

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

2/2023

UZAVÍRÁNÍ SMLUV NA DÁLKU

a mimo obchodní prostory je tématem článku o dalších novinkách pro spotřebitele. Str. 5

SVĚTOVÁ RADIOKONFERENCE

Příprava na světovou konferenci WRC-23 vstupuje do závěrečné fáze. Podrobně str. 2

EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Velký nárůst v oblasti marketingového volání. Přehled za IV. čtvrtletí 2022 na str. 8-13



1. února 2023 se ujal funkce nový předseda Rady ČTÚ [Marek Ebert](#). Nového předsedu uvedl do funkce ministr průmyslu a obchodu [Jozef Síkela](#), který na následné [tiskové konferenci](#) promluvil o svých očekáváních a novým předseda o svých prioritách pro své funkční období. Zazněla shoda na nutnosti aktivně přistoupit k problematice DVB-T2, připravit transparentní výběr nového držitele poštovní licence, podpořit rozvoj digitálního rozhlasu a moderních sítí pro rychlý internet VHCN a 5G, či se i nadále intenzivně věnovat problematice ochrany spotřebitele. Podrobněji pak Marek Ebert představil své plány v [rozhovoru pro server Lupa.cz](#).

TELEGRAFICKY

Konzultace k vyhláškám ČTÚ

Již 7. prosince 2022 byly ve Sbírce zákonů zveřejněny vyhlášky č. 380/2022 Sb., a 381/2022 Sb. (měnící vyhlášku 241/2012 Sb.), týkající se bezpečnosti sítí. ČTÚ nabízí v období mezi 27. 2. a 17. 3. 2023 možnost individuálních konzultací k problematice obou vyhlášek. Konkrétní termín konzultace je potřeba předem časově dohodnout na e-mailu lukacp@ctu.cz nebo na tel. 224 004 723.

Teroristický online obsah

Senát schválil dne 15. 2. 2023 [návrh zákona o některých opatřeních proti šíření teroristického obsahu online](#), který je adaptací k Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/784 ze dne 29. dubna 2021. Pokud zákon podepíše prezident, ČTÚ získá nové kompetence, spočívající především ve výkonu dohledu nad prováděním zvláštních opatření podle čl. 5 nařízení.

Další vysílací síť DAB

Minulý týden se v sídle ČTÚ konal workshop k vypořádání připomínek, které Úřad obdržel v rámci konzultace k návrhu principů výběrového řízení na udělení práv k využívání kmitočtů v pásmu 174-230 MHz. Závěry z workshopu ČTÚ zohlední při úpravě podmínek výběrového řízení, které následně zveřejní k nové konzultaci. Blíže také na str. 6.

Přípravy Evropy na Světovou radiokomunikační konferenci jsou v plném proudu

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

Příprava na Světovou radiokomunikační konferenci WRC-23 vstupuje do závěrečné fáze zahrnující vypracování návrhů společných evropských stanovisek (tzv. ECP, European Common Proposals). Ty připravují projektové týmy organizace CEPT (koordináční organizace státních telekomunikačních a poštovních organizací) a stanou se, spolu s připravovaným rozhodnutím Rady EU k některým bodům konference, základem vyjednávací pozice Evropy na WRC-23. Zástupci ČTÚ jsou v přípravě některých bodů aktivně zapojeni.

Sérii letošních jednání zahájil ve dnech 9. až 13. ledna 2023

projektový tým PT1 zodpovědný za návrhy podmínek pro mobilní síť IMT (5G, 4G). K významným tématům PT1 patří mimo jiné návrh pozice CEPT na WRC pro pásmo 6425–7125 MHz, kde připadá v úvahu více možností využití. Vzhledem k již probíhajícím studiím k provozu nízkovýkonových Wi-Fi určených zejména pro interiéry a studiím podmínek pro venkovní provoz IMT (5G) navrhnul tým nový pracovní bod ke studiu vzájemné koexistence těchto technologií.

Ve dnech 16. až 20. ledna 2023 zasedal v německé Mohuči projektový tým PT-A zabývající se mimo jiné vědecký-

mi službami a obecnými záležitostmi WRC. Tým úspěšně projednal také návrhy koordinátora ČR k záležitostem vazby Radiokomunikačního řádu ITU-R na související doporučení a rezoluce. Tým také projednával návrhy programu konference WRC-27. Příkladem je hledání dalšího spektra pro vědecké služby (pozorování vesmíru, Země a oceánů, senzory kosmického počasí) či návrh na odstranění dosavadního omezení využívání kmitočtů 694–960 MHz leteckou pohyblivou službou, které může otevřít další příležitosti pro budoucí využití těchto pásem například pro komunikace z virtuálních, letadel nebo dronů.

Ve dnech 23. až 27. ledna 2023 byl svolán také rovněž tým PT-C zodpovědný za letecké a námořní komunikace a rá-

(pokr. na str. 3)



diové určování (včetně radiolokace). Projednány byly návrhy ECP ke komunikacím tzv. suborbitálních letadel, posílení dostupnosti VKV spojení s letadly, přenosy videa z palub letadel mapujících terén a také například otázka slučitelného provozu radioamatérské služby se systémem Galileo a dalšími radionavigačními systémy.

