

## PRINCIPU „ROAMING JAKO DOMA“

a rozdílům mezi roamingem a mezinárodním voláním se věnujeme na str. 2

## VÝPOVĚĎ DATOVOU SCHRÁNKOU

Má operátor povinnost výpověď podanou tímto způsobem akceptovat? Str. 3

## ČTÚ EVIDUJE NÁRŮST STÍŽNOSTÍ

Stížností uživatelů poštovních služeb výrazně přibylo. Str. 13 – 14

## Kontroly i ostatních provozovatelů poštovních služeb odhalily nedostatky

ČTÚ v současné době eviduje 25 aktivních provozovatelů poštovních služeb (např. Zásilkovna s.r.o., MESSENGER a. s., DHL Express Czech Republic s.r.o., Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. - DPD, a další). Nejenom Česká pošta tedy spadá pod regulaci ČTÚ. Na počátku roku 2021 se Úřad zaměřil na kontroly právě těchto poštovních provozovatelů, odlišných od České pošty, u které probíhají kontroly samostatně. Pochybení byla zjištěna u patnácti z nich. V průběhu kontrol celkem 8 subjektů oznámilo přerušování nebo ukončení podnikání v oblasti poskytování poštovních služeb.

Bylo kontrolováno, zda jejich poštovní podmínky splňují požadavky dle [zákona o poštovních službách](#) a zda jsou zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup. Rovněž bylo prověřováno, zda každý z kontrolovaných provozovatelů poštovních služeb označuje poštovní zásilku tak, aby z označení bylo jednoznačně zřejmé, u kterého provozovatele byla poštovní zásilka podána. Dále se kontroly zaměřily na splnění povinností podle [zákona o ochraně spotřebitele](#) – povinnost informovat spotřebitele o věcně příslušném subjektu mimosoudního

řešení sporů, povinnost vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace a dodržování 30denní lhůty pro vyřízení reklamace.

Nejčastější zjištěnými nedostatky byly chybějící náležitosti poštovních podmínek, přičemž nejvíce pochybení se týkalo informace o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu poštovní smlouvy, dále v začlenění způsobu uplatnění reklamace vad poskytované poštovní služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit a lhůty o jejím vyřízení do poštovních podmínek a v samotném popisu poskytovaných poštovních služeb. S provozovateli poštovních služeb, u kterých byly kontrolou zjištěny nedostatky, budou vedena správní řízení.

Porušené ustanovení	Porušená povinnost	Počet zjištěných pochybení
<a href="#">§ 14 zákona o ochraně spotřebitele</a>	informovat o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů	13
<a href="#">§ 19 zákona o ochraně spotřebitele</a>	včasné vyřízení reklamace	1
<a href="#">§ 4 zákona o poštovních službách</a>	Způsob zveřejnění poštovních podmínek	3
<a href="#">§ 6 zákona o poštovních službách</a>	vedení povinných informací v poštovních podmínkách	20

## TELEGRAFICKY

### Srovnávací už „umí“ i služby v pevném místě

ČTÚ dne 3. 5. 2021 [doplnil](#) srovnávací nástroj cen a kvality služeb elektronických komunikací o možnost srovnání cen služeb v pevném místě – internetu v pevném místě, volání v pevném místě a televize. Doposud šly porovnat ceny a parametry služeb mobilního volání, SMS a mobilního internetu. Srovnávací nástroj funguje tedy již v plném rozsahu, prozatím v pilotním režimu.

### Informační brožura k měření rychlosti internetu

ČTÚ na konci dubna [vydal brožuru](#) s názvem „Rychlost internetu, její měření a reklamace“. Obsahuje podrobný přehled pro všechny spotřebitele, kteří si chtějí ověřit, zda rychlost jejich internetu dosahuje takové úrovně, k jaké se poskytovatel ve smlouvě zavázal. Součástí [zveřejněné brožury](#) je i postup podání reklamace u poskytovatele a případně i námitky proti vyřízení reklamace u ČTÚ, včetně vzorových podání.

### Obnovení konání zkoušek odborné způsobilosti

ČTÚ oznamuje, že došlo k obnovení konání zkoušek k získání odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení námořní pohyblivé služby a letecké pohyblivé služby. Termíny budou vyhlášovány na [této stránce](#) a pozvaní klienti obdrží pozvánku k účasti na zkoušce e-mailem. Připomínáme, že za podání žádosti o vykonání zkoušky a vydání průkazu se vybírá [správní poplatek](#) 600 Kč.

# V roamingu jako doma: Na co si dát pozor a jak dlouho bude ještě princip platit

Na konci června roku 2022 vyprší regulace roamingu ze strany Evropské unie, která umožňuje i v zahraničí v zemích EU a některých dalších zemích využívat princip „roam like at home“, neboli volat, smskovat a datovat za ceny a podmínek jako doma. Zákazníci – cestovatelé se ale nemusí obávat, Evropská komise navrhla prodloužení regulace o deset let, do roku 2032, a proces schvalování je již v plném proudu. U příležitosti této dobré zprávy neškodí připomenout několik důležitých zásad, aby uživatelé služeb nečekalo po návratu z dovolené nepřijemné překvapení v podobě vysokého vyúčtování.

EK po provedení studií situace na trhu seznala, že princip „v roamingu jako doma“ funguje dobře, došlo k významnému nárůstu využívání roamingových služeb v EU, ale zároveň nebyl zaznamenán růst cenových tarifů na domácích trzích a nedošlo ani ke zvyšování cen za roamingové služby ve třetích zemích, před čímž během předchozího vyjednávání mnozí varovali. Evropský trh se nicméně nevyvinul tak, aby bylo možné regulaci zcela zrušit, dle EK by hrozilo opětovné zavedení roamingových příplatků pro zákazníky. Proto EK rozhodla, že pro zachování principu „v roamingu jako doma“ je třeba nadále pokračovat v regulaci velkoobchodního trhu a nařízení o roamingu prodloužit a vhodně upravit. To znamená, že se pravděpodobně pro spotřebitele takřka nic v následujících letech nezmění. Jak nyní tedy princip funguje?

## Roaming x mezinárodní volání

Zásadní je mít jasno v pojmech. Roaming je obecně jakékoliv využívání mobilních služeb v zahraničí. Regulovaný roaming s principem „RLAH“ pak využijete, když jako držitel čísla spadajícího pod členskou zemi navštívíte některou zemi EU a voláte z navštívené sítě na jiné číslo členské země, nebo volání takto přijímáte. Tzn. když jste například na dovolené v zemi EU a voláte domů, na místní číslo nebo na číslo jiné členské země.

