

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

3/2023

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE

v roce 2022. Přehled uskutečněných přednášek a shrnutí dalších aktivit na str. 4

VZORY ODSTOUPENÍ OD SMLUV

uzavřených distančně mají nově být součástí předmluvní dokumentace. Str. 5

SPORNÁ SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ

mezi podnikateli v letech 2014 - 2022, která také řeší ČTÚ. Přehled na str. 7

ČTÚ v roce 2022: Uvedli jsme do praxe nová práva spotřebitelů, řešili příjem DVB-T2 i stížnosti na marketingové hovory

Již tradičně se v prvním čtvrtletí roku ohlížíme za tím nejdůležitějším z činnosti ČTÚ v roce předchozím. Co tedy přinesl rok 2022? Věnovali jsme se naplňování [transpoziční novely ZEK](#) (např. vyhlášky k [přenositelnosti čísel](#) a [změny poskytovatele služby přístupu k internetu](#), k [ESD](#) či k [náležitostem referenčních nabídek](#)); pokračovali jsme v 5. kole analýz relevantních trhů. Uskutečnili jsme také výběrové řízení na nového držitele poštovní licence a dokončili proces notifikace úhrady čistých nákladů pro Českou poštu za roky 2018–2022. Po legislativní změně týkající se nevyžádaných marketingových hovorů vznikla nová rozsáhlá agenda stížností na tyto hovory. Bylo třeba nově nastavit procesy šetření a kontrol. Před závěrem roku jsme udělili první pokuty. V druhém pololetí roku 2022 nás zaměstnávala i podpora předsednictví ČR v Radě EU.

NOVÉ PODMÍNKY PŘENOSITELNOSTI ČÍSEL, PROCES PŘENOSU INTERNETU, SHRUTÍ SMLOUVY

[Novela ZEK](#) přinesla několik pozitivních novinek pro spotřebitele. Na základě svého zmocnění ČTÚ vydal [vyhlášku č. 58/2022 Sb.](#), která upravila podmínky přenositelnosti čísel, a současně nově stanovuje i proces přenosu služby přístupu k internetu. Většinu kroků za zákazníka může učinit nový (přejímající) poskytovatel, zá-

kazník by neměl být bez funkční služby déle než jeden den a jsou stanoveny i sankce v případě např. nedodržení termínů. K přenositelnosti služby přístupu k internetu jsme vydali řadu edukačních materiálů, např. [interaktivní schéma](#), a rozsáhle jsme se tomuto tématu věnovali v pravidelných měsíčních monitorovacích zprávách.

Povinnost poskytnout zákazníkům před uzavřením smlouvy tzv. shrnutí smlouvy vyplývá přímo z transpoziční novely ZEK, potažmo z přímo použitelného předpisu EU, který stanovuje šablonu pro shrnutí smlouvy. Pro podnikatele jsme vypracovali manuál pro správné zpracování shrnutí smlouvy, [dostupný na našich stránkách](#).

(pokr. na str. 2)

TELEGRAFICKY

Uzavírání smluv po telefonu

Uzavírání smluv výhradně po telefonu již není od 6. 1. 2023 možné. Člen Rady ČTÚ Lukáš Zelený v [novém videu](#) projektu Telekomunikační akademie vysvětluje, co je třeba, aby smlouva byla platně uzavřena. Další edukativní videa TA nejen na různá spotřebitelská témata naleznete na našem [YouTube kanálu](#). Legislativním novinkám v distančním uzavírání smluv jsme se věnovali také v [lednové Monitorovací zprávě](#) (str. 5).

TikTok bezpečnostní hrozbou

NÚKIB vydal [varování](#) před bezpečnostní hrozbou spočívající v instalaci a používání čínské aplikace TikTok. Obava vyplývá především z množství aplikací shromažďovaných dat o uživateli a způsobu, jakým jsou sbírána, stejně jako nakládání s nimi. Předseda Rady ČTÚ [zakázal instalaci](#) a používání aplikace na služebních zařízeních a přístup k informačním systémům ČTÚ ze soukromých zařízení, kde je TikTok instalovaný.

Online platformy a vyhledávače

Ve Sbírce zákonů vyšel zákon [č. 58/2023 Sb., kterým se mění zákon o některých službách informační společnosti](#). Ten do českého právního řádu implementuje [Nařízení EU 2019/1150](#). Po nabytí účinnosti 23. 3. 2023 tak ČTÚ bude svěřena role dozorového orgánu nad dodržováním nařízení, který bude zároveň projednávat a vymáhat přestupky. ČTÚ již v předstihu vytvořil základní podmínky pro zajištění této nové agendy.

