

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

5/2022

KOMERČNÍ DIGITÁLNÍ ROZHLAS

ČTÚ nachystá výběrové řízení na provozovatele vysílacích sítí pro vysílání v DAB+. Str. 2

PŘI PODÁNÍ NA ČTÚ

je třeba srozumitelně formulovat, čeho se podatel domáhá. Blíže na str. 3

EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

doznala drobných změn kvůli nové legislativě. Více v přehledu za I. čtvrtletí roku 2022 na str. 8



Dne 27. dubna 2022 se uskutečnilo setkání Úřadu se sektorem, na kterém se řešila problematika dalšího poskytování a směřování univerzální služby, zejména dílčí služby tzv. zvláštních cen, a to v souvislosti s probíhajícím přezkumem této služby na základě transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích. Dalšími tématy bylo blokování internetových stránek v souladu s příslušným evropským nařízením a portál RLAN.

TELEGRAFICKY

Workshop o novele ZEK

ČTÚ uspořádá pro spotřebitelské organizace dne 2. 6. 2022 online workshop, který se zaměří na transpoziční novelu ZEK a její dopady na české spotřebitele. Diskutovat budeme o tom, jak poskytovatelé služeb promítlí nová pravidla do smluvních dokumentů a praxe, věnovat se budeme také problematice nevyžádaných marketingových volání nebo projektu [Telekomunikační akademie](#).

Proběhla konference ISSS

Již tradičně se Český telekomunikační úřad se svým stánkem účastnil [mezinárodní konference ISSS 2022](#), jejíž již 24. ročník proběhl 16. – 17. 5. 2022 v Hradci Králové. Odborné veřejnosti byl také prezentován v loňském roce úspěšně spuštěný měřicí nástroj [NetTest](#), který slouží široké veřejnosti k ověření kvality služby přístupu k internetu.

10 000 balíčků bezplatně do UA

Česká pošta již v rámci [akce](#), kdy není třeba za balíky na Ukrajinu platit poštovné, odbavila více než 10 000 balíčků. Výjimku zavedla od 1. 3., platí do odvolání, důležitými podmínkami jsou pokračující válečný konflikt a situace v zemi – ukrajinská pošta samozřejmě musí balíky z ČR přijímat a doručovat. Bezplatné je odeslání standardních balíčků s hmotností do 30 kg zašlávaných na konkrétní adresu. Zdroj: ČTK.

ČTÚ připravuje podmínky pro rozvoj komerčního digitálního rozhlasu



Před 70 lety se používaly v rozhlasových přijímačích elektronky a přenášel se jen zvuk. Přijímače DAB používají integrované obvody a umožňují přenášet například i statické obrázky.

Letos ČTÚ nachystá podmínky pro výběrové řízení na provozovatele sítí pro vysílání DAB+, tedy digitálního rozhlasového vysílání. Zahájil k tomu diskusi s experty i potenciálními uchazeči ve výběrovém řízení.

Poslech bezplatného rozhlasového vysílání „na anténu“ si postupně získává oblibu také na digitální platformě DAB, která se poslední roky významně rozvíjí nejen v zahraničí, ale také v Česku. Popularitě této technologie významně přispívá Český rozhlas, jehož multiplex svým pokrytím přesahuje již 95 % populace. Společně se sítí veřejnoprávního provozovatele se úspěšně rozvíjejí i regionální a lokální sítě soukromoprávních vysílatelů, kteří zejména v posledním roce rozšířili

počet vysílačů a s tím i kvalitou pokrytí a přinesli tak na rádiové vlny nové rozhlasové stanice. V současnosti vysílá v Česku již přes 50 stanic prostřednictvím digitálního rádia.

Tento růstový potenciál hodlá Český telekomunikační úřad využít k zahájení kroků směřujících k udělení přidělu rádiových kmitočtů na finální síť komerčního digitálního rádia DAB. Udělením dlouhodobých oprávnění získají potenciální provozovatelé vysílačů investiční jistotu pro dlouhodobý rozvoj a provoz

síť, a posluchači se tak budou moci těšit na nové žánry oblíbeného poslechu.

U kulatého stolu diskutovali provozovatelé i stát

ČTÚ k zahájení diskuse o podmínkách výběrového řízení svolal v dubnu 2022 neveřejnou diskusi odborníků u kulatého stolu. Pozvání přijali jak zástupci stávajících vysílatelů, tak i experti pro oblast plánování kmitočtů, analytické společnosti a zástupci Ministerstva průmyslu a obchodu, Ministerstva kultury a Rady pro rozhlasové a televizní vysílání. Diskuse byla otevřená a přinesla řadu upřesnění pro chystané výbě-

rové řízení na provozovatele vysílacích sítí, jehož podmínky by měly přihlížet k vytvoření proveditelných podnikatelských modelů. K dalším krokům ČTÚ bude patřit sestavení vhodných kmitočtových sad a vypracování návrhu podmínek výběrového

řízení s následnou veřejnou konzultací.

Věříme, že výročí sta let pravidelného rozhlasového (analogového) vysílání v Československu, které připadá právě na rok 2023, budeme moci oslavit udělením přidělu rádiových kmitočtů pro digi-

tální sítě DAB+. Ty by měly přinést kvalitativní rozvoj rozhlasového vysílání z pohledu technického i obsahového: kromě poslechu umožňuje DAB+ také přenos dalších digitálních služeb, např. více informací o programu nebo aktuální dopravní situace.

