MONITOROVACÍ ZPRÁVA

Český telekomunikační úřad
01/2017

ŠTĚKAJÍCÍ PSI
za plotem nejsou důvodem k přerušení doručování zásilek. Více na str. 2.

ČESKÁ POŠTA ZDRAŽILA
některé své základní služby až o 18%. Detaily na str. 4.

PLÁN HLAVNÍCH ÚKOLŮ ČTÚ
pro rok 2017
Podrobněji na str. 8 a 9.

Telekomunikační akademie: Předseda Rady ČTÚ Jaromír Novák přednáší na Technické univerzitě Ostrava problematiku ochrany spotřebitele.

TELEGRAFICKY

Do čela BEREC byl zvolen nový předseda

Předsedou BEREC pro rok 2018 bude předseda rakouského regulačního úřadu (RTR) Johannes Gungl. V roce 2017 a 2019 pak bude Johannes Gungl zastávat pozici místopředsedy BEREC. Alejandra Iturriaga Gandini ze španělského regulačního úřadu (CNMC) a Stephen Unger z britského regulačního úřadu (OFCOM) byli zároveň zvoleni na posty místopředsedů s mandátem pro rok 2017.

Ministerstvo dalo návod, jak blokovat nelegální hazard

Ministerstvo financí zveřejnilo metodický pokyn určený poskytovatelům připojení k internetu, jak mají postupovat při blokování nelegálních internetových her. Poskytovatelé musí na úrovni DNS blokovat domény zapsané na seznamu mfcr.cz/blacklist, a to do 15 dnů ode dne, kdy se daná doména v seznamu objeví. V té samé lhůtě ji musí zpřístupnit, pokud v seznamu přestane figurovat.

Češi si na přelomu roku volali méně

Meziročně klesl počet spojených hovorů zhruba o 17 procent. Vyplývá to z informací od mobilních operátorů. Snížil se i počet odeslaných SMS zpráv, a to celkem téměř o desetinu.

Více než o polovinu naopak vzrostl objem přenesených dat i s využitím sítí LTE. Více se posílaly také MMS zprávy. Operátoři hlásí nárůst jejich počtu na přelomu roku až o pětinu.

Štěkající psi na oploceném pozemku nezbavují poštu povinnosti dodávat zásilky

Doručí-li pošta oznámení o nedodávání zásilek, sama tím zpochybní své tvrzení, že v místě dodání existovaly takové překážky, že poštovní povinnost nemohla být splněna. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí ČTÚ, který České poště uložil pokutu 20 tisíc korun za nesplnění povinnosti poskytovat základní služby každý pracovní den a umožnit v těchto dnech nejméně jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby.

Podnik k dočasnému přerušení dodávání zásilek přistoupil začátkem března 2014, s časovým odstupem poté, co doručovatelka byla přede dveřmi napadena psem, který jí natrhl oblečení. Dodávání obnovila až po dvou měsících, kdy se majitelka domu obrátila se stížností na ČTÚ.

Toto ustanovení se vztahuje na mimořádné situace, kdy není technicky možné plnit poštovní povinnost. Dokonce ani není možné o nedodávání poštovních zásilek informovat dotčené adresáty. Proto zákonodárce právě vzhledem k mimořádnosti a závažnosti situace pro držitele poštovní licence ani nestanovil informační povinnost vyrozumět adresáta o přerušení dodávání zásilek.

> POKUD CHCE ČESKÁ POŠTA POSTUPOVAT PODLE § 33 ODST. 2 ZÁKONA O POŠTOVNÍCH SLUŽBÁCH, MUSÍ PROKÁZAT, ŽE V DANÉ DOBĚ, KAŽDÝ JEDNOTLIVÝ DEN NA DANÉM MÍSTĚ SKUTEČNĚ EXISTOVALY TAKOVÉ PŘEKÁŽKY, PRO KTERÉ NEMUSELA DOČASNĚ PLNIT POŠTOVNÍ POVINNOST.

Podle § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách nemusí držitel poštovní licence dočasně plnit poštovní povinnost, jestliže tomu brání překážky, které sám nevyvolal a jejichž vzniku nemohl ani při řádné péči zabránit, zejména nezaviněné technické problémy, důsledky přírodních událostí, nedostatek potřebné součinnosti jiných osob nebo důsledky krizové situace. Držitel poštovní licence je však povinen počínat si tak, aby plnění povinností bylo omezeno co nejméně a aby překážky byly co nejdříve odstraněny.

V rámci místního šetření úřad zjistil, že domovní schránka je umístěna před oplocením ve vzdálenosti 62 cm od plotu vysokého cca 110 cm. Dvojice psů (německý ovčák a labradorský retrívr) v době místního šetření nejevila známky agresivity. Průměrná výška v kohoutku zde žijících psů je zhruba 60 cm a délka těla převyšuje kohoutkovou výšku maximálně o 20 %. Z toho vyplývá, že i když plot v místě dodání není vysoký, nebylo možné, aby se pes vyklonil přes plot tak, aby ohrozil osobu u schránky. V místě tak nehrozilo nebezpečí takové intenzity, které by bylo důvodem pro nedodávání zásilek.

Česká pošta navíc sama přiznala, že zásilky v místě dodávala i v době, kdy dům ještě nebyl oplocen a kdy se po neoploceném pozemku pohybovali tito psi, tedy kdy doručovatel s nimi přišel přímo do styku.

I tehdy, pokud by ČTÚ připustil námitku České pošty, že psi byli schopní plot překonat a mohli ohrozit osobu u schránky, nemohla Česká pošta dopředu vědět, že každý jednotlivý den bude hrozit doručovatelce nebezpečí a že psi nebudou v době dodávání zásilek například zavření v kotci nebo uvázaní a že zde tedy bude dostatek součinnosti adresáta. Namísto toho pošta paušálně předpokládala, že na daném místě bude v budoucnu hrozit nebezpečí pro poštovní doručovatele, a proto poštovní zásilky přestala dodávat. Takový postup je nepřípustný.

Jako přitěžující okolnost při vyměření výše pokuty ČTÚ uvážil, že postup České pošty byl v daném případě vůči stěžovatelce netransparentní, neboť v oznámení pošta uvedla, že „není povinna učinit pokus o dodání, pokud doručování v místě jsou pro doručovatele dočasně nebezpečné." Stěžovatelka tak ani nevěděla, z jakého zákonného důvodu jí nejsou zásilky dodávány, jestli má například nějakou možnost obrany a jaké jsou jiné možnosti dodávání zásilek. Z oznámení také nebylo dostatečně zřejmé, že pošta již přistoupila k přerušení dodávání na dané adrese. Nebylo jasné, jestli jsou nově příchozí zásilky ukládány na poště nebo nikoliv.

17.1. 10:00	Prezentace EK k návrhu nařízení, které nahradí dosavadní směrnici ePrivacy
31. 1.	Termín pro uplatnění připomínek ve veřejné konzultaci k záměru uložit jako povinnost poskytovat a zajišťovat jednotlivé základní (poštovní) služby
31.1.	Termín pro odevzdání elektronického formuláře PL16.

NOVELA OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU

Dne 30. prosince 2016 byl v částce 185 Sbírky zákonů uveřejněn **zákon č. 460/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a další související zákony**.

