

NEVHODNÉ ANTÉNY

bývají příčinou problémů se špatným příjmem signálu DVB-T2. Str. 3 a 4.

NE KAŽDÁ DORUČOVACÍ SLUŽBA

je automaticky službou poštovní podle zákona o poštovních službách. Str. 6.

ROSTE POČET STÍŽNOSTÍ

na obtěžující marketingová volání. Blíže v přehledu za 2. čtvrtletí na str. 8-13.

Novela zákona o elektronických komunikacích: nelikviduje byznys. Jen obtěžování lidí

Jak jsme již informovali v [tiskové zprávě](#), Senát ČR se rozhodl vrátit novelu zákona o elektronických komunikacích k opětovnému sněmovnímu projednání se třemi pozměňovacími návrhy. Cílem jednoho z nich je snaha zcela vypustit přísnější pravidla pro telemarketing. To znamená zachovat stávající stav, tedy právní úpravu, kdy spotřebitel, aby nebyl marketingovými voláními zatěžován, musí nejprve aktivně vyslovit svůj nesouhlas zapsáním do veřejného účastnického seznamu. Vzhledem k množícím se dotazům na postoje a stanoviska ČTÚ právě ohledně nevyžádaných marketingových hovorů přinášíme následující krátké shrnutí s některými odpověďmi nebo příklady.

Současná aplikační praxe dle Úřadu neprospívá spotřebitelům a směřuje proti požadavku na zajištění ochrany soukromí v elektronických komunikacích. Úprava, kterou přináší původní sněmovní verze novely, byla navržena právě na základě zásadních výhrad a stížností spotřebitelů, a to za účelem zajištění potřebné míry jejich ochrany. K řádnému zajištění ochrany před nevyžádaným a obtěžujícím marketingem je totiž třeba celý přístup otočit – z principu opt-out (kontaktovat lze každou osobu, která v žádném účastnickém seznamu nemá uvedeno, že si nepřeje být kontaktována) na princip opt-in (kontaktovat lze pouze osobu, která má alespoň v jednom účastnickém seznamu uvedeno, že si přeje být kontaktována).

Proto tuto verzi tak intenzivně podporují spotřebitelské organizace. Navržená úprava nejenže směřuje k posílení ochrany spotřebitele a jeho soukromí, ale i sjednocuje právní podmínky provádění marketingových nabídek

Je třeba zdůraznit, že marketingová volání jsou (nejen) spotřebiteli vnímána jednoznačně jako obtěžující a představují pro ně větší zásah do soukromí než obchodní sdělení zasláná elektronicky (e-mailem či sms),

„PŮVODNÍ SNĚMOVNÍ ÚPRAVA NOVELY BYLA PŘIPRAVENA NA ZÁKLADĚ STÍŽNOSTÍ SPOTŘEBITELŮ NA OBTĚŽUJÍCÍ A KLAMAVÉ NEVYŽÁDANÉ HOVORY, A TO PRÁVĚ ZA ÚČELEM ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY SPOTŘEBITELŮ PŘED TĚMITO PRAKTIKAMI.“

různými technickými prostředky, tedy po telefonu nebo třeba e-mailem. Zároveň jde o úpravu podporovanou Úřadem pro ochranu osobních údajů a řešení, které úspěšně existuje i v řadě dalších z členských států EU.

neboť vyžadují bezprostřední reakci v podobě přijetí nebo odmítnutí, a to právě na rozdíl od e-mailu či sms, na které může jejich adresát reagovat v čase podle svého rozhodnutí nebo je zcela ignorovat. Mnozí spotřebitelé

(pokr. na str. 2)

TELEGRAFICKY

Popularita digitálního rozhlasového vysílání DAB+ roste

Poslechovost digitálního rozhlasového vysílání DAB+ dlouhodobě roste. Tuto možnost nyní již využívá přes 10 % posluchačů. Největším poskytovatelem DAB vysílání je Český rozhlas, který nabízí své stanice tímto způsobem již pro 95 % populace. Vyplývá to z [posledního průzkumu Radioprojektu](#), realizovaného agenturami Median, STEM/MARK a Nielsen Admosphere.

Varování před podvodnými telefonáty

ČTÚ opět zaznamenal zvýšený výskyt podvodných volání, kdy je cílem útočníků přimět spotřebitele po velmi krátkém prozvonění jejich telefonního čísla k reakci na zmeškané volání. Doporučujeme všem uživatelům telefonních služeb, aby byli pozorní a pokud možno nijak nereagovali na volání z neznámých čísel se zahraniční předvolbou. Podrobnosti na [webu ČTÚ](#).

Workshop k problematice WACC u poštovních služeb

V souvislosti s připravovaným výběrovým řízením na držitele poštovní licence na období 2023 až 2027 pořádá ČTÚ 22. září 2021 workshop, na kterém bude prezentován výpočet ukazatele WACC. WACC je jednou ze vstupních hodnot při výpočtu čistých nákladů z poskytování základních poštovních služeb, podrobněji viz vyhláška č. [466/2012 Sb.](#)

(pokr. ze str. 1)

tak již odmítají přijímat hovory, když jim volá neznámé číslo. Důvod je jasný – nechtějí být zavaleni často pochybnými nabídkami zboží a služeb. Jenže to činí problém třeba i státním institucím, které se snaží danou osobu kontaktovat. Například třeba hygienickým stanicím při trasování a kontaktování potenciálně nakažených osob.

