

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

2/2020

PŘÁVO NA DIGITÁLNÍ SLUŽBY

je stanoveno zákonem. Podrobnosti na str. 2.

VYPÍNÁNÍ VYSÍLAČŮ DVB-T

přechod na standard DVB-T2 pokračuje podle plánu. Detaily na str. 4.

STÍŽNOSTÍ JE MÉNĚ

převažuje nespokojenost lidí se smlouvami s operátory. Více na str. 5-9.

Prioritní zásilky musejí být označené

V souvislosti se zavedením dvourychlostního doručování listovních zásilek u České pošty upozorňuje Český telekomunikační úřad na nutnost viditelně označit zásilky pro doručování v prioritním režimu na adresní straně zkratkou **D+1**.

Pokud bude mít zásilka pouze vylepenou známku A nebo výplatní známky v hodnotě 26 Kč, ale nebude viditelně označena zkratkou D+1, pošta nemá podle svých poštovních podmínek povinnost s takovou zásilkou nakládat jako s prioritní a doručit ji zpravidla následující pracovní den.

Nijak neoznačená listovní zásilka je doručována v ekonomickém režimu a použije se pro ni písmenná známka B nebo výplatní známky v hodnotě 19 Kč (příp. vyšší u těžších zásilek).

Jestliže odesílatel vylepí na zásilku známky odpovídající svou hodnotou službě doručování v prioritním režimu, avšak neoznačí zásilku zkratkou D+1, půjde o **přeplicenou** službu. Přeplicatky

přitom Česká pošta nevrací.

Bude-li naopak na zásilce vyznačena dispozice odesílatele pro prioritní doručení (zkratka D+1), ale odesílatel nevyklepí na psaní písmennou známku A (nebo výplatní známky odpovídající této hodnotě), půjde o nedostatečně vyplacenou zásilku. Česká pošta sice bude doručovat zásilku jako prioritní, ale po adresátovi bude vymáhat rozdíl v ceně poštovního mezi prioritním a ekonomickým režimem, navýšený



o poplatků ve výši 17 Kč za nedostatečně vyplacenou zásilku. Nálepky se zkratkou

D+1 Česká pošta nabízí na svých pobočkách.

Český telekomunikační úřad proto upozorňuje spotřebitele, aby pro zamezení problémům při volbě poštovní služby respektovali příslušná ustanovení poštovních podmínek. Ty má Česká pošta povinnost

zveřejnit na svém webu a zpřístupnit je na každé ze svých poboček. Informace o dvourychlostním doručování uveřejnila Česká pošta rovněž na svém [webu](#).

Písmenné známky jsou platné trvale, bez ohledu na to, za jakou cenu byly v minulosti pořízeny.

TELEGRAFICKY

Změny ve vedení ČTÚ

Vláda s účinností od 28. ledna jmenovala předsedkyní Rady ČTÚ dosavadní členku Rady Hanu Továřkovou. Ve funkci nahradila Jaromíra Nováka, který na svou funkci i členství v Radě rezignoval. Vláda jej rovněž odvolala.

MPO znovu podpoří vysokorychlostní internet

Ministerstvo průmyslu a obchodu vypíše na začátku března další výzvu pro zvýšení dostupnosti vysokorychlostního internetu v Česku. Na vybudování potřebné infrastruktury v odlehlých oblastech bude k dispozici jedna až dvě miliardy korun.

Workshop k připravované aukci 5G

ČTÚ dne 5. února uspořádal workshop s odbornou veřejností k aukci v pásmu 700 MHz a 3,5 GHz. Na jednání poskytl zástupcům sektoru příležitost k vyjádření a informoval o dalších krocích v přípravě podmínek aukce.



O2

O2 zveřejnilo výsledky hospodaření za rok 2019¹. Celkové konsolidované provozní výnosy O2 (tj. včetně výnosů na Slovensku) za loňský rok dosáhly výše 38,760 miliardy Kč a v porovnání s předchozím rokem 2018 představují nárůst o 2%. Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 13% na 12,619 miliardy Kč,

¹ Konsolidovaná data obsahují výsledky dceřiných společností včetně O2 Slovakia.

