

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

11/2019

NEPODEPSANÝ DODATEK

nemůže platně prodloužit trvání smlouvy. Podrobnosti na str. 2.

FORMULACE VÝPOVĚDI

musí být přesná, přesto přibývá případů, kdy ji operátoři ignorují. Více na str. 5.

492 STÍŽNOSTÍ ZA III. ČTVRTLETÍ

obdržel ČTÚ od uživatelů/účastníků. Statistiky v příloze na str. 7-12.



WRC 2019. V egyptském Šarm aš-Šajchu proběhla světová radiokomunikační konference WRC-19. Úspěšně projednala všechny body, které připravila konference předchozí (WRC-15). Česká republika měla na konferenci zastoupení z řad ČTÚ, MPO a MO.

TELEGRAFICKY

Radu ČTÚ doplnila Hana Továrková

Vláda na svém zasedání 4. listopadu jmenovala novou členkou Rady ČTÚ Hanu Továrkovou. Advokátka a předsedkyně sekce IT a telekomunikací Hospodářské komory získala pětiletý mandát od 15. listopadu. V Radě nahradila Jana Dubna, kterému vypršelo funkční období na konci září.

Pozor na set-top boxy s nepodporovaným kodekem

V maloobchodní síti se objevil set-top box Esperanza se starším kodekem H264/MPEG-4. S ním ale v síti DVB-T2 lze naladit pouze zvuk, ne obraz. Po upozornění ČTÚ řetězec Penny Market tento přístroj stáhl z prodeje a zákazníkům nabídl vrácení peněz. Při výběru televizoru nebo set-top boxu je nutné dbát na to, aby přístroj podporoval kodek H.265/HEVC.

Sněmovna podpořila „digitální ústavu“

Zákon o právu na digitální služby s podporou 163 poslanců prošel Poslaneckou sněmovnou a míří do Senátu. Norma dává občanům právo s úřady komunikovat digitálně a úřadům povinnost s nimi jejich problémy digitálně řešit. Úřady by také neměly po občanech vyžadovat údaje, které si mohou samy zjistit ve svých rejstřících.

Nepodepsaný dodatek smlouvy nezavazuje

Převzme-li zákazník nové zařízení, které dále používá a služby na něm poskytované využívá, neznamena to automaticky, že souhlasí s rozsáhlejší změnou písemně uzavřené smlouvy z dřívější doby. Český telekomunikační úřad ve sporu operátora Air Telecom s jeho zákazníkem rozhodoval o námitce proti reklamaci finančního vyrovnání za předčasné ukončení smlouvy. Dospěl k závěru, že konkludentně přijatá změna typu služby sama o sobě neznamena, že současně dochází i k platnému uzavření písemného dodatku smlouvy, který by upravoval délku trvání smlouvy a smluvní pokuty, a který zákazník nepodepsal.

V daném případě byl reklamující zákazníkem Air Telecomu od července 2013. Operátor v roce 2017 klienta kontaktoval s tím, že přistupuje k modernizaci sítě a související změně dosavadních tarifů služeb. Zákazník souhlasil se zasláním nového zařízení a tím se změnou tarifu. S novým zařízením byl zákazníkovi zaslán i písemný návrh dodatku smlouvy, který prodlužoval smlouvu na dobu určitou. Podepsaný dodatek však zákazník zpátky nezaslal, i když služby a převzaté zařízení užíval a později zasláná vyúčtování řádně platil. Po deseti měsících od této změny technologie klient službu vypověděl. Air Telecom mu naúčtoval částku odpovídající 1/5 součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, což bylo předmětem následně neuznané reklamace.

„PŘEVZETÍ NOVÉHO ZAŘÍZENÍ A VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB V NOVÉM REŽIMU AUTOMATICKY NEZNAMENÁ PŘIJETÍ PÍSEMNÉHO DODATKU KE SMLouvĚ.“

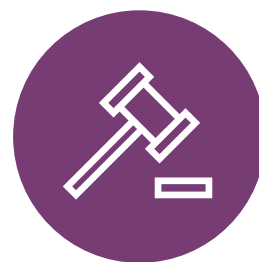
ČTÚ při přezkoumání reklamace měl za prokázané, že změna typu služby i její cena byla učiněna pouze konkludentně tím, že si zákazník převzal zasláné zařízení a pokračoval ve využívání služeb. Písemný dodatek účastnické smlouvy však nepodepsal. A jelikož požadavek na podpis písemného smluvního dokumentu nelze nahradit konkludentním jednáním, nelze nepodepsaný dodatek považovat

za platné a účinné právní jednání, které by obě smluvní strany zavazovalo. Protože nedošlo k platnému uzavření tohoto písemného dodatku, nezměnila se ani ta pasáž písemné smlouvy, uzavřené v roce 2013, která stanovovala, že jde o smlouvu na dobu určitou, uzavřenou (pouze) na dobu 24 měsíců.

Úřad dospěl k závěru, že dle všeobecných podmínek aplikovatelných na daný případ došlo po uplynutí sjednané doby trvání smlouvy ke změně smlouvy na smlouvu na dobu neurčitou, čl. 7.2. všeobecných podmínek stanovil: „*Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, prodlužuje se po jejím uplynutí automaticky na dobu neurčitou, pokud alespoň 15 dní před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy jedna ze smluvních stran písemně neoznámí druhé straně, že trvá na ukončení Smlouvy*

ke sjednanému datu.“

Všeobecné podmínky dále stanovily, že je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze ji písemně vypovědět s výpovědní lhůtou, a to i bez udání důvodu. V tomto případě se proto nejednalo o předčasné ukončení smlouvy, neboť sjednaná doba jejího trvání už před podáním výpovědi uplynula, resp. smlouva byla v době podání výpovědi již smlouvou na dobu neurčitou.



