

ČTÚ SE ZASTAL ODESÍLATELKY

které Česká pošta ztratila zásilku a odmítla uznat reklamaci. Blíže na str. 2.

„NEOMEZENÉ“ TARIFY

někdy skrývají různá omezení. Může se jednat o klamavou obchodní praktiku. Str. 3.

KLESL POČET STÍŽNOSTÍ

na služby el. komunikací, častěji se však objevovala podání na STARNET. Str. 8-15.

Novela zákona o elektronických komunikacích vyšla ve Sbírce zákonů. Co přináší pro spotřebitele?

Dne 18. října 2021 byl ve Sbírce zákonů v částce 166 publikován zákon [č. 374/2021 Sb.](#), kterým se mění zákon o elektronických komunikacích, který z převažující části nabude účinnosti 1. ledna 2022. Novela zákona o elektronických komunikacích především transponuje [Evropský kodex pro elektronické komunikace](#), ale důležitým tématem je rovněž vyšší ochrana spotřebitele a podpora výstavby sítí vysokorychlostního internetu. Novou právní úpravou dochází k posílení a harmonizaci ochrany práv spotřebitele napříč všemi členskými státy EU tak, aby bylo pro spotřebitele zajištěno rovné postavení na jednotném trhu v rámci celé EU. Přinášíme shrnutí nejdůležitějších změn, které novela spotřebitelům přináší:

1. Přenositelnost poskytovatele služby

Podobně jako se v minulosti zavedlo právo spotřebitele na snazší přenesení telefonních čísel, budou mít spotřebitelé nově obdobné právo na změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Zákon v [§ 34a](#) stanoví podmínky podání žádosti účastníka v případě, že hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, a také maximální lhůtu, během níž může dojít k přerušování poskytování služby. Právní úprava rovněž za-

jišťuje informovanost účastníka o jeho právech a průběhu procesu změny ze strany dotčených podnikatelů. ČTÚ připravuje návrh vyhlášky, která upraví technické a organizační podmínky pro dotčené podnikatele při realizaci procesu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Vyhláška určí, v jakých lhůtách mají být základní kroky procesu změny ze strany dotčených podnikatelů provedeny. Dohoda podnikatele s účastníkem na pozdějším datu změny není vyloučena. Na dodržování

povinností bude dohlížet ČTÚ, porušení budou pokutována.

Nad to zákon nově zakotvuje právo účastníka na paušální náhradu pro případ, že by proces změny proběhl se zpožděním, nebo by došlo ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby. Právo na paušální náhradu je dáno i v případě nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Vyšší náhrady stanoví prováděcí vyhláška, kterou připravuje Ministerstvo spravedlnosti ČR.

(pokr. na str. 2)

TELEGRAFICKY

Závazky splněny, ale...

ČTÚ [ověřil](#) splnění rozvojových kritérií pokrytí dálnic, rychlostních komunikací a železničních koridorů, vzešlých z aukce LTE/4G vyhlášené v roce 2013. Operátoři závazky splnili, nicméně problém přetrvává se signálem uvnitř železničních vozů. I přes splněná kritéria je přístup ke službám mobilních sítí pro cestující bez dalších technických opatření omezen a je nutné jej zajistit např. použitím opakovačů. Více se tématu budeme věnovat v příští Monitorovací zprávě.

Zbývá pět stanic

Cestující pražského metra už mohou využívat rychlé mobilní datové služby v naprosté [většině stanic i tunelů](#). Po dokrytí stanic na lince A (kromě Jiřího z Poděbrad, do které se LTE síť dostane po dokončení modernizace) už zbývá pokrytí pouhých pět stanic - Strážkov, Prosek, Letňany, Rajska zahrada a Černý most. Na pokrytí Strážkova a Proseka se v současné době pracuje. Plánovaná čtvrtá linka D by se měla pokrýt již při výstavbě.

Přínos digitalizaci TV vysílání

Významné neformální ocenění za přínos digitalizaci televizního vysílání obdržela na letošní [konferenci Radiokomunikace 2021](#) konané ve dnech 19. - 20. 10. v Pardubicích dlouholetá pracovnice ČTÚ Ing. Jaroslava Nováková. „Matka digitalizace“, jak byla nazvána odbornou veřejností, významně přispěla k přechodu na digitální TV vysílání zejména v oblasti plánování a koordinace kmitočtů.

(pokr. ze str. 1)

2. Podpora zdravotně postižených a nízkopříjmových

Novela přináší systematictější podporu zdravotně postižených osob a nově i osob s nízkými příjmy. Univerzální služba bude obsahovat vedle přístupu k hlasové komunikační službě nově i službu přístupu k internetu. Sleva pro zdravotně postižené občany zůstane zachována, nově se možnost čerpání cenového zvýhodnění rozšiřuje i na osoby s nízkými příjmy.

3. Rozvoj digitálního rozhlasového vysílání

Novela obsahuje i úpravu podporující rozvoj zemského digitálního rozhlasového vysílání a současně transponuje novou povinnost podporující tento rozvoj, a to, aby jakékoliv automobilové rádiové zařízení zabudované do vozidel kategorie M, bylo schopno přijímat a reprodukovat toto digitální vysílání. Digitální vysílání přináší pro spotřebitele kvalitnější službu a umožní poslech většího počtu nových rozhlasových stanic a jejich programů, i doprovodné multimediální služby (např. informace o vysílaném programu,

krátké textové zprávy, obrazové informace, aj.).

4. Informační povinnosti vůči zákazníkům

Zpřesní a rozšíří se informační povinnost u smluv se spotřebitelem. Zákon koncepčně upravuje informační povinnosti podnikatelů vůči zákazníkům, a to jak před uzavřením smlouvy, při jejím uzavírání (viz šablona shrnutí smlouvy § 63 odst. 5 ZEK), ale také v průběhu trvání smlouvy.

5. Tísňové SMS a výstrahy

Tísňové linky budou muset být dostupné i prostřednictvím SMS.

Od 1. ledna 2022 může být zaveden systém veřejné výstrahy, který bude prostřednictvím mobilních služeb dohodnutým způsobem (pravděpodobně formou SMS) varovat obyvatele před hrozcími mimořádnými událostmi. Podnikatel v elektronických komunikacích je povinen předávat zprávy bezplatně.

6. Jednodušší budování sítí

Novela by měla podpořit dostupnost vysokorychlostního internetu pro domácnosti,

protože přináší některé změny, které zavádění sítí usnadní. Jde např. o možnost podélného umístění vedení inženýrských sítí včetně kabelovodů v pozemních komunikacích a snadnější překládku. Širší možnosti budou také například v oblasti zřizování komunikačního vedení.

