

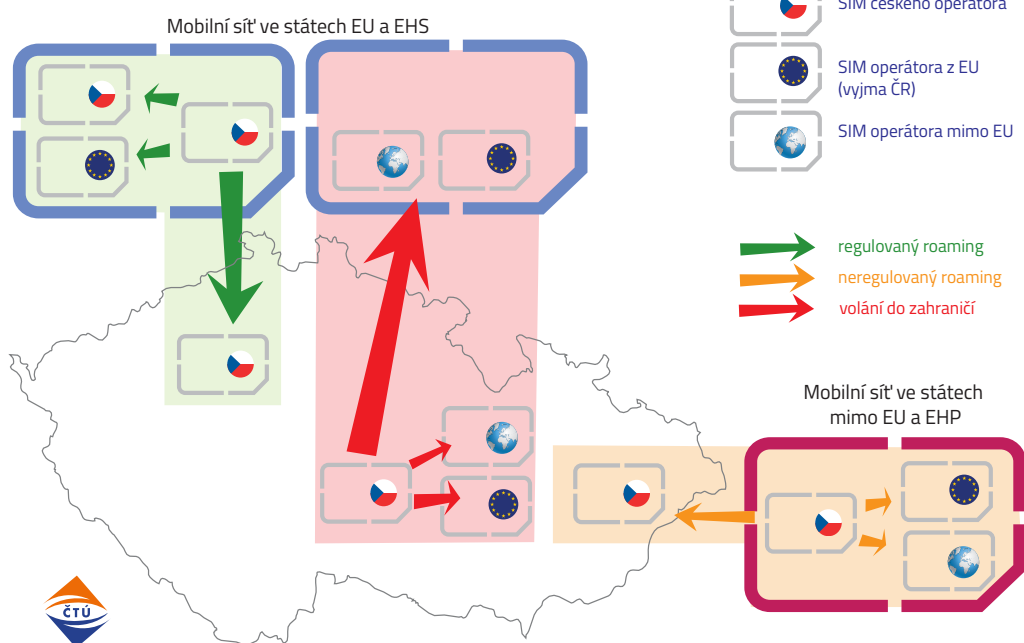
**DVACETINÁSOBKEM POŠTOVNÉHO**  
ručí pošta za ztracenou nebo poškoze-  
nou doporučenou zásilku. Více na str. 2

**PRÉMIOVÉ SLUŽBY**  
je možné u operátora zablokovat  
a předejít tak překvapením. Dále na str. 7

**4 839 SPORŮ**  
rozhodl ČTÚ během května.  
Podrobnosti na str. 5 a 6

## Konec drahého roamingu v EU

### Změny roamingu od 15. 6. 2017



### TELEGRAFICKY

ČTÚ zveřejnil přehled soudem přezkoumávaných rozhodnutí

Na [webu](#) úřad zveřejnil všechna svá rozhodnutí veřejnoprávní povahy, která byla podrobena soudnímu přezkumu. Z přehledu vyplývá, že žalobou bylo napadeno 19 rozhodnutí o správním deliktu podle zák. o el. komunikacích. V 10 případech byla žaloba zamítnuta nebo odmítnuta, ve čtyřech jí bylo vyhověno a pět řízení není skončeno.

Začala aukce kmitočtů v pásmu 3,7 GHz

13. června odstartovala aukční fáze výběrového řízení pro udělení kmitočtových přidělů v pásmu 3,7 GHz. Ze sedmi zájemců, kteří podali přihlášku do aukce, šest splnilo její podmínky.

Podrobnosti k aukci shrnujeme na str. 4.

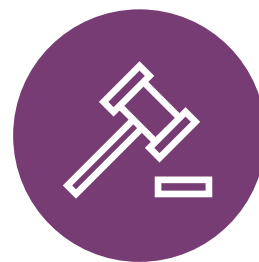
Roaming od poloviny června zásadně mění podobu. Lidé telefonující v roamingu ze zemí Evropské unie a Norska, Islandu a Lichtenštejnska budou moci využívat datových služeb, posílat SMS zprávy a volat domů nebo do jiných členských států za stejné ceny jako v domovské síti (princip *roaming like at home*). Stejně tak mohou přijímat příchozí hovory zdarma. To vše za předpokladu, že těchto výhod nebudou zneužívat.