čistý zisk oproti předchozímu roku mírně vzrostl o 0,2% a dosáhl výše 5,460 mld. Kč. Na konci roku 2019 využívalo mobilní služby 5,858 mil. zákazníků², 3,249 mil. se smluvním tarifem a 1,965 mil. s předpacenou kartou. M2M služby využívalo 644 tis. zákazníků. Spotřeba mobilních dat využívaných v telefonu vzrostla 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.

O2

O2 vydalo s účinností od 1. února nové Ceníky [základních](#) i [volitelných](#) služeb. Hlavní změnou je zavedení služby eSIM, která v elektronické podobě plní funkci SIM karty v zařízeních podporujících tuto funkci. Nestanoví-li konkrétní ustanovení jinak, použijí se na eSIM stejná pravidla a ceny souvisejících služeb jako na standardní SIM kartu. O2 dále v předstihu zveřejnilo nové [Všeobecné podmínky pro poskytování služeb](#) účinné od 1. dubna, a to v reakci na novelu zákona o elektronických komunikacích účinnou od tohoto data.

LEGISLATIVNÍ ZMĚNY

DIGITÁLNÍ SLUŽBY

Dne 17. ledna byl v částce 5 Sbírky zákonů uveřejněn [zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů](#).

Hlavním cílem zákona je zásadním způsobem posílit práva fyzických a právnických osob v pozici uživatelů služeb, tj. „klientů orgánů veřejné moci“, na poskytnutí služeb orgánů veřejné moci elektronicky, tj.

formou digitální služby. Zakotvení práva na poskytnutí digitální služby v žádném případě nevyklučuje a ani neomezuje využití dosavadních způsobů poskytování služby ze strany orgánů veřejné moci podle volby uživatele služby. Využití elektronických prostředků komunikace je však moderní a efektivní způsob, jak zajistit poskytnutí služeb, které jsou aktuálně realizovány za fyzické přítomnosti uživatele služby či jeho zástupce, distančně v listinné podobě nebo asistovaně prostřednictvím služeb kontaktních míst veřejné správy.

Tento zákon v obecné rovině nabyl účinnosti patnáctým dnem po jeho vyhlášení, tedy dnem 1. února, v § 27 však obsahuje řadu výjimek, které účinnost jeho jednotlivých částí odkládají o několik měsíců (6, 7 měsíců) až let (25 měsíců), a to z důvodu zajištění bezproblémového přechodu a přizpůsobení stávajících řešení na nový systém.

ČTÚ v lednu 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 16 provedených kontrol ČTÚ zjistil závady v 10 případech. Jednalo se zejména o využívání indoor kmitočtů vně budovy, které úřad řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně zahájí správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl devět kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V šesti případech zjistil provoz na kmitočtech bez nebo po skončení platnosti individuálního oprávnění a případy řeší ve správním řízení.

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

ČTÚ v lednu ukončil 121 šetření, z toho 77 případů rušení televizního příjmu (ve 48 případech šlo o rušení příjmu DVB-T2), 21 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, UMTS a LTE, čtyři případy rušení meteorologického radaru, pět případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, tři případy rušení zařízení pohyblivé a pevné služby, pět případů rušení zařízení amatérské služby a občanských radiostanic, tři případy rušení zařízení krátkého dosahu, dva případy rušení služby IPTV a jeden případ

rušení wifi stanice. V osmi případech rušení veřejných mobilních komunikačních sítí byl zdrojem rušení aktivní prvek televizního příjmu. Jako zdroj rušení příjmu DVB-T a DVB-T2 byla v jednom případě zjištěna základnová stanice LTE. Ze 48 šetřených stížností na špatný příjem DVB-T2 byla v 36 případech na vině závada na zařízení diváka, ve čtyřech případech rušení ustalo nebo mělo sporadický výskyt a ve třech případech se jednalo o rušení TV vysílačem pracujícím ze zahraničí.