Tento zákon reaguje na identifikované potřeby praxe a nově upravuje či doplňuje zejména ty části občanského zákoníku, které vyžadují rychlý legislativní zásah, když u nich nelze čekat na posouzení praxí či výkladem soudu, aniž by zde nehrozily, případně se již neprojevily nevratné následky v podobě zvláště závažných negativních dopadů do právního postavení osob a jejich majetkové i nemajetkové sféry. S ohledem na uvedené tak zákon č. 460/2016 Sb. mimo jiné mění i dosavadní **úpravu § 509 občanského zákoníku** s cílem odstranit nedůslednost jeho současného znění a lépe vystihnout jeho původní účel. Tedy určit **zvláštní režim pro tzv. liniové stavby**, tj. stavby, jež pravidelně zasahují více pozemků (silnice, vodovody, plynovody, elektrické vedení apod.) a sjednotit právní režim všech těchto staveb, na které by se tak mělo hledět jako na samostatné věci v právním smyslu. Konkrétně jako na věci nemovité, které se nestávají součástí jednotlivých pozemků, kterými procházejí, a na něž se nevztahuje předkupní právo zakotvené v § 3054 a násl. občanského zákoníku.

Tento zákon **nabývá účinnosti ve výše uvedené části šedesátým dnem po jeho vyhlášení, tj. dnem 28. února 2017.**

Z ROZHODOVACÍ PRAXE

Soudní dvůr: data retention jen pro boj se závažným zločinem

Státy Evropské unie nemohou uložit poskytovatelům služeb elektronických komunikací obecnou povinnost uchovávat provozní a lokalizační údaje (povinnost data retention). Zásah vyplývající z vnitrostátní právní úpravy, která stanoví uchovávání takových údajů, je považován za zvlášť závažný. Takový zásah může být odůvodněn pouze v případě boje proti závažné trestné činnosti. Vyplývá to z rozsudku Evropského soudního dvora ve spojených věcech C-203/15 a C-698/15.

Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích (2002/58/ES) podle závěru soudu nebrání vnitrostátní právní úpravě, která ukládá cílené uchovávání provozních a lokalizačních údajů za účelem boje proti závažné trestné činnosti, avšak za podmínky, že takové uchovávání je omezeno na to, co je nezbytně nutné, a to pokud jde o kategorie údajů, které mají být uchovávány, komunikační prostředky, na něž se toto uchovávání vztahuje, dotčené osoby a dobu uchovávání. Jakákoliv vnitrostátní právní úprava, která tento účel sleduje, potom musí být jasná a přesná a stanovit dostatečné záruky umožňující chránit údaje proti riziku zneužití.

Je podle soudu zásadní, aby přístup k uchovávaným údajům, s výjimkou naléhavých případů, podléhal předchozímu přezkumu ze strany soudu nebo nezávislého orgánu. Dále příslušné vnitrostátní orgány, kterým byl poskytnut přístup k uchovávaným údajům, musí o tomto postupu vyrozumět dotčené osoby.

UPC MĚNÍ SMLOUVY

Společnost UPC v průběhu prosince a ledna svým zákazníkům z řad podnikatelů zasílala oznámení o změně smlouvy týkající se tarifu UPC Business, a to ke dni **1. 2. 2017**.

Operátor upozorňuje zákazníky, že jim bude k dosud využívanému tarifu aktivována služba Telefon EU Business, zvýšena stávající rychlost internetu a zdražen měsíční paušál. S účinností od téhož data se na ně také budou vztahovat nové Všeobecné podmínky a Ceník služeb. Nově budou uzavřené smlouvy **smlouvami na dobu určitou** (na 12 měsíců) **s automatickým prodlužováním**. Pokud zákazníci budou chtít smlouvu ukončit, mají tak podle nových Všeobecných podmínek učinit výpovědí nejpozději měsíc před uplynutím doby určité s výpovědní dobou v délce 1 měsíce. Pro případ předčasného ukončení smlouvy či jednotlivé služby stanovují nové smluvní podmínky smluvní pokutu ve výši 700,- Kč za každý celý kalendářní měsíc do uplynutí doby určité. Operátor UPC informoval o možnosti ukončit smlouvu ke dni účinnosti nových Všeobecných podmínek.

Česká pošta zdražila

Česká pošta jako poskytovatel základních poštovních služeb, oznámila ČTÚ v zákonné lhůtě, že chystá s účinností od 1. ledna 2017 zdražit některé poštovní služby zařazené do kategorie základních poštovních služeb. Česká pošta zdražuje své základní služby v rámci své povinnosti poskytovat tyto služby za nákladově orientované ceny. ČTÚ nově oznámené ceny posoudil a konstatuje, že jsou nákladově orientované a cenově dostupné.

Jednotkové náklady za poskytování základních poštovních služeb České poště rostou z důvodů dlouhodobého poklesu poptávky po těchto službách. Celkové náklady České pošty jsou do značné míry fixní (dané např. rozsahem stávající pobočkové sítě), a proto jednotkové náklady, po rozpočítání na menší objem poskytovaných základních poštovních služeb, rostou. Od prosince se mohla veřejnost seznámit s novými cenami, a to na všech pobočkách nebo na internetových stránkách České pošty.

V níže uvedených tabulkách je obsaženo srovnání původních cen platných do 31. prosince 2016 a nových cen u vybraných základních služeb, u kterých došlo k 1. lednu 2017 ke změně. **Nejvýznamnější změnou je zdražení obyčejných zásilek a doporučených a cenných psaní do zahraničí o 5 Kč ve všech kategoriích a hmotnostních stupních pro všechny destinace.** Předchozí zdražení proběhlo ke dni 1. května 2016 (viz přehled v MMZ za březen 2016). **U vnitrostátních doporučených balíčků a cenných balíků dochází ke zvýšení ceny o 10 Kč** (Tabulka 1). Ke zvýšení cen jednotně o 20 Kč dochází u všech hmotnostních pásem standardních i cenných balíků do zahraničí, a to prioritních i ekonomických, do všech zemí světa. Tyto ceny jsou zvyšovány poprvé od roku 2000.

O 1 Kč zdražuje Česká pošta poštovní poukazy hotovost – účet (poštovní poukázky A). Zvyšují se i ceny dobírky (z 12 na 14 Kč) a základní cena doplatného za nevyplacené či částečně vyplacené vnitrostátní poštovní zásilky z 5 na 15 Kč. Ke zvyšování cen vnitrostátních obyčejných, doporučených i cenných psaní dochází i pro uživatele poštovních služeb se Zákaznickou kartou České pošty. Pro uživatele výplatních strojů nebo při úhradě cen Kreditem a pro zákazníky Hybridní pošty dochází ke zdražení u doporučeného psaní a u cenného psaní ve všech hmotnostních kategoriích v rámci České republiky. Zvýšení ceny se pohybuje v rozmezí 1 až 3 Kč. Česká pošta též snižuje o 1 % množstevní slevy pro podání zásilek při ročním obratu nad 100 000 000 Kč. Mimo oblast základních služeb budou zdraženy i cenné balíky s hmotností větší než 10 kg a Balíky do ruky.