Mezinárodní volání je takové volání, které využije zákazník ve své domácí síti, který zavolá na jakékoliv zahraniční číslo. I mezinárodní volání je regulováno, ale na jiném prin-

cipu, a sice principu maximální ceny. Pro české zákazníky volající do zemí EU (+ Norska, Lichtenštejnska a na Island) to je od 15. 5. 2021 nanejvýš cena 5,98 Kč vč DPH za minutu (viz infobox).

## Kde všude

Princip „RLAH“ platí ve všech zemích EU (pozor na zrádné Švýcarsko, které sice v srdci Evropy leží, ale členem Unie není). Zatím jej také operátoři jako určitý benefit nabízejí ve Velké Británii, což se ale může kdykoliv změnit. Při cestování do Velké Británie je tedy třeba se informovat před cestou o účtování u svého operátora. Operátoři také princip „v roamingu jako doma“ uplatňují na Islandu, v Lichtenštejnsku či Norsku.

## Na co si dát pozor?

A kde případně může „číhat“ zrada? Například v příhraničních oblas-

tech poblíž hranice mezi členským a nečlenským státem. Telefon se připojí na nejsilnější síť, a to nemusí být ta domácí. Je třeba se před každým hovorem či užitím dat ujistit, že jsme připojeni k síti členské země. Pozor také na vodní a vzdušný prostor, i když jsme na území konkrétního státu, může se stát, že komunikace bude účtována podle některého mezinárodního ceníku. A konečně, jak jsme informovali v [monitorovací zprávě](#) z června roku 2019, princip RLAH se nesmí nadužívat a zneužívat. Operátor by měl teoreticky právo zasáhnout a doúčtovat poplatky např. tehdy, kdyby za určité období byly služby využívány více v zahraničí než v domovském státě. Proto pro dlouhodobé studijní nebo pracovní pobyty či pro dovolenou trvající výrazně delší dobu, než je standard, je vhodné pořídit si místní telefonní číslo.

## ZMĚNA CENOVÝCH STROPŮ PRO SPOTŘEBITELE ZA VOLÁNÍ A SMS DO CIZINY

Od 15. května 2021 došlo k mírnému zvýšení maximálních cen mezinárodního volání a SMS do zemí Evropského hospodářského prostoru, které jsou regulovány novelizovaným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120. Zvýšení cen odráží oslabení české koruny oproti euru v prvním čtvrtletí roku 2021 oproti stejnému období loňského roku o 2,72 %. 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 4,946 Kč bez DPH (0,19 eura), tj. 5,985 Kč s DPH, a za odeslání jedné SMS částku vyšší než 1,562 Kč bez DPH (0,06 eura), tj. 1,89 Kč s DPH. Maximální ceny za volání a odeslání SMS do uvedených zemí se každoročně přepočítávají vždy k 15. květnu 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.

# Mohu podat výpověď datovou schránkou?

**Jakým způsobem lze oznámit poskytovateli ukončení účastnické smlouvy? To je zásadní otázka, kterou občas provází nejasnost.**

Podmínky, za nichž lze ukončit využívanou službu, musí být uvedeny ve smluvních dokumentech. Všichni tři největší operátoři akceptují písemné podání výpovědi, nadále pak v závislosti na službě či tarifu v některých případech připadá v úvahu ukončení na pobočce či telefonicky. Již v [monitorovací zprávě č. 11/2019](#) obsahující příspěvek věnovaný tomuto tématu ČTÚ zdůraznil, že za nejprokazatelnější způsob doručení výpovědi považuje její písemné podání s dokladem o odeslání na příslušnou adresu, tak, aby bylo možné v případě jakýchkoliv pochybností spolehlivě prokázat, že došlo k účinnému doručení této písemnosti dotčenému poskytovateli.

V současné době je obecně čím dál rozšířenější doručování písemností prostřednictvím datových schránek. Byť ve smluvních podmínkách vytipovaných poskytovatelů není tento komunikační

prostředek obvykle výslovně uveden, ČTÚ je toho názoru, že by výpovědi uplatněné tímto způsobem měly být ze strany poskytovatelů taktéž akceptovány, splní-li pochopitelně účastníci náležitosti s tím spojené.

**„ČTÚ KE ZPŮSOBŮM DORUČOVÁNÍ VÝPOVĚDI PODOTÝKÁ, ŽE BUDE-LI ŘEŠIT SPOR TÝKAJÍCÍ SE OTÁZKY ÚČINNOSTI UPLATNĚNÉ VÝPOVĚDI, BUDE VŽDY INDIVIDUÁLNĚ POSUZOVAT, ZDA ÚČASTNÍKEM ZVOLENÝ POSTUP ODPOVÍDÁ NÁLEŽITOSTEM PRÁVNÍHO JEDNÁNÍ DLE PŘÍSLUŠNÝCH USTANOVENÍ OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU A ZDA JEJ LZE TAKTO UZNAT JAKO JEDNOZNAČNÝ PROJEV VŮLE ZAMÝŠLEJÍCÍ UKONČIT SMLUVNÍ VZTAH, BEZ OHLEDU NA ZVOLENÝ KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDEK“**

V této souvislosti ovšem ČTÚ upozorňuje, že poskytovatelům (coby právnickým či podnikajícím fyzickým osobám) mohou účastníci (jako nepodnikající či

podnikající fyzické osoby nebo právnické osoby) posílat do jejich datových schránek pouze tzv. poštovní datové zprávy, aktuálně zpoplatněné částkou 5 Kč za zprávu. Poskytovatelé ale nemají povinnost povolit ve svých datových schránkách jejich příjem (mají povinnost přijímat pouze „veřejnoprávní“ datové zprávy od orgánů veřejné moci). Chtějí-li tedy účastníci zaslat výpověď prostřednictvím datové zprávy, je potřeba si nejprve ověřit, zda jejich poskytovatel umožňuje příjem tzv. poštovních datových zpráv, tj. zpráv od soukromoprávních subjektů.

## ZMĚNY SMLUVNÍCH PODMÍNEK A CENÍKŮ

### VOLÁNÍ DO ZEMÍ EU

V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se mimo jiné stanoví maloobchodní ceny za regulovanou komunikaci v rámci Unie, upravili čeští operátoři ke dni 15. května 2021 cenu služeb volání a SMS do zemí EHP. Došlo k mírnému navýšení maximálních cen mezinárodního volání a SMS do zemí EHP. Blíže viz článek na předchozí straně.



