

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

02/2017

POŠTOVNÍ POUKÁZKY

Prokažte, že jste adresát, jinak peníze nedostanete. Více na str. 2.

ROAMINGOVÁ PRAVIDLA

Velkoobchodní ceny roamingu v EU budou zastropovány. Detaily na str. 4.

646 STÍŽNOSTÍ ZA IV. ČTVRTLETÍ

eviduje ČTÚ na operátory. Podrobnosti v příloze na str. 7 až 12.



Drahá mobilní data: Předseda Rady ČTÚ Jaromír Novák a předseda ÚOHS Petr Rafaj jednají s předsedou vlády Bohuslavem Sobotkou o cenách mobilních datových tarifů.

TELEGRAFICKY

Premiér přislíbil rozšíření pravomocí ČTÚ

Premiér Bohuslav Sobotka chce ve Sněmovně zrychleně prosadit novelu zákona o elektronických komunikacích, kterou by měl předložit vládě ministr průmyslu a obchodu. Vyplynulo to ze schůzky s ministrem průmyslu a obchodu, předsedou Rady ČTÚ a šéfem ÚOHS. Návrh má mimo jiné rozšířit pravomoci ČTÚ v udělování sankcí.

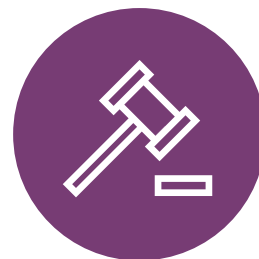
Česko stojí v čele mezinárodního projektu na otevřená data

Rozvoj otevřených dat v oblasti uživatelského měření vysokorychlostního internetu je cílem mezinárodního projektu spolufinancovaného Evropskou komisí v rámci programu Connecting Europe Facility. Uživatelé získají nástroj pro snadné ověření rychlosti mobilního internetu.

Vodafone mění ředitele

Novým generálním ředitelem společnosti Vodafone v ČR bude od 1. března Jiří Báča. Ve funkci nahradí Baleše Šarmu, který zůstane předsedou představenstva společnosti. Báča nastoupil na pozici viceprezidenta pro péči a prodej v březnu 2013 a je prvním Čechem v čele tuzemského operátora Vodafone. Předtím působil v bankovním sektoru.

Kontrolovat jméno a příjmení na poštovních poukázkách nestačí



Česká pošta porušila poštovní povinnost, pokud vyplatila finanční hotovost za poštovní poukázku jen na základě shody jména a příjmení adresáta. ČTÚ v pravomocném rozhodnutí, které nově potvrdil svým rozsudkem i Městský soud v Praze, uložil poště za správní delikt pokutu sedm tisíc korun.

Peněžní poukázkou zaslala v roce 2014 pojišťovna adresátce z Českých Budějovic plnění za pojistnou událost. Česká pošta však částku vyplatila o osm let starší osobě shodného jména s bydlištěm v Teplíčkách. ČTÚ se případem začal zabývat na základě stížnosti oprávněné adresátky.

svým podpisem. Proti uložené pokutě pak Česká pošta namítala, že škoda jde k tíži podniku, právo adresáta na výplatu poukázané peněžní částky zůstává vyplacením nesprávné osobě nedotčeno a nedochází tak k poškození adresáta ani ztrátě poukázané částky. Tedy vyplacením peněz neoprávněně

„OSOBA, ŽÁDAJÍCÍ VYPLACENÍ POUKÁZANÉ PENĚŽNÍ ČÁSTKY, BY MĚLA POŠTĚ PROKÁZAT, ŽE JE ADRESÁTEM. V PŘÍPADĚ, ŽE SE ADRESA JEJÍHO BYDLIŠTĚ NESHODUJE S ADRESOU NA PŘEDLOŽENÉ POUKÁZCE, A SOUČASNĚ TATO OSOBA NENÍ SCHOPNA PROKÁZAT, ŽE JE ADRESÁTEM, JINÝM VHODNÝM ZPŮSOBEM, PAK JÍ NEMŮŽE BÝT POUKÁZANÁ PENĚŽNÍ ČÁSTKA VYPLACENA.“

Česká pošta uváděla, že poukázku vhodila do adresátciny schránky v místě bydliště v Českých Budějovicích. Stěžovatelka ale namítala, že poukázku ve schránce nenalezla a že je nepocho-pitelné, jakým způsobem by se dostala do držení jiné osoby stejného jména. Pošta dále namítala, že částku vyplatila na základě předložené poukázky osobě, která se prokázala občanským průkazem na jméno shodné se jménem adresáta a potvrdila převzetí částky

osobě pošta pouze sebe připravila o peníze, přičemž poukázaná peněžní částka dosud nebyla dodána.

Český telekomunikační úřad shledal krajně překvapivým závěr plynoucí z tvrzení České pošty, že považuje vyplacení poukázané peněžní částky osobě identifikované pouze křestním jménem a příjmením za správné, když je nabíledni, že v tuzemsku žije značné množství osob se shodným jménem a příjmením.