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

K 31. lednu bylo ve zkušebním provozu 166 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 776 stanic. V lednu bylo přijato 124 hlášení na rušení a ukončeno bylo šetření 77 případů rušení televizního příjmu; BTS LTE v pásmu 800 MHz byla zdrojem rušení příjmu DVB-T a DVB-T2 v jednom případě. V 56 případech šlo o závady přijímacího zařízení televizních diváků, v devíti případech rušení ustalo nebo mělo sporadický výskyt. Ve třech případech se jednalo o vliv zastínění či odrazů, ve třech případech se zjistilo rušení ze zahraničí. Pět hlášení na rušení stornovali jejich podavatelé během šetření rušení.

...spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí.

Při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI ve Šluknově byl odhalen prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 253 – 313 MHz, vyhrazeném pro ministerstvo obrany. Závadu řeší ve své kompetenci ČOI.

2 712

počet v lednu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 2 700 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

1 918

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

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Zvláštní ceny

Dne 31. ledna skončilo výběrové řízení na poskytovatele povinnosti 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 výše uvedeného zákona.

Do výběrového řízení se přihlásil jeden zájemce: O2 Czech Republic a.s.



DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

Dne 7. ledna bylo zahájeno vysílání:

- upoutávky programu **CNN Prima News** v regionální síti 8 (DVB-T; SID 0x031A; celoplošně) a v přechodové síti 12 (DVB-T2; SID 0x031B; celoplošně)
 - programu **Prima +1** v regionální síti 12 (DVB-T; SID 0x0318) a v přechodové síti 12 (DVB-T2; SID 0x0319; celoplošně)
- Spuštění těchto programů následo-

valo po ukončení programu Barrandov News (DVB-T2 v přechodové síti 12) a programu Prima Cool (DVB-T v regionální síti 12).

V lednu byly vypnuty vysílače DVB-T:

- Multiplex 1:* Trutnov – Černá hora (kanál 40); Votice–Mezivrata (53); Broumov (40); Ledec nad Sázavou (49); Tábor–Čelkovice (53); Husinec (53); Sázava (53); Hronov (36)
- Multiplex 2:* Praha–město (41); Praha–Cukrák (41); Chocerady (41); Jince (30); Příbram – Březové hory (41); Beroun (41); Votice–Mezivrata (41); Ledec nad Sázavou (38); Husinec (41); Tábor–Čelkovice (41)
- Multiplex 3:* Praha–město (59); Praha–Cukrák (59)
- Multiplex 12:* Votice–Mezivrata (28); Ledec nad Sázavou (27); Husinec (28); Tábor–Čelkovice (28)

V lednu bylo zahájeno vysílání těchto vysílačů DVB-T2:

- Multiplex 22:* Praha–město (40); Praha–Cukrák (40); Chocerady (27); Jince (28); Příbram – Březové hory (36); Beroun (40); Votice–Mezivrata (40); Ledec nad Sázavou (27); Husinec (40); Tábor–Čelkovice (40)
- Multiplex 23:* Praha–město (23); Praha–Cukrák (23); Chocerady (38); Jince (35); Příbram – Březové hory (35); Beroun (23)

DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

V lednu byly spuštěny vysílače multiplexu RTI: Praha – Rošického stadion 5A (1 kW) a Karlovy Vary – sídliště 5A (500 W).

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU

EVROPSKÁ KOMISE

7. ledna Evropská komise vyhlásila [veřejnou konzultaci](#) k přezkumu stávajícího doporučení o oznámeních v rámci postupů podle regulačního rámce pro elektronické komunikace. V současné době jde o postupy podle článků 7 a 7a Rámcové směrnice. Od 21. prosince 2020 se však uplatní postupy podle Evropského kodexu pro elektronické komunikace, což je důvod pro aktualizaci zmíněných pokynů. Konzultace je určena zejména vnitrostátním regulačním orgánům, ale i dalším subjektům. Konzultace je otevřena do 3. března.

