



Český telekomunikační úřad

MĚSÍČNÍ MONITOROVACÍ ZPRÁVA

červenec 2016

OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací..... 2-3
- ♦ Virtuální operátoři 3
- ♦ Analýzy trhů 4
- ♦ Ochrana spotřebitele..... 5-6
- ♦ Telekomunikační regulace v EU. 7
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za II. čtvrtletí 2016..... 7-13

Telegraficky o komunikacích

ČTÚ potrestal pokutou 4,5 milionu korun O2 za automatický dokup dat

Ve způsobu, jakým operátor automatické obnovování datového limitu zavedl, shledal ČTÚ správní delikt porušení zákazu nekalých obchodních praktik. O2 dále potrestal i za nesplnění informační povinnosti o právu účastníka ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny smlouvy. A současně O2 uložil povinnost změnit smlouvy se všemi účastníky - spotřebiteli, kteří využívají datových služeb tak, aby do 60 dnů byla všechna závadná ujednání odstraněna.

Vláda schválila plán přechodu na DVB-T2

Na svém zasedání 20. července vláda schválila Strategii rozvoje zemského digitálního vysílání. Podle ní bude v následujících měsících zahájen přechod na DVB-T2, včetně informační kampaně ministerstva průmyslu a obchodu. S vypnutím stávajících sítí DVB-T se předběžně počítá k 1. únoru 2021.



Z rozhodovací praxe:

ČTÚ rozhodl o vrácení platby za autodokup dat

Český telekomunikační úřad v červenci pravomocně rozhodl ve sporu operátora Vodafone s jedním z jeho zákazníků o platbu za službu Data nad rámec balíčku. ČTÚ již dříve tomuto operátorovi uložil v souvislosti s porušením zákazu použití agresivních obchodních praktik při zavedení této služby pokutu. Nyní v námitkovém řízení posuzoval klientův požadavek na vrácení částky 98 korun, kterou Vodafone za čerpání dat nad rámec služby naučtoval.

Vodafone se v řízení hájil tím, že nešlo o jednostrannou změnu smlouvy, ale o pouhý dopředu oznámený návrh změny smlouvy, k němuž má zákazník právo zaujmout příslušné stanovisko tím, že návrh buď přijme, nebo odmítne se všemi s tím spojenými důsledky. Toto tvrzení ČTÚ posoudil jako účelové. O jednostrannou změnu smlouvy by se nejednalo v tom případě, kdyby měl zákazník rovněž možnost při nesouhlasu s navrhovanou změnou setrvat ve smluvním vztahu za původně sjednaných podmínek. Navíc není rozhodné, jestli k dostatečnému oznámení změny obchodních podmínek podle zákona o elektronických komuni-

kacích došlo nebo ne. Stěžejní je skutečnost, že změnou obchodních podmínek bylo užito agresivní obchodní praktiky zákonem zakázané.

Platba za službu „Data nad rámec balíčku“ a její automatická aktivace nebyla v původní smlouvě sjednána. Proto, pokud chtěl operátor tuto službu zavést, měl povinnost podle § 1817 občanského zákoníku dotázat se klientů,

zda s chystanou změnou souhlasí, a až po projevení výslovného souhlasu službu aktivovat. Případně mohl zákazníka upozornit na možnost zřídit si automatické dokupování dat, ale tato služba by dále zůstala neaktivní až do případného rozhodnutí účastníka si ji aktivovat.

Vodafone tím, že ke dni 13. 9. 2014 všem svým zákazníkům využívajícím mobilní datové služby aktivoval auto-

matický dokup dat po vyčerpání základního balíčku, jednal ve zjevném rozporu se zákonem. ČTÚ proto námitce vyhověl a rozhodl o povinnosti operátora snížit

částku na vyúčtování o platbu za neobjednanou službu.

§ 1817 občanského zákoníku

Podnikatel nesmí po spotřebiteli požadovat další platbu, než kterou je spotřebitel povinen uhradit na základě hlavního smluvního závazku, pokud spotřebitel nedal k této další platbě výslovný souhlas.

O₂

ČTÚ zaznamenal změnu podmínek čerpání dat u společnosti O2 s účinností od 15. července. Společnost O2 uvedenou změnu nepovažuje za změnu smluvních podmínek, a z tohoto důvodu ani neumožnila účastníkům bez sankce ukončit smluvní vztah. ČTÚ změnu prošetřuje jako možnou změnu smluvních podmínek. V současné době také probíhá kontrola týkající se této změny.

V červenci nabylo právní moci rozhodnutí ČTÚ, podle kterého je společnost O2 povinna do 60 dnů od právní moci odstranit ze svých smluvních podmínek všechna ujednání, na základě kterých byla společnost O2 oprávněna bez výslovného a aktivního objednání ze strany spotřebitele automaticky obnovit po vyčerpání základního datového balíčku objem poskytovaných datových služeb a účtovat si za toto cenu.

O2 upravilo od července podmínky poskytování tarifu FREE Evropa. V rámci tarifu FREE O2 určeného pro mobilní služby nabízí O2 za cenu 1199 Kč/měsíc takzvaně neomezené volání a SMS¹ v rámci zemí Evropské unie bez roamingových příplatků. Doposud tarif umožňoval čerpat 300 odchodících a 300 příchozích roamingových minut na volání a 300 SMS v rámci zemí Evropské unie. Současně u tohoto tarifu zvýšilo O2 základní objem dat z 3 GB na 5 GB. Po jejich vyčerpání si zákazníci mohou obnovit dalších 5 GB za 499 Kč, případně dokoupit menší objem dat za 99 Kč, a to pokud vyčerpají základní objem dat ve lhůtě sedmi dní před koncem zúčtovacího období.

O2 od 1. července rozšířilo nabídku služeb poskytovaných prostřednictvím pevných linek. Hlasové služby v rámci tarifů Volání CZ, Volání CZ PROfi, Volání Zahraničí a Volání zahraničí PROfi a Na příjem, určené pro podnikatele, je možné nově využívat prostřednictvím digitální

¹ se zohledněním zákazu zneužití výhod - viz Všeobecné obchodní podmínky společnosti O2 platné od 30. dubna 2016 – [bod 4.2 j.](#)

linky ISDN2A za měsíční ceny v rozmezí od 840,95 Kč (tarif Na příjem) do 1363,67 Kč (tarif Volání Zahraničí PROfi). Pokud zákazník využívá uvedené tarify na stejném přípojném vedení společně s internetovým připojením od O2, pohybují se měsíční ceny za hlasovou službu v rozmezí od 561,44 Kč do 1084,16 Kč. Doposud mohli zákazníci využívat pro digitální linky ISDN2 pouze tarif O2 Business.

T-Mobile

T-Mobile upravil nabídku služeb poskytovaných v rámci předplacené karty Twist. S novou předplacenou kartou Twist S Námi, která od 1. července nahradila předplacenou kartu Twist Našim+, lze volat za 3,90 Kč/minutu a posílat SMS za 1,90 Kč. Minuta volání a každá SMS je tak oproti původně nabízené předplacené kartě Twist Našim+ o 40 haléřů dražší.

vodafone

Společnost Vodafone k 11. červenci 2016 zveřejnila nové smluvní podmínky. Změnily se Všeobecné podmínky, některá ustanovení Ceníku a podmínky některých dalších služeb. Vodafone o změně informoval a také umožnil účastníkům ukončit smlouvu bez sankce v případě nesouhlasu se změnou smlouvy.

Nově nebude například možné ukončit smlouvu v případě jednostranné změny smlouvy z důvodu nesouhlasu účastníka ještě do 15 kalendářních dnů po nabytí účinnosti změny, ale jen do nabytí účinnosti změny.

Vodafone zahájil v průběhu července testovací provoz služeb VoLTE (Voice over LTE) a volání přes Wi-Fi. Služby mohou využívat zákazníci s tarifem i s předplacenou kartou v ČR i v zahraničí.