Jak uvedly české spotřebitelské organizace, spotřebitelé se setkávají zejména s nevyžádaným telefonickým vnučováním smluv o dodávkách energií či účasti v energetických aukcích. Jejich podstatou je souhlas s přihláškou do aukce, v níž má být vybrán nejvýhodnější dodavatel energií. Aukce se však často nekoná. Prodejce za ně jakožto zprostředkovatel uzavře na základě plné moci smlouvu o dodávkách energií. Časté jsou také nabídky na „zázračné“ potravinové

doplňky, u nichž deklarují léčebné účinky. Rozmohl se i telefonický prodej zboží proti koronaviru – speciálních amuletů nebo nejrůznějších přípravků, jejichž pozitivní účinky

kontaktní údaje běžně uveřejňují, například na svých webových stránkách, ve firemních tiskopisech, a to právě za účelem zajištění kontaktu s nimi. Není tedy důvod, proč by

„KVŮLI NEVYŽÁDANÝM VOLÁNÍM NĚKTERÍ SPOTŘEBITELÉ NEPŘIJÍMAJÍ HOVORY Z NEZNÁMÝCH ČÍSEL - TO MŮŽE BÝT VELKÝ PROBLÉM TŘEBA PRO HYGIENICKÉ STANICE PŘI TRASOVÁNÍ OSOB.“

nejdou prokázány. Přičemž nejnáchylnějšími k uzavření takové nechtěné smlouvy jsou zvláště zranitelní spotřebitelé, třeba senioři. A právě oni zpravidla nevyužijí možnosti zaplatit své telefonní číslo do veřejného účastnického seznamu.

Mezi připomínkami k původnímu znění novely zaznívá např. domnělé zkomplikování obchodní komunikace firem. Faktem ale je, že firmy své

dané kontakty nebylo možno využít v případě nabídky obchodní spolupráce či proč by to mělo být považováno za porušení zákona o elektronických komunikacích. Naopak, novela v současném znění by umožnila skutečné porušení zákona mnohem lépe vymáhat a zabránila by rozsáhlé praxi, kdy se obtěžující firmy skoro beztržně vymlouvají např. na náhodné generování čísel.

KALENDÁŘ



- 10. 9.** Workshop ČTÚ k návrhu vyhlášky k přenositelnosti čísel a změně poskytovatele služby přístupu k internetu
- 15. 9.** Workshop ČTÚ k návrhu postupu při přezkumu dílčí služby přiměřeného přístupu k internetu v rámci US
- 22. 9.** Workshop ČTÚ k problematice WACC u poštovních služeb s dotčenými subjekty

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

1. 7. byl zařazen do Multiplexu 24 nový televizní program „Šlágr muzika“.

DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ T-DAB

Senát na svém červencovém zasedání zamítl sněmovní návrh novely zákona o elektronických komunikacích, což může znamenat komplikace pro ČRo, který zákon potřebuje pro pokračování svého digitálního vysílání DAB+.

ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ VKV

V červenci byl spuštěn nový vysílač Blansko 101,6 MHz (program Hey radio) a provoz zahájilo autokino Praha – Střelecký ostrov na kmitočtu 104,3 MHz.

VŠEOBECNÁ OPRÁVNĚNÍ

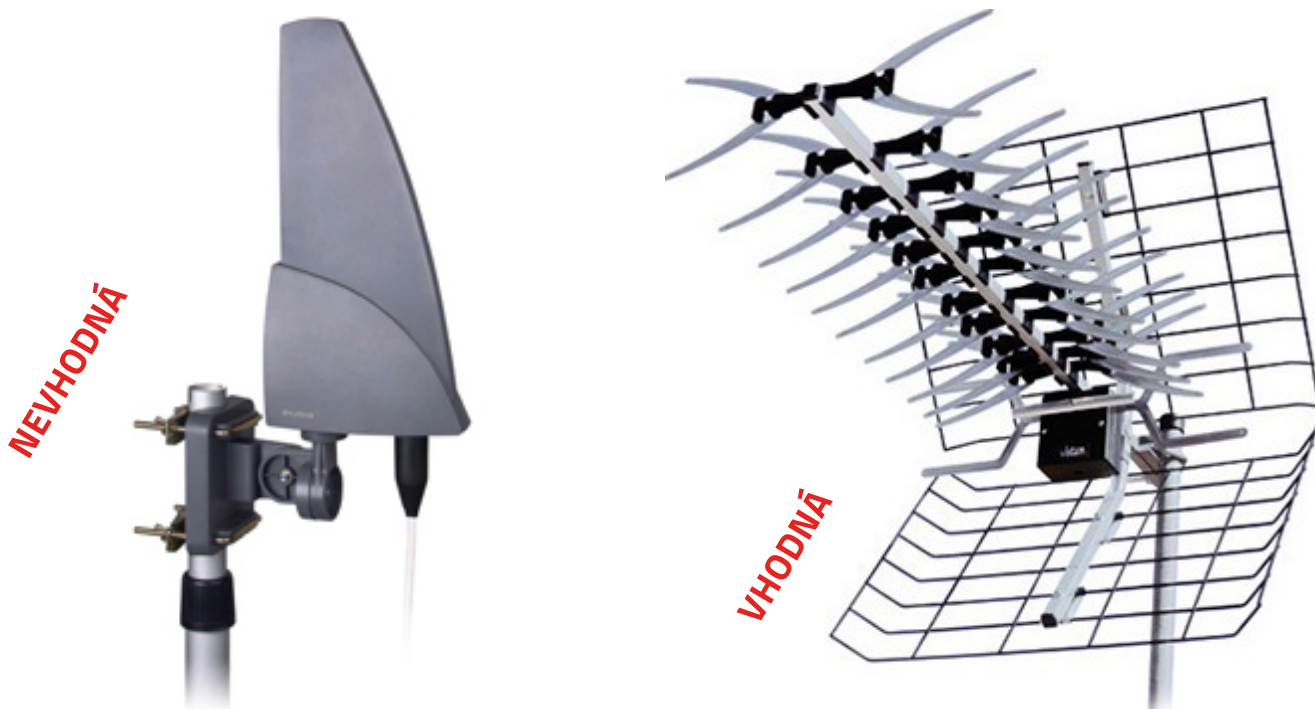
Rada ČTÚ schválila 20. 7. všeobecné oprávnění č. [VO-R/10/07.2021-8](#) k vy-

užívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu. Důvodem této aktualizace všeobecného oprávnění je přidání kmitočtového úseku 733–758 MHz pro využití bezdrátovými mikrofony v čl. 10 všeobecného oprávnění.