Také skutečnost, že Česká pošta způsobila škodu sama sobě, nelze přijmout jako relevantní argumentaci. V předmětné věci se nejedná o omyl dlužníka spočívající v plnění jiné osobě než věřiteli. Konstrukce správního deliktu je postavena na nedodržení povinnosti nakládat s poukázanou peněžní částkou určitým způsobem, konkrétně ji vyplatit fyzické osobě, která „prokáže, že je adresátem.“

Konečně bylo nutné odmítnout i obhajobu, že adresátka nebyla poškozena, když její právo na výplatu poukázané částky zůstalo nedotčeno. Na předmětnou poukázku adresovanou stěžovatelce a vyplacenou v důsledku nesprávného postupu České pošty neoprávněně osobě již nikdy více nemůže být poukázána peněžní částka vyzvednuta. Oprávněná adresátka ani předmětnou poukázku nedisponuje, když ji předtím použil k vyzvednutí hotovosti neoprávněný příjemce.

ČTÚ shledal jako přitěžující okolnost, že pošta minimálně do dne podání opravného prostředku (a patrně ani následně) nevyplatila adresátce poukázanou peněžní částku (ani ji nevrátila odesílateli).

Proti pravomocnému rozhodnutí ČTÚ se Česká pošta neúspěšně bránila správní žalobou, o které v únoru rozhodl Městský soud v Praze. Konstatoval, že se ČTÚ zcela podrobně a vyčerpávajícím způsobem vyjádřil k rozhodujícím namítaným skutečnostem. Argumenty pošty odmítl jako nepřiléhavé.



22.2. [Konference ke 20. výročí založení IRG](#) (Paříž)

23. – 24. 2. Plenární zasedání BEREC a IRG

27.2. začíná [GSMA Mobile World Congress](#) (Barcelona)

veřejné konzultace

25.2. Termín pro uplatnění připomínek k žádosti o změně přidělu v pásmech 1800 a 2600 MHz společnosti [O2](#) a [Vodafone](#) a v pásmech 800, 1800 a 2600 MHz společnosti [T-Mobile](#)

1.3. Termín pro uplatnění připomínek k návrhu změny PVRs, [PV-P/6](#) pro kmitočtové pásmo 1900–2200 MHz

13.3. Termín pro uplatnění připomínek k [návrhu analýzy trhu č. 4](#)

V4 HACKATHON

ČTÚ a společnost AT&T pořádá ve dnech **7. a 8. dubna 2017** v brněnském hotelu Holiday Inn druhý ročník **V4 Hackathonu**. Vítězný tým si mimo jiné rozdělí 10 tisíc amerických dolarů. Zaregistrovat se je možné přes [web](#).



VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ O2

Společnost O2 zveřejnila výsledky hospodaření za rok 2016¹. Celkové konsolidované provozní výnosy O2 dosáhly výše 37,522 miliardy Kč a v porovnání s předchozím rokem představují nárůst o 0,4 %. Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 3 % na 10,451 miliardy Kč. Čistý zisk vykázal růst o 3,6 % a dosáhl výše 5,259 miliardy Kč.

Počet zákazníků využívajících mobilní služby meziročně vzrostl o 45 tisíc na 4 941 000, z toho zákazníků smluvních služeb je více o 3,7 % (3 356 000). V oblasti předplacených služeb O2 meziročně ubylo zákazníků o 4,5 % na 1 585 000. Nárůst vykazuje využívání mobilních dat, kdy datový provoz ke konci roku 2016 vzrostl meziročně o 80 %.

Pevný internet xDSL od O2 využívalo 769 000 zákazníků, z toho technologii VDSL využívalo 500 000 zákazníků, což ve srovnání s rokem 2015 představuje meziroční nárůst o 14,1 %. Pokles počtu zákazníků o 16,8 % vykazují pevné hlasové linky, které ke konci roku využívalo 699 000 klientů O2.

¹ Konsolidovaná data obsahují výsledky dceřiných společností včetně O2 Slovakia.

ZDRAŽUJE SKYLINK

Společnost M7 Group S.A., která poskytuje službu Skylink, zveřejnila nový ceník účinný od 1. března. V něm oznamuje zdražení servisního poplatku. To se týká jak měsíční platby, roční platby i platby za dva roky. Zvýšení nepostihne předplátitele programových balíčků, protože zde je servisní poplatek již zahrnut v předplatném.

Společnost M7 Group S.A. však současně oznámila zvýšení ceny u některých předplacených balíčků (u měsíčního i ročního předplatného). Ke zdražení balíčku pak nedochází pouze ve variantě předplatného na dva roky. ČTÚ se v této souvislosti zaměří na prověření, zda společnost M7 Group S.A. ve vztahu ke svým účastníkům splnila řádně svou informační povinnost podle zákona o elektronických komunikacích.

ČESKÁ POŠTA OPĚT MĚNÍ CENÍK

Česká pošta v krátké době sáhla k dalšímu zdražení svých služeb. S účinností od 1. února mění ceny služeb zařazených do kategorie základních poštovních služeb. Naposledy přitom podnik zvyšoval ceny k 1. lednu.