### 02

Společnost O2 vydala s účinností od 1. 5. 2021 nové ceníky základních i předplacených služeb. V cenících dochází k rozšíření zóny EU o Velkou Británii a Gibraltar pro mezinárodní hovory. Spotřebitel tedy opět může využívat mezinárodní volání a SMS z ČR na zahraniční účastnická čísla Velké Británie a Gibraltaru za stejných podmínek jako mezinárodní volání a SMS do EU.



- 19. 5.** Workshop ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu
- 26. 5.** Workshop k novému systému ESD
- 26. 5. – 27. 5.** [IIC/BEREC Telecommunications & Media Forum 2021](#)
- 2. 6.** Workshop ke změně síťových plánů

## Workshop ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu

Dne 19. 5. 2021 od 13:00 hod. se v sídle ČTÚ uskutečnil workshop pro odbornou veřejnost za účelem přípravy vyhlášky obsahující technické a organizační podmínky pro realizaci změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Workshop navazuje na setkání, které se uskutečnilo ke stejné problematice dne 13. 1. 2021.

## Workshop k modernizovanému systému ESD

Dne 26. 5. 2021 od 13:00 hod. se v sídle ČTÚ uskuteční workshop pro odbornou veřejnost k modernizovanému systému Elektronického sběru dat (ESD), který ČTÚ spustí v červnu 2021 a nahradí stávající systém ESD. Na workshopu budou představeny zásadní změny a nově zavedené nástroje, které se vztahují k pravidelnému sběru dat prostřednictvím systému ESD.

## Workshop ke změně síťových plánů

Dne 2. 6. 2021 od 13.00 hod. se v sídle ČTÚ uskuteční workshop pro odbornou veřejnost za účelem představení změn v opatření obecné povahy č. [SP/2/05.2011-7](#), kterým se vydává síťový plán pře-

nosových parametrů veřejných telefonních sítí a v opatření obecné povahy č. [SP/3/05.2011-8](#), kterým se vydává síťový plán signalizace veřejných komunikačních sítí, ve znění pozdějších změn.

Změny síťových plánů vyplývají z probíhající transpozice směrnice č. [2018/1972](#), kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, i z probíhajícího technologického vývoje.



# ČTÚ v dubnu zkontroloval...

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

ČTÚ provedl celkem 11 kontrol. V 9 případech byly zjištěny závady spočívající v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb (meteorologického radaru) a využívání indoor kmitočtů vně budovy, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění [č. VO-R/24/05.2019-4](#) k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů, budov a vlaků

ČTÚ provedl celkem 3 kontroly. Ve všech případech byly zjištěny závady – provoz zařízení bez souhlasu operátorů mobilních sítí, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

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

ČTÚ v dubnu ukončil celkem 112 šetření, z toho 81 případů rušení televizního příjmu, 15 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE (v 6 případech byl zdrojem rušení aktivní prvek TV příjmu), 7 případů rušení meteorologického radaru, 2 případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu a 7 případů rušení různých

zařízení (stanice IZS, přijímač pohyblivé služby, zařízení krátkého dosahu občanská stanice apod.). Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 52 případech závada zařízení diváka, ve 3 případech se jednalo o vliv zastínění, odrazů, nebo příjem v nepokryté oblasti, v 17 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt. Sedm hlášení na rušení stornovali jejich podavatelé během šetření rušení. V jednom případě byla zjištěna závada televizního kabelového rozvodu a v jednom případě se nejednalo o rušení (šlo o obtěžování hlukem).

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

K 30. 4. 2021 bylo ve zkušebním provozu 153 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 802 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v dubnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v žádném případě.

## 4 470

počet v dubnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho se 4 455 rozhodnutí týkalo sporů o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby)

## 3 028

počet v dubnu **zahájených správních řízení** týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem. Jde o spory o peněžité plnění a námitky proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

### SPOR O PŘÍSTUP K INFRASTRUKTUŘE (PODLE [ZÁKONA Č. 194/2017 Sb.](#))

Účastníci	Rozhodnutí
1. Město Bystřice nad Pernštejnem 2. EG.D a.s.	<a href="#">ČTÚ-25 121/2020-606</a>
<p>Spor o uzavření smlouvy o přístupu k fyzické infrastruktuře (§ 5 zákona o č. 194/2017 Sb. – zákon o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací).</p> <p>Návrh města Bystřice nad Pernštejnem, aby s ním společnost EG.D a.s. uzavřela smlouvu o přístupu k fyzické infrastruktuře, byl zamítnut.</p> <p>Řízení bylo pravomocně ukončeno a rozhodnutí nabylo právní moci dne 22. 4. 2021.</p>	





## Změna jednotných evropských terminačních cen

Evropská komise, v souladu s článkem 75 Evropského kodexu pro elektronické komunikace a po konzultaci se sdružením BĚREC, vydala dne 22. dubna 2021 [nařízení v přenesené pravomoci](#), které zavádí jednotnou maximální terminační sazbu za ukončení hlasového volání v mobilních a pevných sítích (MTR a FTR). Nařízení nabyde účinnosti dne 1. července 2021.

Od roku 2024 budou všichni operátoři působící v členských zemích EU povinni uplatňovat jednotnou maximální sazbu za ukončení hlasového volání v mobilní síti ve výši 0,2 eurocentu/minutu. Do té doby budou sazby postupně snižovány. Pro ukončení hlasového volání v mobilní síti tak od 1. července 2021 až do 31. prosince 2021 budou operátoři moci účtovat maximálně 0,7 eurocentu/minutu. Čeští operátoři tak mohou účtovat od 1. července 2021 maximálně 0,1831 Kč bez DPH za minutu, v průběhu roku 2022 maximálně 0,55 eurocentu/minutu (cca 14 haléřů) a v průběhu roku 2023 maximálně 0,4 eurocentu/minutu (cca 10 haléřů). Přesná výše cen bude spočítána na základě stanovených kurzů.

Povinnost účtovat jednotnou maximální cenu za ukončení volání v pevné síti ve výši 0,07 eurocentu/minutu (cca 2 haléře) po celé Evropské unii budou mít operátoři od roku 2022. Do té doby od 1. července do 31. prosince 2021 budou moci tuzemští operátoři účtovat dle nařízení maximální cenu za ukončení hlasového volání v pevné síti ve výši 0,0264 Kč bez DPH/minutu.

