



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 5/2020

Praha, 20. května 2020 – V květnové monitorovací zprávě připomínáme, že Český telekomunikační úřad byl v současné podobě zřízen přesně před 15 lety. Dalšími tématy jsou např. zavádění nových poplatků ze strany operátorů nebo reflexe novely zákona o elektronických komunikacích, jež nabyla účinnosti 1. dubna.

Operátoři reagují na novelu ve svých cenících a všeobecných podmínkách. V posledním čtvrtletí také vzrostl počet stížností i dotazů, které ČTÚ eviduje. Jedná se především o oblast účastnických smluv.

Díky novele zákona o elektronických komunikacích mohou spotřebitelé od 1. 4. 2020 žádat vrácení nespotřebovaného kreditu u předplacených služeb, přičemž tato služba může být dle zákona zpoplatněna, pokud je tak uvedeno ve smlouvě, a výše zpoplatnění musí odpovídat skutečným nákladům, které opuštěnému poskytovateli služby prokazatelně vznikly při vrácení zůstatku. Všichni tři největší operátoři využili možnost zpoplatnění této služby a zavedli nové poplatky. Nejvíce si účtuje společnost O2, a to 199,- Kč. Výši poplatků bude úřad prověřovat.

Operátoři také reagují na účinnost novely zákona o elektronických komunikacích úpravou svých všeobecných podmínek a ceníků. Vzhledem k množícím se dotazům ČTÚ znovu informuje, že rušení sankcí za předčasné ukončení smluv uzavřených na dobu určitou se podle výše zmíněné novely týká spotřebitelů a podnikajících fyzických osob, nikoli firemních zákazníků. Všem změnám, které novela přináší, jsme se podrobně věnovali v [poslední Monitorovací zprávě minulého roku](#).

ČTÚ poprvé využil ve svém rozhodování § 128 zákona o elektronických komunikacích, kdy odmítl rozhodnout spor mezi podnikateli, protože na základě ústního jednání za účasti všech stran sporu došel k závěru, že jiné způsoby řešení, a sice vstup Úřadu do věci jako mediátor podle § 80 odst. 6 zákona, by lépe přispěly k včasnému vyřešení sporu v souladu s § 5 odst. 2 až 4. Výše uvedený postup napomůže k řešení sporu jak na straně odpůrce, tak na straně navrhovatele.

Tiskové oddělení
Českého telekomunikačního úřadu