ČTÚ NA STRANĚ SPOTŘEBITELE

Nejasná a neadresná podání mohou způsobit zmeškání lhůt

Český telekomunikační úřad řeší stížnosti, dotazy a námítky proti vyřízení reklamace účastníků služeb elektronických komunikací. Obracet se na nás s dotazy či stížnostmi lze [kontaktním formulářem](#), písemně (v listinné podobě, datovou schránkou či emailem), nebo ústně (telefonicky). Daná forma komunikace by ale každopádně měla být adresována přímo ČTÚ a mělo by z ní být jednoznačně zřejmé, o co jde a čeho se podavatel domáhá. Dostaneme-li e-mail, kde je ČTÚ pouze v kopii, např. komunikace zákazníka s operátorem, jsme často nuceni obracet se na zákazníka a zjišťovat další okolnosti. To je nejen časově náročné, ale pro zákazníka to může znamenat zmeškání zákonných lhůt k podání reklamace či námítky proti vyřízení reklamace.

Poměrně často řeší ČTÚ situaci, kdy obdrží elektronické podání e-mailem, které ovšem není adresováno přímo ČTÚ. Úřad je uveden pouze v kopii. Typicky se jedná o případ, kdy stěžovatelé přeposílají svoji e-mailovou korespondenci se zaměstnanci jednotlivých poskytovatelů služeb elektronických komunikací, přičemž v kopii uvádí jako další příjemce dozorové správní orgány, kromě ČTÚ např. i Úřad pro ochranu osobních údajů či Českou obchodní inspekci.

Taková podání bývají obsahově velmi nejasná, protože z nich mnohdy nelze rozeznat, s jakým konkrétním problémem se ode-

slítel potýká. Často obsahují adresná sdělení zaměstnancům daného operátora a další informace, které nelze bez znalosti příslušného kontextu považovat za relevantní. Je tedy obtížné z hlediska věcného posouzení a případného dalšího šetření vyřešit takové podněty ke spokojenosti účastníků. Pro potřeby dalšího šetření pak v konkrétních případech ČTÚ musí odesílatele těchto podání zpětně kontaktovat a vyzvat k doplnění potřebných informací a podkladů. To je nejen časově náročné, ale pro podatele to může představovat i riziko zmeškání zákonných lhůt pro uplatnění reklamace vyúčtování

služeb, případně pro zahájení řízení o námitce u ČTÚ.

ČTÚ si tedy dovoluje touto cestou požádat všechny podatele, kteří se na něj obrací s dotazy, podněty či žádostmi o pomoc při řešení vybraných problémů týkajících se služeb elektronických komunikací, aby respektovali zákonné požadavky kladené na formální náležitosti podání adresovaného správnímu orgánu, především je však potřeba srozumitelně formulovat, čeho se podatel konkrétně vůči ČTÚ domáhá. Podrobné informace týkající se náležitostí elektronických podání jsou uveřejněny na webových stránkách ČTÚ [zde](#).

ČTÚ v dubnu zkontroloval...

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/12/11.2021-11](#) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz

ČTÚ z důvodu pokračující akce „Milostivé jaro“ (více informací [zde](#)) neprováděl v dubnu kontroly provozovatelů RLAN z vlastního podnětu, prováděl pouze kontroly vzešlé z podnětů na rušení jiných radiokomunikačních služeb, zejména meteorologických radarů. Celkem bylo provedeno 17 kontrol, přičemž ve 13 případech bylo zjištěno nedodržení podmínek všeobecného oprávnění (působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb). Tyto případy 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 na základě stížností mobilních operátorů na rušení sítí celkem 4 kontroly. Ve všech čtyřech případech zjistil porušení podmínek všeobecného oprávnění spočívající v působení rušení mobilních sítí a v provozu tzv. GSM opakovačů bez souhlasu mobilních operátorů. Ve všech případech byla vydána výzva k odstranění zjištěných nedostatků, následně budou řešeny ve správních řízeních. ČTÚ v této souvislosti upozorňuje na nutnost dodržování podmínek všeobecného oprávnění VO-R/24/05.2019-4 při provozu tzv. GSM opakovačů, zejména čl. 4 odst. 3, který podmiňuje provoz GSM opakovačů písemným souhlasem mobilních operátorů a čl. 2 odst. 4, který ukládá provozovatelům zabránit rušení mobilních sítí. ČTÚ doporučuje při řešení

problémů s pokrytím signálem mobilních sítí uvnitř budov obrátit se na svého poskytovatele služeb (mobilního operátora) a případnou instalaci opakovače řešit s ním.

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

ČTÚ v dubnu ukončil 10 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a 5G (ve 3 případech byl zdrojem rušení aktivní prvek TV příjmu), 8 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, 1 případ rušení lékařského zařízení (ultrasonografu) a 7 případů rušení různých zařízení (stanice amatérské služby, RR spoj, přijímač PCO apod.). U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 18 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). Ve 13 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění, případy byly předány k řešení ve správním řízení.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v dubnu ukončil celkem 70 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 45 případech závada zařízení diváka (nejčastěji technická závada přijímací antény), v 7 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt. Ve dvou případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. V šestnácti případech byl zjištěn zdroj rušení, přičemž ve všech 16 případech byla zdrojem rušení základnová stanice mobilního operátora (viz níže).

2 355

počet v dubnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 2 345 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

1 898

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 poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

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

k 30. 4. 2022 bylo ve zkušebním provozu 356 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17022 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v dubnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ani v jednom případě.

