

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

05/2017

I ZA KŘEHKÉ ZÁSILKY

pošta odpovídá, jsou-li správně zabaleny. Detaily na str. 2.

POKUTA ZA PŘEDPLADENKU

ČTÚ vyměřil O2 2 mil. Kč za spuštění služby bez souhlasu klientů. Více na str. 6.

634 STÍŽNOSTÍ NA OPERÁTORY

viduje ČTÚ za I. čtvrtletí. Podrobnosti v příloze na str. 7 až 12.



Jednání s delegací ze Zimbabwe: Zástupci poštovního a telekomunikačního regulátora v Zimbabwe se přijeli inspirovat systémem a fungováním České pošty. S ČTÚ sdíleli své zkušenosti a očekávání v souvislosti s implementací poštovních služeb ve své zemi.

TELEGRAFICKY

Rada ČTÚ bude opět kompletní

Vláda ČR na svém zasedání 10. května jednala o budoucí podobě Rady ČTÚ. Na uvolněné místo po radním Ondřeji Malém byl na návrh ministra průmyslu a obchodu jmenován Josef Chomyn, který přichází z představenstva NIX.cz. Vláda rovněž potvrdila stávajícímu předsedovi Rady ČTÚ Jaromíru Novákovi mandát člena Rady na dalších pět let.

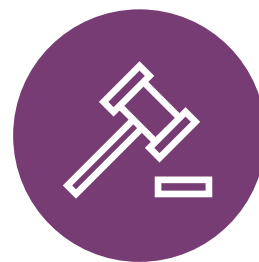
O kmitočty v pásmu 3,7 GHz má zájem 7 uchazečů

ČTÚ obdržel sedm přihlášek do aukce kmitočtů v pásmu 3,7 GHz. Podle pořadí doručení jde o přihlášky od společností Vodafone Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., PODA a.s., Suntel Net s.r.o., O2 Czech Republic a.s., Nordic Telecom 5G a.s. a Radio Spectrum CZ s.r.o.

Vydána výroční zpráva ČTÚ za rok 2016

V sítích mobilních operátorů bylo loni přeneseno 88 petabajtů dat. To je 65 % meziroční nárůst. Každý z koncových uživatelů využívajících datové služby průměrně za měsíc přenesl podle odhadu 864 MB dat. Vyplývá to z dat, která ČTÚ zveřejnil v rámci [výroční zprávy za rok 2016](#).

Lustr rozbitý při poštovní přepravě lze úspěšně reklamovat



Český telekomunikační úřad řešil v námitkovém řízení proti reklamaci vad poskytované poštovní služby případ rozbitého secesního lustru, který si zákazník nechal přepravit službou Balík do ruky. Odesílatel současně zvolil doplňkovou službu „křehké“. Česká pošta se proti reklamaci bránila tvrzením, že k poškození obsahu zásilky došlo již odesílatelem před podáním na podací poštu nebo adresátem v době mezi převzetím zásilky a podáním reklamace.

Zákazník si objednal dva starožitné lustry, přepravované v samostatných zásilkách. Jedna byla doručena v pořádku, druhá měla promáčknutou krabici. Že byl lustr před přepravou kompletní, dokládá i fotodokumentace od odesílatele (prodejce). Z fotografií je patrné, že pro vnější zabalení byla zvolena kartonová krabice dostatečných rozměrů s ohledem na velikost přepravovaného lustru, který se skládal z litinového závěsu a skleněného stínítka. Toto stínítko bylo dostatečně zabaleno do bublinkové folie a vloženo do žlutého kartonového obalu vyplněného zmačkaným novinovým papírem.

Poštovní podmínky připouštějí, aby byly obsahem zásilky snadno rozbitelné věci, pokud jsou zabaleny tomu odpovídajícím způsobem tak, aby se v důsledku běžných manipulací se zásilkou nemohly poškodit. Vnější a vnitřní balení musí být přiměřené povaze a hmotnosti věcí tvořících obsah, způsobu a délce přemísťování poštovní zásilky a způsobu, jakým se s poštovní zásilkou bude během poskytování služby manipulovat, včetně případného třídění za pomoci

mechanických zařízení. Odesílatel současně chtěl, aby pošta se zásilkou (o hmotnosti do 10 kg) zacházela se zvláštní opatrností tak, aby bylo omezeno nebezpečí poškození při běžné manipulaci. Proto využil doplňkovou službu „Křehké“ poskytnutou za zvýšenou cenu.

