

VIZUALIZAČNÍ PORTÁL

telekomunikačních služeb provozovaný ČTÚ se dočkal několika vylepšení. Více na str. 2

KONTROLA VÝDEJNÍCH MÍST

smluvních partnerů provozovatelů poštovních služeb odhalila pochybení. Str. 3

EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Nárůst v oblasti obtěžujících marketingových volání. Přehled za III. čtvrtletí na str. 8 - 13.

Co dělat při nekvalitním příjmu TV nebo rozhlasu? Prověřit, nahlásit

Český telekomunikační úřad zveřejnil novou verzi [formuláře](#), díky kterému je možno snadno nahlásit nekvalitní příjem TV, především prostřednictvím DVB-T2. ČTÚ po obdržení vyplněného formuláře prověří, co je příčinou nekvalitního TV příjmu. K vyplnění formuláře je třeba zaznamenat časy, kdy k problémům dochází, programy a kanály, kterých se problém týká, adresu, kde ke špatnému příjmu dochází, a uvést kontakty, abychom mohli stěžovatele kontaktovat a pomoci mu situaci vyřešit. Ještě před tím, než stěžovatel formulář zašle, by měl ale provést několik nutných úkonů. Obdobným způsobem si lze stěžovat i na nekvalitní příjem rozhlasu.

Jak je tedy třeba postupovat, když nám televize „kostičkuje“, zamrzá, obraz vůbec nemáme nebo není synchronizovaný se zvukem, zvuk vypadává nebo je zkreslený? Nejdůležitější je v takovou chvíli kontrola vlastního zařízení, protože velmi často je při kontrole zjištěna závada právě na straně diváka.

Pokud máte individuální anténu, zkontrolujte její instalaci, především se to týká instalace venkovní antény. Je určena k příjmu daného kanálu, je mechanicky nepoškozená, správně upevněná, směřovaná, polarizovaná? Zkontrolujeme i zesilovače (nutnost a vhodnost použití), anténní svod (zejména neporušenost, upevnění konektorů atd.)

a televizi samotnou (bezchybnou funkci a správné naladění, pozor na blízko odložené mobilní telefony a rádiové modemy – jsou častou příčinou rušení televize). Určitou

sousedů ve stejném domě. V případě, že na vašem vlastním zařízení závada není, je třeba kontaktovat provozovatele společného rozvodu, který by měl ověřit funkčnost jím

„NEJDŮLEŽITĚJŠÍ JE KONTROLA VLASTNÍHO ZAŘÍZENÍ, SPOLEČNÉHO TV ROZVODU, PAK POMŮŽE ČTÚ.“

informaci nám mohou poskytnout i sousedé – jakou mají oni kvalitu příjmu? Pokud vynikající, závada bude spíše na straně příjemce.

Máte-li společný televizní kabelový rozvod nebo společnou anténu, zkontrolujte vlastní kabely (účastnickou šňůru) a vlastní přijímač a optejte se rovněž na kvalitu příjmu

spravovaného zařízení a případně zajistit jeho opravu.

Pokud zdroj potíží nebyl dle předchozího postupu objeven a potíže přetrvávají, lze se obrátit na ČTÚ, ať už prostřednictvím výše uvedeného formuláře, nebo jinou cestou.

Více informací naleznete na [našem webu](#).

TELEGRAFICKY

Jak na nevyžádaný marketing

Český telekomunikační úřad připravil pod hlavičkou projektu [Telekomunikační akademie](#) nové video, věnované nevyžádaným marketingovým hovorům. Dozvíte se, jak nabídku odmítnout, zaznamenat a kde a jak si stěžovat. Video je ke zhlédnutí na našem [YouTube kanálu](#). Podrobněji rozepsané rady najdete i v přehledném [textovém manuálu](#) na našem webu.