Maximální sazby za ukončení volání v mobilních a v pevných sítích tuzemští operátoři stanoví v českých korunách na základě průměru referenčních směnných kurzů zveřejněných 1. září, 1. října a 1. listopadu příslušného roku Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku a tuto sazbu budou každoročně aktualizovat vždy k 1. lednu následujícího roku za využití referenčních směnných kurzů.

## SNÍŽENÍ CEN ZA PŮVOD VOLÁNÍ NA LINKY 800 ZLEPŠÍ SITUACI POSKYTOVATELŮ OBSAHU

Linky, které začínají číslem 800 (tzv. zelené linky), jsou pro zákazníky – koncové uživatele – bezplatné. Nikoliv však pro poskytovatele služeb obsahu, kteří musí operátorům hradit – pro ně nemalé – poplatky zahrnující nejen terminaci (ukončení volání), ale i originaci – zahájení volání zákazníkem volajícím na číslo 800. ČTÚ provedl šetření a došel k závěru, že je třeba, aby mobilní operátoři velkoobchodní ceny za originaci volání na linky 800



snížili. Stávající výše velkoobchodních cen za originaci ztěžuje jiným operátorům (zejména fixním operátorům) vytvořit konkurenční nabídku pro poskytovatele obsahu na těchto linkách a soutěžit s mobilními operátory, a ve svém důsledku tak přispívá i k udržení vyšších cen pro poskytovatele. V důsledku šetření ČTÚ od 1. července 2021 mobilní síťoví operátoři ke snížení velkoobchodních cen za originaci volání na čísla 800 přistoupí.

## Návrh opatření obecné povahy, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací



ČTÚ obdržel dopisem ze dne 15. dubna 2021 stanovisko ÚOHS k návrhu opatření obecné povahy č. OOP/1/05.2021-5, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly. Předseda ÚOHS v něm uvedl, že k předloženému návrhu opatření nemá žádné připomínky. Informaci o výčtu relevantních trhů, které navrhovaným zněním opatření připadají v úvahu pro ex ante regulaci, lze nalézt v [monitorovací zprávě č. 3/2021](#), v části „Analýzy trhů“ (str. 9). V návaz-

nosti na dokončení procesu konzultací předmětného opatření obecné povahy ČTÚ zpracoval finální verzi dokumentu, kterou Rada ČTÚ projednala a schválila dne 5. května 2021. Opatření obecné povahy, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací bylo následně 6. května 2021 vydáno v [částce 5/2021](#) Telekomunikačního věstníku.



## ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 22. dubna bylo zveřejněno v úředním věstníku EU [nařízení Komise v přenesené pravomoci \(EU\) 2021/654](#), blíže viz „Změna jednotných terminačních sazeb“ na předchozí straně.

## EVROPSKÁ KOMISE

Dne 21. dubna Evropská komise uveřejnila své návrhy nových pravidel a opatření pro využívání a roz-

voj umělé inteligence (AI) v Unii. Historicky první [právní rámec pro AI](#) ve spojení s revidovaným [koordináčním plánem](#) mají občanům i podnikům zaručit v oblasti AI dodržování základních práv a vysokou úroveň bezpečnosti, a zároveň mají napomoci rychlému zavádění AI, investicím a inovacím v celé EU.

## BEREC

Dne 28. dubna proběhl online [workshop k otázkám vstupu na trh v kontextu aktu o digitálních trzích \(DMA\)](#). Cílem tohoto workshopu bylo získat informace od asociací podnikatelů a některých klíčových potenciálních konkurentů tzv. strážců, k otázce otevřenosti trhů a hospodářské soutěže.

Dne 30. dubna zveřejnil BEREC [stanovisko](#) k legislativnímu návrhu Evropské komise ke změně nařízení

o roamingu. BEREC vyjádřil tomuto návrhu podporu, zejména přivítal pokračování principu „RLAH“, který je podle BEREC jednoznačným úspěchem a významně přispívá k dotvoření jednotného trhu.

Dne 19. května zveřejnil BEREC své [stanovisko](#) také k [návrhu](#) revize směrnice o opatřeních k dosažení vysoké společné úrovně kybernetické bezpečnosti v Unii (EU) [2016/1148](#) (NIS2). BEREC se staví proti kompletnímu odstranění ustanovení o bezpečnosti a integritě sítí a služeb (čl. 40 a 41) z kodexu pro elektronické komunikace.

Ve dnech 26. a 27. 5. proběhne [IIC/BEREC Telecommunications & Media Forum 2021](#). Tématem budou kroky nutné k posílení digitálních dovedností v Evropě, zvýšení odolnosti trhu elektronických komunikací a odstranění digitálních rozdílů mezi zeměmi.

## SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

## TRANSPOZIČNÍ NOVELA ZÁKONA O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH



## DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

V dubnu bylo v regionální vysílací síti 8 zahájeno vysílání programů Ōčko Expres a Ōčko Black. Programy jsou šířeny prostřednictvím vysílače České Budějovice – Včelná (K33) ve formátu DVB-T. Dále byl v DVB-T2 Multiplexu 24 spuštěn vysílač Hanušovice 44 (500 W).

Regionální síť 17 (Plzeň, 27. kanál) nabízející program místní televize Plzeň TV přešla na kvalitnější HD rozlišení (1080 p). Dokrývač sítě MUX 22 v lokalitě Nový Hrozenkov byl přeladěn z kanálu 40 na kanál 43.

## ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ FM

V dubnu bylo spuštěno vysílání těchto autokin: Svitavy 96,7 MHz, Říčany 107,6 MHz, Plzeň depo 88,8 MHz, Praha Černý most 107,1 MHz (3. 5. 2021).

Společnost Ultravox spustila v Liberci vysílání programu Radio COLOR (95,1 MHz).

## DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

České Radiokomunikace a. s. udělily první certifikaci v rámci testování přijímačů pro digitální rozhlasové vysílání DAB+. Certifikát „DAB+ ověřeno“ získal malý přenosný přijímač GoGEN DAB300N.

## IMPLEMENTACE EVROPSKÉHO KODEXU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Dne 12. května 2021 proběhlo na 103. schůzi Poslanecké sněmovny 2. čtení návrhu tzv. transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích ([tisk č. 1084](#)), která implementuje tzv. Evropský kodex elektronických komunikací. V rámci 2. čtení byly k návrhu zákona uplatněny pozměňovací návrhy – [zde](#). V další proceduře se jimi bude zabývat gesční Hospodářský výbor.

