

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

5/2020

ÚŘAD ROZHODL PODLE §128 ZEK
Jedná se o první rozhodnutí ČTÚ tohoto druhu. Více na str. 4

NOVÝ POPLATEK
Operátoři začali účtovat nový poplatek za vrácení kreditu. Více na str. 3

PŘIBÝVÁ STÍŽNOSTÍ I DOTAZŮ
Nejčastěji se stížnosti týkají účastnických smluv a vyúčtování. Více na str. 8 - 13



Před 15. lety, k 1. 5. 2005, byl zřízen Český telekomunikační úřad. Podívejte se na příklady historické podoby našeho webu.

TELEGRAFICKY

ČTÚ obdržel připomínky k aukci 5G

Ve veřejné konzultaci k návrhu vyhlášení aukce na kmitočty v pásmech 700 MHz a 3440–3600 MHz obdržel úřad [připomínky](#) celkem od 28 subjektů. Vzhledem k nouzovému stavu byla lhůta pro podávání připomínek do 4. května. Úřad nyní všechny obdržené připomínky posoudí a vyhodnotí jejich dopad na případnou úpravu navržených podmínek výběrového řízení.

20 nabídek na vytvoření srovnávacího nástroje

ČTÚ obdržel nabídky na vytvoření nástroje pro porovnání cen a kvality služeb elektronických komunikací od 20 uchazečů. Primárním cílem tohoto nástroje, jehož spuštění je naplánováno na začátek roku 2021, je usnadnit uživatelům porovnání kvality a výběr nejlevnější služby elektronických komunikací podle individuální spotřeby.

Spotřeba dat uživatelů T-Mobile v karanténě

Operátor T-Mobile [zveřejnil](#) zajímavá čísla související s provozem v síti během nouzového stavu. Z dat například vyplývá, že rekordní týden z hlediska spotřeby dat byl mezi 23. a 29. březnem, rekordním dnem pak byl 21. březen, kdy zákazníci přenesli v síti operátora 1 612 TB. Průměrná měsíční spotřeba byla 15 GB na osobu.

ČTÚ oslavil své 15. narozeniny

Současný Český telekomunikační úřad byl zřízen 1. května 2005, jako národní regulátor pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb. Stalo se tak na základě tehdy čerstvě účinného zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, který úřadu přiřkl status „ústředního správního úřadu pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb“.

Historie úřadu je ale mnohem delší a začala se psát již na samém počátku roku 1993. Tehdy byl Český telekomunikační úřad poprvé zřízen ještě nikoli jako samostatný úřad, ale jako 6. sekce Ministerstva hospodářství. To platilo do konce října 1996, kdy se úřad přesunul do organizační struktury Ministerstva dopravy a spojů, kde vydržel až do poloviny roku 2000. Po celou dobu přitom stál v čele Českého telekomunikačního úřadu, coby sekce příslušného ministerstva, jeho vrchní ředitel.

V roce 2000 došlo k další změně, když ČTÚ přestal být sekcí ministerstva a stal se samostatným úřadem. Konkrétně k 1. 7. 2000 byl na základě zákona č. 151/2000 Sb. o telekomunikacích ČTÚ zřízen jako „správní a regulační úřad ve věcech telekomunikací a poštovních služeb“. V jeho čele již stál předseda, a oproti své dnešní podobě úřad neměl žádnou Radu.

Zákon o telekomunikacích platil do roku 2005, a k 1. květnu 2005 byl nahrazen zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích. Ten do naší legis-

lativy, coby čerstvé členské země EU, transponoval unijní regulační rámec elektronických komunikací. Kromě pravidel pro regulaci trhu tak došlo mimo jiné i ke změně názvu tohoto trhu: z telekomunikací se staly elektronické komunikace.

Právě podle nového zákona „o elektronických komunikacích“ (zákona č. 127/2005 Sb.) byl před 15 lety ustaven Český telekomunikační úřad ve své dnešní podobě. Díky tomu mohl úřad se 27letou historií letos oslavit své 15. narozeniny.

ANALÝZY TRHŮ



Trh č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě a trh č. 2 – velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích

ČTÚ 22. dubna, v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, vydal v [částce 4/2020](#) Telekomunikačního věstníku opatřeními obecné povahy analýzu trhu [č. A/1/04.2020-3](#), trh č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě a analýzu trhu [č. A/2/04.2020-4](#), trh č. 2 – velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích. Opatření obecné povahy nabyla účinnosti patnáctým dnem ode dne uveřejnění v Telekomunikačním věstníku.

Na základě výsledků analýz těchto relevantních trhů bylo zjištěno, že nejsou efektivně konkurenčními a působí na nich podniky s významnou tržní silou. Proto ČTÚ zahájil správní řízení o stanovení podniků s významnou tržní silou, kterým následně rozhodnutím uloží nápravná opatření, včetně povinnosti související s regulací cen.

ZMĚNA CENOVÝCH STROPŮ PRO SPOTŘEBITELE ZA VOLÁNÍ A SMS DO CIZINY

Od 15. května 2020 došlo k mírnému snížení maximálních cen mezinárodního volání a SMS do zemí Evropského hospodářského prostoru, které jsou regulovány novelizovaným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120. Snížení cen odráží posílení české koruny oproti euru v prvním čtvrtletí roku 2020 oproti stejnému období loňského roku o 1,29 %. Od uvedeného data tak dotčení operátoři nesmějí účtovat za minutu volání z ČR do zemí Evropské unie, Lichtenštejnska, Norska a na Island vyšší cenu než 4,815 Kč bez DPH (0,19 eura) a za odeslání jedné SMS částku vyšší než 1,521 Kč bez DPH (0,06 eura).