WI-FI 6E ZAMÍŘÍ DO ČR

ČTÚ zahájil [veřejnou konzultaci](#) k návrhu části plánu využití rádiového spektra PV-P/19/XX.2021-YY, která obsahuje rámcové podmínky nově umožňující provoz zařízení WAS/RLAN v pásmu 5945–6425 MHz. Návrh odráží přijetí nedávného harmonizačního rozhodnutí Evropské komise (EU) 2021/1067, jež ukládá členským státům zpřístupnit pásmo pro zařízení RLAN s výkonem do 200 mW pro použití ve vnitřních prostorách a s výkonem do 25 mW pro použití ve vnitřních i venkovních prostorách. Očekává se, že pásmo bude využívat především nová technologie Wi-Fi 6E umožňující spotřebitelům vyšší rychlosti připojení např. pro účely virtuální reality nebo streamování ve vysokém rozlišení. Připomínky k návrhu je možné uplatnit do 3. září 2021.

Problémy s příjmem DVB-T2: často jsou zdrojem nekvalitní antény



Obrázek: Rozdíl je patrný na první pohled: vlevo je příklad "aktivní" venkovní antény (nevhodné pro příjem DVB-T2), vpravo je pak klasická venkovní anténa, vhodná pro příjem DVB-T2.

S přechodem na nový systém televizního pozemního vysílání DVB-T2 se množí stížnosti na kvalitu televizního příjmu. Při místním šetření ale technici ČTÚ často narazí na problém v anténě nebo přijímací soustavě (rozvod, zesilovače a další) u diváka, kdy je televizní příjem DVB-T2 signálu v daném místě bezproblémový, ale právě nevhodná anténa nebo nevhodně řešený přijímací řetězec je zdrojem problémů s příjmem, výpadků signálu nebo příjem úplně znemožňuje.

Základem pro bezproblémový příjem DVB-T2 vysílání je kvalitní venkovní anténa. Příjem na náhražkové antény (typicky různé pokojové antény) nemůže být ze své podstaty stabilní a nelze ho garantovat ani v místech s dostatečnou kvalitou pokrytí vysílače. V případě bytových domů je

vhodná kvalitně provedená společná televizní anténa (STA), kdy je využit střešní anténní systém (jedna nebo více antén) a za pomoci kanálových zesilovačů nebo programovatelného zesilovače je signál rozveden do jednotlivých bytů. U individuálních antén na rodinných domech je vhodné anténu umístit ven na střechu nebo jiné místo v dostatečné výšce nad terénem, umístění antény na půdě může být problematické. Volíme vždy kvalitní venkovní anténu pro pásmo UHF (kanály 21-48), tyto antény mají většinou délku kolem 60-80 cm u menších typů, přibližně 100-130 cm u těch výkonnějších a nejčastěji využívaných a až tři metry u těch nejvýkonnějších.

Mezi anténami jsou rozdíly v ceně, ale také v kvalitě příjmu (zisku, směrovosti). Směrovost

a zisk antény udává laicky řečeno efektivitu antény v příjmu signálu ze žádaného směru a také potlačení příjmu z jiných směrů, kam anténa nemíří. U systému DVB-T2 se využívají rozsáhlé jednofrekvenční sítě (SFN), kdy mohou jednotlivé vysílače mezi sebou interagovat a směrová anténa problematické situace omezí. Venkovních antén existuje na trhu mnoho od různých výrobců. Jako vodítko k výběru lze doporučit články nebo testy na odborných webech, případně doporučení od anténního profesionála, kterému je také vhodné montáž antény svěřit, protože dokáže profesionálním přístrojem změřit parametry signálu a ručit za kvalitu instalace a signálu za anténou, což u instalace laikem bez potřebné techniky nelze.

(pokr. na str. 4)

V poslední době se velmi rozšířily různé „aktivní“ venkovní antény, typicky se jedná o náhražkovou anténu (samotný dipól, kovový plíšek nebo jen kus drátu) ukrytý v plastovém krytu a doplněný zesilovačem. Prodejci tyto antény často nabízejí jako speciálně vhodné pro DVB-T2 vysílání, HD příjem a podobně. Realita je taková, že směrovost a kvalita těchto výrobků je výrazně hor-

bezproblémovým příjmem může použití těchto výrobků způsobovat problémy při sledování televize, v místech s horším signálem jsou pak nepoužitelné úplně. Divákům doporučujeme si před nákupem zjistit informace na odborných webech, u anténního speciality nebo nechat montáž antény na odborníkovi, který zvolí správnou anténu a garantuje i kvalitu instalace a tím příjmu televize.

domácích spotřebičů, datových rozvodů, nabíječek a podobně. Kvalitu kabelu a jeho vhodnost pro dané použití je tedy nutné nepodceňovat.

Důležité jsou i konektory, rozbočovače a další pasivní prvky rozvodu. Neodborně namontované nebo častým používáním poškozené konektory mohou signálu výrazně uškodit. Stejně tak není možné kabel rozbočovat za po-



Obrázek: Rozdíl je patrný na první pohled: vlevo je příklad „aktivní“ venkovní antény (nevhodné pro příjem DVB-T2), vpravo je pak klasická venkovní anténa, vhodná pro příjem DVB-T2.