ČTÚ v průběhu řízení zjistil, že balík, byť byl odesílatelem vyčleněn k ručnímu zpracování, pošta bez ohledu na tuto dispozici zpracovala

(tj. otevíral balík v nechráněném prostředí, na ulici u auta doručujícího zaměstnance), ale až následně, když i přímo poštovní podmínky stanoví pro případy nikoli zjevného poškození zásilky lhůtu dva dny od převzetí zásilky pro uplatnění nároku na náhradu škody.

Podle čl. 47 poštovních podmínek pošta odpovídá za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb v rozsahu stanoveném zákonem o poštovních službách a poštovními podmínkami. Podnik odpovídá za škodu, která vznikla v době od podání do dodání poštovní zásilky nebo jejího vrácení. Za jiné škody podnik neodpovídá, není-li v poštovních podmínkách výslovně stanoveno jinak.

„SNADNO ROZBITNÉ VĚCI MOHOU BÝT OBSAHEM ZÁSILKY ZA PODMÍNKY, ŽE JSOU ZABALENY TAKOVÝM ZPŮSOBEM, ABY SE PŘI BĚŽNÝCH MANIPULACÍCH SE ZÁSILKOU NEMOHLY POŠKODIT.“

balíkovým třídičem. Ačkoliv podnik není povinen zjišťovat, zda je zásilka adekvátně zabalena, alespoň symbolickou kontrolu přebíraného balíku zaměstnancem pošty lze rozumně očekávat a o takovém poškození obalu při odeslání by tak byl pořízen záznam. Rovněž nelze klást adresátovi k tíži, že se s obsahem doručované zásilky neseznámil ihned při převzetí

ČTÚ uzavřel, že je zřejmé, že k poškození zásilky došlo v časovém období od podání zásilky na podací poštu do jejího dodání adresátovi, a za škodu Česká pošta jako provozovatel poštovních služeb odpovídá. Reklamace tedy nebyla vyřízena správně, ČTÚ námitkám vyhověl a adresátovi přiznal náhradu škody 2 730 Kč.

Návrh analýzy

TRH Č. 4

velkoobchodní služby s vysoce kvalitním přístupem poskytovaným v pevném místě

ČTÚ 13. dubna zveřejnil na diskusním místě [vypořádání připomínek](#) z veřejné konzultace k návrhu opatření obecné povahy analýzy trhu č. [A/4/XX.2017-Z](#). Návrh analýzy relevantního trhu č. 4 ČTÚ v souladu s vypořádáním připomínek upravil. Následně jej 21. dubna zaslal ke stanovisku Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.



19.5.	potvrzení žadatelů, kteří splnili podmínky účasti v aukci 3,7 GHz
24.5.	lhůta pro uplatnění připomínek k dokumentu Bezdrátové zemské systémy 5. generace (5G)
6.6.	zkušební aukce a její vyhodnocení
11.6.	lhůta pro uplatnění připomínek k záměru ČTÚ udělit přiděl rádiových kmitočtů v pásmu 450 MHz
15.6.	vstupují v platnost nové podmínky poskytování roamingových služeb za vnitrostátní ceny



UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Speciální koncová zařízení

ČTÚ 2. května vydal [sdělení o zahájení přezkumu](#) důvodů, na jejichž základě je v rámci univerzální služby uložena povinnost poskytovat dílčí službu „speciálních koncových zařízení“¹.

Pro účely přezkumu potřebuje ČTÚ získat informace, připomínky a podněty o poskytování této dílčí služby. Na základě výsledků přezkumu ČTÚ vydá záměr o dalším uložení, případně neuložení povinnosti poskytovat tuto dílčí službu. ČTÚ svůj záměr odůvodní.

Monitoring komerčního poskytování dílčích služeb

ČTÚ 5. května zveřejnil [zprávu o vyhodnocení poznatků](#) o poskytování dílčích služeb, které nejsou uloženy v rámci univerzální služby. Za rok 2016 ČTÚ vyhodnotil, že dílčí služby neuložené jako povinnost v rámci univerzální služby², jsou poskytovány na komerčním základě v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na celém území státu za dostupnou cenu v souladu s požadavky univerzální služby. ČTÚ neshledal důvody pro uložení povinnosti poskytovat tyto služby v rámci univerzální služby. Zároveň ČTÚ konstatoval, že bude i nadále sledovat uspokojování přiměřených potřeb koncových uživatelů včetně cenové dostupnosti příslušných služeb.