(pokr. ze str. 1)

MARKETINGOVÉ HOVORY – KONTROLY I EDUKACE

Důležitou částí agendy sekce ochrany spotřebitele, tiskového oddělení i Telekomunikační akademie byly v roce 2022 nevyžádané marketingové hovory. Od 1. 7. 2022 platí v této oblasti nová pravidla, na jejichž porušování jsme za rok 2022 obdrželi stovky stížností. Na jejich podkladě jsme zahájili náročná šetření a kontroly a ke konci roku 2022 jsme uložili první pokuty. Nejvyšší byla pokuta 420 000 Kč za 21 volání odporujících zákonu. Kromě šetření stížností jsme se velmi intenzivně věnovali edukaci, jak prostřednictvím médií, tak i vlastními komunikačními kanály (sociální sítě, pravidelné [monitorovací zprávy](#) atd.). Natočili jsme [edukativní video](#) a na našich stránkách zveřejnili [manuál](#) postupu při nevyžádaném hovoru.

ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ S TV PŘÍJMEM DVB-T2

Intenzivně jsme se zabývali i kvalitou TV příjmu po přechodu na nový vysílací standard DVB-T2. Prověřovali jsme stížnosti přímo v domácnostech a Úřad také na svých webových stránkách zveřejnil [interaktivní formulář](#), který spotřebitelům usnadňuje nahlášení stížností. I v minulém roce bylo na základě šetření zjištěno, že nejčastější příčinou špatného příjmu TV bývá závada na straně diváka. Z 1 278 vyřešených případů rušení bylo v 205 případech (16 %) identifikováno, že rušení způsobovala základnová stanice mobilní rádiové sítě provozovaná v pásmu 700 MHz (202 případů) nebo 800 MHz (3 případy).

Počátkem prosince 2022 se uskutečnilo jednání koordinační pracovní skupiny, kterou ČTÚ zřídil k řešení případů rušení ze strany nově budovaných základnových stanic sítě 5G. ČTÚ vyhodnotil výsledky dosavadního postupu při odstraňování rušení způsobeného interferencemi z pásma 700 MHz a vyzval zástupce operátorů ke zkrácení doby nutné k provedení odrušení u diváků. Úřad v rámci zajištění informovanosti občanů průběžně a adresně oslovoval samosprávy měst a obcí s [informací, jak postupovat při rušení příjmu](#) DTT mobilními sítě-

mi v jejich lokalitě, tímto způsobem bylo v roce 2022 informováno celkem 4 423 měst a obcí. Jsme si vědomi, že stále existují lokality, problematické z hlediska kvality TV příjmu. Řešení situace na těchto místech je jednou z priorit Úřadu pro rok 2023.

ANALÝZY RELEVANTNÍCH TRHŮ

Dokončili jsme doplňující analýzu relevantního trhu č. 1 (terminace volání ve veřejných pevných sítích), návrh byl úspěšně notifikován Evropskou komisí. Správní řízení o stanovení SMP (podnik s významnou tržní silou) pro O2 a zrušení SMP pro CETIN byla zahájena až v roce 2023. Dokončili jsme rovněž analýzu relevantního trhu č. 2 (vyhrazená velkoobchodní kapacita), která sledala trh efektivně konkurenčním. Finální návrh ART 2 byl taktéž úspěšně notifikován EK. Společnosti CETIN byly na tomto trhu zrušeny povinnosti související s dřívějším statusem SMP. Návrhy ART 1 a 3b byly upraveny a v nedávné době skončil proces veřejné konzultace. Ve věci dopracovaného návrhu ART 3 nyní probíhá II. fáze šetření EK.

CENY A CENOVÁ REGULACE

Úřad mj. dohlížel na plnění závazku zveřejnit povinné referenční nabídky pro zájemce z řad tzv. full i light MVNO (mobilních virtuálních operátorů). V prvním případě úřad neshledal pochybení, ceny za 1 MB mobilních dat u společnosti T-Mobile a O2 k polovině října 2022 klesly, u společnosti Vodafone cena vzrostla. V případě referenčních nabídek pro zájemce z řad light MVNO úřad povinným mobilním operátorům indikoval potřebu upravit některé z podmínek. Počátkem prosince 2022 proběhlo v sídle Úřadu jednání se zástupci síťových operátorů, kteří byli seznámeni se stanoviskem Úřadu a vyzváni k předložení upravených referenčních nabídek, které byly následně operátory zveřejněny v průběhu února 2023.

VPORTAL

K 1. 11. 2022 byla spuštěna nová verze Vizualizačního Portálu

telekomunikačních služeb, tzv. [VPortal](#). VPortal 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 služba“, 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.

NETTEST I V MOBILU

V prosinci roku 2022 jsme zpřístupnili i první [mobilní verzi aplikace NetTest](#) (pro přístroje s Androidem). Ta měří kvalitu služby přístupu k internetu i v mobilních zařízeních.

DAB

V dubnu roku 2022 jsme realizovali kulatý stůl zájemců o zemské digitální rozhlasové vysílání. Na základě získaných informací jsme zpracovali návrh základních principů výběrového řízení na udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro DAB. Tento návrh byl zveřejněn k připomínkám 27. 9. 2022. Na základě připomínek Úřad připravil ucelený návrh vyhlášení výběrového řízení. Jeho konzultace, zahájená v závěru ledna 2023, byla zrušena s cílem uspořádání dalšího setkání se zainteresovanými subjekty v zájmu zvýšení transparentnosti postupu úřadu v dané věci. Na základě tohoto jednání a dodatečných připomínek bude finální návrh podmínek výběrového řízení předložen znovu k veřejné konzultaci.