Rada ČTÚ je opět kompletní

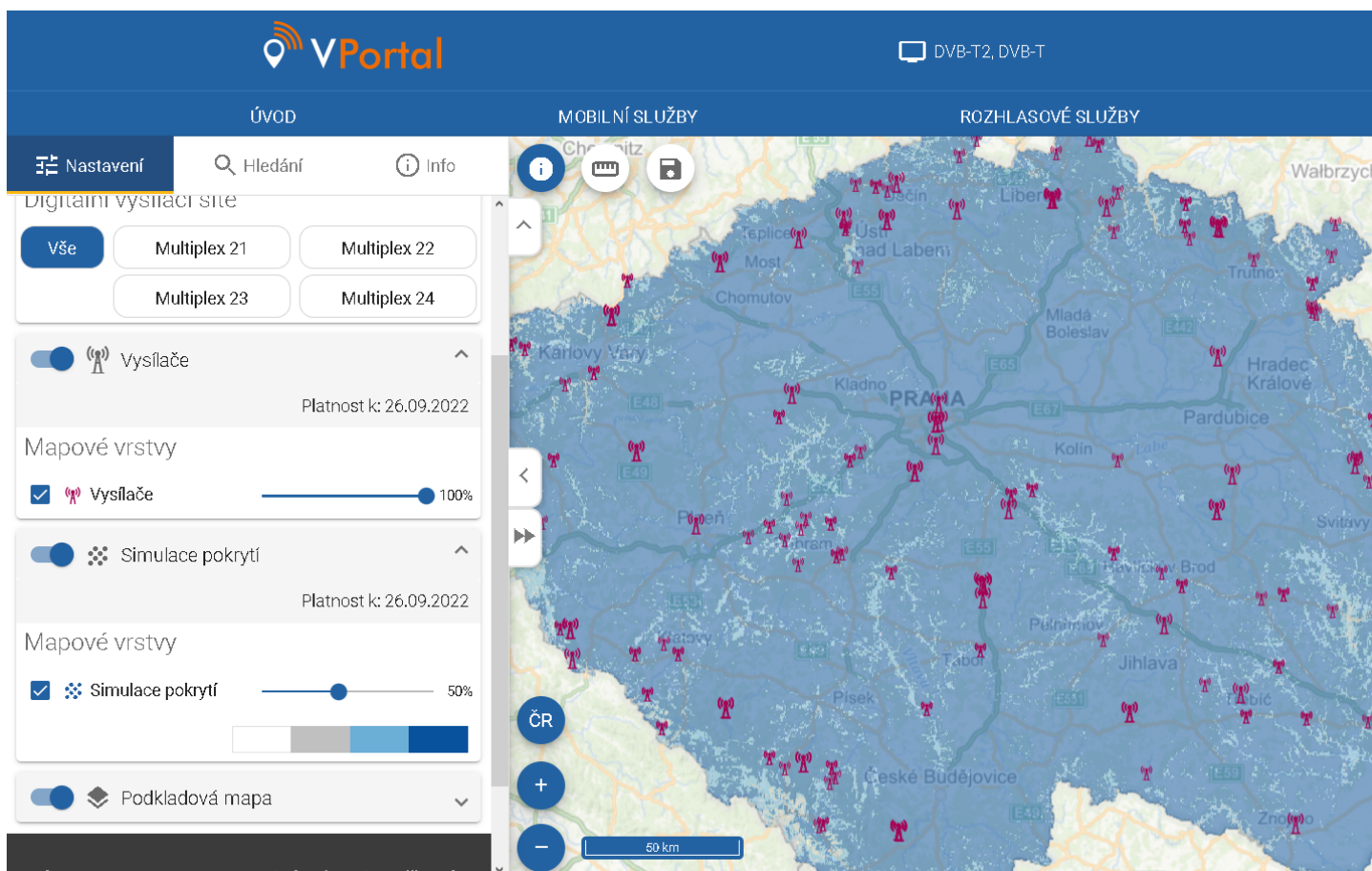
Vláda s účinností od 24. října [jmenovala nového člena Rady](#) ČTÚ. Tím se stal manažer v telekomunikacích [Jiří Šuchman](#), který uspěl ve výběrovém řízení MPO. Vláda také s účinností od 1. února jmenovala nového předsedu Rady. Tím bude dosavadní člen Rady ČTÚ [Marek Ebert](#), který na Českém telekomunikačním Úřadě působí již od roku 1993.

Dílčí novela zákona

Vláda [schválila](#) návrh dílčí „technické“ [novely](#) zákona o elektronických komunikacích z pera Ministerstva průmyslu a obchodu, která upravuje zejména vymezení osob s nízkými příjmy pro účely poskytování tzv. zvláštních cen s cílem pomoci potřebným uživatelům a umožnit efektivní kontrolu čerpání těchto cen. Následně tedy novela poputuje do Poslanecké sněmovny.

Vizualizační Portál telekomunikačních služeb

K 1. 11. 2022 byla spuštěna nová verze [Vizualizačního Portálu telekomunikačních služeb](#), tzv. VPortal. Ten představuje komplexní vizualizační nástroj, který slouží uživatelům pro porovnávání kvality telekomunikačních služeb na území České republiky. Je členěn do jednotlivých modulů podle typu služeb. S novou verzí došlo k rozšíření modulů o modul „televizní služby“, který umožňuje zobrazení dat o dostupnosti služeb přístupu k celoplošnému a regionálnímu digitálnímu televiznímu vysílání DVB-T2. Aktuálně tedy VPortal nabízí tři moduly – mobilní služby, rozhlasové služby a televizní služby.



Modul „mobilní služby“ byl rozšířen o možnost zobrazení:

- základnových stanic ve zkušebním provozu,
- pokrytí adresních míst mobilním signálem,
- vyhodnocení pokrytí dálnic a železničních koridorů z vypočítaných hodnot pokrytí (simulace).

V rámci tohoto modulu byla přidána také nová funkcionality, která umožňuje uživateli

si zobrazit vývoj vyhodnocení plnění rozvojových kritérií v kmitočtovém pásmu 3600–3800 MHz pro územní celky obcí a okresů ČR.

U všech modulů došlo ke zjednodušení a ke zlepšení funkcionality jejich ovládní a tím ke zlepšení a zvýšení efektivity práce s mapovou aplikací. Nově byla přidána např. možnost využít vyhledávání adres a vybraných územních celků. Další novou funkcionalitou

je možnost stažení aktuálního zobrazení mapy do obrázku ve formátu JPG nebo PNG aj.

Při vytváření nové verze VPortalu byla zohledněna základní pravidla pro design webových stránek veřejné správy v souladu s [Design systém gov.cz](#).

V roce 2023 bude rozvoj VPortalu pokračovat. Přípravuje se zveřejnění nového modulu „pevné služby“.

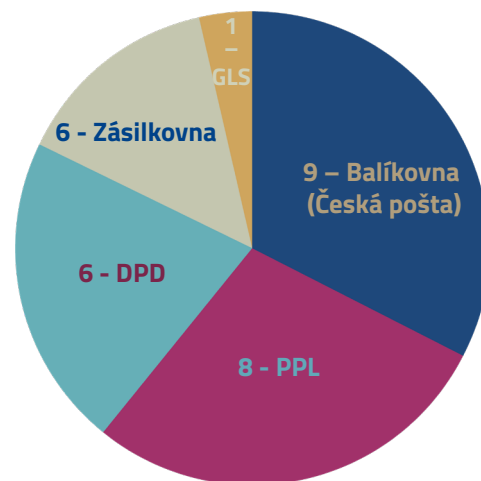
Kontrola výdejních míst – „uložení“ zásilky na barovém pultu není v souladu se zákonem

Český telekomunikační úřad provedl kontroly výdejních míst zajišťovaných smluvními partnery provozovatelů poštovních služeb. Předmětem kontroly bylo tentokrát dodržování [§ 16 zákona o poštovních službách](#) – tedy poštovního tajemství.