¹ dílčí služba přístupu zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenně s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích

² připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti, přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě, pravidelné vydávání účastnických seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům, informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele a doplňkové služby ke službám připojení a přístup

ČTÚ v dubnu zkontroloval...

...výkon komunikační činnosti bez oprávnění.

ČTÚ provedl dvě kontroly týkající se ověření podmínek pro výkon komunikační činnosti ze strany kontrolovaných subjektů. V jednom případě zjistil porušení oznamovací povinnosti a s daným subjektem zahájil správní řízení.

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12

k využívání rádiových kmitočtů a provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz.

ČTÚ provedl celkem 15 kontrol. Ve 12 případech zjistil závady, zejména rušivé vyzářování do pásma UMTS (3×), rušení meteoradaru (2×) a využívání indoor kmitočtů vně budovy (7×). Ty řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků. Následně zahájí správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl sedm kontrol zaměřených zejména na subjekty, kterým skončila platnost individuálního oprávnění a na využívání kmitočtů mimo povolená pásma. Ve čtyřech případech zjistil využívání kmitočtů po skončení platnosti oprávnění PPS a v jednom případě nepovoleným využíváním kmitočtu zařízením DECT 6.0 v pásmu UMTS. Nedostatků řeší ve správním řízení.

(pokračování na str. 4)

Tabulka 1: Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly elektronických komunikací za měsíc duben

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí ¹⁾	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkově	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	7								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	15								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	2			1	0			0	0
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	21		12	17	18			18	511000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		0	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		0	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		21	12	17	18			18	510000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	240		0	6	7			7	48000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		0		6	7			7	48000
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	233		0	0	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	0		0	0	0			0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		0	0	0	0			0	0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		0	0	0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			4280	5018	862	456		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		1	1	0	1		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		11	10	3	7		
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		4268	5006	859	447		
d) ostatní		0		0	1	0	1		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				3	4			3	30000
9. Ostatní	136		16	37	37			36	149000
CELKEM	421		28	4344	5084	862	456	64	738000

(dokončení ze str. 4)

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

ČTÚ ukončil celkem 233 šetření, z toho 192 případů rušení televizního příjmu (včetně STA), 17 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí (GSM, UMTS, LTE), čtyři případy rušení meteorologického radaru a pět případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu. Jako zdroj rušení DVB-T byla v 93 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující bod). Veřejné mobilní sítě byly rušeny mimo jiné v šesti případech aktivní TV anténou, v jednom případě telefonem DECT 6.0, ve čtyřech případech GSM opakovačem a ve dvou případech vyzařováním Wi-Fi zařízení (vadný

FW). Meteorologické radary byly ve čtyřech případech rušeny provozem Wi-Fi na kmitočtech radarů.

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

Ke 30. 4. 2017 vysílalo ve zkušebním provozu 837 základnových stanic, v trvalém provozu pak 13 073 stanic. V dubnu bylo přijato 166 nových hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize a ukončeno bylo šetření 192 případů. Jako zdroj rušení DVB-T bylo zjištěno 93 základnových stanic (BTS) LTE v pásmu 800 MHz, což představuje 48,4 % ukončených případů rušení televize. Závady přijímacího zařízení posluchačů byly zjištěny v 83 případech, v 11 případech nebylo zjištěno žádné rušení a v pěti případech se jednalo o nedostatečný TV signál DVB-T. Za celé období od 1. 4. 2014 bylo zařízení LTE příčinou rušení 47,8 % uzavřených hlášení.

4 280

počet v dubnu 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 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.

5 018

počet v dubnu vydaných rozhodnutí ve věci.

Tabulka 2: Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb za měsíc duben

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	0											
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	2		0	0	0	0				0	0	0
Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		2	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 § 6a ZPS	0			67	23	19	1	11	6			71
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	1		0	12	0	1				1	5000	11
místní šetření		1	0	0	0	0				0	0	0
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 3 písm. a)		0	0	6	0	1				1	5000	5
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 2 písm. f)		0	0	1	0	0				0	0	0
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 1 písm. a)		0	0	2	0	0				0	0	2
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 2 písm. a)		0	0	1	0	0				0	0	1
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 2 písm. e)		0	0	1	0	0				0	0	1
řízení o správním deliktu ostatní		0	0	3	0	0				0	0	3
CELKEM	3		0	79	23	20	1	11	6	1	5000	82

ČTÚ udělil pokutu O2 za aktivaci PředplaDENky

V rámci pilotního provozu předplacených tarifů O2 PředplaDENka, který trval od srpna do prosince 2016, došlo u vybraných účastníků, kteří již využívali předplacených služeb, k aktivaci jiného než sjednaného tarifu, a to bez jejich souhlasu.