Česká pošta zdražuje doporučené balíčky pro uživatele výplatních strojů nebo při úhradě cen Kreditem a pro zákazníky Hybridní pošty s ročním výnosem do 200 mil. Kč ve všech hmotnostních stupních o 10 Kč. Ke změně též dochází v zařazení některých, většinou evropských zemí, do cenových skupin standardních prioritních a ekonomických balíčků do zahraničí. V důsledku těchto změn se zlevňuje cena služby standardního ekonomického balíčku, a to o 70 až 363 Kč, v závislosti na jeho hmotnosti a destinaci do vybraných evropských zemí (např. do Chorvatska, Bulharska, Slovinska, Ukrajiny, Maďarska, Irska nebo Francie). Zvýšení cen Česká pošta jako poskytovatel poštovních služeb oznámila veřejnosti v zákonné lhůtě, tj. 30 dnů předem.

ČTÚ v lednu zkontroloval...

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

ČTÚ provedl celkem 48 kontrol. Ve 34 případech zjistil závady, zejména na využívání indoor kmitočtů vně budovy, které řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků. Následně budou zahájena správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl celkem 20 kontrol zaměřených zejména na využívání

ní kmitočtů mimo povolená pásma a na subjekty, kterým skončila platnost individuálního oprávnění. V sedmi případech zjistil využívání kmitočtů zařízením RLAN mimo pásma stanovená ve všeobecném oprávnění č. 12. V dalších sedmi případech se jednalo o využití kmitočtů pozemní pohyblivé služby po skončení platnosti vydaných individuálních oprávnění.

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

ČTÚ ukončil celkem 520 šetře-

ní, z toho 449 případů rušení televizního příjmu (včetně STA), 22 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí (GSM, UMTS, LTE), devět případů rušení meteorologického radaru, 19 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu a řadu dalších případů rušení různých elektronických komunikačních zařízení. Jako zdroj rušení DVB-T byla ve 211 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující bod). Veřejné mobilní sítě byly rušeny v sedmi případech aktivní TV anténou a ve dvou případech GSM opakovačem. K rušení meteorologických radarů provozem zařízení RLAN na kmitočtech radarů došlo v osmi případech.

(pokračování na str. 5)

| Druh činnosti | Počet osvědčení nebo kontrol | | Počet výzev k odstranění nedostatků | Počet zahájených správních řízení | Počet vydaných rozhodnutí ¹⁾ | Rozhodnuto ve prospěch | | Uložené pokuty | |
|---|------------------------------|--------|-------------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------|---------------|----------------|----------------|
| | Celkové | Z toho | | | | účastníka | poskytovatele | počet | výše v Kč |
| 1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK) | 17 | | | | | | | | |
| 2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK) | 24 | | | | | | | | |
| 3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení | 1 | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| 4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění | 55 | | 35 | 31 | 26 | | | 26 | 686000 |
| a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| b) k poskytování služeb elektronických komunikací | | 1 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení) | | 54 | 35 | 31 | 26 | | | 26 | 686000 |
| 5. Kontrola rádiových kmitočtů | 540 | | 0 | 11 | 10 | | | 10 | 76000 |
| a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání | | 20 | | 7 | 7 | | | 7 | 70000 |
| b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb | 520 | | 0 | 4 | 3 | | | 3 | 6000 |
| 6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání) | 0 | | 0 | 1 | 1 | | | 1 | 10000 |
| a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání | | 0 | | 1 | 1 | | | 1 | 10000 |
| b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| 7. Rozhodování účastnických sporů | 0 | | | 1459 | 8598 | 1387 | 6348 | | |
| a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu | | 0 | | 1 | 4 | 1 | 0 | | |
| b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby | | 0 | | 25 | 15 | 7 | 1 | | |
| ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové) | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| baa) přístupu k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer) | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění) | | 0 | | 1432 | 8573 | 1378 | 6347 | | |
| d) ostatní | | 0 | | 1 | 6 | 1 | 0 | | |
| 8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK | | | | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| 9. Ostatní | 209 | | 8 | 32 | 36 | | | 33 | 7222500 |
| CELKEM | 846 | | 43 | 1534 | 8671 | 1387 | 6348 | 70 | 7994500 |

(dokončení ze str. 4)

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

K 31. 1. 2017 bylo ve zkušebním provozu 1 758 základnových stanic, v trvalém provozu pak 11 838 stanic. V lednu bylo přijato 378 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize, BTS LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T ve 211 případech. Ukončeno bylo šetření 449 případů rušení DVB-T; BTS LTE v pásmu 800 MHz byla příčinou rušení v 47 % ukončených případů rušení televize. Závady přijímacího zařízení posluchačů byly zjištěny ve 175 případech, v 56 případech nebylo zjištěno žádné rušení a v šesti

případech nedostatečný TV signál DVB-T. Za celé období od 1.4.2014 bylo zařízení LTE příčinou rušení 46,6 % přijatých hlášení.

SPOLUPRÁCE ČTÚ S ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKČÍ

Při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI byl v České Lípě zjištěn prodej dětských vysílaček pracujících v pásmu 42 a 50 MHz, dále pak bezdrátové zvonky pro pásmo 318 až 339 MHz vyhrazené ministerstvu obrany. Závady řeší ve své kompetenci ČOI.

1 459

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

POŠTOVNÍ SLUŽBY

V lednu bylo u ČTÚ zahájeno 27 správních řízení o námitce proti vyřízení reklamace, ve kterých ČTÚ rozhoduje na návrh o tom, zda byla reklamace vad poštovní služby ze strany provozovatele poštovních služeb vyřízena řádně či nikoli.