Nejčastějším nešvarem bylo uložení zásilek v prostoru přístupném veřejnosti (před prodejním pultem, na okenním parapetu nebo dokonce i na barovém pultu). Chráněnými informacemi jsou totiž i adresní údaje odesílatele a adresáta, které jsou takto vystaveny ke zhlédnutí neoprávněným osobám – nehledě na nedostatečnou ochranu takových zásilek např. před zcizením.

Výdejní místa zajišťovaná smluvními partnery provozovatelů poštovních služeb jsou místa, kde je často umožněn pouze výdej zá-

silek, vzácněji i podání. Jedná se typicky o trafiky, prodejny smíšeného zboží nebo čerpací stanice. Vzhledem k nárůstu počtu tohoto typu provozoven se ČTÚ rozhodl pro systematictější kontroly dodržování ustanovení zákona, které se týkají poštovního tajemství. Úřad provedl v období leden – srpen 2022 celkem 259 kontrol, nejvíce u provozovatele Zásilkovna, po několika desítkách u Balíkovny České pošty, PPL a DPD. Celkem bylo zjištěno pochybení ve 30 případech. Maximální sazba pokuty je podle [§ 37a odst. 6 písm. b\)](#) 2 000 000 Kč.



Graf udává počty zjištěných pochybení podle provozovatelů příslušných výdejních míst.

Nutné složení jistiny: Zákon to umožňuje, domnělou diskriminaci posoudí Úřad individuálně

V rámci své úřední činnosti se ČTÚ nezděravě setkává se stížnostmi poukazujícími na domnělou diskriminaci ze strany poskytovatelů služeb elektronických komunikací vůči zákazníkům, kteří jsou cizími státními příslušníky. Důvodem je požadavek na uhrazení finanční jistiny pro zajištění povinností plynoucích ze smlouvy, s níž se účastníci mohou setkat při samotném uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

Přestože ČTÚ rozumí tomu, že tito účastníci mohou takový požadavek vnímat jako nespravedlivý či nedůvodně znevýhodňující, je potřeba uvést, že vyžadování jistiny (často označené také jako kauce či jistota) nelze automaticky posuzovat jako nezákonný postup jednotlivých operátorů. Obecně se jedná o standardní zajišťovací prostředek dle občanského zákoníku, který sám o sobě není projevem diskriminačního či protizákonného přístupu.

Jak již bylo uvedeno, zákon předvídá možnost takového zajištění závazku, nadto operátoři

zpravidla ve svých smluvních podmínkách podrobněji rozvádí, za jakých podmínek vyžadují složení této jistoty, včetně podmínek jejího vrácení.

Je taktéž potřeba zdůraznit, že operátoři mohou toto zajištění vyžadovat u zákazníků (ať již tuzemských nebo cizích státních příslušníků), u nichž lze předpokládat, že by případně nesplacené budoucí závazky mohly být jen obtížně vymahatelné. Je nicméně pochopitelné, že v případě osob, které nemají trvalejší vazby na území České republiky, bude toto riziko patrně posouzeno jako vyšší.

Neváhejte se na nás obrátit

O diskriminaci by se jednalo v případě, že by jistina byla požadována po zájemci o využívání služeb elektronických komunikací výlučně z důvodu jeho cizí státní příslušnosti, bez ohledu na individuální posouzení jeho bonity.

ČTÚ proto vždy přísně zohledňuje všechny okolnosti konkrétního posuzovaného případu. V této souvislosti apeluje na všechny účastníky, kteří mají podezření na nerovný přístup poukazující na možné diskriminační jednání ze strany poskytovatelů služeb elektronických komunikací, aby se neváhali obrátit na ČTÚ za účelem prošetření takové praktiky.

ČTÚ v říjnu zkontroloval...

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/12/11.2021-11](#)

k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz

ČTÚ ukončil v září 16 kontrol. V 14 případech byly zjištěny závady spočívající především v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb (meteoradarů), které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 18 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). Ve 14 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, případy byly předány k řešení ve správním řízení.

... dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů

Bylo provedeno 11 kontrol. Porušení podmínek individuálního oprávnění bylo zjištěno v sedmi případech, jež byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou předány k řešení ve správních řízeních. Ve všech 7 případech se jednalo o provoz rozhlasových VKV vysílačů.

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

ČTÚ v říjnu ukončil 9 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí 5G a LTE. (zdroji rušení byly ve dvou případech aktivní prvky TV příjmu, v dalších dvou případech rušily

tzv. GSM opakovače), 10 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, 5 případů rušení zařízení krátkého dosahu a 6 případů rušení různých zařízení (wifi stanice, stanice amatérské služby apod.). U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v říjnu ukončil celkem 98 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 66 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény, nebo svodu), ve 13 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt. V 5 případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. Ve 13 případech byl zjištěn zdroj rušení, přičemž zdroji rušení byly 5G základnové stanice mobilního operátora. V jednom případě byl nekvalitní příjem způsoben nedostatečnou intenzitou signálu v místě příjmu.

... zkušební provoz základnových stanic 5G/LTE v pásmu 700 MHz

K 31. 10. 2022 bylo ve zkušebním provozu 1404 základnových stanic, v trvalém provozu pak 2234 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v říjnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ve 13 případech. ČTÚ zaslal v říjnu prostřednictvím datové schránky dopis s informacemi, [jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu](#) 363 obcím v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových sítí 5G.

... zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz

K 31. 10. 2022 bylo ve zkušebním provozu 290 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16965 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v říjnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu.

2 049

počet v říjnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 2 046 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

3 212

počet v říjnu **zahájených správních řízení** týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem. Jde o spory o peněžité plnění a námítky proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytování veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

NOVÍ PROVOZOVATELÉ POŠTOVNÍCH SLUŽEB

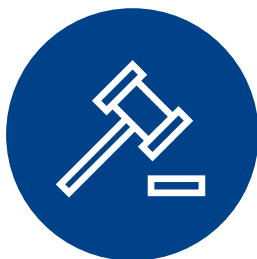


V říjnu ČTÚ vydal jedno nové osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb, a to společnosti Zelená pošta CZ s.r.o. Aktuální seznam všech oznámených provozovatelů je dostupný prostřednictvím [vyhledávací databáze](#) na internetových stránkách ČTÚ.