ší než u nejlevnějších klasických antén, zato cenově běžné antény výrazně převyšují. Prodejci udávají nereálné parametry (zejména zisk antény neodpovídá skutečnosti), udávají u antén vhodnost dle vzdálenosti od vysílače, což je z technického hlediska naprosto nepoužitelný parametr, protože síla a kvalita signálu může být několik kilometrů od vysílače v údolí horší než 100 km daleko na kopci nebo v rovině. Velmi nešťastné se z tohoto pohledu jeví internetový prodej, kdy při zadání dotazu „DVB-T2 anténa“ do libovolného vyhledávače najde divák namísto standardních antén většinou právě tyto výrobky. I v místech s jinak

Častým problémem je nejen anténa, ale i zbytek signálového řetězce, tedy prvky za anténou. Koaxiální kabel od antény by měl být černý venkovní s PÉ izolací, která odolá povětrnostním vlivům. Bílé kabely nejsou do venkovního prostoru vhodné, ty levnější vydrží na střeše třeba jen dvě nebo tři zimy, než se plášť kabelu začne rozpadat, do kabelu se dostane voda a kabel od antény tak může signál zhoršovat už tři roky po instalaci antény (i pokud je samotná anténa kvalitní a je správně nainstalovaná). Problémem je i nedostatečné stínění kabelů, kdy se do kabelu dostává signál ze vzduchu anebo rušení od

moci elektrikářských svorek nebo pouhým nakroucením kabelů na sebe a je nutné využít k tomu vhodný rozbočovač. U zesilovačů pak platí, že by měly být kvalitní a využívány pouze tam, kde je jejich použití potřebné. V místě se silným signálem může být naopak zesilovač na škodu, problémy se zesilovači mohou být i v blízkosti vysílačů mobilních operátorů, kde je nutné před zesilovač předradit filtr těchto frekvencí, aby silný signál mobilní sítě neuškodil televiznímu příjmu.

Další podrobné informace na toto téma lze nalézt v odborných článcích na serveru televizniweb.cz, např. [zde](#) či [zde](#).

ČTÚ v červenci zkontroloval...

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

ČTÚ provedl celkem 19 kontrol. V 17 případech byly zjištěny závady spočívající v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb (meteorologického radaru), využívání indoor kmitočtů vně budovy a nedodržování parametrů registrace, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

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

ČTÚ provedl celkem 2 kontroly. Ve všech případech byly zjištěny závady – provoz zařízení bez souhlasu operátorů mobilních sítí, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 14 kontrol zaměřených 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 107 šetření, z toho 83 případů rušení televizního příjmu, 5 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE (ve 2 případech byl zdrojem rušení aktivní prvek TV příjmu), 2 případy rušení meteorologického radaru, 7 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu a 10 případů rušení různých zařízení (stanice pevné a pohyblivé služby, stanice amatérské služby, zařízení krátkého dosahu apod.). Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 51 případech závada zařízení diváka, v 10 případech se jednalo o vliv zastínění, odrazů, nebo příjem v nepokryté oblasti, ve 12 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt. Devět hlášení na rušení stornovali jejich podavatelé během šetření rušení. V jednom případě se jednalo o rušení signálem zahraničního vysílače.

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

K 31. 7. 2021 bylo ve zkušebním provozu 205 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 822 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v červenci zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ani v jednom případě.

5 098

počet v červenci **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho se 5 087 rozhodnutí týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby)

1 378

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 poskytování veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace

Účastníci	Rozhodnutí
Pragonet s.r.o. Vodafone Czech Republic, a.s.	ČTÚ- 16 881/2021-606

Spor o přiřazení veřejné IP adresy k zařízení za VDSL modemem.
Usnesení o zastavení řízení ze dne 26. 5. 2021 nabylo právní moci dne 26. 6. 2021.

Ne každá doručovací služba je automaticky i službou poštovní

O tom, že se lze na ČTÚ obrátit i v případech, kdy spotřebitel není spokojen s vyřízením reklamace od jiného provozovatele poštovních služeb, než kterým je Česká pošta, jsme již informovali v [dubnové Monitorovací zprávě](#). Stejně subjekty ale mohou vedle poštovních služeb provozovat i zasilatelské či jiné nepoštovní služby, které již nespádají pod pravomoc ČTÚ. Řešení sporů, které vzniknou okolo těchto služeb, pak bohužel Úřadu nepřísluší.

Tak tomu bylo v případě z konce roku 2020, kdy se navrhovatel (právnícká osoba) v postavení odesílatele domáhal po společnosti Zásilkovna náhrady škody za poškozený, zcela nový televizor, který byl obsahem zásilky. Ze zákona o poštovních službách plyne, že poštovní službou je činnost, která zpravidla zahrnuje poštovní podání, třídění a přepravu poštovní zásilky prostřednictvím poštovní sítě. Odesílatel si sjednal u Zásilkovny službu CZ Zásilkovna domů HD, která spočívala v obstarání přepravy prostřednictvím externího přepravce. Zásilkovna tedy neprováděla podání, třídění a přepravu poštovní zásilky ve smyslu zákona o poštovních službách, pouze zajistila

přepravu. Tato činnost vykazuje znaky zasilatelské smlouvy podle občanského zákoníku, jíž se zasilatel zavazuje příkazci obstarat mu vlastním jménem a na jeho účet přepravu zásilky z určitého místa do jiného určitého místa. Vzhledem k tomu, že se nejednalo o spor vzniklý na základě poštovní smlouvy, nezbylo Úřadu než věc odložit z důvodu nepřislusnosti.

K řešení sporu ze zasilatelské smlouvy by jinak byla příslušná Česká obchodní inspekce (COI), avšak z podání navrhovatele vyplynula další podstatná skutečnost – kupujícím televizoru byl zaměstnanec navrhovatele (právnícké osoby), který po koupi odstoupal od smlouvy ve

14denní lhůtě a zasílal zboží zpět do e-shopu. Kupující tedy nevystupoval jako spotřebitel – jednalo se o zaměstnance, který řešil svou soukromou záležitost prostřednictvím svého zaměstnavatele, smlouvu se Zásilkovnou tedy uzavíral jeho zaměstnavatel, který se (coby právnícká osoba) také stal navrhovatelem v řešeném sporu. Tímto se kupující bohužel zbavil možnosti domáhat se ochrany u COI v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V případě, že si nejste jisti, kam se máte právo obrátit poté, co problémem nebyl vyřešen s provozovatelem služby, určitě se neváhejte informovat u Úřadu na to, která instituce je příslušná řešit váš spor.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

ŽÁDOST O ÚHRADU ČISTÝCH NÁKLADŮ A ZTRÁTY Z POSKYTOVÁNÍ ZVLÁŠTNÍCH CEN

Společnost O2 Czech Republic a.s. předložila dne 23. července 2021 Úřadu žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby osobám zdravotně postiženým za rok 2020 ve výši 62 984 855,74 Kč. Dále dne 28. července 2021 požádala o úhradu čistých nákladů na poskytování dílčích služeb univerzální služby za stejné období ve výši 27 567 181,93 Kč. Úřad 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 Úřadu.



