

Český telekomunikační úřad
Odbor pro Východočeskou oblast
Velké náměstí 1
500 03 Hradec Králové

V Kolíně, 12.4.2022

Podání informací v rámci zaslané žádosti č.j. ČTÚ-7006/2022-636/V. vyř. - Mám

Dobrý den, paní Málková,
v návaznosti na zaslanoú žádost o podání informací č.j. ČTÚ-7006/2022-636/V. vyř. - Mám Vám zasíláme informace k uvedené žádosti dle jednotlivých bodů:

- vyjádření k podání navrhovatele ze dne 2.2.2022

Zákazník podal reklamaci zaslanoú vyúčtování za poskytovanou službu internet (příloha č.1). Následně jej telefonicky kontaktovala naše zákaznická linka, která s ním problematiku vyjasnila (příloha č. 2). Během hovoru bylo zákazníkovi sděleno, kdy byl odesílán hromadný email s informací o změně poplatku (příloha č. 5) Dle informace od zákazníka uvedený email na jeho adresu nepřišel. Vzhledem ke skutečnosti, že je zákazník z lokality, která je v našem pokrytí poměrně krátkou dobu, rozhodlo se vedení naší společnosti navýšit poplatek v pozdějším termínu. Během hovoru bylo odsouhlaseno, že platby za měsíc leden a únor 2022 byly zákazníkem uhrazeny v původní nezvýšené výši 299Kč v pořádku a k dotčenému navýšení poplatku dojde až od března 2022. Na tento nový poplatek mu byla vystavena roční faktura s 10% slevou. Obě strany tímto tento spor vnímají jako vyřízený a ukončený.

- vyúčtování č. 2220000473 za zúčtovací období od 1.1.2022 do 31.1.2022 – uvedeno v příloze č. 1
- reklamaci podanou navrhovatelem (včetně sdělení jejího doručení odpůrci) – uvedeno v příloze č. 2
- vyřízení reklamace odpůrcem (včetně sdělení jejího doručení navrhovateli) – uvedeno v příloze č. 3
- smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi navrhovatelem a odpůrcem – uvedeno v příloze č. 4
- sdělení a doložení jak a kdy byla navrhovateli oznámena změna smlouvy (ust. § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích ve znění účinném do 31.12.2021)

Všichni zákazníci byli v zákonné lhůtě hromadně informováni způsobem, kterým jim je doručován daňový doklad, tedy elektronickou cestou na emailovou adresu, která je uvedena ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Rozesílka emailů byla učiněna hromadně dne 29.11.2021. Emailing pro pana [REDAKCE] je uveden v příloze č. 5 tohoto dopisu. Dokument obsahoval zákonnou informaci o možnosti odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník se změnou podmínek nesouhlasí. Příloha č. 6 tohoto dopisu. Informace o změně podmínek byla také uveřejněna na webových stránkách společnosti. Příloha č. 7 tohoto dopisu.

S ohledem na skutečnost, že jsou veškeré nejasnosti s panem [REDAKCE] vyřízeny, věříme, že je vše aktuálně v pořádku.

Děkuji vám a jsem s pozdravem

Ing. Patrik Bartheldy, MBA
jednatel společnosti