



leden 2015

Telegraficky o komunikacích

OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací..... 2
- ♦ Virtuální operátoři..... 2
- ♦ Analýzy trhů..... 3
- ♦ Správa rádiového spektra 3
- ♦ Univerzální služba..... 3
- ♦ Plán činnosti Českého telekomunikačního úřadu pro rok 2015 . 4-5
- ♦ Ochrana spotřebitele.... 6-7
- ♦ Telekomunikační regulace v EU 7
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za IV. čtvrtletí 2014..... 8-12

Harmonizované číslo 116 006

Spolek Bílý kruh bezpečí zprovoznil v lednu bezplatnou linku pomoci obětem trestných činů na evropském harmonizovaném čísle 116 006. Volající na lince získají informaci o svých právech a způsobu, jak se jich domoci.

Sběr dat od podnikatelů

Dne 2. ledna 2015 byly na portále elektronického sběru dat (ESD) na adrese <https://monitoringtrhu.ctu.cz> podnikatelům v elektronických komunikacích a provozovatelům poštovních služeb přiděleny formuláře vztahující se k jejich činnosti v roce 2014. Celkem bylo více jak 2 400 podnikatelům v elektronických komunikacích a provozovatelům poštovních služeb přiděleno 8 200 formulářů.

ČTÚ podepsal s CZ.NIC memorandum o spolupráci

Úřad zformalizoval spolupráci se správcem národních domén, sdružením CZ.NIC. Ta se bude týkat tří oblastí: bezpečnosti, rozvoje sítí elektronických komunikací a správy Internetu včetně problematiky doménových jmen. ČTÚ bude se správcem národní domény .CZ spolupracovat mimo jiné na zavádění technologií IPv6 a zabezpečení systému doménových názvů DNSSEC, jak to předpokládá Státní politika v elektronických komunikacích Digitální Česko v. 2.0 – Cesta k digitální ekonomice.



Z rozhodovací praxe ČTÚ:

Pokuta Air Telecom za klamavé obchodní praktiky

V lednu nabyla právní moci pokuta ve výši 120 000 Kč společnosti Air Telecom za porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik. K deliktům došlo v průběhu roku 2013. V řízení, které bylo zahájeno z podnětu 17 stížností spotřebitelů, ČTÚ rozhodl, že se společnost Air Telecom porušení zákazu dopustila tím, že její obchodní zástupci opakovaně při návštěvách domácností spotřebitelů uvedli nepravdivé údaje.

Obchodní zástupci například uváděli, že obchodní společnost Telefónica Czech Republic na trhu končí, případně, že návštěvu uskutečňují z důvodu kontroly nebo výměny telefonního přístroje. Tímto poskytnutím nepravdivé informace bylo možné s ohledem na zdravotní stav a věk těchto spotřebitelů (nejmladšímu z nich v té době bylo 72 a nejstaršímu 85 let) vyvolat oprávněné obavy, že z důvodu zrušení linky stávajícím

poskytovatelem a neuzavřením nové smlouvy s Air Telecomem zůstanou bez možnosti přivolat si v případě potřeby pomoc. ČTÚ tuto okolnost hodnotil jako přitěžující.

ČTÚ v odůvodnění rozhodnutí uvedl, že **smlouva není řádně uzavřena, pokud strana užije nepravdivého údaje, spotřebitel byl uveden obchodním zástupcem v omyl, a má tak právo namítnout neplatnost takto uzavřené smlouvy, která není**

odrazem jeho pravé a svobodné vůle. Takový právní úkon není perfektní.

Air Telecom v rámci řízení uvedl, že popsané jednání je zjištěno jen na základě jednostranného tvrzení příbuzenstva. Smlouva se zákazníky byla ovšem ověřena řádným způsobem a proběhly i verifikační rozhovory. Současně uvedl, že osoby uzavírající smlouvu nebyly jeho obchodními zástupci a není zřejmé, proč by měl za jejich jednání odpovídat.

V řízení bylo v šesti případech prokázáno, že obchodní zástupci jednali jménem a na účet Air Telecomu, a z toho důvodu je účastník řízení plně odpovědný za jejich jednání.

Uložená pokuta již byla ze strany společnosti uhrazena.

Situace na trhu elektronických komunikací

O₂

Společnost O2 zvýšila ceny za hovor na informační linky 1180, 1181, 1188. Nově jsou hovory zpoplatněny jednotnou sazbou ve výši 34,90 Kč/minutu (tarifikace 60+60). Změny se týkají hovorů z pevných i mobilních sítí v rámci ČR.

T-Mobile

Společnost T-Mobile prodloužila platnost balíčku „STO“, který je určen pro majitele předplacených karet „Twist“. Balíček je možné aktivovat do 31. března 2015. Balíček „STO“ nabízí 100 volných minut volání do vlastní sítě v rámci ČR a internet v mobilu s datovým limitem

100 MB. Balíček stojí 100 Kč a platí 30 dní. Nelze ho kombinovat s jinými balíčky určenými pro předplacené karty.

vodafone

Společnost Vodafone začala v průběhu ledna 2015 v rámci krátkodobé marketingové akce nabízet předplacenou datovou SIM kartu, určenou pro mobilní zařízení. Zákazník může po dobu 30 dní využít služby mobilního internetu s datovým limitem 150 MB bez poplatku. Po uplynutí lhůty 30 dní si následně může na SIM kartě zvolit datový balíček s datovým limitem 150 MB za 99 Kč/měsíc, 500 MB za 199 Kč/měsíc nebo 1,5 GB za 599 Kč/měsíc.



Společnost UPC od 1. ledna 2015 zvýšila ceny za poskytovanou službu pevného připojení k internetu. Za službu „Internet 5“ zákazník nově zaplatí 408 Kč/měsíc (původní cena činila 400 Kč/měsíc), za službu „Fiber Power 40“ zákazník zaplatí 667 Kč/měsíc (původní cena činila 649 Kč/měsíc) a za službu „Fiber Power 120“ zákazník zaplatí 854 Kč/měsíc (původní cena činila 829 Kč/měsíc). K růstu cen služeb došlo i v případě nabídky kabelové televize. Za službu „Klasik“ zákazník zaplatí 408 Kč/měsíc, za službu „Komfort“ 594 Kč/měsíc a za službu „Digi mini“ 231 Kč/měsíc. Rovněž došlo k růstu cen kombinovaných služeb kabelové televize, internetu a telefonu.¹

¹ Podrobnější informace o cenách služeb v rámci balíčků společnosti UPC viz [ceník](#).

Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

BLESKmobil

nové [ceny](#) informačních služeb
společnost: CZECH NEWS CENTER a.s.
síťový operátor: O2 Czech Republic a.s.