Změna opatření obecné povahy, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací

ČTÚ zahájil na diskusním místě dne 20. července 2021 veřejnou konzultaci [návrhu opatření obecné povahy č. OOP/4/XX.2021-Y](#), kterým se mění opatření obecné povahy č. [OOP/4/09.2014-6](#), kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací, ve znění opatření obecné povahy č. [OOP/4/12.2015-7](#) a opatření obecné povahy č. [OOP/4/02.2019-2](#). V tomto dokumentu ČTÚ aktualizuje hodnotu ukazatele WACC. Nová hodnota ukazatele WACC byla stanovena na základě požadavků daných [Sdělením Komise](#) o výpočtu nákladů kapitálu u starší infrastruktury v souvislosti s přezkumem vnitrostátních oznámení v odvětví elektronických komunikací EU prováděným Komisí. Přípomínky k návrhu lze uplatnit do 23. srpna 2021.



EVROPSKÁ KOMISE

Evropská komise zahájila 19. července [veřejnou konzultaci](#) o přezkumu [Směrnice Evropského parlamentu a Rady \(EÚ\) 2016/2102](#) o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru v EU pro veřejnost, zejména osobám se zdravotním postižením. Veřejná konzultace trvá do 25. října 2021.

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 5. července bylo zveřejněno [Doporučení Komise \(EU\) 2021/1086](#) ze dne 23. června 2021 o vybudování společné kybernetické jednotky.

Dne 14. července bylo zveřejněno [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2021/1153](#) ze dne 7. července 2021, kterým se zřizuje nový Nástroj pro propojení Evropy (CEF2) a zrušují [nařízení \(EU\) č. 1316/2013](#) a (EU) č. [283/2014](#).

Nástroj CEF2 poskytne v období 2021–2027 zdroje v hodnotě 30 mld. Eur na financování projektů v oblasti digitalizace, dopravy a energetiky. Jedním z cílů je také usnadnit budování sítí s velmi vysokou kapacitou a sítí 5G např. také ve spojení s podporou rozvoje chytré mobility či digitalizace podniků. Důraz je kladen také na aspekt environmentální udržitelnosti.

Dne 20. července bylo zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise \(EU\) 2021/1196](#) ze dne 19. července, kterým se mění [prováděcí rozhodnutí \(EU\) 2020/167](#), pokud jde o harmonizované normy pro některá rádiová zařízení týkající se zařízení pro radarové sondování země a zdi, radiofrekvenčních identifikačních zařízení, rádiových zařízení pro drážní systémy Euroloop, zařízení krátkého dosahu založených na síti, bezdrátových průmyslových aplikací a širokopásmového komunikačního rádiového spoje pro lodní a pobřežní instalace. Rozhodnutí vstoupilo v platnost dnem vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie.

Dne 30. července bylo zveřejněno [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2021/1232](#) ze dne 14. července 2021 o dočasné odchylce od některých ustanovení směrnice 2002/58/ES (ePrivacy), pokud jde o používání technologií poskytavatelů interpersonálních komunikačních služeb nezávislých na číslech

ke zpracování osobních a jiných údajů pro účely boje proti pohlavnímu zneužívání dětí on-line. Toto nařízení vstoupilo v platnost třetím dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Použije se do 3. srpna 2024.

ERGP

Skupina evropských regulátorů v sektoru poštovních služeb (ERGP) zahájila dvě [veřejné konzultace](#). Konzultace k návrhu [Pracovního programu](#) ERGP pro příští rok potrvá až do 1. října tohoto roku. Konzultace k návrhu [Zprávy o smluvním postavení spotřebitele poštovních služeb](#) bude uzavřena 12. září 2021. Náměty a připomínky lze zasílat na adresu GROW-ERGP@ec.europa.eu.

ITU

Mezinárodní Telekomunikační Unie (ITU) začala přijímat přihlášky do druhé fáze iniciativy [Digital Transformation Centers \(DTC\)](#), jejímž cílem je překonání přetrvávající mezery v digitálních dovednostech obyvatel žijících v komunitách na okraji společnosti po celém světě. V rámci první fáze se podařilo proškolenit 80 tisíc účastníků, z nichž 65 % tvořily ženy. Způsobitelné organizace mohou podávat žádosti do 31. srpna.

NOVÝ ZÁKON O OBČANSKÝCH PRŮKAZECH



Dne 19. července 2021 byl v [částce 117](#) Sbírky zákonů uveřejněn zákon [č. 269/2021 Sb.](#), o občanských průkazech, který nahrazuje dosavadní zákon [č. 328/1999 Sb.](#), o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů. Současně s tímto zákonem byl přijat i zákon [č. 270/2021 Sb.](#), kterým se mění některé zákona v souvislosti s přijetím zákona o občanských průkazech.

Tyto zákony mimo jiné odráží i probíhající koncepční změnu v nakládání s osobními údaji, konkrétně **omezení užívání „rodného čísla“**. V souladu s touto koncepcí jsou zákonem č. 269/2021 Sb. **nově vymezeny základní náležitosti občanského průkazu, mezi které již nepatří údaj o „rodném čísle“**, obdobně též ve volitelných údajích již napříště nebude uváděn „titul nebo vědecká hodnost“ držitele občanského průkazu. Absence těchto informací, zejména údaje o rodném čísle, si do budoucna zřejmě vyžádá opatření na straně poskytovatelů služeb elektronických komunikací. V návaznosti na změny podle zákona č. 269/2021 Sb. pak dochází v [části ČTRNÁCTÉ](#) zákona č. 270/2021 Sb. k odpovídajícím změnám § 134a zákona o elektronických komunikacích, který upravuje přístup Českého telekomunikačního úřadu k údajům vedeným v základních registrech a některých agendových systémech. Oba zákony nabývají účinnosti dnem 2. srpna 2021, s výjimkou některých jejich specifikovaných částí.