Maximální ceny za volání a odesílání SMS do uvedených zemí se každoročně přepočítávají z cenových stropů stanovených v eurech podle průměrné hodnoty referenčních směnných kurzů zveřejněných ve dnech 15. ledna, 15. února a 15. března daného roku Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku Evropské unie.

OPERÁTOŘI ÚČTUJÍ NOVÝ POPLATEK ZA VRÁCENÍ KREDITU

V souvislosti s novelou zákona o elektronických komunikacích mohou spotřebitelé při změně poskytovatele služby od 1. 4. 2020 žádat vrácení nespotřebovaného kreditu u předplacených služeb, přičemž tato služba může být dle zákona zpoplatněna, pokud je tak uvedeno ve smlouvě, a výše zpoplatnění musí odpovídat skutečným nákladům, které opouštěnému poskytovateli služby prokazatelně vznikly při vrácení zůstatku. Výši účtovaných poplatků úřad prověří.

Níže uvádíme výši nově zavedených poplatků za vrácení kreditu u tří největších poskytovatelů služeb:

Poskytovatel	Výše poplatku v Kč
O2	199,-
T-Mobile	118,98
Vodafone	149,-

ZMĚNY SMLUVNÍCH PODMÍNEK A CENÍKŮ



T-MOBILE

1.4.2020 nabyla účinnosti novela zákona o elektronických komunikacích, na kterou T-Mobile reagoval vydáním nových [Všeobecných obchodních podmínek](#), účinných od stejného data. Se stejnou účinností od 1.4.2020 vydal rovněž [Ceník tarifů a služeb pro zákazníky s rámcovou smlouvou](#).

VODAFONE

Společnost Vodafone rovněž vydala s účinností od 1. 4. 2020 nový ceník pro zákazníky Vodafone OneNet. Dále operátor zveřejnil nový [Přehled tarifů a služeb](#) platný od 22. 4. 2020. Největší změnou je zavedení poplatku za vrácení kreditu.

O2

Také O2 změnilo od 15. 4. 2020 Ceník základních i volitelných služeb. Nově klienti mohou využívat bezplatně Linku veřejných služeb 1212, dále mohou navštěvovat vybrané stránky o opatřeních proti pandemii covid-19 zdarma, a to po dobu celostátního nouzového stavu. Změny se také týkají zákazníků, kteří využívají služeb Internet v pevném místě, společnost postupně ukončuje poskytování tarifů Internet

OPTIMAL HD, Internet AKTIV HD, Internet PREMIUM HD, Internet ULTRA HD, Internet EXKLUSIV HD a jejich účastníky převádí na tarify dle aktuální nabídky. Od 15. 4. 2020 došlo také ke změně Ceníku O2 pro předplacené služby. Nově byl zaveden poplatek za vrácení kreditu.

O2 FAMILY

Společnost O2 Family vydala s účinností od 1. 4. 2020 nový [Ceník O2 Family](#), reagující na novelu zákona o elektronických komunikacích účinnou od tohoto data.

NORDIC TELECOM

Společnost Nordic Telecom vydala nový [Ceník](#) platný od 1. 4. 2020. Společnost v něm zrušila poplatek za přenesení čísla, to je nyní zdarma.

SPORY MEZI PODNIKATELI V ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH

Účastníci	Rozhodnutí
1. Český bezdrát s.r.o. 2. T-Mobile Czech Republic a.s.	ČTÚ-1 872/2020-606
<p>Spor o povinnost uzavření dodatku ke smlouvě o propojení – úprava cen. Rozhodnutí ČTÚ podle § 128 zákona o elektronických komunikacích o odmítnutí rozhodnout spor nabylo právní moci dne 4. 4. 2020. Podle § 128 odst. 1 a 2 zákona o el. komunikacích správní orgán odmítl rozhodnout spor podle § 127, protože na základě ústního jednání za účasti všech stran sporu došel k závěru, že jiné způsoby řešení, a sice vstup Úřadu do věci jako mediátor podle § 80 odst. 6 zákona, by lépe přispěly k včasnému vyřešení sporu v souladu s § 5 odst. 2 až 4. Výše uvedený postup napomůže k řešení sporu jak na straně odpůrce, tak na straně navrhovatele. Jedná se o první rozhodnutí Úřadu tohoto druhu.</p>	
1. Česká telekomunikační infrastruktura a.s. 2. GREPA Networks s.r.o.	ČTÚ-46 869/2019-606
<p>Spor o peněžité plnění s příslušenstvím za poskytnuté služby elektronických komunikací. Usnesení ČTÚ o zastavení řízení v části zpětvzetí návrhu ze dne 16. 3. 2020 nabylo právní moci dne 2. 4. 2020.</p>	

LEGISLATIVNÍ ZMĚNY

LEGISLATIVNÍ ZMĚNY



15. dubna byl v částce 60 Sbírky zákonů uveřejněn zákon č. [164/2020 Sb.](#), kterým se mění zákon o poštovních službách a zákon o ochraně spotřebitele. Jedná se o adaptační předpis k nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) [2018/644](#) z 18. 4. 2018 o službách přeshraničního dodávání balíků, které tvoří součást balíčku o elektronickém obchodu, když jako součást Strategie pro jednotný digitální trh v Evropě usiluje o zajištění efektivnějšího, důvěryhodnějšího a cenově dostupnějšího on-line obchodování.