Od 1. ledna 2015 mobilní virtuální operátor BLESKmobil účtuje svým zákazníkům volání na telefonní linky 1180, 1181 a 1188 jednotnou cenu 34,90 Kč/minutu (tarifikace 60+60).

Tesco Mobile

nové [ceny](#) informačních služeb
společnost: Tesco Mobile ČR s.r.o.
síťový operátor: O Czech Republic a.s.

Dne 21. ledna 2015 upravil mobilní virtuální operátor Tesco Mobile ceny za volání na informační linky 1180, 1181 a 1188 na jednotnou sazbu 34,90 Kč/minutu (tarifikace 60+60).



Z rozhodovací praxe:

Právo na odstoupení od telefonicky uzavřené smlouvy mají i podnikatelé

Na právní posouzení věci (odstoupení od smlouvy) nemá vliv to, zda účastník uzavřel smlouvu jako podnikatel v rámci svého podnikání. Zásadní skutečností je, že smlouva byla uzavřena prostředky komunikace na dálku.

Podle názoru ČTÚ, který posuzoval případ, na který se vztahovalo ustanovení § 63 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích (ZEK) ve znění do 3. 12. 2014, má ustanovení ZEK upravující nárok na bezplatné odstoupení od smlouvy chránit účastníka tak, aby při uzavírání smluv na dálku měl následně k dispozici všechny informace o obsahu smluvního ujednání. Smyslem je, aby účastník měl možnost získat obsah smlouvy, když uzavírá smlouvu např.

telefonicky, a současně, pokud podnikatelem poskytnuté písemnosti neodpovídají dohodnutému obsahu smlouvy, aby měl účastník možnost od smlouvy odstoupit. **Právo na odstoupení od smlouvy, v případě uzavření smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání v době, kdy ZEK ve znění do 3. 12. 2014, přiznával toto právo všem účastníkům, tedy svědčí nikoliv pouze spotřebitelům.**

Uvedený právní názor vyslovil ČTÚ ve správním řízení na návrh účastníka. Ten byl telefonicky kontaktován společností LIVE TELECOM a.s. a uzavřel s ní tímto způsobem smlouvu. O týden později od smlouvy odstoupil, nicméně podle operátora mělo k ukončení smluvního vztahu dojít až po uplynutí tříměsíční výpovědní lhůty a zaplacení smluvní pokuty. LIVE TELECOM v této souvislosti vyslovil argument, že lhůta pro bezplatné odstoupení od uzavřené smlouvy do 14 dní se vztahuje pouze pro účastníky-spotřebitele, nikoliv OSVČ, právnické osoby, organizace apod.

Analýzy trhů

Trh č. 4 – velkoobchodní (fyzický) přístup k infrastruktuře sítě (včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnického vedení) v pevném místě a trh č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací

Dne 19. ledna 2015 byla ukončena veřejná konzultace k návrhům rozhodnutí o stanovení podniku s významnou tržní silou na základě analýz relevantních trhů č. 4 a č. 5 zveřejněných jako opatření obecné povahy č. [A/4/10.2014-8](#) a č. [A/5/10.2014-9](#). V rámci zákonné lhůty své připomínky uplatnila společnost O2. Plné znění zaslaných připomínek zveřejnil ČTÚ na [diskusním místě](#).

Koncem ledna 2015 zahájil úřad správní řízení se společností O2 ve věci uložení povinností, včetně těch, která souvisejí s regulací cen na relevantním trhu č. 4. V rámci rozhodnutí ČTÚ navrhl povinnosti umožnit přístup (a to k účastnickému kovovému vedení, k účastnickému optickému vedení, k chráničkám, ke kabelovodům a k nenasvíceným vláknům), nediskriminace (pro sítě NGA formou rovnocennosti vstupů), průhlednosti a oddělené evidence nákladů a výnosů. V rámci cenové regulace je úřad navrhuje povinnost

sjednávat maximální ceny za služby zpřístupnění účastnického kovového vedení a související služby kolo-kace a povinnost uplatňovat nákladově orientované ceny za přístup k prvkům pasivní infrastruktury. Úřad očekává, že v průběhu února 2015 k těmto návrhům zahájí veřejnou konzultaci.

Dne 5. února ČTÚ zahájil správní řízení se společností O2 Czech Republic a.s. ve věci uložení povinností na základě výsledky analýzy relevantního trhu č. 5. Úřad navrhuje uložit povinnosti umožnění přístupu, nediskriminace (pro sítě NGA formou rovnocennosti vstupů), průhlednosti a oddělené evidence nákladů a výnosů.

Trh č. 6 – velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity

V závěru ledna 2015 zahájil úřad správní řízení ve věci stanovení podniku s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 6. Zahájení správního řízení navazuje na analýzu relevantního trhu č. 6 (č. [A/6/12.2014-11](#)) z prosince 2014, ve které úřad navrhl stanovit jako podnik s významnou tržní silou společnost O2.

Univerzální služba

Veřejné telefonní automaty

ČTÚ zveřejnil 16. ledna na svých [internetových stránkách](#) zprávu o průběhu a výsledcích výběrového řízení na poskytovatele služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě.

Speciální koncová zařízení

ČTÚ 16. ledna vyhlásil prostřednictvím Telekomunikačního věstníku výběrové řízení na podnikatele poskytující veřejně dostupnou telefonní službu, kterým bude uložena povinnost umožňovat přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznámům. Lhůta pro podání přihlášek do výběrového řízení končí 16. února 2015.

Stávajícím rozhodnutím byla uložena povinnosti společnosti O2 Czech Republic a.s. na dobu 3 let do 14. července 2015.

Digitalizace RTV

Aktualizace výpočtu pokrytí

V návaznosti na začlenění výsledků sčítání lidu z roku 2011 do výpočetních programů, využívaných úřadem pro vyhodnocení pokrytí obyvatel a území České republiky signály digitálního televizního a rozhlasového vysílání, zveřejnil ČTÚ výsledky nových výpočtů. Do výpočtu se zahrnují technické parametry těchto vysílačů, pro které byla vydána individuální oprávnění k 8. 12. 2014. S ohledem na využití nových dat o sčítání lidu ČTÚ aktualizoval výpočty pro všechny vysílací sítě pro zemské digitální televizní vysílání nebo zemské digitální rozhlasové vysílání v systému T-DAB+, tj. pro celoplošné i regionální sítě.

Správa rádiového spektra

Rada ČTÚ 14. ledna schválila [všeobecné oprávnění č. VO-R/7/01.2015-1](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování občanských radiostanic v pásmu 27 MHz. Důvodem pro jeho vydání byla zejména potřeba zpřesnění některých definic, jako např. jaký provoz je v občanském pásmu přípustný. Úřad zohlednil i podněty od provozovatelů občanských radiostanic. Všeobecné oprávnění nabývá účinnosti 15. února 2015.