Wi-Fi volání umožňuje volat a přijímat hovory doma i v zahraničí v prostředí, které je pokryté Wi-Fi sítěmi. Wi-Fi volání je dostupné všem uživatelům sítě Vodafone s telefonem zakoupeným v obchod-

ní síti Vodafone se zabudovanou podporou této funkce od výrobce. Operátor rovněž umožňuje využívání služby Wi-Fi volání pomocí bezplatné aplikace Wi-Fi volání pro libovolný telefon s operačním systémem Android². Služba VoLTE umožňuje přenášet hlasové hovory prostřednictvím datové LTE sítě. Volání v LTE síti nespotebovává datový limit, současně dochází ke zkrácení doby spojení hovoru a zlepšení kvality poskytované služby. Podmínkou volání v LTE síti je mobilní zařízení podporující tuto technologii.

Služby Wi-fi volání a VoLTE v ČR stojí stejně jako volání v klasické telefonní síti. Volání ze zahraničí do ČR je za stejné ceny jako volání uskutečněné v rámci ČR. Služby VoLTE a Wi-Fi volání je nutné aktivovat v internetové samoobsluze Můj Vodafone.

Vodafone dne 27. července představil nový tarif #jetovtobě, který je určen pouze pro fyzické osoby ve věku do 26 let. Zákazník v rámci tohoto tarifu získá takzvaně neomezené³ volání a SMS v rámci ČR a Internet v mobilu s datovým limitem 10 GB. Tarif měsíčně stojí 1512,12 Kč.



Společnost UPC zlevňuje od 1. července měsíční cenu za hlasový tarif Volám neomezeně určený pro volání z pevných sítí, a to z původních 399 Kč na 199 Kč. Při využití tarifu Volám neomezeně získá zákazník za uvedenou měsíční cenu 10 000 volných minut, které lze využít na volání do všech pevných i mobilních sítí v ČR a na mezinárodní volání v zóně 0 (většina zemí EU a dále např. Kanada, Rusko a USA). Po jejich vyčerpání zákazník zaplatí za minutu volání 2,75 Kč (s tarifací 60+30).

² Více o telefonech podporujících službu Wi-Fi volání a aplikaci Wi-Fi volání najdete na stránkách společnosti [zde](#).

³ Operátor je oprávněn omezit či přerušit poskytování služeb v případě důvodného poodezení na zneužívání služeb či jejich užívání způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě - viz Všeobecné podmínky služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone – [bod 4.1.4. f\)](#)

Společnost Air Telecom nově nabízí tarif Pevná po ČR. Za měsíční cenu 299 Kč lze v rámci tarifu neomezeně⁴ volat do všech pevných i mobilních sítí a posílat SMS

⁴ Operátor službu omezí, dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu účtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování - viz Všeobecné podmínky poskytování služeb společnosti Air Telecom platné od 28. 6. 2016 – [bod 3,4 e](#).

ve vlastní síti. Odeslaná SMS do ostatních sítí stojí 1,50 Kč. Tarif Pevná po ČR nahradil tarif Pevná Neomezenka, který za 389 Kč/měsíc nabízel neomezené volání a SMS do vlastní sítě a volání do pevných sítí v ČR.



Společnost RIO Media v červenci rozšířila svou nabídku služeb pev-

ného připojení k Internetu v oblasti kabelové televize, kde u technologie ETTH/FTTH zvýšila maximální rychlost pro stahování dat. Do nabídky služeb poskytovaných ve vybraných lokalitách společnost zařadila tarif RIO NET 200 s rychlostí připojení k internetu až 200 Mbit/s. Služba stojí 675 Kč/měsíc se závazkem využívání služby po dobu 24 měsíců nebo 775 Kč/měsíc bez závazku.

Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

Eri Mobile nové datové balíčky společnost: Český bezdrát Mobile s.r.o. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.	Mobilní virtuální operátor Eri Mobile upravil k 1. červenci nabídku služby mobilního datového připojení poskytovaného v sítích 2G, 3G a 4G/LTE. Původní balíčky datově neomezeného mobilního připojení LTE Basic, Cool a OK byly nahrazeny balíčky Eri - LTE Pohoda.
MOBIL.CZ nový hlasový balíček síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.	Od 1. července nabízí mobilní virtuální operátor MOBIL.CZ nový doplňkový hlasový balíček VOLÁM VŠEM, který je možné aktivovat v rámci předplacených karet. Balíček poskytuje neomezené volání na standardní čísla, stojí 189 Kč/10 dní a po vypršení 10 dní jeho platnosti se automaticky obnoví. Cena balíčku se odečítá z přeplaceného kreditu.
OpenCall změna vlastnictví mobilního virtuálního operátora síťový operátor: O2 Czech Republic a.s.	S účinností od 1. července se mobilní síťový operátor O2 Czech Republic a.s. stal vlastníkem mobilního virtuálního operátora OpenCall, který na trhu působí od září 2013 a doposud prodal 130 000 SIM karet.
Oskarta změna ceny datového balíčku síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.	K 1. červenci snížil mobilní virtuální operátor Oskarta cenu doplňkového balíčku internet na měsíc (200 MB/měsíc) z původních 149 Kč na 77 Kč.

Dne 11. července byla v částce 82 Sbírky zákonů uveřejněna **vyhláška č. 214/2016 Sb., kterou se mění vyhláška č. 231/1996 Sb., kterou se stanoví paušální částka nákladů řízení o přestupcích, ve znění vyhlášky č. 340/2003 Sb.**

Tato vyhláška doplňuje současnou právní úpravu pro případy, kdy **je v řízení o přestupcích přibrán znalec, pak se nově zvyšuje**

Legislativní změny

je paušální částka nákladů řízení o 2 500 Kč. Pokud bude přibrán znalec z oboru dopravy nebo oboru zdravotnictví odvětví psychiatrie nebo toxikologie, zvyšuje se paušální částka o 5 000 Kč. Bylo-li k podání znaleckého posudku přibráno více znalců, může paušální částka nákladů řízení po takovémto zvýšení činit nejvýše 10 000 Kč.

Náklady řízení o přestupcích zahájených přede dnem nabytí účinnosti vyhlášky č. 214/2016 Sb., které nebylo přede dnem nabytí účinnosti této vyhlášky pravomocně skončeno, se stanoví podle vyhlášky č. 231/1996 Sb., ve znění účinném přede dnem nabytí účinnosti této vyhlášky.

Tato vyhláška **nabývá účinnosti dnem 15. července 2016.**

Analýzy trhů

Nápravná opatření

(Bývalý) trh č. 1 – přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě¹ a (bývalý) trh č. 2 – původ volání (originace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě²

ČTÚ dne 1. července zaslal návrhy rozhodnutí ([SMP/1S/XX.2016-Y](#) a [SMP/2S/XX.2016-Y](#)) o zrušení stanovení společností O2 Czech Republic a.s. (bývalý trh č. 1) a společností Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (bývalý trh č. 2) podniky se samostatnou významnou tržní silou na předmětných trzích ke stanovisku Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže. ČTÚ tak učinil v návaznosti na výsledky provedených analýz relevantních trhů (č. [A/1S/03.2016-3](#) a č. [A/2S/03.2016-4](#)) a ukončení veřejné konzultace k předmětným návrhům rozhodnutí, ve které nebyly uplatněny žádné připomínky.

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

Antimonopolnímu úřadu ke stanovisku ČTÚ rovněž zaslal návrhy rozhodnutí o stanovení 23 společností (Air Telecom s.r.o., nástupce, 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. a.s., Spinoco Czech Republic, a.s., Telco Pro Services, a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., UPC Česká republika, s.r.o. a Vodafone

¹ Původně označený jako relevantní trh č. 1 podle [OOP/1/02.2008-2](#) ve znění [OOP/1/04.2012-4](#).

² Původně označený jako relevantní trh č. 2 podle [OOP/1/02.2008-2](#) ve znění [OOP/1/04.2012-4](#).

Czech Republic a.s.) působících na relevantním trhu č. 1 podniky se samostatnou významnou tržní silou a návrhy o zrušení stanovení dvou společností (xPhoNet CZ s.r.o. a za200.cz obchod s.r.o.) podniky se samostatnou významnou tržní silou na témže relevantním trhu.

ČTÚ tak navázal na výsledky analýzy relevantního trhu č. 1 (č. [A/1/04.2016-5](#)) a ukončení veřejné konzultace k předmětným návrhům rozhodnutí, ve kterých nebyly uplatněny žádné připomínky.

Dále ČTÚ dne 22. července zveřejnil [výzvu](#) k uplatnění připomínek k návrhům rozhodnutí o ceně ve věci uložení povinnosti související s regulací cen podnikům s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 1. Povinnost uplatňovat regulovanou maximální cenu ve výši 0,033 Kč/minutu bez DPH hodlá ČTÚ uložit všem 23 výše uvedeným společnostem. V rámci veřejné konzultace byla poskytnuta lhůta jednoho měsíce k uplatnění připomínek.

V týž den ČTÚ zahájil [veřejnou konzultaci](#) návrhů rozhodnutí o uložení povinností podniku s významnou tržní silou (celkem 23 subjektů) a o zrušení uložených povinností (celkem 2 subjekty) na základě výsledků analýzy relevantního trhu č. 1. Připomínky k návrhům rozhodnutí je možné uplatnit do 1 měsíce od začátku veřejné konzultace.

(Nový) trh č. 2 – velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích

V návaznosti na výsledky provedené analýzy relevantního trhu č. 2 (č. [A/2/04.2016-6](#)) a ukončení veřejných konzultací k předmětným návrhům rozhodnutí, ve kterých nebyly uplatněny žádné připomínky, ČTÚ dne 26. července zaslal ke stanovisku Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže návrhy 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., podniky se samostatnou významnou tržní silou na relevantním trhu č. 2.

22. července ČTÚ zveřejnil na svých internetových stránkách [výzvu](#) k uplatnění připomínek k návrhům rozhodnutí o ceně ve věci uložení povinnosti související s regulací cen podnikům s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 2. Povinnost uplatňovat regulovanou maximální cenu ve výši 0,244 Kč/minutu bez DPH hodlá ČTÚ uložit čtyřem výše uvedeným společnostem. V rámci veřejné konzultace byla k uplatnění připomínek poskytnuta lhůta jednoho měsíce.

Ve stejný den ČTÚ zahájil [veřejnou konzultaci](#) návrhů rozhodnutí o uložení povinností podniku s významnou tržní silou (Air Telecom s.r.o., nástupce, O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s.) na základě výsledků analýzy relevantního trhu č. 2. Připomínky k návrhům rozhodnutí je možné uplatnit do 1 měsíce od začátku veřejné konzultace.

Univerzální služba

Veřejné telefonní automaty

Dne 15. července skončila veřejná konzultace návrhu rozhodnutí, které upravuje seznam VTA pro rok 2017 vydaný jako příloha rozhodnutí čj. ČTÚ-43 493/2014-610/X.vyř. ze dne 3. prosince 2014 o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných

technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě. V rámci veřejné konzultace nebyly uplatněny žádné připomínky. ČTÚ pokračoval ve správním řízení a v souladu s ustanovením § 130 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích zaslal návrh rozhodnutí k připomínkám Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.

ČTÚ v červenci zkontroloval...

Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly elektronických komunikací za měsíc červenec

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SR	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)	9								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	23								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	0			0	0			0	0
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	35		12	20	19			18	488000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		0	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		2	0	3	2			2	10000
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		33	12	17	17			16	478000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	406		0	3	5			5	30000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		7		3	5			5	30000
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	399		0	0	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	0		0	1	0			0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		0		1	0			0	0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		0	0	0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			3311	8079	1524	5676		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		1	0	0	0		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		29	16	2	6		
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 (peněžité plnění)		0		3278	8059	1521	5669		
d) ostatní		0		3	4	1	1		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				0	0			0	0
9. Ostatní	18		6	42	31			28	160000
CELKEM	459		18	3377	8134	1524	5676	51	678000

*) Celkový počet vydaných rozhodnutí zahrnuje i případy ukončení správního řízení usnesením, tj. případy úmrtí účastníka, zániku firmy, přerušení řízení ze zákona (konkurz), nepřislušnosti 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 29 kontrol. Ve 12 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy, které řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně zahájil správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění – ČTÚ provedl sedm kontrol zaměřených zejména na subjekty, kterým skončila platnost individuálního oprávnění. Ve dvou případech zjistil využívání kmitočtu bez oprávnění, což bylo předáno k řešení ve správním řízení.

...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb – ČTÚ provedl celkem

399 místních šetření. Úřad ukončil 356 případů rušení televizního příjmu, 13 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí (GSM, UMTS, LTE, CDMA), 12 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu a několik dalších případů rušení stanic různých rádiových služeb. Jako zdroj rušení DVB-T bylo zjištěno 190 BTS LTE v pásmu 800 MHz, u veřejných mobilních sítí pak tři opakovače GSM, telefon DECT a wifi zařízení Mikrotik.

...zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz – k 31. 7. 2016 bylo ve zkušebním provozu 1384 základnových stanic, v trvalém provozu pak 9518 stanic. V červenci ČTÚ přijal 371 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize, BTS LTE v pásmu 800 MHz byla zjištěna jako zdroj rušení DVB-T ve 190 případech. Ukončeno bylo šetření 356 případů rušení DVB-T; BTS LTE v pásmu 800 MHz byla příčinou rušení v 51,2% přijatých případů rušení televize. Závady při-

jímajícího zařízení posluchačů byly zjištěny ve 115 případech, v 42 případech nebylo zjištěno žádné rušení a v sedmi případech byl příčinou 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 Mostě zjištěn prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmech 26 MHz a 27 MHz mimo kmitočty určené ve všeobecném oprávnění č. VO-R/10/05.2014-3. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

...kontrola změny smluvních podmínek u společnosti O2 – ČTÚ u společnosti O2 v červenci kontroloval plnění informační povinnosti vůči účastníkům v souvislosti se změnou ceníku. V současné době ČTÚ konkrétní kontrolní zjištění vyhodnocuje a činí další kroky před zahájením správního řízení.



Poštovní služby

ČTÚ v červenci provedl jedno místní šetření z důvodu ohledání poškozené poštovní zásilky, provedl taktéž jednu kontrolu zaměřenou na plnění podmínek podnikání v oblasti poštovních služeb a s tím související dodržování povinností dle § 17 a § 18 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Šetřeními nezjistil pochybení.

V červenci vydal ČTÚ jedno osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Novým oprávněným podnikatelem se stala od 15. července OVISION CZ a.s. Aktuální seznam evidovaných provozovatelů poskytujících poštovní služby nebo zajišťujících zahraniční poštovní služby je k dispozici ve [vyhledávací databázi](#) na webu ČTÚ.

Spory mezi podnikateli v elektronických komunikacích

ČTÚ v červenci zahájil správní řízení na návrh podnikatele Mariána Hercoga proti společnosti Pe3ny Net s.r.o. ve věci sporu o peněžité plnění za poskytnuté služby elektronických komunikací. Řízení bylo ČTÚ postoupeno z Obvodního soudu pro Prahu 6.

Dále ČTÚ zahájil správní řízení na návrh společnosti MASTER IT Technologies, a.s. proti společnosti ČD – Telematika a.s. ve sporu o peněžité plnění (nesprávná výše vyúčtování ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací).

ČTÚ pravomocně ukončil řízení na návrh společnosti ELCOMA s.r.o. proti společnosti COPROSYS Ústí spol. s.r.o. ve sporu o peněžité plnění (nesprávná výše vyúčtování ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací). Řízení bylo zastaveno usnesením pro neuhrazení správního poplatku. Usnesení nabylo správní moci dne 2. 7. 2016.

ČTÚ na straně spotřebitele

V průběhu července 2016

- ČTÚ zahájil **3 311** 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 **8 079** rozhodnutí ve věci,
- z toho **8 059** rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

Změna smluvních podmínek O2

Společnost O2 Czech Republic a.s. k 15. červenci změnila podmínky přenosu dat po vyčerpání datového limitu. Po překročení datového limitu již nadále neumožňuje po vyčerpání základního datového balíčku přenos dat sníženou rychlostí. O2 tak svým účastníkům po vyčerpání základního datového balíčku službu zastaví a nabízí možnost jednorázového dokoupení dat, automatickou obnovu datového limitu u těch účastníků, kteří mají tuto možnost aktivovanou, nebo možnost zvolit si jiný datový balíček.

Výše uvedená změna smlouvy je v současné době ČTÚ šetřena a v této věci probíhá kontrola.

Cítí-li se účastníci být poškozeni změnou smlouvy navrženou společností O2 a mají za to, že došlo ke zhoršení jejich postavení, mohli do účinnosti změny smlouvy (do 15.7.) vůči O2 projevit vůli ve smluvním vztahu za změněných podmínek nepokračovat. Účastníkům, kteří takto podali výpověď z důvodu změny smluvních podmínek a společnost O2 jim vystavila smluvní sankci z důvodu předčasného ukončení smlouvy, doporučujeme, aby vyúčtování se sankcí u společnosti O2 reklamovali. Reklamaci na vyúčtování služeb elektronických komunikací je možné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne. Co se týče uplatnění reklama-

ce, doporučujeme tak činit prokazatelným způsobem, nejlépe písemně doporučeným dopisem.

Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči povinnosti účastníka uhradit společnosti O2 vyúčtovanou cenu. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost účastníka odkladný účinek reklamaci přiznat. Nedojde-li k odlišné dohodě, je poskytovatel v případě, že vystavil vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátit rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených smluvními podmínkami poskytovatele, nejpozději však do jednoho měsíce od vyřízení reklamace.

Může se však stát, že společnost O2 uplatněné reklamaci nevyhoví, případně ji nevyřídí v zákonné lhůtě, která činí 1 měsíc od uplatnění reklamace u poskytovatele. V takovém případě účastníci mohou u ČTÚ podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podání návrhu podléhá poplatkové povinnosti (správní poplatek činí 100 Kč).

U ČTÚ je možné také podat návrh na rozhodnutí sporu podle § 129 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích. I toto řízení podléhá poplatkové povinnosti (správní poplatek činí 200 Kč).

Telekomunikační regulace v EU

Dne 1. července se stalo Slovensko předsednickou zemí v Radě EU. Mezi priority slovenského předsednictví patří mimo jiné problematika jednotného digitálního trhu v rámci tématu Moderní jednotný trh. V oblasti telekomunikací a pošt patří mezi záměry slovenského předsednictví přijetí závěrů Rady k Akčnímu plánu eGovernmentu pro léta 2016-2020, který v dubnu tohoto roku vydala EK, a projednání několika návrhů právních předpisů. Měla by být dokončena jednání k rozhodnutí o harmonizaci pásma 700MHz. Dále budou probíhat diskuse k novému nařízení k mezinárodnímu roamingu, nařízení k přeshraničnímu doručování balíků, a pravděpodobně také první rozprava nad návrhy k revizi regulačního rámce pro elektronické komunikace.

Dne 5. července 2016 podepsala Evropská komise se zástupci odvětví dohodu o kybernetické bezpečnosti a zvýšení úsilí při řešení kybernetických hrozeb. Následně 6. července 2016 Evropský parlament a Rada schválily Směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/1148 ze dne 6. července 2016 o opatřeních k zajištění vysoké společné úrov-

ně bezpečnosti sítí a informačních systémů v Unii (známou jako „směrnice NIS).

Dne 19. července 2016 byla tato směrnice zveřejněna v Úředním věstníku Evropské unie a v platnost vstoupí dvacátým dnem po vyhlášení v úředním věstníku, přičemž pravidla musí členské státy převést do vnitrostátních předpisů nejpozději do 9. května 2018.

Elektronický sběr dat

Nové formuláře

Dne 1. července publikoval ČTÚ na portále Elektronického sběru dat (ESD), dostupném na internetových stránkách <https://monitoringtrhu.ctu.cz>, podnikatelům v elektronických komunikacích pololetní formulář ART161 – Služby poskytované v elektronických komunikacích. Termín odevzdání tohoto formuláře je do 31. srpna 2016. Formulář je (stejně jako formuláře publikované na začátku roku 2016) ve webové podobě a lze jej tedy vyplňovat prostřednictvím webového prohlížeče bez nutnosti instalovat si dodatečný software.

Vzor tohoto formuláře lze nalézt na internetových stránkách ČTÚ: <https://www.ctu.cz/vzory-formularu-umistenych-v-systemu-esd>. Samotné vyplnění a odevzdání přiděleného formuláře lze však jen prostřednictvím portálu ESD.

Mapování NGA a veřejná konzultace

Během prvního pololetí 2016 ČTÚ shromáždil a verifikoval prostřednictvím portálu Elektronického sběru dat (ESD) geografické údaje (na úrovni adresních míst) týkající se dostupnosti služby přístupu k internetu v členění dle jednotlivých technologií. Tyto údaje byly zafixovány ke dni 8. července 2016 a na základě těchto údajů ČTÚ vytvořil podkladové materiály (mapy, tabulky), které byly následně předány Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR (MPO) pro účely ověření v rámci veřejné konzultace.

Veřejná konzultace v rámci přípravy dotačního programu pro podporu budování sítí NGA probíhá od 28. července a připomínky MPO přijímá do 16. září.

Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za II. čtvrtletí 2016

- ♦ Za II. čtvrtletí 2016 evidoval ČTÚ celkem **620** stížností účastníků/uživatelů.
- ♦ z toho **338** stížností (54,5 % z celkového počtu) řešil úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích (ZEK).
- ♦ U **38** stížností neměl ČTÚ příslušné kompetence k jejich řešení a postoupil je příslušnému orgánu (6,1 % z celkového počtu).
- ♦ ČTÚ shledal **244** stížností (39,4 % z celkového počtu) nedůvodnými. V těchto případech nedošlo k porušení zákona.

V meziročním porovnání s II. čtvrtletím 2015 došlo v II. čtvrtletí 2016 k mírnému poklesu celkového počtu stížností o 18 stížností (tj. o 2,8 %). Ve srovnání s celkovým

počtem stížností za I. čtvrtletí 2016 došlo ve sledovaném období k poklesu počtu stížností o 152 (tj. o 19,7 %).

Poměrně výrazný rozdíl mezi sledovanými obdobími je možné vysvětlit změnami smluvních podmínek, ke kterým došlo ve II. čtvrtletí 2015, zatímco ve II. čtvrtletí 2016 k výrazné změně smluvní dokumentace s dopadem na velký počet účastníků nedošlo. Ve II. čtvrtletí 2016 (v půlce června) společnost O2 zveřejnila plánované změny ve smluvních podmínkách týkající se především datových tarifů – konkrétně nemožnost čerpat zpomalená data po vyčerpání FUP limitu, jako tomu bylo dosud. Úřad v této

záležitosti prověřuje, zda společnost O2 zcela dodržela ve vztahu ke všem svým účastníkům svou informační povinnost ve smyslu zákona o elektronických komunikacích. Výraznější nárůst stížností týkajících se této konkrétní změny lze očekávat až v následujícím období i s ohledem na to, že změna nabyla účinnosti až v polovině července, a s tím, jak budou postupně vyřizovány reklamace účastníků společnosti O2.

V I. čtvrtletí 2016 mírně stoupl počet stížností týkajících se účastnických smluv, což mohlo být způsobeno změnami smluv, ke kterým ve sledovaném období přistoupili někteří operátoři, ať už se jednalo o změnu tarifů pevného volání u společnosti O2 nebo změnu tarifů společnosti UPC v období od 15. ledna do 1. února 2016. Ve sledovaném období ČTÚ rovněž zaznamenal zvýšený počet stížností účastníků upozorňujících na propadnutí kreditu v poslední den jeho platnosti, nebo na automatickou prolongaci smluv apod. Počet stížností na vyúčtování ceny služeb byl ve sledovaném období téměř shodný s minulým obdobím.



Celkově lze ve srovnání s I. čtvrtletím roku 2016 sledovat mírný pokles stížností na vyúčtování služeb elektronických komunikací i stížností týkajících se účastnických smluv.



Ve II. čtvrtletí 2016 opět došlo k poměrně výraznému nárůstu stížností, které ČTÚ není věcně příslušný

Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů¹⁾ za II. Q 2016

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem ¹⁰⁾	Vyřizováno ve prospěch účastníka / uživatele ¹¹⁾	Celkem ¹²⁾
		Způsob vyřízení						
		Postup podle zákona ⁸⁾	Nečíslo k porušení zákona ⁹⁾	Nepřislušnost Úřadu	Poskytnutí informací			
a	b	c	d	e	f	g	h	
1. 1 Služby elektronických komunikací	538	250	160	4	414	792	952	
2 nezfízení služby elektronických komunikací	12	2	3	0	5	14	17	
3 kvalita služby elektronických komunikací	47	14	13	0	27	61	74	
4 účastnické smlouvy	264	122	70	1	193	387	457	
5 nesposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	35	11	9	0	20	46	55	
6 aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	2	5	3	0	8	7	10	
7 nesouhlas s vyúčtováním	178	96	62	3	161	277	339	
2. 8 Radiokomunikační služby	4	0	0	0	0	4	4	
3. 9 Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	17	3	5	0	8	20	25	
4. 10 Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	3	1	0	0	1	4	4	
5. 11 Nezfízení nebo přeložení telefonní stanice	3	1	0	0	1	4	4	
6. 12 Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	2	5	0	7	3	8	
7. 13 Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	2	0	0	0	0	2	2	
8. 14 Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	114	0	0	0	0	114	114	
9. 15 Klamavá reklama	1	0	1	0	1	1	2	
10. 16 Ochrana spotřebitele ²⁾	15	21	11	3	35	39	50	
17 dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	2	5	1	1	7	8	9	
18 nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	2	7	0	1	8	10	10	
19 klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	6	0	3	1	4	7	10	
20 agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	2	1	0	0	1	3	3	
21 zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	2	0	2	0	2	
22 informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	3	2	2	0	4	5	7	
23 další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	6	3	0	9	6	9	
11. 24 Univerzální služba	10	2	0	0	2	12	12	
25 přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	6	2	0	0	2	8	8	
26 veřejné telefonní automaty ⁵⁾	4	0	0	0	0	4	4	
27 přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0	0	
12. 28 Ostatní ⁷⁾	796	58	62	31	151	885	947	
29 telefonní seznamy	3	0	0	0	0	3	3	
30 informační služba o telefonních číslech účastníků	1	0	1	0	1	1	2	
31 služby třetích stran - premium SMS	11	3	0	1	4	15	15	
32 služby třetích stran - audiotextové služby	2	2	1	1	4	5	6	
33 obtěžující a nevyžádaná volání	19	6	4	0	10	25	29	
34 nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	7	1	2	0	3	8	10	
35 komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	66	1	16	6	23	73	89	
36 podnikání v elektronických komunikacích	197	0	2	2	4	199	201	
37 zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	390	0	0	0	0	390	390	
38 pokrytí signálem TV a GSM	11	0	3	0	3	11	14	
39 ochrana osobních údajů	3	0	0	0	0	3	3	
40 různé	86	45	33	21	99	152	185	
CELKEM	1504	338	244	38	620	1880	2124	

Tabulka č. 1: Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů za II. 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 námítky 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 způsobitelné 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

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.

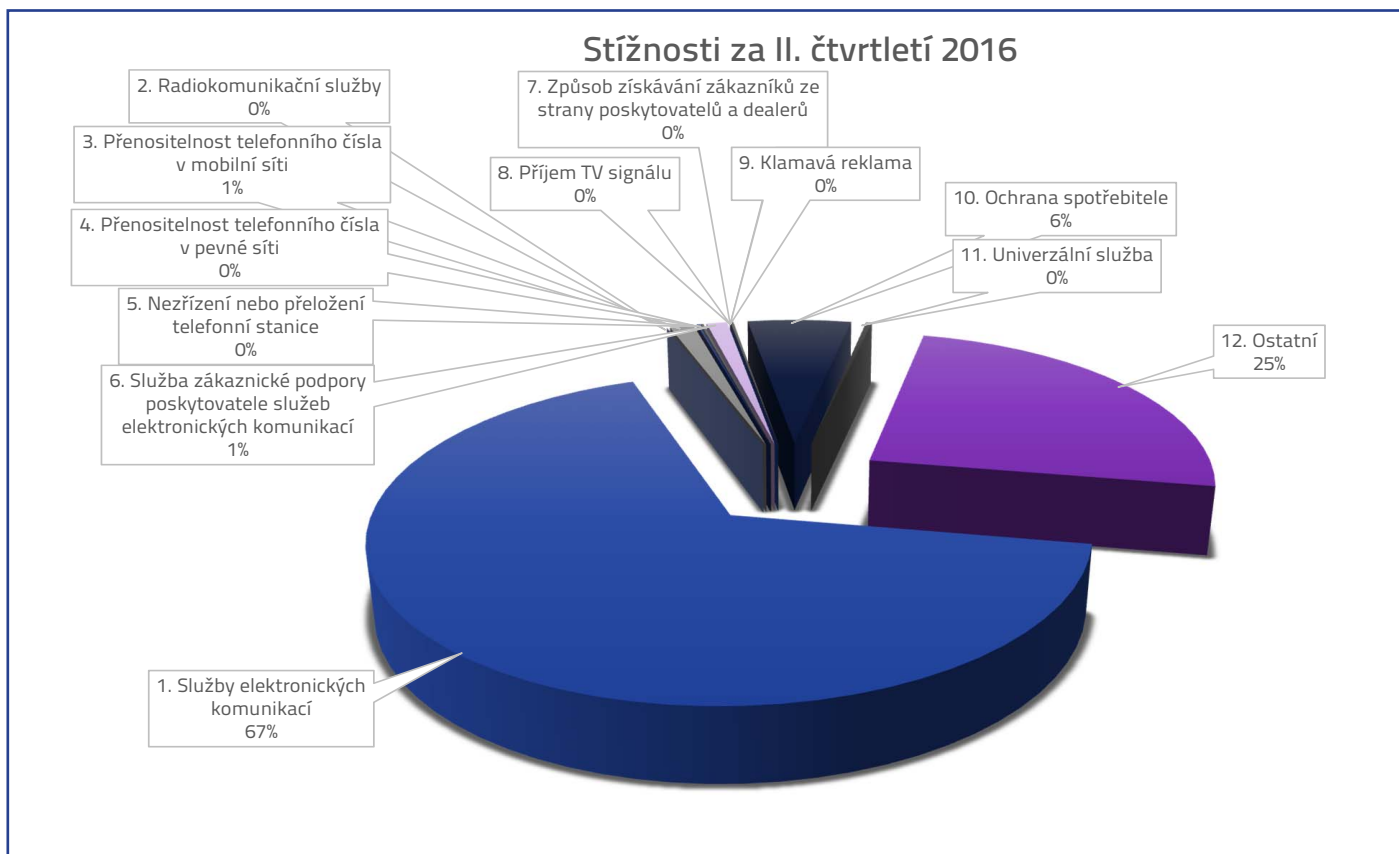
ZOS - zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

řešit (nárůst o 58,3 %). Jedná se především o stížnosti na služby třetích stran – především tzv. Premium SMS a audiotextové služby, ale také o stížnosti týkající se nakládání s osobními údaji, vymáhání pohledávek souvisejících s telekomunikačními službami, reklamace nefunkčnosti SIM karty apod.

Rozdělení podle předmětu stížnosti

Nejčteněji zastoupené jsou stížnosti týkající se účastnických smluv a vyúčtování. U stížností na vyúčtování se jedná o 161 stížností, což představuje cca 26 % z celkového počtu stížností. Tyto stížnosti jsou řešeny především poskytnutím právní rady stěžovateli nebo jsou tyto případy rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námítky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby.

Ve srovnání se stejným obdobím roku 2015 ve II. čtvrtletí 2016 klesl celkový počet stížností na služby elektronických komunikací o 172 (tj. o cca 29,4 %). Ve II. čtvrtletí 2016 tvořily významný podíl stížnosti



Graf č. 1: Stížnosti za II. čtvrtletí 2016

na účastnické smlouvy, především kvůli jednostranným změnám smluvních podmínek ze strany poskytovatele, neprovedení ukončení smlouvy ze strany poskytovatele. V souvislosti s jednostrannou změnou smlouvy ČTÚ zaznamenal stížnosti účastníků, že poskytovatel v případě ukončení smlouvy uplatňuje výpovědní dobu podle smluvních podmínek. Při prověřování těchto případů bylo zjištěno, že účastníci často neuvádějí jako důvod ukončení smlouvy jednostrannou změnu smlouvy, se kterou nesouhlasí.

Účastníkům tedy doporučujeme v případě, že jim jejich poskytovatel oznámí plánovanou jednostrannou změnu smlouvy, se kterou účastníci nesouhlasí a rozhodnou se smlouvu s poskytovatelem ukončit, aby výslovně uvedli jako důvod pro ukončení smlouvy právě jednostrannou změnu smlouvy. Pokud tak neučiní, poskytovatelé mohou výpověď posoudit jako standardní výpověď a uplatnit tak výpovědní dobu vyplývající ze smluvních podmínek.

Pokud se jedná o problematiku přenesení telefonního čísla, došlo ve sledovaném období oproti I. čtvrtletí roku 2016 k poklesu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti, a to o 12 stížností, na celkový počet 8 podání. Nejčastějším důvodem stížností na přenesení čísla ve sledovaném období bylo uplatnění výpovědní doby při ukončení závazku u opouštěného poskytovatele služby vedoucí k prodloužení lhůty pro přenos telefonního čísla.

Pokud se jedná o stížnosti spadající do agendy zákona o ochraně spotřebitele, ČTÚ zaznamenal ve sledovaném období celkem 35 stížností týkajících se problematiky ochrany spotřebitele. Stěžovatelé především upozorňovali na možné nekalé jednání, případně na neplnění informační povinnosti ze strany poskytovatelů zejména v souvislosti s využíváním tzv. bílých a modrých linek pro zákaznickou podporu. ČTÚ v mezích své působnosti podněty prověřil, v některých případech podnět dále postoupil příslušným orgánům, například v případě stížností na reklamu týkající

se služeb elektronických komunikací příslušným živnostenským úřadům, stížnosti na tzv. bílé či modré linky nespádající do působnosti ČTÚ dále postoupil k vyřízení České obchodní inspekci.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální. Ve II. čtvrtletí 2016 ČTÚ zaznamenal v této kategorii pouze dvě stížnosti. ČTÚ také vyřizoval deset dotazů ze strany veřejnosti týkajících se univerzální služby, zejména na přístupu zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě.

Rozdělení podle poskytovatele služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna

V tabulce č. 2 jsou zaznamenány pouze stížnosti proti postupu největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, a to s ohledem

šlých dotazů, úřad eviduje také vyšší počet dotazů na příjem televizního signálu v souvislosti s výstavbou sítí 4G (LTE) a možným ovlivněním příjmu pozemního vysílání (7,6% ze všech dotazů). Obdobně jako v předchozích obdobích významná část dotazů byla směřována na problematiku vyúčtování ceny za služby (11,8%). Stejně jako v případě stížností došlo k mírnému zvýšení počtu dotazů v kategorii účastnických smluv, které tvořily celkem 17,6% z celkového počtu přijatých dotazů, přičemž tyto dotazy se týkaly především toho, zda může poskytovatel přistoupit k jednostranné změně smlouvy, za jakých podmínek a jaká z toho vyplývají pro účastníka práva. Dále se na ČTÚ obrací tazatelé s dotazy týkajícími se možnosti předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou, kolik v takovém případě bude činit dodatečná úhrada, jak dlouhá bude výpovědní doba apod. K nárůstu dotazů došlo u univerzální

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu účastníků/ uživatelů uvedené společnosti (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	O2	437	0,060	20,57
2.	T-Mobile	149	0,024	7,02
3.	Vodafone	114	0,040	5,37
4.	UPC	36	0,029	1,70
5.	Air Telecom	4	0,046	0,19

Tabulka č. 2: Přehled počtu stížností a dotazů na postup vybraných poskytovatelů služeb

na jejich převažující podíl jak v počtu účastníků/uživatelů služeb, tak v počtu stížností a dotazů.

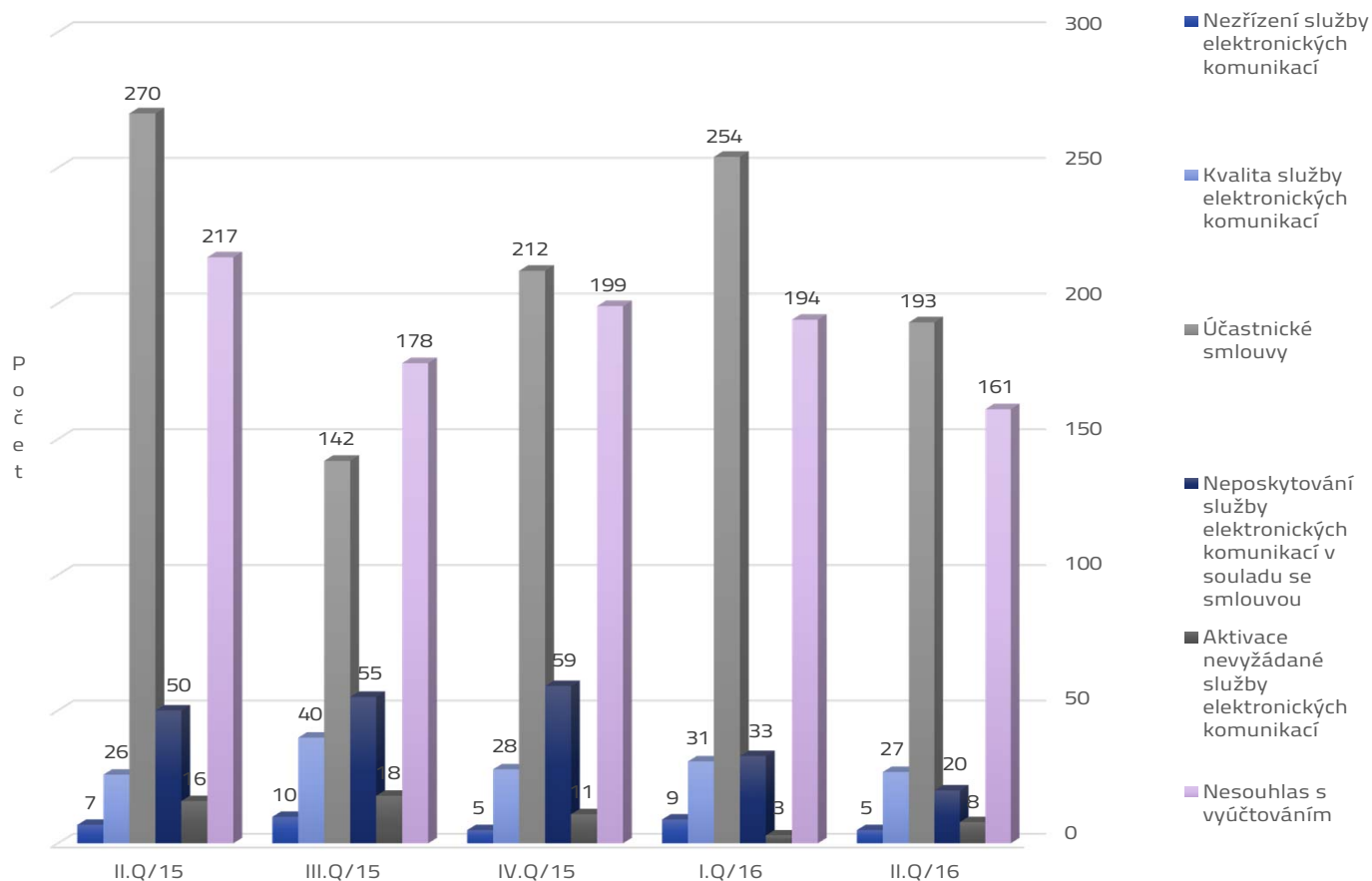
Dotazy na služby elektronických komunikací

Dotazy na služby elektronických komunikací člení ČTÚ obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 2). Za II. čtvrtletí roku 2016 tak ČTÚ zaznamenal celkem 1504 dotazů, což je o 436 dotazů více než v předchozím čtvrtletí. Kromě dotazů směřujících na otázky podmínek podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích, které tvořily celkem 39% ze všech do-