Vzhledem k tomu, že povinnosti z nařízení 2018/644 dopadají nejen na poskytovatele poštovních služeb, ale na všechny poskytovatele služeb dodávání balíků, tedy i na ty, využívající alternativní obchodní modely, například modely vycházející z ekonomiky sdílení a platforem pro elektronické obchodování, pokud zajišťují alespoň jeden z článků poštovního řetězce (výběr, třídění nebo dodání), došlo k odpovídající úpravě zákona o poštovních službách. Zákon současně nově vymezuje působnost ČTÚ, který plní funkci národního regulátora podle nařízení 2018/644 a tedy kromě podávání informací o těchto službách (rozsah těchto informací a lhůty k jejich podávání jsou stanoveny nařízením) je oprávněn rovněž ukládat, vybírat a vymáhat pokuty za porušení povinností tímto nařízením stanovených.

Současně bylo nezbytné rozšířit stávající dozоровé pravomoci i České obchodní inspekce, aby mohla v souladu s článkem 7 nařízení 2018/644 kontrolovat, zda obchodní podmínky obchodníků, kteří se spotřebiteli uzavírají kupní smlouvu zahrnující zaslání přeshraničních balíků, obsahují v předmluvní fázi zpřístupnění informací o tom, jaké možnosti přeshraničního dodání jsou u dané kupní smlouvy nabízeny, informace o poplatcích za dodání hrazených spotřebiteli a případně informace o postupech pro řešení stížností.

Tento zákon nabyl účinnosti dnem jeho vyhlášení, tj dnem 15. dubna 2020.

ČTÚ v dubnu zkontroloval...

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/12.2019-10 k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz

ČTÚ provedl celkem 18 kontrol. Ve 14 případech byly zjištěny závady, zejména působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb (meteorologických radarů), které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 2 kontroly zaměřené na využívání kmitočtů bez oprávnění. V obou případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění; případy byly předány k řešení ve správním řízení.

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

ČTÚ v dubnu ukončil celkem 107 šetření, z toho 65 případů rušení televizního příjmu (a z toho 49 případů rušení příjmu DVB-T2), 15 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, UMTS a LTE, 14 případů rušení meteorologického radaru, 7 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, dva případy rušení amatérské služby a po jednom případě rušení zařízení pohyblivé a pevné služby, zařízení krátkého dosahu, RR spoje a vědeckého zařízení. Ve 4 případech rušení veřejných mobilních komunikačních sítí byl zdrojem rušení aktivní prvek televizního příjmu, v jednom případě opakovač GSM. Jako zdroj rušení příjmu DTT (DVB-T a DVB-T2) byla v jednom případě zjištěna základnová stanice LTE. Výsledkem šetření 49 stížností na špatný příjem DVB-T2 byla v 29 případech závada zařízení diváka, v 12 případech rušení ustalo, nebo mělo

sporadický výskyt, ve třech případech se jednalo o příčiny mimo vysílací a přijímací stranu (zastínění, odrazy od terénních překážek).

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

K 30. 4. bylo ve zkušebním provozu 248 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 786 stanic. V dubnu bylo přijato 75 hlášení na rušení a ukončeno bylo šetření 65 případů rušení televizního příjmu; BTS LTE v pásmu 800 MHz byla zjištěna jako zdroj rušení příjmu DTT (DVB-T a DVB-T2) v jednom případě. Závady přijímacího zařízení televizních diváků byly zjištěny v 36 případech, v 13 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt. Ve čtyřech případech se jednalo o vliv zastínění, či odrazů. 11 hlášení na rušení stornovali jejich podavatelé během šetření rušení.

2 456

počet v dubnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 2 444 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžitě plnění (zaplacení ceny za služby)

4 599

počet v dubnu **zahájených správních řízení**, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem. Jde o spory o peněžitá plnění a námitky proti vyřízení reklamace.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Dne 20. květně 2020 Rada ČTÚ rozhodnutím uložila za povinnost společnosti O2 Czech Republic 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 podle § 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích. V předcházející veřejné konzultaci nebyly uplatněny žádné připomínky.

Dále byla dne 24. dubna 2020 zahájena [veřejná konzultace](#) záměru neukládat v rámci univerzální služby dílčí službu - služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle § 38 odst. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikacích.

POŠTOVNÍ SLUŽBY

Ke dni 2. 4. 2020 ukončila svou podnikatelskou činnost v oblasti poštovních služeb společnost TAU impex s.r.o. Aktuální seznam všech oznámených provozovatelů je dostupný prostřednictvím [vyhledávací databáze](#) na webu ČTÚ.

Rušení sankcí za ukončení smluv se týká i podnikajících fyzických osob, ale nikoli firem

V souvislosti s novelou zákona o elektronických komunikacích, která nabyla účinnosti dne 1. 4. 2020, ČTÚ zaznamenal zvýšený počet dotazů ze strany dotčených zákazníků, týkajících se otázky účtování finanční úhrady v případě předčasného ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou.

Nejčastějším typem dotazů bylo, na jaké účastnické smlouvy se nová právní úprava vztahuje. Odpověď je taková, že díky § 63 odst. 13 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích se změny právní úpravy nově týkají jak spotřebitelů, tak i podnikajících fyzických osob.

Konkrétně jde o ustanovení § 63 odst. 1 písm. p), podle které může být sankce za předčasné ukončení smlouvy požadována pouze tehdy, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění

zbývajících do konce jednané doby trvání smlouvy).

V případě firemních zákazníků zůstává v platnosti dosavadní právní úprava, tj. i nadále jsou poskytovatelé oprávněni po těchto zákaznících požadovat v případě předčasného ukončení smlouvy sankci až do výše sto procent součtu paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

ČTÚ dále upozorňuje, že nový § 63 odst. 13 se vztahuje i na další ustanovení, která se dosud týkala jen spotřebitelů, a nově (od 1. 4.2020) se týkají také podnikajících fyzických osob. Jde konkrétně o tato ustanovení:

- § 63 odst. 7, podle kterého délka první smlouvy, uzavírané se spotřebitelem či podnikající fyzickou osobou, nesmí přesáhnout 24 měsíců
- § 63 odst. 9, které se týká uzavírání smluv na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání (a řeší poskytnutí informací spotřebiteli či podnikající fyzické osobě, stejně jako běh lhůty pro možné odstoupení od takto uzavřené smlouvy)
- § 63 odst. 10, které podmiňuje prodloužení smlouvy na dobu určitou souhlasem spotřebitele, resp. podnikající fyzické osoby
- § 63 odst. 11, které upravuje možnosti vypovězení smlouvy na dobu určitou ze strany spotřebitele či podnikající fyzické osoby

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

PŘEZKUM PROVOZU PORTÁLU 60 GHZ A POVINNOSTI UVÁDĚNÍ MAC ADRES A VÝROBNÍCH ČÍSEL

V [tiskové zprávě](#) z 3. ledna 2020 s informací o otevření pásma 60 GHz byl zveřejněn záměr ČTÚ vyhodnotit po třech měsících provozu registračního portálu množství případů rušení a podle závěru pak případně zhodnotit rozsah a účelnost sbíraných informací. Vyhodnocení bylo provedeno na základě poznatků z provozu portálu a reakcí oslovených uživatelů pásma a bylo dne 12. května 2020 předloženo Radě ČTÚ. Výsledkem je rozhodnutí ponechat stávající režim bez úprav, promítnout zjištěné poznatky do zlepšení vlastností portálu a do nově připravovaných systémů, se záměrem poté opět provoz vyhodnotit. Text vyhodnocení je zveřejněn na webové stránce úřadu v sekci Vydaná opatření, [Všeobecné oprávnění č. VO-R/12/12.2019-10](#).

VŠEOBECNÁ OPRAVNĚNÍ

ČTÚ provedl [veřejnou konzultaci návrhů](#) všeobecného oprávnění VO-R/16/xx.2020-y k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení provozovaných společně na určených kmitočtech v pásmech 27 MHz až 450 MHz. Důvodem aktualizace je zejména rozšíření volných kmitočtů a umožnění provozovat dočasné stanice pro vysílání diferenčních signálů globálních navigačních družicových systémů. Konzultace byla ukončena 11. května.

ČTÚ provedl [veřejnou konzultaci návrhů](#) všeobecného oprávnění VO-R/14/xx.2020-y k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení v kmitočtovém pásmu 10 GHz. Důvodem aktualizace je zejména umožnění využití nově i kanálů o šířce 56 MHz. Dosavadní provoz stanic s kanálem o šířce 14 MHz a 28 MHz zůstává zachován. Konzultace trvala do 18. května.

DIGITÁLNÍ VYSÍLÁNÍ DVB-T/ DVB-T2

Rada ČTÚ dne 20. května přijala opatření obecné povahy, část plánu využití rádiového spektra č. PV-P/10/05.2020-5 (pro kmitočtové pásmo 470-960 MHz). Tím Rada vytvořila podmínky pro pokračování lokálního a regionálního vysílání v těch případech, kdy to bude možné při zohlednění kmitočtových potřeb v soubislosti s dokončením přechodu celoplošných vysílacích sítí na standard DVB-T2.

DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ T-DAB

14. dubna byl zahájen provoz digitálního rozhlasového vysílače BRNO BARVICOVA (kanál 8A) multiplexu TELEKO DAB. Provoz ve III. pásmu nahrazuje provoz vysílače v L pásmu.



ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

22. dubna bylo zveřejněno Prováděcí rozhodnutí Komise (EU) [2020/553](#) z 21. 4., kterým se mění prováděcí rozhodnutí (EU) 2020/167, pokud jde o harmonizované normy pro určitá zařízení buňkových sítí IMT. Rozhodnutí vstupuje v platnost dnem vyhlášení v Úředním věstníku EU.

24. dubna bylo zveřejněno [Usnesení Parlamentního shromáždění](#) Euronest o „usnadnění digitalizace s cílem zlepšit účinnost a podněcovat hospodářský růst v EU a v zemích Východního partnerství“.

30. dubna bylo zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí](#) Komise (EU) 2020/590 z 24. dubna, kterým se mění rozhodnutí (EU) 2019/784, pokud jde o aktualizaci příslušných technických podmínek platných v kmitočtovém pásmu 24,25–27,5 GHz.

KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

15. 4. zveřejnila Agentura EU pro kybernetickou bezpečnost (ENISA) [nástroj](#) pro mapování vzájemné závislosti mezi provozovateli základních služeb a poskytovateli digitálních služeb s využitím ukazatelů podle různých mezinárodních bezpečnost-

ních standardů. Vytvoření tohoto nástroje navazuje na článek 3 [směrnice NIS](#) a jeho cílem je jasně popsat tuto vzájemnou závislost a nabídnout snadnější vyhodnocení rizik jejich dopadů.

BEREC

BEREC nyní pravidelně zveřejňuje zprávu o stavu sítí v zemích EU. Z posledních zpráv vyplývá, že ve většině zemí dochází ke stabilizaci situace a nápor na kapacitu sítí se snižuje. Všechny zprávy jsou dostupné na [webových stránkách BEREC](#).

22. dubna zahájil BEREC [sběr informací](#) týkajících se tzv. over-the-top služeb. Cílem je identifikovat parametry, které budou následně sloužit národním regulátorům při analýzách trhů elektronických komunikací. BEREC rovněž plánuje na konci roku uspořádat k tématu OTT služeb seminář. Zájemci, kteří se chtějí dotazníkového šetření zúčastnit, mohou kontaktovat kancelář BEREC na e-mailu pm@berec.europa.eu.