Sankcionovat přitom lze pouze porušení povinnosti, ne výkon práva (výpověď smlouvy) učiněný zcela v souladu s písemně uzavřenou smlouvou.

Nad rámec toho ČTÚ upozornil, že v důsledku nedoložení ceníku, na který odkazuje čl. 7.8. všeobecných podmínek, by bylo třeba tento článek všeobecných podmínek hodnotit jako neurčitě ujednání, když nestanoví výši úhrady v případě předčasného ukončení smlouvy v souladu s § 63 odst. 1 písm. p) zákona o elektronických komunikacích ve znění účinném v době jejího uzavření: „*Ve smlouvě o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti musí být srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem uvedeno vždy (...) p) výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, včetně výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli k využívání služby poskytnuto.*“

ČTÚ proto uzavřel, že vyúčtování finančního vyrovnání, na které je poohlíženo jako na ujednání quasisankční povahy, je v rozporu s uzavřenou smlouvou, proto reklamované vyúčtování změnil tak, že jej snížil na 0 Kč.



20.11.	Konference APMS 2019, Praha
25.-26.11.	Konference k ekonomice založené na datech, Helsinky SME assembly, Helsinky – Hlavní akce v rámci Evropského týdne malých a středních podniků
25.-27.11.	Internet Governance Forum 2019, Berlín
28.11.	ERGP workshop o regulaci poštovních služeb, Haag
5.12.	41. plenární zasedání BEREC, Malta

O2

O2 Czech Republic jako poslední z operátorů zavádí možnost telefonování prostřednictvím Wi-Fi připojení ze schválených zařízení. Použitá síť musí po celou dobu připojení umožňovat dostatečnou přenosovou rychlost a splňovat i další technické podmínky. Ceny a podmínky se řídí tarifním plánem účastníka. Wi-Fi volání neumožňuje vést hovory na tísňové, servisní a informační linky, přijímat a odesílat SMS a MMS, ani užívat řídicí kódy sítě.

V souvislosti se zavedením této služby společnost O2 vydala s účinností od 1. 11. nový [Ceník základních služeb](#), nový [Ceník O2 Mobilní hlasová služba](#) a [O2 Mobilní internetové připojení – předplacené služby](#).

O2 FAMILY

Rovněž O2 Family vydalo s účinností od 1. 11. nový [Ceník O2 Family](#). Operátor v něm informuje o nahrazení tarifu FAMILY 12 GB+ tarifem Family NEO Bronzový, v jehož rámci už jsou zákazníkům nabízena neomezená data. Dále bylo přidáno ustanovení o limitu objemu dat v zóně EU, který odpovídá minimálně výši stanovené nařízením EU o roamingu. Do tohoto limitu lze během jednoho zúčtovacího období v zemích EU čerpat data v rámci měsíčního paušálu. Za data vyčerpaná v zemích EU nad tento limit je poskytovatel oprávněn účtovat příplatek za roaming, a to v maximální výši podle nařízení EU o roamingu.

VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ



miliardy Kč¹. Ke konci 3. čtvrtletí 2019 využívalo mobilní služby 6,282 mil. zákazníků, což v meziročním srovnání představuje nárůst o 1,7%. Počet smluvních zákazníků s tarifem vzrostl o 3,3% na 4,097 mil., naopak o 1,1% na 2,185 mil. poklesl počet zákazníků s předplacenou kartou. Objem přenesených dat v mobilní síti dosáhl téměř 74 000 TB, a představuje tak 83% nárůst oproti stejnému období loňského roku.

O2

Celkové konsolidované provozní výnosy společnosti O2 (tj. včetně výnosů na Slovensku) v porovnání se stejným

¹ Podle metodologie uplatňované od 1. 1. 2019 by hodnota provozního zisku před zdaněním EBITDA byla meziročně vyšší o 2,1%.

obdobím minulého roku za první 3 čtvrtletí vzrostly o 1,4% na 28,615 mld. Kč. Konsolidovaný provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 11,7% na 9,318 mld. Kč, konsolidovaný čistý zisk naopak oproti stejnému období minulého roku poklesl o 4,6% na 4,023 mld. Kč. Ke konci třetího čtvrtletí 2019 využívalo mobilních služeb 5,617 mil.² registrovaných zákazníků; paušální tarif mělo 3,215 mil. zákazníků, předplacené karty využívalo celkem 1,963 mil. zákazníků a M2M služby 439 tisíc klientů. Spotřeba mobilních dat využívaných v telefonu vzrostla za první tři čtvrtletí roku meziročně o 30%.

² Uvedená hodnota zahrnuje od 1. čtvrtletí 2019 zákazníky využívající mobilní služby, kteří generovali výnosy za posledních 13 měsíců, a nezahrnuje mobilní zákazníky služby Internet HD, kteří využívali bezdrátovou technologii 4G LTE a WTTx.

T-MOBILE

Společnosti T-Mobile za první tři čtvrtletí 2019 celkové tržby meziročně vzrostly o 3,3% na 20,728 miliardy Kč. Provozní zisk před odpisy EBITDA vykázaný ve srovnatelné metodice s rokem 2018 meziročně vzrostl o 2,7% na 8,759

ČTÚ v říjnu zkontroloval...