8 598

počet v lednu vydaných rozhodnutí ve věci.

| Druh činnosti | Počet osvědčení nebo kontrol | | Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb podle § 6 odst. 4 a § 37 ZPS | Počet správních řízení z předcházejícího měsíce | Počet zahájených správních řízení | Počet vydaných rozhodnutí | Rozhodnuto ve prospěch | | Ostatní | Uložené pokuty | | Počet správních řízení přecházejících do dalšího měsíce |
|--|------------------------------|----------|--|---|-----------------------------------|---------------------------|------------------------|---------------|----------|----------------|-------------|---|
| | Celkově | Z toho | | | | | účastníka | poskytovatele | | počet | výše v Kč | |
| 1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání | 1 | | | | | | | | | | | |
| 2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání | 0 | | | | | | | | | | | |
| 3. Výkon poštovní činnosti bez osvědčení | 0 | | | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | 0 | 0 |
| 4. Dodržování podmínek ZPS a dalších předpisů | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | 0 | 0 |
| Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | 0 | 0 |
| 5. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle podle § 6a ZPS | 0 | | | 66 | 27 | 30 | 4 | 21 | 5 | | | 63 |
| 6. Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 |
| 7. Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS | | | | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | 0 | 0 |
| 8. Ostatní | 0 | | 0 | 3 | 1 | 1 | | | | 1 | 1500 | 3 |
| řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 2 písm. f) | | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | | | | 0 | 0 | 1 |
| řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 3 písm. a) | | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | | | | 1 | 1500 | 2 |
| CELKEM | 0 | 0 | 0 | 69 | 28 | 31 | 4 | 21 | 5 | 1 | 1500 | 66 |

Výzva mobilním operátorům ke snížení cen

ČTÚ v lednu znovu vyzval mobilní operátory O2 a Vodafone ke snížení velkoobchodních cen za data v sítích LTE. Obě společnosti mohou uplatňováním vysokých cen bránit virtuálním operátorům nabízet datové služby za přijatelné ceny. Podle podmínek aukce kmitočtů musí nastavená velkoobchodní cena umožnit ziskové podnikání stejně efektivním virtuálním operátorům. V současné době by se tato velkoobchodní cena měla u Full MVNO dostat na úroveň 0,10 až 0,15 Kč za 1 MB dat u mobilních služeb a cca 0,01 Kč za 1 MB dat u služeb fixního LTE.

O2 aktuálně nabízí cenu za 1 MB dat ve výši 0,43 Kč a Vodafone cenu v rozpětí od 0,29 až 0,51 Kč za 1 MB, a to v závislosti na objemu odebíraných mobilních služeb. Samostatnou cenu pro fixní LTE operátoři dosud nenabízí. Po předchozí výzvě ČTÚ z února 2016 operátoři O2 a Vodafone cenu dostatečně nesnížili a za její neuposlechnutí ČTÚ ve správním řízení vyměřil každému z operátorů pokutu v maximální možné výši 2 miliony Kč. Pokud ve lhůtě do jednoho měsíce od obdržení výzvy operátoři nevy-

hová a nesníží velkoobchodní ceny v referenčních nabídkách, může ČTÚ přistoupit k zahájení správního řízení o odebrání přidělu radiových kmitočtů k provozování sítí LTE pro porušení podmínek aukce.

Přijaté opatření cílí na posílení konkurence na maloobchodních trzích služeb poskytovaných prostřednictvím mobilních sítí a má umožnit virtuálním operátorům nabízet plnohodnotné služby na sítích LTE svým zákazníkům.

0,01 Kč

za 1 MB dat u služeb **fixního LTE** je úroveň, kde by se měla v současné době pohybovat velkoobchodní cena.

0,29-0,51 Kč

rozpětí velkoobchodní ceny za 1 MB dat u Vodafone (v závislosti na objemu odebíraných služeb)

ROAMING

Nová pravidla pro roaming

Zástupci členských zemí Evropské unie, Evropské komise a Evropského parlamentu se na přelomu ledna a února předběžně dohodli na podobě velkoobchodních cen, které si mobilní operátoři budou od 15. června 2017 moci mezi sebou vzájemně účtovat za využívání služeb roamingu. Velkoobchodní ceny za minutu volání budou v maximální výši 0,032 € (namísto současných 0,05 €/minutu) a velkoobchodní cena jedné textové zprávy bude maximálně 0,01 € (namís-

to současné ceny 0,02 €/SMS).

Od uvedeného data bude 1 GB dat na velkoobchodní úrovni stát maximálně 7,7 € a tento cenový strop se bude postupně snižovat do ledna 2022 až na 2,5 €. Maximální cena za 1 GB dat se má snižovat vždy k lednu daného roku.

V následujících letech by velkoobchodní cena za 1 GB dat neměla překročit hranici 6 € v roce 2018, 4,5 € v roce 2019, 3,5 € v roce 2020, 3 € v roce 2021 a 2,5 € v roce 2022.

