



TISKOVÁ ZPRÁVA

Operátoři ruší poplatek za vrácení kreditu

Praha, 16. června 2020 – Český telekomunikační úřad začal na konci května letošního roku prověřovat výši poplatků účtovaných operátory za vrácení nespotřebovaného kreditu u předplacených služeb. V posledních několika dnech všichni tři největší operátoři oznámili, že poplatek svým zákazníkům přestanou účtovat.

Značný mediální ohlas vyvolala informace zveřejněná v [květnové monitorovací zprávě](#) Českého telekomunikačního úřadu o existenci poplatku za vrácení nespotřebovaného kreditu u předplacených služeb. Ten si nově mohou operátoři účtovat v souvislosti s novelou zákona o elektronických komunikacích, která nabyla účinnosti 1. dubna tohoto roku a přinesla spotřebitelům možnost při změně operátora žádat vrácení nespotřebovaného kreditu u předplacených služeb.

Navrácení kreditu však může být podle zákona zpoplatněno mimo jiné pouze za předpokladu, že tak bylo ujednáno ve smluvních podmínkách. *„Bezprostředně jsme proto oslovili především velké mobilní operátory a aktivně s nimi diskutovali důvody a výši požadovaného poplatku,“* připomíná Hana Továrková, předsedkyně Rady ČTÚ.

K dnešnímu dni všichni tři největší mobilní operátoři zareagovali a postupně oznámili, že již nadále nebudou při změně operátora účtovat spotřebitelům žádný poplatek za navrácení nespotřebovaného kreditu. *„Oceňujeme takový samoregulační přístup mobilních operátorů jako nepochybně pozitivní a prospěšně orientované rozhodnutí,“* hodnotí změnu Hana Továrková.

Tiskové oddělení
Českého telekomunikačního úřadu