... 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 celkem 23 provedených kontrol ČTÚ zjistil závady v 17 případech. Jednalo se zejména o využívání indoor kmitočtů vně budovy, které ČTÚ řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně zahájí správní řízení.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl celkem 10 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V šesti případech ČTÚ zjistil využívání kmitočtů bez nebo po skončení platnosti individuálního oprávnění; případy jsou předány k řešení ve správním řízení.

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

ČTÚ v říjnu ukončil celkem 63 šetření. Z toho 42 případů rušení se týkalo televizního příjmu (a z toho v 9 případech šlo o rušení příjmu DVB-T2), 12 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, UMTS a LTE, 3 případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu a jeden případ rušení základnové stanice integrovaného záchranného systému.

Dále pak po jednom případě rušení zařízení amatérské služby, zařízení internetu věcí, radioreléového spoje, bezdrátového městského informačního systému a bezdrátových reproduktorů. Ve dvou případech rušení veřejných mobilních komunikačních sítí byl zdrojem rušení aktivní prvek televizního příjmu, v jednom případě nelegální provoz GSM opakováče. Jako zdroj rušení příjmu pozemního digitálního televizního vysílání (DVB-T a DVB-T2) byla ve 2 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka). Výsledkem šetření 9 stížností na špatný příjem DVB-T2 bylo v 6 případech zjištění závady na zařízení diváka, v jednom případě rušení způsoboval provoz základnové stanice LTE v pásmu 800 MHz.

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

K 31. 10. 2019 bylo ve zkušebním provozu 280 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 582 stanic. V říjnu ČTÚ přijal 65 hlášení na rušení a ukončil šetření 42 případů rušení televizního příjmu; BTS LTE v pásmu 800 MHz byla zjištěna jako zdroj rušení příjmu pozemního digitálního televizního vysílání (DVB-T a DVB-T2) ve dvou případech, což představuje 4,8 % ukončených případů rušení televizního příjmu. Ve 28 případech šlo o závady přijímacího zařízení televizních diváků. V jednom případě se jednalo o problém s elektromagnetickou kompatibilitou rušeného zařízení.

3 236

počet v říjnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 3 221 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

2 433

počet v říjnu **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.

§

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace

Účastníci	Rozhodnutí
SMART Comp. a.s. CS SPOJE, s.r.o.	ČTÚ-8 804/2019-606

Pozor na nepřesné formulace ve výpovědích smluv

ČTÚ zaznamenal případy, kdy ani řádně zaslou a prokazatelně doručenou výpověď operátor nezohlednil a zákazníkovi i po doběhu výpovědní doby dál posílal faktury. Setkají-li se lidé s touto či obdobnou negativní zkušeností spojenou s ukončením smlouvy výpovědí, měli by se bránit a informovat o tom i ČTÚ.

V prvé řadě je nutné upozornit na nutnost, aby zákazníci volili zřetelnou a určitou formulaci výpovědi, nejlépe pak v písemné podobě. Ta musí být dostatečně srozumitelná a má jasně vést k závěru o tom, že spotřebitel zamýšlí ukončit konkrétní smluvní vztah.

Výpověď je vždy jednostranné právní jednání, nevyžaduje akceptaci nebo potvrzení druhé strany. Pro její doručení doporučujeme volit takový postup, který bude prokazatelný. To je klíčové pro případné

následné spory o to, zda výpověď operátor obdržel. Třebaže například ústní sdělení výpovědi v průběhu telefonického hovoru může být smlouvou považováno za dostatečné a může se jevit jako nejsnazší cesta k ukončení smluvního vztahu, je vhodnější volit písemnou formu výpovědi a takový způsob jejího doručení, který umožňuje doložit, ať již dodejkou či potvrzeným podacím lístkem, že výpověď byla vůči operátorovi účinně doručena.

Řádné doručení jasně, určitě a zřetelně formulované výpovědi je totiž nezbytnou podmínkou pro to, aby nastaly právní účinky spojené s jejím uplatněním, tj. určuje počátek běhu výpovědní doby a potažmo i ukončení smluvního vztahu. Výpovědní doba nesmí překročit 30 dnů. V případě, kdy účastník požádá o přenesení čísla k jinému operátorovi, dojde k zániku smlouvy do 10 dnů od podání výpovědi a žádosti o přenos čísla.

Účastníci by si v případě ukončování smluv uzavřených na dobu určitou měli být vědomi možných sankcí za nedodržení sjednaného časového závazku.

REGULACE



Velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám

14. října 2019 skončila [veřejná konzultace](#) k návrhu nového znění opatření obecné povahy, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly. V tomto dokumentu ČTÚ navrhuje, na základě zpracování a závěrů Testu tří kritérií pro Trh mobilních

služeb, ustanovit nový relevantní trh č. 5 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám. ČTÚ během měsíční lhůty, kdy veřejná konzultace probíhala, obdržel připomínky a stanoviska od pěti subjektů – společností O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., Vodafone Czech Republic a.s., Český bezdrát s.r.o. a FAYN Telecommunications s.r.o. ČTÚ obdržené připomínky [vypořádal](#) a [zveřejnil](#) na diskusním místě. Následně bude předmětné opatření obecné povahy konzultovat také s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže.

Trh č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě

a trh č. 2 – velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích

Dne 24. října 2019 skončily veřejné konzultace k návrhům analýz relevantních trhů pro [trh č. 1](#) a [trh č. 2](#). Během měsíční lhůty, kdy veřejné konzultace probíhaly, obdržel ČTÚ k návrhu analýzy trhu č. 1 připomínky od dvou subjektů – společností Česká telekomunikační infrastruktura a.s. a T-Mobile Czech Republic a.s., k návrhu analýzy trhu č. 2 neobdržel ČTÚ žádné připomínky ani stanoviska podaná v souladu s [Pravidly pro vedení konzultací na diskusním místě](#). V rámci veřejné konzultace k trhu č. 2 obdržel ČTÚ vyjádření od společnosti Verizon France SAS. ČTÚ nyní obdržené připomínky vypořádal a nyní předmětná vypořádání zveřejní.