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA II. ČTVRTLETÍ 2021

Počet dotazů a stížností na služby elektronických komunikací vzrostl

Celkový počet podání v oblasti stížností a dotazů byl za II. kvartál oproti prvnímu čtvrtletí vyšší. Je tedy vidět, že větší počet spotřebitelů aktivně hájí svá práva, což je pro zdravý vývoj na telekomunikačním i poštovním trhu jistě dobře. Nárůst podání jsme zaznamenali například v následujících kategoriích:

ÚČASTNICKÉ SMLOUVY A VYÚČTOVÁNÍ

Jednou z nejčteněji zastoupených oblastí bývá kategorie účastnických smluv a vyúčtování – konkrétně jde většinou o nesouhlas s jeho výší. Nejčastěji se objevovala podání, týkající se neakceptace výpovědi a následně tvrzeného neoprávněného účtování služeb, přičemž bylo zjištěno, že účastník mnohdy výpověď neuplatnil v souladu se Všeobecnými podmínkami. Poskytovatel přitom často neřádá o opravu chybně podané výpovědi a pokračuje v posky-

tování služeb, zatímco účastník předpokládá opak. Služby pak poskytovatel často vypoví až na základě obchodního rozhodnutí v rámci prošetřování stížnosti u ČTÚ.

Dalším častým obsahem podání bylo vystavení vyúčtování na vyšší částku, a to z důvodu změny tarify ze strany poskytovatele (podavatelé byli informováni o právu na jednostrannou změnu smlouvy/ceny, při splnění zákonných povinností) – spo-

třebitelé by měli mít na paměti, že je třeba dobře číst veškerá sdělení, která operátor zasílá.

Stížnosti opakovaně směřují na uzavírání smluv na pobočkách, kdy při osobním jednání účastníci uzavřeli smlouvy i na služby, které nepožadovali.

Bohužel vzhledem k vyšší úmrtnosti spjaté s pandemií Covid-19 jsme řešili i více dotazů či stížností spjatých s převodem či ukončením smluv z důvodu úmrtí blízkého člověka.

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů¹⁾ na služby elektronických komunikací za II. Q 2021

Předmět	Dotazy	Stížnosti	Celkem	Rozdíl oproti I. Q 2021
1. Služby elektronických komunikací	233	305	538	53
nezřízení služby elektronických komunikací	3	3	6	-2
kvalita služby elektronických komunikací	34	38	72	9
účastnické smlouvy	102	149	251	24
neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	7	10	17	-3
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	2	8	10	4
nesouhlas s vyúčtováním	85	97	182	21
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	16	16	32	22
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	0	3	3	-1
4. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	1	1	-3
5. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	0	1	1
6. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	2	2	1
7. Klamavá reklama	1	2	3	-1
8. Ochrana spotřebitele²⁾	2	26	28	14
dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	1	0	1	0
nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	0	8	8	2
klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	1	13	14	9
agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	0	0	0	0
zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	5	5	3
informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0
další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	0	0
9. Univerzální služba	1	0	1	-3
přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	1	0	1	1
přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁵⁾	0	0	0	0
10. Ostatní⁶⁾	145	173	318	46
telefonní seznamy	3	1	4	2
informační služba o telefonních číslech účastníků	0	1	1	0
služby třetích stran – premium SMS	15	7	22	7
služby třetích stran – audiotexové služby	3	4	7	-4
obtěžující a nevyžádaná volání	9	11	20	-3
nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	11	13	24	16
pokrytí signálem TV a GSM	6	6	12	-11
ochrana osobních údajů	1	0	1	1
různé	97	130	227	38
CELKEM	399	528	927	129