29. ledna [přijala](#) Komise svůj pracovní program na rok 2020. Středobodem tohoto prvního pracovního programu je ekologická transformace a přechod na digitální technologie. Pro rok 2020 si Komise stanovila

šest hlavních cílů, mezi něž patří i Evropa připravená na digitální věk. Součástí této strategie je co možná nejlepší využití potenciálu digitálních dat, zpevnění jednotného digitálního trhu a posílení průmyslové a inovační kapacity v EU. Pracovní program je [dostupný](#) v anglickém jazyce.

RADA EU

1. ledna se předsednictví v Radě EU ujalo [Chorvatsko](#), které bude předsednictví Rady vykonávat vůbec poprvé od roku 2013, kdy se stalo členem EU. [Priority](#) chorvatského předsednictví se řídí jeho mottem „Silná Evropa ve světě výzev“. [Program](#) předsednictví se zaměřuje na čtyři hlavní oblasti:

- Evropa, která se rozvíjí,
- Evropa, která spojuje,
- Evropa, která chrání, a
- vlivná Evropa.

BEZPEČNOST 5G SÍTÍ

Na základě vnitrostátního a společného posouzení rizik a zranitelných míst připravily členské státy EU spolu s Evropskou komisí a ENISA sadu opatření na zmírnění rizik spojených s budováním sítí 5. generace, tzv. [5G security toolbox](#). Ten potvrdila Evropská komise 29. ledna 2020 vydáním svého Sdělení ([COM\(2020\) 50 final](#)). Soubor obsahuje zásadní strategická a technická opatření a doporučené postupy. Do kategorie strategických opatření spadá mj. i identifikace klíčových prvků sítí 5G a následně budování dlouhodobě udržitelných sítí 5G napříč EU. Členské státy mají nyní čas na implementaci doporučených opatření do 30. dubna 2020 a následně do konce června mají vypracovat společnou zprávu o jejich realizaci.

Stížností ubylo, nejčastěji směřují proti změnám smluv

Ve IV. čtvrtletí 2019 ČTÚ přijal celkem 442 stížností, což je o 50 méně než v předcházejícím čtvrtletí (pokles o 10,2%) a o 6 stížností více než ve IV. čtvrtletí 2018 (meziroční nárůst o 1,4%). Z toho 314 stížností ČTÚ řešil postupem podle zákona o elektronických komunikacích (71%), 29 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (6,6%) a 99 stížností bylo nedůvodných (22,4%), neboť při jejich prošetření úřad nezjistil porušení zákona.