S O2 bylo proto zahájeno správní řízení pro podezření z užití agresivní obchodní praktiky podle zákona o ochraně spotřebitele, které spočívalo v nevyžádané aktivaci jiného než sjednaného tarifu a účtování ceny za využívání tohoto tarifu. O2 vybrané účastníky předplacených služeb informovalo o tom, že byli zařazeni do pilotního provozu nově zaváděných tarifů a v případě, že se pilotního provozu nechťejí účastnit, mohou

prostřednictvím SMS, telefonicky či osobně na prodejních místech O2 svou účast odmítnout. Účastníkům, kteří do konce července 2016 neodmítli svou účast v pilotním provozu O2 PředplaDENka, pak byl denní poplatek za tarif stržen automaticky z kre-

ditu vždy prvním využitím některé služby elektronických komunikací (volání, SMS, internet).

Za spáchání správního deliktu porušení zákazu užití agresivní obchodní praktiky ČTÚ uložil O2 pokutu ve výši 2.000.000,- Kč. Rozhodnutí o pokutě není dosud pravomocné a společnost O2 ještě může využít svého práva podat vůči rozhodnutí ČTÚ opravné prostředky.

POŠTOVNÍ SLUŽBY

ČTÚ v dubnu zkontroloval zajištění základních poštovních služeb v provozovně vedené třetí stranou jménem a na účet držitele poštovní licence (Pošta Partner), konkrétně v obci Číměř. Kontrolou nebyly zjištěny žádné nedostatky.

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU

EVROPSKÝ ROAMING

Evropský parlament přijal 6. dubna návrh [nařízení](#) Evropského parlamentu a Rady, kterým se mění nařízení (EU) č. 531/2012, pokud jde o pravidla pro velkoobchodní trhy s roamingem. Pro přijetí návrhu bylo 549 poslanců, 27 proti a 50 poslanců se zdrželo hlasování. 25. dubna byl tento text [přijat také Radou EU](#). V nejbližší době bude nové nařízení uveřejněno v Úředním věstníku EU. Účinnosti nabude ve zkrácené lhůtě tří dnů.

UVOLNĚNÍ TELEVIZNÍHO PÁSMO

25. dubna bylo Radou EU přijato také [rozhodnutí](#) Evropského parlamentu a Rady o využití kmitočtového pásma 470–790 MHz v Unii. Rozhodnutí je tímto finálně schváleno, v Úředním věstníku EU vyjde do konce května 2017 a účinné bude 20. dnem po vyhlášení.

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 21. dubna byla v Úředním věstníku EU zveřejněna následující stanoviska Evropského hospodářského a sociálního výboru:

- [2017C/125/03](#) Stanovisko k balíčku návrhů týkajících se autorského práva.
- [2017C/125/07](#) Stanovisko ke Sdělení Komise „Připojení pro konkurenceschopný jednotný digitální trh – na cestě k evropské gigabitové společnosti“ ➤

- ■ [2017C/125/08](#) Stanovisko k návrhu směrnice, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (přepřacované znění)
- [2017C/125/09](#) Stanovisko k návrhu nařízení o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC)
- [2017C/125/10](#) Stanovisko k návrhu nařízení Evropského parla-

mentu a Rady, kterým se mění nařízení (EU) č. 1316/2013 a (EU) č. 283/2014, pokud jde o podporu připojení k internetu v místních komunitách (tzv. WiFi4EU)

- [2017C/125/11](#) Stanovisko ke Sdělení Komise „Akční plán 5G pro Evropu“.