EVROPSKÁ KOMISE

Na základě [Doporučení Komise \(EU\) 2020/518](#) z 8. 4. a [Sdělení EK](#) zveřejněného 18. 4. vytvořily členské státy [soubor nástrojů](#) pro vývoj sledovacích aplikací a aplikací včasné výstrahy na podporu boje s Covid-19. Cílem je koordinovat vývoj těchto aplikací tak, aby splňovaly veškeré nároky plynoucí z pravidel EU, ať už se jedná o efektivnost, bezpečnost či ochranu dat a soukromí. Členské státy spolupracují v rámci tzv. e-Health Network, sdílejí své zkušenosti a vyhodnocují existující či nově vznikající aplikace.

V souvislosti s koronavirovou pandemií zahájila EK [boj s dezinformacemi](#). Na svých webových stránkách zveřejnila několik doporučení, jak nepravdivé informace identifikovat, které zdroje lze považovat za relevantní a uvádí příklady nejčastějších mýtů - příkladem může být spojení sítí 5G a šíření koronaviru. Jelikož se jedná o problém napříč internetem, EK na jeho potírání spolupracuje také s provozovateli digitálních platform.

3. 4. EK zveřejnila [výsledky dotazníku](#) o národních plánech vysokorychlostního připojení a dosažení cílů v této oblasti do roku 2020 a 2025. Svě odpovědi zaslalo 27 z 28 členských států. Komise využije získané poznatky během plánování příštího víceletého finančního rámce, zejména podpory zavádění vysokorychlostního připojení z Nástroje pro propojení Evropy (CEF2).

V roce 2020 uvolní Evropská komise v rámci programu CEF2 až 31,4 mil. eur. Během února a března již otevřela [7 výzev](#) k předkládání návrhů projektů, na které je možné získat grant. Do 12. 5. bylo možné předkládat návrhy pro výzvy v oblasti:

- CEF-TC-2020-1 Automatický překlad
- CEF-TC-2020-1 Blockchain
- CEF-TC-2020-1 eDoručování
- CEF-TC-2020-1 Evropské platformy pro Digitální dovednosti a zaměstnanost
- CEF-TC-2020-1 Europeana
- CEF-TC-2020-1 Bezpečný internet

(Výzva CEF-TC-2020-1 eIdentifikace a ePodpis je otevřená do 20. 5. 2020.)

Stoupá počet stížností i dotazů, nejvíce v oblasti účastnických smluv

Za I. čtvrtletí 2020 evidoval ČTÚ celkem 531 stížností účastníků/ uživatelů. Z toho 372 řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích, 44 nebyl úřad příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu a 115 stížností bylo nedůvodných a při jejich šetření nebylo zjištěno porušení zákona.

V I. čtvrtletí 2020 ČTÚ zaznamenal o 89 stížností více než v předchozím období. V porovnání s I. čtvrtletím 2019 došlo rovněž k mírnému nárůstu celkového počtu stížností, a to o 23.

Celkově lze ve srovnání se IV. čtvrtletím roku 2019 sledovat nárůst stížností týkajících se vyúčtování ceny poskytnutých služeb. K poměrně výraznému nárůstu pak došlo u stížností v oblasti

účastnických smluv, kdy v I. čtvrtletí 2020 evidujeme o 43 více stížností než v předchozím období, což představuje nárůst o 45 %.

Nejčastěji se stížnosti týkají účastnických smluv a vyúčtování. Účastnické smlouvy byly předmětem 138 stížností, vyúčtování se týkalo celkem 109 stížností. Tyto stížnosti úřad řeší především poskytnutím právní rady a v případě, že účastník podá námitku proti vyřízení reklamace, resp. návrh na rozhodnutí sporu, jsou rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory).

Nejvíce se na ČTÚ obraceli stěžovatelé v souvislosti s jednostrannými změnami smluv ze strany poskytovatelů. Někteří stěžovatelé mají za to, že pokud chce poskytovatel změnit obsah smlouvy a její náležitosti, je povinen uzavřít se svými účastníky smlouvu novou, nebo nepovažují informaci o změně smlouvy zasloupanou prostřednictvím e-mailové schránky za dostačující. Úřad evidoval i stížnosti na účtování služeb u smlouvy, kterou považují stěžovatelé za ukončenou z důvodu nevyužívání služeb, například z důvodu odstěhování z místa poskytování služeb. Způsoby a důvody pro ukončení smlouvy však obsahují smluvní podmínky konkrétního poskytovatele a pokud není odstěhování účastníka uvedeno jako důvod pro ukončení smlouvy, nedojde odstěhování k ukončení smlouvy a je nezbytné ji ukončit jinak (například dohodou, výpovědí, převedením na jiného účastníka) nebo je-li to možné, lze se dohodnout s poskytovatelem na změně místa poskytování služeb.

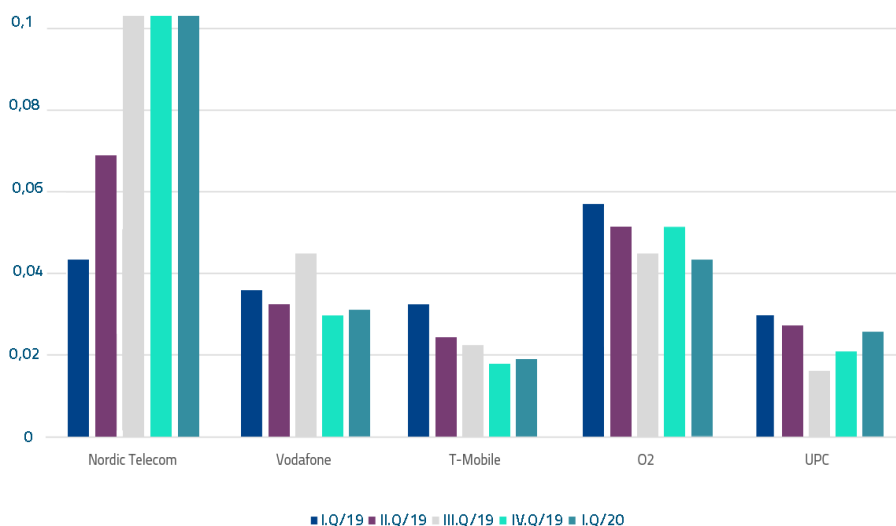
Dále se ČTÚ setkal i se stížnostmi na prodloužení závazku bez vyrozumění o blížícím se konci závazku předchozího. Ze zákonné úpravy vyplývá povinnost poskytovatele vyrozumět o blížícím se konci závazku formou zvolenou pro zaslání vyúčtování pouze

Tabulka 1: Přehled počtu dotazů a stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb

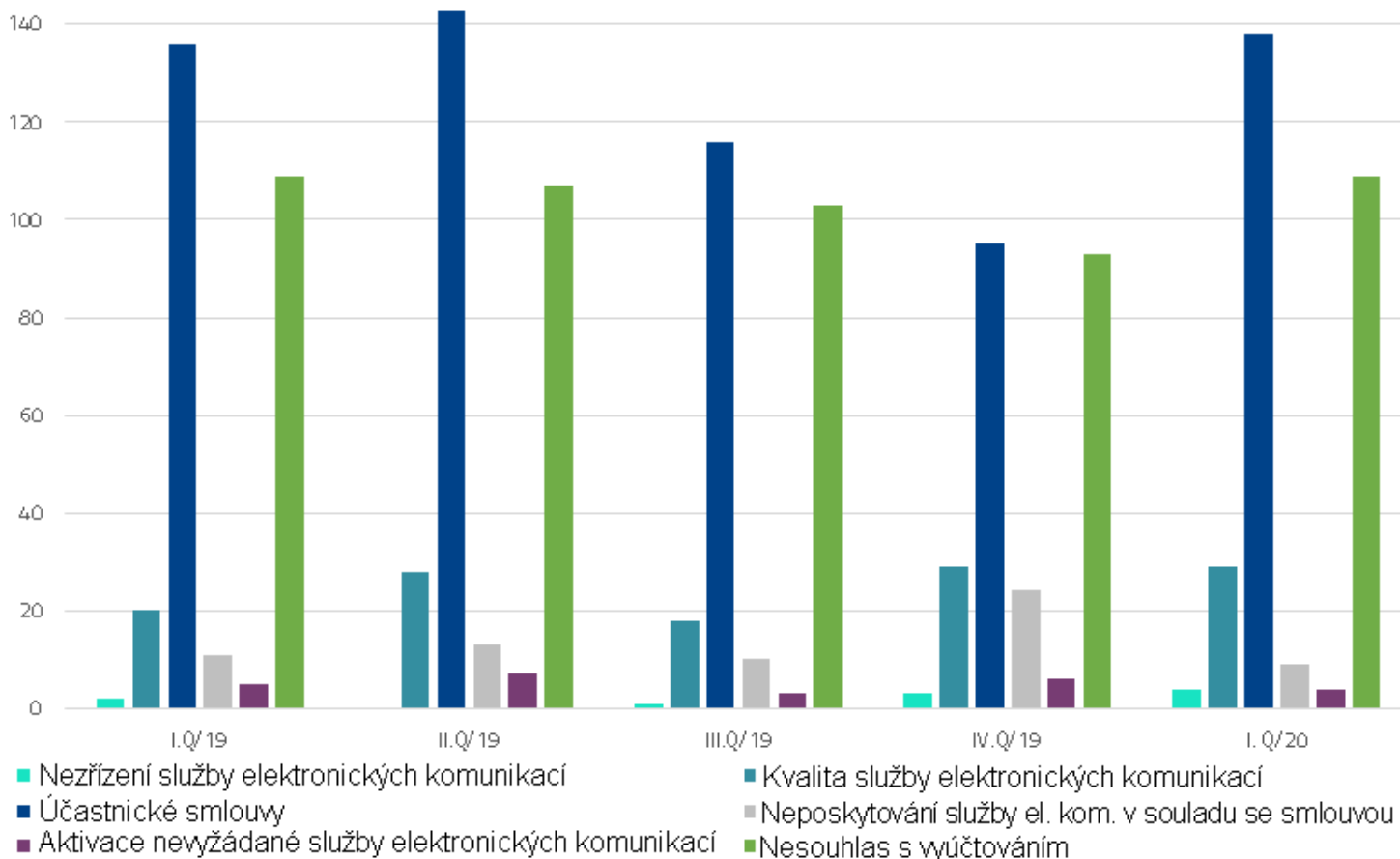
	Společnost	Počet podnětů	Vyjádření poměru podnětů týkajících se vybraných poskytovatelů k počtu poskytnutých služeb ¹ (%)	Vyjádření poměru podnětů týkajících se vybraných poskytovatelů k celkovému počtu podnětů (%)
1.	O2	253	0,044	16,23
2.	T-Mobile	109	0,019	7
3.	Vodafone	115	0,031	7,38
4.	UPC	30	0,025	1,92
5.	Nordic Telecom	3	0,102	0,19

¹ Údaje k 31. 12. 2018.

Graf 1: Vyjádření počtu stížností a dotazů k poskytnutým službám uvedených společností (v %) za I. čtvrtletí 2019 až I. čtvrtletí 2020



Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací



ve vztahu ke spotřebitelům a nově (od 1.4.2020) i ve vztahu k podnikajícím fyzickým osobám. Tuto povinnost poskytovatelé nemusí plnit vůči firemním zákazníkům.