Tabulka 1: Srovnání cen vnitrostátního doporučeného balíčku a cenného balíku

	Cena do 31. prosince 2016 (za ks)	Cena od 1. ledna 2017 (za ks)
Doporučený balíček		
Doporučený balíček do 500 g	64 Kč	74 Kč
Doporučený balíček do 1000 g	69 Kč	79 Kč
Doporučený balíček do 2000 g	73 Kč	83 Kč
Cenný balík		
Cenný balík do 2 kg	100 Kč	110 Kč
Cenný balík do 5 kg	107 Kč	117 Kč
Cenný balík do 10 kg	122 Kč	132 Kč

Tabulka 2: Srovnání cen obyčejných zásilek do zahraničí

	Cena do 31. prosince 2016 (za ks)	Cena od 1. ledna 2017 (za ks)	Cena do 31. prosince 2016 (za ks)	Cena od 1. ledna 2017 (za ks)
OBYČEJNÁ ZÁSILKA DO ZAHRANIČÍ				
	Evropské země – prioritní		Mimoevropské země – prioritní	
do 50 g včetně	27 Kč	32 Kč	32 Kč	37 Kč
do 100 g včetně	43 Kč	48 Kč	49 Kč	54 Kč
do 250 g včetně	78 Kč	83 Kč	95 Kč	100 Kč
do 500 g včetně	112 Kč	117 Kč	154 Kč	159 Kč
do 1 kg včetně	192 Kč	197 Kč	272 Kč	277 Kč
do 2 kg včetně	332 Kč	337 Kč	482 Kč	487 Kč

Mimoevropské země - ekonomická		
do 50 g včetně	27 Kč	32 Kč
do 100 g včetně	43 Kč	48 Kč
do 250 g včetně	78 Kč	83 Kč
do 500 g včetně	112 Kč	117 Kč
do 1 kg včetně	192 Kč	197 Kč
do 2 kg včetně	332 Kč	337 Kč

Tabulka 3: Srovnání cen doporučených zásilek do zahraničí

	Cena do 31. prosince 2016 (za kus)	Cena od 1. ledna 2017 (za ks)	Cena do 31. prosince 2016 (za ks)	Cena od 1. ledna 2017 (za ks)
DOPORUČENÁ ZÁSILKA DO ZAHRANIČÍ				
	Evropské země – prioritní		Mimoevropské země – prioritní	
do 50 g včetně	72 Kč	77 Kč	77 Kč	82 Kč
do 100 g včetně	94 Kč	99 Kč	100 Kč	105 Kč
do 250 g včetně	129 Kč	134 Kč	145 Kč	150 Kč
do 500 g včetně	162 Kč	167 Kč	204 Kč	209 Kč
do 1 kg včetně	242 Kč	247 Kč	323 Kč	328 Kč
do 2 kg včetně	382 Kč	387 Kč	533 Kč	538 Kč

Tabulka 4: Srovnání cen cenných psaní do zahraničí

	Cena do 31. prosince 2016 (za kus)	Cena od 1. ledna 2017 (za ks)	Cena do 31. prosince 2016 (za ks)	Cena od 1. ledna 2017 (za ks)
CENNÉ PSANÍ DO ZAHRANIČÍ				
	Evropské země – prioritní		Mimoevropské země – prioritní	
do 50 g včetně	97 Kč	102 Kč	102 Kč	107 Kč
do 100 g včetně	123 Kč	128 Kč	129 Kč	134 Kč
do 250 g včetně	158 Kč	163 Kč	174 Kč	179 Kč
do 500 g včetně	191 Kč	196 Kč	234 Kč	239 Kč
do 1 kg včetně	271 Kč	276 Kč	352 Kč	357 Kč
do 2 kg včetně	411 Kč	416 Kč	562 Kč	567 Kč

5 Kč

Obyčejné, doporučené zásilky i cenná psaní do zahraničí zdražily od 1. ledna 2017 o 5 Kč.

10 Kč

Doporučený balíček a cenný balík zdražily o 10 Kč.

18,52 %

míra zdražení obyčejné zásilky do 50 g zaslané v rámci Evropy

SBĚR DAT

ČTÚ zahájil sběr dat za rok 2016

Na začátku ledna ČTÚ zveřejnil na portále Elektronického sběru dat (dále jen „ESD“) formuláře kategorie ART (ART162), OOP (K6-5, K614) a ZEK (PL16) pro podnikatele v elektronických komunikacích a formuláře kategorie POST (CP16 a OP16) pro držitele poštovní licence a provozovatele poštovních služeb. Formulář PL16 má termín odevzdání do 31. 1., formulář ART162 do 15. 3. a formuláře K6-5, K614, CP16 a OP16 do 31. 3. 2017.

Vzory těchto formulářů, stejně jako přehled dalších formulářů, které bude ČTÚ zveřejňovat v průběhu roku 2017, bude možné nalézt na internetových stránkách ČTÚ.

V rámci formuláře ART162 jsou i nadále sbírány geografické údaje o přístupech, resp. disponibilních přípojkách, v detailu na adresní místa. Sběr těchto údajů vychází především z potřeby mapování existence infrastruktury sítí nové generace (NGA) a navazuje na údaje nezbytné pro analýzy relevantních trhů. Taková data jsou podkladem pro Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR pro účely směřování dotací na podporu výstavby nové síťové infrastruktury do vhodných lokalit.

Nápravná opatření

(NOVÝ) TRH Č. 1

velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě

Dne 13. prosince 2016 Rada ČTÚ vydala rozhodnutí o ceně ve věci uložení povinnosti související s regulací cen podniku s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě. Povinnost uplatňovat regulovanou cenu ve výši 0,033 Kč za minutu bez DPH se vztahuje na 23 společností[1], které byly na uvedeném trhu stanoveny jako podniky s významnou tržní silou.

Rada ČTÚ dále zrušila povinnost uplatňovat maximální cenu za terminaci společnostem xPhoNet CZ s.r.o. a za200.cz obchod s.r.o., u kterých zanikl důvod k uplatnění cenové regulace, neboť na základě analýzy trhu č. A/1/04.2016-5 ČTÚ zrušil jejich stanovení podnikem s významnou tržní silou.

Dále Rada ČTÚ téhož dne schválila vydání celkem 23 rozhodnutí o uložení povinností (REM) a 2 rozhodnutí o zrušení povinností na základě výsledku analýzy relevantního trhu č. 1. Tato pravomocná rozhodnutí jsou k dispozici na webových stránkách ČTÚ.

1 Air Telecom s.r.o., nástupce, Axfone s.r.o., BT Limited, organizační složka, COPROSYS a.s., ČD – Telematika a.s., Česká telekomunikační infrastruktura a.s., České Radiokomunikace a.s., Český bezdrát s.r.o., Dial Telecom, a.s., ha-vel internet s.r.o., IPEX a.s., J.S.tel. s.r.o., Nej.cz s.r.o., NEW TELEKOM, spol. s r.o., PODA a.s., Rio Media a.s., sipcz. net s.r.o., SMART Comp. a.s., Spinoco Czech Republic, a.s., Telco Pro Services, a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., UPC Česká republika, s.r.o., Vodafone Czech Republic a.s.

(NOVÝ) TRH Č. 2

velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích

Dne 13. prosince 2016 vydala Rada ČTÚ rozhodnutí o ceně ve věci uložení povinnosti související s regulací cen podniku s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 2 – velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích. Povinnost uplatňovat regulovanou cenu ve výši 0,248 Kč za minutu bez DPH se vztahuje na všechny čtyři podniky s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 2 (O2, T-Mobile, Vodafone a Air Telecom, s.r.o., nástupce).

Ve stejný den Rada ČTÚ schválila rozhodnutí o uložení povinností (REM) na základě výsledku analýzy relevantního trhu č. 2. Také tato rozhodnutí již nabyla právní moci a jsou k dispozici na webu ČTÚ.

(NOVÝ) TRH Č. 3A A Č. 3B

velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu

ČTÚ v prosinci 2016 zveřejnil na diskusním místě vypořádání připomínek z veřejné konzultace k návrhům opatření obecné povahy analýzy trhů č. A/3a/XX.2016-Z a č. A/3b/XX.2016-Z, která probíhala na diskusním místě ČTÚ od 25. října 2016. Připomínky k analýze trhu č. 3a uplatnily tři subjekty a jsou vypořádány v tabulce. Připomínky k analýze trhu č. 3b uplatnily rovněž tři subjekty a jsou vypořádány v tabulce.

Návrhy analýz těchto relevantních trhů ČTÚ v souladu s vypořádáním připomínek upravil a dopracoval a následně zaslal ke stanovisku ÚOHS.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Veřejné telefonní automaty

ČTÚ vydal 1. prosince 2016 rozhodnutí o čistých nákladech za rok 2015 ve výši 37 550 921 Kč a stanovil, že čisté náklady představují pro poskytovatele univerzální služby, společnost O2, neúnosnou zátěž. Tyto čisté náklady vznikly v roce 2015 v souvislosti s poskytováním dílčích služeb univerzální služby, a to služby veřejných telefonních automatů a prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení. ČTÚ ověřoval předložený výpočet. Zjištěné nedostatky společnost O2 napravila opravným výpočtem. Rozhodnutí nabylo právní moci 6. prosince 2016. Úhrada byla provedena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ dne 8. prosince.

Zvláštní ceny

Do výběrového řízení na podnikatele, kterým bude v rámci univerzální služby uložena povinnost umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami výběr cen nebo cenových plánů odlišných od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek (zvláštní ceny) se přihlásila pouze společnost O2 Czech Republic. Výběrová komise po zhodnocení nabídky doporučila Radě ČTÚ uvedenou povinnost společnosti O2 uložit.

Telekomunikační regulace v EU

SMĚRNICE O PŘÍSTUPNOSTI WEBU

2. prosince 2016 byla v Úředním věstníku EU zveřejněna Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru. Směrnice nabyla účinnosti 22. prosince. Směrnice musí být transponována do vnitrostátní úpravy do 23. září 2018.

REVIZE REGULAČNÍHO RÁMCE

Ve dnech 1. až 5. prosince se uskutečnilo zasedání Rady EU pro dopravu, telekomunikace a energetiku (TTE). V části telekomunikace proběhla politická debata k revizi regulačního rámce pro elektronické komunikace. Schválen byl obecný přístup k návrhu nařízení EP a Rady k roamingu (tj. nařízení, kterým se mění nařízení č. 531/2012, pokud jde o pravidla pro velkoobchodní roamingové trhy) a částečný obecný přístup k návrhu nařízení EP a Rady k WiFi4EU (tj. nařízení, kterým se mění nařízení č. 1316/2013 a (EU) č. 283/2014, pokud jde o podporu připojení k internetu v místních komunitách). Také byla přijata zpráva o pokroku k návrhu nařízení EP a Rady o službách přeshraničního dodávání balíků.

PLENÁRNÍ ZASEDÁNÍ BEREC

Ve dnech 8. a 9. prosince 2016 se uskutečnilo plenární zasedání BEREC a IRG. Hlavní diskuse byla zaměřena na legislativní návrhy k revizi regulačního rámce. BEREC k nim následně přijal své první stanovisko.

Přijaty byly následující finální dokumenty:

- BoR(16)04 Rozhodnutí o jmenování vedoucích pracovních skupin
- BoR(16)213 Stanovisko BEREC k návrhů EK k revizi regulačního rámce
- BoR(16)214 Zpráva o veřejné konzultaci Pracovního plánu BEREC pro rok 2017
- BoR(16)215 Pracovní plán BEREC pro rok 2017
- BoR(16)216 Souhrn výsledků ze 4. BEREC Stakeholder Forum
- BoR(16)217 Zpráva BEREC o transparentnosti a porovnatelnosti cen mezinárodního roamingu
- BoR(16)218 Zpráva BEREC o terminačních cenách na evropské úrovni (červenec 2016)
- BoR(16)219 Zpráva BEREC „Monitorování implementace společných pozic BEREC k velkoobchodnímu místnímu přístupu (WLA), velkoobchodnímu centrálnímu přístupu (WCA) a k velkoobchodnímu vysoce kvalitnímu přístupu v pevném místě (WHQAFL): Fáze 3

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 17. prosince bylo v Úředním věstníku EU zveřejněno Prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení. Nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Nařízení je závazné v celém svém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech. Přezkum fungování tohoto předpisu musí Komise provést nejpozději do června 2019.

Dále bylo 17. prosince v Úředním věstníku EU zveřejněno Prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2292 ze dne 16. prosince 2016, kterým se stanoví vážený průměr maximálních sazeb za ukončení volání v mobilních sítích v celé Unii a kterým se ruší prováděcí nařízení (EU) 2015/2352. Nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Nařízení je závazné v celém svém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

Dne 20. prosince 2016 bylo v Úředním věstníku EU zveřejněno Prováděcí rozhodnutí Komise (EU) 2016/2317 ze dne 16. prosince 2016, kterým se mění rozhodnutí 2008/294/ES a prováděcí rozhodnutí 2013/654/EU s cílem zjednodušit provoz mobilních komunikací na palubě letadel (služeb MCA) v Unii.

Evropská komise přijala v rámci své strategie pro jednotný digitální trh sdělení k evropské ekonomice založené na datech a návrh nařízení, kterým se reviduje směrnice o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací. Nařízení o ochraně osobních údajů má definovat jednotnou vysokou úroveň ochrany údajů umožňující také volný tok osobních údajů v rámci EU. V návaznosti na přijaté sdělení Evropská komise vyhlásila dne 10. ledna veřejnou konzultaci na téma vybudování evropské ekonomiky založené na datech. Konzultace potrvá do 26. dubna.

MALTA PŘEDSEDÁ RADĚ EU

Od 1. ledna 2017 převzala předsednictví v Radě EU Malta. V oblasti elektronických komunikací patří mezi maltské priority předsednictví přijetí rozhodnutí EP a Rady k harmonizaci pásma 700 MHz, přijetí nařízení k podpoře připojení k internetu v místních komunitách (WIFI4EU), zabezpečení legislativního procesu k naplnění podmínek zrušení roamingových příplatků k 15. červnu 2017 (tj. včasné přijetí nového nařízení k velkoobchodním cenám roamingu), intenzivní projednávání návrhu Evropského kodexu elektronických komunikací a také přijetí nařízení k přeshraničnímu doručování balíků.

Rok 2017 v ČTÚ

Podpora hospodářské soutěže na trzích elektronických komunikací a poštovních služeb zůstává i pro rok 2017 jednou z hlavních oblastí, na které se ČTÚ zaměří. S tím souvisí i vytváření podmínek pro technologickou inovaci, včetně efektivní podpory rozvoje sítí nové generace. Vyplývá to z plánu hlavních úkolů, který schválila Rada ČTÚ.