Mapa využití rádiového spektra

ČTÚ v lednu spustil beta verzi interaktivní webové aplikace mapující využití rádiového spektra. Na webu [spektrum.ctu.cz](#) je možné zjistit, jaké služby a za jakých podmínek mohou být v konkrétních kmitočtových pásmech provozovány. Aplikace čerpá údaje výlučně ze zdrojů, které ČTÚ již brzy uvolní ve formátu otevřených dat.

Zákazník si může před nákupem například modelu na dálkové ovládání snadno ověřit, zda kmitočty uváděné na modelu odpovídají pásmům, které jsou v ČR pro tento účel vyhrazeny. Dopomohou mu k tomu i předvolby s barevným piktogramem nejčastěji využívaných služeb. V detailu kmitočtového pásma je možné najít i úplná znění předpisů, kterými se podmínky provozu v daném kmitočtovém úseku řídí.

Plán činnosti Českého telekomunikačního úřadu pro rok 2015

Hlavními oblastmi, na které se ČTÚ bude v roce 2015 zaměřit, budou především podpora hospodářské soutěže na trzích elektronických komunikací a poštovních služeb, vytváření podmínek pro technologickou inovaci, včetně efektivní podpory rozvoje sítí nové generace a zajištění potřebné úrovně ochrany spotřebitelů a uživatelů služeb. Vyplývá to z plánu hlavních úkolů, který na svém lednovém zasedání schválila Rada ČTÚ.

ČTÚ se také chce aktivně účastnit projednávání a případné implementace změn evropského regulačního rámce pro elektronické komunikace. Významným úkolem pro rok 2015 bude zajistit jednotlivá opatření k implementaci zákona o státní službě do podmínek ČTÚ tak, aby byla zajištěna kontinuita efektivního fungování ČTÚ.

S ohledem na předpokládaný vývoj trhu elektronických komunikací a poštovních služeb se tedy ČTÚ hodlá v tomto roce zaměřit především na následující úkoly:

Analýzy trhů elektronických komunikací

Za jeden z významných úkolů pro rok 2015 ČTÚ stanovil, stejně jako v předchozích letech, monitoring a analýzu trhu elektronických komunikací. V průběhu letošního roku úřad dokončí rozhodování v souvislosti s uzavřením třetího kola analýz relevantních trhů, především pak stanovení podniku s významnou tržní silou a následné uložení nápravných opatření na trhu č. 4 (velkoobchodní /fyzický/ přístup k infrastruktuře sítě včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnických vedení v pevném místě), trhu č. 5 (velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací) a trhu č. 6 (velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na

technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity).

Úřad chce rovněž dokončit hodnocení relevantního trhu č. 8 (přístup a původ volání /originace/ ve veřejných mobilních telefonních sítích).

V návaznosti na nové doporučení EK úřad vymezí relevantní trhy, a to změnou příslušného opatření obecné povahy. V souvislosti s oznámenou separací společnosti O2 také vyvstává nutnost provedení nových analýz trhů, které budou uvedenou změnou dotčeny.

Úřad plánuje do budoucna upravit metodiku analýz trhů a vybrat externího poradce pro provádění dalšího cyklu.

K dalším úkolům souvisejícím s analýzami trhů patří například kontrola plnění uložených povinností či úprava systému sběru dat pro analýzy relevantních trhů a pro podporu cenové regulace.

Podpora rozvoje sítí a služeb elektronických komunikací a podpora rozvoje zemského televizního a rozhlasového vysílání.

I nadále bude úřad podporovat rozvoj NGA sítí a v rámci tohoto cíle spolupracovat s MPO na přípravě výzev k programu na podporu projektů zaměřených na budování sítí nové generace.

V tomto roce chce ČTÚ uskutečnit výběrové řízení na přiděly zbylých kmitočtů z aukce v pásmech

1800 a 2600 MHz a výběrové řízení na přiděly kmitočtů v pásmu 3600 až 3800 MHz.

V rámci podpory terestrického vysílání spolupracuje ČTÚ s MPO na přípravě materiálů k rozvoji zemského digitálního TV vysílání, postupu migrace na DVB-T2 a možnostem uvolnění pásma 700 MHz.

Správa rádiového spektra

ČTÚ se podílí na přípravě a zajištění účasti na Světové radiokomunikační konferenci (WRC-2015).

V oblasti správy rádiového spektra chce ČTÚ dále připravit návrh legislativy, který by umožnil zpřístupnit informace o využití rádiového spektra v ČR, a zahájit diskusi ke stanovení podmínek pro implementaci konceptu sdílení rádiového spektra (LSA) v pásmu 2,3 – 2,4 GHz.

V součinnosti s MPO ČTÚ rovněž provede analýzu poplatkové politiky v souvislosti s nařízením vlády 154/2005 Sb.

Regulace trhu poštovních služeb a zajištění dostupnosti základních poštovních služeb.

ČTÚ bude nadále monitorovat vývoj trhu včetně způsobu poskytování a zajišťování základních služeb a jejich všeobecné dostupnosti na celém území České republiky podle základních kvalitativních požadavků. V první polovině roku 2015 také zpracuje souhrnnou zprávu o plnění povinností uložených České poště za rok 2014.

Univerzální služba v elektronických komunikacích a základní (poštovní) služby

Úkolem ČTÚ v roce 2015 je udržet dostupnost jednotlivých služeb univerzální služby v dosavadním rozsahu.

ČTÚ rovněž zajistí financování čistých nákladů a ztráty vzniklé podnikatelům z poskytování univerzální služby v roce 2014. Úřad bude také monitorovat komerční poskytování dílčích služeb US. V roce 2015 bude provedeno výběrové řízení na poskytovatele dílčí služby *speciální koncová zařízení*.

V prvním čtvrtletí 2015 ČTÚ dokončí ověření a vydá rozhodnutí o výši čistých nákladů z poskytování základních služeb v rámci poštovních služeb za rok 2013. Následně stanoví podíly pro výpočet příspěvků na účet pro financování základních služeb za rok 2013 a zajištění jejich úhrady.

V druhé polovině roku zahájí ČTÚ správní řízení o čistých nákladech z poskytování základních služeb za rok 2014.

Kontrolní činnost

Kontrolní činnost ČTÚ se v roce 2015 zaměří především na

- ♦ kontrolu v oblasti kvality datových služeb - provádění kontroly vybraných parametrů kvality datových sítí v návaznosti na záměr podle dokumentu „Stanovení základních parametrů a měření kvality služby přístupu k síti Internet“. Úřad dále dokončí a zpřístupní aplikaci pro uživatelské ověřování kvality datových služeb.

- ♦ kontrolu využívání rádiových kmitočtů – ČTÚ se zaměří na kontrolu povinností stanovených všeobecným opatřením VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz,

- ♦ kontrolu plnění povinností obsažených v individuálních oprávněních a v opatření obecné povahy OOP PV-P/22/11.2013-7 u vybraných provozovatelů VKV FM vysílačů,

- ♦ kontrolu plnění rozvojových kritérií držiteli přidělu na kmitočty LTE v pásmech 800, 1800 a 2600 MHz, včetně měření pokrytí a měře-

ní datové rychlosti signálů LTE v návaznosti na hlášení operátorů o jejich splnění,

- ♦ řešení případů rušení příjmu DVB-T a

- ♦ prověrku využívání rádiových kmitočtů držiteli přidělu kmitočtů pro pohyblivou službu (mobilní sítě).

Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra (ASMKS)

Úřad chce v roce 2015 vybrat dodavatele dokumentace a zhotovitele stavby nového objektu OMRS Karlovice a zahájit samotnou výstavbu objektu.

ČTÚ zajistí pokračování projektu „Modernizace anténního systému ASMKs“ a technickou podporu systému ASMKs.

Ochrana spotřebitele v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb

Smluvní podmínky poskytování služeb

Nejvýznamnější aktivitou ČTÚ v oblasti ochrany spotřebitele bude provést opatření vyplývající z analýz smluvních podmínek provedených v roce 2014.

V rámci kontrolní činnosti se úřad zaměří především na zajištění práva účastníka ponechat si své telefonní číslo při změně operátora nebo poskytovatele služeb. V souvislosti s novelou zákona o elektronických komunikacích a zákona o poštovních službách vyhodnotí ČTÚ její dopady na účastníky služeb elektronických komunikací.

Informace pro spotřebitele a uživatele služeb

ČTÚ bude průběžně aktualizovat cenový barometr (mobilní datové služby a služby virtuálních operátorů) a i nadále se bude věnovat verifikaci tarifních kalkulaček.

Průběžný monitoring obchodních praktik při poskytování služeb elektronických komunikací

ČTÚ uspořádá na základě vyhodnocení průběžného monitoringu obchodních praktik cílené kontroly zaměřené na nekalé obchodní praktiky. Zkontroluje také doručování poštovních zásilek u vybraných poboček České pošty, a to na základě vývoje počtu stížností.

Legislativa

Zákon o elektronických komunikacích (ZEK) a zákon o poštovních službách (ZoPS)

Úřad poskytne veškerou součinnost a nezbytné podklady při práci na novele ZEK v souvislosti s převodem agendy rozhodování sporů podle § 129 ZEK na soudy a komplexní novele ZEK (tzv. „čistící“ novely, popř. ve spojení s transpozicí revize regulačního balíčku TSM), stejně jako novely zákona o poštovních službách (dle návrhu Ministerstva vnitra, resp. České pošty).

Spolupráce s MPO a samostatná legislativní činnost

Úřad bude spolupracovat s MPO, jakož také vyvíjet samostatnou legislativní činnost při přípravě a zajištění legislativního procesu a přijímání návrhů právních předpisů v souvislosti s transpozicí směrnice 2014/61/EU o opatřeních ke snížení nákladů na budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací). Úřad bude současně s MPO spolupracovat i na přípravě novely vyhlášky o číslovacích plánu.

Výše uvedený přehled úkolů nastiňuje témata, která bude ČTÚ upřednostňovat v roce 2015. Mimo nich se bude věnovat řadě dalších dílčích úkolů a dále např. činností vyplývajícím z personálního řízení a vnitřního chodu úřadu. O veškerých důležitých krocích bude úřad veřejnost i nadále informovat.

ČTÚ v lednu zkontroloval...

Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly elektronických komunikací za měsíc leden 2015

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SR	Počet vyd. rozh. 1)	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty		
	Celkově	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč	
1 Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	19									
2 Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	53									
3 Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	8			1	1			1	20000	
4 Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	46	0	20	22	21			21	440000	
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přifazovaných prostředků		0	0	0	0			0	0	
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		0	0	0	0			0	0	
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		46	20	22	21			21	440000	
5 Kontrola rádiových kmitočtů	283		5	14	17			16	167500	
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		6		8	9			9	131000	
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		6	5	1	3			2	3500	
c) zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	271		0	5	5			5	33000	
6 Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	3		0	0	1			1	5000	
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		0	0	0	1			1	5000	
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		3	0	0	0			0	0	
7 Rozhodování účastnických sporů	0			1924	19796	4335	13088			
a) o námítce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		3	3	0	0			
b) o námítce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		19	16	2	1			
ba) přístup ke službám s vyúčtovací cenou (datové i hlasové)		0		0	0	0	0			
baa) přístup k datovým službám s vyúčtovací cenou poskytováním na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)		0		0	0	0	0			
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)				1902	19774	4333	13085			
d) ostatní		0		0	3	0	2			
8 Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				3	3				1	2000
9 Ostatní	21		4	19	27				22	73800
CELKEM	356		29	1983	19866	4335	13088	62	708300	

1) Celkový počet vydaných rozhodnutí zahrnuje i případy ukončení správního řízení usnesením, tj. případy umrti účastníka, zániku firmy, přerušování řízení ze zákona (konkurz), nepřítušnosti rozhodovat apod.

...výkon komunikačních činnosti bez oprávnění – úřad zjistil osm případů výkonu komunikační činnosti bez oprávnění a v těchto věcech zahájil správní řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů – ČTÚ provedl šest kontrol dodržování podmínek individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů VKV FM vysílači. Vydal pět výzev k odstranění nedostatků a v jednom případě zahájil správní řízení.

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz – ČTÚ provedl 46 kontrol. Ve 20 případech zjistil závady,

zejména využívání indoor kmitočtů mimo budovu a využívání kmitočtů nad stanoveným kmitočtovým pásmem, které řešil výzvami k odstranění nedostatků, a ve věci zahájil nebo zahájil správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění – ČTÚ provedl celkem šest kontrol zaměřených na subjekty využívající kmitočty bez oprávnění nebo po skončení jeho platnosti. V jednom případě zjistil využívání šesti kmitočtů bez oprávnění zařízením wifi a ve věci zahájil správní řízení.

...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb – Ukončeno bylo 234 případů rušení DVB-T příjmu, a 14 pří-

padů rušení veřejných mobilních sítí GSM a UMTS. Jako zdroje rušení úřad identifikoval 76 BTS LTE provozovaných v pásmu 800 MHz (viz další odrážka) a pět opakovačů signálu GSM.

...zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz

– k 31. 1. 2015 bylo ve zkušebním provozu 1782 základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz, v trvalém provozu pak 1329 BTS. V lednu bylo přijato 246 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize a ukončeno šetření 234 případů. V 76 případech byla jako zdroj rušení zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz. Na 100 provozovaných BTS připadá 8,7 oprávněných hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize.



Poštovní služby

V lednu ČTÚ vydal dvě nová osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Úřad se opět jako v předchozím období zaměřil na kontrolu dodržování předemných ustanovení zákona o poštovních službách, jakož i na dodržování kvalitativních požadavků podle vyhlášky o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování. Konkrétně se úřad zaměřil na dodržování podmínek týkajících se dostupnosti pošt a na dodržování povinnosti týkající se zveřejnění informací o otvírací době.

Přehled činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za měsíc leden 2015

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb podle § 6 odst. 4 a § 37 ZPS	Počet SR z předcházejícího měsíce	Počet zahájených SR	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch			Uložené pokuty		Počet SR přecházejících do dalšího měsíce
	celkově	z toho					účastníka	poskytovatele	Ostatní	počet	výše v Kč	
1. 1 Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání	2											
2. 2 Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	0											
3. 3 Výkon poštovní činnosti bez osvědčení	0			0	0	0				0	0	0
4. 4 Dodržování podmínek Zákona o poštovních službách (dále jen "ZPS") a dalších předpisů	20		0	0	2	0				0	0	2
5. 5 Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		10	0	0	1	0				0	0	1
6. 6 Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012		10	0	0	1	0				0	0	1
5. 7 Rozhodování o námítkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0			1	0	0	0	0	0			1
6. 8 Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0			0
7. 9 Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS				0	1	0					0	1
8. 10 Ostatní	1		0	6	4	1				1	7000	9
11 Porušení povinnosti dle § 33 odst. 1 písm. a) ZPS		0	0	2	2	0				0	0	4
12 Porušení povinnosti dle § 33 odst. 1 písm. b) ZPS		0	0	1	1	0				0	0	2
13 SR ve věci správního deliktu dle § 37a odst. 2 písm. e) ZPS		0	0	0	1	1				1	7000	0
14 Provedení kontroly služby "Odnáška zásilek"		1	0	0	0	0				0	0	0
15 SR ve věci zacházení s poštovními zásilkami v rozporu s § 7 odst. 1 ZPS		0	0	1	0	0				0	0	1
16 Nekalé obchodní praktiky - ZoOS		0	0	1	0	0				0	0	1
17 Porušení ustanovení § 8 odst. 1 ZPS		0	0	1	0	0				0	0	1
CELKEM	23		0	7	7	1	0	0	0	1	7000	13

V průběhu ledna 2015

♦ ČTÚ zahájil **1 924** správních řízení, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci peněžitého plnění a návrhů na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

- ♦ ČTÚ vydal **19 796** rozhodnutí ve věci,
- ♦ z toho **19 774** rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

ČTÚ v současné době vyhodnocuje změny smluvních podmínek, k nimž někteří z poskytovatelů služeb přistoupili v souvislosti s novelou zákona o elektronických komunikacích. ČTÚ prošetřuje, zda ze strany operátorů byla zákonem stanoveným způsobem splněna in-

formační povinnost, tedy zda změny smluvních podmínek byly uveřejněny v zákonné lhůtě a účastníci o nich byli řádně informováni, včetně poučení o možnosti odstoupit od smlouvy za podmínek vyjádřených v § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích.

ČTÚ upozorňuje, že **účastník**, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, **má právo odstoupit od smlouvy bez sankce v případě jednostranné změny smluvních podmínek vedoucí ke zhoršení postavení účastníka. Zda navržená změna smlouvy vede ke zhoršení jeho postavení, je plně na posouzení účastníka.** Pokud účastník vyhodnotí navrženou změnu smlouvy jako zhoršující, je oprávněn do okamžiku nabytí účinnosti dané změny smlouvy bez jakékoliv sankce ukončit. Pokud poskytovatel takové ukončení smlouvy neumožní, má účastník právo postup poskytovatele reklamovat a v případě zamítavého vyřízení reklamace, se může obrátit na ČTÚ s námitkou proti vyřízení reklamace.

Spory mezi podnikateli v elektronických komunikacích

ČTÚ v lednu 2015 zahájil řízení na návrh společnosti Lam plus s.r.o. proti odpůrci RIO Media a.s. ve věci sporu o zaplacení peněžité částky s příslušenstvím. Dále zahájil řízení na návrh společnosti Grape SC, a.s., proti od-

půrci podnikateli Pavlu Bartošovi ve věci sporu o zaplacení peněžité částky s příslušenstvím.

V lednu bylo zastaveno správní řízení ve věci sporu o navýšení rychlosti poskytované služby, vrácení peněžitého plnění

poskytnutého na vyúčtování ceny služby, vč. žádosti o přiznání odkladného účinku pro platbu na vyúčtování za další období mezi společnostmi Kabelnet s.r.o. a ČD-Telematika, a.s. ČTÚ usnesením zastavil správní řízení pro neuhrazený správní poplatek.

Telekomunikační regulace v EU

Od 1. ledna 2015 do 30. června 2015 předsedá Radě Evropské unie Lotyšsko. Za jednu z priorit předsednictví považuje digitální agendu. Chce tím dosáhnout kompromisu mezi vysokou kvalitou služeb a přijatelnými cenami v telekomunikacích. Tuto věc řeší na evropské úrovni návrh tzv. telekomunikačního balíčku, který by mohl být Komisí doplněn o další úpravy týkající se dobudování jednotného digitálního trhu. Pro EU bude v následujícím období rovněž důležitá oblast informační bezpečnosti a ochrany dat. Předpokládá se dokončení jednání o "Směrnici o sítích a informační bezpečnosti (NIS)" a implementace "Strategie kybernetické bezpečnosti EU".

Informace z pracovních skupin

V průběhu ledna 2014 probíhala na Maltě, ve Velké Británii a v Maďarsku zasedání projektových týmů (PT) pracovní skupiny pro přípravu Světové radiokomunikační konference WRC-15 Výboru pro elektronické komunikace (CEPT/ECC/CPG). V rámci jednání byly podle působnosti jednotlivých PT aktualizovány připravované dokumenty CEPT Brief a ECP (souhrnná zpráva a výchozí texty společných evropských návrhů k jednotlivým bodům programu konference).

V PTA byla vedena rozsáhlá diskuse zejména k návrhům bodů programu následné Konference (WRC-19) a způsobu řešení problematiky bezpečnostních komunikací (Public Protection and Disaster Relief).

V PTC byla mj. projednávána problematika globálního sledování civilních letů (Global Flight Tracking). O zadání zabývat se tímto tématem rozhodl nejvyšší orgán ITU - Konference vládních zmocněnců (KVZ-14).

PTD uskutečnil společné zasedání s týmem ECC/PT1 zaměřené na problematiku IMT (mobilní komunikace). Připravil návrhy ECP s identifikací pásem vhodných pro IMT navrhovaných pro globální harmonizaci, a to v kmitočtových pásmech 1427–1452 MHz, 1452–1492 MHz, 1492–1518 MHz a 3400–3800 MHz. Ostatní diskutovaná pásma jsou navržena v kategorii beze změn (NOC) a patří mezi ně mj. pásmo 470–694 MHz, jehož ponechání v této kategorii bylo podpořeno na expertní úrovni za Českou republiku Českým telekomunikačním úřadem.

Tým ECC/PT1 vypořádal připomínky z konzultace k návrhu Rozhodnutí ECC/DEC(15)CC s harmonizovanými technickými podmínkami k pásmu 700 MHz a dále připravil návrh revize Rozhodnutí ECC/DEC(05)05 k pásmu 2,6 GHz s cílem reflektovat předpokládané další provozní režimy mobilních sítí, mezi něž patří např. externí downlink FDD, SDL a provoz malých buněk.

Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za IV. čtvrtletí 2014

Služby elektronických komunikací

- ♦ Za IV. čtvrtletí 2014 evidoval ČTÚ celkem **552** stížností účastníků/uživatelů.
- ♦ **328** stížností (59,4 % z celkového počtu) řešil úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích.
- ♦ U **46** stížností neměl ČTÚ příslušné kompetence k jejich řešení a postoupil je příslušnému orgánu (8,3 % z celkového počtu).
- ♦ ČTÚ shledal **178** stížností (32,3 % z celkového počtu) nedůvodnými. V těchto případech nedošlo k porušení zákona.

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za III. čtvrtletí 2014 došlo ve IV. čtvrtletí 2014 k poklesu počtu stížností o 189 (tj. o 25,5 %). V porovnání se IV. čtvrtletím 2013 došlo ve IV. čtvrtletí 2014 k poklesu celkového počtu stížností o 51 stížností (tj. o 8,5%).

Ve IV. čtvrtletí 2014 ve srovnání se čtvrtletím předchozím lze zaznamenat poměrně výrazný pokles stížností na vyúčtování služeb elektronických komunikací, stejně jako stížností v oblasti ochrany spotřebitele (o 43 %).

Rovněž se potvrdil trend klesajícího počtu stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit, i v tomto období se na počtu těchto stížností nejvíce podílely stížnosti na služby třetích stran – především tzv. Premium SMS a audiotextové služby.

Možnou příčinou poklesu počtu nejvýznamnějších kategorií stížností mohla stabilizace situace po změnách vyvolaných přijetím novely zákona o elektronických komunikacích č. 214/2013 (tzv. Husáková novela) a po změnách smluvních podmínek některých operátorů.

Rozdělení podle předmětu stížnosti

I přes mírný pokles se týká největší podíl z počtu stížností směřujících na služby elektronických komunikací stížností na vyúčtování (188 stížností, tedy 34,1 % z celkového počtu stížností). Druhou nejpočetnější skupinu stížností ve IV. čtvrtletí 2014 představují stížnosti vzta-

hující se k účastnickým smlouvám. Tyto stížnosti řeší ČTÚ poskytnutím právní rady stěžovateli nebo je rozhoduje ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námítka proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby.

Ve sledovaném období došlo k mírnému poklesu celkového počtu stížností na služby elektronických komunikací o 26 stížností (tj. o 6,5 %). Na účastnické smlouvy směřovalo ve IV. čtvrtletí 2014 celkem 132 stížností, tedy o 61 stížností méně než ve III. čtvrtletí 2014 (pokles o 31,6 %) a o 33 stížností méně než ve IV. čtvrtletí 2013. Přenesení telefonního čísla se týkalo 22 stížností (tj. pokles o 31,3 %).

V případech stížností spadajících do agendy zákona o ochraně spotřebitele, došlo k poklesu počtu stížností

oproti předcházejícímu období, a to o 29 (tedy o 43,3 %). Tyto stížnosti se týkaly především jednostranné změny smluvních podmínek společnosti Vodafone ze 13. září 2014 vedoucí k automatické aktivaci služby „Data nad rámec balíčku“ u účastníků využívajících datový tarif. Na ČTÚ se obrátili stěžovatelé s tím, že jim nebyla služba deaktivována, ačkoliv deaktivaci provedli v internetové samoobsluze. V současné době vede úřad se společností Vodafone správní řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu podle zákona o ochraně spotřebitele, ke kterému mohlo dojít automatickou aktivací služby „Data nad rámec balíčku“. V menší míře se objevily stížnosti na neumožnění odstoupení od smlouvy, nemožnosti uplatnit bezplatně reklamaci či nevydání potvrzení o uplatnění reklamace a další. Ani ve IV. čtvrtletí 2014 nebyly výjimkou stížnosti na klamavé jednání obchodních zástupců společnosti Air Telecom při podomním prodeji. Ve větším rozsahu se objevily rovněž stížnosti a dotazy týkající se skončení platnosti kreditu. Stěžovatelé si často nejsou vědomi povahy předplacených služeb, kdy platnost kreditu může být ze strany poskytovatele omezena,

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální, ve IV. čtvrtletí 2014 jich ČTÚ eviduje pouze 2.

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu účastníků/uživatelů uvedené společnosti ¹⁾ (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	LIVE TELECOM	7	0,256	0,4
2.	Air Telecom	39	0,452	2,2
3.	Vodafone	143	0,050	8,0
4.	T-Mobile	185	0,030	10,3
5.	O2 CZ	390	0,053	21,8
6.	UPC CZ	28	0,023	1,6

Tabulka č. 1: Přehled počtu stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb

¹⁾ Počet všech účastníků/uživatelů k 31. 12. 2013.

Rozdělení podle poskytovatele služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna

V následující tabulce jsou zaznamenány pouze stížnosti proti postupu největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, a to s ohledem na jejich převažující podíl jak v počtu účastníků/ uživatelů služeb, tak v počtu stížností. Přehled počtu stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb je uveden v tabulce č. 1. V tabulce č. 1 byly zohledněny i dotazy účastníků týkající se jednotlivých poskytovatelů.

Dotazy na služby elektronických komunikací

Dotazy na služby elektronických komunikací člení ČTÚ obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 2). Za IV. čtvrtletí roku 2014 tak bylo zaznamenáno celkem 1240 dotazů, což je o 40 dotazů méně než v předchozím čtvrtletí. Kromě dotazů směřujících na otázky podmínek podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích, které tvořily celkem 30,2 %, se jich převážná část týkala služeb elektronických komunikací, přenositelnosti mobilního telefonního čísla a spotřebitelských otázek. Významná část dotazů směřovala k vyúčtování ceny za služby (18,5 %). Dotazy v kategorii účastnických smluv tvořily celkem 15,4 % z celkového počtu přijatých dotazů (týkaly se především problematiky ukončování smluv, účtování smluvních pokut při ukončení smlouvy, skutečnosti, zda může poskytovatel přistoupit k jednostranné změně

Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů¹⁾ za IV. Q 2014

Předmět	Dotazy	Stížnosti					Vyřizeno ve prospěch účastníka / uživatele ¹⁾	Celkem ²⁾
		Způsob vyřízení				Stížnosti celkem ¹⁰⁾		
		Poskytnutí informací						
a	b	c	d	e	f	g	h	
1. 1 Služby elektronických komunikací	485	232	132	8	372	725	857	
2 nezfízení služby elektronických komunikací	0	2	1	0	3	2	3	
3 kvalita služby elektronických komunikací	37	8	11	1	20	46	57	
4 účastnické smlouvy	191	79	51	2	132	272	323	
5 nes poskytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	18	19	4	0	23	37	41	
6 aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	10	3	3	0	6	13	16	
7 nesouhlas s vyúčtováním	229	121	62	5	188	355	417	
2. 8 Radiokomunikační služby	5	0	0	0	0	5	5	
3. 9 Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	39	18	4	0	22	57	61	
4. 10 Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	1	0	1	0	1	1	2	
5. 11 Nezfízení nebo přeložení telefonní stanice	2	0	0	0	0	2	2	
6. 12 Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	4	1	0	0	1	5	5	
7. 13 Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	2	1	0	0	1	3	3	
8. 14 Přijem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	83	0	0	0	0	83	83	
9. 15 Klamavá reklama	0	0	0	0	0	0	0	
10. 16 Ochrana spotřebitele ²⁾	42	24	13	1	38	67	80	
17 dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	1	0	0	1	1	1	
18 nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	18	6	7	1	14	25	32	
19 klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	15	11	1	0	12	26	27	
20 agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	0	4	0	0	4	4	4	
21 zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	1	0	0	1	1	1	
22 informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
23 další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	9	1	5	0	6	10	15	
11. 24 Univerzální služba	0	2	0	0	2	2	2	
25 přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	0	0	0	0	0	
26 veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	1	0	0	1	1	1	
27 přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	1	0	0	1	1	1	
12. 28 Ostatní ⁷⁾	577	50	28	37	115	664	692	
29 telefonní seznamy	1	0	0	0	0	1	1	
30 informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	0	0	0	0	0	
31 služby třetích stran - premium SMS	14	1	0	11	12	26	26	
32 služby třetích stran - audiotextové služby	11	3	1	1	5	15	16	
33 obtěžující a nevyžádaná volání	9	9	8	1	18	19	27	
34 nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	1	0	2	0	2	1	3	
35 komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	52	3	1	1	5	56	57	
36 podnikání v elektronických komunikacích	181	6	0	0	6	187	187	
37 zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	194	0	0	0	0	194	194	
38 pokrytí signálem TV a GSM	11	0	2	0	2	11	13	
39 ochrana osobních údajů	2	4	1	3	8	9	10	
40 různé	101	24	13	20	57	145	158	
CELKEM	1240	328	178	46	552	1614	1792	

Tabulka č. 2: Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů za IV.Q 2014

LEGENDA

- 1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb. Nejedná se o námitky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.
- 2) Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé obchodní praktiky jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.
- 4) Rozhodnutí čj. 44 813/2009-610/VII. vyř. ze dne 23. června 2009, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu: přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení, podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.

5) Rozhodnutí čj. 466/2006-610/II. vyř. ze dne 13. března 2006, ve znění rozhodnutí čj. 20 583/2008-610/IX. vyř., čj. 63 465/2009-610/IX. vyř. a čj. 100 041/2010-610/VI. vyř., kterým byla uložena povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí služba – služby veřejných telefonních automatů.

6) Rozhodnutí čj. ČTÚ-43 632/2011-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2011 ve věci uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 38 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích a v souladu s § 44 a § 45 tohoto zákona výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu.

7) Uvede se jiný druh stížnosti, nezařaditelné do bodu 1. až 10.

8) Uvede se poskytovatel služby elektronických komunikací a v poznámce poskytovatel obsahu.

9) Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.

10) Zahrnuje stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepřislušnost Úřadu (sloupec e).

11) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c) a stížnosti - nepřislušnost Úřadu (sloupec e).

12) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepřislušnost Úřadu (sloupec e).

ZEK - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

ZOS - zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

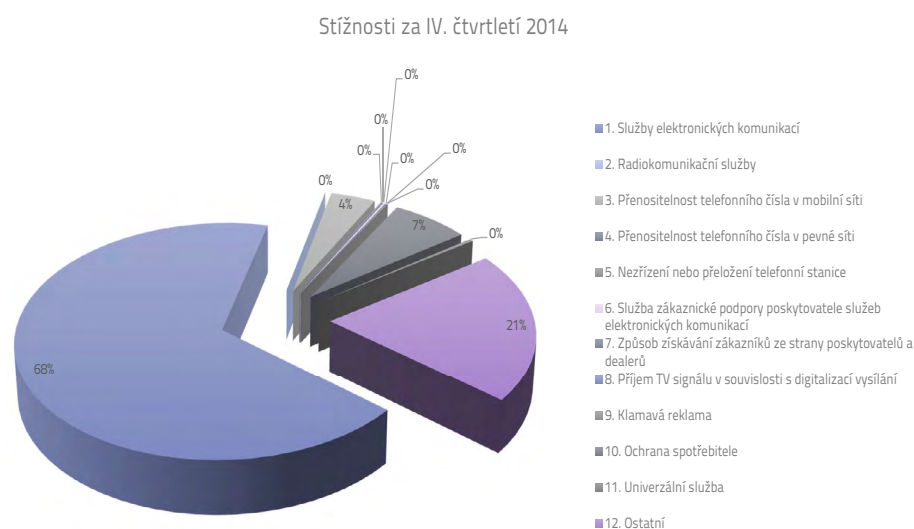
smlouvy a jaká práva účastníkům z toho vyplývají apod.) Dotazy na přenositelnost čísel v mobilní síti pak směřovaly především k tomu, zda je poskytovatel oprávněn uplatňovat výpovědní dobu před samotným zahájením procesu přenesení a jaké je délka samotného procesu přenesení telefonního čísla (3,2 %). U celkového počtu dotazů v oblasti ochrany spotřebitele nedošlo k výrazné změně, obsahově se valná většina dotazů týkala nekalých a klamavých obchodních praktik. Dále dotazy v této kategorii směřovaly na náležitosti uplatnění reklamace a další průběh reklamačního řízení.

Přehled celkového počtu stížností a dotazů za IV. čtvrtletí 2014 uvádí tabulka č. 2 a graf č. 1. Vývoj počtu stížností na služby elektronických komunikací v meziročním srovnání od období IV. čtvrtletí 2013 do IV. čtvrtletí 2014 zachycuje graf č. 2. Graf č. 3 znázorňuje počet stížností ve srovnání se shodnými obdobími minulých let. Graf č. 4 zobrazuje vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v %) za IV. čtvrtletí 2013 až IV. čtvrtletí 2014.