# Stížnosti v I. čtvrtletí: veřejnost začíná zajímat kvalita služby

Za I. čtvrtletí roku 2021 evidoval ČTÚ celkem 537 stížností účastníků/uživatelů služeb elektronických komunikací. To je z hlediska stížností obdobný počet jako v předcházejícím čtvrtletí, kdy jich bylo zaznamenáno 544. K vyřízení/řešení 38 stížností nebyl ČTÚ věcně příslušný, 133 stížností spadalo do kolonky „stěžovatel se cítí poškozen, ale k porušení zákona nedochází“ a 366 stížností bylo podnětem pro postup a prověření dle zákona. ČTÚ vždy stěžovatele vyrozumí, někdy má vyrozumění spíše informativní a edukativní charakter, obsahuje poučení o dalším vhodném postupu (reklamace, námitka proti vyřízení reklamace atd.). Ve srovnání s předchozím čtvrtletím mírně vzrostl počet stížností týkajících se účastnických smluv, nebo vyúčtování. Vyšší byl rovněž počet stížností na kvalitu služby. K mírnému poklesu došlo u stížností na aktivaci nevyžádaných služeb.

## POČET STÍŽNOSTÍ NA KVALITU ČI RYCHLOST PŘIPOJENÍ VZROSTL O 37 %

Při porovnání I. čtvrtletí roku 2020 s I. čtvrtletím roku 2021 došlo k mírnému nárůstu celkového počtu stížností, zejména pak stížností na kvalitu služby (45 stížností oproti 29).

Jelikož se nárůst promítnul zejména do stížností na kvalitu nebo rychlost připojení (téměř o 37 % oproti předcházejícímu období a téměř pětinasobný nárůst oproti počtu řešených stížností v I. čtvrtletí 2020), zřejmě to souvisí s medializací všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 a snahou ČTÚ informovat spotřebitele o tom, na co mají od svého poskytovatele služby přístupu k internetu nárok a jak si mohou sjednat nápravu v případě, že kvalita služby neodpovídá parametrům stanoveným ve smlouvě. I vzhledem k vydání [edukativní brožury](#) na toto téma lze zřejmě očekávat, že stížnosti na kvalitu služby budou přibývat.

ČTÚ doporučuje vždy podat na sníženou kvalitu služby reklamaci u poskytovatele služeb. Nestačí samotné nahlášení poruchy nebo stížnost na ČTÚ. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele služby, je tento povinen podle zákona o elektronických komunikacích závadu nechat odstranit a přiměřeně snížit cenu služby nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

Nahlášení poruchy však nemusí být a zpravidla také není poskytovatelem vyhodnoceno jako uplatnění reklamace a nemusí z něj tedy vyplývat související nároky uživatele služeb – právo na vyřízení reklamace v zákon-

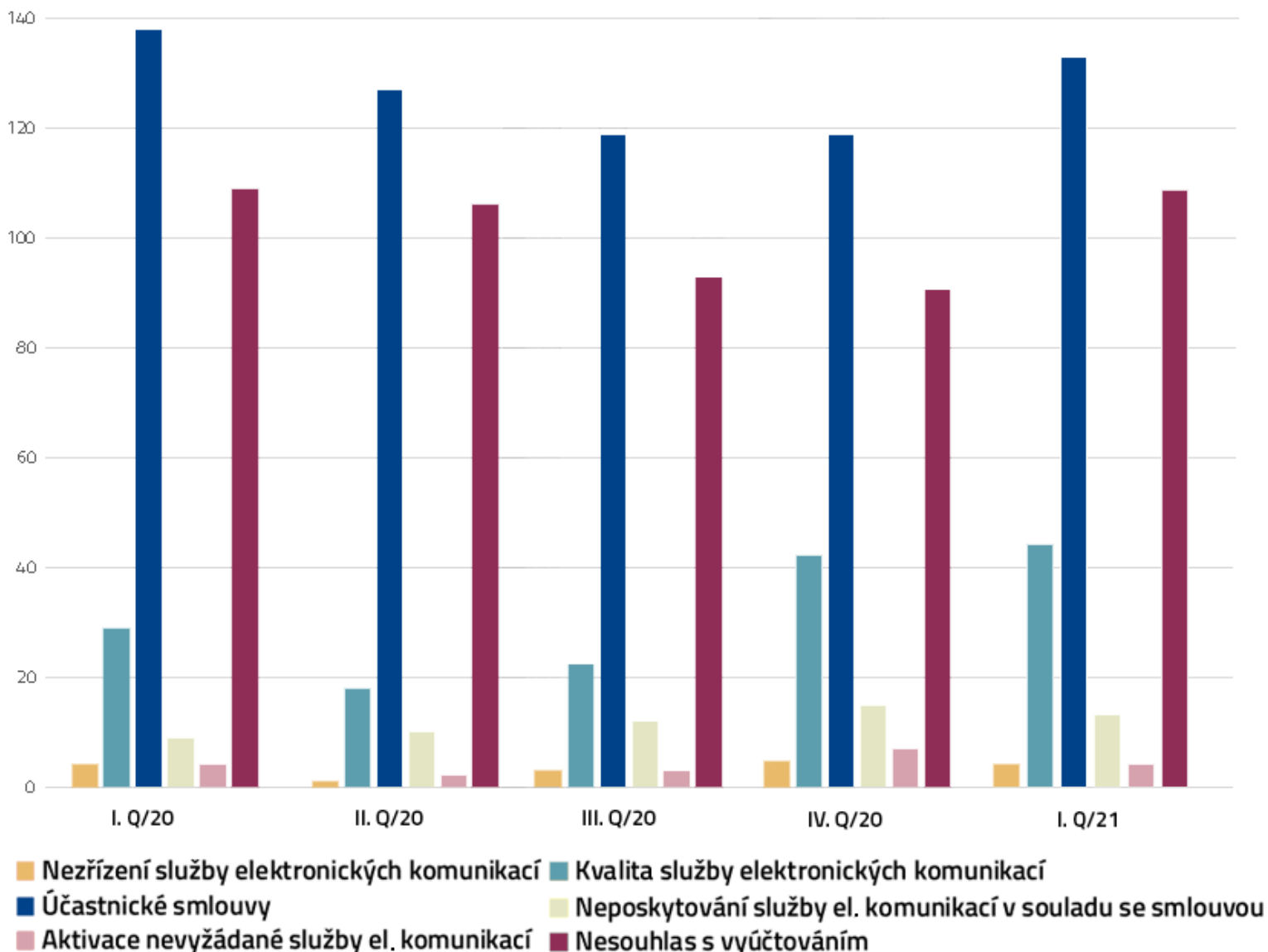
né lhůtě, právo na vyrozumění o výsledku reklamačního řízení, právo na slevu z ceny služby nebo například možnost bránit se proti výsledku reklamace ve správním řízení u ČTÚ o námitce proti vyřízení reklamace.