ČTÚ je i nadále připraven spolupracovat s ministerstvem průmyslu a obchodu (MPO) při realizaci dotačního programu podpory budování sítí nové generace (NGA) i přípravě opatření na odstranění překážek výstavby sítí elektronických komunikací. Zásadní bude rovněž realizace aukce kmitočtů v pásmu 3,6 a 3,8 GHz, nastavení pravidel pro budoucí rozvoj sítí páté generace, ale i podpora přechodu na zemské digitální televizní vysílání ve standardu DVB-T2.

Je nutné dále i v roce 2017 dál udržovat vysokou úroveň ochrany spotřebitelů a uživatelů jak služeb elektronických komunikací, tak poštovních služeb. Na tomto trhu bude zásadní řádná příprava procesu udělení nové poštovní licence, aby byla zajištěna potřebná dostupnost základních služeb, a dokončení procesu notifikace postupu úhrady čistých nákladů z poskytování základních služeb Evropskou komisí.

Konkrétně se ČTÚ zaměří na tyto následující úkoly:

ANALÝZY TRHŮ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

V rámci IV. kola analýz relevantních trhů se ČTÚ zaměří na dokončení již zahájených analýz všech relevantních trhů č. 3a, 3b a 4, včetně navazujících řízení o stanovení podniků s významnou tržní silou a uložení jim nápravných opatření (REM a CEN).

Úřad se bude zabývat i kontrolou plnění uložených povinností v rámci regulace. Dále bude třeba cenově vyhodnotit vývoj na trhu mobilních (zejména datových) služeb, včetně mezinárodního srovnání.

Pro účely analýzy relevantních trhů ČTÚ chystá revizi sběru dat prostřednictvím elektronických formulářů. Již podruhé Úřad rovněž provede „geosběr“ s údaji o sítích NGA.

PODPORA ROZVOJE SÍTÍ A SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

ČTÚ bude nadále spolupracovat s MPO v rámci realizace programu na podporu projektů zaměřených na budování přístupových sítí NGA, podmínek jeho správy a financování, a při kontrole plnění stanovených podmínek. Zapojit se chce v rámci pracovních skupin MPO Dotační politika, ale i Nedotační podpora na identifikaci bariér výstavby sítí NGA a nalezení vhodných opatření k nápravě.

Rovněž ve spolupráci s MPO se ČTÚ bude podílet na přípravě Technického plánu zemského digitálního vysílání na DVB-T2, včetně zajištění příslušných kmitočtových opatření pro konečné vysílací sítě DVB-T2. V té souvislosti v rámci aktualizace Strategie správy spektra připraví i návrh na další využití pásma 700 MHz.

Významným úkolem ČTÚ v roce 2017 bude zajištění nových kompetencí podle návrhu zákona o opatřeních ke snižování nákladů na budování sítí elektronických komunikací. V rámci toho bude zajišťovat funkci Jednotného informačního místa (JIM) a rozhodovat spory o přístup k technické infrastruktuře.

REGULACE A KONTROLA V OBLASTI POŠTOVNÍCH SLUŽEB

ČTÚ bude dál monitorovat vývoj trhu včetně způsobu poskytování a zajišťování základních služeb a jejich všeobecné dostupnosti na celém území ČR podle základních kvalitativních požadavků. V první polovině roku 2017 také zpracuje souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence v roce 2016. V návaznosti na ukončený přezkum úrovně kvality a způsobu poskytování základních služeb a závěry veřejné konzultace záměru uložení nové povinnosti zajištění základních služeb ČTÚ v polovině roku 2017 vyhlásí a provede výběrové řízení na držitele poštovní licence na období let 2018 až 2022.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

Vedle zmíněné spolupráce na procesu přechodu zemského digitálního vysílání na standard DVB-T2, se ČTÚ zaměří na implementaci evropsky harmonizovaných podmínek jednotlivých kmitočtových pásem do Plánu využití rádiového spektra. Úřad dále zpracuje a vládě předloží situační zprávu o plnění Strategie správy spektra a její aktualizaci s cílem vytvořit podmínky pro využití rádiových sítí v rámci naplňování cílů digitální agendy. V této souvislosti ČTÚ bude spolupracovat s ministerstvy obrany a vnitra při formulování jejich potřeb využití kmitočtového spektra. Dále připraví komplexní návrh řešení pro zpřístupnění pásma 5,8 GHz.

V průběhu roku 2017 bude ČTÚ pokračovat v komunikaci s dotčenými orgány i zástupci sektoru v rámci přípravy na Světovou radiokomunikační konferenci WRC-19.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA V ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH A ZÁKLADNÍCH (POŠTOVNÍCH) SLUŽBÁCH

Úkolem ČTÚ je udržet dostupnost jednotlivých služeb univerzální služby v dosavadním rozsahu. V roce 2017 bude proveden přezkum poskytování dílčí služby Veřejné telefonní automaty a dílčí služby Speciální koncová zařízení, včetně výběrových řízení na jejich nového poskytovatele. Dokončeno bude i řízení o uložení povinnosti poskytovat zvláštní ceny, a to rovněž na základě přezkumu dokončeného v roce 2016.

Úřad čeká i rozhodování o čistých nákladech a o výši ztráty z poskytování zvláštních cen za rok 2016 a zajištění úhrady ověřené výše čistých nákladů a ztráty ze státního rozpočtu.

V rámci základních služeb podle poštovního zákona bude další postup odvislý od notifikace rozsahu základních služeb a mechanismu financování čistých nákladů Evropskou komisí. Teprve poté lze rozhodnout o čistých nákladech za roky 2015 a 2016 a vyplatit náhradu čistých nákladů za léta 2013 a 2014 podle mechanismu stanoveného v reakci na závěry jednání s Evropskou komisí.

KONTROLNÍ ČINNOST

Kontrolní činnost ČTÚ se v roce 2017 zaměří především na kontrolu:

- přenositelnosti mobilních telefonních čísel,
- zveřejňování informací o účastnících ve veřejných telefonních seznamech a poskytování informací o telefonních číslech,
- uzavírání účastnických smluv prostředky komunikace na dálku a plnění povinností dle § 63 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích,
- veřejných telefonních automatů zařazených do režimu univerzální služby
- ověření kvality signálu mobilních operátorů ve vybraných lokalitách,
- vyřizování reklamací, v rámci kterých je uplatňován nárok na náhradu škody způsobenou provozovatelem poštovních služeb.

ČTÚ bude dále kontrolovat dodržování podmínek vydaných všeobecných oprávnění i jednotlivých individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Zejména se zaměří na pásma určená pro sdílené využívání k provozování zařízení pro vysokorychlostní přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz V návaznosti na závazky přijaté držiteli přídělů v aukci kmitočtů LTE v pásmech 800, 1800 a 2600 MHz bude kontrolováno plnění rozvojových kritérií, a to zejména v lokalitách, kde úřad zaznamená stížnosti a podněty účastníků.

Zvýšenou míru pozornosti i nadále bude ČTÚ věnovat případům zjištěných interferencí sítí DVB-T a LTE (rušení příjmu digitální pozemní televize), včetně ochrany distribuce signálů přechodových DVB-T2 sítí. Informace o vývoji situace bude stejně jako dosud pravidelně zveřejňovat v rámci monitorovacích zpráv.

