

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

10/2018

T-MOBILE NEOPRÁVNĚNĚ

vymáhal smluvní pokuty po svých klientech. Více na str. 2

INFORMAČNÍ POVINNOSTI

neplní správně třetina kontrolovaných podnikatelů. Podrobnosti na str. 5

TECHNICKÝ PLÁN PŘECHODU

na DVB-T2 vyšel ve Sbírce zákonů. Detaily na str. 5.



Hackathon veřejné správy. Vítězný tým ve složení (zleva) Jan Mareš, Eva Tesařová Mátová, Miloš Klouček a Gabriela Kiššová. Po 24 hodinách programování zaujal porotu aplikací porovnávající míru zadlužení obcí a rozbor vybraných výdajů. Jedná se o mapy a grafy s možností filtrů na úrovni kraje, obce a roku. Zpracovávaná data pokrývají dvě volební období do zastupitelství úřadů. Aplikace je dostupná na adrese data.tvor.me.

TELEGRAFICKY

HD programy České televize od října jen v DVB-T2

Česká televize ukončila k 30. září vysílání svých HD programů v multiplexu 1a. Programy v HD rozlišení tak jsou od 1. října dostupné v terestrické platformě DVB-T2 v přechodové síti 11. O přechodu na nový standard vysílání DVB-T2 informuje ČT na svém webu.

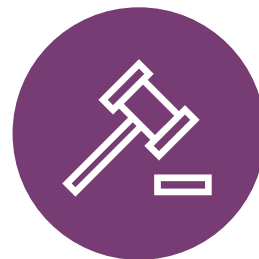
Vyzvednout balík půjde na poště i bez občanky

Česká pošta umožňuje od října vyzvednout balík po předložení šesti-místného kódu a bez nutnosti prokázat svou totožnost. Zásilku tak může nově vyzvednout kdokoliv z příbuzných nebo známých, kterému adresát kód předá. Novinka by měla usnadnit a zrychlit vyzvedávání zásilek.

Část metra C pokrývá signál LTE

Konsorcium operátorů spustilo LTE signál v části metra trasy C. Cestující v úseku stanic Muzeum – Vyšehrad mohou využívat mobilní služby, a to jak ve stanicích, tak v tunelech mezi nimi. Komerční provoz v celém pilotním úseku Muzeum – Roztyly bude spuštěn do konce října, všechny stanice metra by měly být pokryty do roku 2022.

T-Mobile vymáhal smluvní pokuty protiprávně



Vymáhání neexistujících smluvních pokut prostřednictvím inkasních agentur je agresivní obchodní praktikou. ČTÚ za tento správní delikt potrestal operátora T-Mobile úhrnnou pokutou 500.000 Kč. Rozhodnutí je pravomocné.

Operátor podal u ČTÚ návrhy na rozhodnutí sporu o zaplacení dlužné částky za poskytnuté služby a současně i o zaplacení smluvní pokuty. Poté, co úřad začal požadavky na zaplacení smluvních pokut zamítat, operátor vzal zpět tu část svých dosud nerozhodnutých návrhů, která se týká smluvních pokut, aby je následně v 21 prokázaných případech začal vymáhat mimosoudní cestou.

T-Mobile přitom s ohledem na Nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 3512/11 musel vědět, že smluvní pokuty sjednané jinak než v těle smlouvy jsou absolutně neplatné. Odkazem na citované rozhodnutí ostatně zdůvodnil i své hromadné zpětvzetí návrhů. Následně však operátor předal tyto neexistující pohledávky k vymáhání čtyřem různým inkasním agenturám. Spotřebitelé tak začali dostávat různé

ČTÚ se zabýval otázkou, zda je možné tento postup (vymáhání neexistujících smluvních pokut) zahrnout do působnosti zákona o ochraně spotřebitele. Odkázal přitom na komentář k zákonu o ochraně spotřebitele, ve kterém se uvádí: „Spotřebitelé jsou v těchto případech ovlivňováni obtěžováním (často opakovaným nebo vytrvalým), donucováním (jak psychickým, tak fyzickým), ať už ve vztahu k samotnému spotřebiteli, nebo třetím osobám, jako jsou například členové jeho rodiny nebo jiné osoby blízké) nebo jakýmkoliv nepatřičným ovlivňováním definovaným v § 2 odst. 1 písm. t) zákona o ochraně spotřebitele (např. lstí). To vše vede nebo může vést (a není tedy nutné, aby k ovlivnění skutečně došlo) k tomu, že má spotřebitel omezenou svobodu volby a rozhodne se jinak, než by se rozhodl, kdyby k těmto agresivním praktikám nedošlo.“