Hojnou účast mělo ve dnech 31. ledna až 3. února jednání týmu PT-D, který připravuje návrhy k revizi podmínek v pásmu 470–694 MHz uvedených v Radiokomunikačním řádu. Vstupní návrh ECP vycházející ze Stanoviska RPSG k WRC-23 [zveřejněného](#) v prosinci 2022

byl projednán s přihlédnutím ke scénářům, které podle současného stavu znalostí mohou nastat. Tým přihlédl také například k možné roli technologie 5G Broadcast při šíření TV vysílání. Rozpracovaná verze ECP navrhuje pro WRC-23 podružné přidělení pohyblivé službě s předpokladem možné změny na přednostní přidělení na WRC-31, pokud studie před WRC-31 tuto možnost potvrdí. Pro úplnost dodáváme, že WRC-23 neovlivní využívání spektra televizním vysíláním v Evropě ani v ČR.

Sled jednání projektových týmů završilo jednání nadřazené skupiny CEPT/CPG v Marseille

ve dnech 6. až 10. února 2023. Skupina projednala návrhy na aktualizaci zpráv CEPT pro jednotlivé body WRC-23 (jejich obsah slouží státům jako návod na přípravu na WRC). Přijaty byly evropské příspěvky CEPT pro globální přípravnou konferenci ITU-R CPM (Conference Preparatory Meeting), která na přelomu března a dubna 2023 předjedná některé možnosti řešení projednávaných bodů pro podzimní konferenci WRC-23. Součástí jednání CPG byl také rozvoj aktivit směřujících k většímu zapojení žen do práce ve vedení a odborných skupinách ITU-R, CEPT a dalších regionálních organizací.

EKONOMICKÁ REGULACE A ANALÝZY TRHŮ

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



Na základě výsledků opatření obecné povahy č. A/S1/12.2022-22, kterým se mění opatření obecné povahy č. A/1/04.2020-3, analýzy relevantního trhu č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě, uveřejněného v [částce 12/2022](#) Telekomunikačního věstníku, zahájila Rada ČTÚ dne 13. ledna 2023 správní řízení se společností O2 Czech Republic a.s. ve věci jejího stanovení podnikem s významnou tržní silou. Současně bylo zahájeno správní řízení se společností CETIN a.s. ve věci zrušení jejího stanovení podnikem s významnou tržní silou. ČTÚ v této souvislosti zveřejnil dne 1. února 2023 [výzvu k uplatnění připomínek](#) k výše uvedeným návrhům rozhodnutí o stanovení, resp. zrušení stanovení předmětných společností podnikem s významnou tržní silou. Připomínky v rámci veřejné konzultace lze uplatnit do jednoho měsíce od

jejich zveřejnění na diskusním místě ČTÚ.

Trh č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám

Evropská komise oznámila ČTÚ dopisem ze dne 30. ledna 2023, že v souladu s článkem 32 směrnice (EU) 2018/1972 (tzv. Kodex) zahájila II. fázi šetření, týkajícího se notifikovaného opatření obecné povahy č. A/3/XX.2022-X, analýzy trhu č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám. Evropská komise ve svém rozhodnutí vznesla k předložené analýze obdobné vážné pochybnosti, jako již učinila k předchozímu návrhu v roce 2022, a to jak ke splnění testu tří kritérií, tak k analýze existence významné tržní síly na předmětném velkoobchodním trhu. Finální rozhodnutí Evropské komise musí být – po zohlednění stanoviska sdružení evropských regulátorů BEREC – učiněno do 2 měsíců od zahájení II. fáze.

Trh č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a trh č. 3b – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu

V návaznosti na stažení původních návrhů analýz relevantních trhů č. 1 a 3b v loňském roce z notifikačního procesu u Evropské komise (po zahájení tzv. II fáze šetření), ČTÚ zpracoval upravené návrhy analýz předmětných relevantních trhů. Upravené návrhy analýz zohledňují připomínky vyjádřené Evropskou komisí k předchozím návrhům. Rada ČTÚ v tomto ohledu dne 14. února 2023 upravené návrhy analýz trhů č. 1 a 3b projednala a schválila k veřejné konzultaci. Návrhy analýz byly následně dne 15. února uveřejněny k veřejné konzultaci na [diskusním místě ČTÚ](#). Připomínky k návrhům analýz lze uplatnit do jednoho měsíce od jejich uveřejnění.

ČTÚ v lednu 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 lednu 17 kontrol. V 15 případech byly zjištěny závady spočívající především v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb a využívání indoor kmitočtů vně budovy, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 16 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). V 11 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, a to především provozem stanic pozemní pohyblivé služby a zařízeními pro širokopásmový přenos dat (RLAN). Případy byly předány k řešení ve správním řízení.

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

ČTÚ v lednu ukončil 2 případy rušení veřejných mobilních komunikačních sítí 5G a LTE (v jednom případě byl zdrojem rušení aktivní prvek TV příjmu), 4 případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu, 4 případy rušení meteorologického radaru, 4 případy rušení základnových stanic integrovaného záchranného systému, 1 případ rušení centrálního přijímače PCO

a 3 případy rušení zařízení krátkého dosahu. U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v lednu ukončil celkem 160 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 81 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény, nebo svodu), v 25 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt. V 21 případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. Ve 28 případech byl zjištěn zdroj rušení, přičemž ve všech případech byly zdroje rušení 5G základnové stanice mobilního operátora. V 5 případech byl problém s příjmem způsoben nekvalitním signálem v místě příjmu.