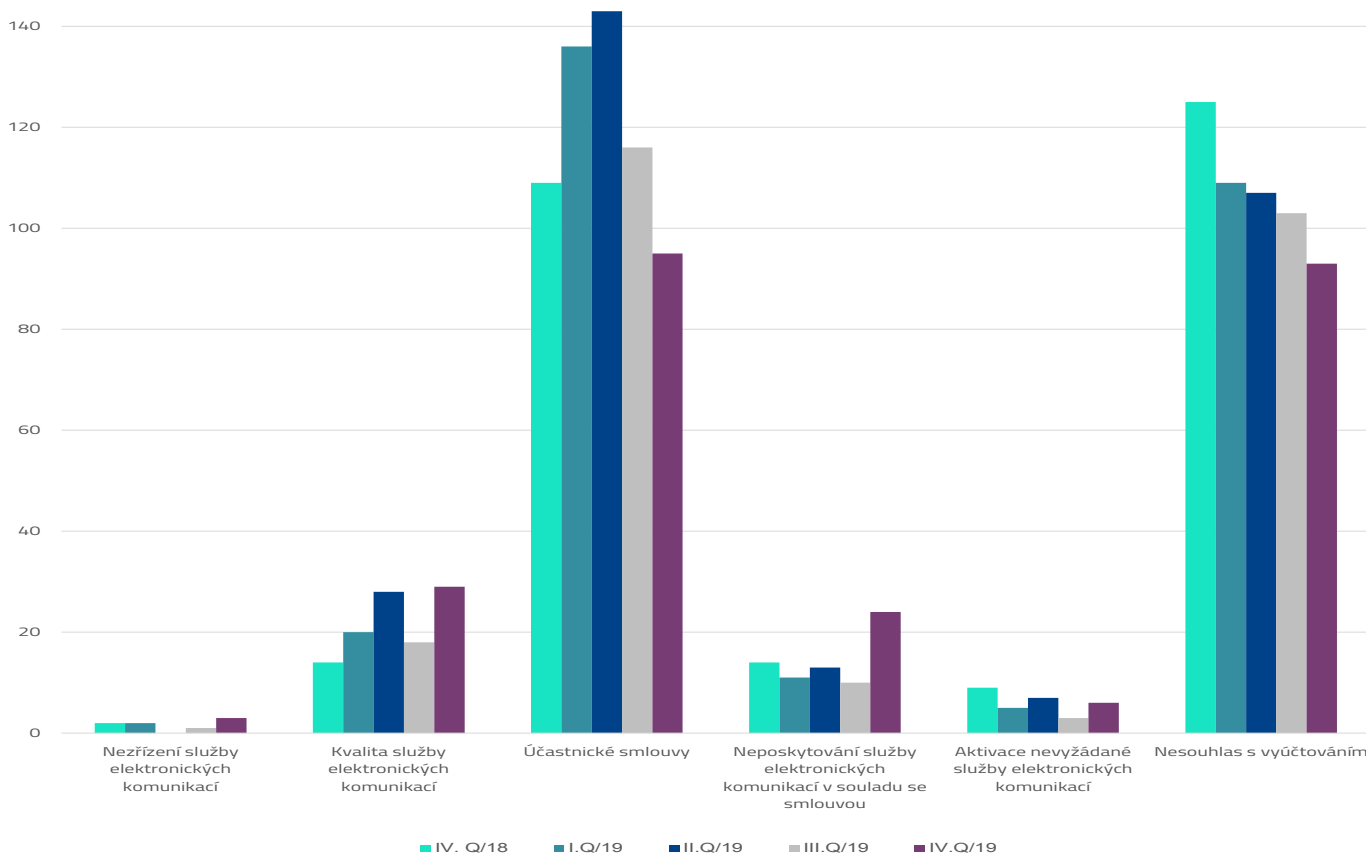
V případě 29 došlých stížností, které nebyl ČTÚ ve IV. čtvrtletí 2019 věcně příslušný řešit, se nejčastěji jednalo o stížnosti na obtěžování nevyžádanými obchodními sděleními jak formou telefonických hovorů, tak prostřednictvím SMS. Většina těchto stížností byla postoupena věcně příslušným úřadům (nejčastěji ÚOOÚ, ČOI).

Lidé si nejčastěji stěžovali na účastnické smlouvy, celkem šlo o 95 stížností. Jednalo se zejména o nesouhlas s jednostrannými změnami smlouvy, případně individuálně sjednanými změnami smluv, ať již na pobočkách poskytovatelů či telefonicky, kdy se finální verze smlouvy dle tvrzení stěžovatelů lišila od podmínek projednaných v rámci osobního jednání

s obchodními zástupci poskytovatelů. Dalším častým typem stížností jsou problémy s ukončováním smluv a obstrukce poskytovatelů služeb bránící ukončení smluvního vztahu. V neposlední řadě pak početnou skupinu stížností tvořily stížnosti firemních zákazníků, kdy podstatou řešených problémů se zpravidla ukázal být odlišný režim právní úpravy pro firemní zákazníky oproti spotřebitelům.

Stížností na vyúčtování bylo celkem 93. Nejčastěji šlo o opakovaně vystavená chybná vyúčtování, účtování poplatků za nevyužívané služby, účtování částek označených jako „ostatní položky“, aniž by bylo zřejmé, čeho přesně se týkají.