ZVLÁŠTNÍ CENY K PODPOŘE DOSTUPNOSTI SLUŽEB

V rámci výběrového řízení na poskytovatele univerzální služby zvláštních cen a cenových plánů podaly své přihlášky společnosti PODA, Vodafone, T-Mobile a O2. Všem čtyřem společnostem byla v souladu

s podmínkami zákona povinnost poskytnout zvláštní ceny rozhodnutím Rady úřadu z prosince uložena. Od 1. 1. 2023 tak mohou využít slevu do výše až 200 Kč kromě osob se zdravotním postižením i osoby s nízkými příjmy ([splňující zákonná kritéria](#)), a to u kterékoliv z těchto čtyř společností na libovolné hlasové služby či služby přístupu k internetu.

POŠTOVNÍ SLUŽBY

Rada vyhlásila dne 8. 3. 2022 [výběrové řízení na držitele poštovní licence](#) pro období od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024. Ve stanovené lhůtě se do výběrového řízení přihlásil jediný žadatel – stávající držitel poštovní licence, Česká pošta, s.p. Rada na doporučení výběrové komise svým rozhodnutím ze dne 27. 7. 2022 udělila žadateli poštovní licenci pro období od 1. 1. 2023.

V roce 2022 jsme dokončili notifikaci úhrady čistých nákladů držiteli poštovní licence pro období 2018–2022 u Evropské komise, a následně jsme provedli jejich úhradu v ověřené výši za roky 2018, 2019, 2020 a 2021. Zahájen byl také proces prenotifikace veřejné podpory v souvislosti s mechanismem financování čistých nákladů pro období aktuálně platné poštovní licence, tj. roky 2023 a 2024.

SITUAČNÍ ZPRÁVA O PLNĚNÍ STRATEGIE SPRÁVY RÁDIOVÉHO SPEKTRA

V pořadí již [druhou situační zprávu](#) o plnění Strategie správy rádiového spektra jsme dokončili a Rada jí schválila pro předložení vládě v srpnu 2022. Vedle vyhodnocení plnění cílů za předcházející období by v rámci nově navržených opatření měla být např. zpracována studie týkající se možného budoucího využití pásma upper-6 GHz v ČR. Příprava nové (aktualizované) Strategie správy spektra proběhne v roce 2023.

KONTROLNÍ ČINNOST V EK

Co se týče služeb elektronických komunikací, bylo ve 2. pololetí 2022

dokončeno již III. kolo kontroly plnění [VO-S/1](#). To bylo zaměřeno na zbývajících 85 subjektů, které ani po předchozích 2 kolech kontroly neplnily podmínky stanovené zmíněným všeobecným oprávněním na transparentní informování spotřebitelů o kvalitě poskytovaných služeb ve smluvním ujednání. V rámci této fáze kontroly bylo uloženo 62 pokut za zjištěná pochybení v celkové výši 1,5 milionu Kč. Všechna tři kola kontroly VO-S/1 trvala celkem dva roky a byla svým rozsahem největší kontrolní akcí v historii Úřadu. Prověřeno bylo celkem 2 620 subjektů. Uloženo bylo celkem 419 pokut v celkové výši 5 279 000 Kč.

Kontrolovali jsme i plnění podmínek přenositelnosti telefonních čísel a přenositelnosti služby přístupu k internetu po nabytí účinnosti transpoziční novely, při těchto kontrolách nebyla zjištěna větší pochybení.

Ve druhém pololetí jsme zkontrolovali dodržování povinnosti poskytovat účastníkům shrnutí smlouvy u 15 největších subjektů. Potvrzeno bylo, že podnikatelé shrnutí smlouvy obecně svým zákazníkům před uzavřením smlouvy poskytují, nicméně po obsahové stránce byla zjištěna řada závad, které jsou dále řešeny postupem dle kontrolního řádu a v přestupkovém řízení.

KONTROLNÍ ČINNOST V POŠTOVNÍCH SLUŽBÁCH

V oblasti poštovních služeb jsme uskutečnili mj. kontrolu průběhu reklamačního řízení a s tím spojeného plnění zákonem stanovených povinností na pobočkách poskytovatelů poštovních služeb. Ve 2. pololetí roku 2022 byla provedena rozsáhlá celorepubliková kontrola celkem 84 poboček pošta Partner. Kontrolováno bylo plnění celého portfolia povinností stanovených pro provozovatele poštovních služeb zákonem o poštovních službách, vyhláškou [č. 464/2012 Sb.](#), a zákonem o ochraně spotřebitele, se zvláštním zaměřením na průběh reklamačního řízení. Až ve 30 % prověřovaných poboček byla zjištěna pochybení, která jsou řešena v rámci přestupkových řízení.