VŠEOBECNÁ OPRAVNĚNÍ

ČTÚ zahájil veřejnou konzultaci návrhů všeobecných oprávnění [VO-R/10/xx.2019-y](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu (důvodem aktualizace všeobecného oprávnění jsou drobnější změny v rámci implementace evropských rozhodnutí a doporučení) a [VO-R/12/xx.2019-y](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz (důvodem je rozšíření pásma 60 GHz včetně umožnění pevných venkovních instalací). Konzultace na diskusním místě potrvá do 23. listopadu.

DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

ČTÚ zahájil veřejnou konzultaci návrhu opatření obecné povahy č. PV-

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU

BEZPEČNOST 5G SÍTÍ

Dne 9. října zveřejnily členské státy EU společné [posouzení rizik pro kybernetickou bezpečnost 5G sítí](#) v celé EU. Tento krok je součástí provádění [doporučení Evropské komise](#) z března 2019 k zajištění vysoké úrovně kybernetické bezpečnosti sítí 5G v celé EU. Zpráva, připravená s podporou Evropské komise a Agentury EU pro bezpečnost sítí a informací (ENISA), identifikuje hlavní kybernetické hrozby a jejich aktéry, nejcitlivější zařízení, klíčové oblasti zranitelnosti a řadu strategických rizik.

Dne 28. října zveřejnila Evropská komise [zprávu](#), ve které posoudila, jakým

P/10 pro kmitočtové pásmo 470–960 MHz. Cílem je umožnit prodloužení stávajícího regionálního vysílání v případech, kdy je to možné, až do 30. 6. 2020. Přípomínky lze podat do 25. listopadu.

DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

V říjnu byly spuštěny tyto vysílače T-DAB:

- **multiplex RTI** (kanál 5B): Plzeň – Sylván,
- **multiplex Teleko** (kanál 8A): Jihlava – Strážník,
- **Český rozhlas** (kanál 12C, D): České Budějovice – Kleť, Jáchymov – Klínovec, Plzeň – Sylván, Brno – Kojál, Zlín – Tlustá hora, Olomouc – Radíkov, Nový Jičín – Veselský kopec, Tasov – Za šibenicí, Klatovy – Doubrava

Pokrytí je možné sledovat na webu digi.ctu.cz.

ANALOGOVÉ VYSÍLÁNÍ

15. října byl v Českých Budějovicích spuštěn nový VKV vysílač vysílající program ČRo Plus (98,0 MHz, 100 W).

způsobem členské státy EU určily veřejné a soukromé organizace, které jsou povinny přijmout k řízení bezpečnostních rizik a hlásit závažné incidenty, podle [směrnice 2016/1148/EU](#) o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně bezpečnosti sítí a informačních systémů v Unii („směrnice o NIS“). Tyto organizace, označované jako „provozovatelé základních služeb“, působí v klíčových oblastech hospodářství a společnosti, jako je zdravotnictví, doprava, energetika, finanční infrastruktura, služby dodávky vody a další, a musí být vůči kybernetickým útokům obzvláště odolné. EK se soustředila zejména na posouzení, zda jsou přístupy členských států v otázce procesů určování těchto provozovatelů konzistentní.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Veřejné telefonní automaty

ČTÚ vydal 24. října rozhodnutí o čistých nákladech za rok 2018 ve výši 32 219 342,35 Kč a stanovil, že čisté náklady představují pro poskytovatele univerzální služby, společnost O2 neúnosnou zátěž. Tyto čisté náklady vznikly v roce 2018 v souvislosti s poskytováním dílčích služeb univerzální služby, a to služby veřejných telefonních automatů (v obcích do 699 obyvatel a na vybraných stanovištích v obcích do 4 999 obyvatel) a prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení. O2 předložilo žádost o úhradu dne 25. července. ČTÚ ověřoval předložený výpočet jak na základě dokumentů, které byly součástí žádosti, tak na základě dodatečně vyžádaných dokladů. Čisté náklady za službu prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení přesáhly limit stanovený ČTÚ, proto byly započítány ve výši limitu. Čisté náklady budou uhrazeny ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Zvláštní ceny

ČTÚ dne 13. listopadu rozhodl o úhradě ztráty z poskytování zvláštních cen za rok 2018 ve výši 71 820 082,37 Kč. O2 předložilo žádost o úhradu ztráty dne 19. července. ČTÚ ověřoval soulad předloženého výpočtu s nařízením vlády č. 109/2008 Sb. a zda ztráta vznikla pouze poskytováním slev zdravotně postiženým osobám, které jsou vymezeny v zákoně o elektronických komunikacích. Nápravu zjištěných nedostatků provedlo O2 v opraveném výpočtu.

EGOVERNMENT

Dne 18. října zveřejnila Evropská komise [srovnávací zprávu o eGovernmentu za rok 2019](#), která hodnotí využívání informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě, tak i úroveň přeshraniční interoperability a digitální interakce mezi správami a občany nebo podniky v členských státech EU a v osmi nečlenských státech. Letošní studie ukazuje zlepšení úrovně transparentnosti a využívání digitálních služeb.

ITU

Od 28. října do 22. listopadu probíhá v egyptském Šarm aš-Šajchu [Světová radiokomunikační konference Mezinárodní telekomunikační unie \(ITU WRC 2019\)](#). Jde o nejvyšší shromáždění v rámci [Radiokomunikačního sektoru](#) ITU, které se koná jednou za čtyři roky. Experti na rádiové

kmitočty se setkávají a na půdě ITU jednají o jejich dalším využívání. Během čtyř týdnů mají dospět k dohodě, jak aktualizovat pravidla pro nakládání s rádiovým spektrem zakotvená v Radiokomunikačním řádu, aby podpořili další společenský a technický pokrok. Od vyspělé bezdrátové komunikace, IT systémů, digitalizace průmyslu až po vědecké aplikace, to jsou témata, v nichž rádiové spektrum sehraje klíčovou roli a dotýkají se každého občana.

WIFI4EU

Výkonná agentura pro inovace a sítě (INEA) zveřejnila [seznam vítězů](#) třetího kola výzvy v rámci programu WiFi4EU. Celkem 1 780 obcí z celé EU obdržely poukazy v hodnotě 15 000 eur na financování instalace wi-fi sítě ve veřejných prostorách. Na poslední výzvu byl vyčleněn rozpočet ve výši 26,7 milionů eur. Mezi vítěznými žadateli se umístilo i 86 obcí z České

republiky. Další kolo výzvy je plánované na příští rok.

MAPOVÁNÍ SÍTÍ

Dne 10. října byl uveřejněn ([k veřejné konzultaci](#)) návrh Pokynů BEREC k mapování budování sítí. Tyto pokyny připravila příslušná pracovní skupina BEREC podle čl. 22 [Evropského kodexu pro elektronické komunikace](#).

Pokyny by měly regulátorům a jiným příslušným orgánům pomoci s jednotným plněním povinností podle čl. 22 Kodexu. Článek 22 se týká zeměpisného mapování budování sítí, popisuje jeho povinné i volitelné náležitosti a mapování podle tohoto článku bude muset být realizováno nejpozději do 21. prosince 2023.

Komentáře a připomínky ke konzultovaným pokynům je možno zasílat nejpozději do 21. listopadu 2019 na PC_Geo_surveys@berec.europa.eu.

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA III. ČTVRTLETÍ 2019

Přibývá stížností na nedoručování zásilek

Ve III. čtvrtletí 2019 ČTÚ přijal celkem 63 stížností na základní poštovní služby dle § 3 zákona o poštovních službách, což představuje o 19 stížností více než v předcházejícím období (nárůst o 43,2%) a o 14 více než za stejné období roku 2018 (nárůst o 28,6%). Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby v 17 prošetřovaných případech nedošlo k porušení zákona. Nejvíce stížností (25) se týkalo dodávání doporučených zásilek.

Uživatelé poštovních služeb si také ve větší míře stěžovali i na základní zahraniční poštovní služby (14 stížností), kdy se zpravidla jednalo o stížnosti na nedoručení zásilky či její doručení

v rozporu s dispozicí odesílatele neoprávněně osobě. ČTÚ dále přijal 10 stížností na službu dodání poštovních zásilek do 2 kg.

ČTÚ zaznamenal celkem 135

dotazů na poštovní služby, z toho 23 dotazů směřovalo na základní poštovní služby a 112 dotazů se vztahovalo k ostatním poštovním službám a k základním parametrům poskytování poštovních služeb. U základních služeb se nejvíce dotazů týkalo dodání doporučených zásilek (9 dotazů), zejména povinnosti učinit pokus o doručení na adresu každý pracovní den. U ostatních poštovních služeb a u základních parametrů poskytování služeb se většina dotazů týkala vyřič-

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za III. Q 2019

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Celkem
		Způsob vyřízení			Stížnosti celkem		
		Poskytnutí informací					
		Postup podle zákona	Medošlo k porušení zákona	Nepříslušnost úřadu			
a	b	c	d	e	f	h	
1. 1 Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách							
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	5	9	1	0	10	15	
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	0	0	0	0	0	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	7	0	0	7	7	
5 služba dodání doporučených zásilek	9	16	9	0	25	34	
6 služba dodání cenných zásilek	5	1	3	0	4	9	
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	1	0	1	1	
8 základní zahraniční poštovní služby	4	13	1	0	14	18	
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	2	0	2	2	
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	
11 služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0	0	0	
12 služba dodání tiskovinového pytle	0	0	0	0	0	0	
CELKEM	23	46	17	0	63	86	
2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby							
14 dlouhé čekací doby	3	0	0	0	0	3	
15 otevírací doba pošt	0	0	0	0	0	0	
16 změna ukládací pošty	2	2	1	0	3	5	
17 dodání poštovních zásilek	40	32	19	1	52	92	
18 vyřizování reklamací	52	13	13	0	26	78	
19 porušení poštovního tajemství	1	0	0	0	0	1	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	6	10	5	0	15	21	
21 doručování úředních písemností	1	0	0	0	0	1	
22 žádosti o informace	7	1	3	0	4	11	
CELKEM	112	58	41	1	100	212	
3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby							
24 Czech POINT	1	0	0	0	0	1	
25 datové schránky	1	0	0	0	0	1	
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0	0	0	
28 ostatní služby	2	2	2	1	5	7	
CELKEM	4	2	2	1	5	9	
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	116	60	43	2	105	221	

zování reklamací (52 dotazů) a dodání poštovních zásilek (40 dotazů).