Dalšími problémy při ukončování smluv ze strany stěžovatelů bylo, že poskytovatelé odmítají přijmout jejich výpověď, což odůvodňují nejčastěji

UKONČOVÁNÍ A ZMĚNY SMLUV

neurčitostí nebo nesrozumitelností výpovědi. V této souvislosti je nutné podotknout, že výpověď je svým charakterem právním jednáním a jako takové musí splňovat určité minimální formální náležitosti, zejména by z výpovědi mělo být zřejmé, kdo ji podává a které služby/služeb se týká. Po doručení výpovědi poskytovateli pak běží výpovědní doba, která je stanovena ve smluvních dokumentech konkrétního poskytovatele, a která nesmí být delší než 30 dnů.

Zvláště je pak třeba zmínit situaci po vyhlášení stavu nouze v březnu 2020, kdy Úřad přijímal stížnosti a dotazy týkající se například poskytování obsahu prostřednictvím služeb elektronických komunikací, kdy po přerušení zejména fotbalových soutěží si účastníci stěžovali na to, že jim není dodáván sjednaný obsah, případně se

STÍŽNOSTI V DOBĚ NOUZOVÉHO STAVU

dožadovali z tohoto důvodu ukončení smlouvy o poskytování IPTV. Oproti tomu, úřad až na jednotlivé výjimky, nezaznamenal stížnosti související s případnými opatřeními řízení provozu v datových sítích související s vyšší spotřebou dat v průběhu krizového stavu, ani stížnosti na snížení kvality videa, k nimž někteří poskytovatelé obsahu přistoupili ze stejného důvodu.

V oblasti přenesení telefonního čísla ČTÚ v I. čtvrtletí 2020 eviduje 12 stížností týkající se problematiky

přenesení v mobilní síti, což znamená oproti předchozímu sledovanému období mírný pokles. V dané souvislosti je nutné připomenout, že novela zákona o elektronických komunikacích, účinná od 1. dubna 2020, přináší změny do procesu přenositelnosti telefonního čísla. Poskytovatelé služeb přistupovali ke změnám své smluvní dokumentace, neboť dle § 63 odst.

ZMĚNY V PŘENOSU TELEFONNÍHO ČÍSLA

1 písm. o) zákona o elektronických komunikacích představuje ověřovací kód účastníka a podmínky pro přenos telefonního čísla podstatnou náležitost smlouvy. Nově bude možné o přenos telefonního čísla žádat u nového poskytovatele (přejímajícího), který pak procesní záležitosti vyřídí s původním (opouštěným) poskytovatelem. Dojde ke zrychlení samotného přenesení telefonního čísla a přenos bude bezplatný. Současně dochází ke snížení úhrad spojených s předčasným ukončením smlouvy na dobu určitou ve vztahu ke

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů na služby elektronických komunikací za I. Q 2020

Předmět	Dotazy	Stížnosti ¹⁾				Stížnosti celkem ⁹⁾	Celkem ¹⁰⁾
		Způsob vyřízení					
		Poskytnutí informací					
		Postup podle zákona ⁸⁾	Nedošlo k porušení zákona ⁸⁾	Nepříslušnost úřadu			
a	b	c	d	e	f	h	
1. Služby elektronických komunikací	242	217	68	8	293	535	
nezřízení služby elektronických komunikací	1	3	0	1	4	5	
kvalita služby elektronických komunikací	39	26	2	1	29	68	
účastnické smlouvy	100	97	39	2	138	238	
neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	6	8	1	0	9	15	
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	1	4	0	0	4	5	
nesouhlas s vyúčtováním	95	79	26	4	109	204	
2. Radiokomunikační služby	1	49	4	0	53	54	
3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	6	12	0	0	12	18	
4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	0	1	3	0	4	4	
5. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	1	1	0	0	1	2	
6. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	3	0	0	0	0	3	
7. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	0	0	0	0	0	
8. Příjem TV signálu	47	5	5	0	10	57	
9. Klamavá reklama	1	0	0	0	0	1	
10. Ochrana spotřebitele²⁾	2	14	5	3	22	24	
dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	1	0	0	1	1	
nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	2	4	2	1	7	9	
klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	0	4	2	2	8	8	
agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	0	2	1	0	3	3	
zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	2	0	0	2	2	
informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0	0	0	
další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	1	0	0	1	1	
11. Univerzální služba	0	0	0	0	0	0	
přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	0	0	0	0	
veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0	0	0	
přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0	
12. Ostatní⁷⁾	725	73	30	33	136	861	
telefonní seznamy	2	0	0	0	0	2	
informační služba o telefonních číslech účastníků	0	1	0	0	1	1	
služby třetích stran - premium SMS	5	1	0	1	2	7	
služby třetích stran - audiotextové služby	6	2	0	0	2	8	
obtěžující a nevyžádaná volání	18	8	4	1	13	31	
nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	2	3	1	0	4	6	
komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	40	3	6	7	16	56	
podnikání v elektronických komunikacích	221	1	2	0	3	224	
zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	356	0	0	0	0	356	
pokrytí signálem TV a GSM	12	1	1	0	2	14	
ochrana osobních údajů	4	1	0	0	1	5	
různé	59	52	16	24	92	151	
CELKEM	1028	372	115	44	531	1559	

spotřebitelům a podnikajícím fyzickým osobám. Zmíněné úpravy smluvní dokumentace vzbudily zájem veřejnosti o tuto problematiku již před účinností novely, ve sledovaném období tedy ČTÚ zaznamenal celou řadu souvisejících dotazů, které se nejčastěji týkaly možnosti ukončení smlouvy bez sankce, a to jak ze strany spotřebitelů, tak především ze strany firemních zákazníků. Úřad v tomto směru pečlivě sleduje, zdali poskytovatelé služeb upravili své smluvní podmínky ve smyslu novely a v následujícím období bude sledovat, zdali poskytovatelé uplatňují sankce za předčasné ukončení smlouvy v souladu s novou právní úpravou.