Tabulka: Strop pro velkoobchodní ceny roamingu (za 1 GB dat)

| | |
|----------------------|--------------|
| červen-prosinec 2017 | 7,7 € |
| 2018 | 6 € |
| 2019 | 4,5 € |
| 2020 | 3,5 € |
| 2021 | 3 € |
| 2022 | 2,5 € |

Ne všechna volání z ciziny jsou roamingem

Od roamingu je třeba odlišovat volání do/ze zahraničí. ČTÚ v poslední době ve zvýšené míře odpovídá na stížnosti lidí, kteří nejsou spokojeni s rozdílným účtováním cen za volání a SMS z České republiky do jiného členského státu Evropské unie (například do Německa) a naopak. V této souvislosti poukazují na to, že ceny za volání/zaslání SMS z Německa do České republiky jsou několikanásobně nižší, než za volání/zaslání SMS z tuzemského čísla do Německa.

S ohledem na utváření konečné podoby regulace roamingu v rámci Evropské unie potom mají stěžovatelé

za to, že roamingové nařízení¹ bude regulovat i výše uvedené případy.

Zahraníční volání/zaslání SMS, tedy volání/SMS z České republiky (z tuzemské SIM karty) do zahraničí (na zahraniční SIM kartu) a opačně v současné chvíli **není regulováno** ani na evropské, ani na mezinárodní úrovni. Zmíněné nařízení o roamingu se tedy na tyto případy nevztahuje.

¹ nařízení č. 531/2012 ve znění nařízení č. 2120/2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU

V návaznosti na přijaté [sdělení k evropské ekonomice založené na datech](#) a [návrh nařízení, kterým se reviduje směrnice o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací](#) ze dne 10. ledna 2017 vyhlásila Evropská komise dne 18. ledna [veřejnou konzultaci](#) týkající se hodnocení a přezkumu Agentury Evropské unie pro bezpečnost sítí a informací (ENISA). Konzultace probíhá v termínu od 18. ledna 2017 do 12. dubna 2017.

PŘÍLOHA

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA IV. ČTVRTLETÍ 2016

Zákazníky trápila PředplaDENka a změny smluv

Za IV. čtvrtletí 2016 evidoval ČTÚ celkem 646 stížností účastníků/uživatelů. Z toho 373 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích (tj. 57,7 % z celkového počtu), 42 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 6,5 % z celkového počtu) a 231 stížností bylo nedůvodných (tj. cca 35,8 % z celkového počtu) a při jejich šetření nebylo zjištěno porušení zákona.

Celkově lze ve srovnání se III. čtvrtletím roku 2016 sledovat pokles stížností týkajících se účastnických

smluv. Porovnáme-li počet stížností se srovnatelným obdobím IV. čtvrtletí roku 2015, pak meziročně ČTÚ

zaznamenal pokles o 12,8 % (v tomto období roku 2015 došlo 741 stížností).

Rovněž dotazů na služby elektronických komunikací ubylo. ČTÚ za IV. čtvrtletí eviduje celkem 1058 dotazů, což je o 327 méně než v předchozích třech měsících. Třetina z toho směřovala na otázky podmínek podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení.

ČTÚ i ve IV. čtvrtletí přijímal řadu stížností v souvislosti se změnou smluvních podmínek O2 týkajících se datových tarifů, provedenou k 15. červenci 2016. Zejména to byli účastníci, kteří s touto změnou nesouhlasili a ukončili smlouvu před nabytím účinnosti změny. **Operátor ale buď jejich výpověď z důvodu nesouhlasu se změnou smlouvy neakceptoval, nebo jim vyúčtoval úhradu spojenou s předčasným ukončením smlouvy.** ČTÚ těmto účastníkům doporučoval, aby v případě nesouhlasu s touto změnou výslovně uvedli jako důvod ukončení smlouvy jednostrannou změnu smlouvy ke dni 15. července 2016.

V PŘÍPADĚ JEDNOSTRANNÉ ZMĚNY SMLOUVY OPERÁTOREM MÁ ZÁKAZNÍK VŽDY PRÁVO SE ZMĚNOU NESOUHLASIT A ZÁVAZEK BEZ SANKCÍ UKONČIT

V případech, kdy O2 doúčtovalo účastníkům smluvní pokutu, doporučoval ČTÚ reklamovat

vyúčtování a v případě nevyhovění uplatněné reklamaci operátorem, podat k ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Méně časté byly stížnosti týkající se uzavírání smluv na pobočkách O2, k čemuž mohla dopomoci i tzv. záruka spokojenosti, kterou se operátor rozhodl poskytnout svým zákazníkům. V minulosti operátor některým svým zákazníkům nabízel tablet za zvýhodněnou cenu. Zároveň však s nimi byla uzavřena smlouva na poskytování služeb elektronických komunikací se závazkem. Stěžovatelé v této souvislosti uváděli, že o smlouvě na poskytování služeb elektronických komunikací a o jejích podmínkách nebyli dostatečně informováni, případně, že jim byly na pobočce poskytnuty zavádějící či přímo nepravdivé informace. Na nespokojenost zákazníků společnost O2 zareagovala úpravou ceníku od 1. října 2016, ve kterém zavedla tzv. záruku spokojenosti. V rámci záruky spokojenosti tak mohou účastníci ukončit smlouvu uzavřenou na pobočce (jak kupní smlouvu na zařízení, tak i smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací) bez sankce. Účastníkům starších 65 let je dále poskytnuta prodloužená lhůta pro ukončení smlouvy v délce 30 dní ode dne zřízení služby.

