



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO OBLAST PRAHA se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Číslo jednací
ČTÚ-54 428/2015-631/GaR

Praha
29. 12. 2015

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (správní řád), ve znění pozdějších předpisů, a podle § 120 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, vydává v řízení zahájeném dne 21.8.2015 z moci úřední, ve věci Správní delikty právnických a podnikajících fyzických osob, toto

rozhodnutí:

I. Účastník řízení, kterým je obchodní společnost **UPC Česká republika, s.r.o., IČO 005 62 262, se sídlem Závíšova 502/5, Nusle, 14000 Praha 4 (dále jen „účastník řízení“)**, se dopustil správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích (ve znění účinném do 3. 12. 2014) tím, že v rozporu s § 63 odst. 6 téhož zákona neinformoval pana [REDAKCE], bytem [REDAKCE], účastníka evidovaného u čísla plátce [REDAKCE], o změně podstatné náležitosti smlouvy vyplývající z § 63 odst. 1 písm. e) zákona o elektronických komunikacích, konkrétně navýšení ceny za využívání služby UPC Fiber Power 30 z 312 Kč na 325 Kč od 1. 1. 2015, v zákonem stanovené lhůtě nejméně 1 měsíce před nabytím účinnosti dané změny.

II. Za správní delikt uvedený v části I. výroku se podle § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích ukládá pokuta ve výši **7 000,00 Kč**, splatná do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-5920041/0710, pod variabilním symbolem 6000544285.

III. Dále se podle § 79 odst. 5 správního řádu ukládá povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši **1 000,00 Kč**, a to do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-5920041/0710, pod variabilním symbolem 7000544285.

Odůvodnění:

Dnem 21. 8. 2015, tedy dnem doručení oznámení o zahájení správního řízení z moci úřední, bylo dle § 46 odst. 1 správního řádu zahájeno řízení s účastníkem řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu dle § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích, tj. nevyrozumění v zákonné lhůtě o změně ceny u služby podstatné náležitosti smlouvy podle § 63 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění účinném do 3. 12. 2014.

Správní řízení bylo zahájeno na základě podnětu ze dne 18. 2. 2015 uplatněného panem [REDAKCE], bytem [REDAKCE] (dále jen „stěžovatel“), který uvedl, že mu účastník řízení s účinností od 1. 1. 2015 navýšil cenu u služby UPC Fiber Power 30 z původních 312 Kč na 325 Kč. Tuto skutečnost zjistil stěžovatel až z vyúčtování č. [REDAKCE] vystaveného dne 15. 1. 2015.

O této změně měl být spraven ze strany účastníka řízení informačním dopisem ze dne 24. 11. 2014, ten mu také telefonicky měl sdělit, že informační dopis odeslal obyčejnou poštou. Stěžovatel rovněž poukázal na ujištění účastníka řízení v emailové komunikaci ze dne 19. 11. 2014, který uvedl *“sleva na službu internet bude prodloužena, cena služby internetu zůstane zachována ve stejné výši. V případě, že by došlo ke změně z naší strany, budeme Vás minimálně 30 dní před plánovanou změnou kontaktovat písemně nebo telefonicky”*. Stěžovatel uvedl, že žádný dopis neobdržel a ze strany účastníka řízení nebyl žádným způsobem informován o změně smlouvy tak, aby mohl službu bez sankce vypovědět.

Dne 4. 3. 2015 vyzval správní orgán účastníka řízení k vyjádření se k podání stěžovatele a přílohám. Dále požádal o sdělení, jakým způsobem byl stěžovatel informován o změně smluvních podmínek.