Posílení role ČTÚ v řešení sporů

V prvním čtení Poslanecká sněmovna v říjnu podpořila návrh novely občanského soudního řádu ([sněmovní tisk 48](#)), která posiluje postavení orgánů moci výkonné, orgánů územního samosprávného celku, orgánů zájmové nebo profesní samosprávy, popřípadě smírčího orgánu zřízeného podle zvláštního právního předpisu, které souhrnně označuje jako „správní orgány“, v rámci procesu tzv. žalob podle části páté o.s.ř. (řízení ve věcech, o nichž bylo rozhodnuto jiným orgánem).

Z hlediska aplikační praxe se tato změna občanského soudního řádu asi nejvíce dotkne specializovaných orgánů, realizujících mimosoudní řešení sporů (ČTÚ, ERÚ, finanční arbitr). Dnes tyto orgány v případném soudním řízení navazujícím na jimi vydaná rozhodnutí nemají v podstatě žádné procesní postavení a tedy ani odpovídající procesní práva a povinnosti, což zhoršuje



situaci spotřebitele, který si většinou nemůže dovolit tak kvalitní advokátní služby jako obchodník s vysokým kapitálem. Nově by tak tyto orgány v řízení podle části páté o.s.ř. musel soud vyzvat, aby sdělily, zda v řízení uplatní svá oprávnění. Zmíněné orgány by se pak mohly vyjádřit k žalobě, zúčastnit se jednání, žádat o slovo či nahlížet do spisu – tedy aktivně v řízení před soudem vystupovat a obhajovat své předešlé závěry.

Soud by se musel zejména v případě nahrazení jejich rozhodnutí v odůvodnění rozsudku vypořádat s důvody, které jej ke změně závěrů účinných správním orgánem vedly. Správní orgány by také na rozdíl od současné situace obdržely rozsudek soudu, což jim umožní efektivní zpětnou vazbu na jejich rozhodovací činnost.

Účinnost zákona je navrhována k 1. červenci 2023.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA V ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA - ZVLÁŠTNÍ CENY A SPECIÁLNÍ KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ



Rozhodnutí o žádosti o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen za rok 2021

ČTÚ vydal dne 1. listopadu 2022 rozhodnutí o úhradě ztráty z poskytování zvláštních cen za rok 2021 ve výši 57 352 873,67 Kč. Společnost O2 předložila žádost o úhradu ztráty ve výši 57 352 873,67 Kč dne 18. července 2022. ČTÚ ověřoval, zda předložený výpočet je v souladu s nařízením vlády č. 109/2008 Sb., v platném znění, a zda ztráta vznikla pouze poskytováním slev zdravotně postiženým osobám, které jsou vymezeny v zákoně o elektronických komunikacích. Ztráta z poskytování zvláštních cen byla uhrazena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Zvláštní ceny a speciální koncová zařízení - veřejné konzultace

Dne 16. listopadu 2022 byla ukončena veřejná konzultace návrhu rozhodnutí o uložení povinnosti tzv. zvláštních cen v rámci univerzální služby podle § 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích. Tato veřejná konzultace zahrnovala návrh rozhodnutí pro společnosti O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., Vodafone Czech Republic a.s. a PODA a.s. Tento den byla ukončena i veřejná konzultace návrhu rozhodnutí o uložení povinnosti společnosti O2 Czech Republic a.s. poskytovat tzv. speciální koncová zařízení podle § 38 odst. 2 písm. c) zákona o elektronických komunikacích. V rámci veřejných konzultací nebyly uplatněny žádné připomínky.



ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 12. října bylo zveřejněno [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2022/1925](#) ze dne 14. září 2022 o spravedlivých trzích otevřených hospodářské soutěži v digitálním odvětví a o změně [směrnic \(EU\) 2019/1937](#) a (EU) [2020/1828](#) (nařízení o digitálních trzích, DMA). Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Použije se od 2. května 2023. Článek 3 odst. 6 a 7 a články 40, 46, 47, 48, 49 a 50 se však použijí od 1. listopadu 2022 a článek 42 a článek 43 se použijí od 25. června 2023.

Dne 27. října bylo zveřejněno [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2022/2065](#) ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách, DSA). Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Nařízení se použije

ode dne 17. února 2024. Ustanovení čl. 24 odst. 2, 3 a 6, čl. 33 odst. 3 až 6, čl. 37 odst. 7, čl. 40 odst. 13, článek 43 a kapitoly IV oddílů 4, 5 a 6 se však použijí ode dne 16. listopadu 2022.

EVROPSKÁ KOMISE

Dne 18. října zveřejnila Evropská komise svůj [pracovní program na rok 2023](#).

Evropská komise dále předložila [Návrh doporučení Rady](#) o koordinovaném přístupu Unie za účelem posílení odolnosti kritické infrastruktury. Cílem navrženého doporučení je maximalizovat a urychlit práci na ochraně kritické infrastruktury ve třech prioritních oblastech: připravenost, reakce a mezinárodní spolupráce. Za tímto účelem se předpokládá silnější podpora a koordinační úloha Komise s cílem zlepšit připravenost a reakci na současné hrozby a posílená spolupráce mezi členskými státy a se sousedními třetími zeměmi. Prioritou by měla být klíčová odvětví energetiky, digitální infrastruktury, dopravy a vesmíru.

RADA EU

Od 31. října do 5. listopadu proběhla poprvé v České republice pod záštitou českého předsednictví v Radě EU a vicepremiéra pro di-

gitalizaci Ivana Bartoše akce [Czech Digital Week](#) zaměřená na digitalizaci, která měla svým obsahem odrážet české priority v rámci Evropské unie. Hlavními [tématy](#) byly např. podpora digitální transformace, otázka budoucnosti internetu, kybernetická bezpečnost, příležitosti a limity nových technologií. Vrcholem byla konference „[EU Secure and Innovative Digital Future](#)“, která proběhla ve dnech 3. – 4. listopadu.