Zkontrolovali jsme rovněž výdejní místa dalších vybraných provozovatelů poštovních služeb, a to zejména z hlediska dodržování poštovního tajemství.

KONTROLNÍ ČINNOST V OBLASTI SPRÁVY SPEKTRA

V oblasti správy spektra Úřad mj. provedl celkem 167 kontrol provozovatelů zařízení RLAN, které se týkaly dodržování podmínek [VO-R/12](#). Kontrolní činnost byla utlumena akcí „[Milostivé jaro](#)“, která měla provozovatelům zařízení RLAN vytvořit prostor k tomu, aby si bez hrozby sankcí ze strany Úřadu prověřili svá zařízení a uvedli je do souladu s podmínkami aktuálního znění VO-R/12. Vzhledem k počtu zjištěných porušení podmínek srovnatelném s loňským rokem (136 případů ze 167 kontrol) lze konstatovat, že provozovatelé RLAN akce „[Milostivé jaro](#)“ příliš nevyužili.

Provedli jsme také 181 kontrol zaměřených na nezákonné využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění, jako reakce na stoupající počty porušení v této oblasti. Neoprávněné využívání kmitočtů bylo prokázáno ve 131 případech, přičemž nejčastěji se jednalo o využívání kmitočtů prostřednictvím zařízení pohyblivé a pevné služby (69 případů).

V roce 2022 bylo také provedeno 380 monitoringů a na základě nich následně 27 kontrol tuzemských VKV FM vysílačů, zaměřených na dodržování technických parametrů v souladu s doporučením ITU-R BS.412-9 a dalších podmínek individuálního oprávnění. Ve 22 případech byly zjištěny nedostatky.

KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ

O všech aktivitách úřadu jsme průběžně informovali prostřednictvím [tiskových](#) a [monitorovacích zpráv](#), sociálních sítí i [webových stránek](#) Úřadu. Vydávali jsme edukační tiskoviny i videa a podíleli se na článcích i reportážích v tištěných i on-line médiích, TV i rozhlasu.

Telekomunikační akademie 2022: nejen senioři se zajímají o bezpečnost práce s mobilem

Přednášky pro seniory a seniorská centra jsou hlavní náplní aktivit [akademie](#) a zájem o ně roste. V roce 2022 byl realizován největší počet přednášek od zahájení činnosti TA, a to celkem 74 přednášek, v jejichž rámci bylo proškoleno celkem 1657 účastníků, a to se stejným počtem lektorů jako v předchozích letech. V letošním roce bylo ke konci února realizováno již 18 přednášek, v jejichž rámci bylo proškoleno 478 účastníků.

Nejen ze strany seniorů neustále roste zájem o nová témata týkající se bezpečné práce s chytrými zařízeními (jak se vyhnout phishingu, podvodům přes SMS, podvodným telefonátům, jak blokovat M-platby, mít kontrolu nad vyúčtováním atd.) a rizik plynoucích z využívání sociálních sítí. Lektorů projektu Telekomunikační akademie proto neustále sledují nové druhy podvodů, se kterými se mohou spotřebitelé setkat na internetu, v SMS i telefonátech. Tyto podvody mívají největší dopad především na zvláště zranitelné spotřebitele, jako jsou senioři či osoby se zdravotním postižením. Bezpečný pohyb v online světě a používání chytrých telefonů či počítačů tak představuje v současné době nejvíce poptávané téma, v roce 2022 to byla takřka polovina všech uskutečněných přednášek.

Nadále však přetrvává i poptávka po již nabízených tématech, jako jsou „Telekomunikace v kostce“, „Poštovní služby“ a „Barevné linky“. Dále senioři projeví zájem o téma „Marketingová volání“. Témata jsou vybírána a zpracovávána nejen s ohledem na aktuální trendy a novinky v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, ale i na přání posluchačů. Lektorů si tak neustále rozšiřují své obzory. Nabídka přednášek tak byla obohacena mimo jiné o žádaná témata, jako jsou prémiové SMS, M-Platby či také reklamace služeb.

V uvedeném období úspěšně pokračovala v minulosti již navázaná spolupráce s partnery: Knihovnou Kroměřížska (vzdělávání v rámci univerzity třetího věku při Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně), Městskou policií v Brně (realizující Senior akademii – obdoba U3V) a U3V při Vysoké škole báňské – Technické univerzitě Ostrava.

Došlo i k novému navázání spolupráce, například s Univerzitou třetího věku na České zemědělské univerzitě v Praze, Mladoboleslavskou U3V a volného času seniorů, Obrnickým centrem sociálních služeb, Policií ČR (společné přednášky v klubech seniorů) a Magenta Experience Centrem.

Doplňkovou činností akademie je realizace [osvětových videí](#) pro širokou veřejnost. V druhé polovině roku 2022 byla natočena videa na téma: „[Cesta poštovního balíku](#)“, „[Marketingová volání](#)“ a „[Co je sharenting?](#)“ a dále pak „[Marketingová volání II](#)“. Letos již bylo zveřejněno video na téma „[Uzavírání smluv po telefonu](#)“, následovat budou „Reklamace a námitka v elektronických komunikacích“ a „Reklamace a námitka v poštovních službách“.



Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory



Některé změny, které přinesla letošní novela spotřebitelského práva, a které si kladou za cíl posílit postavení spotřebitele v oblasti smluvních vztahů a zvýšit jejich ochranu, mimo jiné i v oblasti elektronických komunikací, jsme představili v lednové a únorové Monitorovací zprávě. Nyní bychom rádi upozornili na další novinku v této oblasti.

Dne 18. 2. 2023 nabylo účinnosti nařízení vlády [č. 29/2023 Sb.](#), o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv (viz také přehled legislativních změn na str. 7). V souvislosti s trendem posilování práva spotřebitelů na dostatečnou informovanost před uzavřením smlouvy, byly tímto nařízením aktualizovány podklady, které jsou pro spotřebitele důležité pro snazší orientaci ve smluvních závazcích.

Jak již název zmíněného nařízení vlády napovídá, spotřebitelům je povinně poskytován vzorový formulář pro odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory. Může jim být taktéž poskytnuto vzorové poučení o právu na odstoupení od daných smluv. Takto unifikované informace usnadňují spotřebitelům shromáždit veškeré požadované údaje, tak, aby bylo požadované ukončení smluvního vztahu pokud možno co nejkomfortnější.

Poskytovatelé služeb elektronických komunikací by měli tyto podklady zpřístupnit spotřebitelům

v rámci poskytnutí předšmluvních informací dle zákona o elektronických komunikacích. Spotřebitelé mohou odstoupit od smlouvy prostřednictvím předemtného formuláře, nicméně jeho vyplnění není nezbytnou podmínkou úspěšného ukončení smluvního vztahu. K tomu dojde i jakýmkoliv jiným prohlášením, které zákazník učiní a z něž bude jasně patrné, čeho konkrétně se vůči podnikateli domáhá. Využití vzorového formuláře je zcela dobrovolné a může být pro spotřebitele i zdrojem inspirace, jaké údaje podnikateli pro zdárné odstoupení od smlouvy sdělit.

Potřebné informace týkající se odstoupení od smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od takové smlouvy naleznete rovněž na [webových stránkách ČTÚ](#).

ČTÚ v únoru 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 únoru 12 kontrol. V 10 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 6 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). Ve 4 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 únoru ukončil 7 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí 5G, LTE a GSM. (ve 2 případech byl zdrojem rušení aktivní prvek TV příjmu), 7 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, 4 případy rušení meteorologického radaru. V dalších případech šetření rušení se jednalo například o přijímač časových signálů DCF, zařízení SRD 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 únoru ukončil celkem 127 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 60 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény, nebo svodu), ve 24 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt. V 19 případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. Ve 20 případech byl zjištěn zdroj rušení, přičemž v 19 případech byly zdroji rušení 5G základnové stanice mobilního operátora a v jednom případě způsoboval rušení settop box pro příjem DVB T2. Ve 4 případech byl problém s příjmem způsoben nekvalitním signálem v místě příjmu.

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

k 28. 2. 2023 bylo ve zkušebním provozu 293 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17 055 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v únoru zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu.

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

k 28. 2. 2023 bylo ve zkušebním provozu 1 382 základnových stanic, v trvalém provozu pak 3 334 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v únoru zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v 19 případech. ČTÚ zaslal v únoru prostřednictvím datové schránky [dopis s informacemi](#), jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu 139 obcím v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových sítí 5G.

1 898

počet v únoru **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 1 890 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

3 576

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

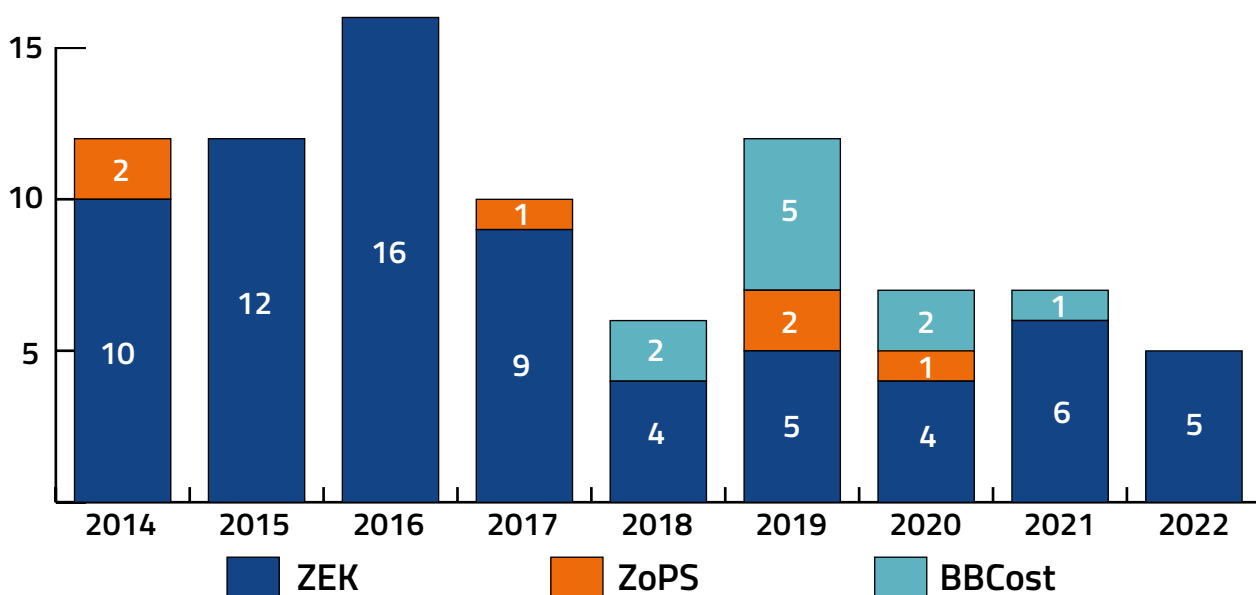
**PROVOZOVATELÉ
POŠTOVNÍCH SLUŽEB**



V únoru společnost Cyklokurýr s.r.o. oznámila přerušení své podnikatelské činnosti. Aktuální seznam všech oznámených provozovatelů je dostupný prostřednictvím [vyhledávací databáze](#) na webu ČTÚ.

Sporná správní řízení mezi podnikateli

ČTÚ kromě sporů mezi poskytovateli služeb elektronických komunikací a spotřebiteli (typicky spory o zaplacení faktury, námitky proti vyřízení reklamace apod.) řeší i vzájemné velkoobchodní spory mezi podnikateli v elektronických komunikacích, a spory mezi podnikateli poskytujícími službu šíření rozhlasového a televizního vysílání a provozovateli tohoto vysílání nebo podnikateli zajišťujícími síť používané pro veřejné šíření rozhlasového a televizního vysílání, dále spory mezi držitelem poštovní licence a podnikateli v poštovních službách či spory mezi podnikateli v elektronických komunikacích a vlastníky či správci infrastruktury vhodné pro umístění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací (např. s obcemi). Tyto spory rozhoduje předseda Rady ČTÚ podle [§ 127 zákona o elektronických komunikacích](#) (v grafu jako ZEK), [§ 34 zákona o poštovních službách](#) (v grafu jako ZoPS), či [§ 17 zákona o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací](#) (v grafu jako BBCost). Graf udává vývoj počtu zahájených sporných správních řízení v posledních letech.



LEGISLATIVNÍ ZMĚNY

VZORY ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY UZAVŘENÉ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM NEBO MIMO OBCHODNÍ PROSTORY A TERORISTICKÝ ONLINE OBSAH

Dne 3. února 2023 bylo v [částce 17](#) Sbírky zákonů uveřejněno [nařízení vlády č. 29/2023 Sb.](#), o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.

Toto nařízení vlády v oblasti ochrany spotřebitelských práv provádí na základě [§ 1820](#) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, když v rámci svých příloh stanoví příslušné [vzorové poučení](#).

Současně se tímto nařízením zrušuje dosavadní nařízení vlády [č. 363/2013 Sb.](#)

Nařízení vlády č. 29/2023 Sb. nabylo účinnosti patnáctým dnem po jeho vyhlášení, tedy dnem 18. února 2023.

Dne 15. března 2023 byl v [částce 40](#) Sbírky zákonů uveřejněn zákon [č. 67/2023 Sb.](#), o některých opatřeních proti šíření teroristického obsahu online.

Tímto zákonem dochází k adaptaci právního řádu České republiky na nařízení Evropského parlamentu a Rady [\(EU\) 2021/784](#) ze dne 29. dubna 2021 o potírání šíření teroristického obsahu online. Současně jím dochází k určení orgánů, které budou zajišťovat naplnění požadavků daného nařízení. Jedním z těchto orgánů je i ČTÚ, který získá nové kompetence spočívající především ve výkonu dohledu nad prováděním zvláštních opatření podle čl. 5 daného nařízení. ČTÚ by tak zejména měl na základě podkladů od Policie ČR určovat, popř. odnímat status subjektu podnikajícího v oblasti hostingových služeb jako „subjektu vystaveného teroristickému obsahu“, určovat vhodná opatření k nápravě nežádoucího stavu a ukládat případné sankce za nedodržování některých povinností podle daného nařízení.

Tento zákon nabyvá účinnosti patnáctým dnem po jeho vyhlášení, tedy dnem 30. března 2023.

VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY

- **Informace o organizačním a personálním zajištění převzetí agendy „P2B“ dle Nařízení EP a Rady (EU) 2019/1150, o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb**

Rada se seznámí s detaily zajištění nové agendy Úřadu, podle zákona č. 58/2023 Sb., kterým se mění zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Viz také zpráva "online platformy a vyhledávače" v rubrice "telegraficky" na titulní straně.