Dne 13. 3. 2015 obdržel správní orgán vyjádření účastníka řízení, ve kterém tento uvedl: *„k 1.1.2015 došlo ke změně Všeobecných podmínek a Ceníku společnosti UPC. Při oznámení těchto změn postupovala společnost UPC Česká republika, s.r.o. v souladu se zákonem č. 127/2005 o elektronických komunikacích tak, že informace o předmětných změnách uveřejnila více než měsíc před nabytím účinnosti v každé provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup na svých webových stránkách. Zákon o elektronických komunikacích stanoví povinnost o změnách smlouvy informovat účastníka, což společnost UPC učinila e-mailem ze dne 23. 11. 2014, tedy formou, kterou si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování, na elektronickou adresu [redacted] Z printscreenu, který tvoří přílohu tohoto vyjádření jednoznačně plyne, že společnost UPC dostala své zákonné povinnosti, když ve výpisu ze systému je předmětný email evidován jako odeslaný. Tento email obsahoval informaci, že pokud účastník se změnou smlouvy nesouhlasí, má právo zcela bez sankce smlouvu ukončit ke dni nabytí účinnosti změny smlouvy.“* Účastník řízení ke svému vyjádření přiložil printscreen obrazovky s odeslanou zprávou na email [redacted] účastnickou smlouvu s podatelem, informační dopis ze dne 17. 11. 2014.

Dopisem ze dne 21. 8. 2015 oznámil správní orgán účastníkovi řízení zahájení správního řízení pro podezření z porušení § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích (ve znění účinném do 3. 12. 2014). Správní řízení bylo v souladu s § 46 odst. 1 správního řádu zahájeno dne 21. 8. 2015.

Dne 29. 9. 2015 zaslal správní orgán účastníkovi řízení usnesení, ve kterém mu určil lhůtu k/ke:

- prokázání splnění ustanovení § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, zejména předložení kdy a jakým prokazatelným způsobem byl pan [redacted], bytem [redacted], [redacted], informován o jednostranné změně smlouvy, konkrétně navýšení ceny o 4, 2 % za využívání služby UPC Internet s účinností od 1. 1. 2015.

Jako reakci na výše uvedené usnesení obdržel správní orgán dne 13. 10. 2015 od účastníka řízení žádost o prodloužení lhůty pro předložení výše požadovaného do 30. 10. 2015.

Dne 2. 11. 2015 obdržel správní orgán vyjádření účastníka řízení, ve kterém uvádí, že při oznámení změny, konkrétně navýšení ceny za využívání služby UPC Internet, a to až od 4,2 % od 1. 1. 2015, postupoval v souladu se zákonem č. 127/2005 o elektronických komunikacích. Informace o předmětné změně uveřejnil více než měsíc před nabytím její účinnosti v každé své provozovně i způsobem umožňujícím dálkový přístup na svých webových stránkách (<http://www.upc.cz/pece-o-zakazniky/stavajici-zakaznik/zmeny2015>).

Uvádí dále, že stěžovatele informoval e-mailem ze dne 23. 11. 2014, tedy formou, kterou si zvolil pro zasílání vyúčtování, na elektronickou adresu [REDAKCE]. Z doloženého printscreenu jednoznačně plyne, že je předmětný e-mail evidován jako odeslaný a v takovém případě jej účastník řízení považuje za doručení do sféry stěžovatele. Účastník řízení vychází z toho, že obvykle, jsou-li správně zadány odesílatelem údaje e-mailové adresy (což v tomto případě byly), je prakticky i teoreticky vyloučené, aby takovýto e-mail nedošel do sféry příjemce, aniž by současně nebyl o této skutečnosti odesílatel obratem spraven sdělením provozovatele serveru: „Nedoručitelná zpráva, resp. Undelivered Mail Returned to Sender“, z čehož vyplývá, že veškeré servery jsou naprogramovány tak, že buď je doručeno anebo jde zpětná zpráva odesílateli. Účastník řízení zprávu o nedoručení příslušného e-mailu od provozovatele serveru neobdržel.

Účastník řízení dále uvedl, že jeho e-mailová zpráva ze dne 23. 11. 2014 obsahující změnu smlouvy mezi UPC a stěžovatelem, byla stěžovateli řádně doručena, což lze prokázat pouze prostřednictvím příslušného provozovatele serveru Seznam.cz, i když stěžovatel si měl tento důkaz ke svému tvrzení obstarat sám.