AUTOMATIZOVANÝ SYSTÉM MONITOROVÁNÍ KMITOČTOVÉHO SPEKTRA (ASMKS)

V prvé polovině letošního roku bude zahájen rutinní provoz nového objektu OMRS Karlovice, zahrnutého pod ASMKS. Dále bude externím dodavatelem vypracována Studie proveditelnosti modernizace ASMKS a zajištěna odpovídající technická podpora systému, včetně předepsaného servisu technických prostředků celého systému.

OCHRANA SPOTŘEBITELE V OBLASTI ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A POŠTOVNÍCH SLUŽEB

Značný důraz ČTÚ klade na svou roli v oblasti ochrany spotřebitele a je připraven vyhodnocovat dopady změn návrhů smluv a smluvních podmínek operátorů a informovat o nich veřejnost. Současně má zájem na posílení úrovně informování spotřebitelů o jejich právech a povinnostech při využívání služeb v oblasti el. komunikací a poštovních služeb. Prohloubí proto své vzdělávací aktivity, například formou Telekomunikačních akademií. Ze zřetele ČTÚ nepustí ani nekalé obchodní praktiky, na jejichž potírání bude cílit své kontroly.

LEGISLATIVA

Úřad poskytne veškerou součinnost gesčním ministerstvům na dokončení přípravy novely ZEK v souvislosti s procesem přechodu na digitální zemské televizní vysílání DVB-T2 a související uvolněním pásma 700 MHz, i novele zákona o poštovních službách v souvislosti s řešením aktuální problematiky veřejné podpory v oblasti úhrady čistých nákladů za poskytování základních služeb držitelem poštovní licence.

ČTÚ hodlá připravit a vydat novely vyhlášky č. 360/2010 Sb., kterou se stanoví vzor elektronického formuláře návrhu na rozhodnutí sporu o povinnosti k peněžitému plnění a technické náležitosti jeho užívání, vyhlášky č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence (aktualizace výše přiměřeného zisku), vyhlášky č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby. Dále je úřad připraven spolupracovat s MPO na vypracování nové vyhlášky o číslovacích plánech.

ČTÚ v prosinci zkontroloval...

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro vysokorychlostní přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz.

ČTÚ provedl celkem 48 kontrol. Ve 20 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy, které řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků, a následně budou zahájena správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl celkem devět kontrol zaměřených zejména na využívání kmitočtů mimo povolená pásma a na subjekty, kterým skončila platnost individuálního oprávnění. Ve čtyřech případech zjistil využívání kmitočtů mimo pásma stanovená ve všeobecném oprávnění č. 12, což dále bude předmětem řešení ve správních řízeních.

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

ČTÚ ukončil celkem 471 šetření, z toho 431 případů rušení televizního příjmu, 21 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí (GSM, UMTS, LTE), čtyři případy rušení zařízení krátkého dosahu, a čtyři případy rušení meteorologického radaru. Jako zdroj rušení DVB-T byla ve 276 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující bod). Veřejné mobilní sítě byly rušeny v pěti případech aktivní TV anténou, v pěti případech GSM opakovačem a v jednom případě vadným telefonem DECT.

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

K 31. 12. 2016 bylo ve zkušebním provozu 1 719 základnových stanic, v trvalém provozu pak 11 132 stanic.

(pokračování na str. 9)

	Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí [1)]	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
		Celkově	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
1.	**Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)**	8								
2.	**Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)**	16								
3.	**Výkon komunikační činnosti bez osvědčení**	0			0	1			1	20000
4.	**Dodržování podmínek všeobecných oprávnění**	55		20	14	14			14	327000
	a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		0	0	0	0			0	0
	b) k poskytování služeb elektronických komunikací		0	0	5	5			5	96000
	c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		55	20	9	9			9	231000
5.	**Kontrola rádiových kmitočtů**	480		0	4	4			4	66000
	a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		9		2	3			3	51000
	b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		0	0	0	0			0	0
	c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	471		0	2	1			1	15000
6.	**Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)**	0		0	0	0			0	0
	a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		0		0	0			0	0
	b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		0	0	0	0			0	0
7.	**Rozhodování účastnických sporů**	0			2120	6856	1433	4890		
	a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		2	3	1	0		
	b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		16	44	9	5		
	ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		0		0	0	0	0		
	baa) přístupu k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)		0		0	0	0	0		
	c) o zaplacení ceny za služby (peněžité plnění)		0		2098	6800	1422	4884		
	d) ostatní		0		4	9	1	1		
8.	**Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK**				3	3			3	33000
9.	**Ostatní**	26		4	45	44			42	464700
CELKEM		**585**	**64**	**24**	**2186**	**6922**	**1433**	**4890**	**64**	**910700**

(dokončení ze str. 8)

V prosinci bylo přijato 378 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize, BTS LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T ve 276 případech. Ukončeno bylo šetření 431 případů rušení DVB-T; BTS LTE v pásmu 800 MHz byla příčinou rušení v 73 % přijatých případů rušení televize. Závady přijímacího zařízení posluchačů byly zjištěny ve 110 případech, v 56 případech nebylo zjištěno žádné rušení a v 11 případech nedostatečný TV signál DVB-T. Za celý rok 2016 bylo zařízení LTE příčinou rušení v 60,5% přijatých hlášení a v 59,2% uzavřených hlášení.

SPOLUPRÁCE ČTÚ S ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKCÍ

Při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI byl v Hoře Svatého Šebestiána na Chomutovsku zjištěn prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmu 27 MHz (mimo kmitočty určené ve všeobecném oprávnění č. VO-R/10/11.2016-13). Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

POŠTOVNÍ SLUŽBY

ČTÚ na základě došlých podání uživatelů poštovních služeb ve třech případech ověřoval dostupnost a označení domovních zvonků a domovních schránek adresátů poštovních zásilek. V prosinci dále zahájil 21 správních řízení o námitce proti vyřízení reklamace, ve kterých ČTÚ rozhoduje na návrh o tom, zda byla reklamace vad poštovní služby vyřízena řádně či nikoli.

ČTÚ v prosinci a lednu vydal dvě osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Novým oprávněným podnikatelem se stal od 20. prosince 2016 Swift legal s.r.o. a od 9. ledna 2017 GO! Express & Logistics, s.r.o. Aktuální seznam všech evidovaných provozovatelů poskytujících poštovní služby nebo zajišťujících zahraniční poštovní služby je k dispozici ve vyhledávací databázi na webu ČTÚ.

2 120

ČTÚ v prosinci zahájil **2 120 správních řízení**, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci peněžitého plnění a návrhů na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

6 856

ČTÚ vydal **6 856 rozhodnutí ve věci.**

6 800

Z toho se jednalo v 6 800 případech o rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

Kontrola smluv

ČTÚ v nejbližší době provede analýzu smluvních podmínek poskytovatelů služeb elektronických komunikací, přičemž hodnotit bude především to, zda poskytovatelé do svých smluvních podmínek zapracovali úpravu obsaženou v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, zejména pak ve vztahu ke smlouvám o přístupu k internetu.

Podle výše uvedené právní úpravy jsou poskytovatelé služeb povinni uvádět ve svých **smlouvách o přístupu k internetu** alespoň údaje o tom, jaké dopady by mohla mít **opatření řízení provozu**, uplatňovaná ze strany poskytovatele, na kvalitu služeb, soukromí uživatelů a ochranu jejích osobních údajů. Dále zde mají být vyjmenovány praktické dopady **omezení objemu dat, rychlosti či parametrů kvality služeb** na přístup k internetu, a nemělo by chybět stanovení rychlostí požadovaných nařízením (např. minimální, běžně dostupné, maximální a inzerované rychlosti stahování a vkládání) a dopady v případě velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání.

