



# Český telekomunikační úřad

Odbor pro severomoravskou oblast

Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava



Číslo jednací  
ČTÚ-44 675/2022-638/l. vyř. - Kol

Vyřizuje / telefon  
Bc. Kostelníková / 595138546

Ostrava  
17.10.2022

## **Poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím**



dne 7. 10. 2022 obdržel Český telekomunikační úřad (dále též jen jako „Úřad“) Vaše podání, jehož obsahem byla žádost o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“). Žádáte o informaci, zda se Úřad v letech 2021 a 2022 zabýval stížnostmi, podněty či námitkami proti vyřízení reklamace, ve věci deinstalačního poplatku ve výši 900,00 Kč, který si při ukončení smlouvy účtuje společnost STARNET, s.r.o., IČO 260 41 561, se sídlem Žižkova třída 226/3, 370 01 České Budějovice (dále jen „společnost STARNET“). Dále žádáte o poskytnutí anonymizovaných dokumentů, kterými byly případné stížnosti, podněty či námitky proti vyřízení reklamace Úřadem vyřízeny, popř. o obecnou informaci o počtu podání ve věci deinstalačního poplatku, který účtuje společnost STARNET a výsledku, jak byla tato podání vyřízena.

### **Na základě výše uvedené žádosti Vám Úřad v souladu s § 14 odst. 5 písm. d) zákona o svobodném přístupu k informacím, sděluje:**

Vzhledem k většímu počtu podání v předmětné věci Vám Úřad sděluje pouze obecnou informaci o počtu těchto podání (stížnosti a podněty) a počtu správních řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za deinstalační poplatek, včetně informace o tom, jak byla předmětná podání Úřadem vyřízena.

Jelikož Úřad postupoval při vyřizování stížností, jejichž předmětem byl nesouhlas s vyúčtováním deinstalačního poplatku po výpovědi smlouvy, zcela obdobně, zasíláme Vám v příloze jednu anonymizovanou „Odpověď na stížnost“, která svým obsahem koresponduje s ostatními vyřízenými stížnostmi v téže věci (viz příloha č. 1).

Ve Vámi uvedeném období, tedy v letech 2021 a 2022 obdržel Úřad celkem 22 podání, ve věci nesouhlasu s účtováním deinstalačního poplatku ve výši 900,00 Kč, který požadovala společnost STARNET po výpovědi smlouvy.

Předmětné stížnosti byly Úřadem prošetřeny, přičemž v několika málo případech společnost STARNET přehodnotila svůj postoj a stěžovateli deinstalační poplatek odpustila. Ve zbývajících případech, kdy společnost STARNET (po prošetření Úřadem) i nadále trvala na úhradě tohoto poplatku, byla stěžovateli poskytnuta odpověď, ve které byly poskytnuty podrobné informace, jak postupovat v případě nesouhlasu s vyúčtováním ceny za deinstalační poplatek, tzn. reklamovat vyúčtování u společnosti STARNET a v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace podat u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace.

V letech 2021 a 2022 Úřad obdržel 6 námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za deinstalační poplatky. Níže uvádíme výsledek těchto řízení:

2 x řízení zastaveno (neodstranění vady podání, zpětvzetí)

2 x dosud v řízení, před rozhodnutím

1 x námitce nevyhověno (reklamace nebyla podána v souladu se Všeobecnými podmínkami)

1 x námitce vyhověno (anonymizované rozhodnutí zasíláme v příloze – příloha č. 2).

Přílohy:

příloha č. 1 – anonymizovaná odpověď k čj. ČTÚ-14 092/2022-638/IV. vyř. - Kol

příloha č. 2 – anonymizované rozhodnutí čj. ČTÚ-27 781/2022-638/IV.vyř.-ŽÍT

S pozdravem

Mgr. Bc. Barbora Čechová v. r.  
ředitelka odboru  
pro severomoravskou oblast

Za správnost: Bc. Ivana Kostelníková, 17. 10. 2022

Vypraveno dne: 17. 10. 2022