ČTÚ registruje celkem 100 stížností na poštovní služby, které se vztahují k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení poštovního tajemství, dodávání zásilek. Nejvýznamnější jsou zastoupené stížnosti na dodávání zásilek (52 stížností),

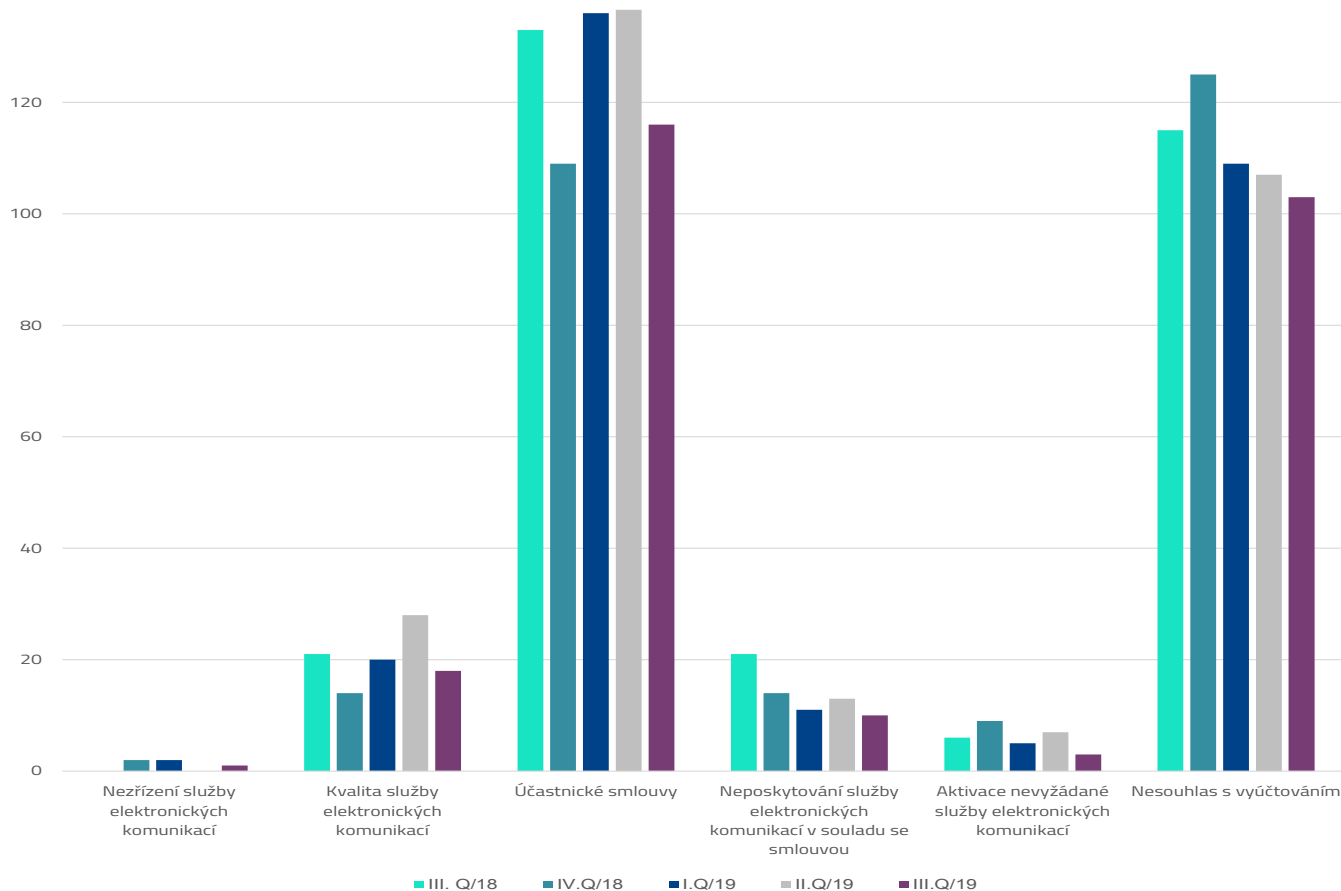
vyřizování reklamací (26 stížností) a poštovních zásilek do a ze zahraničí (15 stížností), kdy šlo převážně o nedoručení zásilek ze zahraničí.

V hodnoceném období citelně narostl počet stížností na základní poštovní služby jak oproti minulému období, tak meziročně. V naprosté většině případů se jednalo o stížnosti na neuskutečnění pokusu o dodání doporučené zásilky na adresu a její

přímé uložení na poště, v řadě případů i o nevhození oznámení o uložení zásilky na poště do schránky. U zásilek ze zahraničí se nejčastěji vyskytují problémy s jejich doručením.

ČTÚ pokračuje v kontrolách základních poštovních služeb započatých v I. pololetí, ve III. čtvrtletí zahájil kontrolu dodávání balíkových zásilek.

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací



ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

Za III. čtvrtletí 2019 ČTÚ evidoval celkem 492 stížností účastníků/uživatelů. Z toho 347 stížností ČTÚ řešil postupem dle zákona o elektronických komunikacích (tj. cca 70,5 %), 27 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. cca 5,5 %) a 118 stížností bylo nedůvodných (tj. 24 %), neboť při jejich prošetření úřad nezjistil porušení zákona.

Na služby elektronických komunikací ČTÚ přijal celkem 251 stížností. Ve srovnání s II. čtvrtletím 2019 to znamená mírný pokles počtu stížností v této kategorii o 47 stížností (o cca 15,8 %), a ve srovnání se III. čtvrtletím 2018 pak pokles o 45 stížností (o cca 15,2 %).

Nejvíce si lidé stěžovali na účastnické smlouvy (celkem 116 stížností) a vyúčtování (103 stížností). ČTÚ v reakci na zkušenosti veřejnosti

s reklamami zahájil u vybraných operátorů kontrolu vyřizování reklamací cílenou na kvalitu služby a vyúčtování. V rámci kontrolní činnosti

ČTÚ ověřuje nastavené reklamační procesy a zákonné náležitosti spojené s těmito procesy. Kontrola právě probíhá a zároveň s ní i vyhodnocování zajištěných podkladů.

Převažují především stížnosti na problémy při ukončování smluv-

Tabulka 2: Přehled počtu podnětů¹ týkajících se vybraných poskytovatelů služeb

	Společnost	Počet podnětů	Vyjádření počtu podnětů týkajících se vybraných poskytovatelů k počtu poskytnutých služeb ² (%)	Vyjádření počtu podnětů týkajících se vybraných poskytovatelů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	O2	259	0,045	16,17
2.	T-Mobile	128	0,022	7,99
3.	Vodafone	163	0,043	10,18
4.	UPC	19	0,016	1,18
5.	Nordic Telecom	3	0,102	0,18

1 Podněty zahrnují jak stížnosti, tak dotazy

2 Údaje k 31.12.2018.

Tabulka 3: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů na služby elektronických komunikací za III. Q 2019

Předmět		Dotazy	Stížnosti ¹⁾				Celkem ¹⁰⁾	
			Způsob vyřízení			Stížnosti celkem ⁹⁾		
			Poskytnutí informací					
a		b	c	d	e	f	h	
1.	1	Služby elektronických komunikací	302	197	54	0	251	553
	2	nezřízení služby elektronických komunikací	8	1	0	0	1	9
	3	kvalita služby elektronických komunikací	32	13	5	0	18	50
	4	účastnické smlouvy	128	101	15	0	116	244
	5	neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	15	7	3	0	10	25
	6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	2	2	1	0	3	5
	7	nesouhlas s vyúčtováním	117	73	30	0	103	220
2.	8	Radiokomunikační služby	9	46	20	1	67	76
3.	9	Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	20	10	3	0	13	33
4.	10	Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	1	3	1	0	4	5
5.	11	Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	0	0	0	0	0
6.	12	Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	0	0	0	0	1
7.	13	Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	0	0	0	0	0
8.	14	Příjem TV signálu	10	0	0	0	0	10
9.	15	Klamavá reklama	0	3	0	0	3	3
10.	16	Ochrana spotřebitele²⁾	4	15	3	0	18	22
	17	dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	2	0	0	2	2
	18	nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	0	7	0	0	7	7
	19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	2	3	0	0	3	5
	20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	2	2	3	0	5	7
	21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	1	0	0	1	1
	22	informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0	0	0
	23	další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	0	0	0	0
11.	24	Univerzální služba	2	1	0	0	1	3
	25	přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	2	1	0	0	1	3
	26	veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0	0	0
	27	přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0
12.	28	Ostatní⁷⁾	760	72	37	26	135	895
	29	telefonní seznamy	2	0	0	0	0	2
	30	informační služba o telefonních číslech účastníků	2	0	0	0	0	2
	31	služby třetích stran - premium SMS	6	0	1	1	2	8
	32	služby třetích stran - audiotextové služby	1	2	3	1	6	7
	33	obtěžující a nevyžádaná volání	9	7	3	0	10	19
	34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	0	7	0	0	7	7
	35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	36	3	5	7	15	51
	36	podnikání v elektronických komunikacích	202	1	0	0	1	203
	37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	451	0	1	0	1	452
	38	pokrytí signálem TV a GSM	10	1	0	0	1	11
	39	ochrana osobních údajů	1	0	0	0	0	1
	40	různé	40	51	24	17	92	132
CELKEM			1109	347	118	27	492	1601

LEGENDA K TABULCE Č. 3

- 1) *Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb. Nejedná se o námitky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.*
- 2) *Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.*
- 3) *Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání nebo klamavé opomenutí a agresivní obchodní praktika.*
- 4) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-64 180/2017-610/XI. vyř. ze dne 11. června 2018, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.*
- 5) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-41 366/2017-610/VI. vyř. ze dne 7. listopadu 2017 o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě.*
- 6) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-7 916/2017-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2017, o uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu.*
- 7) *Zde jsou uvedeny stížnosti a dotazy, které nelze zařadit do bodu 1. až 11.*
- 8) *Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.*
- 9) *Zahrnuje stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*
- 10) *Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*
 - *ZEK - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.*
 - *ZOS - zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.*

ních vztahů s poskytovatelem, ať již s přenosem čísla nebo bez. Dále pak stížnosti na problémy s automatickým prodlužováním smluv, včetně nevyhovění žádosti účastníka o ukončení automatického prodlužování smlouvy, a s nedodržováním zákonné výpovědní lhůty.

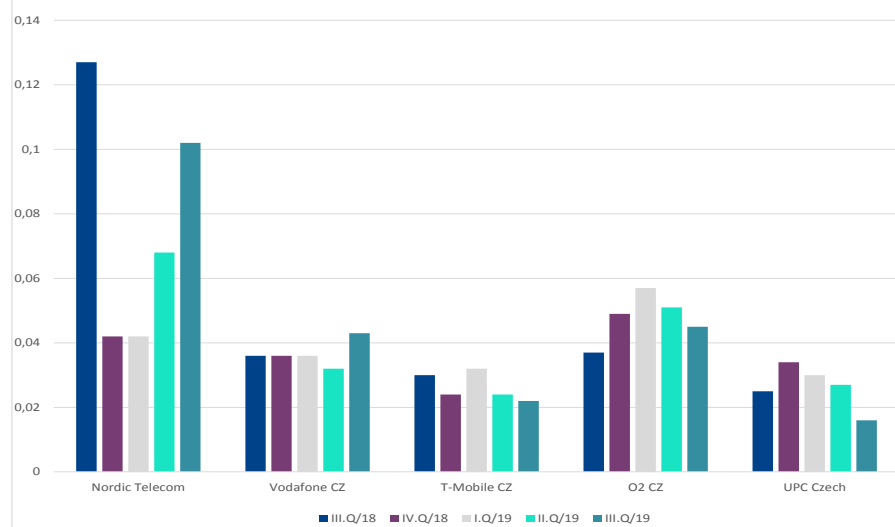
VÝPOVĚĚ PODEJTE PROKAZATELNĚ!

Dlouhodobě veřejnost trápí problémy při ukončování smluv, které spočívají v odmítnutí přijetí výpovědi nebo v popírání převzetí výpovědi podané telefonicky či na pobočce. Další problémovou oblastí jsou jednostranné změny smluv, kdy účastník nesouhlasí s možností ukončit smlouvu, ale trvá na tom, aby jeho smlouva pokračovala za podmínek před jednostrannou změnou. Protože zákon jednostrannou změnu smlouvy při splnění příslušných podmínek umožňuje, nelze operátora nutit, aby služby za nezměněných podmínek poskytoval proti své vůli.

ČTÚ vyřizoval také stížnosti na zřízení služby automatického dokupování dat při novém uzavření smlouvy a stížnosti na změnu způsobu účtování hovorů, kdy operátor změnil účtování hovorů po sekundách na účtování po minutách.

Pokud se jedná o problematiku přenesení telefonního čísla, eviduje ČTÚ ve sledovaném období 13 stížností, a to převážně na nepřenesení mobilního telefonního čísla v dohodnutém termínu.

18 došlých podání se týkalo problematiky ochrany spotřebitele. Nejednalo se ale o typově vyhraněná jednání ze strany poskytovatelů. Pro informaci uvádíme jednotlivé příklady, jako je stížnost na diskriminaci občanů EU, ke které mělo docházet požadováním dodatečného ověření telefonické objednávky na pobočce. Dále se jednalo o uzavření smlouvy se seniorem, který si přišel na pobočku poskytovatele pouze koupit mobilní telefon, ale zároveň uzavřel smlouvu i na službu. Některé stížnosti pouka-

Graf 2: Vyjádření počtu podnětů k počtu poskytnutých služeb společností (v %) za III. čtvrtletí 2018 až III. čtvrtletí 2019

zují na klamavou praxi spojenou s údajnou nabídkou 5G sítí.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě velmi nízký.

NEOMEZENÁ DATA

Dále v tomto období došlo také k zásadním změnám v tarifní politice datových služeb u všech největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací. Ti nabízejí zákazníkům nově tarify s většími objemy dat a „neomezenými daty“. ČTÚ průběžně monitoruje, zda v této souvislosti nedochází k porušování Nařízení o přístupu k otevřenému internetu a Nařízení o roamingu, přestože uvedené nabídky jsou spojeny s omezením datových rychlostí či čerpáním dat v roamingu.

Úřad nezjistil pochybení, a to ani v případě zpomalování rychlosti připojení k síti internet v roamingu ze strany operátora T-Mobile u nabídky balíčku „Neomezená data na léto“. U nově zaváděných „neomezených“ tarifů již někteří operátoři nabízejí za stejných cenových podmínek i uzavření smlouvy bez časového závazku. Lze předpokládat, že, i vzhledem k připravovaným legislativním změnám, bude nabídek na smlouvu na dobu neurčitou přibývat a v této souvislosti by naopak mohly ubývat stížnosti na problémy s ukončením smlouvy a účtování sankcí při předčasném ukončení smlouvy. Zároveň lze předpokládat, že se do budoucna zvýší počet stížností na kvalitu a výkon poskytovaných služeb, zejména služby přístupu k internetu, a to v souvislosti se stoupajícími nároky využívaných aplikací a služeb na QoS parametry služby přístupu k internetu.

DOTAZŮ NA SLUŽBY EL. KOMUNIKACÍ UBÝVÁ

ČTÚ eviduje celkem 1109 dotazů, což je o 121 dotazů méně než v předchozím čtvrtletí. Nejvíce zastoupené byly dotazy ke zkouškám odborné způsobilosti podle § 26 zákona o elektronických komunikacích – 451 (tj. cca 40,7 %) a k podmínkám podnikání v elektronických komunikacích – 202 (tj. cca 18,2 %). Významná část dotazů se jako obvykle vztahovala k účastnickým smlouvám – 128 (tj. cca 11,5 %) a k problematice vyúčtování – 117 (tj. cca 10,6 %). U dotazů k účastnickým smlouvám tazatelé nejčastěji požadovali informace k výpovědním dobám, přenosu čísla k jinému poskytovateli, možnosti odstoupení od smlouvy z různých důvodů, např. po aktivaci nechtěných služeb nebo balíčků, při jednostranné změně programové nabídky TV, při distančním uzavření smlouvy, resp. oprávněnosti poskytovatele požadovat smluvní pokutu při předčasném ukončení smluv uzavřených na dobu určitou. U problematiky vyúčtování byly nejčastější dotazy na blokaci odchozích hovorů v souvislosti s dlužnými částkami, nutnost platit za služby neposkytnuté z důvodů na straně poskytovatele, či na účtování smluvní pokuty za opožděnou úhradu služeb, ačkoli platba byla provedena včas.