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací



Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů na služby elektronických komunikací za IV. Q 2019

| Předmět | | Dotazy | Stížnosti ¹⁾ | | | | Celkem ¹⁰⁾ | |
|---------------|-----------|---|-----------------------------------|---|---------------------|-----------|-----------------------|--------------------------------|
| | | | Způsob vyřízení | | | | | Stížnosti celkem ⁹⁾ |
| | | | Poskytnutí informací | | | | | |
| | | | Postup podle zákona ⁸⁾ | Nedošlo k porušení zákona ⁸⁾ | Nepříslušnost úřadu | | | |
| a | b | c | d | e | f | h | | |
| 1. | 1 | Služby elektronických komunikací | 283 | 197 | 53 | 0 | 250 | 533 |
| | 2 | nezřízení služby elektronických komunikací | 5 | 2 | 1 | 0 | 3 | 8 |
| | 3 | kvalita služby elektronických komunikací | 46 | 22 | 7 | 0 | 29 | 75 |
| | 4 | účastnické smlouvy | 108 | 80 | 15 | 0 | 95 | 203 |
| | 5 | neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou | 11 | 15 | 9 | 0 | 24 | 35 |
| | 6 | aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací | 2 | 5 | 1 | 0 | 6 | 8 |
| | 7 | nesouhlas s vyúčtováním | 111 | 73 | 20 | 0 | 93 | 204 |
| 2. | 8 | Radiokomunikační služby | 2 | 11 | 4 | 0 | 15 | 17 |
| 3. | 9 | Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti | 13 | 12 | 3 | 0 | 15 | 28 |
| 4. | 10 | Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti | 3 | 2 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| 5. | 11 | Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. | 12 | Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| 7. | 13 | Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| 8. | 14 | Příjem TV signálu | 17 | 2 | 2 | 0 | 4 | 21 |
| 9. | 15 | Klamavá reklama | 1 | 2 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| 10. | 16 | Ochrana spotřebitele²⁾ | 4 | 11 | 3 | 0 | 14 | 18 |
| | 17 | dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 18 | nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS) | 1 | 3 | 0 | 0 | 3 | 4 |
| | 19 | klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS) | 3 | 5 | 2 | 0 | 7 | 10 |
| | 20 | agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS) | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| | 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 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | 25 | přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 26 | veřejné telefonní automaty ⁵⁾ | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | 27 | přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12. | 28 | Ostatní⁷⁾ | 454 | 76 | 32 | 28 | 136 | 590 |
| | 29 | telefonní seznamy | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 30 | informační služba o telefonních číslech účastníků | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 31 | služby třetích stran - premium SMS | 3 | 3 | 0 | 1 | 4 | 7 |
| | 32 | služby třetích stran - audiotextové služby | 7 | 3 | 1 | 2 | 6 | 13 |
| | 33 | obtěžující a nevyžádaná volání | 8 | 7 | 2 | 0 | 9 | 17 |
| | 34 | nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK | 3 | 3 | 1 | 0 | 4 | 7 |
| | 35 | komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí | 21 | 13 | 5 | 3 | 21 | 42 |
| | 36 | podnikání v elektronických komunikacích | 105 | 4 | 1 | 0 | 5 | 110 |
| | 37 | zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK) | 247 | 0 | 2 | 0 | 2 | 249 |
| | 38 | pokrytí signálem TV a GSM | 6 | 0 | 3 | 0 | 3 | 9 |
| | 39 | ochrana osobních údajů | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 | 4 |
| | 40 | různé | 53 | 41 | 17 | 20 | 78 | 131 |
| CELKEM | | | 788 | 314 | 99 | 29 | 442 | 1230 |

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 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.*

VÍCE STÍŽNOSTÍ NA KVALITU

Významně narůstá podíl stížností na kvalitu služby a neposkytnutí služby v souladu se smlouvou. Týkají se nedostatečného výkonu, výpadků nebo nedostupnosti služby připojení k internetu, zejména pak služby mobilní TV.