Z vyjádření tiskové mluvčí operátora pro média pak vyplynulo, že jednal úmyslně: „Úřad začal nerozhodnutá podání zamítat. My jsme většinu nerozhodnutých podání vzali zpět, a rozhodli se vymáhat dluhy dále pouze prostřednictvím vymáhacích agentur.“

Nelze pochybovat o tom, že částečným zpětvzetím vyslal operátor zákazníkům signál, že na úhradě smluvních pokut netrvá, neboť výsledkem řízení, která u ČTÚ zahájil, byla pouze rozhodnutí o uložení povinnosti k úhradě cen za poskytnuté služby. Pokud ve většině případů s více než ročním odstupem od pravomocného rozhodnutí úřadu T-Mobile přistoupil k „mimosoudnímu“ vymáhání smluvní pokuty, nemůže jít o poctivé jednání.

Operátor se v řízení bránil mj. tvrzením, že se jednalo o omluvitelný právní omyl, který vylučuje úmyslné zavinění i zavinění ve formě vědomé nedbalosti. Odpovědnost za spáchání tohoto správního deliktu je přitom objektivní. Operátor vystupuje jako profesionál (vybaven odbornou péčí), a měl by si být tudíž vědom obsahu právní úpravy, která se ve vztazích se zákazníky aplikuje. Jakákoliv nevědomost v tomto směru mu nemůže být ku prospěchu.

ČTÚ počínání T-Mobile vyhodnotil jako ve vícečinném souběhu spáchané dva pokračující správní delikty užití zakázaných obchodních praktik, za které bylo namístě uložit úhrnný trest.

Z NEPOCTIVÉHO JEDNÁNÍ NELZE TĚŽIT, A TO JAK PŘI UPLATNĚNÍ PRÁVA V SOUDNÍM (SPRÁVNÍM) ŘÍZENÍ, TAK MIMO JEHO RÁMEC. S NEPOCTIVÝM JEDNÁNÍM PROTO PRÁVO SPOJUJE DŮSLEDKY MAJÍCÍ VLIV NA JEHO PLATNOST.

výzvy k zaplacení, kde jim bylo vyhrožováno i exekucemi: „Okamžitá úhrada dlužné částky vám ušetří další náklady a nepříjemnosti. Nebudete-li na tuto výzvu znovu nijak reagovat, zahájí věřitel neprodleně správní řízení u Českého telekomunikačního úřadu a po vydání pravomocného rozhodnutí ihned přistoupí k řízení EXEKUČNÍMU, což vám přinese podstatné navýšení o náklady s tím spojené v průměru o 20 %, minimálně však o částku 5.000,00 – 6.000,00 Kč.“

T-Mobile nepoctivě využil svého silnějšího postavení a vyšší právní erudovanosti. Jednání načasoval do doby, kdy dluh za poskytnuté služby elektronických komunikací byl již uhrazen. Jednalo se o intenzivní obtěžování (opakované obesílání spotřebitelů výzvami k úhradě neplatně ujednaných smluvních pokut a jejich kontaktování telefonicky), způsobilé vyvolat ve spotřebiteli strach, přičemž požadovány byly i náklady za vymáhání.



18.10. [Kam kráčají telekomunikační sítě 2018](#), Slněčné jazerá, SK

22.10. termín pro uplatnění připomínek [k návrhu plánu využití rádiového spektra](#) č. PV-P/20/XX.2018-Y pro kmitočtové pásmo 960–1700 MHz

23.-25.10. [XXVIII. konference RADIOKOMUNIKACE 2018](#), Pardubice

29.10.-16.11. [ITU Mezinárodní konference vládních zmocněnců](#), Dubaj, SAE



POŠTOVNÍ SLUŽBY

V září ČTÚ vydal jedno nové osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Novým oprávněným provozovatelem poštovních služeb je Georgian Post (Czech) s.r.o.

V září byla také zahájena celorepubliková kontrola dodávání doporučených listovních zásilek, která doposud nebyla ukončena. O průběhu a výsledcích kontroly bude ČTÚ informovat.

FORMULÁŘE PRO POSKYTOVATELE SLUŽEB DODÁVÁNÍ BALÍKŮ

11. října vstoupilo v platnost [prováděcí nařízení](#) č. 2018/1263, které specifikuje formu pro předkládání informací od poskytovatelů služeb dodávání balíků podle [nařízení](#) Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/644. Jeho přílohou jsou i dva formuláře určené pro jednorázový a opakovaný sběr dat.

Poskytovatelé služeb dodávání balíků předloží jednorázově požadované evidenční informace národnímu regulačnímu orgánu členského státu, v němž sídlí, ve formě, kterou stanoví Evropská komise, a o veškerých změnách těchto informací uvědomí národní regulační orgán do 30 dnů. Poskytovatelům služeb dodávání balíků pak dále předpis ukládá, aby informace o své činnosti předkládali do 30. 6. každého kalendářního roku. Poprvé tak budou předávat údaje o své činnosti za rok 2018.

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU

BEREC

Dne 14. září oznámil BEREC [zá-
měř](#) vypsat výběrové řízení na dodavatele studie o investicích do sítí s velmi vysokou kapacitou.

Ve dnech 3. – 5. října 2018 se uskutečnilo plenární zasedání BEREC a IRG a workshop předsedů regulátorů k tématu „BEREC v další dekádě“. Diskuse byla motivována potřebou reagovat na nové nařízení o BEREC, které by mělo vstoupit v platnost koncem roku. Během zasedání rady regulátorů (BoR) byly přijaty následující finální dokumenty:

- [BoR \(18\) 159](#) – Zpráva BEREC o umístění koncového bodu sítě,
- [BoR \(18\) 160](#) – 21. porovnávací zpráva o mezinárodním roamingu: říjen 2017–březen 2018,

- [BoR \(18\) 161](#) – Politika BEREC pro otevřená data,
- [BoR \(18\) 162](#) – Zpráva BEREC o studijní cestě do Kanady,
- [BoR \(18\) 167](#) – Příspěvek BEREC do veřejné [konzultace EK k WACC](#),
- [BoR \(18\) 170](#) – Zpráva BEREC o provádění nařízení o síťové neutralitě a
- [BoR \(18\) 171](#) – Zpráva BEREC o evropském porovnávání cen balíčků (fáze 1).

Zároveň byly schváleny následující dokumenty pro veřejnou konzultaci:

- [BoR \(18\) 163](#) Zpráva BEREC o cenách za přístup k infrastruktuře a stavební práce a
- [BoR \(18\) 168](#) Konzultační dokument BEREC k datové ekonomice.
- [BoR \(18\) 172](#) Návrh zprávy BEREC o zjednodušování smluv

ERGP

Dne 20. září se v Bruselu uskutečnilo první fórum Skupiny evropských regulátorů v sektoru poštovních služeb (ERGP) s účastníky poštovního trhu. Uveřejněna byla také [tisková zpráva](#), která shrnuje hlavní závěry fóra.

DIGITÁLNÍ PODNIKÁNÍ

Dne 23. září představil místopředseda Evropské komise Andrus Ansip novou [zprávu Pracovní skupiny pro digitální podnikání](#) v rámci Komise OSN pro udržitelný rozvoj. Zpráva se zaměřuje na výzvy a příležitosti pro využívání digitálního podnikání pro dosažení cílů udržitelného rozvoje. Studie stanoví devítibodový plán s cíli a kroky pro zvýšení šíření, dosahu a efektivity digitálního podnikání.

ČTÚ v září zkontroloval...

...výkon komunikační činnosti bez oprávnění.

ČTÚ provedl pět kontrol na ověření dodržování podmínek pro výkon komunikační činnosti ze strany kontrolovaných subjektů. V jednom případě zjistil pochybení a ve věci zahájil správní řízení.

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

Z 19 provedených kontrol ČTÚ zjistil v 15 případech závady, zejména na využívání indoor kmitočtů vně budovy. Úřad vyzval k odstranění zjištěných nedostatků a následně zahájil správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl 11 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V šesti případech zjistil provoz na kmitočtech bez individuálního oprávnění; případy řeší ve správním řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů.

ČTÚ provedl jednu kontrolu dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů a nezjistil žádné nedostatky.

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

ČTÚ provedl celkem 111 šetření, z toho 90 případů rušení televizního příjmu (včetně STA), 12 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE, šest případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu a dále rušení stanice SRD, WiFi stanice a centrálního přijímače pultu centrální ochrany. Jako zdroj rušení DVB-T a DVB-T2 byla v šesti případech zjištěna základnová stanice v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), veřejné mobilní sítě byly rušeny ve dvou GSM opakovačem, dále pak aktivní TV anténou, multiswitchem a velkoplošnou reklamní obrazovkou.