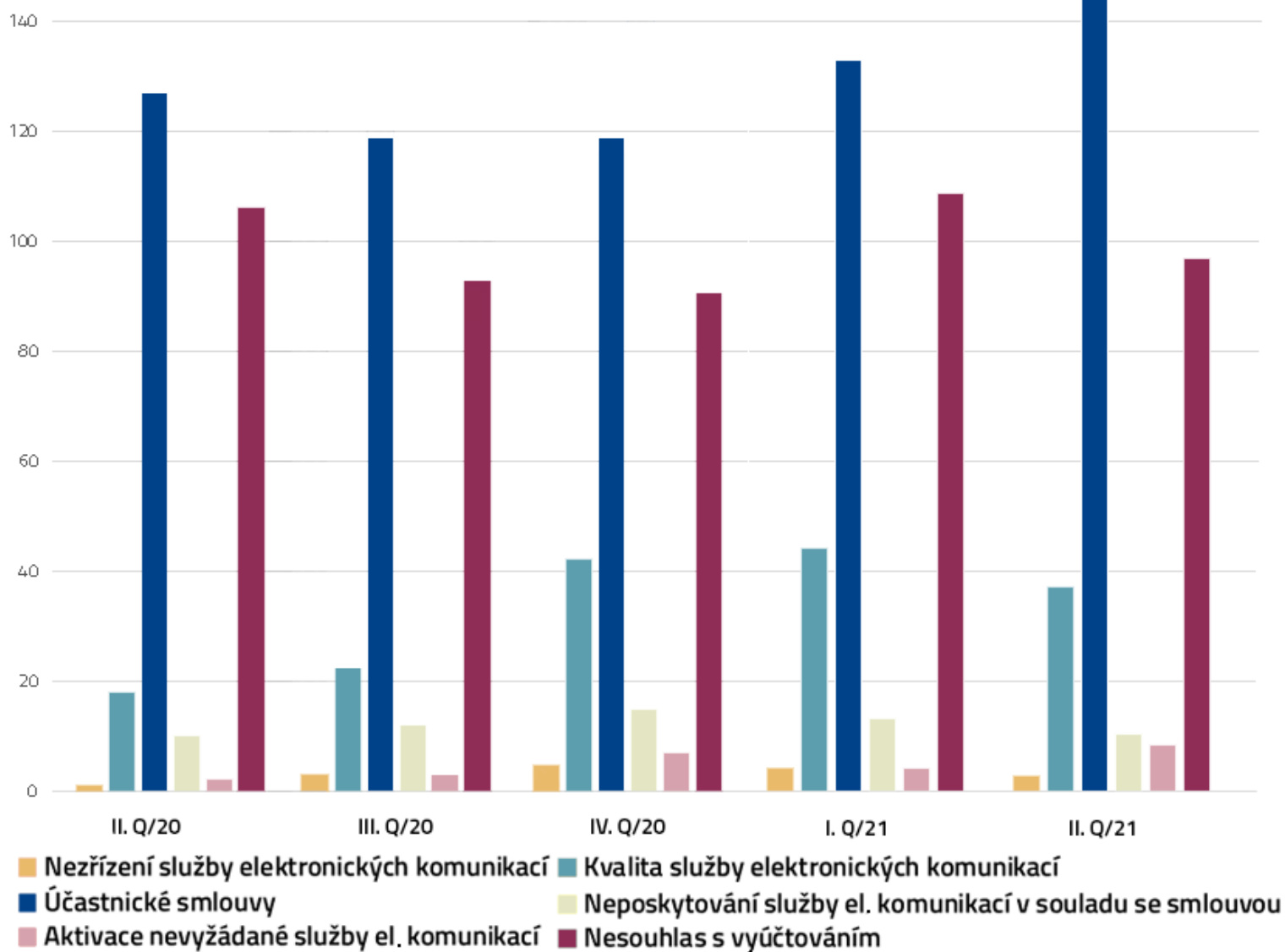
LEGENDA K TABULCE

- 1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, Nejedná se o námítky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu el. komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.
- 2) Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením 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-3 752/2021-610/XI. vyř. z 8. 6 2021, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.
- 5) Rozhodnutí čj. ČTÚ-5 904/2020-610/VI. vyř. z 20. 5 2020, o uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 zákona o elektronických komunikacích, 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 podle § 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích.
- 6) Zde jsou uvedeny stížnosti a dotazy, které nelze zařadit do předchozích bodů.
 - ZEK – zákon č. 127/2005 Sb., (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
 - ZOS – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

DOTAZY A STÍŽNOSTI – JAK TO VLASTNĚ FUNGUJE?

Na Český telekomunikační úřad se spotřebitel může obrátit různými cestami. Pokud není spojen s vyřízením reklamace služeb elektronických komunikací, měl by ideálně podat u ČTÚ oficiální [námitku proti vyřízení reklamace](#), na jejímž podkladě je zahájeno správní řízení. Mohou ale nastat nejrůznější situace, proč je příhodnější jiná forma podání na ČTÚ, třeba ve formě stížnosti nebo dotazu. Například v situaci, kdy už lhůta pro podání námítky bohužel marně uplynula, kdy potřebujete jen informaci či radu nebo jste z nějakého důvodu reklamaci nepodal. Český telekomunikační úřad se každopádně zabývá jakýmkoliv relevantním podnětem, se kterým je kontaktován, a forma podání nerozhoduje. Výsledkem podání dotazu či stížnosti může být informace, rada, někdy např. i zprostředkování vyjádření poskytovatele služeb. Není výjimkou, že i na základě stížnosti ČTÚ zahájí např. kontrolu nebo zahájí s provozovatelem řízení o přestupku.

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



OBTĚŽUJÍCÍ TELEMARKETINGOVÉ HOVORY

Více stížnosti jsme zaznamenali na oblast nevyžádaného nabízení reklamy v rozporu se Zákonem o elektronických komunikacích (více o této problematice a o roli novely ZEK viz článek na titulní straně). Často jsme zjistili, že podavatel neuvedl nesouhlas s takovým voláním ve veřejném účastnickém seznamu. V několika případech byly okolnosti uskutečnění volání dále ověřovány (žádostí o doplnění u podavatele, žádostí o vyjádření u poskytovatele služeb), po vyhodnocení některých podání je předpokládáno, že v průběhu července dojde k uložení pokuty v rámci řízení o přestupku.

PŘENOSITELNOST V MOBILNÍ SÍTI

Nejčastěji se objevovala podání, týkající se neobdrženého OKÚ kódu nebo ČVOP.

NEBOJTE SE NÁM NAPSAT

Agenda vyřizování dotazů a stížností je jednou z významných agend sekce pro ochranu spotřebitele Českého telekomunikačního úřadu. Jedná se o rozmanitou agendu a úředníci, kteří veřejnosti s řešením pomáhají, musí dobře znát řadu zákonů a předpisů, která mnohdy s agendou ČTÚ souvisí jen okrajově. I když je totiž k vyřízení stížnosti kompetentní jiný úřad, i tak vám v obecné rovině poradíme správný postup a upřesníme, kam se můžete obrátit, případně i podání příslušnému orgánu sami postoupíme. Nebojte se proto stížnost či dotaz podat. Máme díky vám aktuální informace o dění na trhu dozorovaných služeb a můžeme tak reagovat až již v komunikaci s provozovateli a poskytovateli, tak i v komunikaci s veřejností a médii.

KLAMAVÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

V případě několika takto podavately označených podání bylo po prostudování podkladů, zjištěno, že se ve skutečnosti jedná o jinou problematiku (např. neúplně poskytnutá informace o splátkovém kalendáři či ověření, zda konkrétní technické zařízení má schopnost se připojit k síti páté generace). Ve většině případů se spíše jednalo o špatnou komunikaci mezi poskytovatelem a podavatelem; ČTÚ byl tak spíše v pozici mediátora (dále prověřuje také možnost uložení sankce, protože k urovnání problému došlo až právě na základě podání k ČTÚ).