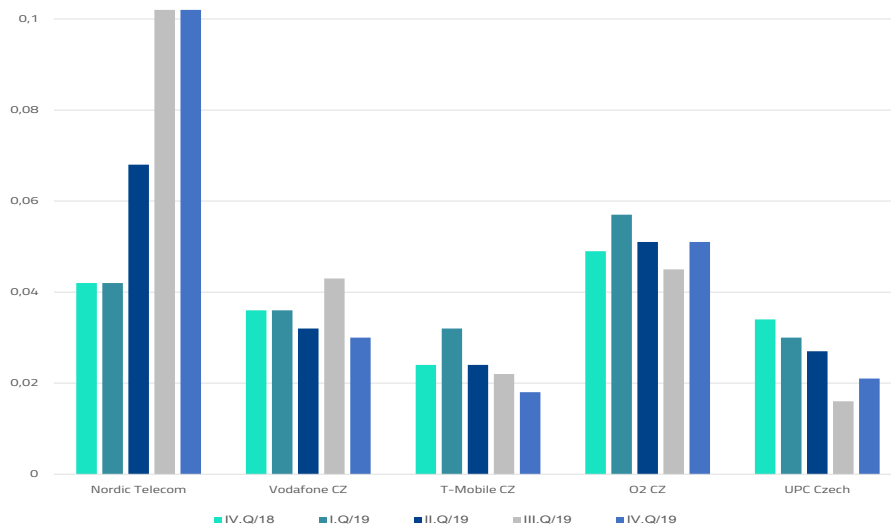
ČTÚ v reakci na stížnosti účastníků na nevyřízené reklamace provedl ve IV. čtvrtletí roku kontrolu s cílem prověřit, zda operátoři postupují při vyřizování reklamací v souladu se zákonem. Nejistil přitom žádná zásadní pochybení. Jednotlivým operátorům ale ČTÚ doporučil, aby účastníky vhodným a srozumitelným způsobem informovali o skutečnosti, že samotné nahlášení poruchy ještě neznamená podání reklamace, a aby poučili účastníky, jak mají v případě podání reklamace postupovat.

Pokud se jedná o problematiku přenesení telefonního čísla, eviduje ČTÚ 15 stížností, což je ve srovnání s III. čtvrtletím roku 2019 o 2 stížnosti více. Šlo například o nepřenesení mobilního telefonního čísla v dohodnutém termínu nebo o neposkytnutí ČVOP kódu.

ČTÚ zaznamenal celkem 14 stížností týkajících se problematiky ochrany spotřebitele, což je o 4 stížnosti méně než v předcházejícím čtvrtletí. Úřad eviduje především stížnosti na označení 5G pro služby nabízené společnostmi O2 a Nordic Telecom. Po prošetření nebylo ve většině případů zjištěno naplnění skutkové podstaty nekalé obchodní praktiky.

ČTÚ eviduje celkem 788 dotazů, což je o 321 dotazů méně než v předchozím čtvrtletí. Nejvíce zastoupené byly dotazy na zkoušky odborné způsobilosti podle § 26 zákona o elektronických komunikacích – 247 (tj. cca 31,4 %). Významnou skupinu dotazů tvořily otázky na vyúčtování ceny za služby – 111 (tj. cca 14,1 %), účastnické smlouvy – 108 (tj. cca 13,7 %) a na podnikání v elektronických komunikacích – 105 (tj. cca 13,3 %). Ohledně vyúčtování to byly nejčastěji dotazy na právo účtovat pokutu za prodlení a problematiku smluvních pokut při předčasném ukončení smluvního vztahu. V oblasti účastnických smluv se veřejnost dotazovala i na oprávněnost účtovat pronájem koncového zařízení, informační povinnosti poskytovatele o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení u smlouvy sjednané na dobu určitou, a dále na přípustnost jednostranné změny smlouvy ze strany poskytovatele.