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

K 31. 1. 2023 bylo ve zkušebním provozu 1 582 základnových stanic, v trvalém provozu pak 2702 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v lednu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ve 28 případech. ČTÚ zaslal v lednu prostřednictvím datové schránky [dopis s informacemi](#), jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu 75 obcím v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových sítí 5G.

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

K 31. 1. 2023 bylo ve zkušebním provozu 380 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16982 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v lednu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu.

2 470

počet v lednu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 2 460 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

1 591

počet v lednu **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 lednu ČTÚ vydal jedno nové osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb, a to společnosti CASUS DIRECT MAIL a.s. Aktuální seznam všech oznámených provozovatelů je dostupný prostřednictvím [vyhledávací databáze](#) na webu ČTÚ.

Uzavírání smluv na dálku a mimo obchodní prostory

V lednové [Monitorovací zprávě](#) jsme se věnovali novinkám ohledně uzavírání smluv po telefonu. Dnes si představíme další spotřebitelské novinky, které přinesla novela zákona o ochraně spotřebitele, a sice problematiku uzavírání spotřebitelských smluv distančním způsobem a mimo obchodní prostory.

Již na začátku ledna nabyl účinnosti [zákon č. 374/2022 Sb.](#), který do zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku promítl vybraná ustanovení evropských předpisů posilující postavení spotřebitelů a zvyšující jejich ochranu mimo jiné při uzavírání spotřebitelských smluv.

Další z oblastí, která doznala změny, je otázka uzavírání spotřebitelských smluv distančním způsobem a mimo obchodní prostory. Novela kupříkladu podrobněji specifikuje, jaké konkrétní situace vedou k tomu, že smlouvu lze považovat za uzavřenou mimo obchodní prostory (kupříkladu v prostoru obvyklém pro podnikatelské podnikání nebo s použitím prostředku komunikace na dálku, pokud k jejímu uzavření došlo bezprostředně poté, co podnikatel oslovil spotřebitele mimo obchodní

prostory), což by mělo usnadnit případné spory ohledně toho, zda byla smlouva platně uzavřena či nikoliv.

Předpokládá se, že pokud je smlouva uzavřena mimo prostor obvyklý pro podnikání za současné fyzické přítomnosti podnikatele a spotřebitele, poskytne podnikatel zákonem požadované informace před uzavřením smlouvy primárně na listině, v jiné textové podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasí.

Požadavek na větší informovanost spotřebitelů se projevuje rovněž v případě uzavření úplatné smlouvy za použití elektronických prostředků, kdy podnikatel upozorní spotřebitele bezprostředně před tím, než učiní objednávku, jasným a výrazným způsobem na zákonem požadované předmluvní informace.

Uvedená úprava kladoucí důraz na dostatečnou informovanost spotřebitelů před uzavřením smluv výše popsaným způsobem jde ruku v ruce se speciální úpravou obsaženou v zákoně o elektronických komunikacích. Podle této úpravy platí, že uzavírá-li se či mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací za použití prostředku komunikace na dálku, je podnikatel povinen bezodkladně po uzavření či změně této smlouvy poskytnout spotřebiteli nebo koncovému uživateli zákonem požadované informace písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Toto se netýká služeb komunikace mezi stroji a služeb připojení k veřejné komunikační síti. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA V ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA - ZVLÁŠTNÍ CENY A SPECIÁLNÍ KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ



Dne 1. února 2023 ČTÚ zveřejnil v [Telekomunikačním věstníku](#) zprávu o průběhu a výsledcích výběrového řízení na poskytovatele zvláštních cen v rámci univerzální služby podle § 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích a dále zprávu o průběhu a výsledcích výběrového řízení na poskytovatele dílčí služby tzv. speciálních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. c) zákona o elektronických komunikacích.

VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY V BŘEZNU



▪ Státní závěrečný účet, kapitola ČTÚ

Rada bude schvalovat výsledky hospodaření ČTÚ za rok 2022.

▪ Návrhy evropské harmonizace horní části pásma 6 GHz

Rada projedná informaci o stavu projednávání návrhu podmínek budoucí evropské harmonizace pásma 6425-7125 MHz z hlediska příležitostí pro RLAN, IMT nebo koexistenci obou technologií. V evropské diskusi je ČTÚ aktivně zapojen.

▪ Informace o harmonizačních opatřeních v rádiovém spektru na úrovni EU a CEPT

Rada bude informována o harmonizačních opatřeních v rádiovém spektru na úrovni EU a CEPT, včetně několika projednávaných a nedořešených bodů, které vyžadují pozornost ČR.

▪ Realizace opatření indikovaných v Situační zprávě ke Strategii správy rádiového spektra

Rada projedná dílčí vyhodnocení opatření indikovaných v Situační zprávě z roku 2022. Současně Rada projedná postup přípravy komplexní aktualizace Strategie správy spektra, kterou ČTÚ zajistí v letošním roce.

O zásadních materiálech, které Rada ČTÚ projedná, vás budeme současně informovat prostřednictvím tiskových zpráv.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA



DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Předseda Rady ČTÚ rozhodl o stažení návrhu Vyhlášení výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění sítí elektronických komunikací v kmitočtovém pásmu 174–230 MHz (dále jen „Návrh“) z veřejné konzultace. Předseda Rady současně informuje, že před opětovným zveřejněním Návrhu

seznámil Úřad 15. 2. 2023 dotčené subjekty formou workshopu s vypracováním připomínek, které Úřad dříve obdržel v rámci konzultace návrhu principů předmětného výběrového řízení. Návrh podmínek vlastního výběrového řízení pak bude v návaznosti na získané informace či zaslané podněty případně upraven a zveřejněn k nové konzultaci. Předpokládané zahájení veřejné konzultace je v březnu 2023.

DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

Dne 20. ledna bylo ve vysílací síti MUX23 ukončeno vysílání programu 1+1 International.

VŠEOBECNÁ OPRAVNĚNÍ

ČTÚ zahájil [veřejnou konzultaci](#) návrhu všeobecného oprávnění VO-R/17/xx.2023-y k využívání rádiových kmitočtů a k provozování bezšňůrových telefonních přístrojů standardu CT0. Důvodem

aktualizace je ukončení provozu analogových bezšňůrových telefonů standardu CT0 k 31. 12. 2023, které bylo stanoveno v části plánu využití rádiového spektra [PV-P/26/08.2022-19](#). Toto ukončení vyplývá ze zastaralosti technologie a minimálního zájmu o její využívání. Telefony CT0 využívají kmitočty v pásmu 31/40 MHz, standard CT0 není harmonizovaný a na trhu již mnoho let telefony CT0 nejsou.

ČTÚ dále zahájil 8. února [veřejnou konzultaci](#) návrhu všeobecného oprávnění č. VO-R/7/xx.2023-y k využívání rádiových kmitočtů a k provozování občanských radiostanic v pásmu 27 MHz. Na základě podnětů a zjištění týkajících se nárůstu počtu dálkově ovládaných hotspotů připravil ČTÚ aktualizaci spočívající v rozšíření počtu kanálů využitelných pro hotpoty a současně upřesnění podmínek pro jejich provoz tak, aby nedocházelo k neúčelnému využití rádiového spektra.



ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 20. ledna bylo zveřejněno [Prováděcí nařízení Komise \(EU\) 2023/138](#) ze dne 21. prosince 2022, kterým se stanoví seznam konkrétních datových souborů s vysokou hodnotou a opatření pro jejich zveřejnění a opakované použití. Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Účinnosti nabyde po 16 měsících od vstupu v platnost. Nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

Dne 20. ledna bylo zveřejněno [Doporučení Rady](#) ze dne 8. prosince 2022, o celounijním koordinovaném přístupu za účelem posílení odolnosti kritické infrastruktury.

DIGITÁLNÍ DEKÁDA

Dne 9. ledna vstoupilo v platnost [Rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2022/2481](#) ze dne 14. prosince 2022, kterým se zavádí politický program Digitální dekáda 2030 (zkráceně DDPP). [EK shrnuje](#) tento rámec pro rozvoj digitální ekonomiky v Unii a jeho konkrétní cíle stanovené do roku 2030 na svých webových stránkách, kde také přibližuje [společné prohlášení evropských zákonodárců \(EP, EK a Rady EU\)](#) o evropských digitálních právech a zásadách. Zde jsou uvedeny následující zásady:

1. Lidé a jejich práva jsou stěžejním kritériem digitální transformace.
2. Podporuje se solidarita a začleňování.

3. V online prostředí musí být zajištěna svoboda volby.
4. Podporuje se účast v digitálním veřejném prostoru.
5. Zvyšuje se bezpečnost, zabezpečení a posiluje postavení jednotlivce.
6. Podporuje se udržitelnost digitální budoucnosti.

K dosažení cílů DDPP do roku 2030 slouží proces spolupráce, který začal běžet právě dne 9. ledna a jehož úkolem je posuzovat dosažený pokrok. Od institucí a podnikatelů v členských státech bude za tímto účelem vyžadováno reportování. V nadcházejících měsících hodlá Komise ve spolupráci s členskými státy vymezit **klíčové ukazatele výkonnosti (KPI)**, které se využijí ke sledování pokroku při plnění jednotlivých cílů v rámci každoročního [indexu digitální ekonomiky a společnosti \(DESI\)](#). Členské státy musí do devíti měsíců od 9. ledna vypracovat své vnitrostátní strategické plány, v nichž popíší politiky, opatření a činnosti, které hodlají k dosažení cílů programu zavést na vnitrostátní úrovni. Od června 2023 bude Komise zveřejňovat svou **výroční zprávu o pokroku – zprávu o stavu digitální dekády** – s cílem poskytnout aktuální informace o pokroku při plnění uvedených cílů, zhodnotit ho a formulovat svá doporučení.

Dne 16. ledna vstoupily v platnost dvě klíčové směrnice o kritické a digitální infrastruktuře, které mají za cíl posílit odolnost EU:

- [Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2022/2555](#) o opatřeních k zajištění vysoké společenské úrovně kybernetické bezpečnosti v Unii a o změně nařízení (EU) č. 910/2014 a směrnice (EU) 2018/1972 a o zrušení směrnice (EU) 2016/1148 (směrnice NIS 2), a
- [Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2022/2557](#) o odolnosti kritických subjektů a o zrušení směrnice Rady 2008/114/ES.

Členské státy mají 21 měsíců na provedení obou směrnic do vnitrostátního práva. Během této doby členské státy přijmou a zveřejní opatření nezbytná k jejich splnění.

EU kalendář



13. 3 - 16. 3.	ITU Future Networked Car Symposium (FNC-2023) , online
13. 3 - 17. 3	ITU WSIS Forum 2023 , Ženeva+online
30. 3.	BEREC Stakeholder Forum , Brusel+online

Stížnosti v elektronických komunikacích: marketing, jednostranná změna smlouvy, předsmuvní informace

V oblasti elektronických komunikací došlo stejně jako minulé čtvrtletí k nárůstu počtu stížností a dotazů oproti předchozímu kvartálu (1 341 řešených podání za čtvrté čtvrtletí oproti 1 003 v čtvrtletí třetím). Níže jsou uvedeny kategorie, které jsou z hlediska podání zastoupeny nejčastěji, případně ve kterých došlo ve sledovaném období k nárůstu podání.

SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Za čtvrté čtvrtletí roku 2022 došlo došlo u služeb elektronických komunikací k mírnému poklesu, ale i nadále tvoří významnou část řešených dotazů a stížností.

Podání se týkala např. poskytnutí informací před uzavřením smlouvy i při jejím uzavírání, které ukládá zákon o elektronických komunikacích. Předmětem jedné ze stížností byla podmínka pro účtování 1,50 Kč za volání, a sice dobití částkou ve výši 300 Kč, přičemž tato informace nebyla součástí informace o ceně volání uvedené na obalu. Řešilo se opět i nedostatečné informování v průběhu uzavírání smlouvy, zejména v souvislosti se smluvními pokutami.

Řadu podání jsme obdrželi

i k problematice jednostranné změny smlouvy, kde se podání týkala všech velkých operátorů, nejčastěji podání směřovala na společnost T-Mobile Czech Republic a.s., která přistoupila k navýšení cen. Zde je nutné zopakovat, že operátor má na jednostrannou změnu smlouvy právo, dodrží-li zákonem stanovené podmínky. A to zejména jasně a srozumitelně, písemnou formou, informovat o změně nejpozději měsíc dopředu a přidat informaci i o tom, že zákazník má právo bez sankcí od smlouvy odstoupit.

Nesouhlas s vyúčtováním je stále velmi často zastoupenou kategorií mezi stížnostmi. Opakuje se zejména problematika účtování plateb

nad rámec tarifu, popř. jinak dle stěžovatelů neoprávněných účtování plateb, účtování úhrad, pokut, aktivačních a deaktivačních poplatků v souvislosti s (v některých případech předčasným) ukončením smlouvy ze strany zákazníka.

K poklesu opět došlo u stížností na kvalitu 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 reklamací u poskytovatele služeb a případně následně podat u Úřadu námítku proti vyřízení reklamace.

OCHRANA SPOTŘEBITELE A UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Podavatelé si toto čtvrtletí stěžovali například na klamavou reklamu a poskytnutí zavádějících informací na prodejně při uzavírání smlouvy. V rámci řízení o přestupcích Úřad uložil také pokuty související s nekalými obchodními

praktikami a s nesplněním informační povinnosti o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které však nejsou pravomocné, jelikož dotčené subjekty proti vydaným pokutám podaly rozklad/odpor.

V případě podání týkajících se Univerzální služby se jednalo o žádosti o sdělení bližších informací ohledně možné slevy, způsobu doložení oprávněnosti a nároku na příspěvek.

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

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti III. Q 2022
1. Služby elektronických komunikací	185	0	239	424	-19
nezřízení služby elektronických komunikací	3	0	0	3	-2
kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)	8	0	5	13	1
kvalita služby přístupu k internetu	17	0	18	35	-4
účastnické smlouvy	87	0	107	194	-8
▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy	1	0	2	3	-4
▪ uzavření/změna smlouvy	13	0	10	23	-11
▪ jednostranná změna smlouvy	27	0	35	62	17
▪ ukončení smlouvy	34	0	40	74	12
▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb	3	0	1	4	-7
▪ předplacené karty	9	0	19	28	-15
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	0	0	1	1	-6
nesouhlas s vyúčtováním	70	0	108	178	0
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	10	0	15	25	4
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	0	0	5	5	0
4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	6	0	11	17	9
5. Ochrana spotřebitele	5	2	9	16	2
6. Univerzální služba	2	0	1	3	-1
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	1	2	-1
doplňkové služby	1	0	0	1	0
7. Ostatní	127	23	701	851	343
informační služba o telefonních číslech účastníků	4	0	0	4	-5
služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex	8	0	8	16	-21
obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace	9	2	24	35	-16
nabízení marketingové reklamy	22	11	584	617	416
zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele	12	0	6	18	6
pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí	3	0	2	5	-3
různé	69	10	77	156	-34
CELKEM	335	25	981	1341	338

PŘENOSITELNOST V MOBILNÍ A PEVNÉ SÍTI, ZMĚNA POSKYTOVATELE PŘÍSTUPU K INTERNETU

V případě telefonických hovorů se jednalo zejména o dotazy na podobu a možnosti získání OKU kódu a ID čísla služby. V souvislosti se změnou poskytovatele přístupu k internetu nebyly stížnosti shledány jako důvodné (podání se týkala délky výpo-

vědi, konkrétního data přenosu služby a ukončení poskytování služby, v některých případech nebylo prokázáno, že by zákazník žádost skutečně uplatnil). Upozornujeme tedy na to, že pokud chce zákazník využít pohodlí a jistotu změny poskytovatele

přístupu k internetu, kdy je v případě nedodržení lhůt nárok i na paušální náhradu, je nutné kontaktovat nového poskytovatele a explicitně, ideálně prokazatelnou formou, požádat o přenos služby dle novely ZEK.

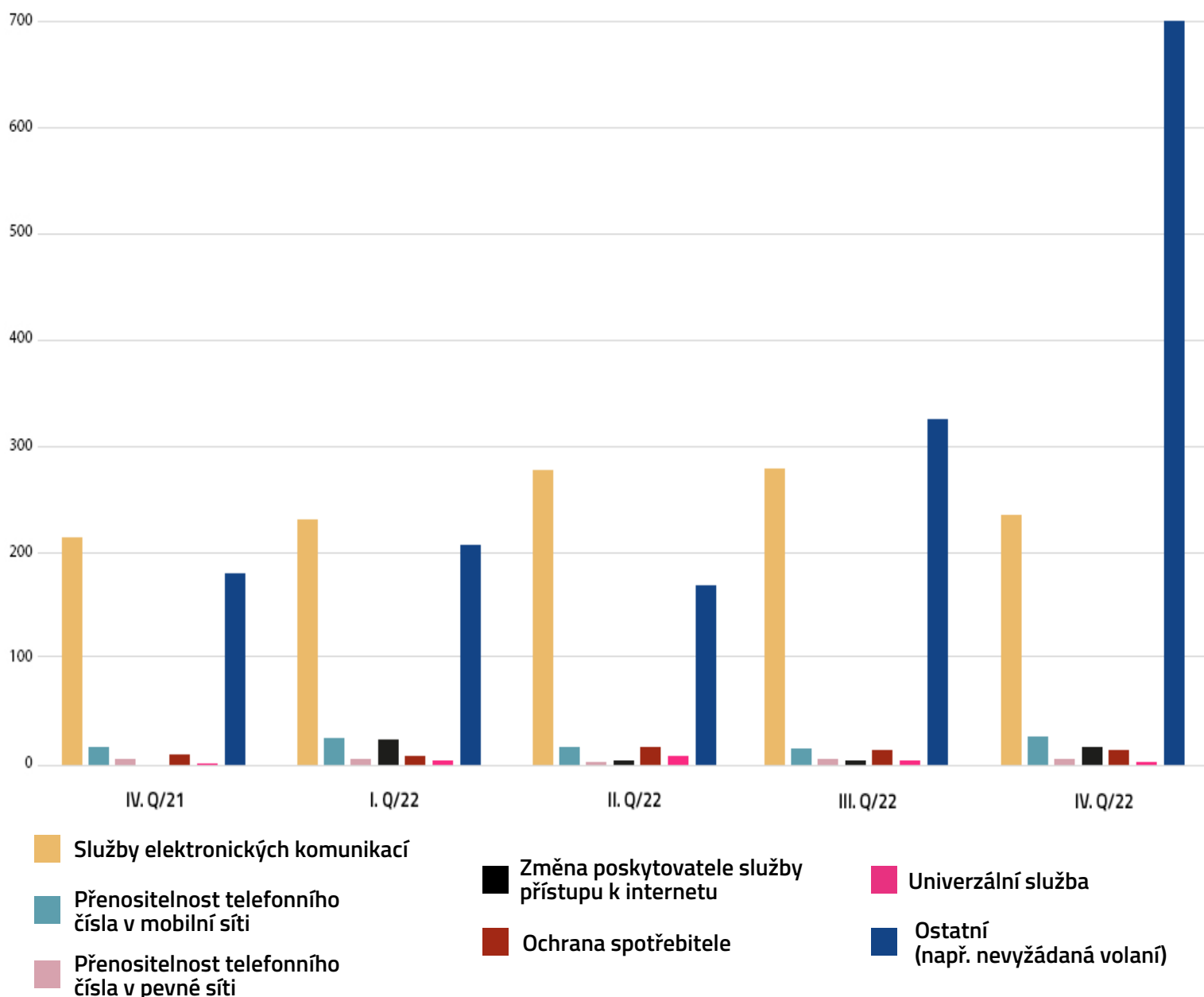
MARKETINGOVÁ VOLÁNÍ

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 ZEK účinnou od 1. 7. 2022. Úřad ve IV. Q. 2022 řešil více než 600 podání zaměřených

na problematiku nevyžádaného marketingu, což je více než 2,5násobek oproti předchozímu kvartálu), z toho 22 podání bylo učiněno telefonicky. V této souvislosti Úřad opětovně sděluje, že na svých internetových stránkách uveřejnil [návod](#), jak postupovat v případě marketingového

volání a také [návod](#) pro podání stížnosti (spolu s vyznačením potřebných informací). Kvitujeme, že podatelé čím dál častěji využívají kontaktní formulář a uvádějí informace o marketingovém hovoru tak, jak je na webových stránkách Úřadu (viz výše) uvedeno.

Graf 1: Podání v oblasti elektronických komunikací za IV. čtvrtletí 2021 až IV. čtvrtletí 2022



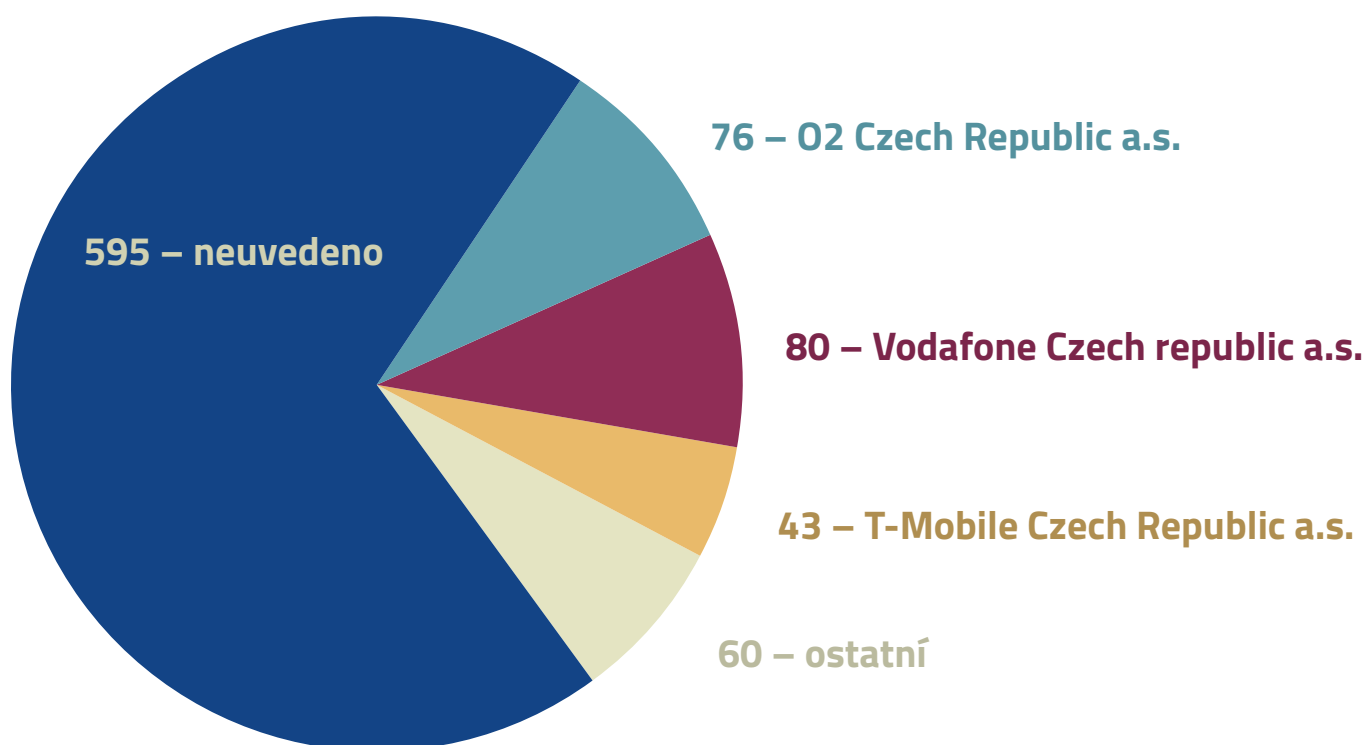
RŮZNÉ

Nejvýznamnější část této rozmanité kategorie tvořila podání týkající se existence pohledávek u poskytovatelů, způsobu úhrady poplatků a problematiky vyřešení pohledávek podléhajících již exekuci. Úřad i nadále díky prověřením a podáváním informací napomáhá „dlužníkům“

zorientovat se v jejich situaci. Několik podání a dotazů směřovalo na povinnosti spojené s úhradami či vadami koncových zařízení. Úřad rovněž obdržel stížnosti týkající se neposkytnutí podrobných údajů z datového provozu a podrobného výpisu hovorů. Rovněž byla uplatněna podání, kde není příslušnost Úřadu dána: dotaz týkající se vlivu elektromagnetického pole na člověka, dotaz na ceny energie, stížnost na programovou skladbu TV Barrandov a jako tradičně nechyběly také dotazy související s problematikou rozhlasových a televizních poplatků.

ni, kde není příslušnost Úřadu dána: dotaz týkající se vlivu elektromagnetického pole na člověka, dotaz na ceny energie, stížnost na programovou skladbu TV Barrandov a jako tradičně nechyběly také dotazy související s problematikou rozhlasových a televizních poplatků.

Graf 2: Písemná podání v elektronických komunikacích za IV. čtvrtletí 2022



Graf popisuje počty podání písemných stížností (bez ohledu na jejich stav vyřízení), a to dle jednotlivých poskytovatelů služeb elektronických komunikací, k jejichž službám podání směřovala. Největší část grafu tvoří podání, ve kterých nebyl poskytovatel služeb podatelem identifikován (podatel může učinit podání „volnou formou“ a bez nutnosti konkretizace poskytovatele služeb; dalším důvodem v tomto sledovaném období je již zmíněný nárůst v oblasti marketingových volání, kdy volajícím subjektem zpravidla nebyl poskytovatel služeb elektronických komunikací).

Stížnosti na poštovní služby: Výrazné zvýšení počtu podnětů, zejména na dodání zásilek

V oblasti poštovních služeb byl celkový počet písemných podání za IV. kvartál vyšší než v předcházejícím období. Včetně telefonických dotazů, pak ve IV. čtvrtletí došlo k nárůstu řešených podání oproti předcházejícímu období přibližně o 30 %. Nejvíce telefonických dotazů se týkalo obecně procesu vyřizování reklamací a možného dalšího postupu při nevyhovujícím stanovisku provozovatele poštovních služeb.

DODÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

V oblasti dodání poštovních zásilek se stěžovatelé na Úřad obraceli s tím, že mají za to, že Česká pošta neprovedla u konkrétní zásilky pokus o dodání, nezanechala v případě neúspěšného pokusu o dodání výzvu k vyzvednutí zásilky, případně nerespektovala sjednané doplňkové služby či dispozice. Ve IV. čtvrtletí 2022 Úřad vyřídil v této kategorii stížností (dodání poštovních zásilek) cca třikrát více písemných podání než v předchozím období. Nárůst mohl být způsoben zvýšeným provozem v předvánočním období, ale i stížnostmi poukazujícími na možný vliv systémových změn a opatření ze strany České pošty na kvalitu doručování poštovních zásilek (blíže například situace na území MČ Praha 17 nebo na Ašsku, popisované dále).

Ve sledovaném období např. Úřad obdržel opakovaný podnět na problémy s dodáváním zásilek ze strany

České pošty v oblasti MČ Praha 17, kde již Úřad v minulosti prováděl kontrolu a ve správním řízení o přestupku uložil pravomocně sankci. Na základě nových podnětů ČTÚ přistoupil k provedení opětovné kontroly, která však v současné době stále probíhá. Podobnou situaci, kdy se na Úřad se stížnostmi na nedodávání poštovních zásilek obrací veřejnost, Úřad řeší i v oblasti Aše. Většina podání (z obdržených 30 stížností) se týkala nedodávání zásilek nebo nevhazení oznámení o uložení doporučené zásilky; dále se podání týkala nalezení zásilek určených pro jiného adresáta v domovní schránce stěžovatele. S ohledem na zvýšený počet podaných stížností byla provedena kontrola na řídicím DEPU Cheb 70 a na vybraných pobočkách ukládací pošty; v současné době dochází k vyhodnocování zajištěných podkladů, případně vyžadování dalších informací

k jednotlivým zásilkám.

Na Úřad se obrátil stěžovatel – odesílatel zásilky, kterému byla vrácena zásilka poté, co řešil se svým zákazníkem (adresátem zásilky) situaci, kdy společnost Zásilkovna přeměrovala zásilku z adresátem požadovaného Z-Boxu na výdejní místo Zásilkovny, kam adresát neměl možnost se z časových důvodů dostavit. Prověřením tohoto případu bylo zjištěno, že Zásilkovna v reakci na stížnost odesílatele zásilky kontaktovala adresáta, aby se s ním dohodla na nejpríjemnějším řešení (dodání do náhradního Z-Boxu, na jiné výdejní místo), adresát, ale takovou dohodu ihned odmítl s tím, ať se zásilka vrátí odesílateli, což společnost Zásilkovna doložila i nahrávkou telefonního hovoru, Úřad v tomto případě neshledal porušení právních předpisů.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Oproti předcházejícímu období, došlo v této kategorii podání k poklesu obdržených písemných podání přibližně o čtvrtinu. Ve velké části došlých písemných podání

podatelé reagují na zamítavé (nebo částečně zamítavé) stanovisko provozovatele poštovních služeb a obsahem se jedná o námitky proti vyřízení reklamace, které však nespl-

ňují náležitosti podání podle správního řádu. Podatelé tak jsou poučeni o zákonných možnostech podání námítky, o lhůtách a náležitostech.

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

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti III. Q 2022
Stížnosti a dotazy na poštovní služby	34	1	127	162	33
dlouhé čekací doby	0	0	0	0	-1
otevírací doba pošt	0	0	1	1	1
změna ukládací pošty	1	0	3	4	2
▪ základní poštovní služby	1	0	2	3	1
▪ komerční poštovní služby	0	0	1	1	1
▪ nspecifikováno	0	0	0	0	0
dodání poštovních zásilek	5	1	91	97	51
▪ základní poštovní služby	1	1	53	55	32
▪ komerční poštovní služby	1	0	17	18	2
▪ nspecifikováno	3	0	21	24	17
vyřizování reklamací	28	0	32	60	-20
▪ základní poštovní služby	7	0	12	19	-10
▪ komerční poštovní služby	3	0	12	15	-8
▪ nspecifikováno	18	0	8	26	-2
porušení poštovního tajemství	0	0	0	0	0
▪ základní poštovní služby	0	0	0	0	0
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0	0
▪ nspecifikováno	0	0	0	0	0
Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	0	3	2	5	0
Czech POINT	0	0	0	0	0
datové schránky	0	0	1	1	1
elektronický podpis	0	0	0	0	0
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	2	1	3	0
ostatní služby	0	1	0	1	-1
ostatní	8	2	13	23	11
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	42	6	142	190	44