VÝCHODNÍ PARTNERSTVÍ

Ve dnech 17. – 18. října se v Praze konalo [Business Forum Východního partnerství](#). Fóra se zúčastnili vládní činitelé ze všech 5 zemí Východního partnerství (Ukrajina, Moldavsko, Gruzie, Arménie a Ázerbajdžán), zástupci EU, mezinárodních organizací, obchodních a finančních institucí. Cílem fóra bylo diskutovat o možnosti prohloubení a rozšíření obchodní spolupráce mezi zeměmi Východního partnerství a státy EU, projednávána byla také geoekonomická rizika, včetně aktuální snahy o zmenšení hospodářské závislosti zemí EU i Východního partnerství na Rusku. Hlavními tématy konference byla spolupráce v oblasti digitální transformace, energetické tranzice, tzv. smart cities, udržitelného zemědělství a screeningu zahraničních investic.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Společnost České Radiokomunikace spustila 14. října v síti DAB+ Českého rozhlasu vysílání z vysílače Děvín u Mikulova (blok 12D, výkon 5 kW), což výrazně zlepšuje dostupnost DAB na jižní Moravě.

DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

Ve vysílací síti MUX 24 (Digital Broadcasting) bylo 8 října zahájeno šíření TV programu *Sláger muzika* a v síti MUX23 (Czech Digital Group) bylo 31. října ukončeno vysílání programu *Příprav se na budoucnost s programem DofE*.



ČR se aktivně připravuje na Světovou radiokomunikační konferenci

V roce 2023 proběhne Světová radiokomunikační konference (WRC-23), jejíž hlavním úkolem bude revidovat mezinárodní pravidla pro využívání kmitočtů.

Česká republika je v přípravě Evropy na WRC zapojena aktivně a přispěla také například svoláním některých dílčích meetingů do ČR. V Praze tak proběhlo ve dnech 18. – 21. 10. 2022 jednání projektového týmu CEPT/CPG/PTC odpovědného za letecké a námořní komunikace, a také za služby rádiového určování, k nimž patří například i globální navigační družicový systém Galileo.

Zástupci regulátorů, resortů obrany i soukromého sektoru projednávali na tomto setkání

například problematiku rádiové komunikace v letectví nebo námořní komunikace v mezinárodních vodách. Jednalo se i o možnosti digitalizace dálkových spojení v pásmu krátkých vln využívaných v letectví či modernizaci systému tísňových služeb (GMDSS). Součástí diskuse byly také telekomunikace pro tzv. sub-orbitální lety, kdy dochází k opuštění atmosféry a přechodu do fáze letu v mezidružicovém prostoru.

K problematice posílení bezpečnosti letového provozu je

globálně projednáváno několik návrhů, k nimž patří například zavedení možnosti VHF komunikace pilota z paluby letadla i v odlehklých a signálem nepokrytých oblastech oceánů i kontinentů, a to pomocí družicových stanic. Podstatná část jednání byla věnována komunikaci a řízení profesionálních dronů, které jsou na počátku perspektivní éry pro využití v rozličných oblastech života občanů, v chodu ekonomiky i v zajištění bezpečnosti státu. V rámci jednání v Praze bylo dosaženo významného pokroku v definování pozic Evropy k jednotlivým bodům programu WRC-23.

ANALÝZY TRHŮ A AKTUALIZACE UKAZATELE WACC

Bývalý trh č. 1 (dle Doporučení EK z roku 2014) – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě

Poté, co ČTÚ provedl k návrhu opatření obecné povahy č. A/S1/0x.2022-x, kterým se mění opatření obecné povahy – analýza trhu č. A/1/04.2020-3, trh č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě, veřejnou konzultaci a konzultaci s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže (dále jen „ÚOHS“), a neobdržel žádnou připomínku, zahájil dne 21. října 2022 notifikaci [předmětného opatření](#) u Evropské komise. Ani ta nevznesla k předmětnému opatření v rámci notifikačního řízení žádné připomínky.

Trh č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám

Po veřejné konzultaci ČTÚ zveřejnil [tabulku vypořádání připomínek](#) obdržených ve veřejné konzultaci k upravenému návrhu opatření obecné povahy analýzy trhu č. [A/3/XX.2022-X](#), trhu č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám. Návrh analýzy upravený v návaznosti na veřejnou konzultaci konzultoval s ÚOHS. Ten vznesl několik připomínek, přičemž ČTÚ je vzal v potaz a vyjádřil se k nim ve finální verzi návrhu opatření.



METODIKA ÚČELOVÉHO ČLENĚNÍ NÁKLADŮ A VÝNOSŮ A JEJICH PŘÍRAZOVÁNÍ A STRUKTURA VYKAZOVANÝCH INFORMACÍ

V [Telekomunikačním věstníku č. 10/2022](#) bylo zveřejněno OOP/4/10.2022-20, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/4/09.2014-6, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací. V tomto opatření ČTÚ aktualizuje hodnotu ukazatele WACC. Nová hodnota WACC pro stanovený podnik zajišťující sítě elektronických komunikací nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací činí 5,01 %, pro službu přístupu na přístupových sítích nové generace poskytovaného stanoveným podnikem činí 5,98 %. Opatření nabývá účinnosti 1. ledna 2023.

Stížností v EK za třetí čtvrtletí bylo více, hlavně na obtěžující telemarketing

V celé oblasti elektronických komunikací došlo k nárůstu počtu stížností a dotazů oproti předchozímu kvartálu (1003 řešených podání za třetí čtvrtletí oproti 896 v čtvrtletí druhém). Níže jsou pak uvedeny kategorie, které jsou z hlediska podání zastoupeny nejčastěji, příp. ve kterých došlo ve sledovaném období k nárůstu podání.

SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Za třetí čtvrtletí roku 2022 došlo v této dílčí kategorii k mírnému poklesu, ale i nadále tvoří významnou část řešených dotazů a stížností. Podání se týkala např. poskytnutí informací před uzavřením smlouvy, ale třeba i údajného nevhodného jednání poskytovatele služeb, ať už na pobočkách nebo při telefonickém kontaktu. Toto jednání je často stěžovateli hodnoceno jako „vypočítavé a účelové“; bohužel spotřebitelé většinou nedisponují potřebnými podklady pro tato svá tvrzení a Úřad je tak nucen vycházet zejména z písemných dokladů a smluvních ujednání (zde je vhodné uvést, že poskytovatelé služeb nejsou povinni uchovávat audiozáznam o proběhlém hovoru).

Přijali jsme i stížnosti směřující k problematice jednostranné změny smlouvy, kde se podání nejčastěji týkala společnosti O2 Czech Republic a.s., která od 1. 7. 2022 přistoupila ke zrušení tarifu Internet HD

Bronzový a tento nejčastěji nahradila tarifem Internet HD Bronzový s O2 TV; tato změna znamenala pro zákazníky navýšení pravidelné měsíční ceny; zákazníci si pak u Úřadu stěžovali, že o službu O2 TV nežádali a někteří uvedli, že ani nedisponují prostředky pro její využití; Úřadem však bylo zjištěno, že zákazníci byli o jednostranné změně služeb a změně v jejich účtování, stejně jako o právu smlouvu ukončit, informováni v dříve zaslaném vyúčtování. K problematice jednostranné změny smlouvy doporučujeme vysvětlující text v [Monitorovací zprávě 3/2022](#).

K nárůstu podání došlo v oblasti předplacených karet. Nejčastěji šlo o stržení kreditu v důsledku aktivace nevyžádaných datových služeb (setkáváme se se situací, kdy některé telefony uskutečňují přenosy nízkých objemů dat, i když jsou datové přenosy vypnuty). Časté jsou i stížnosti týkající se vrácení / propadnutí kreditu po přeno-

su mobilního telefonního čísla (blíže k této problematice např. v [Monitorovací zprávě 6/2020](#)).

Nesouhlas s vyúčtováním je stálící mezi stížnostmi. Opakuje se zejména problematika účtování plateb nad rámec tarifu, popř. jinak dle stěžovatelů neoprávněných účtování plateb, účtování poplatků po podané výpovědi, žádostí o posouzení oprávněnosti vymáhaných pohledávek, účtování aktivačních či deaktivčních poplatků při předčasném ukončení smlouvy.

K poklesu podání došlo v části kvality služby přístupu k internetu, v rámci kterých si, krom kvality služeb přístupu, podatelé stěžují či se dotazují také na průběh a vyřizování stížností a reklamací; Úřadem je i nadále doporučováno provést certifikované měření dle návodu na www.nettest.cz, uplatnit reklamaci u poskytovatele služeb a případně následně podat u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace.

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za III. Q 2022

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti II. Q 2022
1. Služby elektronických komunikací	180	0	263	443	-54
nezřízení služby elektronických komunikací	3	0	2	5	0
kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)	8	0	4	12	2
kvalita služby přístupu k internetu	14	0	25	39	-10
účastnické smlouvy	75	0	127	202	10
▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy	3	0	4	7	6
▪ uzavření/změna smlouvy	10	0	24	34	-5
▪ jednostranná změna smlouvy	16	0	29	45	26
▪ ukončení smlouvy	26	0	36	62	-29
▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb	3	0	8	11	5
▪ předplacené karty	17	0	26	43	7
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	1	0	6	7	-1
nesouhlas s vyúčtováním	79	0	99	178	-55
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	11	0	10	21	0
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	0	0	5	5	1
4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	5	0	3	8	-1
5. Ochrana spotřebitele	4	1	9	14	-3
6. Univerzální služba	1	0	3	4	-5
přiměřený přístup k internetu v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	0
přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	0
přístup zdravotně postižených osob k dílčím službám (přístup k internetu, přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě) zejm. prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení	1	0	2	3	-6
doplňkové služby	0	0	1	1	1
7. Ostatní	168	14	326	508	169
informační služba o telefonních číslech účastníků	8	0	1	9	4
služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex	22	4	11	37	8
obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace	18	1	32	51	31
nabízení marketingové reklamy	23	0	178	201	183
zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele	9	0	3	12	-4
pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí	4	0	4	8	2
různé	84	9	97	190	-55
CELKEM	369	15	619	1003	107

OCHRANA SPOTŘEBITELE

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil pravomocným rozhodnutím poskytovateli služeb (IBG-NĚT s. r. o.) pokutu za nekalou obchodní praktiku spočívající v tom, že i po uhrazení předplacené částky (kreditu) za služby elektronických komunikací

neumožnil spotřebiteli využití služeb.

Jak již Úřad v minulosti informoval, tak v I. Q. 2022 byla v rámci řízení o přestupku příkazem uložena poskytovateli služeb (Telly s.r.o.) pokuta, když tento se měl klamavě

