v pásmu 27 MHz, které nahrazuje dosavadní všeobecné oprávnění č. [VO-R/7/01.2015-1](#). Nově umožňuje vysílání krátkých varovných informačních zpráv subjekty dopravní infrastruktury po dobu krátkodobých mimořádností v dopravě (údržbářské práce, dopravní nehody, atd.) pro řidiče na pozemních komunikacích.

Rada ČTÚ schválila 22. listopadu všeobecné oprávnění č. [VO-R/10/11.2016-13](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu. Nahrazuje dosavadní všeobecné oprávnění č. [VO-R/10/05.2014-3](#), a zejména implementuje aktualizovanou verzi doporučení [CEPT ERC/REC 70-03](#) – Užívání zařízení s krátkým dosahem a dalších rozhodnutí a doporučení CEPT, jakož i zapracování aktualizace řady harmonizovaných norem. Dalším důvodem pro vydání je, že i přes úpravy provedené v minulé aktualizaci všeobecného oprávnění v některých případech docházelo ze strany výrobců a dovozců zařízení ke spornému či mylnému informování provozovatelů zařízení krátkého dosahu o podmínkách provozování těchto zařízení v ČR, které vycházelo z nejednotného či chybného výkladu kategorizace jednotlivých druhů zařízení ve všeobecném oprávnění, přičemž takový výklad nebyl v souladu s požadavky příslušné části Plánu využití rádiového spektra. Obě všeobecná oprávnění nabývají účinnosti 15. prosince.

Příděly rádiových kmitočtů

ČTÚ v souladu s § 20 odst. 3 zákona provedl [přezkoumání](#), zda stále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtovém pásmu 880–915/925–960 MHz, s výsledkem, že omezení počtu práv k využívání uvedených rádiových kmitočtů je nutno i nadále zachovat.

Aukce rádiových kmitočtů

11. listopadu vyhlásil ČTÚ [Veřejnou konzultaci upravených podmínek aukce kmitočtů](#) – výběrové řízení na kmitočty v pásmu 3,7 GHz. V návaznosti na závěry veřejné konzultace, která se uskutečnila v průběhu března tohoto roku, ČTÚ provedl úpravy textu Vyhlášení výběrového řízení a rovněž, tak jak avizoval v rámci minulých konzultací, zajistil aktualizaci hodnoty vyvolávací ceny jednotlivých kmitočtových bloků. Na základě nového srovnání (benchmark) minimálních cen ze zahraničních aukcí k udělení rádiových kmitočtů v pásmech 3,4 – 3,8 GHz ČTÚ zvýšil minimální ceny aukčních bloků pro připravované výběrové řízení.

Vzhledem ke skutečnosti, že pásmo 3,7 GHz jako součást úseku 3400–3800 MHz bylo identifikováno jako jedno z kmitočtových pásem určených v Evropě pro implementaci mobilních technologií a služeb 5G s jistou prioritou a ČTÚ obdržel v tomto smyslu i některé připomínky ze strany potenciálních zájemců o účast v připravovaném výběrovém

řízení, úřad rovněž posuzoval, zda nastavené podmínky výběrového řízení nejsou v rozporu s uvedeným záměrem.

Ačkoliv ČTÚ shledal, že z hlediska došlých poznatků o předpokládaném využití předmětného kmitočtového pásma pro technologie a služby 5G není důvod k změnám stanovených podmínek, ČTÚ rozhodl, s přihlédnutím k výše uvedeným okolnostem a době, která uplynula od předchozí konzultace návrhu Vyhlášení výběrového řízení, o předložení aktuální verze podmínek připravovaného výběrového řízení k nové veřejné konzultaci dle § 130 zákona. V zájmu maximální transparentnosti celého procesu je k připomínkám opět předložen ucelený návrh textu Vyhlášení.

Digitální vysílání

Na základě vydaného oprávnění pro experimentální účely probíhá od srpna 2015 v Praze a okolí experimentální digitální rozhlasové vysílání v systému T-DAB+, které je šířeno z vysílače velkého výkonu na stanovišti Praha město na kmitočtovém bloku 12C. Ukončení tohoto experimentálního vysílání bylo plánováno k 30. listopadu 2016, ale vydáním nového oprávnění bylo prodlouženo do 31. května 2017 a rozšířeno o dokrývač, umístěný na stanovišti v Berouně vysílající na stejném kmitočtovém bloku. V takto vzniklé jednofrekvenční síti budou ověřovány technické parametry vhodné pro dosažení kvalitního pokrytí území rozhlasovým vysíláním. V průběhu tohoto experimentu se předpokládá přechod k řádnému vysílání.

Měsíční monitorovací zpráva – listopad 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.