V případech, kdy se stěžovatel obrátí na ČTÚ bez toho, aniž by věc řešil nejprve se svým poskytovatelem služeb, vystavuje se riziku, že zmešká lhůtu pro uplatnění reklamace nebo alespoň její významnou část.

Zákonem o elektronických komunikacích je lhůta pro uplatnění reklamace stanovena na dva měsíce (od vadného poskytnutí služby nebo ode dne dodání vyúčtování). Zmeškání dvouměsíční lhůty pro uplatnění reklamace nelze zhojit, po uplynutí této doby právo reklamovat službu či vyúčtování zanikne.



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



## NA PONECHÁNÍ STÁVAJÍCÍHO TARIFU NEMÁ ÚČASTNÍK PRÁVNÍ NÁROK

Stížnosti týkající se problematiky účastnických smluv se tradičně řadí mezi nejčastěji řešené. VI. čtvrtletí jich ČTÚ řešil 133 (cca 24,8 % z celkového počtu stížností). Tyto stížnosti se nejčastěji týkají provádění jednostranných změn smlouvy (změna tarifu, parametrů či nastavení služeb, navýšení ceny atd.). V této souvislosti ČTÚ se setkává s dotazy veřejnosti, zda je možné, aby jim jejich poskytovatel

služeb zrušil tarif, který využívají a zda není možné, aby si stávající tarif ponechali. Někteří stěžovatelé takovou změnu vnímají jako porušení smlouvy či přímo zákona, zejména v případech, kdy mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou se závazkem. Nicméně, zrušení tarifu poskytovatelům umožňuje zákon a smluvní podmínky konkrétních poskytovatelů zpravidla rovněž upravují možnost přistoupit ke

zrušení tarifu či jiné změně smlouvy (ujednání o rozsahu možných jednostranných změn a související informační povinnost poskytovatele služeb je podle zákona o elektronických komunikacích povinnou náležitostí účastnické smlouvy). O změně musí poskytovatel zákazníka dostatečně informovat včetně možnost ukončit smlouvu, pokud zákazník se změnou nesouhlasí, a to bez sankce.

## VYÚČTOVÁNÍ ROVNOU REKLAMUJTE

Stížnosti na vyúčtování tradičně opanovaly velké procento stížností celkových, tentokrát šlo o více než 20 %. ČTÚ je řeší většinou informací o tom, jak může stěžovatel postupovat – vyúčtování reklamovat u poskytovatele služby a případně u ČTÚ podat námitku proti vyříze-

ní reklamace. Jak již bylo zmíněno v předchozím odstavci o kvalitě služby, i zde platí, že pokud stěžovatel ve stejné době, kdy se obrací na náš Úřad, neřeší záležitost s poskytovatelem prostřednictvím reklamace, riskuje zmeškání lhůty k reklamaci.

# 674

**dotazů** eviduje ČTÚ za I. čtvrtletí 2021. Je zde tedy patrný pokles oproti předchozímu čtvrtletí, kdy byl evidován takřka dvojnásobek dotazů.

## KDYŽ NEOMEZENÝ NENÍ NEOMEZENÝ

Zajímavým z hlediska zákona o ochraně spotřebitele byl např. podnět na smluvní podmínky poskytovatele, který jako neomezené volání prezentuje volání limitované 3000 minutami za měsíc. Při překročení spotřeby 3000 minut v jednom kalendářním měsíci si pak poskytovatel vyhrazuje možnost zpoplatnit minuty spotřebované na rámec limitu. ČTÚ v současné době činí kroky před zahájením správního řízení.

Další podání v oblasti ochrany spotřebitele se týkala jednání prodávajících na pobočce posky-

tovatele či při nabídce uzavření či změny smlouvy po telefonu, požadování složení kauce u cizích státních příslušníků, poskytovaných informací při uzavírání či změně smlouvy, uzavírání smluv s jiným nastavením, než spotřebitel požadoval a očekával. V případech, kdy spotřebitelé poskytnou dostatečné informace o poskytovateli a jeho jednání, ve kterém spatřují nekalou praxi, je možné zjednat u poskytovatele nápravu, a to prošetřením nebo cíleně zaměřenou kontrolou.

# 43 %

všech dotazů tvořily dotazy především ze strany odborné veřejnosti na podmínky podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích. Významná část dotazů (stejně jako stížností) směřuje na problematiku vyúčtování ceny za služby (7,9 %). Dotazy týkající se účastnických smluv tvořily téměř 14 % z celkového počtu přijatých dotazů.

## OMEZENÉ ČASOVÉ PLATNOSTI KREDITU SE ZASTAL NEJVYŠŠÍ SOUD I OMBUDSMAN

Stížnosti tradičně směřují i na omezenou časovou platnost kreditu či na stanovení minimální částky pro dobítí. K omezené časové platnosti u dárkových certifikátů (kuponů, předplacených karet) se v minulosti vyjádřil Nejvyšší soud ČR, který takové ustanovení považuje za časové omezení trvání práva podle občanského zákoníku. Současně se dle názoru Nejvyššího soudu ČR

nejedná o nepřiměřenou smluvní podmínku ve spotřebitelské smlouvě, obsahuje-li smlouva (všeobecné podmínky, ceník či jiný smluvní dokument) jednoznačně a srozumitelně, co se po skončení časové platnosti dárkového certifikátu (kuponu, kreditu) stane, tedy i například pokud smlouva stanoví, že jej nelze po skončení platnosti využít, že propadne apod.

Problematika propadnutí kreditu pak byla ČTÚ řešena i v reakci na šetření provedené zástupcem veřejného ochránce práv, který konstatoval, že jsou-li pravidla pro využívání předplacených karet a kreditu smluvně jasně a srozumitelně ošetřena, nelze samotné časové omezení platnosti kreditu považovat za nepřiměřené ujednání.