646

ČTÚ za IV. čtvrtletí eviduje 646 stížností.

1 058

Úřad dále zodpověděl 1 058 dotazů.

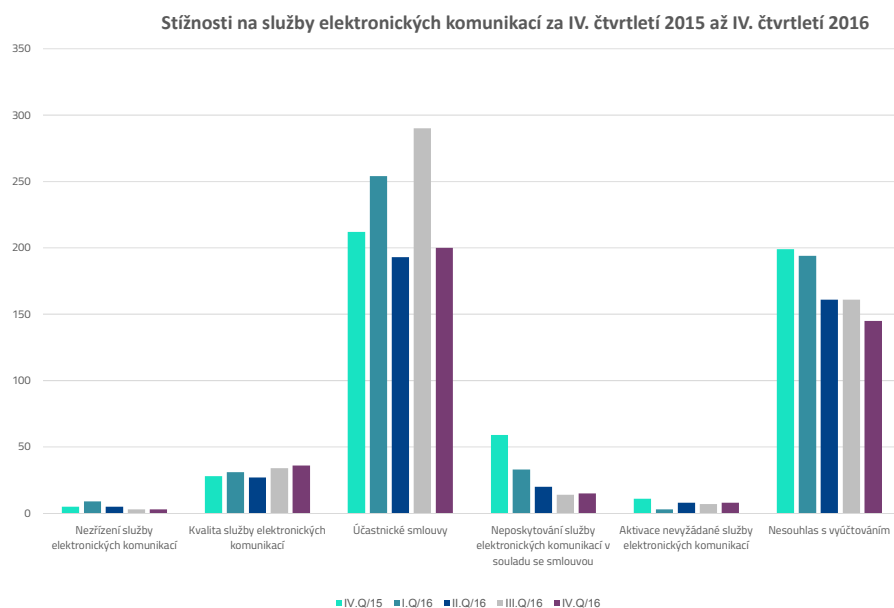
437

stížností a dotazů směřovalo na služby O2 Czech Republic

PŘEDPLADENKU LZE VRÁTIT NA PŮVODNÍ TARIF PŘEDPLACENÉ KARTY

I ve IV. čtvrtletí se na ČTÚ obraceli lidé se stížnostmi v souvislosti s tarifem O2 PŘEDPLADENKA. U uživatelů předplacených karet, kteří byli zařazeni do pilotního provozu, nejsou účtovány spotřebované služby, ale je jim účtován denní poplatek, v rámci kterého mohou využívat služby v určeném rozsahu, případně neomezeně. Uživatelům, kteří se svým zařazením do pilotního provozu nesouhlasí, ČTÚ doporučuje obrátit se na O2 se žádostí o vyřazení z pilotního provozu a případně také využít možnosti garance výhodnější ceny. Tedy aby jim společnost O2 vrátila rozdíl mezi cenou tarifu v pilotním provozu a původním tarifem. ČTÚ po vyhodnocení vlastních zjištění a skutečností z došlých podání od účastníků v této věci zahájil správní řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu spočí-

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací



vajícího v porušení zákazu užívání agresivních praktik podle zákona o ochraně spotřebitele.

Nezanedbatelné byly i stížnosti účastníků v souvislosti s jednostrannou změnou tarifu u pevných linek. Stížnosti podávali především držitelé průkazů ZTP, kdy u nich po zavedení nových tarifů došlo k faktickému zdražení služeb. V souvislosti se změnou tarifů pevných linek ČTÚ zaznamenal také stížnosti na to, že informace o změně tarifu pevné linky byla účastníkům podána nepřehlednou formou (byla uvedena na 2. straně vyúčtování). Předmětem dalších stížností byly problémy s vyřizováním reklamací vyúčtování po zvýšení tarifu u pevných linek.

K JEDNOSTRANNÝM ZMĚNÁM SMLUV SÁHLO I UPC

Ke konci roku 2016 se na ČTÚ obraceli účastníci z řad podnikatelů, kterým operátor UPC oznámil změnu smlouvy k 1. únoru 2017. Účastníci byli informováni, že jim k dosud využívanému tarifu bude aktivována služba **Telefon EU Business**, bude zvýšena stávající rychlost internetu a že dojde ke zdražení služeb. Současně se na ně také budou vztahovat nové všeobecné podmínky pro podnikatele a ceník. Nejvýznamnější změnou pak podle nových všeobecných podmínek je to, že uzavřené smlouvy se stávají smlouvami na dobu určitou (v délce trvání 12 měsíců) s automatickým prodloužováním. Pokud zákazníci budou chtít smlouvu ukončit, mají tak podle nových všeobecných podmínek učinit výpověď nejpozději měsíc před uplynutím doby určité s výpovědní dobou v délce 1 měsíce. Pro případ ukončení smlouvy či jednotlivé služby stanovují nové smluvní podmínky smluvní pokutu ve výši 700,- Kč za každý celý kalendářní měsíc do uplynutí doby určité. ČTÚ došla podání prověřuje především z hlediska, zda byly ze strany společnosti UPC dodrženy zákonné podmínky pro jednostrannou změnu smlouvy.