Naopak na volání do zahraničí (mezinárodní hovor), kdy SIM karta je přihlášená v české síti a volané číslo patří operátorovi z ciziny, ať se v danou chvíli nachází kdekoliv, regulace nijak nedopadá. Operátoři si za tyto mezinárodní hovory mohou účtovat ceny podle platného ceníku, zvolené podle vlastního uvážení.

Regulace se nevztahuje ani na roaming z nečlenských zemí Evropské unie (tj. situace, kdy se česká SIM karta nachází v síti operátora mimo zónu EU). Také tyto ceny operátoři stanovují na základě svého rozhodnutí.

Je třeba mít na paměti, že množství dat, které můžete spotřebovat v rámci evropského roamingu se může lišit od objemu, který máte k dispozici v ČR. Operátor je zákazníky povinen upozornit před vyčerpáním limitu v zahraničí v rámci roamingu.

# Probodnutí balíčku naskrz nemůže odesílatel předvídat



Až do dvacetinásobku ceny poštovní služby odpovídá její poskytovatel za škodu vzniklou poškozením nebo úbytkem obsahu doporučené zásilky. Vyvinut se z ní může jediné tehdy, pokud prokáže, že škoda byla způsobena v důsledku nedostatečného zabalení zásilky. Český telekomunikační úřad rozhodoval v námitkovém řízení případ neuznané reklamace poškození starožitného bakelitového autíčka odeslaného jako doporučená zásilka. Adresát ji však odmítl převzít kvůli poškozenému obalu a zásilka proto byla s poznámkou „došlo poškozeno“ vrácena původnímu odesílateli.

Ten se v rámci podané reklamace domáhal náhrady škody 680 Kč. Česká pošta ve vyjádření uvedla, že použité vnější balení (měkká papírová krabička od bylinného čaje přebalená do balicího papíru) a vnitřní balení (několik vrstev igelitové fólie) nejsou svou vlastností odolné vůči nárazům a tlakům a nelze je tak považovat

Z dokazování vyšlo najevo, že reklamace byla uplatněna včas, když vedoucí pošty na zadní stranu podacího lístku potvrdil přijetí reklamace druhý den po jejím dodání. Poštovní podmínky přitom stanovují lhůtu 2 pracovních dnů. Fotodokumentaci poškození zásilky pořídila (a to při podání reklamace) sama Česká pošta.

Z fotodokumentace vyplynulo, že zásilka byla proražena skrz naskrz. K poškození obsahu zásilky tedy muselo dojít vniknutím úzkého ostřejšího předmětu schopného překonat vnější i vnitřní obal. Takto popsany



Ilustrační obrázek

**„OBAL DOPORUČENÉ ZÁSILKY MUSÍ BÝT DOSTATEČNĚ PEVNÝ, ABY ODOLAL MOŽNÉMU KONTAKTU S JINÝMI POŠTOVNÍMI ZÁSILKAMI A PŘÍPADNÉMU TŘÍDĚNÍ NA MECHANICKÉM ZAŘÍZENÍ.“**

za vhodné a pevné balení pro ochranu zásilek v rámci poštovní přepravy. Dále pošta namítala, že reklamace byla podána opožděně a že pozdním uplatněním reklamace ztrácí reklamující nárok na uplatnění práv (včetně nároku na náhradu škody). Česká pošta dále namítala, že nebylo prokázáno proražení zásilky skrz naskrz již v průběhu poštovní přepravy, když fotodokumentace byla pořízena s určitým časovým odstupem a rozsah poškození zásilky se mohl po jejím převzetím odesílatel změnit.