## OTEVŘENÝ INTERNET

V oblasti otevřeného internetu ČTÚ v I. čtvrtletí 2021 zaznamenal celkem dvacet jedna stížností, což představuje trojnásobný nárůst oproti předcházejícímu období. Stížnosti se týkaly případů, kdy poskytovatelé neumožnili stěžovateli využít vlastní koncové zařízení, především však nedodržení sjednaných parametrů kvality služby přístupu k internetu – stěžovatelům byla poskytována nižší rychlost přístupu k internetu, docházelo ke kolísání rychlosti či k výpadkům služby (o těchto stížnostech jsme již referovali na počátku textu, pro potřeby sledování problematiky otevřeného internetu se však evidují samostatně).

## SNAŽÍME SE INICIOVAT ZMĚNU

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální. V I. čtvrtletí 2021 však Úřad oproti předchozímu období, ve kterém nezaznamenal žádnou stížnost, řešil hned 4 stížnosti v této kategorii. Všechny tyto stížnosti se týkaly problematiky přístupu osob se zdravotním postižením k veřejně dostupné telefonní službě. Stížnosti se týkaly např. možnosti zpětného přiznání státního příspěvku pro zdravotně postižené osoby, nepřiznání státního příspěvku pro zdravotně postižené osoby automaticky (nýbrž na základě doložení žádosti), nemožnosti uplatnit státní příspěvek pro zdravotně postižené osoby u jiného poskytovatele služeb, než je O2. ČTÚ se již delší dobu snaží iniciovat změnu tak, aby služby pro osoby s postižením odpovídaly dnešní době a také, aby si osoba s postižením mohla vybrat operátora, od něž služby využije – v současné době je poskytovatelem univerzální služby skutečně jen jeden operátor.

## 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 podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím 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-5 904/2020-610/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.*
- 6) *Zde jsou uvedeny stížnosti a dotazy, které nelze zařadit do předchozích bodů.*
- 7) *Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.*
- 8) *Zahrnuje stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti – nepřislušnost Úřadu (sloupec e).*
- 9) *Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti – nepřislušnost Úřadu (sloupec e).*
  - *ZEK – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.*
  - *ZOS – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.*

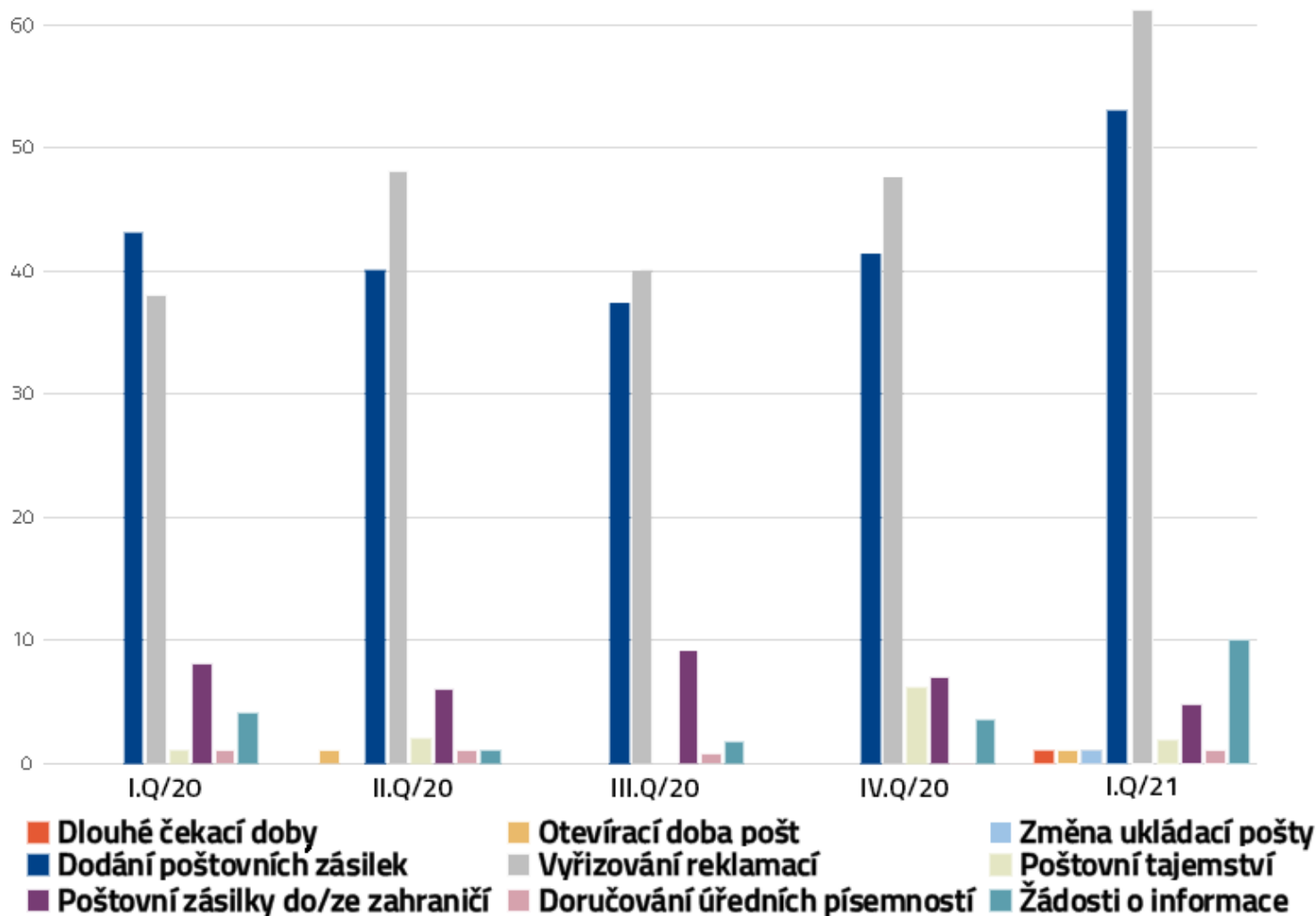
Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za I. Q 2021