... zkušební provoz základnových stanic 5G/LTE v pásmu 700 MHz

k 30. 4. 2022 bylo ve zkušebním provozu 1251 základnových stanic, v trvalém provozu pak 481 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v dubnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v šestnácti případech, ve všech případech bylo zajištěno odrušení u televizních diváků mobilním operátorem na jeho náklady. ČTÚ zaslal v dubnu prostřednictvím datové schránky dopis s [informacemi, jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu](#) 207 obcím v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových sítí 5G.



Trh č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a trh č. 3b – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu

Rada ČTÚ dne 27. dubna 2022 projednala a schválila pro notifikaci u Evropské komise návrhy analýz relevantních trhů [č. 1](#) – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a [č. 3b](#) – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu. Samotnou notifikaci obou analýz u Evropské komise pak následně ČTÚ zahájil dne 10. května 2022.

Změna cenových stropů pro spotřebitele za volání a SMS do ciziny

Od 15. května 2022 došlo ke 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 2022 oproti stejnému období loňského roku o 5,36 %. Od uvedeného data tak dotčení operátoři nesmějí účtovat za minutu volání z ČR do zemí Evropské unie, Lichtenštejnska, Norska a na Island vyšší jednotkovou cenu než 4,681 Kč bez DPH (0,19 eura), tj. 5,664 Kč s DPH a za odeslání jedné SMS částku vyšší než 1,478 Kč bez DPH (0,06 eura), tj. 1,788 Kč s DPH. 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.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA - ZÁMĚRY O NEULOŽENÍ DÍLČÍCH SLUŽEB

Český telekomunikační úřad na základě provedeného přezkumu, kdy zkoumal dostupnost vybraných dílčích služeb v rámci univerzální služby, zveřejnil na diskusním místě tři záměry o neuložení dílčích služeb.

Dne 2. května 2022 byl zveřejněn [záměr](#) neuložit v rámci univerzální služby povinnost poskytovat dílčí službu přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě a [záměr](#) neuložit povinnost poskytovat hlasovou komunikační službu v pevném místě, u obou dílčích služeb pak i včetně připojení potřebného pro využívání dané služby. Dle závěrů Úřadu je v obou případech poskytování služby v souladu s požadavky na univerzální službu zajištěno na komerčním základě, a to v odpovídající kvalitě a za dostupné ceny. Služba přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě je dílčí službou v rámci univerzální služby podle transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích nově.

Dne 5. května 2022 pak byl zveřejněn [záměr](#) neuložit dílčí službu doplňkové služby k dílčím službám podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) v rámci univerzální služby.



ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ DIGITÁLNÍ

Český rozhlas navýšil 22. dubna vysílací výkon DAB+ vysílače na Ještědu v Liberci ze stávajícího 1 kW ERP na 5 kW, což povede ke zkvalitnění příjmu DAB+ multiplexu v této oblasti.

TV DIGITÁLNÍ VYSÍLÁNÍ

České Radiokomunikace zařadily 14. dubna ukrajinskou televizní stanici 1+1 do multiplexu 23. Vysílání pomůže ukrajinským občanům v Česku získat přístup k informacím o dění v domovské zemi v jejich rodném jazyce. Vysílání televize 1+1 má běžet 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

V regionální televizní síti č. 7 společnosti Digital Broadcasting byly 13. dubna spuštěny do provozu vysílače Brno-Jihlavská 37. k., Jihlava-Jeníkov 45. k., Olomouc-Slavonín 41. k., Šumperk-Háj 30. k., Bruntál 38. k., Zlín-segment 46. k., Vsetín – Lysá Hora 44. k., Liberec-Oáza 43. k., Plzeň-Vodárna 29. k., Svitavy-Hřebečov 42. k., Klatovy-Doubrava 41. k.

Společnost Czech Digital Group a.s. ve vysílací síti 23 spustila 2. května nový televizní program *Příprav se na budoucnost* s programem The Duke of Edinburgh's International Award.

ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ ANALOGOVÉ VKV

Rádio Spin rozšířilo 1. dubna své pokrytí – obsadilo programovou pozici na současných vysílačích v Liberci 94,1 MHz, Hradci Králové 104,1 MHz, Havlíčkově Brodě 89 MHz, Jihlavě 96,2 MHz, Táboře 107,8 MHz, Českých Budějovicích 106,8 MHz, Plzni 94,9 MHz a Karlových Varech 87,8 MHz. Nahradilo tak rádio Signál.

KOMUNIKAČNÍ SYSTÉMY ŽELEZNIČNÍ DOPRAVY

Od 1. června 2022 vejde v platnost nové znění opatření obecné povahy – část plánu využití rádiového spektra [č. PV-P/10/05.2022-4 pro kmitočtové pásmo 470–960 MHz](#). Důvodem změny tohoto opatření je implementace [rozhodnutí Komise \(EU\) 2021/1730](#), které stanoví harmonizované podmínky pro dostupnost a účinné využívání rádiového spektra pro komunikační systémy železniční dopravy (RMR) v pásmech 874,4–880,0 MHz a 919,4–925,0 MHz. Současný systém GSM-R je na železnici využíván řadu let a očekává se postupné či budoucí nasazení technologicky modernějšího celoevropského

řešení, které umožní rozvoj širokopásmových komunikací pro účely železniční dopravy.