V oblasti stížností spadajících do agendy zákona o ochraně spotřebitele ČTÚ zaznamenal celkem 22 stížností týkající se této problematiky, což představuje nárůst oproti předchozímu období o 8 stížností. Stížnosti se týkají především možného uplatňování nekalých (ať již klamavých či agresivních) obchodních praktik při nabízení služeb či změny jejich nastavení ze strany poskytovatelů služeb elektronických

OCHRANA SPOTŘEBITELE

komunikací nebo neplnění jejich informační povinnosti. Ve sledovaném období ČTÚ eviduje stížnosti na to, že informace na webových stránkách nebo v reklamní inzerci neodpovídají sjednané smlouvě, že poskytovatel při sjednávání smlouvy neuvedl povinnost účastníka složit jistinu, nebo že odmítl převzít od spotřebitele reklamaci na prodějně a nevyřídil reklamaci v zákonné lhůtě.

1028

dotazů eviduje ČTÚ za I. čtvrtletí 2020.

56 %

všech došlých dotazů směřovalo na podmínky podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích.

LEGENDA K TABULCE Č. 2

- 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. 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 předchozích bodů*
- 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.*

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

V I. čtvrtletí roku 2020 ČTÚ zaznamenal celkem 48 stížností na základní poštovní služby dle § 3 zákona o poštovních službách, což představuje o 13 stížností více než v předcházejícím období. V 17 prošetřovaných případech nedošlo k porušení zákona. Nejvíce stížností je tradičně na dodávání doporučených zásilek, dále ČTÚ eviduje 12 stížností na dodávání zásilek do 2 kg a shodný počet stížností na základní zahraniční služby. V ostatních případech se jednalo spíše o ojedinělé stížnosti. ČTÚ přijal také 95 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, dodávání zásilek apod. I zde jsou nejvýznamněji zastoupeny stížnosti na dodávání zásilek (43 stížností), případně vyřizování reklamací (37 stížností). V reakci na to se ČTÚ snaží zařazovat do své kontrolní činnosti i kontroly zaměřené na dodávání zásilek.

Tabulka 3: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za I. Q 2020

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Celkem
		Způsob vyřízení					
		Poskytnutí informací					
		Postup podle zákona	Nedošlo 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	1	8	4	0	12	13	
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	2	1	0	0	1	3	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	1	2	1	0	3	4	
5 služba dodání doporučených zásilek	8	14	6	0	20	28	
6 služba dodání cenných zásilek	3	0	0	0	0	3	
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	
8 základní zahraniční poštovní služby	1	6	6	0	12	13	
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	16	31	17	0	48	64	
2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby							
14 dlouhé čekací doby	2	0	0	0	0	2	
15 otevírací doba pošt	0	0	0	0	0	0	
16 změna ukládací pošty	5	0	0	0	0	5	
17 dodání poštovních zásilek	42	29	14	0	43	85	
18 vyřizování reklamací	76	20	17	1	38	114	
19 porušení poštovního tajemství	1	1	0	0	1	2	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	5	4	4	0	8	13	
21 doručování úředních písemností	5	0	1	0	1	6	
22 žádosti o informace	11	3	1	0	4	15	
CELKEM	147	57	37	1	95	242	
3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby							
24 Czech POINT	4	0	0	0	0	4	
25 datové schránky	0	0	0	0	0	0	
26 elektronický podpis	2	0	0	0	0	2	
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	1	0	0	0	0	1	
28 ostatní služby	2	2	2	1	5	7	
CELKEM	9	2	2	1	5	14	
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	156	59	39	2	100	256	

Počátkem roku 2020 byla provedena kontrola na depu České pošty a na jedné z dodejen na území Prahy, na jejichž služby eviduje ČTÚ zvýšený počet stížností. Kontrolní zjištění jsou v současné době vyhodnocována a v závislosti na výsledcích kontroly bude zvolen další postup.

ČTÚ přijal v uplynulém čtvrt roce také 156 dotazů na poštovní služby, z toho 16 dotazů se týkalo základních poštovních služeb a 140 dotazů se vztahovalo k ostatním poštovním službám a k základním parametrům poskytování poštovních služeb.

Veřejnost se na ČTÚ obracela také v souvislosti s novým způsobem dodávání představeným Českou poštou, kdy je zaveden dvojitý režim dodávání zásilek – ekonomický a prioritní, který se liší rychlostí dodávání a cenou. Odesílatel si může nově u obyčejných zásilek, doporučených zásilek, firemního psaní a firemního psaní – doporučeně zvolit, zda má být zásilka dodána za nižší cenu ekonomicky, nebo za vyšší cenu prioritně. Rozdíl má být v době dodání – zatímco u prioritních zásilek Česká pošta avizuje dodání do následujícího pracovního dne po po-

dání zásilky, u ekonomických zásilek je lhůta delší a zásilka by měla být dodána zpravidla druhý pracovní den po dni podání zásilky. Veřejnost se v souvislosti s těmito změnami obracela na ČTÚ s dotazy na bližší podrobnosti prováděných změn v dodávání.

ČTÚ eviduje i stížnosti a dotazy týkající se nepoštovních služeb poskytovaných Českou poštou – například bankovních a finančních služeb, služby SIPO či výplaty důchodů, Czech POINT apod. V této kategorii ČTÚ eviduje 5 stížností a 9 dotazů.

Graf 3: Stížnosti na poštovní služby