- **Návrh změny nařízení vlády č. 178/2015 Sb. o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb**

Rada se podrobně seznámí s připomínkami, došlými v rámci Mezirezortního připomínkového řízení k materiálu a posoudí finální podobu Návrhu změny nařízení k odeslání Legislativní radě vlády.

- **Návrh vyhlášky, kterou se mění vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb.**

Rada se podrobně seznámí s připomínkami, došlými v rámci Mezirezortního připomínkového řízení k materiálu.

- **Setkání členů Rady se zástupci sdružení CESNET**

Rada se setká se zástupci sdružení CESNET, které provozuje a rozvíjí národní e-infrastrukturu pro vědu, výzkum a vzdělávání, v jejich novém sídle.

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

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA



WI-FI I MOBILNÍ SÍŤ V PÁSMU 6425-7125 MHz?

Ve dnech 7. až 10. března 2023 proběhlo v Groningenu v Nizozemsku hybridní jednání Výboru pro elektronické komunikace CEPT/ECC. Výbor se zabýval mimo jiné otázkami spojenými s dalšími kroky směřujícími k harmonizaci pásma 6425-7125 MHz pro vysokorychlostní bezdrátové aplikace. V současnosti je toto pásmo studováno z hlediska podmínek svého možného využití pro (venkovní) mo-

bilní síť IMT (označované také zkratkou MFCN, Mobile/Fixed Communications Networks) a dále pro převážně vnitřní aplikace RLAN/Wi-Fi s malým výkonem, které mají přispět k řešení gigabitového bezdrátového připojení. Doposud však chybělo provázání obou typů analýz s cílem hledání možností vzájemné koexistence obou těchto technologií. To proběhlo na tomto jednání ECC, kde skupina států společně s Českou republikou navrhla a prosadila nový pracovní bod k analýze proveditelnosti sdíleného provozu RLAN a MFCN v pásmu 6 GHz. Pro řešení pracovního bodu budou využity také některé vstupní parametry, které byly předmětem složitějšího projednávání v týmu CEPT/SE45 ve dnech 28. února až 3. března 2023 v Rennes ve Francii (jde například o odhadovaný počet Wi-Fi v pásmu 6 GHz či intenzita jejich provozu). Zvažované scénáře možných variant pro využívání pásma

6 GHz nepředjímají výslednou harmonizaci, ale spíše předpokládají flexibilní scénáře umožňující státům zvolit vhodné řešení podle národních potřeb.

Rada ČTÚ na svém jednání 8. března 2023 podpořila provedení studií pro jednotlivé možnosti využití pásma, včetně analýzy podmínek využití horní části pásma 6 GHz nízkovýkonovými zařízeními Wi-Fi.

DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

Ve vysílací síti MUX23 (CDG) byla 20. února spuštěna testovací pozice Test-4 (0x211f) pro účely zajištění proladenosti přijímačů před spuštěním nového budoucího televizního programu v této síti. Na testovací pozici Test-3 (0x210f) byl v této síti 1. března spuštěn nový televizní program Spektrum Home, který byl dosud k dispozici pouze v placené distribuci.



EVROPSKÁ KOMISE

Dne 1. února [informovala](#) Komise o zveřejnění pomůcky v oblasti působnosti nařízení o digitálních službách (DSA) ve formě [otázek a odpovědí](#) týkajících se identifikace a počtu aktivních příjemců služby podle DSA. Tato pomůcka má online platformám a vyhledávačům usnadnit splnění jejich povinnosti [nahlásit](#) počty svých uživatelů v EU.

Dne 11. února si EU připomněla [Evropský den linky 112](#), který je věnován zvyšování povědomí o jednotném evropském čísle tísňového volání 112 a uznání práce všech, kteří přispívají k zajištění tísňových služeb. Číslo tísňového volání 112 bylo přijato jako jednotné evropské číslo tísňového volání v roce 1991 a v České republice bylo zavedeno na základě usnesení vlády [č. 391/2000](#), ve znění usnesení vlády [č. 350/2002](#).

Evropská komise přijala dne 14. února [návrh](#) na začlenění roamingu do dohody o přidružení mezi EU a Ukrajinou. Tento krok navazuje na oznámení předsedkyně Komise Ursuly von der Leyenové ohledně zahrnutí Ukrajiny do evropského prostoru bez roamingových poplatků, jež zaznělo v jejím [projevu o stavu Unie v roce 2022](#). Navazuje rovněž na spolupráci Komise s operátory z EU a Ukrajiny s cílem činit

dobrovolná opatření umožňující cenově dostupné nebo bezplatné volání mezi EU a Ukrajinou. Návrh nyní posoudí Rada Evropské unie.