V neposlední řadě by účastnické smlouvy měly obsahovat informace o prostředcích nápravy v případě odchylky skutečného výkonu služby od sjednané rychlosti nebo jiných parametrů kvality služby.

Průzkum spokojenosti zákazníků České pošty

Český telekomunikační úřad nechal provést průzkum spokojenosti uživatelů poštovních služeb jako jeden z podkladů pro přezkum úrovně kvality a způsobu poskytování a zajišťování základních služeb. V návaznosti na to dne 20. prosince 2016 ČTÚ zveřejnil závěry přezkumu a výzvu k uplatnění připomínek k záměru uložit jako povinnost poskytovat a zajišťovat jednotlivé základní služby.

Průzkum provedla na základě výsledků výběrového řízení společnost Inboox CZ, s.r.o. v červnu a červenci 2016 metodou osobního dotazování – CAPI u populace a metodou telefonického dotazování – CATI u podnikajících subjektů, v rozsahu zhruba 30 otázek. Cílovou skupinou průzkumu byl reprezentativní vzorek populace České republiky (fyzické osoby od 15 let věku) a podnikající subjekty (podnikající fyzické a právnické osoby), které využívají poštovní služby na území České republiky.

Informovanost o poštovních službách

První okruh otázek zjišťoval povědomí respondentů o poštovních službách, jak a kde o nich získávají potřebné informace, o jejich názoru na poštu Partner[1], o znalosti i jiných provozovatelů poštovních služeb mimo České pošty a o jejich preferenci při možnosti výběru.

Z průzkumu vyplynulo, že téměř 65 % populace neví, že část poštovních služeb má Česká pošta za povinnost ze zákona poskytovat jako základní služby, které jsou regulované. Naopak větší povědomost o těchto službách je mezi podnikajícími subjekty (67 %).

Informace o poštovních službách uživatelé služeb České pošty nejčastěji získávají z informací umístěných v prostorách dané pošty (36 % populace, 54 % podnikající subjekty). Téměř 45 % populace a přibližně 30 % podnikajících subjektů se přímo dotazuje na konkrétní informace u pošty či je vyhledá na internetu.

Česká pošta nabízí poskytování svých služeb i prostřednictvím třetí osoby např. v obchodě nebo na obecním úřadě prostřednictvím pošt Partner. Ze vzorku odpovědí vyplývá, že **o existenci pošt Partner neví**, a proto nemůže posoudit, **46 % populace** (z toho 11 % v obcích do 1 000 obyvatel) a 24 % podnikajících subjektů. 22% populace (z toho 4 % v obcích do 1 000 obyvatel) a 17 % podnikajících subjektů ví o existenci pošt Partner, ale nemají s nimi žádné zkušenosti, a z tohoto důvodu je nemohou posoudit.

Naopak **13 % populace** (z toho 0,7 % v obcích do 1 000 obyvatel) a 19 % podnikajících subjektů **považuje poskytované poštovní**

ZÁKLADNÍ SLUŽBY PODLE § 3 ODST. 1 ZÁKONA O POŠTOVNÍCH SLUŽBÁCH: DODÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK DO 2 KG, POŠTOVNÍCH BALÍKŮ DO 10 KG, DOPORUČENÝCH ZÁSILEK, CENNÝCH ZÁSILEK, SLUŽBU BEZPLATNÉHO DODÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK DO 7 KG PRO NEVIDOMÉ OSOBY, DODÁNÍ PENĚŽNÍ ČÁSTKY POŠTOVNÍM POUKAZEM, A SLUŽBY, KTERÉ MUSÍ BÝT ZAJIŠTĚNY NA ZÁKLADĚ ZÁVAZKŮ VYPLÝVAJÍCÍCH Z ČLENSTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY VE SVĚTOVÉ POŠTOVNÍ UNII.

V rámci průzkumu bylo osloveno **1 041 uživatelů** poštovních služeb z řad populace a **605 uživatelů** poštovních služeb z řad podnikajících subjektů rozdělených podle příslušného kraje.

Otázky se týkaly tří základních okruhů: informovanost o poštovních službách, využívání základních služeb a informace o kvalitě poskytovaných poštovních služeb.

46 % lidí neví o existenci pošt Partner.

13 % populace hodnotí poštu Partner jako přínos díky zlepšení místní dostupnosti

67 % podnikajících subjektů v případě možnosti výběru provozovatele preferuje služby České pošty

1 Pošta Partner je pošta, kterou provozuje třetí osoba a je plnohodnotnou náhradou pošty

služby prostřednictvím třetí osoby za vyhovující díky zlepšení místní dostupnosti, 4 % populace a 5 % podnikajících subjektů vyhovující díky zlepšení časové dostupnosti (mají delší otevírací dobu než běžné provozovny České pošty). 14 % populace a 34 % podnikajících subjektů nevidí žádný výrazný rozdíl v kvalitě služeb oproti České poště, 1 % populace i podnikajících subjektů považují poštovní služby České pošty za nevyhovující.

Uživatelé (i když k tomu byli vyzváni) neuvedli důvody, pro které považují poštu Partner za nevyhovující.

Společnost provádějící dotazníkové šetření v závěrečné zprávě však upozorňuje, že tyto hodnoty nemusí vždy nutně vypovídat o osobních zkušenostech uživatelů s poštami Partner, ale jenom o povědomí o existenci pošt Partner např. z médií a troufají si je hodnotit.

Z analýzy odpovědí respondentů na otázky o znalosti i jiných provozovatelů poštovních služeb sice vyplývá poměrně velká povědomost (populace 81 %, podnikající subjekty 72 %) o provozovatelích poskytujících službu dodávání balíků, menší pak o dodávání doporučených zásilek (populace 11 %, podnikající subjekty 18 %) a obyčejných zásilek (populace 8 % a podnikající subjekty 10 %). Mezi nejčastěji uváděnými konkurenty České pošty byly společnosti PPL, DPD, Geis, DHL a MESSENGER.

Z podrobnější analýzy však vyplývá i to, že 50 % respondentů z řad populace a 36 % respondentů z řad podnikajících subjektů nedokázalo odpovědět na otázku, zda zná mimo České pošty ještě jiného provozovatele, který poskytuje uváděné poštovní služby.

I přes to, že povědomost o jiných poskytovatelích poštovních služeb je poměrně vysoká, ze vzorku jednoznačně vyplývá, že v případě možnosti výběru (populace 50 %, podnikající subjekty 67 %) je preferována Česká pošta.

Využívání základních služeb

Druhý okruh otázek se zaměřil na zjištění, jaké základní služby uživatelé poštovních služeb využívají a jak často, zda a proč využívají poštovní služby České pošty, jaký průměrný měsíční finanční obnos za ně vydají. Dotazník obsahoval i otázky o frekvenci dodávání poštovních zásilek, využívání poštovních schránek a preferenci otevírací doby pošt.

Následující tabulka shrnuje celkový procentuální přehled o frekvenci využívání jednotlivých základních služeb populací a podnikajícími subjekty. Z přehledu vyplývá, že většina dotázané populace a podnikajících subjektů zasílá obyčejné a doporučené zásilky a obyčejné balíky do 10 kg. Podnikající subjekty navíc do značné míry využívají i službu poštovní poukaz. Naopak poštovní služba cenný balík do 10 kg je využívána minimálně.