Jestliže poštovní podmínky umožňují reklamovat poškození doporučené zásilky i později než při samotném dodání zásilky (až s prodlevou 2 pracovních dnů), nelze přistoupit na argumentaci, že fotografie neprokazují stav poškození v době dodání zásilky. O to absurdnější je tato obrana, kdy Česká pošta je sama autorem svých poštovních podmínek, tedy i toho ustanovení, kterým na sebe přebírá riziko možné změny stavu zásilky v mezidobí od dodání do uplatnění reklamace.

způsob zacházení se zásilkou během poštovní přepravy rozhodně nelze považovat za zacházení, vůči kterému by byl odesílatel povinen zásilku a její obsah zabezpečit. Vnější a vnitřní balení musí být dostatečně pevné, aby odolalo možnému kontaktu (tření, tlaku, nárazu) s jinými poštovními zásilkami, musí být přiměřené povaze a hmotnosti zásilky a odolné případnému třídění za pomoci mechanických zařízení.

Příčinou poškození obsahu zásilky bylo její proražení během poštovní přepravy ostrým kovovým předmětem, tedy vadným poskytnutím poštovní služby, za které Česká pošta odpovídá. Na základě rozhodnutí ČTÚ proto odesílateli musí vyplatit dvacetinásobek tehdy zaplaceného poštovního, tedy 680 korun.



## VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ T-MOBILE

Společnost T-Mobile [zveřejnila](#) hospodářské výsledky za první čtvrtletí 2017. Její celkové tržby meziročně vzrostly o 3,1 % na 6,522 miliardy Kč, přičemž tržby z mobilních služeb v meziročním srovnání stouply o 2,2 % a dosáhly 4,572 miliard Kč. Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 0,4 % na 2,735 miliardy Kč. Průměrná měsíční útrata na zákazníka z využívání mobilních služeb (ARPU) meziročně vzrostla o 1,6 % na 251 Kč.

Mobilní služby u T-Mobile využívalo k 31. březnu 2017 6,097 milionů zákazníků, což v meziročním srovnání představuje mírný nárůst o 1,2 %. Počet tarifních zákazníků vzrostl o 3,0 % na 3,736 milionů, počet zákazníků využívající předplacenou kartu poklesl o 1,5 % na 2,361 milionů.

Objem přenesených dat v mobilní síti meziročně vzrostl o 47,3 % a dosáhl 10,4 petabytů.

# Eurotarif u operátorů

V souvislosti se změnou podmínek pro poskytování maloobchodních regulovaných roamingových služeb v Evropské unii zveřejnili operátoři v průběhu května nové ceníky. Povinnost mít včas zveřejněný ceník operátor splní v případě, že tuto změnu oznámí v každé své provozovně a na internetu nejpozději měsíc před dnem účinnosti.

## O2 ZAVEDE EUROTARIF V NEJZAZŠÍ MOŽNÝ TERMÍN

V souvislosti se zrušením roamingových poplatků [oznámila](#) společnost O2, že od 15. června bude účtovat zákazníkům s roamingovým tarifem Svět Basic za služby volání a odesílání SMS v zemích Evropské unie stejné ceny jako za služby volání a odesílání SMS do ostatních sítí v rámci ČR.

Například zákazníci s tarifem FREE CZ, který obsahuje neomezené volání a odesílání SMS, budou ze zemí Evropské unie volat v roamingu ze zemí Evropské unie do ČR (a do ostatních zemí EU) bez příplatku. Zákazníci s tarifem FREE O2, který obsahuje neomezené minuty na volání do O2 a do pevných sítí, zaplatí za minutu volání ze zemí Evropské unie do jakékoli sítě v ČR i v dalších zemích EU stejně jako za minutu volání v tuzemsku mimo síť O2 (3,50 Kč).

Zákazníci budou moci v zemích Evropské unie využívat za stejné ceny jako doma také mobilní data včetně jejich obnovy. Ceny volání z ČR do zahraničí (tj. mezinárodní volání) O2 nemění.

## VODAFONE ZRUŠIL ROAMING U ČISTĚ DATOVÝCH KARET

Od 11. června 2017 není možné využívat roaming u datových SIM karet společnosti Vodafone, kterým je přiděleno telefonní číslo, a na kterých je aktivován pouze balíček pro připojení k Internetu a žádné další služby. Jde typicky o samostatné datové SIM karty s některým z datových tarifů kategorie Mobilní Internet (konkrétně jde o balíčky: Red Data+ 4 GB, Red Data+ 10 GB, Red Data+ člen, Mobilní připojení 500 MB / 1 GB / 1,5 GB / 4 GB / 10 GB, Mobilní připojení Turbo, Připojení Flexidata, Připojení na dlouho, Připojení na stálo, Internet v mobilu naplno, Připojení pro mobil premium, Připojení pro mobil premium+, Data LTE 1,5 GB / 2 GB / 3 GB / 4 GB / 10 GB.).

Nejde o SIM karty, na kterých jsou kromě datových služeb aktivovány i další služby, například hlasové – jako je tomu u nejčastěji nabízených tarifů Red a Smart. Stejně tak nejde o sdílené datové SIM karty (neboť ty čerpají data z limitu u čísla, na kterém jsou aktivovány i jiné služby). U těchto tarifů a SIM karet je nadále možné využívat datové služby i v zahraničí.

## POŠTA ZNOVU ZDRAŽUJE ZÁSILKY DO ZAHRANIČÍ

Česká pošta jako poskytovatel základních poštovních služeb, [oznámila](#) v zákonné lhůtě ČTÚ, že se chystá s účinností od 1. července zdražit některé poštovní služby zařazené do kategorie základních poštovních služeb. Ke zdražení o 5 Kč dojde u obyčejných zásilek, doporučených zásilek a cenných psaní ve všech kategoriích a hmotnostních stupních, pokud jsou odesílány do zahraničí (do všech destinací) a pokud je odesílají uživatelé výplatních strojů nebo při úhradě cen Kreditem. Česká pošta zdražuje své základní služby v rámci své povinnosti je poskytovat za nákladově orientované ceny. Jednotkové náklady na poskytování základních poštovních služeb České poště rostou z důvodu dlouhodobého poklesu poptávky po těchto službách.



# Návrh analýzy

14.6.

[NoTeS 17](#), Praha – XI. ročník česko-slovenské konference s názvem Nová technika a služby v telekomunikacích ČR a SR

15.-16.6.

konference [Digital Assembly](#) ve Valettě na Maltě, akce je spoluorganizována Evropskou komisí

20.-21.6.

konference [Internet a Technologie 17](#), Praha. Pořádá sdružení CZ.NIC ve spolupráci s Fakultou elektrotechnickou ČVUT Praha

4.7.

Ihůta pro uplatnění připomínek k [Veřejným konzultacím BEREC](#) ke třem dokumentům:

- Střednědobá strategie BEREC
- Zpráva BEREC „Internet protocol interconnection practices in the context of Net Neutrality“
- Zpráva „BEREC regulatory methodology for quality of service assessment for the implementation of Net Neutrality provisions“

## TRH Č. 3A

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

ČTÚ vypořádal [připomínky](#) Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže k návrhům opatření obecné povahy analýz trhů č. [A/3a/XX.2016-Z](#) a č. [A/3b/XX.2016-Z](#), které obdržel dne 13. února. Po schválení Radou ČTÚ odeslal předmětné návrhy opatření obecné povahy dne 26. května k notifikaci Evropské komisí.

## TRH Č. 4

velkoobchodní služby s vysoce kvalitním přístupem poskytovaným v pevném místě

ČTÚ dne 21. dubna zaslal návrh opatření obecné povahy analýzy trhu č. [A/4/XX.2017-Z](#) ke stanovisku Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže. Obdržené stanovisko s připomínkami ÚOHS [zveřejnil](#) na svých webových stránkách. Po jejich vypořádání ČTÚ zašle návrh předmětné analýzy k notifikaci Evropské komisí.

## SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

### Začala aukce v pásmu 3,7 GHz

Přihlášky podalo sedm uchazečů. Po jejich vyhodnocení však byl jeden z nich z aukce vyřazen kvůli nesplnění stanovených podmínek.

Aukce se tedy může účastnit šest žadatelů: Vodafone Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., PODA a.s., Suntel Net s.r.o., O2 Czech Republic a.s. a Nordic Telecom 5G a.s.

Tito žadatelé následně prošli školením účastníků aukce a od 13. června

soutěží v aukční fázi výběrového řízení.

Jeho předmětem je celkem 5 kmitočtových bloků, každý o velikosti 40 MHz. Noví zájemci mohou získat kmitočtové přiděly až 80 MHz, zatímco pro stávající operátory platí spektrální limit 40 MHz. Souhrnná vyvolávací cena byla na základě analýzy dosažených cen obdobných kmitočtových bloků v jiných evropských zemích stanovena na 145 milionů korun.

## ECALL

ČTÚ [zveřejnil](#) 15. května síťová směrovací čísla NRN (Network Routing Number) pro směrování volání služby eCall na jednotné evropské číslo tísňového volání 112. Ta umožní odlišit případy, kdy byl systém eCall aktivován automaticky a kdy manuálně.

# ČTÚ v květnu zkontroloval...

...výkon komunikační činnosti bez oprávnění.

ČTÚ provedl čtyři kontroly na ověření podmínek pro výkon komunikační činnosti ze strany kontrolovaných subjektů. Nejistil při nich žádná porušení oznamovací povinnosti.

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat

v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz.

ČTÚ provedl celkem 26 kontrol. Ve 21 případech zjistil závady, vyzval k odstranění nedostatků a následně zahájil správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ v 17 případech kontroloval subjekty, kterým skončila platnost individuálního oprávnění, a dále využívání kmitočtů mimo povolená pásma. 11 zařízení RLAN využívalo kmitočty mimo pásma stanovená všeobecným oprávněním VO-R/12

a dvěma stanicím pozemní pohyblivé služby skončila platnost individuálního oprávnění. Nedostatky úřad řeší ve správním řízení.

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

ČTÚ ukončil celkem 264 šetření, z toho 209 případů rušení televizního příjmu (včetně STA), 22 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí (GSM, UMTS, LTE),

(pokračování na str. 5

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

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí <sup>1)</sup>	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkově	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
<b>1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)</b>	15								
<b>2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)</b>	33								
<b>3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení</b>	4			0	1			1	100000
<b>4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění</b>	37		22	15	13			13	286000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		1	1	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		0	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		36	21	15	13			13	286000
<b>5. Kontrola rádiových kmitočtů</b>	282		1	2	3			3	31000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		17	0	0	0			0	0
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		1	1	0	0			0	0
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	264		0	2	3			3	31000
<b>6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)</b>	0		0	1	0			0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		0	0	1	0			0	0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		0	0	0	0			0	0
<b>7. Rozhodování účastnických sporů</b>	0			3612	4839	3498	369		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		0	1	0	1		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		13	12	4	4		
ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		0		0	0	0	0		
baa) přístupu k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)		0		0	0	0	0		
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)		0		3599	4821	3494	361		
d) ostatní		0		0	5	0	3		
<b>8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK</b>				3	3			2	10000
<b>9. Ostatní</b>	237		5	42	20			19	2088500
<b>CELKEM</b>	<b>608</b>		<b>28</b>	<b>3675</b>	<b>4879</b>	<b>3498</b>	<b>369</b>	<b>38</b>	<b>2515500</b>



(dokončení ze str. 5)

a pět případů rušení meteorologického radaru. Jako zdroj rušení DVB-T byla v 109 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující bod), u meteorologického radaru se jednalo o pět RLAN zařízení provozovaných na kmitočtech radarů. Veřejné mobilní sítě byly rušeny mimo jiné ve třech případech aktivní TV anténou, ve dvou případech GSM opakovačem.

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

K 31. 5. 2017 vysílalo ve zkušebním provozu 1 002 základnových stanic, v trvalém provozu pak 13 216 stanic. V květnu bylo přijato 234 nových hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize a ukončeno bylo šetření 209 případů. Jako zdroj rušení DVB-T bylo zjištěno 109 základnových stanic (BTS) LTE

v pásmu 800 MHz, což představuje 52,1 % ukončených případů rušení televize. Závady přijímacího zařízení diváků byly zjištěny v 74 případech, v 19 případech nebylo zjištěno žádné rušení a v šesti případech se jednalo o nedostatečný TV signál DVB-T.

### Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí.

Při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI byl ve Šluknově zjištěn prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmu 49 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat. Dále byl v Liberci a v Bohušovicích nad Ohří zjištěn prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 248 MHz až 331 MHz vyhrazeném v ČR pro Ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

# 3 612

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

# 4 839

počet v květnu vydaných rozhodnutí ve věci.

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

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb podle § 6 odst. 4 a § 37 ZPS	Počet správních řízení z předcházejícího měsíce	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch		Ostatní	Uložené pokuty		Počet správních řízení přecházejících do dalšího měsíce
	Celkově	Z toho					účastníka	poskytovatele		počet	výše v Kč	
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání	0											
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	0											
3. Výkon poštovní činnosti bez osvědčení	0			0	0	0				0	0	0
4. Dodržování podmínek ZPS a dalších předpisů	1		0	0	0	0				0	0	0
Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		1	0	0	0	0				0	0	0
Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012		0	0	0	0	0				0	0	0
5. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0			75	33	29	5	18	6			79
6. Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0			0
7. Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS				0	0	0				0	0	0
8. Ostatní	0		0	11	0	1				1	3000	10
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 3 písm. a)		0	0	5	0	0				0	0	5
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 2 písm. f)		0	0	2	0	1				1	3000	1
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 1 písm. a)		0	0	1	0	0				0	0	1
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 2 písm. a)		0	0	1	0	0				0	0	1
řízení o správním deliktu podle § 37a odst. 2 písm. e)		0	0	1	0	0				0	0	1
řízení o správním deliktu ostatní		0	0	1	0	0				0	0	1
<b>CELKEM</b>	<b>1</b>		<b>0</b>	<b>86</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3000</b>	<b>89</b>

# Premium SMS je možné u operátora zablokovat

**Zákazníci mobilních operátorů se ve stále vyšší míře potýkají s problémy, které souvisí s využíváním tzv. prémiových služeb. Zejména jde o Premium SMS, tedy krátké zprávy odesílané uživateli nebo jim doručené, které jsou zpoplatněné zvýšenou sazbou oproti běžným SMS.**

Zprávy Premium SMS jsou službou elektronických komunikací, poskytovanou mobilními operátory. Jsou využívány ke zprostředkování služeb jiných poskytovatelů, které již nejsou službami el. komunikací. Nejčastěji jde o tzv. obsahové služby, například informace o počasí, dopravní situaci či o aktuálním dění, ale může se také jednat například o jízdenku městské hromadné dopravy nebo o jednorázové heslo pro přihlášení k datové schránce apod. Zprávy Premium SMS slouží k objednávání těchto (obsahových) služeb, k jejich poskytnutí, a také k placení za tyto služby. A to jak jednorázově, tak i opakovaně.

Zprávy Premium SMS jsou tedy (kromě jiného) i platebním nástrojem. Ten funguje na principu vyššího zpoplatnění Premium SMS zprávy, odesílané na konkrétní předčíslí (tzv. short code, začínající na 90X). V některých případech je naopak zpoplatňováno přijetí Premium SMS zprávy. Příjemcem platby za odeslanou (přijatou) Premium SMS zprávu je příslušný mobilní operátor, který z ní předává dohodnutou část poskytovateli konkrétní (obsahové) služby.

Reklamaci obsahové služby je proto nutné vždy uplatnit u jejího poskytovatele. Například z toho důvodu, že

objednaná služba nebyla poskytnuta vůbec nebo v nedostatečné kvalitě, že uživateli nebyla předem sdělena cena služby, že poskytovatel služby nereagoval na žádost uživatele o ukončení odběru služeb obsahu apod. Bližší informace pro uplatnění reklamace lze nalézt [na webové stránce](#) Asociace provozovatelů mobilních sítí (APMS), sdružující české mobilní operátory. Zde je po zadání předčíslí pro zasílání zpráv Premium SMS možné zjistit poskytovatele služby obsahu a další doporučený postup.

Na stránkách APMS jsou rovněž uvedeny obecné informace o službách poskytovaných prostřednictvím Premium SMS, a to [včetně návodu](#), jakým způsobem tyto (obsahové) služby reklamovat. Není-li reklamace vyřízena, nebo není-li reklamující s jejím vyřízením spokojen, může se obrátit na Českou obchodní inspekci.

ČTÚ řeší pouze případy, kdy je sporné, zda byla poskytnuta služba elektronických komunikací – tedy například, když má uživatel za to, že Premium SMS neodeslal či neobdržel, a přesto je mu účtována. V takovém případě je nezbytné nejprve uplatnit reklamaci vyúčtování u operátora (poskytovatele služeb elektronických komunikací) a až v případě nevyhově-

ní či včasného nevyřízení je možné se obrátit na ČTÚ s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Je důležité zdůraznit, že ČTÚ **neřeší spory či stížnosti týkající se obsahu a kvality služeb, poskytnutých či zprostředkovaných pomocí prémiových služeb.** Tedy např. ani to, zda si účastník danou službu obsahu skutečně objednal či zda neodpovídá jeho požadavkům na kvalitu. K řešení takových sporů je příslušný pouze obecný soud.

Uživatelé si často až na základě vyššího vyúčtování povšimnou, že čerpali nějaké (obsahové) služby prostřednictvím Premium SMS a obrací se na ČTÚ s tím, že si tyto služby neobjednali. K odeslání Premium SMS přitom může ze strany uživatele dojít i nechtěně či nevědomě. Časté jsou také případy, kdy k objednání služeb prostřednictvím Premium SMS dochází při neopatrné či lehkovážné manipulaci s mobilními aplikacemi. Bohužel ne zcela výjimečné jsou i případy, kdy mobilní telefon někoho z rodiny využijí např. děti k zakoupení těchto služeb obsahu (typicky u počítačových online her).

Nejllepší obranou před nechtěným využitím, či dokonce možným zneužitím Premium SMS je jejich preventivní zablokování přímo u mobilního operátora. Ti jsou povinni takovouto možnost poskytovat, a také ji skutečně poskytují.

## ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

6. května byly v Úředním věstníku EU zveřejněny výzvy k předkládání návrhů podle pracovního programu pro granty v oblasti transevropských telekomunikačních sítí, a to v rámci Nástroje pro propojení Evropy na období 2014–2020.

Návrhy lze předkládat pro čtyři výzvy:

- [CEF-TC-2017-2](#): Kybernetická bezpečnost
- [CEF-TC-2017-2](#): Elektronické doručování
- [CEF-TC-2017-2](#): Obecné služby elektronického zdravotnictví
- [CEF-TC-2017-2](#): Elektronické zadávání veřejných zakázek

Celkový orientační rozpočet, který je k dispozici pro návrhy vybrané v rámci těchto výzev, činí 25,5 milionu EUR. Uzávěrka pro předkládání návrhů je 21. září.

Dne 25. května bylo zveřejněno v Úředním věstníku EU [Rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2017/899](#) ze dne 17. května o využívání kmitočtového pásma 470–790 MHz v Unii. Rozhodnutí vstupuje v platnost 14. června.

Dne 9. června bylo v Úředním věstníku EU zveřejněno [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2017/920](#), kterým se mění nařízení (EU) č. 531/2012, pokud jde o pravidla pro velkoobchodní trhy s roamingem. Toto nařízení vstupuje v platnost 12. června. Ustanovení čl. bodů 2, 3, a 4 se použijí ode dne 15. června.

## STRATEGIE PRO JEDNOTNÝ DIGITÁLNÍ TRH

Evropská komise 10. května 2017 zveřejnila [přezkum strategie pro jednotný digitální trh \(příloha s vyhodnocením opatření\)](#) v polovině období.

Přezkum mapuje další postup ve třech klíčových oblastech:

- Pokud jde o **ekonomiku založenou na datech**, Komise

připravuje legislativní iniciativu, která se týká přeshraničního volného toku jiných než osobních údajů (podzim 2017) a iniciativu v oblasti přístupnosti a opětovného použití veřejných a veřejně financovaných dat (jaro 2018).

- V oblasti **kybernetické bezpečnosti** Komise provede do září 2017 přezkum Strategie kybernetické bezpečnosti Evropské unie a mandátu Agentury Evropské unie pro bezpečnost sítí a informací (ENISA), aby je sladila s novým rámcem pro kybernetickou bezpečnost. Komise bude také pracovat na návrzích dalších opatření týkajících se norem, certifikace a označování v oblasti kybernetické bezpečnosti. V oblasti **on-line platform** Komise připraví do konce roku 2017 iniciativu k řešení nespravedlivých smluvních podmínek a obchodních praktik, které byly zjištěny ve vztazích mezi platformami a podniky. V souvislosti s tím také Komise nedávno přijala rozhodnutí ohledně prosazování pravidel hospodářské soutěže. Komise rovněž zahájila v rámci jednotného digitálního trhu několik dialogů s on-line platformami.

## SMĚRNICE O DATABÁZÍCH

Evropská komise dne 24. května vyhlásila [veřejnou konzultaci](#) týkající se [směrnice o databázích](#) (směrnice 96/9/ES). EK zahájila proces přezkumu této směrnice, jejího uplatňování a dopadů. Konzultace má shromáždit aktuální informace o vývoji trhu souvisejícím s databázemi, o používání a dopadu autorských a ochranných režimů na tvůrce a uživatele databází, a identifikovat případné potřeby aktualizace směrnice. Konzultace probíhá v termínu do 30. září.

## SUMMIT ORGANIZACÍ ZASTŘEŠUJÍCÍCH REGULÁTORY

31. května se uskutečnil [Summit regulátorů](#) pro elektronické komunikace – BEREC, EMERG, EaPeReg a REGULATEL. Předsedové regulačních úřadů diskutovali ve třech sekcích: (1) Konektivita: investice do nových sítí a překonání digitální propasti, (2) Mobilní konektivita: otázky správy spektra a (3) Práva koncových uživatelů v propojeném světě: otázky síťové neutrality. Následně byla přijata [společná deklarace](#).

## PLENÁRNÍ ZASEDÁNÍ IRG A BEREC

Ve dnech 1. a 2. června se uskutečnilo plenární zasedání IRG a BEREC. Byly přijaty a 7. června budou [uveřejněny](#) následující dokumenty:

- [BoR \(17\) 101](#) Zpráva BEREC porovnávací ceny za terminaci volání v pevných a mobilních sítích a SMS
- [BoR \(17\) 102](#) 18. zpráva BEREC porovnávací roamingové služby za období duben – září 2016
- BoR (17) 108 Zpráva o činnosti BEREC za rok 2016
- [BoR \(17\) 109](#) Návrh střednědobé strategie BEREC pro roky 2018 – 2020 – ke 2. veřejné konzultaci
- [BoR \(17\) 110](#) Zpráva o výsledcích 1. veřejné konzultace ke střednědobé strategii BEREC
- [BoR \(17\) 114](#) Pokyny BEREC k uplatňování článku 3 nařízení k roamingu (Wholesale Roaming Access)
- BoR (17) 115 Odpověď BEREC do veřejné konzultace EK k záměru aktualizovat pokyny k hodnocení významné tržní síly (tzv. SMP guidelines).

Monitorovací zpráva – 06 / 2017

© Český telekomunikační úřad

Sokolovská 219, 190 00 Praha 9 | 224 004 509 | tisk@ctu.cz | www.ctu.cz

Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha