

PŘES 90 MILONŮ KČ

žádá O2 v rámci úhrady čistých nákladů a ztráty z poskytování zvláštních cen. Str. 4

NÁVŠTĚVY KAMENNÝCH POBOČEK

Spotřebitelé si stěžují na nevhodné chování zaměstnanců. Více na str. 5

UBYLO STÍŽNOSTÍ, PŘIBYLO DOTAZŮ

Nejčastěji se stížnosti týkají účastnických smluv a vyúčtování. Více na str. 6 – 13

ČTÚ vypořádal připomínky z veřejné konzultace a vyhlásil aukci

Veřejná konzultace k podmínkám aukce (formou výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění sítí elektronických komunikací v kmitočtových pásmech 700 MHz a 3400–3600 MHz) probíhala od 4. června do 7. července t. r., a své připomínky do ní poslalo celkem 27 subjektů. ČTÚ všechny připomínky vypořádal a 7. srpna na [svých webových stránkách](#) zveřejnil [tabulku vypořádání](#).

V rámci příprav výběrového řízení Úřad projednával zamýšlené podmínky a pravidla v rámci několika veřejných konzultací, diskusí a pracovních setkání se zainteresovanými stranami. Projednal je také s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže, jehož předseda neměl k podmínkám výběrového řízení **žádné připomínky, jak z pohledu veřejné podpory, tak i hospodářské soutěže.**

Jelikož budoucí sítě, které budou dražené kmitočty využívat, budou součástí kritické informační infrastruktury, byly bezpečnostní aspekty projednány i s Národním úřadem

pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB).

„ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD VŠECHNY PŘIPOMÍNKY VYPOŘÁDAL A 7. SRPNA 2020 NA SVÝCH WEBOVÝCH STRÁNKÁCH ZVEŘEJNIL TABULKU VYPOŘÁDÁNÍ.“

Ke stejnému datu, tedy k 7. srpnu 2020, Český telekomunikační úřad výběrové řízení (aukci) kmitočtů v pásmech 700 MHz a 3400–3600 MHz také [vyhlásil](#). Součástí vyhlášení, které bylo zveřejněno v částce č. 8/2020 Telekomunikačního věstníku (do-

stupném na [webových stránkách Úřadu](#) i na [Portále veřejné správy](#)) je i finální znění podmínek.

Nastavením finálních podmínek výběrového řízení ČTÚ sleduje především podporu hospodářské soutěže, potřebu zajistit efektivní využívání rádiových kmitočtů a vytvoření podmínek pro technologickou inovaci a rozvoj budoucích sítí 5. generace. Současně podmínky

podporují využití 5G řešení v rámci aplikací v Průmyslu 4.0 a i podporu budoucí moderní komunikace krizových a bezpečnostních složek (PPDR komunikaci).

Vyhlášením začala běžet lhůta pro podávání přihlášek do výběrového řízení, která končí dne 30. září 2020.

TELEGRAFICKY

Další setkání se sektorem

Dne 22. 7. proběhlo na ČTÚ setkání se zástupci sektoru el. komunikací za účasti Ing. Kuchaře, ředitele odboru hlavního architekta eGovernmentu. Tématem byl zánik rodného čísla jako jednoznačného identifikátoru fyzických osob. Od 1. 1. 2022 by ho měl nahradit tzv. bezvýznamový stykový identifikátor. Sektor měl řadu připomínek a jeho zástupci se shodli, že projednání s ostatními sektory by bylo žádoucí dříve, než bude návrh předložen Parlamentu ČR.

APMS má nového šéfa

Novým prezidentem Asociace provozovatelů mobilních sítí se stal Pavel Vlček, jak zájmové sdružení informovalo na svých [webových stránkách](#). Pavel Vlček se komunikaci a vnějším vztahům věnuje 15 let. Je absolventem Univerzity Karlovy, v minulosti řídil komunikaci a vnější vztahy na Ministerstvu průmyslu a obchodu či ve společnostech Citibank, Rosatom nebo mBank.

Vodafone vypne 3G síť

Společnost Vodafone [oznámila](#), že na březen 2021 plánuje vypnutí své sítě 3G. Kmitočty, které tímto uvolní, hodlá využít pro síť 4G LTE a 5G. Potřeba měnit koncová zařízení se má týkat jen jednoho procenta zákazníků, kteří využívají mobilní internet a jsou dnes v síti 3G. Případná výměna zařízení se netýká těch, kteří chtějí pouze telefonovat nebo psát SMS – ti mohou využít celoplošnou síť 2G, která zůstává.



O2

Společnost O2 [zveřejnila](#) dne 7. srpna 2020 hospodářské výsledky za první pololetí 2020. Celkové konsolidované provozní výnosy společnosti O2 (tj. za Českou republiku a Slovensko) za prvních šest měsíců roku 2020 meziročně vzrostly o 1,8 % na 19,326 miliardy Kč. Konsolidovaný provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 4,5 % na 6,325 mili-

ardy Kč, konsolidovaný čistý zisk oproti stejnému období minulého roku vzrostl o 2,8 % na 2,675 miliardy Kč. K 30. červnu 2020 dosáhl celkový počet registrovaných zákazníků v České republice, kteří u společnosti O2 využívali mobilní služby 5 910 tisíc, z toho počet zákazníků smluvních služeb dosáhl výše 3 262 tisíc, předplacené karty využívalo 1 927 tisíc zákazníků a počet zákazníků M2M služeb byl 721 tisíc.

T-MOBILE

Společnost T-Mobile [zveřejnila](#) dne 13. srpna 2020 své hospodářské výsledky za 1. pololetí 2020. Celkové tržby společnosti meziročně vzrostly o 2,2 % na 13,706 mili-

ardy Kč. Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně mírně poklesl o 0,5 % na 5,643 miliardy Kč. Ke konci 1. pololetí 2020 používalo mobilní služby společnosti T-Mobile 6,239 mil. zákazníků, což v meziročním srovnání představuje mírný nárůst o 0,2 %. Počet smluvních zákazníků s tarifem vzrostl o 0,3 % na 3,595 mil., naopak o 2,3 % na 2,113 mil. poklesl počet zákazníků využívajících předplacenou kartu. Počet zákazníků využívajících M2M služby se meziročně zvýšil o 11,3 % na 503 tisíc. Objem přenesených dat prostřednictvím konvergovaných služeb vzrostl oproti stejnému období minulého roku o 60,1 % a dosáhl 217 189 TB (terabytů). Objem přenesených dat v mobilní síti dosáhl 76 290 TB, což představuje meziroční nárůst o 118,5 %.

ANALÝZY TRHŮ



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

ČTÚ odeslal dne 13. července 2020 návrhy rozhodnutí o stanovení, příp. o zrušení stanovení podniků s významnou tržní silou na základě výsledků analýz relevantních trhů č. 1 a 2 (opatření obecné povahy č. A/1/04.2020-3 a A/2/04.2020-4) ke stanovisku Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže (dále jen „ÚOHS“). ÚOHS neuplatnil ve svém stanovisku doručeném ČTÚ dne 16. července 2020 k navrhovaným rozhodnutím žádné připomínky. ČTÚ tak nyní dokončí nutné administrativní úkony vedoucí k vydání dotčených rozhodnutí o stanovení, příp. o zrušení stanovení podniků s významnou tržní silou na trzích č. 1 a 2. V průběhu července 2020 skončily veřejné konzultace také k návrhům rozhodnutí o ceně na relevantních trzích č. 1 a 2. ČTÚ následně na přelomu července a srpna 2020 zaslal také návrhy těchto rozhodnutí ke stanovisku ÚOHS, který ve svém stanovisku ze dne 11. srpna 2020 neuplatnil k předmětným návrhům rozhodnutí o ceně žádné připomínky. Po konzultaci s ÚOHS bude následovat notifikace návrhů rozhodnutí u Evropské komise.



T-MOBILE

Společnost T-Mobile v [Ceníku](#) s účinností od 31. 7. představila změny v nastavení služby internet v mobilu, kde již neumožňuje čerpat data na základě denního paušálu, ale jen na základě týdenního (do 500 MB) nebo měsíčního paušálu (až do 10 GB).

O2

Společnost O2 vydala nové ceníky [základních](#) i [volitelných](#) služeb s účinností od 1. 8. Představila například tarif pro pevné linky „Moje číslo“ za 49

Kč/měsíc, který je určen výhradně pro přijímání hovorů či přesměrování na další pevná nebo mobilní čísla v ČR (s určitými výjimkami), neumožňuje však bezplatné volání na čísla tísňového volání. Od 28. 7. je zveřejněn rovněž nový ceník pro [předplacené služby](#), ve kterém O2 představila nové tarify k předplacené GO kartě.

O2 FAMILY

Společnost O2 Family vydala s účinností od 1. 9. 2020 nový [Ceník](#). Operátor v něm zavádí poplatek za poskytnutí splátkového kalendáře ve výši 199 Kč. Ke změně dojde i u roamingového balíčku Svět Basic, kde bude Švýcarsko přesunuto ze „Zóny EU“ do „Zbytku Evropy“. Ke změně dochází rovněž u datového roamingu.

TESCO MOBILE

Společnost Tesco Mobile zveřejnila [Ceník](#) účinný od 1. 7. U balíčku

Štědroňovi došlo ke změně parametrů, kdy je nově možné balíček čerpat pouze v ČR a již ne v Zóně 1 (EU). S účinností od 4. 8. zveřejnila společnost nový [Ceník](#), ve kterém došlo k navýšení objemu dat u služby internet na den z 50 MB na 100 MB a rovněž ke zvýšení ceny z původních 19 Kč na 29 Kč.

SKYLINK

U služby Skylink byly vydány s účinností od 1. 7. nové [Všeobecné podmínky](#). Došlo ke změně poskytovatele, kterým je nyní společnost Canal+ Luxembourg S. à r.l.

DATA SPOTŘEBOVANÁ V EU

U Tesco Mobile, BLESKmobil a Mobil.cz došlo ke změně ceníku v souvislosti s tím, že 1. 7. 2020 činí dle Prováděcího nařízení Komise (EU) č. [2016/2286](#) maximální možný příplatek k ceně za data spotřebovaná v rámci EU 0,09 Kč za 1 MB.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE



DIGITÁLNÍ VYSÍLÁNÍ DVB-T/DVB-T2

V souladu s [Technickým plánem přechodu na DVB-T2](#) pokračovalo v červenci vypínání vysílačů vysílací sítě 2 (DVB-T) a vysílací sítě 12 (DVB-T2) provozovatele

České Radiokomunikace a.s. V návaznosti na toto vypínání byly současně spuštěny vysílače vysílací sítě 22 (DVB-T2). Rovněž pokračovalo vypínání vysílačů vysílací sítě 1 provozovatele České televize.

ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ DAB

22. července byl spuštěn T-DAB vysílač Třebouňský vrch (5B, 176,64 MHz/1 kW, multiplex RTI cz DAB1).

30. července byl spuštěn T-DAB vysílač Olomouc (10B, 211,648 MHz/1kW, multiplex TELEKO DAB).

ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

Veřejná konzultace změny všeobecného oprávnění č. 1

17. července 2020 skončila veřejná konzultace návrhu změny všeobecného oprávnění č. VO-S/1/XX.2020-Y. Připomínky ve lhůtě uplatnilo 5 dotčených subjektů, a to Česká asociace elektronických komunikací z.s., Vodafone Czech Republic a.s., České Radiokomunikace a.s., Výbor nezávislého ICT průmyslu, z.s. a Český telekomunikační klastr z.s. Výsledky veřejné konzultace včetně vypořádání připomínek jsou zveřejněny na [diskusním místě](#).

ČTÚ v červenci zkontroloval...

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

ČTÚ provedl celkem 27 kontrol. Ve 23 případech byly zjištěny závady, zejména působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb (meteorologických radarů) a využívání indoor kmitočtů vně budovy, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

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

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

ČTÚ v červenci ukončil celkem 118 šetření, z toho 82 případů rušení televizního příjmu (a z toho 70 případů rušení příjmu DVB-T2), osm případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, UMTS a LTE, 17 případů rušení meteorologického radaru, tři případy rušení satelitního příjmu a osm případů rušení různých zařízení (rozhlasový přijímač, stanice amatérské služby, převaděč pohyblivé a pevné služby, zařízení krátkého dosahu apod.). Zdrojem rušení příjmu DTT (DVB-T a DVB-T2) nebyla ani v jednom případě základnová stanice LTE. Výsledkem šetření 70 stížností na špatný příjem DVB-T2 byla v 54 případech závada zařízení diváka, v pěti případech

se jednalo o vliv zastínění, odrazů nebo příjem v nepokryté oblasti, ve dvou případech rušení ustalo nebo mělo sporadický výskyt. V jednom případě se jednalo o závadu TV převaděče.

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

K 31. 7. bylo ve zkušebním provozu 331 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 808 stanic. V červenci bylo přijato 66 hlášení na rušení a ukončeno bylo šetření 82 případů rušení televizního příjmu, přičemž ani v jednom případě nebyla zjištěna jako zdroj rušení příjmu DTT (DVB-T a DVB-T2) BTS LTE v pásmu 800 MHz. Závady přijímacího zařízení televizních diváků byly zjištěny v 63 případech, ve čtyřech případech rušení ustalo nebo mělo sporadický výskyt. V šesti případech se jednalo o vliv zastínění, odrazů nebo příjem v nepokryté oblasti a v jednom případě se jednalo o závadu TV převaděče. Osm hlášení na rušení stornovali jejich podavatelé během šetření rušení.

3 312

počet v červenci **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho se 3 295 rozhodnutí týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby)

2 474

počet v červenci **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.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Žádost o úhradu čistých nákladů a ztráty z poskytování zvláštních cen

Společnost O2 předložila 23. července 2020 Úřadu žádost o úhradu čistých nákladů na poskytování dílčích služeb univerzální služby za rok 2019 ve výši 25 553 251,35 Kč. Dále požádala o úhradu ztráty

z poskytování zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby osobám zdravotně postiženým za stejné období ve výši 67 863 789,28 Kč. ČTÚ následně zahájil se společností O2 dvě správní řízení, ve kterých bude ověřovat částky obsažené v předložených žádostech. Po vydání pravomocných rozhodnutí budou ověřené čisté náklady a ztráta hrazeny ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Nepříjemné návštěvy kamenných poboček operátorů

V poslední době se často na ČTÚ obrací spotřebitelé, kteří se v souvislosti s návštěvou některé z kamenných poboček operátorů setkali s problematickým jednáním tamějších zaměstnanců.

Spotřebitelé poukazují na to, že podmínky ústně sjednané na kamenné pobočce s prodejci operátorů často neodpovídají následně skutečně poskytovaným službám a jejich ceně, ČTÚ se však setkal i se stížnostmi na hrubé, neslušné či jinak neprofesionální jednání těchto zaměstnanců.

V případě smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřených na kamenných pobočkách poskytovatelů je nutné připomenout, že na rozdíl od distančního uzavření smlouvy (pomocí internetu nebo přes telefon), nesvědčí spotřebitelům u takto sjednaných smluv lhůta 14 dnů pro odstoupení. Pokud tedy spotřebitel až následně zjistí, že se skutečné parametry dodávané služby, včetně ceny, liší od toho, na čem se s prodejcem operátora na pobočce ústně dohodl, nelze bohužel práva na odstoupení využít.

To však neznamená, že spotřebitelé v takových případech nemají žádné prostředky ochrany, byť jejich uplatnění může být dle konkrétních okolností i poměrně komplikované.

Vzhledem k té skutečnosti, že jednání na pobočkách zpravidla nejsou nijak zaznamenávána, může v případě jednání „mezi čtyřma očima“ vzrůst riziko užití nekalé obchodní praktiky ze strany prodejce, byť ke sporům ohledně obsahu uzavírané smlouvy může dojít i bez nekalého úmyslu, vinou nedorozumění. ČTÚ je v případě užití nekalých praktik kompetentní postihovat toto zakázané jednání ve veřejnoprávní rovině a v přestupkovém řízení. Dále je zmocněn i k tomu, aby v rovině soukromoprávní rozhodoval případné spory o to, jaké podmínky byly mezi zákazníkem a zástupcem operátora na pobočce sjednány, resp. o to, jaký je skutečný obsah smlouvy. Je však třeba upozornit, že v případě obou typů řízení je vždy nutné důkazy spolehlivě prokázat skutkový stav.

V dané souvislosti proto ČTÚ

spotřebitelům doporučuje jednání na pobočkách poskytovatelů nepodcenit a předem se na ně připravit, především si ujasnit, s jakým konkrétním požadavkem chtějí pobočku poskytovatele navštívit, pokud se jednání vyvine v obchodní nabídku, vždy pečlivě zvažít, zda nabízenou službu (či zařízení) skutečně využijí atd. Právě s ohledem na často obtížně prokazatelný průběh ústního jednání ČTÚ doporučuje, je-li to v možnostech spotřebitelů, požádat o asistenci při jednání další osobu (rodinného příslušníka, přítele, spolubydlícího apod.), který by v případě vzniku sporu o obsah smlouvy, případě vzniku podezření na užití nekalé obchodní praktiky, mohl tvrzení spotřebitele dosvědčit.

Ve druhém zmíněném případě, pokud se spotřebitelé na kamenné pobočce poskytovatelů setkají s vulgárním, či neurvalým chováním prodejců, ČTÚ doporučuje obrátit se se stížností na jejich nadřízené a případně podat takovou stížnost přímo samotnému poskytovateli.

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU

EVROPSKÁ KOMISE

13. července vyhlásila Evropská komise [veřejnou konzultaci](#) ke [směrnici 97/67/ES o poštovních službách](#). Cílem konzultace je získat informace o fungování poštovních trhů, kvalitě poštovních služeb a relevantnosti současné regulace. Zásadní otázky konzultace jsou dvě:

1. zda tato směrnice, a zejména koncept univerzální služby, odpovídá současným potřebám poštovního sektoru;
2. jaké strategické cíle je potřeba nyní a do budoucna pro poštovní sektor formulovat.

Původní směrnice byla totiž přijata již v roce 1997 a naposledy revidová-

na v roce 2008. Výsledky konzultace se použijí ve zprávě o uplatňování směrnice, ve které by Komise také měla navrhnout případnou novelizaci. Konzultace trvá do 9. listopadu 2020.

16. července zahájila Evropská komise [veřejné konzultace](#) k přezkumu dvou doporučení: [Doporučení Komise 2010/572/EU](#) o regulovaném přístupu k přístupovým sítím nové generace (NGA) a [Doporučení Komise 2013/466/EU](#) o konzistentních povinnostech nediskriminace a metodikách výpočtu nákladů s cílem podpořit hospodářskou soutěž a zlepšit podmínky pro investice do širokopásmového připojení. Cílem Komise je zajistit soulad těchto prováděcích předpisů s novým Kodexem pro elektronické komunikace (EECC) a dát vnitrostátním regulačním úřadům

a účastníkům trhu relevantní vodítka pro regulaci, zejména v souvislosti s investicemi a budováním sítí s velmi vysokou kapacitou (VHCN). Termín ukončení konzultací je 7. října 2020.

7. července zahájila Evropská komise [veřejnou konzultaci](#) ke [směrnici EU 2016/1148](#) o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně bezpečnosti sítí a informačních systémů v Unii (směrnice NIS). Jedná se o pravidelný přezkum fungování této směrnice, který měl být proveden do května 2021. V rámci svého klíčového politického cíle a v souladu s cíli Evropské unie pro bezpečnost, Komise ve svém pracovním programu 2020 oznámila, že provede přezkum již do konce roku 2020. Konzultace trvá do 2. října 2020.

24. července vyhlásila Evropská komise veřejnou konzultaci European Digital Identity (EUId). Systém EU pro digitální ID má zlepšit rámec eIDAS a rozšířit jeho používání na soukromý sektor. Uživatelé by mohli využívat univerzálně uznávaný digitální identifikátor EU (EUId), který umožní bezpečnější využívání služeb online a posílí kontrolu občanů nad jejich osobními údaji. [K předběžnému hodnocení](#) je možné se vyjádřit do 3. září. Širší [veřejná konzultace](#) probíhá do 2. října 2020.

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 21. července 2020 bylo v Úředním věstníku EU zveřejněno [Prováděcí nařízení Komise \(EU\) 2020/1070](#) ze dne 20. července 2020 o specifikaci vlastností bezdrátových přístupových bodů s malým dosahem podle čl. 57 odst. 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) [2018/1972](#), kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace. Prováděcí nařízení se použije od 21. prosince 2020. Jde o nové vydání chybně uveřejněného nařízení (EU) [2020/911](#) ze dne 30. června 2020.

KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST SÍTÍ 5G

Členské státy EU zveřejnily dne 24. července 2020 za podpory Evropské komise a agentury ENISA (Agentury EU pro kybernetickou bezpečnost) [Zprávu](#) o pokroku při provádění společného evropského souboru opatření ke zmírnění rizik ([EU toolbox](#)). Na tom se dohodly v lednu 2020, kdy jej také [podpořila](#) Komise ve svém sdělení.

BEREC

Letošní, v pořadí již osmý, ročník [BEREC Stakeholder Fóra](#) bude netradičně online. Důvodem je nejistý vývoj situace okolo pandemie COVID-19. Online přenos se uskuteční 19. října 2020 od 14 hodin. Hlavním diskuzním tématem bude regulace digitálních platform. Jako v předchozích letech bude představen i návrh pracovního programu BEREC pro rok 2021. Účastníci budou moci rovněž diskutovat o současných výzvách na telekomunikačním trhu s předsedou BEREC Danem

Sjöblomem a nastupujícím předsedou Michele Van Bellinghenem. Již nyní je možné se registrovat na [webových stránkách BEREC](#).

EU KALENDÁŘ

- [veřejná konzultace](#) k návrhu **16. 6. – 4. 9.** Pokynů BEREC pro jednotné posuzování kritérií společných investic [BoR\(20\)113](#)
- 2. 6. – 8. 9.** [veřejná konzultace](#) EK k Digital Services Act
- 19. 6. – 11. 9.** [veřejná konzultace](#) EK k revizi Nařízení o roamingu
- 3. 6. – 8. 9.** [veřejná konzultace](#) EK k novému nástroji soutěžního práva pro efektivnější řešení strukturálních problémů na trzích
- 6. 7. – 27. 9.** [veřejné konzultace](#) ke třem [dokumentům](#) ERGP – Pracovní program na rok 2021, Zpráva o definicích v poštovním sektoru a Zpráva o hlavních spotřebitelských problémech
- 1. 7. – 30. 9.** [veřejná konzultace](#) k Nařízení o službách přeshraničního dodávání balíků

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA II. ČTVRTLETÍ 2020

Sankci za předčasné ukončení smlouvy pro firmy si operátoři mohou účtovat v plné výši

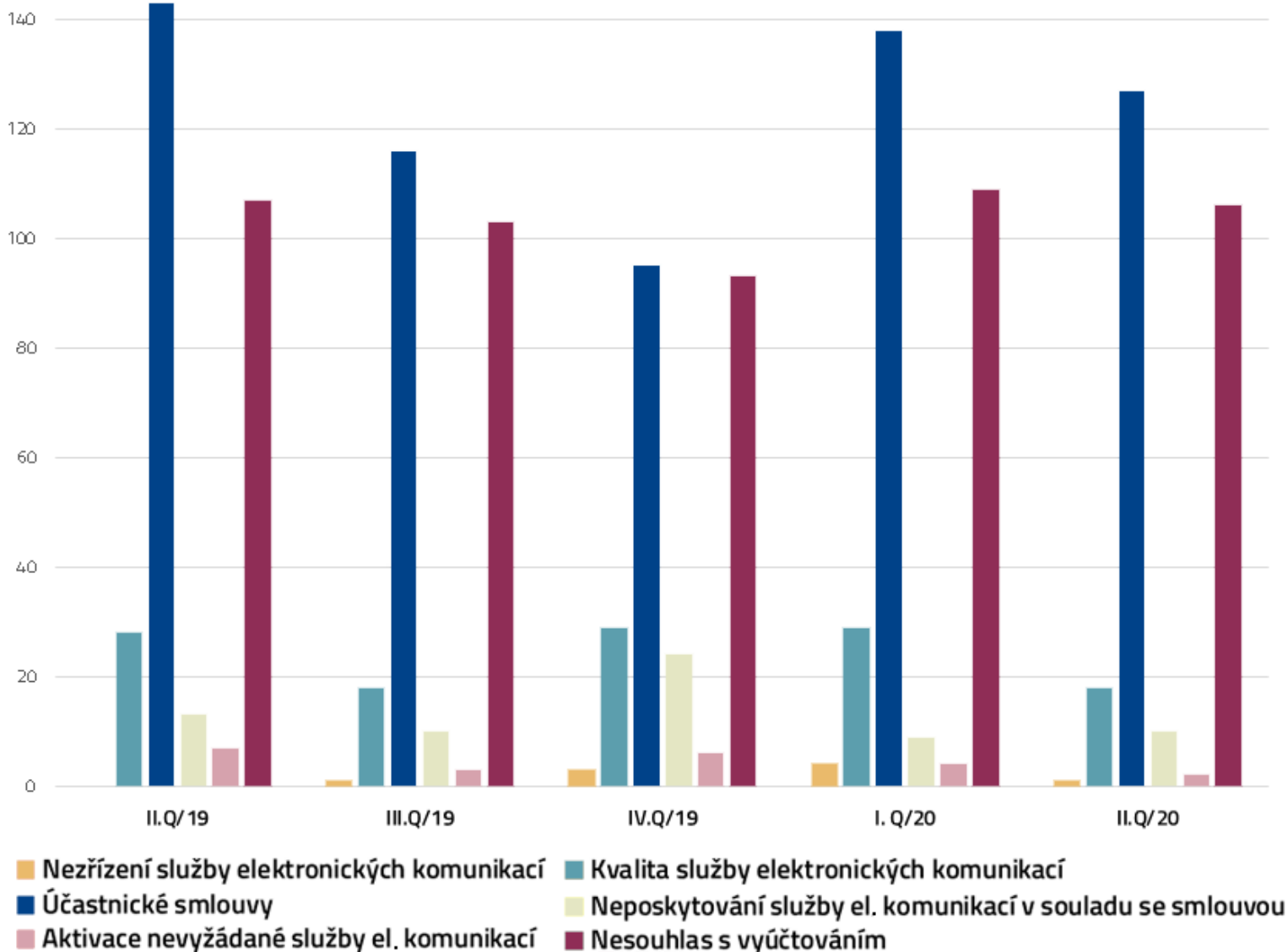
Za II. čtvrtletí 2020 evidoval ČTÚ celkem 498 stížností účastníků/uživatelů, což je mírný pokles oproti předchozímu období. Z toho 356 řešil postupem podle zákona o elektronických komunikacích, 37 nebyl Úřad příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu a 105 stížností bylo nedůvodných a při jejich šetření nebylo zjištěno porušení zákona. Nezanedbatelnou část stížností tentokrát tvořili firemní zákazníci, kteří předčasné ukončili smlouvu o poskytování služeb v mylném domnění, že se snížení, resp. zákaz uplatnění sankcí za předčasné ukončení smlouvy platný od 1. 4. 2020, týká všech účastníků bez rozdílu.

Ve II. čtvrtletí 2020 zaznamenal ČTÚ o 33 stížností méně než v předchozím období. I v porovnání se II. čtvrtletím 2019 můžeme hovořit o mírném poklesu, a sice o 30 stížností.

U počtu stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit eviduje ČTÚ ve II. čtvrtletí 37 stížností. V těchto případech se jedná nejčastěji o stížnosti na služby třetích stran, zejména stížnosti na účtování nevyžádaných premiových

SMS zpráv například v souvislosti s předplatným za aplikace, hry či jiný digitální obsah, stížnosti týkající se reklamace mobilního telefonu nebo stížnost týkající se pojištění mobilního telefonu atd.

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací za II. čtvrtletí 2019 až II. čtvrtletí 2020



Nejčetněji zastoupené jsou stížnosti týkající se účastnických smluv a vyúčtování. U stížností na vyúčtování se jedná o 106 stížností, což činí cca 21,3 % z celkového počtu stížností. Tyto stížnosti jsou řešeny především poskytnutím právní rady stěžovateli a v případě, že účastník podá námitku proti vyřízení reklamace, resp. návrh na rozhodnutí sporu, jsou rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory).

Ve srovnání se II. čtvrtletím 2019 došlo ve II. čtvrtletí 2020 k poklesu

celkového počtu stížností v kategorii služeb elektronických komunikací o 34 stížností na 264 stížností. Z uvedeného počtu se jednalo o 127 stížností na účastnické smlouvy, což je o 11 stížností méně než v předchozím období

POKLES POČTU STÍŽNOSTÍ NA SLUŽBY EL. KOMUNIKACÍ

(pokles o cca 8 %) a o 16 stížností méně než ve stejném období roku 2019. Tak jako v předchozích obdobích se ČTÚ v této kategorii setkával nejčastěji se stížnostmi na ukončování smluv.

Od 1. dubna 2020 nabyla účinnosti novela zákona o elektronických komunikacích, která umožňuje spotřebitelům a podnikajícím fyzickým osobám ukončit smlouvu bez jakékoliv úhrady, pokud ukončí smlouvu po uplynutí třech měsíců od jejího uzavření, resp. se sankcí ve výši maximálně jedné dvacetiny zbývajících měsíčních paušálů, je-li smlouva ukončena během prvních tří měsíců jejího trvání.

Tak jak již Úřad i prostřednictvím [květnové monitorovací zprávy](#) informoval, uvedená změna se netýká firemních zákazníků. ČTÚ se v daném

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za II. Q 2020

| Předmět | Dotazy | Stížnosti ¹⁾ | | | | Stížnosti celkem ⁹⁾ | Celkem ¹⁰⁾ |
|---|-------------|-----------------------------------|---|---------------------|------------|--------------------------------|-----------------------|
| | | Způsob vyřízení | | | | | |
| | | Poskytnutí informací | | | | | |
| | | Postup podle zákona ⁸⁾ | Nedošlo k porušení zákona ⁸⁾ | Nepříslušnost úřadu | | | |
| a | b | c | d | e | f | h | |
| 1. Služby elektronických komunikací | 285 | 207 | 55 | 2 | 264 | 549 | |
| nezřízení služby elektronických komunikací | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 | |
| kvalita služby elektronických komunikací | 34 | 14 | 4 | 0 | 18 | 52 | |
| účastnické smlouvy | 141 | 106 | 19 | 2 | 127 | 268 | |
| neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou | 6 | 4 | 6 | 0 | 10 | 16 | |
| aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 3 | |
| nesouhlas s vyúčtováním | 97 | 82 | 24 | 0 | 106 | 203 | |
| 2. Radiokomunikační služby | 0 | 28 | 5 | 0 | 33 | 33 | |
| 3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti | 32 | 13 | 5 | 0 | 18 | 50 | |
| 4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 5. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice | 2 | 4 | 0 | 0 | 4 | 6 | |
| 6. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 7. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 8. Příjem TV signálu | 11 | 1 | 1 | 0 | 2 | 13 | |
| 9. Klamavá reklama | 0 | 3 | 1 | 0 | 4 | 4 | |
| 10. Ochrana spotřebitele²⁾ | 1 | 6 | 1 | 1 | 8 | 9 | |
| dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS) | 0 | 4 | 1 | 1 | 6 | 6 | |
| agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS) | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | |
| 11. Univerzální služba | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| veřejné telefonní automaty ⁵⁾ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 12. Ostatní⁷⁾ | 932 | 94 | 37 | 34 | 165 | 1097 | |
| telefonní seznamy | 5 | 2 | 0 | 0 | 2 | 7 | |
| informační služba o telefonních číslech účastníků | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| služby třetích stran – premium SMS | 12 | 3 | 0 | 2 | 5 | 17 | |
| služby třetích stran – audiotexové služby | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 | |
| obtěžující a nevyžádaná volání | 7 | 7 | 3 | 1 | 11 | 18 | |
| nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | 5 | |
| komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí | 44 | 10 | 4 | 11 | 25 | 69 | |
| podnikání v elektronických komunikacích | 270 | 5 | 5 | 0 | 10 | 280 | |
| zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK) | 524 | 2 | 0 | 0 | 2 | 526 | |
| pokrytí signálem TV a GSM | 3 | 0 | 2 | 0 | 2 | 5 | |
| ochrana osobních údajů | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| různé | 63 | 59 | 23 | 19 | 101 | 164 | |
| CELKEM | 1263 | 356 | 105 | 37 | 498 | 1761 | |

období nejčastěji setkával se stížnostmi právě firemních zákazníků, jimž byla účtována sankce za předčasné ukončení

UKONČOVÁNÍ SMLUV PRO FIREMNÍ ZÁKAZNÍKY

smlouvy v plné výši, kdy tito zákazníci ukončili smlouvu v domnění, že se novela zákona vztahuje i na ně.

Úřad dále evidoval i stížnosti účastníků, kterým byla při předčasném ukončení smlouvy účtována platba za poskytnuté zařízení. V dané souvislosti je nutné uvést, že ani v případě úhrady ceny koncového zařízení nedošlo novelou k žádné změně a v případě, že účastník smlouvu předčasně ukončí, je poskytovatel oprávněn mu cenu zařízení vyúčtovat v plné výši.

Zaznamenány byly rovněž stížnosti na neakceptaci ukončení smlouvy uzavřené dálkovým způsobem ve 14denní lhůtě, nebo stížnosti na současné uzavření smlouvy na mobilní internet na provozovně v souvislosti s koupí mobilního zařízení (typicky

NEAKCEPTACE UKONČENÍ SMLOUVY

mobilního telefonu nebo tabletu), přičemž stěžovatelé uváděli, že o uzavření smlouvy na poskytování služeb nebyli dostatečně informováni a takovouto smlouvu nepožadovali. Ojedinelými byly stížnosti na expiraci kreditu a jeho propadnutí, na prolongaci smlouvy, nebo na změnu tarifu či jeho zrušení ze strany poskytovatele.

V oblasti přenesení telefonního čísla ČTÚ ve II. čtvrtletí 2020 eviduje 18 stížností týkajících se problematiky přenesení v mobilní síti, což znamená oproti předchozímu sledovanému období drobný nárůst. Nejčastějšími důvody stížností byly: neposkytnutí ověřovacího kódu účastníka pro přenesení telefonního čísla, prodlevy při provedení přenosu nebo neuskutečnění přenosu telefonního čísla.

V oblasti stížností spadajících do agendy zákona o ochraně spotřebitele ČTÚ zaznamenal 8 stížností týkajících se této problematiky, což je oproti

LEGENDA K TABULCE Č. 1

- 1) *Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb. Nejedná se o námitky proti vyřízení reklamacie na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.*
- 2) *Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.*
- 3) *Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé obchodní praktiky jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.*
- 4) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-64 180/2017-610/XI. vyř. ze dne 11. června 2018, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.*
- 5) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-41 366/2017-610/VI. vyř. ze dne 7. listopadu 2017 o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě.*
- 6) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-7 916/2017-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2017, o uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu.*
- 7) *Zde jsou uvedeny stížnosti a dotazy, které nelze zařadit do předchozích bodů*
- 8) *Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.*
- 9) *Zahrnuje stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti – nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*
- 10) *Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti – nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*
 - *ZEK – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.*
 - *ZOS – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.*

předcházejícímu období pokles o 64 %. Stěžovatelé poukazují na možné uplatňování nekalých obchodních praktik při nabízení či sjednávání služeb. Nejčastěji stěžovatelé zmiňují nabídky na webových stránkách poskytovatelů, které se liší od uzavřené smlouvy, neúplné údaje v těchto nabídkách, nebo že se sjednaná služba odlišuje od služby, která je jim následně účtována.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální. Ve II. čtvrtletí 2020 Úřad nezaznamenal žádnou stížnost ani dotaz v této kategorii.

ČTÚ v uplynulém období řešil také problematiku otevřeného internetu. S přihlédnutím k rostoucímu významu datových služeb byl nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES

PROBLEMATIKA OTEVŘENÉHO INTERNETU

o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, ČTÚ svěřen dohled nad dodržováním tohoto nařízení v České republice. Svá zjištění mají vnitrostátní regulační orgány každoročně zveřejňovat ve zprávě zaslané Komisi a sdružení BEREC. Poslední zpráva vypracovaná ČTÚ, o které jsme informovali v [minulé monitorovací zprávě](#), je zveřejněna na našich webových stránkách [zde](#).

Pro účely ověření toho, jakým způsobem je v České republice plněno Nařízení, ČTÚ eviduje a vyhodnocuje stížnosti či dotazy týkající se přístupu k otevřenému internetu. Současně sleduje změny smluvních podmínek jednotlivých poskytovatelů, zda jimi nedochází k porušování Nařízení, a to včetně limitů spotřeby dat v roamingu v zemích EU u tarifů bez omezení spotřeby dat při použití v ČR.

ČTÚ ve II. čtvrtletí 2020 neobdržel v tomto směru žádnou stížnost a pouze jeden telefonický dotaz. Tazatele zajímalo, jaký je postup v případě, že datová rychlost neodpovídá smluvně ujednaným parametrům.

Na základě výše uvedeného statistického vyhodnocení kvantitativních i kvalitativních parametrů stížností lze konstatovat, že ve II. čtvrtletí 2020 došlo k mírnému snížení počtu stížností, oproti tomu u dotazů došlo k relativně značnému nárůstu jejich počtu.

Sledované období bylo oproti předchozím specifické v tom, že během tohoto období nabyla účinnosti relativně významná novela zákona o elektronických komunikacích. Zároveň však byl také v důsledku pandemie nemoci Covid-19 na území České republiky vyhlášen od 12. 3. 2020 do 17. 5. 2020 stav nouze a s ním řada souvisejících karanténních opatření.

Pokud jde o stav nouze, je nutné konstatovat, že související útlum běžné společenské aktivity se telekomunikačního sektoru nijak významněji nedotkl. Služby elektronických komunikací byly v době nouzového stavu poskytovány v souladu se společenskými potřebami, přestože došlo k určitému nárůstu jejich využívání, a to především služby připojení k síti internet. Úřad v dané souvislosti nezaznamenal žádné stížnosti ani dotazy, které by se jakkoli dotýkaly vyhlášení stavu nouze a přijatých restriktivních opatření. Zaznamenány

STAV NOUZE A COVID-19

nebyly ani žádné stížnosti, které by se týkaly omezení, či snížení kvality připojení k síti internet. Skladba přijatých stížností a dotazů se tak nijak zásadně nelišila od předchozích období. Lze pouze spekulovat, zda celkové „zklidnění“ společenské aktivity v době nouzového stavu nemohlo mít určitý vliv i na snížení počtu stížností.

Poměrně zásadně se na počtu přijatých stížností a dotazů projevila novela zákona o elektronických komunikacích účinná od 1. 4. 2020. Úřad přijal oproti předchozím obdobím nezvykle vysoký počet dotazů, v nichž se účastníci především zajímali o novou právní úpravu, zejména pak otázku ukončování smluv a možnost uplatnění sankcí při předčasném ukončení smlouvy ze strany poskytovatelů. Změna právní úpravy se pak projevila i v agendě přijatých stížností, kdy jejich nezanedbatelnou část tvořily stížnosti firemních zákazníků, kteří předčasně ukončili smlouvu o po-

1263

dotazů eviduje ČTÚ za II. čtvrtletí 2020. To je nárůst o 235 oproti předchozímu čtvrtletí.

63 %

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

skytování služeb v (mylném) domnění, že se snížení, resp. zákaz uplatnění sankcí za předčasné ukončení smlouvy, týká všech účastníků bez rozdílu.

Vzhledem k tomu, že zmíněná novela zákona o elektronických komunikacích nově upravila i otázku přenositelnosti telefonních čísel, se Úřad při vyhodnocení stížností a dotazů zaměřil i na tuto problematiku. Byť ve sledovaném období došlo k mírnému nárůstu počtu stížností oproti předchozím čtvrtletím (v absolutních číslech se však jedná o nárůst pouze v řádu jednotek případů), obsah stížností se nijak nelišil od stížností přijatých před nabytím účinnosti

VLIV NOVELY ZEK NA POČET PODNĚTŮ

novely. Ty se stále týkaly především problémů s poskytnutím identifikátoru ze strany opouštěného operátora, méně už pak prodávám při přenosu či neuskutečnění přenosu. Lze tak konstatovat, že úprava podmínek přenositelnosti telefonních čísel neměla žádný zásadní vliv na počet ani obsah stížností účastníků. Prošetřením stížností bylo leckdy zjištěno, že problém s přenosem vznikl na straně účastníka, který nepostupoval předepsaným způsobem (např. nepředal identifikátor přejímajícímu operátorovi, nebo odmítl svoji identifikaci dle § 34 odst. 7 ZEK). Úřad ve všech případech účastníkům poskytl právní radu, většinu podnětů rovněž prověřoval přímo u poskytovatelů.

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal celkem 47 stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách, což představuje obdobný počet jako v předchozím období, ve kterém ČTÚ řešil 48 stížností.

Významný je počet stížností na dodávání doporučených zásilek, kterých bylo ve II. čtvrtletí 30. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby ve 23 prošetřovaných případech nedošlo k porušení zákona.

Z pohledu jednotlivých základních služeb si kromě výše uvedeného dodání doporučených zásilek zákazníci nejčastěji stěžovali například na

základní zahraniční poštovní služby (8 stížností). V ostatních případech se jednalo o spíše ojedinělé stížnosti. Ve všech těchto případech se jedná o stížnosti na služby České pošty.

ČTÚ zaznamenal ve II. čtvrtletí roku 2020 celkem 12 dotazů týkajících se základních poštovních služeb, z toho polovinu dotazů tvořily dotazy týkající se služby dodání peněžní částky poštovním poukazem.

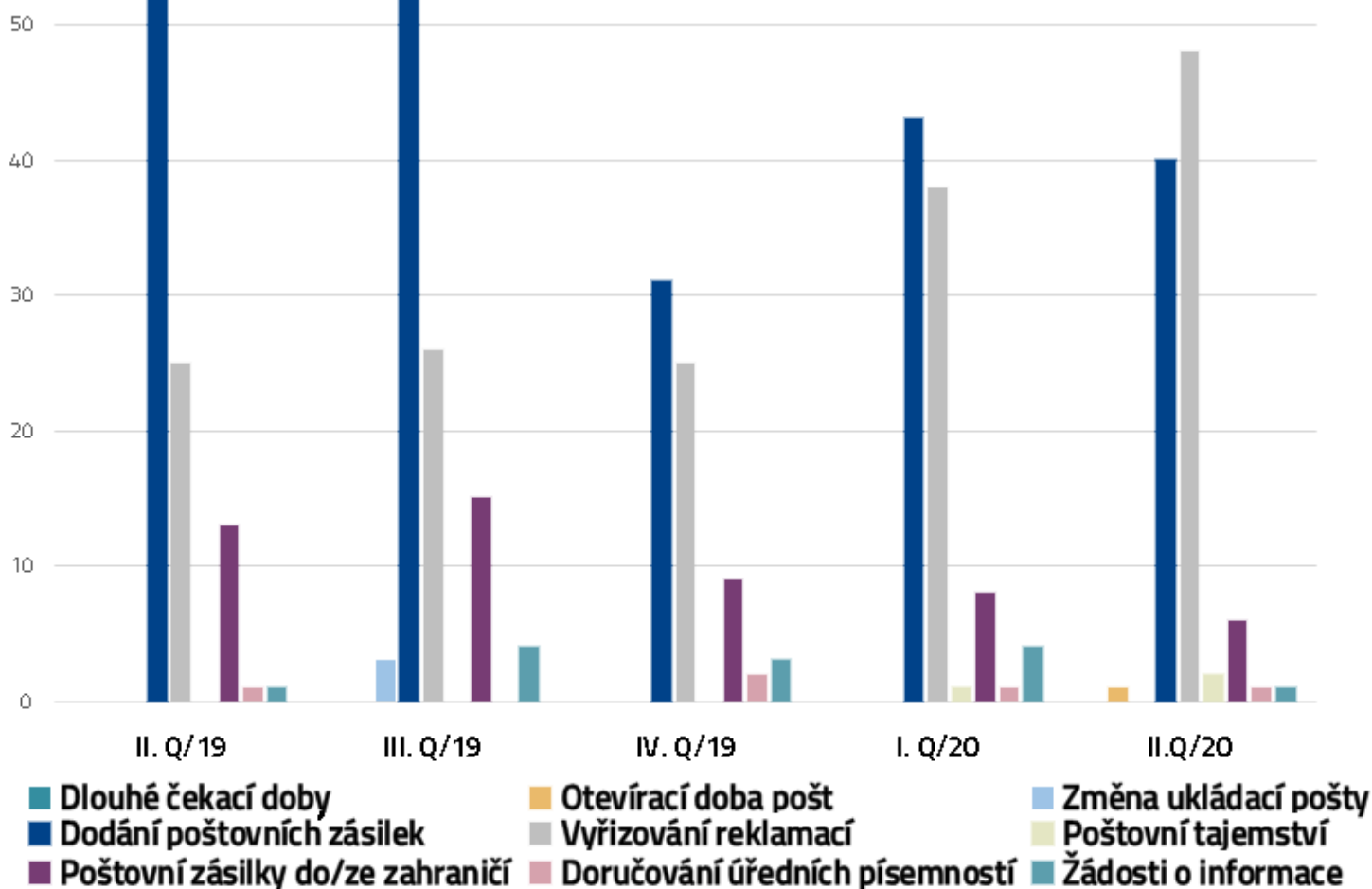
Nepoměrně více dotazů však ČTÚ ve II. čtvrtletí eviduje u ostatních poštovních služeb a u základních parametrů poskytování služeb – celkem 73 dotazů, přičemž více jak polovina se týká vyřizování reklamací (38 do-

tazů) a 20 dotazů se týkalo dodávání zásilek. V případě, že stěžovatelé nejsou spokojeni s vyřízením reklamace ze strany provozovatele poštovních služeb, zákon jim dává možnost podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení

REKLAMACE NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

o námitce proti vyřízení reklamace. O této možnosti ČTÚ stěžovatele informuje spolu s poučením o podmínkách tohoto řízení – jedná se o řízení zahajované na návrh, ze kterého musí být patrné kdo podání činí, které věci se týká a co se po ČTÚ požaduje.

Graf 2: Stížnosti na poštovní služby za II. čtvrtletí 2019 až II. čtvrtletí 2020



V rámci řízení pak v mezích návrhu ČTÚ rozhoduje o tom, zda byla reklamáce vyřízena řádně a zda byla řádně vyplacena náhrada škody či její část.

Dále ČTÚ přijal na poštovní služby 99 stížností vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení po-

stovního tajemství a dodávání zásilek. Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika dodávání zásilek (40 stížností) a vyřizování reklamací, které se týkalo 48 stížností.

ČTÚ eviduje i stížnosti a dotazy týkající se ryze nepoštovních služeb poskytovaných Českou poštou – například bankovních, finančních služeb, služby SIPO či výplaty důchodů,

Czech POINT apod. V této kategorii ČTÚ eviduje 4 dotazy a 2 stížnosti.

Uvedené počty stížností a dotazů jsou patrné z níže uvedené tabulky č. 2.

I oblasti poskytování poštovních služeb se dotklo vyhlášení nouzového stavu. Česká pošta jako držitel poštovní licence po určitou dobu plnila ve smyslu § 33 odst. 2 zákona o poštovních službách uložené povinnosti

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za II. Q 2020

| Předmět | Dotazy | Stížnosti | | | | Stížnosti celkem | Celkem |
|--|-----------|----------------------|---------------------------|---------------------|------------------|------------------|--------|
| | | Způsob vyřízení | | | Stížnosti celkem | | |
| | | Poskytnutí informací | | | | | |
| | | Postup podle zákona | Medošlo k porušení zákona | Nepříslušnost úřadu | | | |
| a | b | c | d | e | f | h | |
| 1. 1 Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách | | | | | | | |
| 2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg | 1 | 4 | 1 | 0 | 5 | 6 | |
| 3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| 4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem | 6 | 0 | 2 | 0 | 2 | 8 | |
| 5 služba dodání doporučených zásilek | 3 | 13 | 17 | 0 | 30 | 33 | |
| 6 služba dodání cenných zásilek | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | |
| 7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 8 základní zahraniční poštovní služby | 2 | 6 | 2 | 0 | 8 | 10 | |
| 9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 10 služba mezinárodních odpovědek | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 11 služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 12 služba dodání tiskovinového pytle | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| CELKEM | 12 | 24 | 23 | 0 | 47 | 59 | |
| 2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby | | | | | | | |
| 14 dlouhé čekací doby | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 15 otevírací doba pošt | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | |
| 16 změna ukládací pošty | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 17 dodání poštovních zásilek | 20 | 20 | 20 | 1 | 40 | 60 | |
| 18 vyřizování reklamací | 38 | 24 | 24 | 1 | 48 | 86 | |
| 19 porušení poštovního tajemství | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | |
| 20 poštovní zásilky do/ze zahraničí | 2 | 5 | 1 | 0 | 6 | 8 | |
| 21 doručování úředních písemností | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | |
| 22 žádosti o informace | 8 | 0 | 1 | 0 | 1 | 9 | |
| CELKEM | 73 | 52 | 47 | 2 | 99 | 172 | |
| 3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby | | | | | | | |
| 24 Czech POINT | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 25 datové schránky | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 26 elektronický podpis | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 28 ostatní služby | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 4 | |
| CELKEM | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 | |
| SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY | 77 | 52 | 49 | 4 | 101 | 178 | |

pouze v omezeném rozsahu, týkalo se to zejména (ne)doručování zásilek do rukou adresátů a jejich bezprostředního vřazování do schránek, resp. ukládání na ukládacích poštách. Došlo

ČESKÁ POŠTA A NOUZOVÝ STAV

i k omezení otevírací doby poštovních poboček. Úřad od počátku vyhlášení stavu nouze 12. 3. 2020 situaci ohledně plnění povinností uložených zákonem o poštovních službách pečlivě sledoval a ohledně svých zjištění s Českou poštou průběžně komunikoval. Na základě

intervencí Úřadu došlo ohledně dodávání poštovních zásilek ze strany České pošty k obnovení plnění povinností dle poštovního zákona a poštovní licence k 16. 4., tedy ještě před ukončením stavu nouze.

Přestože se jednalo o poměrně citelné omezení služeb, na počtu ani předmětu stížností se tento stav, snad i překvapivě, nijak významněji neprojevil. Stížnosti na dodávání zásilek se svým obsahem nijak nelišily od stížností přijatých v předchozích obdobích, kdy nouzový stav vyhlášen nebyl. Ohledně omezení otevírací doby poboček České pošty Úřad přijal jednu stížnost.

Úřad nadále vede v patrnosti nově zavedený institut tzv. dvou rychlostního systému dodávání listovních zásilek (zavedený k 1. 2. 2020), a přestože v tomto směru evidoval ve sledovaném období pouze jeden podnět, zaměří se v následujícím ob-

DVOURYCHLOSTNÍ DODÁVÁNÍ

dobí v rámci své kontrolní a dohledové činnosti na kvalitu poskytování této služby.