Tabulka 1: Frekvence podávání

Frekvence podávání	Obyčejná zásilka do 2 kg		Doporučená zásilka		Obyčejný balík do 10 kg		Cenný balík do 10 kg		Poštovní poukaz	
	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %	populace v %	subjekty v %
více než 1x týdně	7	32	3	17	1	7	1	4	1	3
více než 1x za měsíc	15	19	11	26	8	15	3	14	8	10
1x za měsíc a méně	62	45	52	53	44	59	23	21	25	47
nepodává	16	4	34	4	47	19	73	61	66	40
Službu využívá	84	96	66	96	53	81	27	34	34	60

38 % podnikajících subjektů za poštovní služby průměrně měsíčně vydá méně než 100 Kč a 29 % populace mezi 16 a 50 Kč.

Z přehledu frekvence využívání základních poštovních služeb, kterou udává následující tabulka, vyplývá, že polovina populace využívá poštovních služeb 1x za měsíc a méně na rozdíl od podnikajících subjektů, které je většinou využívají více než 1x za měsíc.

Tabulka 2: Frekvence využívání základních poštovních služeb

Frekvence	Populace v %	Subjekty v %
každý pracovní den	5	13
více než 1x týdně	12	24
více než 1x za měsíc	30	52
1x za měsíc a méně	50	10
nevyužívám	3	1

Výsledky ukázaly, že hlavním důvodem využívání poštovních služeb České pošty **pro 27 % populace** je, že **zákazník nemá jinou možnost výběru**. Pro 12 % populace a 9 % podnikajících subjektů jsou poštovní služby České pošty cenově dostupné, 24 % populace a 22 % podnikajících subjektů vyhovuje otevírací doba používané pošty. Poštovní služby České pošty jsou místně dostupné pro 59 % populace a 68 % podnikajících subjektů.

Téměř 54 % podnikajících subjektů a 32 % populace využívá pro vyzvedávání uložených poštovních zásilek jinou poštu než provozovnu určenou Českou poštou. **Hlavními důvody pro změnu ukládací pošty jsou převážně krátká otevírací doba původní pošty, špatné dopravní spojení nebo dojíždění do zaměstnání či školy.** Téměř 42 % populace a 21 % podnikajících subjektů o možnosti využití vyzvedávání uložených poštovních zásilek u jiné pošty než určené Českou poštou vůbec neví.

Z průzkumu jednoznačně vyplynul požadavek zachování frekvence dodávání poštovních zásilek každý pracovní den, tj. 5 x týdně. Z následující tabulky, která udává celkový procentuální přehled na požadavek frekvence dodávání, vyplývá i **nezanedbatelné procento požadující dodávání poštovních zásilek i v sobotu.**

Tabulka 3: Frekvence dodávání poštovních zásilek

Frekvence	Populace v %	Subjekty v %
1x týdně	2	1
2x - 3x týdně	9	3
5x týdně	70	84
6x týdně	19	12

Podle výsledků průzkumu by cca polovina populace (46 %) i podnikajících subjektů (52 %) neměnila současnou otevírací dobu pošty, kterou primárně využívají. **Rozšíření otevírací doby pošty i na sobotu by preferovalo 19 % populace a 13 % podnikajících subjektů.** Následující tabulka udává podrobnější přehled o požadavcích respondentů.

Tabulka 4: Otevírací doba

Otevírací doba	Populace v %	Subjekty v %
spíše dopoledne	7	3
spíše odpoledne	24	17
každý pracovní den	11	9
i v sobotu	19	13
vyhovuje mi	46	52
jiné	2	2

Kvalita poskytovaných poštovních služeb

Třetí okruh otázek se zaměřil především na dostupnost poštovních služeb, frekvenci využívání poštovních schránek a pošt, spokojenost s dodáváním poštovních zásilek a zkušenost s jejich reklamováním.

U obyčejné zásilky dochází k uzavření smlouvy vložením do poštovní schránky. Informace o čase výběru poštovní schránky, která je uvedena na štítku schránky, je pro 45 % populace nepodstatná, ale pro 36 % populace a 53 % podnikajících subjektů je tato informace rozhodující.

Poštovní schránku nikdy nepoužilo 28 % populace. Z podnikajících subjektů ji nevyužívá 12 % dotázaných. Populace poštovní schránku využívá převážně příležitostně (56 %). Cca 12 % populace a 9 % podnikajících subjektů má poštovní schránku vzdálenou více jak 1 km.

Z celkového pohledu je **místně dostupná pošta do 2 km pro 70 % populace a 83 % podnikajících subjektů**, od 2 do 10 km je dostupná pro 24 % populace a 14 % podnikajících subjektů, pro 3 % populace a 2 % podnikajících subjektů je pošta vzdálena více než 10 km.

Uživatelé poštovních služeb z řad populace si nechávají dodávat obyčejné zásilky v 86 % do domovní schránky, u podnikajících subjektů takto činí 56 %. Poměrně rozšířené je i dodávání do dodávacích schrán (7 % u populace, 13 % u podnikajících subjektů).

Tabulka 5: Dodávání obyčejných zásilek

Kam	Dodávání obyčejných zásilek	
	Populace v %	Subjekty v %
Domovní schránka	86	56
Dodávací schrána	7	13
Poštovní přihrádka	1	5
Odnáška	2	3
Podatelna, recepce	3	22
Jiné	1	1

Doručovatelé České pošty při dodávání doporučené zásilky zpravidla učiní pokus o dodání, jak odpovědělo 56 % populace a 42 % podnikajících subjektů. **51 % podnikajících subjektů a 37 % populace odpovědělo, že doručovatel České pošty neučiní pokus o dodání a rovnou vhodí výzvu do domovní schránky.** 6 % populace a 5 % podnikajících subjektů uvedlo, že výzva je vložena do domovní schránky až následující den a 1 % populace a 2 % podnikajících subjektů, uvedlo, že výzvu Česká pošta do domovní schránky nikdy nevhazuje.

Z průzkumu vyplynulo, že cca 40 % populace má uzavřenou dohodu o zřízení dodávací schrány s Českou poštou a z nich je 30 % s využíváním dodávací schrány spokojeno.

V souvislosti s dodáváním poštovních zásilek průzkum zjišťoval, co uživatelé základních služeb v případě, že nebyli při dodávání a následné reklamaci s postupem České pošty spokojeni, udělali. Z odpovědí vyplynulo, že většina uživatelů poštovních služeb (60 % populace, 51 % podnikajících subjektů) nemělo potřebu reklamovat postup při dodání poštovní zásilky, **9 % populace a 11 % podnikajících subjektů bylo s vyřízením reklamace spokojeno.** I když dotazovaní (11 % populace a 7 % podnikajících subjektů) nebyli spokojeni s dodáním poštovní zásilky Českou poštou, nepodali námitku, stížnost ani podnět k prošetření Českou poštou, ombudsmankou České pošty či ČTÚ. Této možnosti využilo necelých 12 % populace a 20 % podnikajících subjektů.

Monitorovací zpráva – 1 / 2017
© Český telekomunikační úřad
Sokolovská 219, 190 00 Praha 9 | 224 004 509 | tisk@ctu.cz | www.ctu.cz
Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha