

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

8/2019

02 OMEZUJE POČET VIP ČÍSEL

změny smluvních podmínek naleznete na str. 3.

DO 30 DNŮ UKONČÍTE SMLOUVU,

ne všichni operátoři ale zákonný limit pro výpovědní dobu dodržují. Více na str. 5.

528 STÍŽNOSTÍ ZA II. ČTVRTLETÍ

řešil ČTÚ. Podrobný přehled naleznete v příloze na str. 6-11.



Evropská regulace roamingu měla smysl. Statistiky ukazují, že se Češi přestali bát v zahraničí používat data v mobilu. Ve srovnání s létem 2016 před zavedením režimu roaming like at home (RLAH) vzrostl loni v létě datový provoz více než 18 krát.

TELEGRAFICKY

Soud zamítl žalobu Vodafonu proti rozhodnutí ČTÚ

Žalobou se operátor domáhal zrušení rozhodnutí ČTÚ, kterým bylo odmítnuto napadení uděleného přidělu v aukci kmitočtů v pásmu 1800 MHz a 2600 MHz. Vodafone napadal pravomoc ČTÚ vtělit do podmínek aukce v roce 2013 závazek velkoobchodní nabídky a refarmingu. Podle soudu byl postup úřadu zcela v pořádku.

Česká pošta bude moci žádat vyšší úhradu čistých nákladů

Česká pošta bude moci počínaje za rok 2018 žádat úhradu čistých nákladů z poskytování základních služeb max. do výše 1,5 mld. Kč, namísto dosavadních 500 mil. Kč. Umožní to novela zákona o poštovních službách, kterou schválil Senát a podepsal prezident. Proplacení úhrady je vázáno na schválení její výše Evropskou komisí pro období let 2018 až 2022.

REGULACE

Připomínky Evropské komise k 3K testu neznamenají stop

Rada ČTÚ se 23. července seznámila s [rozhodnutím](#) Evropské komise k zaslanému Testu tří kritérií (T3K) velkoobchodního trhu mobilních služeb. Komise, i přes své výhrady a připomínky k některým důkazům o splnění všech tří kritérií pro možnou regulaci trhu *ex ante*, dává prostor ČTÚ vypořádat se s nimi. Komise tedy nezhájila tzv. druhou fázi, neboť nepovažovala kroky ČTÚ za překážku pro vnitřní trh, případně za neslučitelné s právem Evropské unie. Rada ČTÚ tedy bude pokračovat v krocích vedoucích k rozšíření seznamu relevantních trhů o velkoobchodní trh mobilních služeb a připomínky Evropské komise hodlá využít i v rámci přípravy vlastní analýzy.

Česká pobočka UPC patří Vodafonu a brzy se přejmenuje

Na základě souhlasného stanoviska Evropské komise proběhla akvizice evropských aktiv Liberty Global britskou skupinou Vodafone. Změna se promítla i do obchodního rejstříku. Vodafone Czech Republic je nově vlastníkem 100 % podílu v UPC Česká republika. Novými jednateli jsou Petr Dvořák, Milan Kníže a Jan Klouda.



VYSÍLÁNÍ DVB-T/DVB-T2

1. července skončilo v DVB-T regionální síti 8 vysílání těchto programů:

- **TV Jéčko**, provozovatel PALMOVKA TV REGIO s.r.o.
- **regionalnitemlevize.cz**, provozovatel Regionální televize CZ s.r.o.
- **POWER TV**, provozovatel MWE Networks International s.r.o.

Od stejného dne vysílá DVB-T2 dokrývač na lokalitě Příbram-Kopec Praha:

- přechodová síť 11, 37. kanál, ERP 1 kW, polarizace H

Od 16. července byly spuštěny nové vysílače Českého rozhlasu:

Krnov - Horní Předměstí/100W	97,5 MHz	ČRo Plus
Vsetín - Bečevná/100W	93,1 MHz	ČRo Plus

LEGISLATIVNÍ ZMĚNY

ČISTÉ NÁKLADY V POŠTOVNÍCH SLUŽBÁCH

Dne 25. července byla v částce 80 Sbírky zákonů uveřejněna vyhláška č. 187/2019 Sb., kterou se mění vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby.

Předmětnou novelou vyhlášky č. 466/2012 Sb. je **upravena metodika stanovení nároku na přiměřený zisk**. Podle dosavadní právní úpravy byl nárok na přiměřený zisk vypočten jako zisková přírůžka k ekonomicky

NETNEUTRALITA 26 GHZ

Dne 11. července ČTÚ vyzval dotčené subjekty k uplatnění připomínek k záměru vydání rozhodnutí o změně přidělu rádiových kmitočtů pro zajištění veřejné komunikační sítě systémy P-MP společnosti T-Mobile Czech Republic, a to na základě její žádosti.

Předmětem žádosti je provedení takových změn v tomto přidělu rádiových kmitočtů, vztahujícího se k pásnu 26 GHz, které by vedly k technologické neutralitě a neutralitě vůči službám tohoto přidělu. ČTÚ tuto žádost posuzuje v souladu s § 22a odst. 3 zákona o el. komunikacích, když současně zohlední, zda jsou splněny podmínky pro aplikaci § 16b odst. 2 zákona, a rovněž vezme v úvahu závěry přezkoumání, zda stále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v úsecích 24,549–24,745 GHz a 25,557–25,753 GHz.

ČTÚ upozorňuje, že na základě dříve zveřejněných závěrů přezkoumání je zřejmé, že v dalším období (po skončení doby platnosti přidělu v pásnu 26 GHz) již není třeba zachovávat omezení počtu práv. Platnost předmětných přidělů tedy skončí uplynutím jejich doby platnosti.

oprávněným nákladům přiřazeným poštovním službám, nově je tento zisk **vyjádřen formou nákladů kapitálu**. Současně dochází k úpravě struktury informací vykazovaných podle jednotlivých příloh předmětné vyhlášky s cílem snížit počet požadavků na dodatečné podklady k výpočtu čistých nákladů vůči držiteli poštovní licence a rovněž k zajištění lepší přehlednosti vykazovaných informací.

Tato vyhláška nabyla **účinnosti dnem 1. srpna 2019**.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

25. července společnost O2 předložila ČTÚ žádost o úhradu čistých nákladů na poskytování dílčích služeb univerzální služby za rok 2018 ve výši 30 731 755,51 Kč. Dále dne 19. července O2 požádalo o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby osobám zdravotně postiženým za stejné období ve výši 75 078 750,79 Kč. ČTÚ následně zahájil s O2 dvě správní řízení, ve kterých bude ověřovat částky obsažené v předložených žádostech. Po vydání pravomocných rozhodnutí budou ověřené čisté náklady a ztráta z poskytování zvláštních cen hrazeny ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Veřejné telefonní automaty

20. července ČTÚ ukončil veřejnou konzultaci návrhu rozhodnutí o změně rozhodnutí čj. ČTÚ-41 366/2017-610/VI. vyř. ze dne 7. listopadu 2017 o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle § 38 odst. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikacích. Nedílnou součástí rozhodnutí tvoří seznam veřejných telefonních automatů, které jsou pro rok 2020 zařazeny jako povinně poskytované v rámci univerzální služby.

V této veřejné konzultaci nebyly uplatněny žádné připomínky.



- 26.8.** lhůta pro zveřejnění [vypořádání připomínek](#) došlých ve veřejné konzultaci k návrhu textu vyhlášení aukce 700 MHz a 3,5 GHz
- 31.8.** termín pro odevzdání formuláře [ART191](#) – Služby poskytované v EK - prostřednictvím [Elektronického sběru dat \(ESD\)](#)
- 3.9.** [Europe's 5G future](#), Brusel
- 17.-18.9.** [Veřejný Workshop a 2. fórum ERGP](#), Brusel
- 19.-20.9.** [Digital Excellence Forum](#), Helsinky
- 25.-27.9.** [MyData 2019](#), Helsinky

O2

O2 s účinností od 1. srpna 2019 vydalo nový [Ceník základních služeb](#). Vypustilo v něm podmínky sjednání smlouvy u tarifu O2 Data 20 GB pouze na vybraných místech. Dále ke stejnému datu operátor vydal nový [Ceník volitelných služeb](#), ve kterém zavedl omezení počtu VIP a Zlatých čísel na jednoho účastníka identifikovaného podle rodného čísla na pět kusů od každého a zvyšuje poplatek za platbu vyúčtování přímo na prodejně.

O2 FAMILY

Také O2 Family zavedlo nový [Ceník a pravidla](#) pro smlouvy uzavřené od 1. srpna 2019. Operátor změnil název tarifu FAMILY 10 GB na FAMILY 12 GB+ a zároveň navyšuje datový objem o 2 GB při zachování ceny. Současně ale snižuje datový objem při obnovení balíčku z 2,5 na 2 GB. Nově je ke všem tarifům bezplatně poskytováno pouze elektronické vyúčtování.

VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ



O2

Provozní výnosy O2 za první pololetí 2019 meziročně vzrostly o 2,1% na 18,989 mld. Kč. Vyplývá to ze [zveřejněných](#) hospodářských výsledků. Konsolidovaný provozní

zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 12,6% na 6,055 mld. Kč, konsolidovaný čistý zisk naopak oproti stejnému období minulého roku poklesl o 6,2% na 2,604 mld. Kč. K 30. červnu využívalo u O2 mobilních služeb celkem 5,597 milionu¹ zákazníků. Některý tarif vázaný smlouvou využívalo 3,199 mil. lidí a předplacené karty využívalo 1,97 mil. zákazníků. Objem spotřeby mobilních dat využívaných v telefonu meziročně vzrostl o 31%.

1 Uvedená hodnota zahrnuje od 1. čtvrtletí 2019 zákazníky využívající mobilní služby, kteří generovali výnosy za posledních 13 měsíců, a nezahrnuje mobilní zákazníky služby Internet HD, kteří využívali bezdrátovou technologii 4G LTE a WTTx.

T-MOBILE

Tržby T-Mobile za 1. pololetí 2019 vzrostly o 2,5% na 13,59 mld. Kč. Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 5,1% na 5,9 miliardy Kč. Ke konci 1. pololetí 2019 používalo mobilní služby společnosti T-Mobile 6,224 mil. zákazníků, což v meziročním srovnání představuje nárůst o 0,8%. Počet smluvních zákazníků s tarifem vzrostl o 3,3% na 4,062 mil., naopak o 3,6% na 2,162 mil. poklesl počet zákazníků s předplacenou kartou. Objem přenesených dat v mobilní síti dosáhl téměř 35 000 TB.

ČTÚ v červenci zkontroloval...

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz.

Z 13 provedených kontrol ČTÚ zjistil závady v deseti případech. Jednalo se zejména o využívání indoor kmitočtů vně budovy. Úřad vyzval k odstranění zjištěných nedostatků a následně zahájí správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl celkem 12 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V osmi případech úřad zjistil využívání kmitočtů bez nebo po skončení platnosti individuálního oprávnění; případy řeší ve správním řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů.

ČTÚ provedl 17 kontrol dodržování podmínek IO k využívání kmitočtů a neodhalil žádná pochybení.

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

ČTÚ v červnu ukončil celkem 129 šetření. Z toho 79 případů se týka-

lo rušení televizního příjmu (a z toho v 17 případech šlo o rušení příjmu DVB-T2), 26 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, UMTS a LTE, pět případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, dva případy rušení zařízení amatérské služby a čtyři případy rušení zařízení krátkého dosahu. V sedmi případech rušení veřejných mobilních komunikačních sítí byl zdrojem rušení aktivní prvek televizního příjmu. Jako zdroj rušení DVB-T byla v osmi případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka). Výsledkem šetření 17 stížností na špatný příjem DVB-T2 byla v 11 případech závada na zařízení diváka, ve třech případech se rušení neprojevovalo a ve dvou případech oznamovatel žádost stornoval. V jediném případě příjem DVB-T2 rušila základnová stanice LTE v pásmu 800 MHz.

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

K 31. červenci 2019 bylo ve zkušebním provozu 265 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 505 stanic. V červenci ČTÚ přijal 45 hlášení na rušení a ukončil šetření 79 případů rušení televizního příjmu; BTS LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T a DVB-T2 v osmi případech, což představuje 10,1 % ukončených případů rušení televizního příjmu. Závady přijímacího zařízení televizních diváků byly zjištěny ve 47 případech, v 10 případech se nezjistilo žádné rušení.

2 564

počet v červenci **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 2 539 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžitě plnění (zaplacení ceny za služby).

2 664

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

§

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace

Účastníci	Rozhodnutí
Libor Kiner, podnikatel	ČTÚ-32 848/2018-606
Mach3net s.r.o.	ČTÚ-11 814/2019-603

Výpovědní doba nesmí přesáhnout 30 dnů!

Přestože již téměř dva roky platí novela zákona o elektronických komunikacích, která upravuje maximální délku výpovědní doby smluv na 30 dní, ne všichni operátoři ji dodržují. Vyplývá to z výsledků kontrol ČTÚ. V případě, kdy účastník požádá současně o přenesení čísla k jinému operátorovi, zkracuje se výpovědní doba nejvýše na 10 dnů.

Novelizované ustanovení zákona o elektronických komunikacích [[§ 63 odst. 1 písm. g\)](#)] omezuje maximální délku výpovědní doby, již jsou poskytovatelé služeb elektronických komunikací oprávněni ve svých smluvních podmínkách stanovit, a to na 30 dní. Do účinnosti uvedené změny záleželo pouze na samotných poskytovatelích, jakou délku výpovědní doby do smluv uzavíraných se zákazníky zakotví, neboť zákon je nijak v tomto ohledu neomezoval. Novelou zákona byla délka výpovědní doby sjednocena, což se vztahuje i na smlouvy uzavřené před 2. březnem 2018, od kdy tato povinnost platí.

ČTÚ ale na základě podnětů dotčených zákazníků zjistil, že ne všichni poskytovatelé akceptovali tuto změnu a přizpůsobili délku výpovědní doby ve svých smluvních podmínkách novému znění zákona, ačkoli dle přechodných ustanovení byli povinni uvést vše do souladu s nově nastolenými pravidly, a to do šesti měsíců ode dne nabytí účinnosti zmíněné novely.

Konkrétně ČTÚ zjistil, že někteří poskytovatelé vůči svým zákazníkům stále uplatňují takovou výpovědní dobu, jež značně překračuje zákonem vymezenou maximální délku. ČTÚ tuto

situaci dále prošetřuje a upozorňuje spotřebitele, aby byli v této otázce obezřetní a pečlivě si kontrolovali smluvní dokumenty, jež jsou jim předkládány. ČTÚ dále apeluje na spotřebitele, aby se v případě zjištění jakýchkoliv nesrovnalostí domáhali u svého poskytovatele do držování výše popsané zákonné povinnosti, a to prostřednictvím reklamace.

Tu je nezbytné uplatnit nejpozději do dvou měsíců od okamžiku, kdy byla vůči spotřebiteli výpovědní doba uplatněna. Nevyhoví-li poskytovatel uplatněné reklamaci či nebude-li reklamace vyřízena včas, může spotřebitel do jednoho měsíce od doručení vyřízení reklamace či od okamžiku, kdy měla být dle zákonem stanovené lhůty reklamace vyřízena, podat [námitku](#) k ČTÚ. Úřad tímto zároveň žádá všechny dotčené zákazníky, aby jej o zjištěných nesrovnalostech informovali.

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU

VEŘEJNÉ KONZULTACE

Evropská komise zahájila v červenci tři veřejné konzultace:

- od 3. července do 11. září je otevřena [veřejná konzultace k CEF2 Digital](#) s cílem shromáždit názory zúčastněných stran na prioritní oblasti investic do digitální infrastruktury EU a nejlepší způsoby, jak řešit stávající potřeby připojení pomocí podpory nástroje pro propojení Evropy na sedmileté období 2021–2027 s rozpočtem tři miliardy EUR;
- od 25. července do 24. října je možné vyjádřit se k [zaměření prvních dvou let navrhovaného programu Digitální Evropa](#). Komise připravuje program Digitální Evropa pro období 2021–2027, který má přinést

přímé investice v celkové výši 9,2 miliardy EUR především na zavádění inovativních digitálních technologií v pěti klíčových oblastech: superpočítače, umělá inteligence, kybernetická bezpečnost, pokročilá digitální dovednosti a zajištění širokého využívání těchto digitálních technologií v celé ekonomice a společnosti. Cílem programu bude zlepšit konkurenceschopnost Evropy v globální digitální ekonomice a zvýšit její technologickou samostatnost budováním kapacit, testováním digitálních technologií a jejich uváděním do praxe;

- od 26. července do 8. listopadu probíhá veřejná konzultace k připravovanému předpisu, kterým Komise určí [maximální ceny za ukončení hlasových volání v EU](#). Vydání tohoto delegova-

ného aktu vyžaduje článek 75 nového Evropského kodexu pro elektronické komunikace.

BEREC prodloužil termín pro zasílání připomínek u dvou veřejných konzultací, a to:

- [veřejná konzultace](#) k Pokynům BEREC ke vzoru oznámení podle článku 12 odst. 4 Kodexu, týkající se oznámení o zahájení podnikatelské činnosti v oblasti poskytování sítí a služeb elektronických komunikací, a
- [veřejná konzultace](#) k Pokynům BEREC o obecných kritériích pro hodnocení schopnosti podnikatelů mimo oblast poskytování sítí a služeb elektronických komunikací spravovat číselné zdroje.

Nový termín pro zasílání připomínek je do 28. srpna 2019.

KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

Dne 19. července zveřejnila Evropská komise [sdělení](#), že 24 členských států v návaznosti na [dopo-](#) [ručení Komise](#) týkající se společného evropského přístupu k bezpečnosti sítí 5G předložilo vnitrostátní posouzení

rizik infrastruktury sítí 5G. Na základě obdržených informací připraví členské státy společně s Komisí a agenturou EU pro kybernetickou bezpečnost (ENISA) do 1. října 2019 koordinované posouzení rizik pro celou EU.

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA II. ČTVRTLETÍ 2019

Strop pro smluvní pokuty platí jen pro spotřebitele

Za II. čtvrtletí 2019 ČTÚ evidoval celkem 528 stížností účastníků/ uživatelů. Z toho 379 stížností ČTÚ řešil postupem dle zákona o elektronických komunikacích (tj. cca 71,8 %), 31 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. cca 5,9 %) a 118 stížností bylo nedůvodných (tj. 22,3 %), neboť při jejich prošetření úřad nezjistil porušení zákona.

Na služby elektronických komunikací ČTÚ ve II. čtvrtletí přijal 298 stížností. Ve srovnání s předchozím čtvrtletím to bylo o pět stížností více (o 5 %), ve srovnání se stejným obdobím roku 2018 jde o nárůst o 47 stížností (cca 15,8 %).

Nejčastěji si lidé stěžovali na účastnické smlouvy (celkem 143 stížností) a vyúčtování (107 stížností). Dále převažovaly stížnosti na problémy při ukončování účastnických smluv. Nezanedbatelnou část podání v této kategorii tvoří stížnosti firemních

zákazníků předpokládajících obdobnou právní úpravu pro otázku ukončení smluv uzavřených na dobu určitou, jejich automatického prodloužení a sankcí za jejich předčasné ukončení ve stejném režimu, jako je tomu u spotřebitelů. Časté jsou tak stížnosti firemních zákazníků na automatické prodloužení smlouvy sjednané při jejím uzavření a následné rozčarování ze zjištění, že k prodloužení smlouvy došlo a její případné předčasné ukončení je spojeno se sankcí činící 100 % součtu paušálů zbývajících do konce závazku. Problematika ukončování smluv se pak z velké části promítá i do počtu stížností na vyúčtování ceny služeb, kdy nejčastěji si účastníci stěžují právě na vyúčtování sankcí za předčasné ukončení smlouvy, ať už se jedná o výši sankce, či oprávněnost jejího účtování.

OBSTRUKCE PŘI VÝPOVĚDÍCH

ČTÚ zaznamenal i stížnosti na obstrukční chování opouštěných operátorů, kteří hledali důvody pro odmítnutí akceptace výpovědi. Je třeba zdůraznit,

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

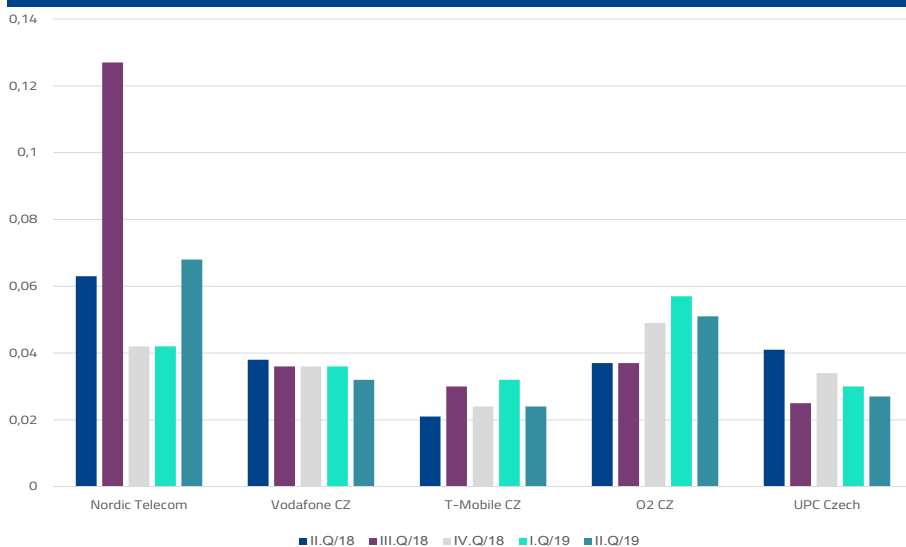
	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkajících se vybraných poskytovatelů k počtu poskytnutých služeb ¹ (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkajících se vybraných poskytovatelů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	O2	293	0,051	16,67
2.	T-Mobile	140	0,024	7,96
3.	Vodafone	121	0,032	6,88
4.	UPC	33	0,027	1,87
5.	Nordic Telecom	2	0,068	0,11

¹ Údaje k 31.12.2018.

že výpověď je jednostranné právní jednání, které nepodléhá souhlasu nebo schválení druhé smluvní strany. Po podání výpovědi začíná běžet výpovědní doba a po jejím uplynutí smlouva zaniká.

ČTÚ v případech těchto různých obstrukcí doporučuje účastníkům, aby důsledně a co možná nejdůrazněji hájili svá práva, ať už formou reklamacce, nebo následného podání námítky proti jejímu vyřízení k ČTÚ, neboť problematický přístup poskytovatelů služeb je často zapříčiněn (bohužel ne zcela nedůvodným) předpokladem, že si poškození nebudou na takové jednání stěžovat či ho reklamovat a následně hájit svá práva ve sporném řízení. V tomto směru lze předpokládat, že k určité nápravě tohoto stavu by mohlo dojít v souvislosti s chystanými legislativními změnami, které by jednak měly omezit sankce za předčasné ukončení smlouvy, jednak by ochranu dosud zákonem poskytovanou pouze spotřebitelům měly rozšířit i na další kategorie subjektů.

Graf 1: Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu poskytnutých služeb společností (v %) za II. čtvrtletí 2018 až II. čtvrtletí 2019

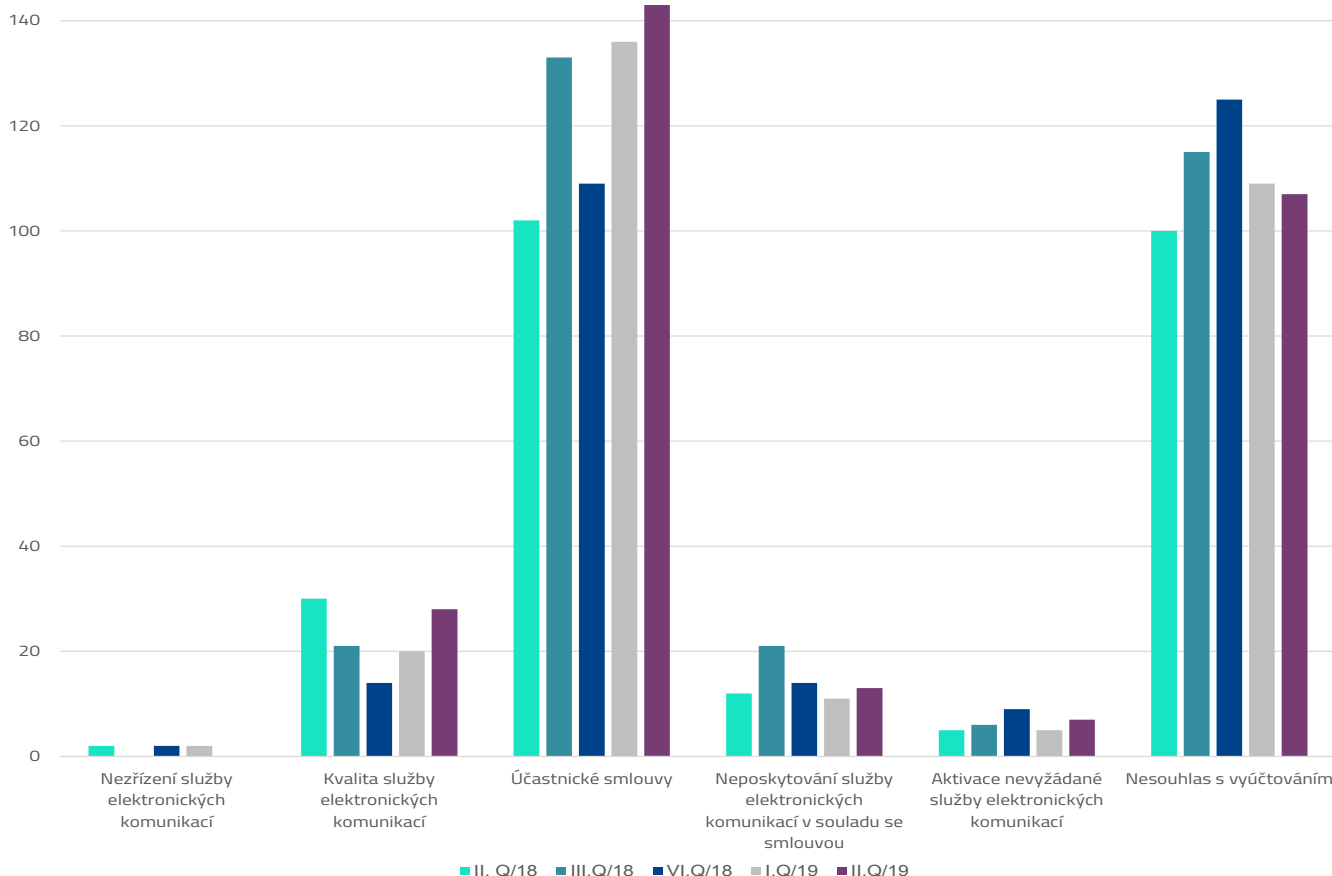


PŘENESENÍ ČÍSLA

Na problémy spojené s přenášením telefonního čísla v mobilní síti ČTÚ ve II. čtvrtletí evidoval 11 stížností.

Jejich předmětem jsou průtahy při vydání ČVOP, stornování přenosu v důsledku duplicitního zadání objednávky k přenosu čísla nebo na nespolečnosti opouštěného poskytovatele předat ČVOP.

Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací



Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů na služby elektronických komunikací za II. Q 2019

Předmět		Dotazy	Stížnosti ¹⁾				Celkem ¹⁰⁾	
			Způsob vyřízení			Stížnosti celkem ⁹⁾		
			Poskytnutí informací					
a		b	c	d	e	f	h	
1.	1	Služby elektronických komunikací	290	230	66	2	298	588
	2	nezřízení služby elektronických komunikací	1	0	0	0	0	1
	3	kvalita služby elektronických komunikací	26	17	10	1	28	54
	4	účastnické smlouvy	138	112	31	0	143	281
	5	neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	13	7	6	0	13	26
	6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	4	6	1	0	7	11
	7	nesouhlas s vyúčtováním	108	88	18	1	107	215
2.	8	Radiokomunikační služby	4	51	4	0	55	59
3.	9	Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	22	6	5	0	11	33
4.	10	Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	5	3	0	0	3	8
5.	11	Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	2	0	0	2	2
6.	12	Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	0	1	0	1	2
7.	13	Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	1	0	1	0	1	2
8.	14	Příjem TV signálu	11	0	0	0	0	11
9.	15	Klamavá reklama	0	0	0	0	0	0
10.	16	Ochrana spotřebitele²⁾	0	13	9	2	24	24
	17	dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	1	0	0	1	1
	18	nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	0	2	1	1	4	4
	19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	0	3	4	0	7	7
	20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	0	4	4	1	9	9
	21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	1	0	0	1	1
	22	informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0	0	0
	23	další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	2	0	0	2	2
11.	24	Univerzální služba	1	1	0	0	1	2
	25	přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	1	1	0	0	1	2
	26	veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0	0	0
	27	přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0
12.	28	Ostatní⁷⁾	895	73	32	27	132	1027
	29	telefonní seznamy	1	0	0	0	0	1
	30	informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	1	0	1	1
	31	služby třetích stran - premium SMS	3	4	1	2	7	10
	32	služby třetích stran - audiotextové služby	2	1	1	2	4	6
	33	obtěžující a nevyžádaná volání	9	5	2	0	7	16
	34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	0	2	1	0	3	3
	35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	38	5	8	4	17	55
	36	podnikání v elektronických komunikacích	301	0	3	0	3	304
	37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	475	0	2	0	2	477
	38	pokrytí signálem TV a GSM	2	0	1	0	1	3
	39	ochrana osobních údajů	0	0	1	0	1	1
	40	různé	64	56	11	19	86	150
CELKEM			1230	379	118	31	528	1758

LEGENDA K TABULCE Č. 2

- 1) *Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb. Nejedná se o námitky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.*
- 2) *Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.*
- 3) *Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu 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-41 366/2017-610/VI. vyř. ze dne 7. listopadu 2017 o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě.*
- 6) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-7 916/2017-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2017, o uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu.*
- 7) *Zde jsou uvedeny stížnosti a dotazy, které nelze zařadit do bodu 1. až 11.*
- 8) *Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.*
- 9) *Zahrnuje stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepřislušnost Úřadu (sloupec e).*
- 10) *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.*

24 došlých podání se týkalo problematiky ochrany spotřebitele. ČTÚ se opakovaně zabýval stížnostmi na agresivní a klamavé obchodní praktiky. Ty směřovaly také na jednání obchodních zástupců operátorů na pobočkách při uzavírání smluv, kdy stěžovatelé uváděli, že jim byly na základě nepřesných či nepravdivých informací aktivovány nevyžádané služby. Vzhledem k důkazní nouzi, kdy existuje pouze tvrzení zákazníka proti tvrzení obchodníka, je v tomto směru zpětně velmi obtížné prokazovat skutečný stav věci.

Za II. čtvrtletí 2019 ČTÚ zaznamenal celkem **1230** dotazů, což je o **83** dotazů méně než v předchozím čtvrtletí. Nejvíce dotazů směřovalo na vydávání osvědčení dle § 26 zákona o elektronických komunikacích - **475** (tj. cca 38,6 %) a na podmínky podnikání v elektronických komunikacích - **301** (tj. cca 24,5 %). Významná část dotazů se jako obvykle týkala účastnických smluv - **138** (tj. cca 11,2 %) a problematiky vyúčtování ceny za služby - **108** (tj. cca 8,8 %). Ohledně účastnických smluv tazatelé nejčastěji žádali informace k možnosti předčasného ukončení smluv na dobu určitou a oprávněnosti účtování smluvních pokut s tím souvisejících. Úřad dále zaznamenal dotazy na výpočetní doby smluv, na postup v případě neakceptování výpovědi smlouvy, na oprávněnost odebrání části nabídky TV programů poskytovatelem před uplynutím smlouvy na dobu určitou, na to, jak řešit problémy s nekvalitní TV službou a na možnost odstoupení od smlouvy, když nejsou ze strany poskytovatele dlouhodobě plněny podmínky smlouvy.

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

Ve II. čtvrtletí roku 2019 ČTÚ zaznamenal celkem 44 stížností na základní poštovní služby dle § 3 zákona o poštovních službách, což představuje o 40 stížností méně než v předcházejícím období, ale o 8 více než za stejné období roku 2018. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby v 18 prošetřovaných případech nedošlo

k porušení zákona. Nejvyšší počet stížností se týkal dodávání doporučených zásilek, kde ČTÚ eviduje 18 stížností. Dále si uživatelé poštovních služeb stěžovali nejčastěji na základní zahraniční poštovní služby (13 stížností) a službu dodání cenných zásilek (5 stížností). ČTÚ eviduje 3 stížnosti v souvislosti se službou dodání peněž-

ní částky poštovním poukazem a tři stížnosti v souvislosti se službou dodání zásilek do 2 kg.

ČTÚ přijal celkem 80 dotazů na poštovní služby, 11 z nich se týkalo základních poštovních služeb a zbylých 69 dotazů se vztahovalo k ostatním poštovním službám a k základním parametrům poskytování poštovních služeb. U základních služeb se nejvíce dotazů týkalo dodání doporučených zásilek, ve zbytku pak

Tabulka 3: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za II. Q 2019

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Celkem
		Způsob vyřízení			Stížnosti celkem		
		Poskytnutí informací					
		Postup podle zákona	Nedošlo k porušení zákona	Nepříslušnost úřadu			
a	b	c	d	e	f	h	
1. 1 Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách							
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	2	2	1	0	3	5	
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	1	0	1	0	1	2	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	1	2	1	0	3	4	
5 služba dodání doporučených zásilek	5	10	8	0	18	23	
6 služba dodání cenných zásilek	2	1	4	0	5	7	
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	
8 základní zahraniční poštovní služby	0	10	3	0	13	13	
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	1	0	0	1	1	
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	
11 služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0	0	0	
12 služba dodání tiskovinového pytle	0	0	0	0	0	0	
CELKEM	11	26	18	0	44	55	
2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby							
14 dlouhé čekací doby	2	0	0	0	0	2	
15 otevírací doba pošt	0	0	0	0	0	0	
16 změna ukládací pošty	2	0	0	0	0	2	
17 dodání poštovních zásilek	17	29	23	0	52	69	
18 vyřizování reklamací	38	10	15	0	25	63	
19 porušení poštovního tajemství	1	0	0	0	0	1	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	9	4	0	13	13	
21 doručování úředních písemností	0	1	0	0	1	1	
22 žádosti o informace	9	1	0	0	1	10	
CELKEM	69	50	42	0	92	161	
3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby							
24 Czech POINT	2	0	0	1	0	3	
25 datové schránky	2	0	0	0	0	2	
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0	0	0	
28 ostatní služby	11	1	0	0	1	12	
CELKEM	15	1	0	1	1	17	
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	84	51	42	1	93	178	

vyřizování reklamací.

ČTÚ přijal celkem 92 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je

např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení poštovního tajemství, dodávání zásilek. Nejvýznamnější jsou v celkovém počtu těchto stížností zastoupeny proble-

matiky dodávání zásilek (52 stížností), vyřizování reklamací (25 stížností) a poštovních zásilek do a ze zahraničí (13 stížností).

Graf 3: Stížnosti na poštovní služby