Účastník řízení navrhl, aby si správní orgán v souladu s ustanovením § 141 správního řádu vyžádal sám příslušné potvrzení od výše uvedeného provozovatele serveru, zda příslušný e-mail byl jeho prostřednictvím dále doručen do sféry vlivu stěžovatele či nikoliv. Závěrem svého vyjádření účastník řízení uvedl, že pokud by tvrzení stěžovatele o nedoručení e-mailu bylo pravdivé, zajisté by si takovýto důkaz vyžádal a předložil.

Jelikož správní orgán dospěl k závěru, že nashromážděné podklady jsou pro vydání rozhodnutí dostačující a ze strany účastníka řízení nebyly vneseny žádné jiné návrhy nebo důkazy, seznámil dopisem ze dne 15. 12. 2015 správní orgán účastníka řízení s možností vyjádřit se před vydáním rozhodnutí k jeho podkladu i ke způsobu jeho zjištění, popřípadě navrhnout jeho doplnění, a stanovil pro tento úkon den 28. 12. 2015. Možnosti být seznámen s obsahem spisového materiálu v určený den účastník řízení nevyužil.

Podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích (ve znění účinném do 3. 12. 2014) „*Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy uvedených v odstavci 1 písm. c) až g), nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5.*

Podle § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích (ve znění účinném do 3. 12. 2014) *se podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dopustí správního deliktu tím, že nevyrozumí účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy nebo o jeho právu bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6.*

Dle § 141 odst. 4 správního řádu *ve sporném řízení vychází správní orgán z důkazů, které byly účastníky navrženy. Pokud navrhované důkazy nepostačují ke zjištění stavu věci, může správní orgán provést i důkazy jiné. Neoznačí-li účastníci důkazy potřebné k prokázání svých tvrzení, vychází správní orgán při zjišťování stavu věci z důkazů, které byly provedeny. Správní orgán může též vzít za svá skutková zjištění shodná tvrzení účastníků.*

Dopisem ze dne 20. 11. 2015 provedl správní orgán důkaz navržený účastníkem řízení a vyzval společnost Seznam.cz, a.s., tj. provozovatele internetového serveru seznam.cz, k předložení doručky emailové zprávy, která měla být dne 23. 11. 2014 odeslána z emailové zprávy upc.cz@email.upc.cz na emailovou adresu [REDACTED].

Dne 26. 11. 2015 obdržel správní orgán vyjádření společnosti Seznam.cz, a.s., která uvedla, že provozní a telekomunikační záznamy ze dne 23. 11. 2014 již nemá k dispozici. Nelze tedy prokázat, zda předmětná zpráva z emailové adresy upc.cz@email.upc.cz na emailovou adresu [REDACTED] ze dne 23. 11. 2014 byla doručena, přečtena nebo zda s ní byla provedena jakákoli jiná operace.

Správní orgán považoval za stěžejní vypořádat se s tvrzením stěžovatele, že mu nebyla oznámena změna smlouvy spočívající v navýšení ceny u služby UPC Fiber Power 30 od 1. 1. 2015.

Po prostudování spisového materiálu a vyhodnocení skutkového stavu má správní orgán za to, že printscreen obrazovky doložený účastníkem řízení nemá charakter prokazatelného informování stěžovatele o změně smlouvy ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.

Printscreen obrazovky vygenerovaný z interního systému účastníka řízení bez blíže neurčeného identifikátoru, představuje nejvýše důkaz o tom, že dne 23. 11. 2014 byla stěžovateli odeslána nějaká emailová zpráva. A i kdyby účastník řízení prokázal, že obsahem dne 23. 11. 2014 odeslané emailové zprávy byl dopis ze dne 17. 11. 2014 oznamující změnu Všeobecných obchodních podmínek a Ceníku od 1. 1. 2015, printscreen obrazovky by správní orgán nepovažoval za důkaz prokazatelného doručení oznámení do sféry stěžovatele. Problematičnost doručování emailem spatřuje správní orgán v tom, že daný e-mail může být přesunut antispamovým nástrojem na serveru, a tím pádem k jeho doručení příjemci nedojde. Existuje celá škála situací, kdy se odeslání e-mailové zprávy podaří, ale do svého cíle emailová zpráva nedorazí. E-mail se mohl vrátit odesílateli jako nedoručitelný, e-mail mohl skončit ve složce pro spamy, cílová schránka příjemce emailové zprávy může být přeplněná (odesílatel by měl také v tomto případě obdržet informaci o nemožnosti doručení), u domény příjemce mohou být nastavené nesprávné MX záznamy.

Účastník řízení je profesionálem ve svém oboru, což znamená, že disponuje prostředky k tomu, aby si zajistil prostřednictvím technických odborných postupů, aby doručení zprávy zaslané cestou emailové komunikace na server příjemce takové zprávy bylo možno prokázat. Za prokazatelný důkaz o doručení emailové zprávy by se už pravděpodobně dala považovat situace, kdy by server příjemce emailové zprávy zaslal odesílateli takové zprávy oznámení o tom, že jeho zprávu obdržel.

Ze shromážděného důkazního materiálu vyplývá, že s účinností od 1. 1. 2015 došlo u stěžovatele ke změně podstatné náležitosti smlouvy ve smyslu § 63 odst. 1 písm. e) zákona o elektronických komunikacích.

Pokud účastník řízení tvrdí, že stěžovatele informoval o změně podstatné náležitosti smlouvy, je na něm, aby unesl důkazní břemeno, pokud jde o prokázání tohoto tvrzení. Účastník řízení však důkaz prokazatelného doručení oznámení změny smlouvy v průběhu řízení nepředložil a spoléhal se na důkaz provedený u provozovatele emailového serveru.

Správní orgán dospěl k závěru, že účastník řízení neoznámil stěžovateli změnu podstatné náležitosti smlouvy dle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, a tím se dopustil správního deliktu podle § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích (ve znění účinném do 3. 12. 2014). Za tento správní delikt může správní orgán udělit pokutu podle § 118 odst. 22 písm. b) zákona o elektronických komunikacích až do výše 10 000 000,00 Kč.

Při stanovení výše pokuty za výše uvedený správní delikt, přihlédl správní orgán v souladu s § 120 odst. 4 k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání, jeho následkům a okolnostem, za kterých byl spáchán.

Ke způsobu spáchání správního deliktu správní orgán konstatuje, že předmětný správní delikt je spáchán již samotným vznikem situace, kdy nedojde ze strany podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou službu elektronických komunikací ke splnění výše uvedené zákonné informační povinnosti v zákonném stanovené lhůtě. V projednávaném případě je nesporné, že účastník řízení si informační povinnost ve smyslu § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích vůči stěžovateli nesplnil vůbec. Vzhledem k nabytí účinnosti předmětné změny smlouvy k 1. 1. 2015, byl účastník řízení v prodlení s plněním své zákonné informační povinnosti již od 2. 12. 2014. Tento protiprávní stav měl za následek to, že se stěžovatel nedozvěděl včas o chystané změně smlouvy, a z toho vyplývajícího práva bez sankce vypovědět smlouvu podle § 63 odst. 6.

Po provedeném souhrnném zhodnocení shromážděných důkazů a s přihlédnutím ke všem zjištěným okolnostem správní orgán dospěl k závěru, že protiprávní jednání bylo účastníku řízení spolehlivě prokázáno. Jelikož s ohledem na důležitost ohroženého veřejného zájmu, považuje správní orgán spáchaný správní delikt za méně závažný správní delikt, stanovil pokutu ve výši 7 000,00 Kč, tak jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí. Správní orgán je toho názoru, že i tato pokuta, uložená při dolní hranici zákonem vymezeného rozpětí, odpovídá míře zavinění a splňuje hlavně výchovný a preventivní účel.

Vzhledem ke skutečnosti, že účastník řízení vyvolal řízení porušením své právní povinnosti, uložil mu správní orgán ve výroku III. tohoto rozhodnutí povinnost nahradit náklady řízení výše uvedenou paušální částkou, podle vyhlášky č. 520/2005 Sb.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k předsedovi Rady Českého telekomunikačního úřadu, a to v počtu dvou stejnopisů na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro oblast Praha, poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Mgr. Romana Gardlíková v. r.
odborný referent

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Romana Gardlíková, 29. 12. 2015

Vypraveno dne: 29. 12. 2015