Předmět	Dotazy	Stížnosti <sup>1)</sup>				Stížnosti celkem <sup>8)</sup>	Celkem <sup>9)</sup>
		Způsob vyřízení					
		Poskytnutí informací					
		Postup podle zákona <sup>7)</sup>	Nedošlo k porušení zákona <sup>7)</sup>	Nepříslušnost úřadu			
a	b	c	d	e	f	h	
<b>1. Služby elektronických komunikací</b>	<b>178</b>	<b>227</b>	<b>68</b>	<b>12</b>	<b>307</b>	<b>485</b>	
nezřízení služby elektronických komunikací	4	1	3	0	4	8	
kvalita služby elektronických komunikací	18	36	9	0	45	63	
účastnické smlouvy	94	106	22	5	133	227	
neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	7	4	9	0	13	20	
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	2	3	1	0	4	6	
nesouhlas s vyúčtováním	53	77	24	7	108	161	
<b>2. Radiokomunikační služby</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	
<b>3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	
<b>4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
<b>5. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>6. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>7. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>8. Příjem TV signálu</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	
<b>9. Klamavá reklama</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
<b>10. Ochrana spotřebitele<sup>2)</sup></b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	
dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	1	1	1	
nekalé obchodní praktiky <sup>3)</sup> (§ 4 ZOS)	1	3	2	0	5	6	
klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	2	2	1	0	3	5	
agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	0	0	0	0	0	0	
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	0	0	0	0	0	
<b>11. Univerzální služba</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě <sup>4)</sup>	0	4	0	0	4	4	
přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy <sup>5)</sup>	0	0	0	0	0	0	
<b>12. Ostatní<sup>6)</sup></b>	<b>440</b>	<b>112</b>	<b>56</b>	<b>25</b>	<b>193</b>	<b>633</b>	
telefonní seznamy	2	0	0	0	0	2	
informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	0	1	1	1	
služby třetích stran – premium SMS	7	3	2	3	8	15	
služby třetích stran – audiotextové služby	1	6	1	3	10	11	
obtěžující a nevyžádaná volání	7	7	7	2	16	23	
nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	0	8	0	0	8	8	
komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	41	2	7	4	13	54	
podnikání v elektronických komunikacích	162	1	14	0	15	177	
zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	130	0	0	0	0	130	
pokrytí signálem TV a GSM	20	1	2	0	3	23	
ochrana osobních údajů	0	0	0	0	0	0	
různé	70	84	23	12	119	189	
<b>CELKEM</b>	<b>674</b>	<b>366</b>	<b>133</b>	<b>38</b>	<b>537</b>	<b>1211</b>	

# Stížností uživatelů poštovních služeb výrazně přibýlo

V oblasti poštovních služeb za I. čtvrtletí 2021 ČTÚ zaznamenal celkem 145 stížností uživatelů poštovních služeb, což představuje oproti předcházejícímu období nárůst o 30 %. Z toho 54 stížností se týkalo základních poštovních služeb, což představovalo nárůst o 50 %. K řešení 3 stížností nebyl ČTÚ věcně příslušný, v 73 případech nebylo na první pohled zjištěno porušení zákona o poštovních službách, v 69 případech reagoval ČTÚ postupem dle zákona o poštovních službách, případně zákona o ochraně spotřebitele. Tradičně nejvíce stížností týkajících se základních poštovních služeb směřuje na dodávání doporučených zásilek (28 stížností), další významnou část tvořily v I. čtvrtletí stížnosti na základní zahraniční služby (17 stížností). V ostatních případech se jednalo spíše o ojedinělé stížnosti. U služeb, které nejsou počítány mezi základní (celkem 81 stížností), šlo nejčastěji o stížnosti na vyřizování reklamací a dodávání poštovních zásilek. 10 stížností směřovalo na nepoštovní služby poskytované Českou poštou.

Graf 2: Stížnosti na poštovní služby za I. čtvrtletí 2020 až I. čtvrtletí 2021



## ČTÚ POTVRDIL: DOHODA O ZMĚNĚ UKLÁDACÍ POŠTY MUSÍ PLATIT

V oblasti poštovních služeb ČTÚ v I. čtvrtletí řešil například stížnost na nerespektování dohody o změně ukládací pošty při dodávání doporučené poštovní zásilky. Na základě dohody o změně ukládací pošty si může adresát poštovních zásilek zvolit jinou provozovnu České pošty, na které budou v případě neúspěšného pokusu o dodání jemu určené poštovní zásilky ukládány a připraveny pro něj k vyzvednutí, namísto toho, aby byly ukládány na provozovně, která je běžnou ukládací poštou pro doručovací okrsek, kam spadá místo dodání adresáta. Tuto možnost využívají adresáti například v případě, kdy jim

některá pobočka České pošty vyhovuje více než jejich běžná ukládací pošta (například je tato jiná pobočka po cestě do/ze zaměstnání, nabízí lepší možnost zaparkování, je méně vytižená apod.).

V daném případě Česká pošta doporučenou zásilku po neúspěšném pokusu o dodání uložila na jiné než sjednané provozovně. Teprve na základě prověřování ze strany ČTÚ byla poštovní zásilka připravena k vyzvednutí na adresátem zvolené provozovně (v dohodě o změně ukládací pošty). V tomto případě ČTÚ rovněž přistoupil k zahájení trestupkového řízení a na základě vydaného příkazu byla Česká

pošta nyní již pravomocně uznána vinnou ze spáchání přestupku podle [§ 37a odst. 3 písm. a\)](#) zákona o poštovních službách, kterého se dopustila tím, že v rozporu se smluvním ujednáním s adresátem poštovní zásilky uložila doporučenou listovní zásilku na jiné než sjednané poště, čímž jako držitel poštovní licence porušila ustanovení [§ 33 odst. 1 písm. a\)](#) zákona o poštovních službách, podle kterého je držitel poštovní licence povinen plnit poštovní povinnost způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky (nedodržení [§ 18 vyhlášky č. 464/2012 Sb.](#)).

## ČTÚ REAGUJE A KONTROLUJE

V závislosti na zvýšení počtu stížností na poštovní služby se ČTÚ snaží zařazovat do své kontrolní činnosti i kontroly zaměřené na dodávání zásilek. Počátkem roku 2021 byla pro-

vedena kontrola na depu České pošty a u dvou dodejen na území Prahy, na jejichž služby eviduje ČTÚ zvýšený počet stížností. Kontrolní zjištění jsou v současné době vyhodnocována a v zá-

vislosti na výsledcích kontroly bude zvolen další postup ČTÚ.

Rovněž proběhly kontroly u ostatních provozovatelů poštovních služeb oznámených u ČTÚ, více viz titulní strana.