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



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 | 293 | 0,051 | 23,82 |
| 2. | T-Mobile | 104 | 0,018 | 8,46 |
| 3. | Vodafone | 113 | 0,03 | 9,19 |
| 4. | UPC | 25 | 0,021 | 2,03 |
| 5. | Nordic Telecom | 3 | 0,102 | 0,24 |

1 Podněty zahrnují jak stížnosti, tak dotazy.

2 Údaje k 31.12.2018.

POŠTOVNÍ SLUŽBY

Ve IV. čtvrtletí 2019 ČTÚ přijal celkem 35 stížností na základní poštovní služby dle § 3 zákona o poštovních službách, což představuje o 28 stížností méně než v předcházejícím období a o 18 méně než za stejné období roku 2018. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby v 16 prošetřovaných případech nedošlo k porušení zákona. Nejvíce stížností směřovalo na dodávání doporučených zásilek (16).

Uživatelé poštovních služeb si ve větší míře stěžovali na základní zahraniční poštovní služby (8 stížností), kdy se zpravidla jednalo o stížnosti na nedoručení zásilky a na službu dodání peněžní částky poštovním

poukazem (6 stížností).

Dále ČTÚ evidoval celkem 137 dotazů na poštovní služby, z toho 12 dotazů směřovalo na základní poštovní služby. Zbývající se vztahovaly k ostatním poštovním službám

a k základním parametrům poskytování poštovních služeb. U základních služeb se nejvíce veřejnost dotazovala na služby dodání cenných zásilek (7 dotazů), zejména náhrady škody způsobené poškozením obsahu zásilky během přepravy. U ostatních poštovních služeb a u základních parametrů poskytování služeb se většina dotazů týkala vyřizování reklamací (69 dotazů) a dodání poštovních zásilek (34 dotazů).

ČTÚ registruje celkem 71 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 (31 stížností),

vyřizování reklamací (25 stížností). Pouze na službu poštovních zásilek do a ze zahraničí se vyskytl větší než ojedinělý počet stížností (9 stížností).

Jednalo se zejména o dlouhé doručovací doby.

ČTÚ chystá další kontrolu základních poštovních služeb v I. pololetí roku 2020.

Tabulka 3: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za IV. 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 | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 4 | |
| 3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem | 1 | 2 | 4 | 0 | 6 | 7 | |
| 5 služba dodání doporučených zásilek | 2 | 9 | 7 | 0 | 16 | 18 | |
| 6 služba dodání cenných zásilek | 7 | 0 | 1 | 0 | 1 | 8 | |
| 7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 8 základní zahraniční poštovní služby | 2 | 5 | 3 | 1 | 8 | 11 | |
| 9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 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 | 12 | 19 | 16 | 1 | 35 | 48 | |
| 2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby | | | | | | | |
| 14 dlouhé čekací doby | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | |
| 15 otevírací doba pošt | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| 16 změna ukládací pošty | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| 17 dodání poštovních zásilek | 34 | 19 | 12 | 1 | 31 | 66 | |
| 18 vyřizování reklamací | 69 | 13 | 12 | 2 | 25 | 96 | |
| 19 porušení poštovního tajemství | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| 20 poštovní zásilky do/ze zahraničí | 7 | 5 | 4 | 1 | 9 | 17 | |
| 21 doručování úředních písemností | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | |
| 22 žádosti o informace | 10 | 0 | 3 | 1 | 3 | 14 | |
| CELKEM | 132 | 38 | 33 | 5 | 71 | 208 | |
| 3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby | | | | | | | |
| 24 Czech POINT | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | |
| 25 datové schránky | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 26 elektronický podpis | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 28 ostatní služby | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 | 4 | |
| CELKEM | 5 | 2 | 2 | 0 | 4 | 9 | |
| SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY | 137 | 40 | 35 | 5 | 75 | 217 | |