V případech, že dojde např. ke sporu o možnosti umístit v domě technické rozvody nezbytné pro internet, bude moci spor zahájit nejen majitel, uživatel či správce domu, ale i operátor, poskytovatel, resp. podnikatel (§ 104 odst. 16 ZEK). Nově bude orgánem kompetentním k rozhodnutí takového sporu ČTÚ.

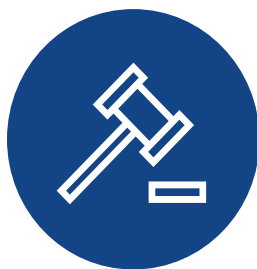
7. Marketingová volání

Díky novele by spotřebitel neměl být obtěžován nevyžádanými marketingovými hovory, pokud sám neprojevil souhlas. V souvislosti s četnými dotazy provozovatelů call center i firem připravuje v současné době Český telekomunikační úřad výkladové stanovisko k novele, hotové by mělo být v průběhu prosince tohoto roku.

Z ROZHODOVACÍ PRAXE

Rozhodnutí ČTÚ: Kopie podací stvrzenky stačila

Odesílatelka podala k poštovní přepravě doporučenou zásilku. Při podání zásilky se prokázala Zákaznickou kartou. Zásilka se následně ztratila, což odesílatelka reklamovala. Její reklamace však byla Českou poštou vyhodnocena jako nedůvodná s tím, že předložila pouze kopii podací stvrzenky, nikoli originál. S takovou odpovědí se však odesílatelka nespokojila a obrátila se na ČTÚ s námitkou proti vyřízení reklamace. I v rámci správního řízení o námitce trvala Česká pošta na předložení originálu podací stvrzenky a svůj požadavek podepřela zněním poštovních podmínek. ČTÚ však po důkladném posouzení dospěl k závěru, že v situaci, kdy odesílatelka předložila ko-



pii podací stvrzenky a zároveň bylo možno dohledat informace o veškerých zásilkách podaných odesílatelkou prostřednictvím její Zákaznické karty, je dle názoru ČTÚ požadavek na předložení originálu podací stvrzenky nepřiměřený. ČTÚ přiznal odesílatelce náhradu škody v požadované výši, vrácení ceny za službu i náhradu účelně vynaložených nákladů.

Obecně platí, že je na reklamujícím, aby prokázal, že si danou službu u provozovatele sjednal. Originál podací stvrzenky přitom nemusí být nutně jediným možným způsobem. V každém řízení o námitce proti vyřízení reklamace ČTÚ záležitost individuálně posoudí.

Jsou všechny “neomezené” tarify skutečně neomezené?



V souvislosti s rozšiřující se nabídkou datových tarifů označených jako „neomezené“ se ČTÚ v rámci své kontrolní činnosti v nedávné době opětovně zaměřil na to, zda takovéto marketingové označení obchodních nabídek nejen datových služeb, ale i hlasového volání a SMS zpráv, skutečně odpovídá objemu fakticky poskytovaných služeb či zda nejsou zákazníci vystaveni klamavé obchodní praxi.

Pokud jde o hlasové a SMS služby, ČTÚ nebude napříště akceptovat marketingové označení „neomezené“ v případě tarifů, které jsou jakýmkoliv způsobem objemově limitovány, a to ani navzdory skutečnosti, že operátoři toto omezení avizují ve svých smluvních podmínkách. Uvedený přístup je dle ČTÚ nezbytný k zamezení takových nabídek, kdy pod označením lákajícím na užívání prakticky nijak nelimitovaných služeb je skryta nabídka služeb o objemu tak nízkém, že jej lze běžně dosáhnout či překročit již při běžném využití těchto služeb ze strany spotřebitelů.

Nabídka možnosti neomezeného využití hlasových a SMS služeb by tedy dle ČTÚ neměla být spojena s žádnou limitací objemu takto prezentovaných služeb a případná omezení „neomezených“ služeb mohou být uplatněna pouze ve výjimečném případě ohrožení či narušení bezpečnosti a integrity služeb.

Pokud jde o nabídku „neomezených“ datových služeb, zde se ČTÚ při posuzování nabídek jednotlivých operátorů zaměřuje mimo jiné i na odhalení další praxe, která ve svém důsledku může znemožnit uživatelům využívat těchto služeb skutečně neomezeně, kdy operátoři sice

opravdu nabízí na první pohled nijak nelimitovaný objem dat, nicméně při využití této služby je rychlost připojení tak nízká, že znemožňuje uživatelům plnohodnotné využití služeb internetu. Např. pokud by u datových služeb byl nabízen tarif s rychlostí 256 kb/s, což samozřejmě lze, tak by dle názoru Úřadu neměl být prezentován jako „neomezené datování“. U tzv. „neomezených“ datových tarifů by rychlost stahování neměla dle názoru ČTÚ být nižší než 2 Mb/s, nicméně nejedná se o závazně stanovenou hodnotu a Úřadem budou vždy posuzovány konkrétní okolnosti takto nabízené služby.

ČTÚ v říjnu zkontroloval...

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/12/03.2021-3](#) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz

ČTÚ provedl celkem 34 kontrol. Ve 29 případech byly zjištěny závady spočívající v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb (meteorologického radaru), využívání indoor kmitočtů vně budovy a nedodržování dalších podmínek všeobecného oprávnění, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění [VO-R/2/05.2018-5](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování stanic bezdrátových místních informačních systémů (BMIS) v kmitočtovém pásmu 70 MHz

ČTÚ provedl celkem 3 kontroly, během kterých nebyly zjištěny závady.

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

ČTÚ v říjnu ukončil 6 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE (ve 2 případech byl zdrojem rušení aktivní prvek TV příjmu), 5 případů rušení

rozhlasového příjmu, 5 případů rušení amatérské služby a 5 případů rušení různých zařízení (přijímač PCO, stanice PPS, zařízení krátkého dosahu apod.).

...zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v říjnu ukončil celkem 70 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla ve 48 případech závada zařízení diváka (nejčastěji technická závada přijímací antény), ve 2 případech se jednalo o příjem v nepokryté oblasti, v 10 případech rušení ustalo nebo mělo sporadický výskyt. Pět hlášení na rušení stornovali jejich podavatelé během šetření rušení. V pěti případech byl zjištěn zdroj rušení, přičemž ve všech případech byla zdrojem rušení základnová stanice mobilního operátora (viz níže).

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 5 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. Ve dvou případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění, oba případy byly předány k řešení ve správním řízení.

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

K 31. 10. 2021 bylo ve zkušebním provozu 272 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 848 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v říjnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ani v jednom případě.