VÝHODY DOTAZU ČI STÍŽNOSTI

Jaké mají dotazy a stížnosti procesní specifika a přeneseně i výhody pro spotřebitele? Obrátíte-li se na nás se stížností či dotazem, jejich řešení neprobíhá formou správního řízení. Podání tedy nejsou omezena jakoukoliv zákonnou lhůtou. Nepodléhají správnímu poplatku ani jiným zákonným formálním požadavkům. Není také vždy nutné disponovat důkazy, i když jsou vhodné a přínosné a na jejich potřebu v případě správního řízení je podavatel v odpovědi upozorňován. Díky absenci lhůt se podavatel může na ČTÚ obrátit i s promlčenou věcí a získat alespoň informaci/radu, jak v takové situaci příště postupovat. V rámci vyřizování a vyřízení věci nejsou po podavately požadovány žádné náklady (tj. ani správní poplatek, ani např. náklady za advokáta), celkově je komunikace pružnější a vyhovuje tak lépe i lidem kupř. dříve narozeným či méně se orientujícím v technologiích a službách.

ROZHODNUTÍ VE PROSPĚCH STĚŽOVATELE

Poskytovatelé služeb mají navíc možnost situaci individuálně vyhodnotit a učinit tzv. obchodní rozhodnutí ve prospěch podavately stížnosti (což může být win-win situace pro obě strany). Není to situace v této agendě ojedinělá, přičemž se tak děje i v případech, kdy je zjevné, že ve správním řízení by podavatel se svými požadavky neuspěl (ať už z hlediska lhůt, důkazních prostředků či odlišného názoru).

Poštovní služby: komplikace spjaté s pandemií, méně stížností na reklamace

Rovněž v oblasti poštovních služeb ČTÚ pravidelně monitoruje a vykazuje dotazy a stížnosti, a to v rozdělení do několika kategorií. Počet podání v této oblasti za II. kvartál je srovnatelný s počtem podání v I. kvartálu tohoto roku. Nárůst stížností a dotazů jsme zaznamenali v následujících kategoriích:

ZÁKLADNÍ POŠTOVNÍ SLUŽBY: KOMPLIKACE DOMA I V ZAHRANIČÍ

V oblasti základních poštovních služeb šlo zejména o nárůsty stížností a dotazů na dodání doporučených zásilek a na základní zahraniční služby. U dodání doporučených zásilek byl nárůst stížností výrazně zřetelný v měsíci dubnu a mohl být zapříčiněn nedostatečným personálním obsazením souvisejícím s pandemií COVID-19 (veškerá mimořádná opatření České pošty, s.p. byla

zrušena k 1. 5. 2021). U zahraničních služeb, Česká pošta, s.p. [na svých webových stránkách](#) výslovně uvádí: „Z důvodu nedostatku přepravních kapacit a omezení mezinárodní přepravy může docházet k výraznému prodloužení orientační doby přepravy uvedené u jednotlivých zemí (...).“ Na webových stránkách jsou dále informace od poskytovatelů zahraničních poštovních

služeb, u kterých došlo v souvislosti s pandemií COVID-19 k pozastavení přijímání zásilek k doručení. Jednou z dalších příčin nárůstu podání může být i vysoký počet přepravovaných zásilek z důvodu uzavření obchodů a jednotlivých dodejen České pošty, s.p. v souvislosti s pandemií COVID-19 (izolace, karanténa atd.)

POŠTOVNÍ SLUŽBY: MÉNĚ STÍŽNOSTÍ NA VYŘÍZENÍ REKLAMACE

V oblasti poštovních služeb docházelo obdobným způsobem k nárůstu stížností v kategorii Poštovní zásilky do/ze zahraničí. Důvodem většiny podání bylo nedodání zásilky z hlediska celního řízení, anebo neúčinného pokusu o dodání, přičemž ve většině případů se jednalo o zásilky bez možnosti sledování.

Naopak k mírnému poklesu počtu podání došlo v kategorii Vyřizování reklamací. I přesto v této kategorii ČTÚ obdržel nejvíce podání. S ohledem na obsah podání je často provo-

zovatel poštovních služeb ze strany ČTÚ vyzván k vyjádření se; v některých případech probíhá ze strany správního orgánu místní šetření (např. ohledání zásilky). Podavatel je v rámci odpovědi většinou poučen o zákonných, příp. smluvních, lhůtách pro podání reklamace a pro podání námitky proti vyřízení reklamace, a dostane i další informace s podáním související (náležitosti podání, způsob podání, informace o správním poplatku, důkazní břemeno atd.); tato kategorie stížností je tak provázána s další agendou,

a to námitkami proti vyřízení reklamace, tj. v případě podavatelů v postavení spotřebitele s tzv. agendou alternativního řešení sporů ADR. Pokud dojde k uplatnění námitky proti vyřízení reklamace, je pak ČTÚ v roli nestranného správního orgánu; důkazní břemeno leží na účastnících řízení, což bývá v oblasti poštovních služeb komplikací na straně podavatele, a to jak z hlediska prokázání poškození / dostatečnosti balení zásilky, tak z hlediska prokázání výše náhrady škody.

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za II. Q 2021

Předmět	Dotazy	Stížnosti	Celkem	Rozdíl oproti I. Q 2021
1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách	6	82	88	25
služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	0	9	9	0
služba dodání poštovních balíčků do 10 kg	1	0	1	1
služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	1	3	4	1
služba dodání doporučených zásilek	1	44	45	13
služba dodání cenných zásilek	0	1	1	0
služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0
základní zahraniční poštovní služby	3	24	27	9
služba dodání poštovních balíčků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	1	1	1
služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0
služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0
služba dodání tiskovinového pytle	0	0	0	0
2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby	64	141	205	7
dlouhé čekací doby	0	0	0	-1
otevírací doba pošt	0	2	2	0
změna ukládací pošty	2	0	2	1
dodání poštovních zásilek	15	58	73	5
vyřizování reklamací	39	55	94	-9
porušení poštovního tajemství	0	2	2	0
poštovní zásilky do/ze zahraničí	4	16	20	15
doručování úředních písemností	2	4	6	3
žádosti o informace	2	4	6	-7
3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	0	3	3	-9
Czech POINT	0	0	0	0
datové schránky	0	0	0	-1
elektronický podpis	0	0	0	0
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	1	1	-2
ostatní služby	0	2	2	-6
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	64	144	208	-2