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

K 30. 9. 2018 bylo ve zkušebním provozu 429 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 049 stanic. V září ČTÚ přijal 75 hlášení na rušení a ukončil šetření 90 případů rušení DVB-T; základnové stanice LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T v šesti případech. V 61 případech se jednalo o závady přijímacího zařízení televizních diváků, ve 20 případech se nezjistilo žádné rušení a ve dvou případech šlo o nedostatečnou sílu signálu DVB-T.

4 306

počet v září **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 4 290 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

5 775

počet v září **zahájených správních řízení**, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Spory se týkaly peněžitého plnění a námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

§

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace

Účastníci	Rozhodnutí
Fast Communication s.r.o. MACOnet s.r.o.	ČTÚ-26 057/2018-606

Informují operátoři správně?

Podnikatelé jsou povinni informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízené, poskytované nebo zprostředkované služby věcně příslušný. Jestliže podnikatel provozuje web, je povinen uvést tyto informace i na tomto webu. Pokud smlouva odkazuje na obchodní podmínky, je podnikatel povinen uvést tyto informace také zde.

V případě sporu mezi spotřebitelem a podnikatelem, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo (typicky v rámci vyřízení reklamace), je podnikatel povinen poskytnout spotřebiteli

uvedené informace v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

ČTÚ provedl kontrolu plnění těchto informačních povinností u celkem 40 poskytovatelů veřejně

dostupných služeb elektronických komunikací. V rámci ní ČTÚ zkontroloval i vzorek 13 588 neuznaných reklamací za 1. pololetí letošního roku. U 15 subjektů kontrola odhalila pochybení, která budou řešena v rámci přestupkového řízení. Poskytovatelé buď neuvedli požadované informace ve svých smluvních podmínkách nebo na webu, nebo neposkytli spotřebitelům poučení v rámci zamítavého vyřízení reklamace.

LEGISLATIVNÍ ZMĚNY



PŘECHOD NA DVB-T2

Dne 14. září bylo v částce 99 Sbírký zákonů uveřejněno [nařízení vlády č. 199/2018 Sb.](#), o Technickém plánu přechodu zemského digitálního televizního vysílání ze standardu DVB-T na standard DVB-T2 (nařízení vlády o Technickém plánu přechodu na standard DVB-T2).

Předmětné nařízení vlády je součástí opatření zajišťujících v konkrétních podmínkách České republiky včasnou, sociálně únosnou a efektivní implementaci závazného rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/899 ze dne 17. května 2017 o využívání kmitočtového pásma 470–790 MHz v Unii,

konceptně se pak opírá též o vládní materiál Strategie rozvoje zemského digitálního televizního vysílání, který byl schválen usnesením vlády ze dne 20. července 2016 č. 648.

Toto nařízení vlády bylo vydáno na základě **zmocnění dle čl. II bod 1 zákona č. 252/2017 Sb.**, kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 483/1991 Sb., o České televizi, ve znění pozdějších předpisů, a stanoví **základní principy procesu přechodu zemského digitálního televizního vysílání ze standardu DVB-T na spektrálně efektivnější standard DVB-T2** s cílem uvolnění rádiových kmitočtů pásma 700 MHz v termínu dle evropského rozhodnutí o využívání kmitočtového pásma 470–790 MHz v Unii. **Upravuje tak zejména lhůty, podmínky a způsob postupu při procesu rozvoje sítě elektronických komunikací pro zemské digitální televizní vysílání ve standardu DVB-T2, včetně lhůt, podmínek a způsobu vypínání zemského digitálního televizního**

vysílání ve standardu DVB-T tak, aby mimo případy, kdy to neumožňují přírodní nebo odůvodněné technické překážky, při změně vysílacího standardu, vyvolaného uvolněním pásma 700 MHz, nedošlo ke zmenšení území pokrytého signálem zemského televizního vysílání programů provozovatelů televizního vysílání s licenci dotčených vypnutím vysílání v DVB-T. Technický plán přechodu rovněž stanoví **minimální rozsah pokrytí území zemským digitálním televizním signálem ve standardu DVB-T2 ke dni dokončení přechodu zemského digitálního televizního vysílání ze standardu DVB-T na standard DVB-T2** a v souladu se zákonným zmocněním stanoví **datum ukončení procesu uvolňování rádiových kmitočtů pásma 700 MHz k 30. červnu 2020**, kdy bude i ukončeno vysílání ve standardu DVB-T prostřednictvím vysílačů velkého výkonu a velké části i vysílačů nižších výkonů. **K úplnému ukončení vysílání ve standardu DVB-T dojde nejpozději dnem 1. února 2021.**

Toto nařízení vlády nabylo účinnosti patnáctým dnem po jeho vyhlášení, tj. dnem 29. září 2018.