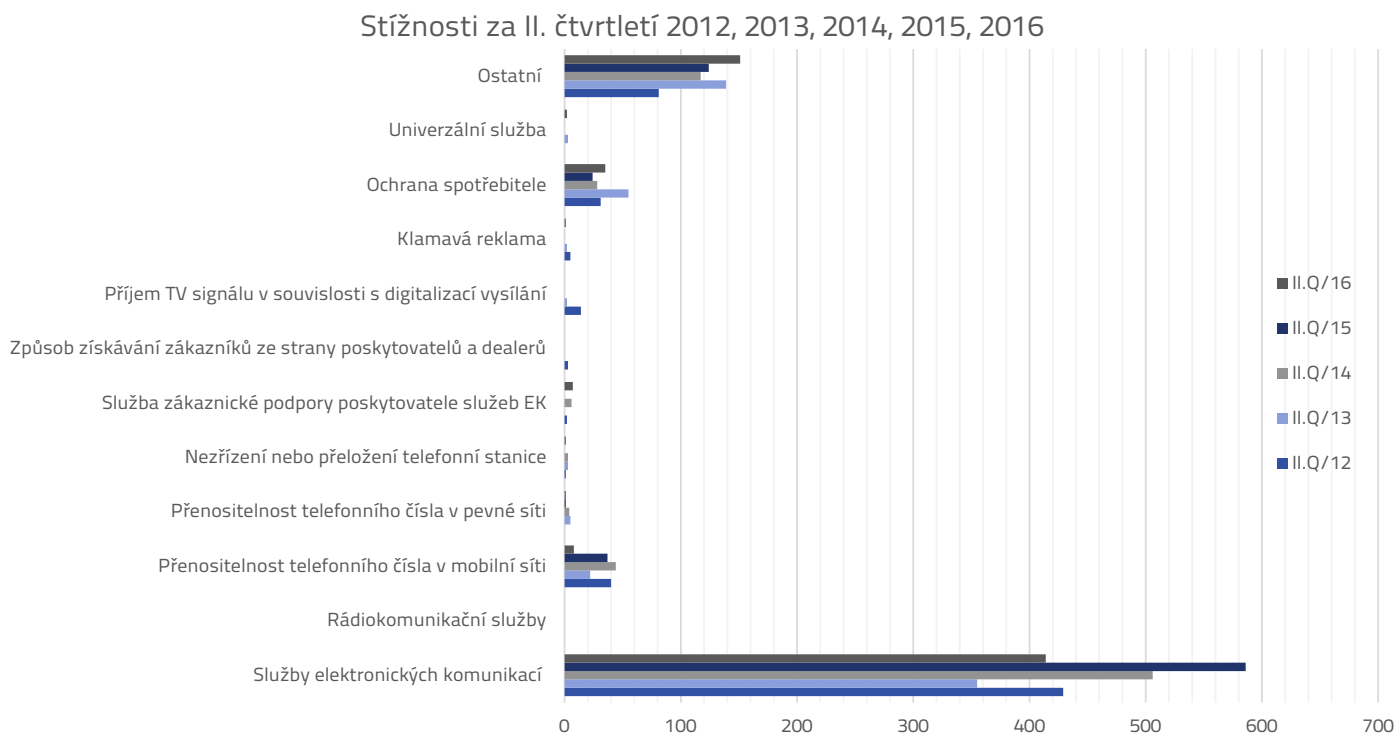
služby, kterých ČTÚ za sledované období eviduje celkem 10, přičemž více než polovina se týkala podmínek přístupu zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě.

Přehled celkového počtu stížností a dotazů za II. čtvrtletí 2016 je uveden v tabulce č. 1 a znázorněn v grafu č. 1. Vývoj počtu stížností na služby elektronických komunikací v meziročním srovnání od období II. čtvrtletí 2015 do II. čtvrtletí 2016 jsou uvedeny v grafu č. 2. Počet stížností v porovnání se shodnými obdobími minulých let je znázorněn v grafu č. 3. V grafu č. 4 je znázorněno vyjádření počtu stížností k počtu účastníků vybraných společností (v %) za II. čtvrtletí 2015 až II. čtvrtletí 2016.

Stížnosti na služby elektronických komunikací za II. čtvrtletí 2015 až II. čtvrtletí 2016

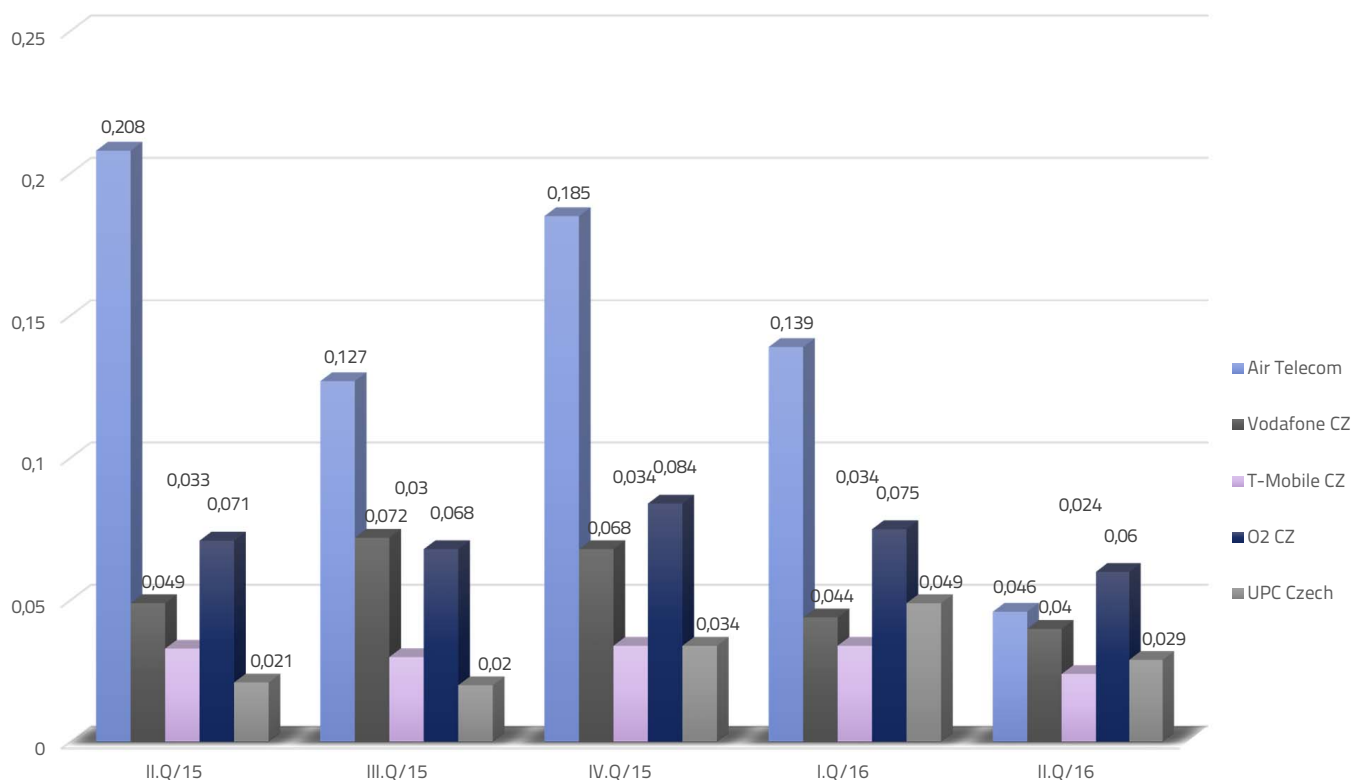


Graf č. 2: Stížnosti na služby el. komunikací za II.Q 2015 až II.Q 2016



Graf č. 3: Stížnosti na služby el. komunikací za I.Q 2012 až 2016

Vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v %) za II. čtvrtletí 2015 až II. čtvrtletí 2016



Graf č. 4: Poměr počtu stížností k počtu účastníků operátorů

Závěrečné shrnutí

Na ČTÚ se ve II. čtvrtletí 2016 obraceli stěžovatelé nespokojení se změnou smlouvy ze strany poskytovatele a se způsobem oznamování této změny. Změny se týkaly stejně jako v předchozím období pevných linek u společnosti O2. Zpravidla se jednalo o účastníky, kteří s navýšením ceny u pevných linek nesouhlasili a došli vyšší vyúčtování reklamovali, případně se na společnost O2 obrátili se stížností, ve které vyjádřili nesouhlas s navýšením ceny. Účastníci nespokojení s vyřízením své reklamace či stížnosti ze strany společnosti O2, se poté obrátili na ČTÚ.

