



## TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 1/2020

**Praha, 15. ledna 2020 – Poskytují-li spolky službu přístupu k internetu, jsou podnikateli v elektronických komunikacích a mají oznamovací povinnost vůči ČTÚ. Informuje o tom dnes vydaná monitorovací zpráva, která rozebírá případ jednoho z takových spolků z Chrudimska.**

ČTÚ v pravomocném rozhodnutí dospěl k závěru, že jediný rozdíl mezi jednáním spolku a postupem operátora je, že spolek tvrdí, že zisku dosahovat nehodlá. Přitom ale činí vše pro to, aby počet svých zákazníků (a to nejen z řad svých členů) neustále rozšiřoval, přebíral klienty konkurenci, a tím své příjmy zvyšoval. ČTÚ rozhodl, že v takovém případě jde o podnikání v oboru elektronických komunikací podléhající oznámení. S úmyslem narovnat podnikatelské prostředí v tomto oboru bude ČTÚ problematice spolků věnovat i nadále zvýšenou pozornost. Doporučuje proto takovým subjektům, aby zvážily, zda na ně nedopadá oznamovací povinnost, a tuto alespoň dodatečně nesplnily tím, že své podnikání ČTÚ řádně oznámí, když oprávnění k podnikání vzniká právě až dnem doručení oznámení úřadu. Je třeba připomenout, že přestupkem je nejen neoznámení podnikání, ale i neoprávněné podnikání, kterého se subjekt dopouští už samotným výkonem své činnosti bez učinění patřičného oznámení.

V části přibližující rozhodovací praxi úřadu monitorovací zpráva rozebírá případ vykradeného balíku, kdy si zákazník z e-shopu objednal a předem zaplatil tablet, ale doručena mu byla pouze prázdná krabice od tohoto elektronického zařízení. Pošta následnou reklamaci zamítla. Jak později ukázalo vyšetřování policie, do tabletu byla vložena SIM karta švagra řidiče České pošty, který zásilku přebíral. ČTÚ z toho a z dalších skutečností uzavřel, že k odcizení obsahu zásilky došlo v průběhu poštovní přepravy, námitkám vyhověl a nařídil České poště vyplatit náhradu ve výši 21 539 Kč.

Monitorovací zpráva dále upozorňuje na výsledky kontroly u tří největších tuzemských operátorů zaměřené na problematiku reklamací. Kontrola zjistila, že nahlášení poruchy, technických závad nebo výpadku v poskytování služeb není ze strany operátorů formálně evidováno jako reklamáce těchto služeb. Operátoři hlášení o případných poruchách přijímají, poruchy odstraňují, samotné hlášení však neposuzují jako podání reklamace. Doporučujeme tedy zákazníkům, aby v případě jakékoliv závady nebo výpadku v poskytování služeb nejen nahlásili tyto potíže stanoveným postupem, ale také – pokud chtějí uplatnit nárok na kompenzaci vzniklých potíží – aby současně uplatnili prokazatelným způsobem reklamaci vadně poskytované služby. Její nedílnou součástí by měl být požadavek na snížení ceny služby. Jak správně uplatnit reklamaci a jak postupovat v případě, že s jejím výsledkem není zákazník spokojen, ČTÚ radí v publikaci elektronicky dostupné [na webu](#).

Monitorovací zpráva rovněž blíže představuje priority ČTÚ pro rok 2020 vyplývající z Plánu činnosti, který schválila Rada ČTÚ. Hlavním úkolem bude letos provést aukci kmitočtů v pásmech 700 MHz a 3,6 GHz pro vytvoření podmínek pro prohloubení soutěže na mobilním trhu. Úřad se také bude aktivně podílet na dokončení procesu uvolnění pásma 700 MHz, dosud využívaného pro zemské digitální televizní vysílání, a na souvisejícím přechodu na standard DVB-T2.

Monitorovací zpráva je ke stažení [zde](#).

Mgr. Martin Drtina  
tiskový mluvčí  
Českého telekomunikačního úřadu