PODMÍNKY PRO VYSOKOKAPACITNÍ SPOJE

Úřad na základě narůstajícího zájmu o provoz pevných spojů vysoké kapacity přistoupil k posouzení možnosti zavádět pevné spoje s šířkou rádiového kanálu větší než 100 MHz. Do veřejné konzultace připravil aktualizace části plánu využití rádiového spektra [č. 13 \(pevné spoje v rozsahu 10,7–11,7 GHz\)](#) a [č. 17 \(17,7–19,7 GHz\)](#).

PŘÍPRAVA NA WRC A ROLE ČR

25.– 29. 4. 2022 proběhlo v Dánsku 5. plenární jednání týmu CEPT/CPG k přípravě návrhů Evropy na konferenci WRC-23. Projednány a přijaty byly i dva body, které koordinuje ČR: týkají se aktualizace doporučení ITU-R a rezolucí WRC v mezinárodním Radiokomunikačním řádu. Návazně v Dublinu ve dnech 4. – 6. 5. 2022 jednal projektový tým CPG/PT-D, zabývající se evropskými návrhy k pásmu UHF. Pracovní návrhy PT-D zahrnují jak zachování dosavadních podmínek, tak variantu obecně formulované možné změny v přidělení radiokomunikačním službám, aniž by však byla vztažena k IMT či 5G.



EVROPSKÁ KOMISE

Dne 28. dubna Evropská unie, Spojené státy a někteří mezinárodní partneři navrhli [prohlášení o budoucnosti internetu](#), které vymezuje vizi a zásady důvěryhodného internetu. Partneři podporují budoucnost internetu, který je otevřený, svobodný, globální, interoperabilní, spolehlivý a bezpečný, a potvrzují svůj závazek chránit a dodržovat lidská práva online v celém digitálním světě. K prohlášení se zatím připojilo 60 partnerů, včetně všech členských států EU. [Prohlášení o budoucnosti internetu](#) je v souladu s právy a zásadami pevně zakotvenými v EU a vychází z [prohlášení o digitálních právech a zásadách](#), které Komise navrhla podepsat společně s Evropským parlamentem a Radou

Evropské unie. V příštích měsících se budou rovněž konat semináře na toto téma.

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 13. dubna bylo zveřejněno [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2022/612](#) ze dne 6. dubna 2022 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii. Toto nařízení vstupuje v platnost dnem 1. července 2022. Povinnosti podnikatelů poskytovat informace o číselných rozsazích služeb s přídavnou hodnotou a informace o alternativních způsobech přístupu k tísňovým službám, pokud jde o informace pro databáze podle článku 16, se však uplatí až od 1. června 2023. Nařízení bude platit do 30. června 2032.

BEREC

Dne 4. dubna proběhl online BEREC Stakeholder workshop k udržitelnosti v sektoru informačních a komunikačních technologií. Workshop by zaměřen především na odborné organizace a účastníky trhu s cílem získat od nich podklady pro veřejnou konzultaci ke zprávě BEREC

k udržitelnosti zabývajících se snižováním dopadu digitálního sektoru na životní prostředí. Záznam z workshopu lze shlédnout na [webu BEREC](#).

Dne 8. dubna vydal BEREC [prohlášení](#), ve kterém podpořil spolupráci ukrajinských operátorů a operátorů z EU na zajištění cenově dostupného připojení pro ukrajinské uprchlíky. BEREC vítá tuto společnou iniciativu a je připraven podpořit provádění opatření uvedených ve [společném prohlášení](#) operátorů z EU a jejich ukrajinských kolegů, které bylo podepsáno rovněž dne 8. dubna.

ERGP

Dne 26. dubna přijalo Sdružení evropských regulátorů pro poštovní služby (ERGP) [stanovisko ke zprávě Evropské komise o uplatňování směrnice o poštovních službách](#), ve kterém především zdůraznilo nutnost změn v evropských právních předpisech týkajících se poštovních služeb. V tomto ohledu ERGP vyzvalo Evropskou komisi, aby určila další postup a další kroky týkající se přezkumu poštovního regulačního rámce.

Stížnosti v elektronických komunikacích: Problematický kód OKU, klamavé a nekalé praktiky

V oblasti elektronických komunikací došlo za poslední čtvrtletí k nárůstu počtu stížností a dotazů (807 řešených podání oproti 739 v posledním čtvrtletí roku 2021). Ubylo telefonických dotazů. Od počátku roku 2022 ČTÚ přistoupil ke změně v evidenci řešených podání a v jejich vykazování navenek. Důvodem byla jak legislativa ([novela ZEK](#)), tak i zohlednění aktuálních trendů (nejčastější předměty podání) v oblasti elektronických komunikací. Níže jsou uvedeny zejména kategorie, které jsou z hlediska podání zastoupeny nejčastěji.

SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Vzhledem k tomu, že se jedná o kategorii s největším počtem podání, sledujeme ji nyní podrobněji. V minulém čtvrtletí se veřejnost nejčastěji zajímala či si stěžovala na ukončení smlouvy či související problematiku, jako například účtování služeb po podání výpovědi. V rámci podání týkajících se uzavření a změny smlouvy Úřad zaznamenal několik stížností na změnu služeb, které účastníkovi/uživateli poskytuje společnost Vodafone Czech Republic a.s., dříve UPC Česká republika, s.r.o., a v tom důsledku také na změnu účtování těchto nově nastavených služeb. I v tomto období Úřad řešil podání týkající se předplacených karet,

kdy si podatelé stěžovali na neoprávněné stržení kreditu, nevědomou aktivaci datových služeb či např. na (ne)vracení kreditu po přenosu čísla.

Nesouhlas s vyúčtováním byl také již tradičně hojně zastoupenou kategorií. Oproti předchozímu kvartálu došlo k nárůstu stížností na účtování aktivačních/deaktivačních poplatků při předčasném ukončení smlouvy (nejčastěji stížnosti směřovaly na účtování těchto poplatků ze strany společnosti Nej.cz s.r.o.); několik podání se také týkalo nesouhlasu s vyúčtováním nedoplatku za zařízení, účtování upomínek či účtování dat a volných minut v zahraničí.

Několik podání jsme obdrželi i v oblasti kvality služeb a provedli jsme šetření a měření. Nejčastěji jsme dospěli k závěru, že služba je poskytována v dostačující kvalitě v souladu se [všeobecným oprávněním](#). V některých případech však byla vada služby způsobena koncovým zřízením. Pokud je zařízení zakoupeno od poskytovatele služby nebo i od jiného prodejce a je stále v záruční lhůtě, lze vadu zařízení řešit reklamací. ČTÚ řešil i případ, kdy byl dokonce k reklamaci smart boxu spotřebitel poskytovatelem nabádán, ale reklamaci neuplatnil, protože nebyl ochoten zaplatit vratnou zálohu za zapůjčení náhradního zařízení.

ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Několik stížností se týkalo i změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Řešili jsme např. snahu o zpětvzetí žádosti o přenos služby k novému poskytovateli, kdy žadatel zjistil, že mu bude coby firemnímu zákazníkovi účtována úhrada za předčasné ukončení smlouvy (blíže např. [MZ 5/2020](#), str. 6). Úřad kontaktoval oba poskytovatele a výsledkem bylo uznání tohoto zpětvzetí bez nutnosti cokoli hradit.

U stížnosti na nepřenesení služby přístupu k internetu jsme zjistili, že výpověď byla uživatelem chybně zadána jako ukončení služeb, nikoliv jako žádost o přenos. ČTÚ informoval spotřebitele a po novém požadavku na přenos tento proces úspěšně proběhl. ČTÚ připomíná, že nejjednodušším způsobem přenosu služby přístupu k internetu pro zákazníka je obrátit se na nového vybrané-

ho poskytovatele, který žádost o přenos zadá sám. Potřebný je pouze tzv. kód OKU, který by měl být součástí smlouvy.

Právě s tímto kódem OKU souviselo i několik dalších podání, týkajících se např. situací, kdy účastníkovi nebyl na smlouvě předán OKU (byl dostupný v samoobsluze, příp. zaslán formou SMS). V některých případech zvažujeme zahájení řízení o přestupku.

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za I. Q 2022

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti IV. Q 2021
1. Služby elektronických komunikací	196	2	232	430	-6
nezřízení služby elektronických komunikací	7	0	4	11	3
kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)	7	0	6	13	-45
kvalita služby přístupu k internetu	21	0	22	43	43
účastnické smlouvy	79	2	104	185	-15
▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy	3	0	1	4	*
▪ uzavření/změna smlouvy	23	2	26	51	*
▪ jednostranná změna smlouvy	3	0	16	19	*
▪ ukončení smlouvy	38	0	44	82	*
▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb	2	0	1	3	*
▪ předplacené karty	10	0	16	26	*
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	1	0	8	9	-2
nesouhlas s vyúčtováním	81	0	88	169	10
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	5	0	14	19	3
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	1	0	4	5	-1
4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	2	0	14	16	*
5. Ochrana spotřebitele	6	0	6	12	5
6. Univerzální služba	0	0	3	3	2
přiměřený přístup k internetu v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	*
přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	*
přístup zdravotně postižených osob k dílčím službám (přístup k internetu, přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě) zejm. prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení	0	0	3	3	*
doplňkové služby	0	0	0	0	*
7. Ostatní	105	7	210	322	49
informační služba o telefonních číslech účastníků	1	0	0	1	-1
služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex	15	1	21	37	14
obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace	15	0	17	32	-1
nabízení marketingové reklamy	7	0	21	28	21
zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele	8	0	18	26	*
pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí	2	0	4	6	-12
různé	57	6	129	192	2
CELKEM	315	9	483	807	68

* v předchozích čtvrtletích samostatně nevykazovaná položka

OCHRANA SPOTŘEBITELE

V tomto kvartálu jsme řešili několik zajímavých podání a stížností, týkajících se možných nekalých či klamavých praktik. V jednom případě byla nekalá praktika prokázána a pokuta byla již uhrazena; několik řízení týkajících se klamavých praktik doposud probíhá.

Úřad obdržel stížnost na klamavou nabídku tarifu, který měl být „garantován napořád“, avšak po měsíci byl spotřebitel informován o jednostranné změně tarifu; Úřad v rámci odpovědi podatele informoval, že se jedná o možné klamavé konání. V rámci navazujícího řízení

o přestupku Úřad za toto jednání uložil svým (dosud nepravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 30 000 Kč.

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (O2 Family, s.r.o.) pokutu za nekalou obchodní praktiku spočívající v tom, že v průběhu

telefonického hovoru poskytovatel spotřebitelům nepodal informaci o nutnosti následného zrušení balíčku služeb, který spotřebitelé požadovali pouze po dobu trvání jejich dovolené v cizině. Bez zrušení došlo k jeho obnově. Pokuta je pravomocná a byla již uhrazena.