LEGENDA K TABULCE Č. 1

- 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 jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé obchodní praktiky jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.*
- 4) *Rozhodnutí čj. 44 813/2009-610/VII. vyř. ze dne 23. června 2009, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu: přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě 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. 466/2006-610/II. vyř. ze dne 13. března 2006, ve znění rozhodnutí čj. 20 583/2008-610/IX. vyř., čj. 63 465/2009-610/IX. vyř. a čj. 100 041/2010-610/VI. vyř., kterým byla uložena povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí služba – služby veřejných telefonních automatů.*
- 6) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-43 632/2011-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2011 ve věci uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 38 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích a v souladu s § 44 a § 45 tohoto zákona 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) *Uvede se jiný druh stížnosti, nezařaditelné do bodu 1. až 10.*
- 8) *Uvede se poskytovatel služby elektronických komunikací a v poznámce poskytovatel obsahu.*
- 9) *Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.*
- 10) *Zahrnuje stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti – nepřislušnost Úřadu (sloupec e).*
- 11) *Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c) a stížnosti – nepřislušnost Úřadu (sloupec e).*
- 12) *Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti – nepřislušnost 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.*

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů¹⁾ za IV. Q 2016

| Předmět | | | Dotazy | Stížnosti | | | Stížnosti celkem | Vyřízeno ke prospěchu zákazníka / uživatele | Celkem |
|---------------|-----------|---|-------------|----------------------|---------------------------|---------------------|------------------|---|-------------|
| | | | | Způsob vyřízení | | | | | |
| | | | | Poskytnutí informací | | | | | |
| | | | | Postup podle zákona | Neodšlo k porušení zákona | Nepříslušnost úřadu | | | |
| a | b | c | d | e | f | g | h | | |
| 1. | 1 | Služby elektronických komunikací | 471 | 281 | 122 | 4 | 407 | 756 | 878 |
| | 2 | nezřízení služby elektronických komunikací | 21 | 0 | 3 | 0 | 3 | 21 | 24 |
| | 3 | kvalita služby elektronických komunikací | 53 | 24 | 12 | 0 | 36 | 77 | 89 |
| | 4 | účastnické smlouvy | 193 | 139 | 59 | 2 | 200 | 334 | 393 |
| | 5 | neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou | 29 | 8 | 7 | 0 | 15 | 37 | 44 |
| | 6 | aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací | 10 | 7 | 1 | 0 | 8 | 17 | 18 |
| | 7 | nesouhlas s vyúčtováním | 165 | 103 | 40 | 2 | 145 | 270 | 310 |
| 2. | 8 | Radiokomunikační služby | 2 | 2 | 1 | 0 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | 9 | Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti | 27 | 6 | 15 | 0 | 21 | 33 | 48 |
| 4. | 10 | Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 4 |
| 5. | 11 | Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice | 2 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4 | 6 |
| 6. | 12 | Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| 7. | 13 | Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 8. | 14 | Příjem TV signálu | 17 | 2 | 0 | 0 | 2 | 19 | 19 |
| 9. | 15 | Klamavá reklama | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 4 |
| 10. | 16 | Ochrana spotřebitele²⁾ | 21 | 13 | 5 | 0 | 18 | 34 | 39 |
| | 17 | dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS) | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | 18 | nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS) | 6 | 3 | 1 | 0 | 4 | 9 | 10 |
| | 19 | klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS) | 2 | 7 | 4 | 0 | 11 | 9 | 13 |
| | 20 | agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS) | 9 | 2 | 0 | 0 | 2 | 11 | 11 |
| | 21 | zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| | 22 | informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 23 | další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 11. | 24 | Univerzální služba | 7 | 1 | 0 | 0 | 1 | 8 | 8 |
| | 25 | přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾ | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 5 |
| | 26 | veřejné telefonní automaty ⁵⁾ | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | 27 | přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12. | 28 | Ostatní⁷⁾ | 503 | 64 | 83 | 38 | 185 | 605 | 688 |
| | 29 | telefonní seznamy | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | 30 | informační služba o telefonních číslech účastníků | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 31 | služby třetích stran - premium SMS | 11 | 0 | 2 | 0 | 2 | 11 | 13 |
| | 32 | služby třetích stran - audiotexové služby | 8 | 3 | 1 | 4 | 8 | 15 | 16 |
| | 33 | obtěžující a nevyžádaná volání | 9 | 6 | 6 | 0 | 12 | 15 | 21 |
| | 34 | nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| | 35 | komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí | 43 | 9 | 14 | 11 | 34 | 63 | 77 |
| | 36 | podnikání v elektronických komunikacích | 132 | 3 | 9 | 1 | 13 | 136 | 145 |
| | 37 | zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK) | 208 | 0 | 0 | 0 | 0 | 208 | 208 |
| | 38 | pokrytí signálem TV a GSM | 20 | 2 | 2 | 0 | 4 | 22 | 24 |
| | 39 | ochrana osobních údajů | 4 | 0 | 2 | 2 | 4 | 6 | 8 |
| | 40 | různé | 65 | 41 | 47 | 19 | 107 | 125 | 172 |
| CELKEM | | | 1058 | 373 | 231 | 42 | 646 | 1473 | 1704 |

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

Ve IV. čtvrtletí ČTÚ zaznamenal celkem 21 stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách. Z pohledu jednotlivých základních služeb si spotřebitelé nejčastěji stěžovali na službu dodání doporučených poštovních zásilek, a to v 9 případech, na službu

dodání poštovních zásilek do 2 kg (6 stížností) a dále na dodání poštovních balíků do 10 kg a dodání peněžní částky poukazem. Ve všech těchto případech se jednalo o stížnosti na služby České pošty.

Dále ČTÚ přijal 60 stížností na poštovní služby vztahujících se

k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení poštovního tajemství apod. a dodávání zásilek. Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika vyřizování reklamací, které se týkalo 33 stížností, a dodávání poštovních zásilek.

(pokračování na str. 12)

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za IV. Q 2016

| Předmět | Dotazy | Stížnosti | | | | Stížnosti celkem | Vyřizeno ke prospěch zákazníka / uživatele | Celkem | | |
|--|-----------|----------------------|---------------------------|---------------------|------------------|------------------|--|--------|--|--------|
| | | Způsob vyřízení | | | Stížnosti celkem | | | | Vyřizeno ke prospěch zákazníka / uživatele | Celkem |
| | | Poskytnutí informací | | | | | | | | |
| | | Postup podle zákona | Medošlo k porušení zákona | Nepříslušnost úřadu | | | | | | |
| a | b | c | d | e | f | g | h | | | |
| 1. 1 Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách | | | | | | | | | | |
| 2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg | 2 | 1 | 5 | 0 | 6 | 3 | 8 | | | |
| 3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | | | |
| 4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | | | |
| 5 služba dodání doporučených zásilek | 3 | 4 | 5 | 1 | 9 | 8 | 13 | | | |
| 6 služba dodání cenných zásilek | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | | | |
| 7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 8 základní zahraniční poštovní služby | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | | | |
| 9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 10 služba mezinárodních odpovědek | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 11 služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 12 služba dodání tiskovinového pytle | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| CELKEM | 6 | 8 | 13 | 1 | 21 | 15 | 28 | | | |
| 2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby | | | | | | | | | | |
| 14 dlouhé čekací doby | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | |
| 15 otevírací doba pošt | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 16 změna ukládací pošty | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 | 5 | 6 | | | |
| 17 dodání poštovních zásilek | 22 | 18 | 25 | 0 | 43 | 40 | 65 | | | |
| 18 vyřizování reklamací | 27 | 21 | 12 | 0 | 33 | 48 | 60 | | | |
| 19 porušení poštovního tajemství | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 20 poštovní zásilky do/ze zahraničí | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | | | |
| 21 doručování úředních písemností | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | |
| 22 žádosti o informace | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | | | |
| CELKEM | 57 | 42 | 39 | 0 | 81 | 99 | 138 | | | |
| 3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby | | | | | | | | | | |
| 24 Czech POINT | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | |
| 25 datové schránky | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 26 elektronický podpis | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |
| 27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | | | |
| 28 ostatní služby | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 | 9 | | | |
| CELKEM | 6 | 2 | 2 | 1 | 4 | 9 | 11 | | | |
| SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY | 63 | 44 | 41 | 1 | 85 | 108 | 149 | | | |

Doručování poštovních zásilek se týkalo celkem 43 stížností, přičemž ve 22 řešených případech se jednalo o stížnosti na poštovní služby, které nejsou základními poštovními službami.

Dotazů vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb ČTÚ zaznamenal celkem 57, což je oproti předchozímu čtvrtletí nárůst o 20 dotazů. Zde jsou nejhojněji zastoupeny dotazy týkající se reklamací a dotazů na další postup v případě

nevyhovění reklamaci. I v této agendě je většina stížností a dotazů směřována na služby České pošty. ČTÚ eviduje i stížnosti a dotazy týkající se ve IV. čtvrtletí 2016 např. společností Professional Parcel Logistic (PPL), Direct Parcel Distribution CZ (DPD), General Logistics Systems Czech Republic (GLS), IN TIME SPEDICE.

Vzhledem k rostoucímu počtu stížností a dotazů týkajících se reklamací poštovních služeb, jakož i k rostoucímu počtu návrhů na za-

hájení řízení o námitce proti vyřízení reklamaci, ČTÚ na podzim 2016 (v termínu od 27. září 2016 do 9. ledna 2017) provedl kontrolu průběhu a vyřizování reklamaci Českou poštou. V rámci kontroly byla zjištěna nerosrozumitelnost poštovních podmínek v některých ustanoveních týkajících se vnitrostátních reklamaci. V současnosti České poště běží lhůta pro podání námitek proti zjištěním uvedeným v kontrolním protokolu.

85

stížností a dotazů eviduje ČTÚ za IV. čtvrtletí na **poštovní** a vybrané **nepoštovní** služby.

33

stížností směřovalo na **vyřizování reklamaci** a **dodávání poštovních zásilek**.

Graf 2: Stížnosti na základní poštovní služby