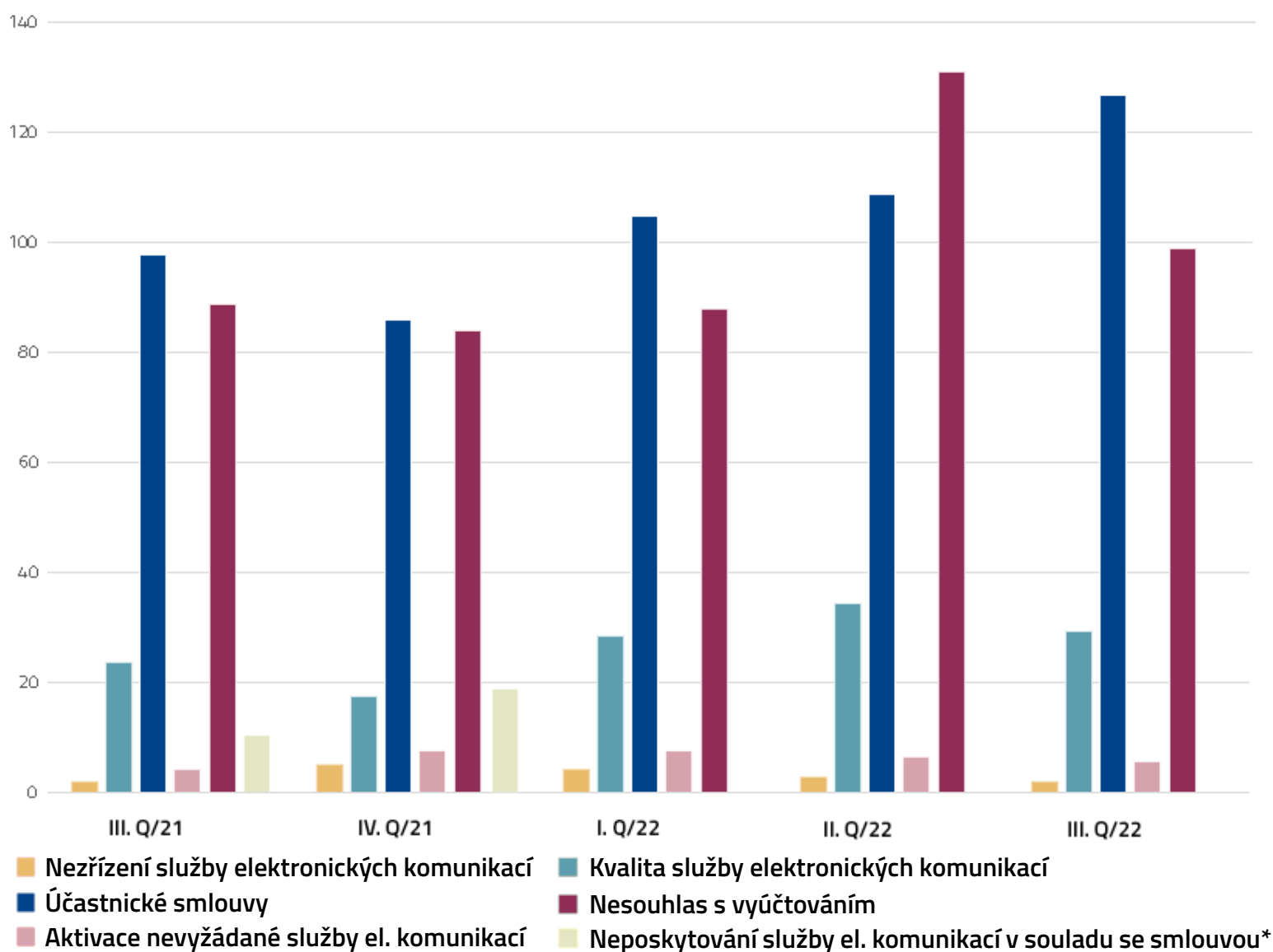
praktiky dopustit tím, že spotřebitelům nabízel tarif, který byl inzerován jako neomezený co do počtu volných minut i přes to, že byl pro tento tarif v ceníku současně stanoven objemový limit ve výši 5 000 volacích minut v rámci zúčtovacího období; ve III. Q. 2022

bylo vydáno rozhodnutí, kterým bylo opětovně rozhodnuto (již pravomocně) o spáchání přestupku, přičemž Úřad za uvedené jednání uložil pokutu ve výši 20 000 Kč.

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (O2 Czech Republic a.s.) pokutu, když tento se dopustil nekalé obchodní praktiky tím, že sdělil spotřebiteli nepravdivou informaci o vrácení vyžadované jistoty,

a spotřebiteli tak znemožnil učinit informované rozhodnutí ohledně koupě služeb; Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 50 000 Kč.

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací za III. čtvrtletí 2021 až III. čtvrtletí 2022



* pozn.: od 1. čtvrtletí 2022 samostatně nevykazovaná problematika

STÍŽNOSTI NA OBTĚŽUJÍCÍ MARKETINGOVÁ VOLÁNÍ

Ve sledovaném období došlo k výraznému nárůstu počtu dotazů a podání týkajících se oblasti marketingové reklamy a obtěžující a nevyžádané komunikace, což bezprostředně souvisí s novelou zákona o elektronických komunikacích, účinnou od 1. 7. 2022. Úřad řeší všechna došlá podání a prověřuje, zda nedošlo k porušení zákona.

Komplikaci pro Úřad představuje skutečnost, že podání jsou strohá a není ochota je následně doplnit – skoro polovina stěžovatelů už potřebné doplnění nedodá. Mezi

překážky úspěšného postihu volajícího patří dále předplacené SIM karty, které ztěžují identifikaci volajícího. V ojedinělých případech Úřad také zjistil, že byla využita specifická varianta tzv. spoofingu – bylo voláno z telefonního čísla, které některý poskytovatel služeb EK vlastnil, ale nebylo v síti aktivní.

Samozřejmě ne všechny marketingové kontakty jsou v rozporu s platným legislativním rámcem pro jejich uskutečňování, neboť část volajících subjektů skutečně účastníky kontaktuje na

základě udělených souhlasů, a tedy v souladu s účinným zněním zákona, což bylo šetřením v několika podáních rovněž ověřeno. S ohledem na výše uvedené bylo možno kontrolu zahájit pouze ve zlomku případů – na základě došlých podání a jejich doplnění byl Úřad dosud schopen zahájit kontrolu u cca 15 % všech obdržených podání zaměřených na problematiku nevyžádaného marketingu. Za pozitivní lze považovat skutečnost, že podatelé začínají v důsledku edukace Úřadu posílat erudovanější a komplexnější podání.