2 773

počet v říjnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho se 2 762 rozhodnutí týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

2 246

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 na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

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

K 31. 10. 2021 bylo ve zkušebním provozu 338 základnových stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v říjnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v pěti případech. ČTÚ zaslal v říjnu 73 obcím, v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových stanic 5G, prostřednictvím datové schránky [dopis s informacemi](#), jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu.

VEŘEJNÉ KONZULTACE OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY A VŠEOBECNÁ OPRAVNĚNÍ

Dne 22. října 2021 ČTÚ zveřejnil na diskusním místě návrh [opatření obecné povahy č. OOP/X/YY.2021-YY](#), kterým se stanoví podmínky udělování oprávnění k využívání čísel zvláštní ekonomické hodnoty. Návrh reflektuje změnu právní úpravy ve věci udělování oprávnění k využívání čísel zvláštní ekonomické hodnoty, kdy může ČTÚ rozhodnout, zda oprávnění k využívání těchto čísel udělí podle pořadí došlých žádostí nebo na základě výběrového řízení.

Stejného dne byl na diskusním místě zveřejněn návrh opatření obecné povahy [č. OOP/14/XX.2021-Y](#), kterým se zrušuje opatření obecné povahy [č. OOP/14/04.2012-5](#), kterým se stanoví parametry kvality poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, které mají být měřeny, obsah, forma a způsob uveřejnění informací o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách, za nichž jsou služby poskytovány, a opatřeních zajišťujících rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené uživatele, a postupy pro vyhodnocování kvality.

Připomínky k oběma návrhům lze uplatnit do 1 měsíce ode dne jejich uveřejnění.

Dne 4. listopadu 2021 zveřejnil ČTÚ na svém diskusním místě návrh všeobecného oprávnění [č. VO-S/1/XX.2021-Y](#), kterým se zrušuje zejména ustanovení upravující podmínky pro oznamování výkonu komunikační činnosti a ustanovení upravující podmínky poskytování informací na žádost podle [§ 115 zákona o elektronických komunikacích](#) prostřednictvím systému elektronického výkaznictví. Téhož dne byl zveřejněn také návrh všeobecného oprávnění [č. VO-S/2/XX.2021-Y](#), který nad rámec uvedené nahrazuje neplatnou normu ČSN, a to indikativním odkazem na platnou normu.

Připomínky k oběma návrhům lze uplatnit nejpozději do 1 měsíce ode dne jejich uveřejnění.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Čisté náklady z poskytování univerzální služby v elektronických komunikacích

ČTÚ vydal dne 5. listopadu 2021 rozhodnutí o čistých nákladech za rok 2020 ve výši 27 565 399,37 Kč a stanovil, že čisté náklady představují pro poskytovatele univerzální služby, společnost O2 Czech Republic a.s., neúnosnou zátěž. Tyto čisté náklady vznikly v roce 2020 v souvislosti s poskytováním dílčích služeb univerzální služby, a to služby veřejných telefonních automatů (v obcích do 199 obyvatel a na vybraných stanovištích v obcích do 4 999 obyvatel) a prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení. Společnost O2 předložila žádost o úhradu dne 28. července 2021. ČTÚ ověřoval předložený výpočet jak na základě dokumentů, které byly součástí žádosti, tak na základě dodatečně vyžádaných dokladů. Zjištěné nedostatky opravila společnost O2 v novém výpočtu. Úhrada čistých nákladů bude provedena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Zvláštní ceny

ČTÚ vydal dne 1. listopadu 2021 rozhodnutí o úhradě ztráty z poskytování zvláštních cen za rok 2020 ve výši 62 909 521,57 Kč. Společnost O2 předložila žádost o úhradu ztráty ve výši 62 984 855,73 Kč dne 23. července 2021. ČTÚ ověřoval, zda předložený výpočet odpovídá nařízení vlády č. 109/2008 Sb., v platném znění, a zda ztráta vznikla pouze poskytováním slev zdravotně postiženým osobám, které jsou vymezeny v zákoně o elektronických komunikacích.

Zahájení konzultace k uložení povinnosti zajištění zvláštních cen a cenových plánů

Na základě výsledků výběrového řízení na poskytovatele univerzální služby Zvláštní ceny a cenové plány pro osoby se zvláštními sociálními potřebami rozhodla dne 12. listopadu 2021 Rada ČTÚ o zahájení správního řízení o uložení této povinnosti se společností O2 Czech Republic a.s. Konečné rozhodnutí bude vydáno tak, aby byly zajištěna kontinuita poskytování této služby po 1. lednu 2022.



Trh č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám

25. října 2021 skončila [veřejná konzultace](#) k návrhu [analýzy relevantního trhu č. 3](#). Jak již ČTÚ informoval ve své [riskové zprávě](#) ze dne 26. října 2021, obdržel v rámci veřejné konzultace téměř 160 vyjádření. Vedle tří mobilních síťových operátorů se vyjádřily i čtyři asociace sdružující virtuální operátory působící v ČR a mezinárodní organizace MVNO Europe. Názory k výsledkům analýzy za spotřebitele prezentovaly čtyři spotřebitelské organizace – Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s., dTest, o.p.s. a Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. Svě vyjádření zaslalo ČTÚ také 148 dalších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, pro které má možnost poskytovat mobilní služby zásadní dopad do portfolia jimi nabízených služeb. ČTÚ nyní obdržené připomínky v zákonné lhůtě vypořádá a jejich vypořádání zveřejní. Připomínky se vztahovaly ke všem částem analýzy, zejména však ke tříkriteriálnímu testu, hodnocení existence podniků se společnou významnou tržní silou a návrhu nápravných opatření.

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

ČTÚ v rámci provádění analýz relevantních trhů podle [§ 51 odst. 1](#) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zpracoval návrh analýz relevantních trhů pro [trh č. 1](#) a [trh č. 3b](#) a dne 22. října 2021 je na diskusním místě předložil k veřejné konzultaci. Připomínky lze uplatnit do 22. prosince 2021.

Změna opatření obecné povahy, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací

V [Telekomunikačním věstníku č. 10/2021](#) bylo zveřejněno [OOP/4/10.2021-10](#), kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/4/09.2014-6, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací. V tomto opatření ČTÚ aktualizuje hodnotu ukazatele WACC. Nová hodnota WACC pro stanovený podnik zajišťující síť elektronických komunikací nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací činí 4,84 %, pro službu přístupu na přístupových sítích nové generace poskytovaného stanoveným podnikem činí 5,78 %. Opatření nabývá účinnosti 1. ledna 2022.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA



DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

Do multiplexu 24 byly zařazeny tři regionální televize PRAHA TV, TV BRNO 1 a i-Vysočina.cz a celoplošný televizní program Nova Lady. Program Prima SHOW zahájil vysílání v DVB-T2 síti MUX 22 na současné pozici pojmenované „Test-2“.

DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

V rámci testování přijímačů pro digitální rozhlasové vysílání DAB+ udělily České radiokomunikace první certifikaci přijímači, který má podporu doprovodných obrázků (tzv. Slideshow). Jde o malý přenosný přijímač Tesla DAB75, který se nyní může prokázat certifikátem „DAB+ ověřeno“.

ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

V říjnu bylo vysílání programu Fajn radio rozšířeno o dva vysílače na

kmitočtu 87,6 MHz. Dále byl spuštěn vysílač v Náchodě s výkonem 50 W a v Mladé Boleslavi s výkonem 100 W.

VŠEOBECNÁ OPRAVNĚNÍ

Rada ČTÚ schválila 12. listopadu všeobecné oprávnění č. [VO-R/12/11.2021-11](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz. Důvodem této aktualizace všeobecného oprávnění je přidání kmitočtového pásma 5 945–6 425 MHz pro širokopásmový přenos dat, v souladu s prováděcím rozhodnutím komise [\(EU\) 2021/1067](#) ze dne 17. června 2021.

PŘEZKUM PRÁV K VYUŽÍVÁNÍ RÁDIOVÝCH KMITOČTŮ

V listopadu Úřad v souladu s [§ 20 Zákona o elektronických komunikacích](#) dokončil [přezkoumání práv](#) k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtovém pásmu 28,2205–28,4445 GHz a 29,2285–29,4525 GHz. V rámci přezkoumání Úřad dospěl k závěru, že již není třeba v pásmu 28,2205–28,4445 GHz a 29,2285–29,4525 GHz zachovávat omezení počtu práv. Úřad tak bude postupovat podle [§ 20 odst. 3 zákona](#) a po zveřejnění závěrů přezkoumání zruší omezení počtu práv v příslušné části plánu využití rádiového spektra a následně rozhodne o odnětí přidělu a pokračování využití předmětných kmitočtů v rámci doby platnosti dříve vydaných individuálních oprávnění.

Úřad rovněž provedl přezkum práv v kmitočtovém pásmu 1920–1980 / 2110–2170 MHz se závěrem, že současné omezení počtu práv k využívání uvedených rádiových kmitočtů je nutné nadále zachovat a umožnit tak nejen další pokračování poskytování současných služeb elektronických komunikací, ale i rozvoj služeb nových. Podle [§ 20 odst. 5](#) zákona Úřad zajistil ocenění přidělu rádiových kmitočtů v tomto pásmu znaleckým ústavem a závěry přezkoumání spolu se znaleckým posudkem předložil k [veřejné konzultaci](#).

ÚŘAD UVOLNÍ DALŠÍ KMITOČTY PRO MIKROVLNNÉ SPOJE V PÁSMECH 28 AŽ 33 GHz

V souvislosti se zájmem provozovatelů pevných rádiových spojů

o široké kanály s vysokou kapacitou přenosu, a v návaznosti na [závěry přezkoumání](#) omezení počtu práv v pásmu 28 GHz, zveřejnil Úřad [návrh změny](#) části plánu využití rádiového spektra PVRS-11 pro kmitočtové pásmo 27,5–33,4 GHz, která uvolní další kmitočty pro pevné mikrovlnné spoje. Nové podmínky jsou navrženy pro perspektivní využití směrovými spoji (typ bod-bod) a umožní využití šířek rádiového kanálu až 224 MHz. K nově uvolněným kmitočtům patří úseky v pásmu 28 GHz a také část pásma 33 GHz, kde jsou nově navrženy podmínky umožňující provoz směrových spojů se šířkou rádiového kanálu až 112 MHz.

Veřejná konzultace k návrhu změny části plánu využití rádiového spektra PVRS-11 pro kmitočtové pásmo 27,5–33,4 GHz trvá do 12. prosince 2021.

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU



EVROPSKÁ KOMISE

Dne 19. října zveřejnila Evropská komise [pracovní program na rok 2022](#), jehož hlavním motem je „Společně za silnější Evropu“. Program zahrnuje [42 nových politických iniciativ](#), které se dotýkají všech šesti hlavních cílů [politických směrů](#) předsedkyně von der Leyenové, a navazuje na její [projev o stavu Unie](#). Odráží také zkušenosti získané z krize způsobené

pandemií a zvláštní pozornost věnuje mladé generaci – rok 2022 navrhuje vyhlásit [Evropským rokem mládeže](#).

Plnění šesti hlavních cílů:

1. Zelená dohoda pro Evropu
2. Evropa připravená na digitální věk
3. Hospodářství ve prospěch lidí
4. Silnější Evropa ve světě
5. Podpora evropského způsobu života
6. Nový impuls pro evropskou demokracii

Evropská komise nyní zahájí jednání s Parlamentem a Radou, aby společně sestavily seznam legislativních priorit, u nichž se rozhodly urychleně přijmout opatření.

Dne 8. listopadu EK zveřejnila [dvě zprávy](#) hodnotící situaci a vývoj na evropském jednotném trhu poštovních služeb a stávající regulační rámec (tj. směrnici o poštovních službách [1997/67/EC](#) a nařízení EU o přeshraničním dodávání balíků (EU) [2018/644](#)).

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 19. října bylo zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise \(EU\) 2021/1827](#) ze dne 18. října 2021 o normách pro poštovní služby a zvyšování kvality služby na podporu směrnice Evropského parlamentu a Rady [97/67/ES](#). Rozhodnutím byly přijaty nové a revidované normy vypracované Evropským výborem pro normalizaci (CEN). Rozhodnutí vstoupilo v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie.

BEREC

Letošní, v pořadí již desátý ročník Fóra pro účastníky trhu – [BEREC Stakeholder Forum](#) – se konal po téměř dvou letech opět v Bruselu. Před samotným oficiálním zahájením Fóra nově proběhla neformální setkání „Meet&Greet“, při kterých měli registrovaní zájemci možnost diskutovat své dotazy s předsedy jednotlivých pracovních skupin BEREC. V rámci samotné konference byl jako v předchozích letech představen návrh [pracovního programu BEREC pro nadcházející rok](#). Dále byla představena externí Studie o post-covidových opatřeních k překlenutí digitální propasti a Studie k regulačním pobídkám k vý-

stavbě sítí s velmi vysokou kapacitou (VHCN). Záznam z tohoto fóra je možné shlédnout [na stránkách BEREC](#).

KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

Evropská komise přijala dne 29. října [opatření ke zlepšení kybernetické bezpečnosti bezdrátových zařízení](#) dostupných na evropském trhu. Cílem aktu v přenesené pravomoci, který byl přijat a který souvisí se [směrnicí o rádiových zařízeních](#), je zajistit, aby všechna bezdrátová zařízení byla bezpečná před tím, než se začnou prodávat na trhu EU. Tento akt stanoví nové právní požadavky na záruky kybernetické bezpečnosti, které budou muset vý-

robci zohlednit při navrhování a výrobě zmíněných výrobků. Bude chránit i soukromí občanů a jejich osobní údaje, bránit rizikům peněžních podvodů a zajišťovat větší odolnost našich komunikačních sítí.

Zmíněný akt v přenesené pravomoci bude doplněn aktem o kybernetické odolnosti, jehož přípravu nedávno oznámila předsedkyně von der Leyenová ve svém [projevu o stavu Unie](#) a který se bude vztahovat na větší množství výrobků a zaměří se na celý jejich životní cyklus. Plánovaný akt o kybernetické odolnosti také vychází ze [Strategie kybernetické bezpečnosti EU](#), jež byla představena v prosinci 2020.

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA III. ČTVRTLETÍ 2021

Počet stížností na služby elektronických komunikací klesl

Z dostupných zdrojů vyplývá, že celkový počet podání v oblasti elektronických komunikací za III. kvartál byl nižší ve srovnání s počtem podání ve II. kvartálu tohoto roku. Níže jsou pak uvedeny kategorie, které jsou z hlediska podání zastoupeny nejčastěji, příp. ve kterých došlo ve sledovaném období k nárůstu podání.

ÚČASTNICKÉ SMLOUVY A NESOUHLAS S VYÚČTOVÁNÍM

Tradičně se jedná o kategorii s nevyšším počtem podání. I v tomto období se nejčastěji objevovala podání týkající se účtování služeb ze strany poskytovatele, a to i přesto, že dle tvrzení podatele došlo k podání výpovědi.

Podatelé si mimo jiné stěžovali také na obstrukce při podání výpovědi (požadavek poskytovatele

na sdělení hesla pro komunikaci, složité ověřování identity podatele); Úřad opět v některých případech zjistil, že účastník výpověď neuplatnil v souladu s uzavřenou smlouvou.

Dalším častým předmětem podání bylo vystavení vyúčtování na vyšší částku, přičemž se jednalo o jednostrannou změnu tarifu ze strany poskytovatele

(podatelé byly informováni o právu na jednostrannou změnu smlouvy/ceny, při splnění zákonných povinností).

Několik podání směřovalo na předplacené služby, když si podatelé stěžovali na propadnutí kreditu a problémy spojené s vrácením kreditu po přenesení mobilních čísel s předplacenou kartou.

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů¹⁾ na služby elektronických komunikací za III. Q 2021

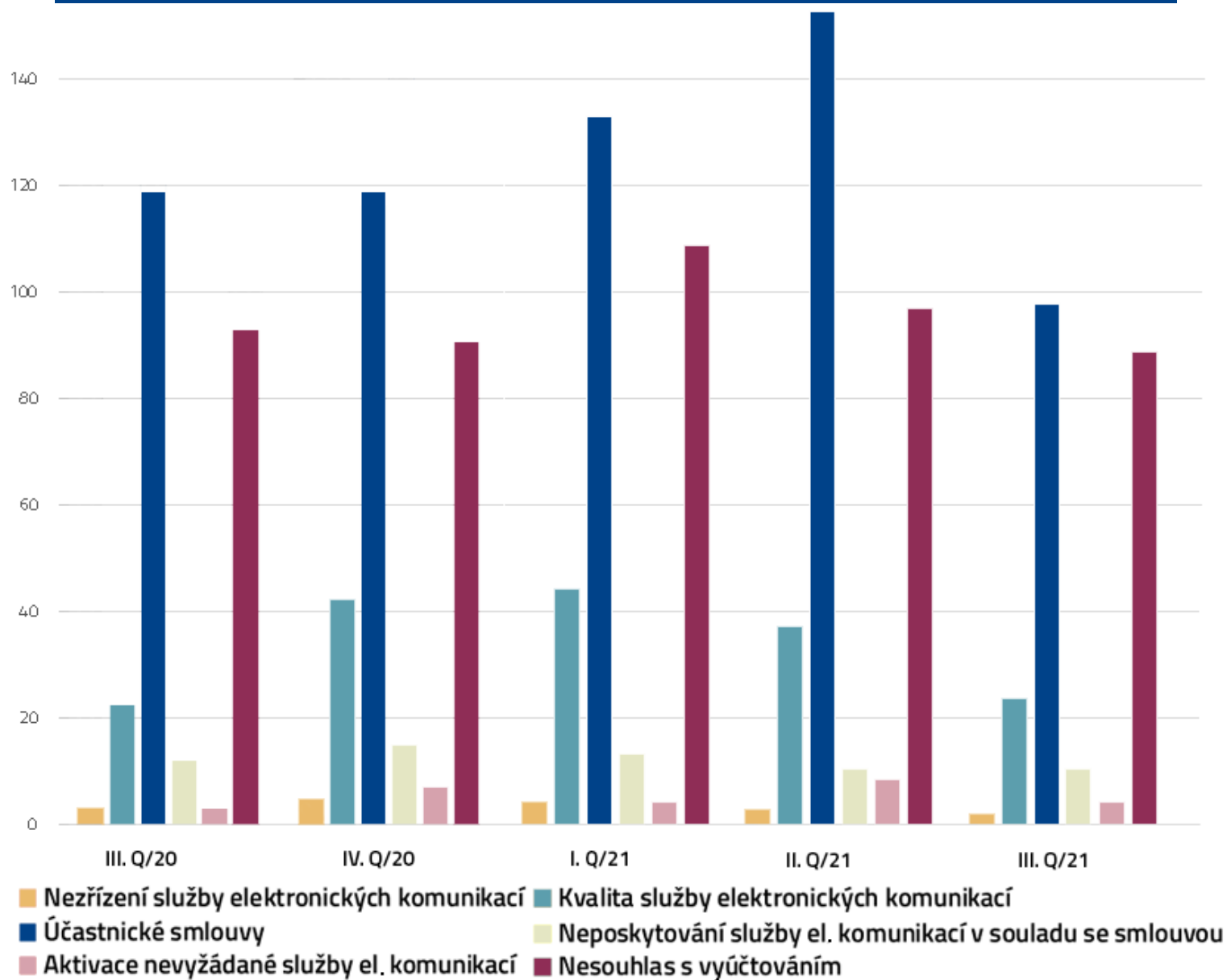
Předmět	Dotazy	Stížnosti	Celkem	Rozdíl oproti II. Q 2021
1. Služby elektronických komunikací	232	223	455	-83
nezřízení služby elektronických komunikací	4	2	6	0
kvalita služby elektronických komunikací	35	22	57	-15
účastnické smlouvy	95	98	193	-58
neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	7	10	17	0
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	1	4	5	-5
nesouhlas s vyúčtováním	90	87	177	-5
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	10	34	44	12
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	0	1	1	-2
4. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	0	0	-1
5. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	1	2	1
6. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	0	0	-2
7. Klamavá reklama	0	1	1	-2
8. Ochrana spotřebitele²⁾	1	8	9	-19
dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	-1
nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	0	2	2	-6
klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	1	4	5	-9
agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	0	0	0	0
zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	-5
informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0
další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	2	2	2
9. Univerzální služba	0	0	0	-1
přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	0	-1
přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁵⁾	0	0	0	0
10. Ostatní⁶⁾	143	165	308	-10
telefonní seznamy	4	0	4	0
informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	0	-1
služby třetích stran – premium SMS	13	15	28	6
služby třetích stran – audiotexové služby	2	2	4	-3
obtěžující a nevyžádaná volání	23	15	38	18
nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	7	9	16	-8
pokrytí signálem TV a GSM	12	6	18	6
ochrana osobních údajů	1	2	3	2
různé	81	116	197	-30
CELKEM	387	433	820	-107

LEGENDA K TABULCE

- 1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, Nejedná se o námítky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu el. 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 jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením 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-3 752/2021-610/XI. vyř. z 8. 6. 2021, 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-5 904/2020-610/VI. vyř. z 20. 5. 2020, o uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 zákona o elektronických komunikacích, 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 podle § 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích.
- 6) Zde jsou uvedeny stížnosti a dotazy, které nelze zařadit do předchozích bodů.
 - ZEK – zákon č. 127/2005 Sb., (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
 - ZOS – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

NEVÁHEJTE SE NA NÁS OBRÁTIT

Agenda vyřizování dotazů a stížností je jednou z významných agend sekce pro ochranu spotřebitele Českého telekomunikačního úřadu. Jedná se o rozmanitou agendu a úředníci, kteří veřejnosti s řešením pomáhají, musí dobře znát řadu zákonů a předpisů, která mnohdy s agendou ČTÚ souvisí jen okrajově. I když je totiž k vyřízení stížnosti kompetentní jiný úřad, i tak vám v obecné rovině poradíme správný postup a upřesníme, kam se můžete obrátit, případně i podání příslušnému orgánu sami postoupíme. Nebojte se proto stížnost či dotaz podat. Máme díky vám aktuální informace o dění na trhu dozorovaných služeb a můžeme tak reagovat, ať již v komunikaci s provozovateli a poskytovateli, tak i v komunikaci s veřejností a médii.

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací za III. čtvrtletí 2020 až III. čtvrtletí 2021


DOTAZY NA KONEC 3G A STÍŽNOSTI NA STARNET

Nově se objevily telefonické dotazy, týkající se ukončení provozu sítě 3G, přičemž volající sdělují Úřadu, že nemají finanční prostředky na nový telefonní přístroj či potřebu si ho pořídit.

Častěji se v tomto období objevovala podání směřující proti poskytovateli STARNET, s.r.o. (chybné účtování, účtování i po ukončení smluvního vztahu, vleklé

problémy s ukončením smlouvy, účtování servisního poplatku za deinstalaci zařízení.)

S ohledem na obsah podání je podatel v rámci odpovědi většinou poučen o zákonných, příp. smluvních lhůtách pro podání reklamace a pro podání námítky proti vyřízení reklamace, jakož i o dalších informacích s podáním souvisejících (náležitosti podání, způsob podání, informace

o správním poplatku, důkazní břemeno atd.). Zejména tyto kategorie jsou tak provázány s další agendou, a to námítkami proti vyřízení reklamace, tj. v případě podatelů v postavení spotřebitele s tzv. agendou alternativního řešení sporů ADR. Pokud dojde k uplatnění námítky proti vyřízení reklamace, je pak ČTÚ v roli nestranného správního orgánu; důkazní břemeno leží na účastnících řízení.

MARKETING, OBTEŽUJÍCÍ A NEVYŽÁDANÁ VOLÁNÍ

V této oblasti evidoval ČTÚ zvýšený počet zejména telefonických dotazů, rovněž však došlo k mírnému nárůstu písemných podání. Ve většině případů byl stěžovatel poučen o aktuálním právním stavu a možnostech, jak nežádoucím voláním předejít, když ve většině podání bylo zjištěno, že podatel neuvedl nesouhlas ve veřejném seznamu. Na základě podání/podnětů z předchozích období byly ve sledovaném období uloženy 2 pokuty a 2 řízení byla zastavena z důvodu nedostatečnosti důkazů, Úřad obdržel také podání týkající se tzv. spoofingu volajícího čísla; podatelé byli informováni o možnosti obrátit se na Policii ČR, včetně sdělení informací, které uvádí na svých stránkách [Úřad](#), [dTest](#), [Policie ČR](#).

POKUTA POSKYTOVATELI? POTŘEBUJEME VAŠI SOUČINNOST

Úřad se v rámci agendy dotazů a stížností opakovaně setkává s požadavky veřejnosti na to, aby na základě jejich individuálních podání byla dotyčnému poskytovateli (služeb elektronických komunikací či poštovních služeb) uložena pokuta.

Dotazy a stížnosti však v naprosté většině řešíme v obecné rovině. Na rozdíl od námítky proti vyřízení reklamace se nejedná o správní řízení, často tedy nedisponujeme potřebnými podrobnými doklady a mnohdy se nám daří stížnost a dotaz konstruktivně vyřešit (dotazem na poskytovatele, poskytnutím rady, snahou o smír) i bez nich. To je samozřejmě pro tazatele/stěžovatele pohodlné.

Pokud má však Úřad přistoupit k uložení pokuty za spáchání přestupku, tak je již nutné takovými doklady disponovat, přičemž jedním ze zdrojů, který může takové podklady poskytnout je právě podatel. Pokud Úřad předběžně věc posoudí tak, že se skutečně může jednat o spáchání přestupku, přičemž potřebnými doklady by měl disponovat právě podatel, tak je tento Úřadem požádán o jejich poskytnutí či další součinnost. Bohužel naprostá většina takto vznesených žádostí zůstává bez další odezvy. Prosíme tedy o spolupráci, pokud nám můžete pomoci a na základě dokladů od Vás by bylo možno přestupek vyřešit.

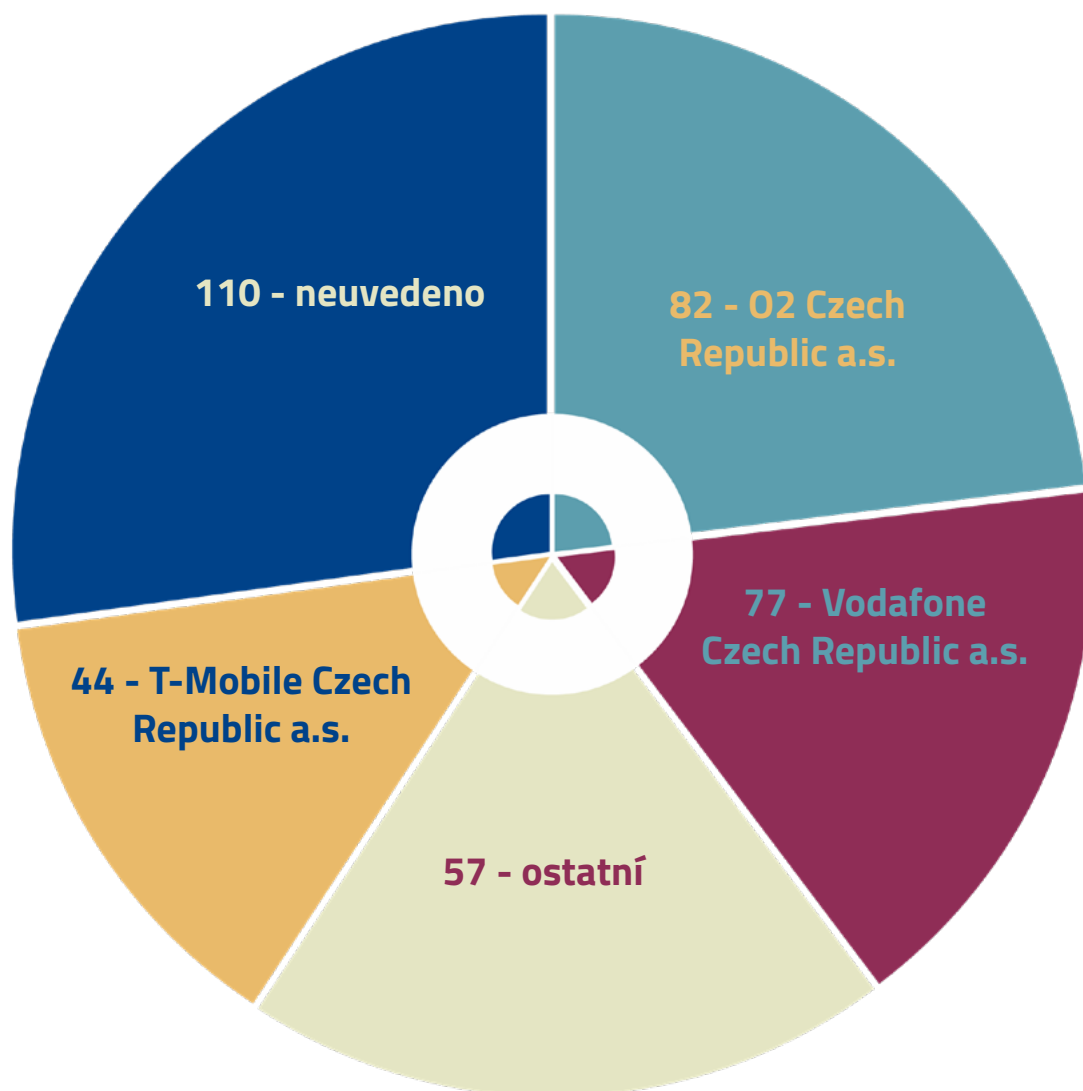
PŘENOSITELNOST V MOBILNÍ SÍTI

I v této kategorii Úřad evidoval nárůst podání oproti předchozímu období, kdy důvodem nárůstu jsou zejména podání koncových uživatelů společnosti MAXPROGRES, s.r.o. a společnosti samotné, která ukončila smlouvu se společností Vodafone Czech Republic a.s.; v průběhu šetření podání ze strany Úřadu přistoupil Vodafone

k řešení, kdy jednotlivé koncové uživatele kontaktoval, aby je identifikoval a dohodl další postup ohledně každého telefonního čísla; každému koncovému uživateli byl zřízen přístup do internetové samoobsluhy, ve které je dostupný OKU kód k přenosu telefonního čísla do sítě jiného poskytovatele; v této souvislosti byl u Úřadu

rovněž podán návrh na zahájení řízení podle [§ 127 Zákona o elektronických komunikacích](#) (spor mezi osobami vykonávající komunikační činnost). Další podání se týkala neobdrženého OKU kódu nebo ČVOP či opakovaných technických problémů při realizaci přenosu.

Graf 2: Písemná podání v elektronických komunikacích za III. čtvrtletí 2021



Graf popisuje počty písemných podání (podaných ve III. čtvrtletí, bez ohledu na jejich stav vyřízení), a to dle jednotlivých subjektů, k jejichž službám podání směřovala. Největší část grafu tvoří podání, ve kterých nebyl poskytovatel služeb podatelem identifikován (podatel může učinit podání „volnou formou“ a bez nutnosti konkretizace poskytovatele služeb).

KLAMAVÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

Úřad v několika případech požádal podatele o doplnění za účelem možnosti řádného a objektivního posouzení možného přestupku ze strany poskytovatele; podatelé však již většinou nereagovali. V rámci odpovědi na jedno z podání bylo avizováno zahájení řízení o pře-

stupku s poskytovatelem služeb (T-Mobile Czech Republic a.s.), pokuta již byla uložena. Klamavé konání spočívalo v tom, že od 1. 7. 2021 do 31. 8. 2021 byla poskytovatelem uveřejněna tzv. „lákající“ nabídka pro speciální tarif „Můj svobodný tarif M a 1 GB“

se slevou 36 % s podstatnou informací, že tento tarif za pevnou cenu 304,00 Kč měsíčně může využívat zájemce o tento tarif doslovně „jak dlouho chce“, avšak ve svých všeobecných obchodních podmínkách poskytovatel tuto dobu stanovil na maximálně 60 měsíců.