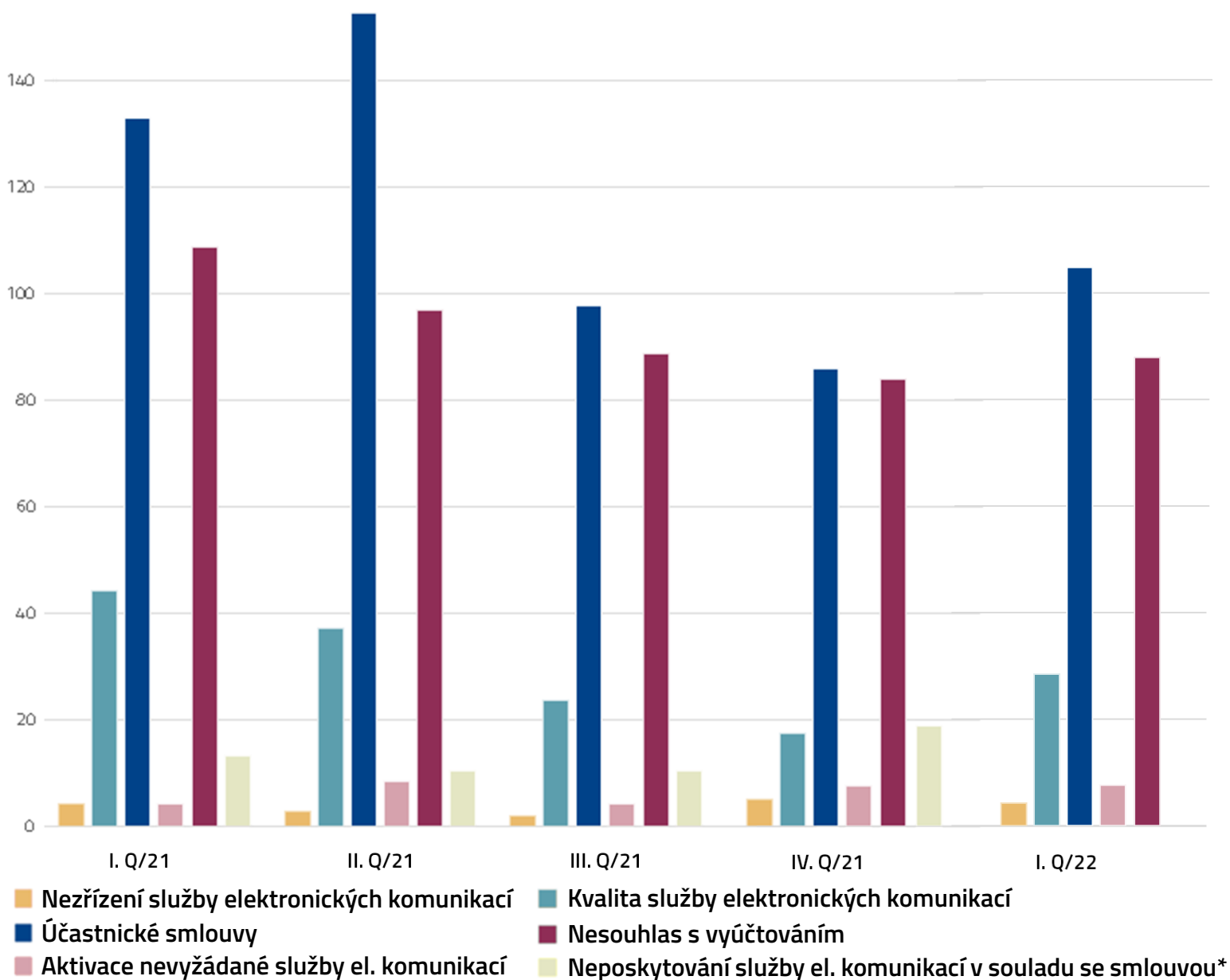
V rámci řízení o přestupku Úřad příkazem uložil poskytovateli služeb (Telly s.r.o.) pokutu, když tento se měl klamavé praktiky dopustit tím, že spotřebiteli nabízel individuální

tarif, který byl inzerován jako neomezený co do počtu volných minut v rámci balíčku do všech sítí v České republice včetně sítě samotného poskytovatele. V ceníku však byl pro tento tarif stanoven objemový limit ve výši 5 000 volacích minut v rámci zúčtovacího období. Proti vydanému příkazu byl podán odpor a v řízení je tak pokračováno.

V rámci řízení o přestupku Úřad příkazem uložil poskytovateli služeb (T-Mobile Czech Republic a.s.) pokutu, když

tento se měl klamavé praktiky dopustit tím, že prostřednictvím internetových stránek uváděl klamavou (nepravdivou) nabídku odměny v podobě 1 GB dat za dobití kreditu u předplacené karty v minimální výši 200 Kč, přestože podle platných obchodních podmínek a platného ceníku byla tato nabídka již neplatná. I v tomto případě byl proti vydanému příkazu podán odpor a v řízení je tak pokračováno.

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací za I. čtvrtletí 2021 až I. čtvrtletí 2022



* pozn.: od tohoto čtvrtletí samostatně nevykazovaná problematika

OSTATNÍ – SPOOFING, MARKETING AJ.