Stížnosti na poštovní služby: Ztráty zásilek, nesprávně podané námítky

V oblasti poštovních služeb došlo ve III. čtvrtletí k mírnému nárůstu řešených podání oproti předcházejícímu období. Často se na nás tazatelé a stěžovatelé v tomto čtvrtletí obraceli i telefonicky. Nejvíce telefonických dotazů se týkalo obecně procesu vyřizování reklamací a možného dalšího postupu při nevyhovujícím stanovisku provozovatele poštovních služeb.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

V této kategorii Úřad eviduje nejvíce podání, která se týkala komerčně provozovaných služeb, ve vztahu k základním poštovním službám se pak nejvíce podání týkala dodání doporučených zásilek. Úřad řeší zpravidla obecně formulované dotazy veřejnosti

na možný další postup v případě, že jejich reklamaci nebylo ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, nebo v případě, kdy s jejím vyřízením ze strany provozovatele nesouhlasí, a to ať již se jedná o obecně formulovaný dotaz, nebo se podatel na Úřad

obrací s konkrétním řešeným případem. S ohledem na obsah podání je často provozovatel poštovních služeb ze strany ČTÚ vyzván k vyjádření se k podání; v některých případech probíhá ze strany správního orgánu prověření na místě (např. ohledání poškozené

zásilky), nebo je prověřován způsob dodávání (např. z interních dokladů provozovatele). Ze základních poštovních služeb v této kategorii stížností směřovala písemná podání nejvíce na doporučené zásilky.

Ve sledovaném období se např. na Úřad obrátilo několik zákazníků České pošty, kteří reklamovali ztrátu doporučené zásilky. Dojde-li v průběhu poštovní přepravy ke ztrátě doporučené zásilky, reklamujícímu náleží náhrada škody v paušální výši, dochází rovněž k vrácení ceny za službu z důvodu neuskutečnění poštovní služby. Pokud je reklamující (zpravidla se jedná o odesílatele) s výsledkem reklamace nespokojen (např. má za to, že dodávání zásilky nebylo řádně prověřeno, nebo mu není vyplacena náhrada škody), Úřad jej jako i v jiných obdobných případech informuje o možnosti zahájit řízení o námit-

ce proti vyřízení reklamace a poučí jej o formálních náležitostech návrhu, o správním poplatku a o lhůtě stanovené pro podání návrhu. Ve velké části došlých písemných podání podatelé reagovali na zamítavé (nebo částečně zamítavé) stanovisko provozovatele poštovních služeb a obsahem se jednalo o námitky proti vyřízení reklamace, které však nespĺňovaly náležitosti podání podle správního řádu.

ce proti vyřízení reklamace a poučí jej o formálních náležitostech návrhu, o správním poplatku a o lhůtě stanovené pro podání návrhu. Ve velké části došlých písemných podání podatelé reagovali na zamítavé (nebo částečně zamítavé) stanovisko provozovatele poštovních služeb a obsahem se jednalo o námitky proti vyřízení reklamace, které však nespĺňovaly náležitosti podání podle správního řádu.

Tabulka 2: Podněty, stížnosti a telefonické dotazy v poštovních službách za III. Q 2022

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti II. Q 2022
Stížnosti a dotazy na poštovní služby	57	0	72	129	20
dlouhé čekací doby	1	0	0	1	1
otevírací doba pošt	0	0	0	0	0
změna ukládací pošty	1	0	1	2	1
▪ základní poštovní služby	1	0	1	2	1
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0	0
▪ nspecifikováno	0	0	0	0	0
dodání poštovních zásilek	17	0	29	46	-4
▪ základní poštovní služby	7	0	16	23	-7
▪ komerční poštovní služby	8	0	8	16	3
▪ nspecifikováno	2	0	5	7	0
vyřizování reklamací	38	0	42	80	25
▪ základní poštovní služby	9	0	20	29	8
▪ komerční poštovní služby	6	0	17	23	7
▪ nspecifikováno	23	0	5	28	10
porušení poštovního tajemství	0	0	0	0	-3
▪ základní poštovní služby	0	0	0	0	-2
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0	0
▪ nspecifikováno	0	0	0	0	-1
Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	1	4	0	5	-2
Czech POINT	0	0	0	0	0
datové schránky	0	0	0	0	0
elektronický podpis	0	0	0	0	-1
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	1	2	0	3	3
ostatní služby	0	2	0	2	-4
ostatní	8	1	3	12	-7
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	66	5	75	146	11

DODÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

V oblasti dodání poštovních zásilek se nejvíce podání týkalo dodání doporučených zásilek, zásilek ze zahraničí a komerčních poštovních služeb. Většina podání obsahově nevybočovala z rámce obvykle řešených podání – stěžovatelé se na ČTÚ obraceli s tím, že mají za to, že Česká pošta neprovedla u konkrétní zásilky pokus o dodání, případně nezanechala v případě neúspěšného pokusu o dodání výzvu k vyzvednutí zásilky, případně nerespektovala sjednané doplňkové služby či dispozice. Ve sledovaném období např. podatelé poukazovali na časovou

prodlevu mezi koncem úložní doby doporučených poštovních zásilek a jejich dodáním do domovní schránky adresáta – v několika případech (zejména u delších prodlev), Úřad v současnosti činí kroky před zahájením správního řízení.

U dodávání zahraničních zásilek Úřad zaznamenal stížnosti na délku dodávání u služeb s negarantovanou dobou dodání, která byla ve většině případů způsobena nutností provést u těchto zásilek celní řízení.

Úřad v rámci monitoringu sociálních sítí zaznamenal

také stížnost zákazníka České pošty, dle které při podání doporučené zásilky, již vylepené poštovními známkami v hodnotě poštovního, byla požadována platba za poštovné ještě jednou; vzhledem k podávání většího počtu zásilek si zákazník toto uvědomil až po návratu domů; ke svému příspěvku přiložil kopii obálky zasílané písemností, kterou mu po domluvě zaslal adresát; na základě intervence Úřadu Česká pošta situaci prověřila, uznala své pochybení a částku ve výši znovu zaplaceného poštovního zaslala na adresu odesílatele.