



## TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 3/2018

**Praha, 14. března 2018 – Český telekomunikační úřad ve spolupráci s finskou Nokii nabídne už letos možnost otestovat přístup k sítím 5G. V rámci časově omezeného pilotního projektu se do testu zapojí mobilní operátoři i zástupci průmyslových podniků. Testování má odhalit případné překážky rozvoje nové generace sítí. Informuje o tom dnes vydaná monitorovací zpráva.**

V rámci přehledu rozhodovací praxe monitorovací zpráva popisuje případ, kdy pošta doručovala zásilku v jiném městě, než jaké měla uvedeno na cenném balíku. Až po urgenci adresáta, který po zásilce začal pátrat, balík doručila na správnou adresu. Příklad ukázal, že Česká pošta nemá zavedeny účinné kontrolní mechanismy, které by dokázaly odhalit pochybení při dodávání zásilek a zajistit jejich urychlenou nápravu. ČTÚ za sérii chyb při dodávání vyměřil pokutu 2500 korun. Rozhodnutí je již pravomocné.

Monitorovací zpráva také upozorňuje na množství se stížnosti převážně ze strany seniorů na vysoké faktury za volání na audiotexové služby, tj. linky s předčísly 900, 906, 909, případně 908. Tyto linky jsou často využívány ke zpoplatnění účasti v různých televizních kvízech, spotřebitelských soutěžích, věštbách apod. Spotřebitelé si stěžují na to, že poté, co se dovolali na linku televizní soutěže, nebyli ani po dlouhém čekání přepojeni do studia a nemohli tak soutěžit. Zároveň jim byla doba strávená čekáním na přepojení účtována zvýšenou sazbou. Takovéto hovory pak mohou trvat i desítky minut a účast v těchto soutěžích může volajícího přijít na několik tisíc korun.

ČTÚ v této souvislosti připomíná, že nemá jakoukoliv pravomoc zkoumat regulérnost průběhu televizní soutěže či znalostního kvízu. Není oprávněn ani se zabývat otázkou, proč nebyl volající do televizního studia přepojen, tím méně pak, jestli k přepojení nedošlo záměrně. V rámci svých kompetencí ČTÚ pouze ověřuje, zda došlo k navázání telefonního hovoru s telefonní linkou poskytující audiotexové služby. Jestliže je zjištěno, že telefonní spojení bylo navázáno, což spotřebitelé ostatně často ani nerozporují, nemá ČTÚ ve sporech o úhradu ceny takové služby jinou možnost, než nároku operátora vyhovět.

Spotřebitelé, kteří se cítí poškozeni, se v těchto případech musí obracet na pořadatele příslušných soutěží či kvízů, obecně na poskytovatele obsahových služeb (a nikoli na telekomunikační operátory, kteří jsou poskytovateli služeb elektronických komunikací). Neuspějí-li s reklamací, mohou spor řešit přes Českou obchodní inspekci.

Příloha monitorovací zprávy pak shrnuje došlé stížnosti a dotazy účastníků za IV. čtvrtletí 2017. ČTÚ v této době obdržel 519 stížností na služby elektronických komunikací a 114 stížností na poštovní služby. Nejčastěji se na úřad lidé obraceli se stížnostmi na automatické prodloužení smlouvy, anebo v souvislosti s evropskou regulací roamingu.

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