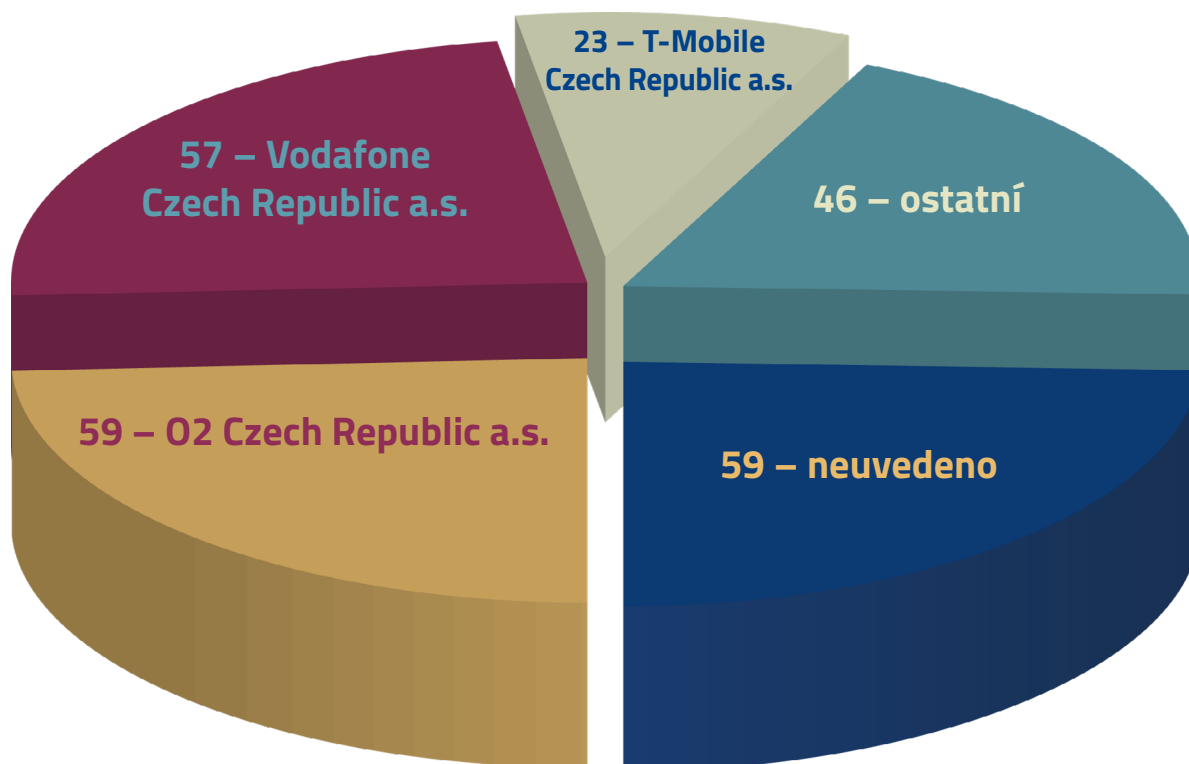
Úřad zaznamenal (zejména pak v prvních dvou měsících letošního roku) zvýšený počet dotazů a podání týkajících se zneužití účastnického čísla, převážně formou tzv. spoofingu; před touto formou zneužití Úřad již dříve varoval a opakovaně se jí zabýval např. [zde](#).

Stejně tak byl zaznamenán nárůst dotazů a podání v oblasti marketingové reklamy.

Úřad v této věci již v minulosti informoval a odkazoval na [Výkladové stanovisko s odpověďmi na nejčastější otázky](#), připravené ve spolupráci s Úřadem pro ochranu osobních údajů a Ministerstvem průmyslu a obchodu. Byť je ve většině případů nucen ČTÚ konstatovat, že podatel neuvedl nesouhlas s kontaktováním za účelem marketingu ve veřejném seznamu (a tedy dle aktuálně platné právní

úpravy mohl být kontaktován – přechodné období pro novou právní úpravu skončí 30. 6. 2022), je potřeba uvést, že Úřad se zabývá individuálně každým došlým podáním, o čemž svědčí i to, že v I. kvartálu letošního roku byly v souvislosti s marketingovými voláními uloženy dvě pokuty (jedna z nich je již uhrazena) a na základě dalších podnětů je zahájení řízení o přestupku předpokládáno.

Graf 2: Písemná podání v elektronických komunikacích za IV. čtvrtletí 2021



Graf popisuje počty podání písemných stížností (bez ohledu na jejich stav vyřízení), a to dle jednotlivých subjektů, k jejichž službám podání směřovala. Skoro čtvrtinu grafu tvoří podání, ve kterých nebyl poskytovatel služeb podatelem identifikován (podatel může učinit podání „volnou formou“ a bez nutnosti konkretizace poskytovatele služeb).

Stížnosti v poštovních službách: Podání přibylo, vede tradičně dodání zásilek a vyřizování reklamací

V poštovních službách rovněž oproti minulému kvartálu přibylo stížností a dotazů –273 řešených podání oproti 169 ve IV. čtvrtletí 2021. I zde ČTÚ upravil některé sledované kategorie podání tak, aby bylo na první pohled zřejmé, čeho se konkrétní podání týkalo, zda směřovalo na dodávání, reklamaci, dodržování poštovního tajemství apod. a v rámci těchto kategorií ČTÚ dále rozlišuje, zda se stížnost týkala některé ze základních poštovních služeb podle [§ 3 zákona o poštovních službách](#), nebo se jednalo o stížnost na komerční poštovní služby, či účastník tyto okolnosti nespécifikoval.

NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY

Kromě poštovních služeb ČTÚ kontinuálně pokračuje rovněž v evidenci stížností a dotazů týkajících se některých nepoštovních služeb. V I. čtvrtletí Úřad eviduje 57 podání týkajících se nepoštovních služeb, případně některého z provozovatelů poštovních služeb, k jejichž řešení nebyl věcně příslušný (oproti 12 podáním v předchozím období). V takových případech je podatel informován o tom, který orgán je k řešení jeho věci věcně příslušný, případně Úřad věc tomuto orgánu postoupí. Z velké části se tato podání podobně jako v předchozím období týkala celního řízení, nejčastěji pak zastupování v celním řízení ze strany České pošty a zpoplatnění této služby (celní deklarantství).

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

V této kategorii ČTÚ řeší zpravidla obecně formulované dotazy veřejnosti na možný další postup v případě, že jejich reklamaci nebylo ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, nebo v případě, kdy s jejím vyřízením nesouhlasí. S ohledem na obsah podání je často provozovatel poštovních služeb ze strany ČTÚ vyzván k vyjádření se k podání; v některých případech probíhá ze strany správního orgánu prověření na místě (např. ohledání poškozené zásilky), nebo je prověřován způsob dodávání (např. z interních dokladů provozovatele). Ve velké části došlých písemných podání podatelé reagují na zamítavé (nebo částečně zamítavé) stanovisko provozovatele poštovních služeb a obsahem se jedná o námitky proti vyřízení reklamacie, které však nesplňují náležitosti podání podle správního řádu. Podatelé tak jsou poučeni o zákonných možnostech podání námitek, o lhůtách a dalších zákonných náležitostech.

DODÁNÍ DOPORUČENÝCH ZÁSILEK A ZAHRANIČNÍCH POŠTOVNÍCH SLUŽEB V RÁMCI ZÁKLADNÍ SLUŽBY

Tato kategorie je tradičně silně zastoupena. Jako v jiných kvartálech se obraceli na ČTÚ stěžující s tím, že dle nich Česká pošta neprovedla u konkrétní zásilky pokus o dodání, případně nezanechala v případě neúspěšného pokusu o dodání výzvu k vyzvednutí zásilky, případně nerespektovala sjednané doplňkové služby či dispozice. Okolnosti dodávání konkrétních zásilek ČTÚ prověřu-

je (postupem podle [zákona o poštovních službách](#) nebo podle [zákona o kontrole](#)) a v případě zjištění pochybení ze strany České pošty přistoupí k zahájení řízení o přestupku. V opačném případě ČTÚ podatele informuje o související právní úpravě, případně poučí o možnosti soukromoprávního hájení práv prostřednictvím reklamacie uplatněné u provozovatele poštovních služeb a posléze

v rámci správního řízení o námitce proti vyřízení reklamacie. V rámci výše uvedeného vyrozumění je podatel rovněž informován o zákonných, případně smluvních lhůtách pro podání a vyřízení reklamacie a o lhůtě, náležitostech podání, možných způsobů podání a dále též o správním poplatku, rozložení důkazního břemene v průběhu správního řízení apod.

POŠTOVNÍ SLUŽBY A SITUACE NA UKRAJINĚ

Bezpečnostní situace na území Ukrajiny má dopad i na poskytování poštovních služeb. O omezení nabídky služeb (nejen na území Ukrajiny) Česká pošta průběžně informuje na svých [webových stránkách](#). Sdružení evropských regulátorů v poštovních službách (ERGP) [vyzvalo](#) všechny provozovatele poštovních služeb členských zemí k přijetí vhodných opatření usnadňujících doručení potřebného humanitárního a zdravotního vybavení na Ukrajinu. K podobné výzvě se [připojil i ČTÚ](#). Česká pošta, která je držitelem poštovní licence, již prostřednictvím svých webových stránek oznámila, že od března nebude účtovat poplatky za dodání Standardního balíku na území Ukrajiny. Kdokoli tak bude chtít zaslat balík s humanitární pomocí na území Ukrajiny, může tak učinit až do odvolání s využitím služby Standardní balík bez účtování poštovného. Nutností je však s ohledem na doručování zásilek mimo území EU vyplnění celního prohlášení. O případných omezeních či jiných překážkách v dodávání vzniklých v důsledku vývoje aktuální situace přímo na území Ukrajiny Česká pošta průběžně komunikuje s Úřadem. Bližší informace ohledně možného počtu takto zasláných zásilek či maximální hmotnosti těchto zásilek lze rovněž nalézt přímo na [webových stránkách České pošty](#).

Tabulka 2: Podněty, stížnosti a telefonické dotazy v poštovních službách za I. Q 2022

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem
1. Stížnosti a dotazy na poštovní služby	96	1	119	216
dlouhé čekací doby	1	0	0	1
otevírací doba pošt	0	0	0	0
změna ukládací pošty	1	0	2	3
▪ základní poštovní služby	1	0	2	3
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0
▪ nespecifikováno	0	0	0	0
dodání poštovních zásilek	38	1	66	105
▪ základní poštovní služby	22	1	35	58
▪ komerční poštovní služby	4	0	11	15
▪ nespecifikováno	12	0	20	32
vyřizování reklamací	56	0	50	106
▪ základní poštovní služby	17	0	22	39
▪ komerční poštovní služby	7	0	13	20
▪ nespecifikováno	32	0	15	47
porušení poštovního tajemství	0	0	1	1
▪ základní poštovní služby	0	0	0	0
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0
▪ nespecifikováno	0	0	1	1
2. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	2	7	13	22
Czech POINT	0	0	0	0
datové schránky	0	0	0	0
elektronický podpis	0	0	0	0
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	1	0	0	1
ostatní služby	1	7	13	21
3. ostatní	19	0	16	35
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	117	8	148	273