Dne 25. dubna 2017 byla v Úředním věstníku EU zveřejněna

oprava českého překladu (přeložen chybějící odstavec) [prováděcího nařízení Komise \(EU\) 2016/2286](#) ze dne 15. prosince 2016, kterým se stanoví podrobná pravidla týkající se uplatňování politiky přiměřeného využívání a metodologie posuzování udržitelnosti zrušení maloobchodních příplatků za roaming a týkající se žádosti, kterou má podat poskytovatel roamingu pro účely tohoto posouzení.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA



SPUŠTĚNÍ DALŠÍCH VYSÍLAČŮ DVB-T2

V březnu a následně v dubnu bylo zahájeno vysílání DVB-T2 z dalších vysílačů Přechodové sítě 12. Jednalo se o vysílače Praha a Praha město na 31. kanále a Brno Hády, Brno Město, Ostrava a Ostrava Slezská Ostrava na 28. kanále. Český telekomunikační úřad v souvislosti se spuštěním DVB-T2 vysílačů aktualizoval výpočet stavu pokrytí České republiky zemským digitálním televizním signálem uveřejněný na stránkách dtv.ctu.cz.

PŘÍLOHA

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA I. ČTVRTLETÍ 2017

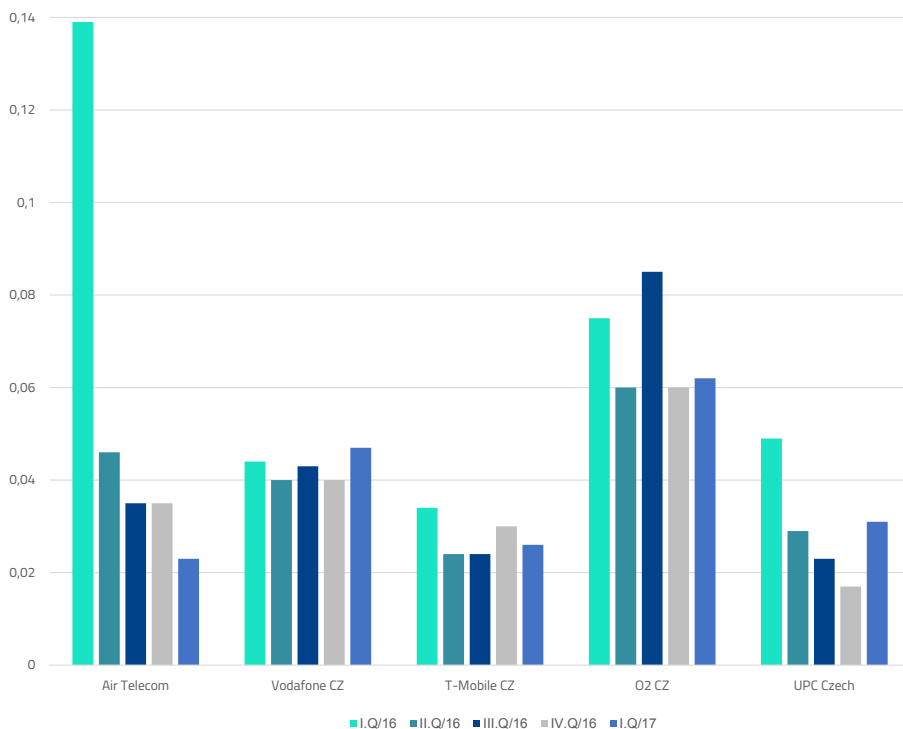
Opatrnost se vyplácí - dávejte pozor na to, co podepisujete

ČTÚ za I. čtvrtletí 2017 eviduje celkem 634 stížností účastníků/uživatelů. 376 stížností (tj. 59,3% z celkového počtu) řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích, 41 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 6,5% z celkového počtu) ČTÚ shledal 217 stížností (tj. cca 34,2% z celkového počtu) nedůvodnými. V těchto případech nedošlo k porušení zákona.

Celkově lze ve srovnání se IV. čtvrtletím roku 2016 sledovat mírný vzestup stížností týkajících se účastnických smluv. V uplynulém čtvrtletí se na ČTÚ veřejnost opět obracela

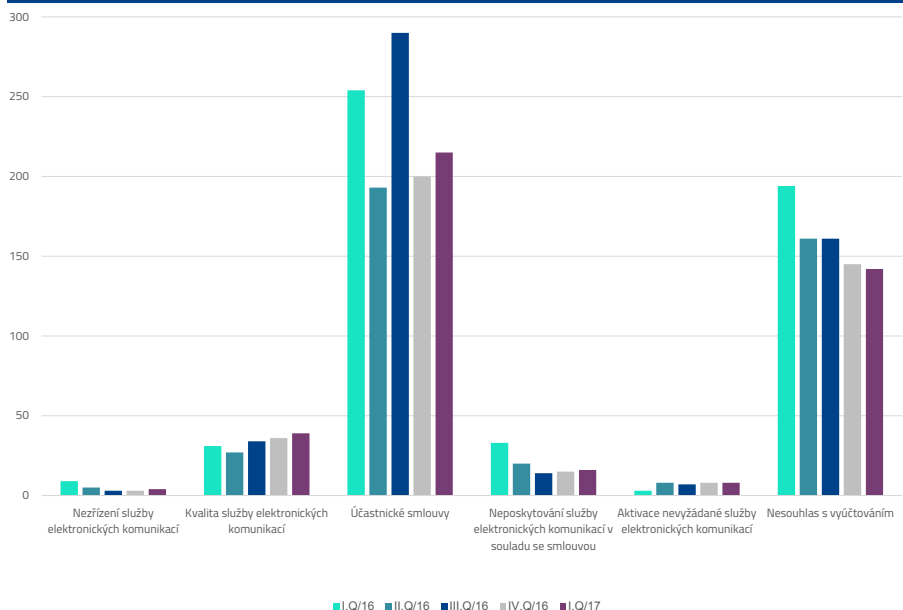
se stížnostmi na uzavírání smluv na pobočkách O2. Stěžovatelé uvádí, že jim nejčastěji v rámci vyřizování jiné záležitosti byla předložena listina, jejímž podpisem se zavázali k využívá-

ní služeb, které původně nepožadovali a nebyli o nich ze strany zaměstnanců O2 ani řádně informováni. ČTÚ v konkrétních případech prošetřuje, zda nemohlo tímto jednáním dojít k zakázanému užití nekalé obchodní praktiky. ČTÚ v této souvislosti doporučuje spotřebitelům, aby věnovali zvýšenou pozornost listinám, které podepisují.

Graf 1: Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu účastníků uvedených společností (v %) za I. čtvrtletí 2016 až I. čtvrtletí 2017

Úřad i nadále evidoval stížnosti na aktivování tarifu a zařazení do pilotního programu O2 PředplaDENka. U uživatelů předplacených karet, kteří byli zařazení do pilotního provozu, nebyly účtovány spotřebované služby, ale byl jim účtován denní poplatek, v jehož rámci mohli využívat v závislosti na vybraném tarifu služby

v určeném rozsahu, případně neomezeně. Co se týká správního řízení, které v této věci ČTÚ se společností O2 vedl pro podezření ze spáchání správního deliktu spočívajícího v porušení zákazu užívání agresivních praktik (kterého se měla společnost O2 dopustit aktivováním tarifu O2 PředplaDENka bez předchozího

Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací

1845

ČTÚ za I. čtvrtletí eviduje **1845 stížností a dotazů.**

453

stížností a dotazů směřovalo na služby **O2 Czech Republic**

výslovného souhlasu dotčených spotřebitelů), v současné době bylo v této věci vydáno rozhodnutí, které zatím nenabýlo právní moci. Společnost O2 tak má právo proti rozhodnutí podat opravný prostředek.

VYPOVÍDAT SMLOUVU JE NANEJVÝŠ VHODNÉ PÍSEMNĚ A S POTVRZENÍM

V souvislosti s problematikou nerespektování výpovědi smlouvy ze strany poskytovatelů, je vhodné postupovat v souladu s příslušnými ustanoveními smluvních podmínek konkrétního poskytovatele. Spotřebitelům lze rovněž obecně doporučit, aby výpověď činili písemně a zaslali ji doporučeně, nejlépe s dodejkou, na adresu uvedenou pro tento účel ve smluvních podmínkách. Pokud účastníci podávají výpověď jinou než listinnou formou na adresu sídla společnosti či jinou adresu určenou pro zasílání korespondence, doporučujeme, aby si zajistili důkaz o tom, že výpověď podali a kdy tak učinili (např. aby si nechali písemnou výpověď potvrdit na příslušné pobočce poskytovatele, uchovali vlastní nahrávku telefonického hovoru apod.).

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů¹⁾ za I. Q 2017

Předmět		Dotazy	Stížnosti				Vyřizeno ke prospěch zákazníka / uživatele	Celkem	
			Způsob vyřízení						
			Poskytnutí informací						
			Postup podle zákona	Nedošlo k porušení zákona	Nepříslušnost úřadu	Stížnosti celkem			
a	b	c	d	e	f	g	h		
1.	1	Služby elektronických komunikací	528	275	144	4	424	808	952
	2	nezřízení služby elektronických komunikací	11	4	0	0	4	15	15
	3	kvalita služby elektronických komunikací	63	25	13	1	39	90	103
	4	účastnické smlouvy	241	151	63	1	215	393	456
	5	neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	24	7	9	0	16	31	40
	6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	8	3	5	0	8	11	16
	7	nesouhlas s vyúčtováním	180	86	54	2	142	268	322
2.	8	Radiokomunikační služby	1	1	0	0	1	2	2
3.	9	Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	19	6	5	0	11	25	30
4.	10	Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	13	1	2	0	3	14	16
5.	11	Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	4	0	0	0	0	4	4
6.	12	Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	2	3	0	0	3	5	5
7.	13	Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	1	0	1	0	1	1	2
8.	14	Příjem TV signálu	17	0	0	0	0	17	17
9.	15	Klamavá reklama	2	0	1	0	1	2	3
10.	16	Ochrana spotřebitele²⁾	13	12	5	0	17	25	30
	17	održování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0
	18	nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	4	1	2	0	3	5	7
	19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	0	7	3	0	10	7	10
	20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	9	3	0	0	3	12	12
	21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0
	22	informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	1	0	0	1	1	1
	23	další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0
11.	24	Univerzální služba	6	2	1	0	3	8	9
	25	přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	4	2	1	0	3	6	7
	26	veřejné telefonní automaty ⁵⁾	2	0	0	0	0	2	2
	27	přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0	0
12.	28	Ostatní⁷⁾	605	75	58	37	170	717	775
	29	telefonní seznamy	0	0	0	1	1	1	1
	30	informační služba o telefonních číslech účastníků	0	2	2	1	5	3	5
	31	služby třetích stran - premium SMS	5	3	3	2	8	10	13
	32	služby třetích stran - audiotexové služby	11	2	0	1	3	14	14
	33	obtěžující a nevyžádaná volání	14	1	5	0	6	15	20
	34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	4	1	0	1	2	6	6
	35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	35	2	6	11	19	48	54
	36	podnikání v elektronických komunikacích	116	1	5	1	7	118	123
	37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	351	0	0	0	0	351	351
	38	pokrytí signálem TV a GSM	1	1	5	1	7	3	8
	39	ochrana osobních údajů	6	0	0	0	0	6	6
	40	různé	62	62	32	18	112	142	174
CELKEM			1211	376	217	41	634	1628	1845

V opačném případě se mohou účastníci ocitnout v důkazní nouzi, zda tento úkon vůbec učinili a ke kterému datu. Pokud spotřebitelé ukončují smlouvu z důvodu jednostranné změny smluvních podmínek ze strany operátora, je zapotřebí tento důvod ve výpovědi zmínit. V opačném případě se vystavují nebezpečí, že poskytovatel posoudí jimi podanou výpověď jako klasickou výpověď a bude vůči nim uplatňovat výpovědní dobu v souladu se smluvními podmínkami a v případě smluv se závazkem též případně požadovat úhradu spojenou s předčasným ukončením smlouvy.

ČTÚ ZKontroloval DODRŽOVÁNÍ INFORMAČNÍCH POVINNOSTÍ

S ohledem na stále častější s stížnostmi provedl ČTÚ v I. čtvrtletí 2017 u poskytovatelů služeb elektronických komunikací kontrolu dodržování informační povinnosti ve vztahu ke smlouvám měněným, případně uzavřeným prostřednictvím internetu či telefonicky. Zákon zde stanovuje poměrně podrobně, které informace o smlouvě a o vzájemných právech a povinnostech musí být účastníkovi poskytnuty (tzv. „předsmluvní“ informace) a zároveň klade důraz na to, aby tak bylo učiněno písemně. Účastníkovi je také poskytnuta lhůta pro odstoupení od takto změněné či uzavřené smlouvy, která běží až od okamžiku doručení písemných informací o smlouvě. Výsledky kontrol nyní úřad vyhodnocuje a v případě zjištěného pochybení podnikne další kroky vedoucí k zahájení správního řízení.

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.*

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

V I. čtvrtletí roku 2017 ČTÚ zaznamenal celkem 17 stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách, což je o čtyři stížnosti méně než v předchozím období. Spotřebitelé si nejčastěji stěžovali na službu dodání

doporučených poštovních zásilek, a to v 10 případech, dále na službu dodání cenných zásilek (2 stížnosti), dodávání zahraničních zásilek (2 stížnosti) a dodání peněžní částky poukazem. Ve všech těchto případech se jedná o stížnosti na služby České pošty.

ČTÚ přijal 109 stížností na poštovní služby vztahující se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení poštovního tajemství apod. Nejčastěji se stížnosti týkaly oblasti vyřizování reklamací (29 stížností) a dodávání poštovních zásilek.

Doručování poštovních zásilek se týkalo celkem 60 stížností, přičemž

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za I. Q 2017

Předmět	Dotazy	Stížnosti			Stížnosti celkem	Vyřizeno ke prospěchu zákazníka / uživatele	Celkem
		Způsob vyřízení					
		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	3	1	0	0	1	4	4
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	0	0	0	0	0	0
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	1	1	0	2	1	2
5 služba dodání doporučených zásilek	2	5	5	0	10	7	12
6 služba dodání cenných zásilek	0	1	1	0	2	1	2
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	0
8 základní zahraniční poštovní služby	5	1	1	0	2	6	7
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 tiskovinnového pytle	0	0	0	0	0	0	0
CELKEM	10	9	8	0	17	19	27
2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby							
14 dlouhé čekací doby	0	0	1	0	1	0	1
15 otevírací doba pošt	0	0	1	0	1	0	1
16 změna ukládací pošty	0	0	0	0	0	0	0
17 dodání poštovních zásilek	14	34	26	0	60	48	74
18 vyřizování reklamací	23	18	11	0	29	41	52
19 porušení poštovního tajemství	0	0	0	0	0	0	0
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	8	7	0	15	8	15
21 doručování úředních písemností	0	1	0	0	1	1	1
22 žádosti o informace	1	2	0	0	2	3	3
CELKEM	38	63	46	0	109	101	147
3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby							
24 Czech POINT	1	0	0	0	0	0	0
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	0	2	0	2	0	2
28 ostatní služby	2	5	0	0	5	7	7
CELKEM	2	5	2	0	7	7	9
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	40	68	48	0	116	108	156

ve 45 případech se jednalo o stížnosti na poštovní služby, které nejsou základními poštovními službami. Dotazů vztahujících se k základním parametřům poskytování poštovních služeb ČTÚ zaznamenal celkem 38, což je oproti předchozímu čtvrtletí mírný pokles. Zde jsou nejhojněji zastoupeny dotazy týkající se reklamace 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 v I. čtvrtletí 2017 např. společností Direct Parcel Distribution CZ (DPD), General Logistics Systems Czech Republic

(GLS) a Mediaservis.

ČTÚ se stále častěji setkává se stížnostmi a dotazy veřejnosti v souvislosti s délkou doby dodávání zásilek (především balíkových) do zahraničí. Nedodržení přislíbené délky doby dodávání do zahraničí je pak i poměrně častým předmětem reklamací. Tyto reklamace jsou nezdědkou Českou poštou zamítnuty jako neoprávněné z důvodu, že reklamující zvolil k dodání službu, kde není garantovaná doba dodání a doba, která mu byla při podání sdělena zaměstnancem je pouze orientační. ČTÚ pak stížnosti či dotazy reklamujících, kteří se na něj obrátí, v konkrétních případech

prověřuje co do způsobu a délky doby dodávání. Pokud však odesílatel při podání zvolí poštovní službu, kde není garantovaná doba dodání, není možné Českou poštu za nedodržení slíbené doby dodání postihnout. V případech, kdy odesílatel odesílá zásilku, u které požaduje co nejrychlejší dodání, doporučujeme v závislosti na cílové destinaci zvolit službu s garantovanou dobou dodání. To, zda je u konkrétní služby garantovaná doba dodání a zda ji lze využít pro zaslání do konkrétní země, se odesílatel dozví v poštovních podmínkách.

147

stížností a dotazů eviduje ČTÚ za I. čtvrtletí na základní poštovní a poštovní služby.

60

stížností směřovalo na dodávání poštovních zásilek.

29

stížností ČTÚ přijal na vyřizování reklamací

Graf 3: Stížnosti na základní poštovní služby

