



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 6/2020

Praha, 18. června 2020 – Český telekomunikační úřad dnes vydal pravidelnou měsíční monitorovací zprávu za měsíc červen. Kromě změny některých podmínek aukce kmitočtů 5G se v ní věnujeme především informování o podmínkách vrácení kreditu u předplacených služeb při změně operátora.

Pokud se spotřebitel rozhodne změnit poskytovatele služeb elektronických komunikací, je mu nově od 1. dubna u předplacených služeb vrácen nespotřebovaný kredit. ČTÚ však upozorňuje, že k vrácení nedochází automaticky s přenesením telefonního čísla k jinému poskytovateli – spotřebitelé musí o navrácení požádat opouštěného poskytovatele, a to maximálně do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy.

ČTÚ rovněž upozorňuje, že vrácení nespotřebovaného kreditu může být zpoplatněno, ovšem pouze za předpokladu, že tak bylo ujednáno ve smluvních podmínkách. Pokud jde o výši poplatku, zákon nestanovil jednotnou částku ani nelimitoval jeho výši, avšak vymezil podmínku – poplatek musí odpovídat nákladům, které poskytovatelé prokazatelně vynaložili v souvislosti s navrácením nespotřebovaného kreditu. ČTÚ v současné době prověřuje, zda výše poplatků, nadále účtovaných některými poskytovateli, odpovídá zákonné úpravě, nicméně všichni tři největší operátoři po zahájení našeho šetření [avizovali](#), že od účtování poplatku upouštějí.

Červnová monitorovací zpráva je k dispozici na webových stránkách ČTÚ [zde](#).

Tiskové oddělení
Českého telekomunikačního úřadu