RŮZNÉ

Jedná se o kategorii s nejrozmanitějším a zároveň významným množstvím podání za sledované období. Nejčastěji se podání týkala existence pohledávek u poskytovatelů, a to buď z důvodu nemožnosti uzavřít novou smlouvu nebo také se často jedná o osoby, které se možností úhrady starších pohledávek zabývají na vyzvu kurátora, neboť se aktuálně

nacházejí ve výkonu trestu. Úřad podáváním informací napomáhá dlužníkům se zorientovat v situaci a potažmo se dostat z dluhové pasti. Další podání a dotazy zařazené do této kategorie se týkaly např. parametrů datových služeb, požadavku na úhradu koncového zařízení po ukončení smlouvy, nevrácení jistiny po ukončení smlouvy, oprávněnosti vymáhání

pohledávek prostřednictvím inkasní agentury nebo neexistující nabídky poskytovatelů na tarify bez dat. Jako tradičně jsme evidovali i dotazy nám nepřislušné, jako kuriozitu lze uvést třeba opravu benzínové sekačky, jako stálici pak koncesionářské poplatky, které nespádají do agendy ČTÚ.

Poštovní služby: Zamítnutí reklamace nejčastější stížností

Rovněž v oblasti poštovních služeb ČTÚ pravidelně monitoruje a vykazuje dotazy a stížnosti, a to v rozdělení do několika kategorií. Z dostupných zdrojů vyplývá, že počet podání v této oblasti za III. kvartál je nižší ve srovnání s počtem podání v II. kvartálu tohoto roku.

ZÁKLADNÍ POŠTOVNÍ SLUŽBY

V oblasti základních poštovních služeb byl zaznamenán významný pokles podání. Co se týče Dodání doporučených zásilek a Základní zahraniční

služby, zde byl pokles počtu podání velmi pravděpodobně způsoben rozvolněním veškerých mimořádných opatření, a to nejen ze strany České pošty,

s.p., a skutečností, že sledované období připadá na letní měsíce (čerpání dovolené, prázdniny, cestování atp.).

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za III. Q 2021

Předmět	Dotazy	Stížnosti	Celkem	Rozdíl oproti II. Q 2021
1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách	3	30	33	-55
služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	1	6	7	-2
služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	0	0	-1
služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	3	3	-1
služba dodání doporučených zásilek	1	14	15	-30
služba dodání cenných zásilek	0	2	2	1
služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0
základní zahraniční poštovní služby	1	5	6	-21
služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	0	-1
služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0
služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0
služba dodání tiskovinového pytle	0	0	0	0
2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby	71	79	150	-55
dlouhé čekací doby	0	0	0	0
otevírací doba pošt	0	1	1	-1
změna ukládací pošty	0	3	3	1
dodání poštovních zásilek	12	24	36	-37
vyřizování reklamací	41	36	77	-17
porušení poštovního tajemství	1	0	1	-1
poštovní zásilky do/ze zahraničí	8	7	15	-5
doručování úředních písemností	3	0	3	-3
žádosti o informace	6	8	14	8
3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	0	4	4	1
Czech POINT	0	0	0	0
datové schránky	0	1	1	1
elektronický podpis	0	0	0	0
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	-1
ostatní služby	0	3	3	1
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	71	83	154	-54

POŠTOVNÍ SLUŽBY

V oblasti poštovních služeb byly pak zaznamenány níže uvedené změny. V kategorii vyřizování reklamací došlo k mírnému poklesu počtu podání, i přesto v této kategorii ČTÚ obdržel nejvíce podání. Nejčastějším předmětem podání byly stížnosti na zamítnutí reklamace, resp. námítky proti vyřízení reklamace, které nesplňovaly náležitosti podání podle správního řádu. Podatelé tak byli poučeni o zákonných možnostech podání ná-

mitky. Úřad obdržel mimo jiné podání, kde důvodem pro zamítnutí reklamace bylo nepředložení podací stvrzenky, v rámci odpovědi na toto podání bylo avizováno zahájení kontroly za účelem shromáždění podkladů pro případné zahájení přestupkového řízení, když dle prvotního posouzení Česká pošta s.p. dle interních záznamů disponovala v okamžiku podání reklamace dostatečným množstvím údajů, aby mohla ověřit, zda je reklamující skuteč-

ně adresátem. K poklesu došlo i v kategorii Dodání poštovních zásilek. Úřad obdržel mimo jiné podání seniora na opakované dodávání nevyžádaných poštovních zásilek se zbožím, které současně obsahovaly fakturu na několik set korun; stěžovatel byl poučen o [§ 1838 občanského zákoníku](#); bylo mu vysvětleno, že za nevyžádané zboží není povinen nic platit a že pokud tak učinil, mohlo dojít k uzavření smlouvy, kterou bude nutné písemně vypovědět.

VYZVÁNÍ K DOPLNĚNÍ, POUČENÍ

S ohledem na obsah podání je často poskytovatel poštovních služeb ze strany ČTÚ vyzván k vyjádření se k podání; v některých případech probíhá ze strany správního orgánu místní šetření (např. ohledání zásilky). S ohledem na obsah podání je podatel v rámci odpovědi většinou poučen o zákonných, příp. smluvních, lhůtách pro podání reklamace a pro podání námítky proti vyřízení reklamace, jakož i dalších informacích s podáním souvisejících (náležitosti podání, způsob podání, informace o správním poplatku, důkazní břemeno atd.). Tato kategorie je tak provázána s další agendou, a to námítkami proti vyřízení reklamace, tj. v případě podatelů v postavení spotřebitele s tzv. agendou alternativního řešení sporů ADR, pokud dojde k uplatnění námítky proti vyřízení reklamace, je pak ČTÚ v roli nestranného správního orgánu; důkazní břemeno leží na účastnících řízení, což bývá v oblasti poštovních služeb významnou komplikací na straně podatele, a to jak z hlediska prokázání poškození / dostatečnosti balení zásilky, tak z hlediska prokázání výše náhrady škody.

MOBILNÍ POŠTA

Relativně novým (resp. staronovým: poštovní autobusy zmizely v roce 1997) fenoménem poštovních služeb je tzv. Mobilní pošta, tedy pojízdná provozovna České pošty. Projekt Mobilní pošty byl spuštěn v říjnu 2020 a doposud fungovala v testovacím režimu, který bude nyní ze strany České pošty vyhodnocen. Nicméně stále platí, že se v intervalech několika týdnů přesouvá po ČR, přičemž na webových stránkách lze většinou zjistit pouze aktuální termíny a lokace, kde se mobilní pošta nachází. V srpnu 2021 jsme mobilní poštu zkontrolovali, zaměřili jsme se např. na zpřístupnění poštovních podmínek a uveřejnění informací o jejich změnách, dodržování poštovního tajemství, informace o otevírací době, vydání dokladu o zaplacení na žádost spotřebitele a další. O výsledku kontroly byla Česká pošta již informována. Mobilní pošty se také týkal jeden z dotazů, kdy jsme spotřebitelce poskytli žádané informace o tom, kde a jak se pošta pohybuje, jaké služby jsou poskytovány a kde může sama spotřebitelka potřebné informace napříště zjistit.