Z hlediska zákonné úpravy má poskytovatel možnost změnit smlouvu. Návrh změny je povinen uveřejnit v zákonné lhůtě ve své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup a účastníka vyzkoušet o uveřejnění tohoto návrhu. Dále pak v případech například navýšení ceny je povinen poskytovatel účastníka informovat i o jeho právu smlouvu bez

sankce ukončit, pokud by se změnou nesouhlasil. Informace je povinen sdělit ve formě, kterou si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování.



Právní předpisy pak umožňují v případě, že účastníci se změnou nesouhlasí, smlouvu z tohoto důvodu ukončit ke dni účinnosti změny.



Společnost O2 15. června 2016 zveřejnila plánované změny ve smluvních podmínkách týkající se především datových tarifů – konkrétně nemožnost 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 informovalo – tedy vyzkoušelo účastníky o chystané změně, avšak neinformovalo je o možnosti ukončit smlouvu z důvodu této změny.

ČTÚ v této záležitosti prověřuje, zda O2 zcela dodrželo ve vztahu ke svým účastníkům svou informační

povinnost ve smyslu zákona o elektronických komunikacích.

V případě zjištění pochybení, zahájí se společností O2 správní řízení pro správní delikt. **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 doporučoval v případě, že s touto konkrétní změnou nesouhlasili a rozhodli se ke dni účinnosti změny smlouvu ukončit, aby výslovně uvedli jako důvod ukončení smlouvy tuto změnu. ČTÚ je z četných stížností a telefonických dotazů známo, že společnost O2 v současné době postupuje jako v případě předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou a účastníkům tak jsou vystavována vyúčtování se smluvní pokutou. **Tato vyúčtování pak doporučujeme účastníkům reklamovat a v případě nevyhovění uplatněné reklamaci se obrátit na ČTÚ s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.**

V souvislosti s automatickou prolon-
gací smlouvy na dobu určitou ČTÚ zazna-
menal případy, kdy účastník má sjednanou
smlouvu na dobu určitou, vyloučí mož-
nost automatické prolongace a po uply-
nutí sjednané doby určité zjistí, že mu
smlouva automaticky neskončila uplynu-
tím doby, ale že byla změněna na smlouvu
na dobu neurčitou a zpravidla došlo i k na-
výšení ceny za variantu tarifu bez závazku.
Podmínky trvání smluv na dobu určitou
a neurčitou obsahují smluvní podmínky
konkrétního poskytovatele a účastníkům,
kteří řeší podobný problém, doporučuje-
me se před uplynutím doby určité podí-
vat do smluvních podmínek svého posky-
tovatele, zda jejich smlouva skončí, nebo
se změní na smlouvu na dobu neurčitou
a za jakých podmínek.

Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ zazna-
menal celkem **28** stížností na základní
poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poš-
tovních službách, což je stejný počet jako
v I. čtvrtletí 2016. Z celkového počtu stíž-
ností na základní poštovní služby bylo
26 vyřízeno ve prospěch spotřebitele,
u osmi nedošlo k porušení zákona. Z po-
hledu jednotlivých základních služeb si
spotřebitelé nejčastěji stěžovali na služ-
bu dodání doporučených poštovních zá-
silek, a to ve 14 případech, z dalších hojně
zastoupených je třeba zmínit například
devět stížností týkajících se dodání
poštovních zásilek do 2 kg a tři stížnosti
na základní zahraniční poštovní služby.
Ve všech těchto případech se jednalo
o stížnosti na služby České pošty.

ČTÚ zaznamenal ve II. čtvrtletí roku
2016 celkem šest dotazů týkajících se zá-
kladních poštovních služeb. Čtyři do-
tazy byly vzneseny na službu dodání
peněžní částky poštovním poukazem,
po jednom dotazu se na ČTÚ obraceli
tazatelé v souvislosti se službou dodání
poštovních zásilek do 2 kg a se službou
dodání cenných zásilek. V počtu dotazů
týkajících se základních poštovních slu-

Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za II. čtvrtletí 2016

Předmět	Dotazy	Stížnosti			Stížnosti celkem	Vyřízeno ve prospěch zákazníka	Celkem
		Způsob vyřízení	Postup podle zákona	Nedošlo k porušení zákona			
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	1	8	1	0	9	9	10
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	1	0	0	1	1	1
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	4	0	0	0	0	4	4
5 služba dodání doporučených zásilek	0	8	6	0	14	8	14
6 služba dodání cenných zásilek	1	1	0	0	1	2	2
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	0
8 základní zahraniční poštovní služby	0	2	1	0	3	2	3
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	0	0	0	0	0
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 tiskovinného pytle	0	0	0	0	0	0	0
CELKEM	6	20	8	0	28	26	34
2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby *)							
14 dlouhé čekací doby	0	0	0	0	0	0	0
15 otevírací doba pošt	1	2	0	0	2	3	3
16 změna ukládací pošty	1	0	0	0	0	1	1
17 dodání poštovních zásilek	10	28	5	0	33	38	43
18 vyřizování reklamací	24	21	8	1	29	46	54
19 porušení poštovního tajemství	0	1	2	0	3	1	3
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	0	0	0	0	0	0
21 doručování úředních písemností	2	0	1	0	1	2	3
22 žádosti o informace	9	0	0	0	0	9	9
CELKEM	47	52	16	1	68	100	116
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	2	0	0	1	0	3	3
28 ostatní služby	3	1	4	1	5	5	9
CELKEM	5	1	4	2	5	8	12
SOUCET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	52	53	20	3	73	108	128

Tabulka č. 3: Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za II.Q 2016

žeb došlo oproti předchozímu čtvrtletí
k poklesu dotazů o více jak polovinu.

Dále ČTÚ přijal **68** stížností na poštovní
služby vztahujících se k základním pa-
rametrům poskytování poštovních služeb,
jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování
reklamací, podezření na porušení poštovního
tajemství apod. a dodávání zásilek,
což oproti předchozímu čtvrtletí předsta-
vuje mírný pokles o 8,1 %. Nejvýznamněji je
na celkovém počtu těchto stížností zastou-
pena problematika vyřizování reklamací,
které se týkalo 29 stížností a dodávání poš-
tovních zásilek, kterých se týkalo celkem
33 stížností, přičemž v šesti řešených pří-
padech se jednalo o stížnosti na poštovní
služby, které nejsou základními poštovními
službami. Dotazů vztahujících se k základ-
ním parametrům poskytování poštovních
služeb ČTÚ zaznamenal celkem 47, což je
oproti předchozímu čtvrtletí pokles o 12
dotazů. I v této agendě je většina stížností

a dotazů směřována na služby České pošty,
ale objevují se i stížnosti na ostatní provo-
zovatele poštovních služeb a také na sub-
jekty, kteří nejsou podnikateli v poštovních
službách a ČTÚ tak vůči nim nepřislouží do-
zorová pravomoc.

Sledována je dále i kategorie stíž-
ností a dotazů na vybrané nepoštovní
služby (Czech POINT, datové schránky,
elektronický podpis, služby Poštovní
spořitelny a jiné finanční služby), jejichž
řešení však nespadá do kompetence
ČTÚ a tato podání jsou postupována
příslušným orgánům. Za uplynulé čtvrt-
letí ČTÚ zaznamenal pět podání v této
kategorii. A dalších pět dotazů, které se
týkaly především rozhlasových a tele-
vizních poplatků hrazených za využití
služby SIPO, zvyšování cen poštovního
a finančních produktů nabízených pod
obchodní značkou Poštovní spořitelny
apod.

Měsíční monitorovací zpráva – červenec 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.