Dne 23. února Evropská komise uveřejnila balíček pro zefektivnění výstavby a využívání digitální infrastruktury, včetně sítí elektronických komunikací. Cílem navrženého balíčku je zrychlení a zlevnění výstavby gigabitových sítí v EU, a to zejména snížením administrativních nákladů a usnadněním společného využívání stávající fyzické infrastruktury. Balíček obsahuje návrhy následujících právních předpisů:

- Návrh nařízení o gigabitové infrastruktuře – [Gigabit Infrastructure Act \(GIA\)](#), které je revizí směrnice [2014/61/EU \(BCRD\)](#). GIA reaguje na cíle digitální agendy EU a na související rostoucí potřebu rychlejší a spolehlivější konektivity umožňující přenos velkého objemu dat.
- [Návrh doporučení o regulační podpoře gigabitového připojení](#), které je revizí a spojením doporučení [2010/572/EU \(o NGA\)](#) a [2013/466/EU \(o nediskriminaci\)](#). Návrh doporučení obsahuje pokyny pro vnitrostátní regulační orgány ohledně nastavení podmínek přístupu k sítím, pokud jde o operátory s významnou tržní silou.

V rámci této iniciativy byla také zahájena [veřejná konzultace](#), která má za cíl shromáždit názory k budoucnosti sektoru zajišťování konektivity. Konzultace potrvá do 19. května 2023. Dotazník se zaměřuje na očekávané trendy a potřeby sektoru, včetně otázky nutných investic do infrastruktury.

BEREC

Ve dnech 9. – 10. března se konalo online [54. plenární zasedání BEREC](#).

Na zasedání byly schváleny následující dokumenty k uveřejnění:

- [BoR \(23\) 22](#) Zpráva BEREC o srovnávacích nástrojích a certifikaci
- [BoR \(23\) 24](#) Revize postupu k databázím BEREC pro číselné rozsahy určené pro služby s přidanou hodnotou a pro způsoby přístupu k tísňovým službám pro uživatele roamingu
- [BoR \(23\) 25](#) Shrnující zpráva ze společného workshopu BEREC – BEUC o uplatňování práv koncových uživatelů podle Kodexu
- [BoR \(23\) 44](#) Stanovisko BEREC k přezkumu nařízení o mezinárodních komunikacích v rámci EU
- [BoR \(23\) 48](#) Akční plán BEREC na rok 2030
- [BoR \(23\) 50](#) Příspěvek BEREC k návrhu prováděcího rozhodnutí Komise ke klíčovým indikátorům výkonnosti (KPIs) pro politický program Digitální dekáda 2030

Další dokumenty schválené k [veřejné konzultaci](#):

- [BoR \(23\) 42](#) Návrh Pokynů BEREC pro síť s velmi vysokou kapacitou
- [BoR \(23\) 46](#) Návrh Zprávy BEREC o indikátorech udržitelnosti sítí a služeb elektronických komunikací

Dne 30. března se v Bruselu (+ online) uskutečnil [11th BEREC Stakeholder Forum](#).

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



V období od 1. února do 1. března 2023 proběhla veřejná konzultace k návrhům rozhodnutí o stanovení společnosti O2 Czech Republic a.s., resp. zrušení stanovení společnosti CETIN a.s. podnikem s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě, a to na základě výsledků opatření obecné povahy [č. A/S1/12.2022-22](#), kterým se mění opatření obecné povahy – analýza trhu [č. A/1/04.2020-3](#). ČTÚ v rámci veřejné konzultace neobdržel žádné připomínky ani stanoviska a nyní bude pokračovat v navazujících administrativních úkonech vedoucích k vydání rozhodnutí o stanovení, resp. zrušení stanovení výše jmenovaných společností podnikem s významnou tržní silou na (bývalém) trhu č. 1.

Na základě výsledků opatření obecné povahy č. A/S1/12.2022-22, kterým se mění opatření obecné povahy č. A/1/04.2020-3, analýza 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 20. února 2023 správní řízení se společností O2 Czech Republic a.s. ve věci uložení povinností podniku s významnou tržní silou. Stejný den bylo zahájeno také správní řízení se společností CETIN a.s. ve věci zrušení uložených povinností. K oběma návrhům rozhodnutí byla dne 15. března 2023 zahájena také [veřejná konzultace](#). Připomínky v rámci veřejné konzultace lze uplatnit do jednoho měsíce od jejich zveřejnění na diskusním místě ČTÚ.

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 období od 15. února do 15. března 2023 proběhla veřejná konzultace k upraveným návrhům analýz relevantních trhů [č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě](#) a [č. 3b – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu](#). Úřad ve veřejné konzultaci obdržel připomínky od 3 subjektů (společností CETIN, T-Mobile a Vodafone), přičemž hlavní připomínky směřovaly k územnímu a věcnému vymezení obou trhů, k rozsahu územních jednotek, na kterých je společnost CETIN navrhována jako podnik se SMP na trhu č. 1, a také k požadavku na nutnost zachování regulace na trhu č. 3b. ČTÚ nyní během jednoměsíční lhůty vypořádá obdržené připomínky k oběma návrhům a zveřejní na diskusním místě příslušné tabulky vypořádání.