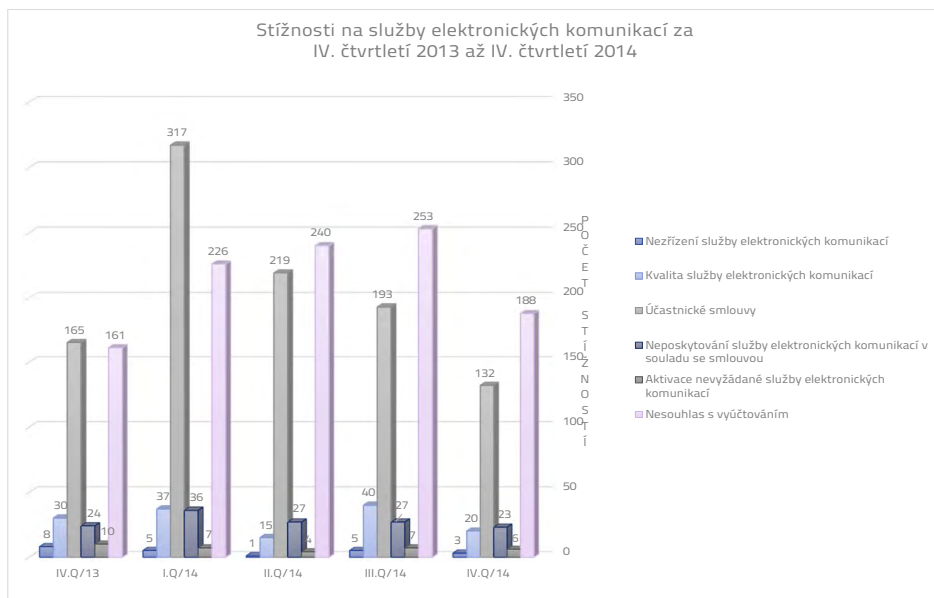
Závěrečné shrnutí

Na základě výše uvedeného statistického vyhodnocení kvantitativních i kvalitativních parametrů stížností ve IV. čtvrtletí 2014 lze konstatovat, že se počet stížností a dotazů celkově nijak výrazně neodchyloval od počtu stížností a dotazů v předchozích obdobích, byť bylo možné ve IV. čtvrtletí sledovat relativně významný úbytek stížností ve většině sledovaných kategorií.

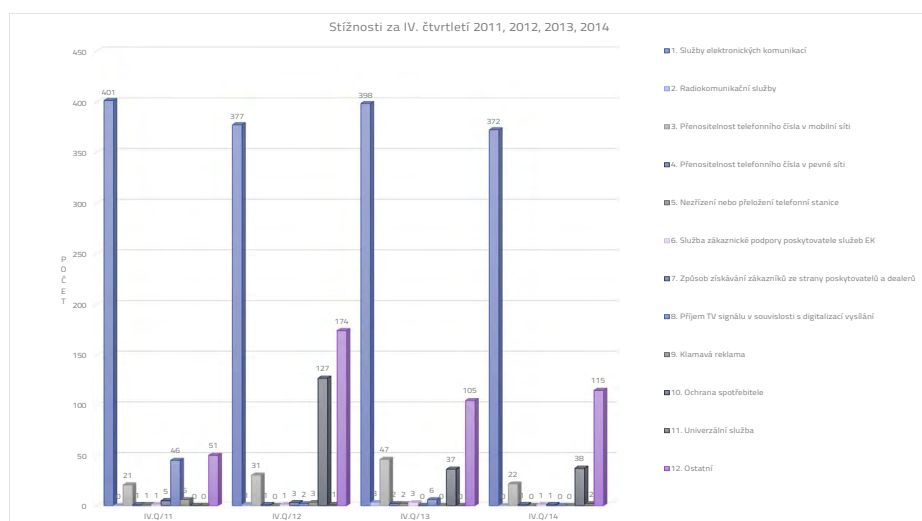
Co se týče změny smlouvy provedené společností Vodafone dne 13. září 2014 v návaznosti na zavedení služby „Data nad rámec balíčku“, Úřad v současné době vede se společností Vodafone správní řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu podle zákona o ochraně spotřebitele, konkrétně pro podezření z uplatňování agresivní obchodní praktiky. Ačkoliv ke změně smlouvy a k automatické aktivaci služby „Data nad rámec balíčku“ do-



Graf č. 1: Stížnosti za IV. čtvrtletí 2014

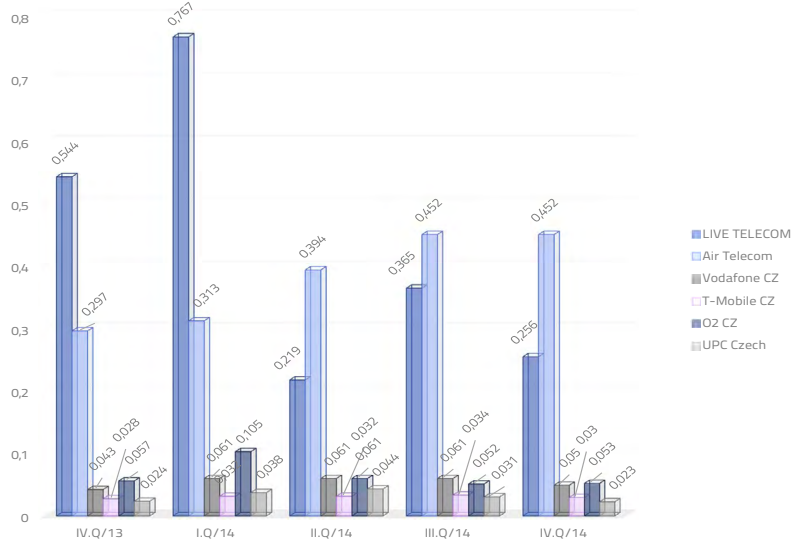


Graf č. 2: Stížnosti na služby el. komunikací za IV.Q 2013 až IV.Q 2014



Graf č. 3: Stížnosti na služby el. komunikací za IV.Q 2011 až 2014

Vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v %) za IV. čtvrtletí 2013 až IV. čtvrtletí 2014



Graf č. 4: Poměr počtu stížností k počtu účastníků operátorů

šlo v předešlém období roku 2014, i ve IV. čtvrtletí se objevily stížnosti věcně související s touto změnou.

Další správní řízení vede ČTÚ se společností Air Telecom pro podezření ze spáchání správního deliktu spočívajícího v porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik používaných především při podomním prodeji. Úřad všem spotřebitelům, především však starším a osamělým, doporučuje, aby v případě, že uzavřeli smlouvu s podomním prodejcem a po prostudování smluvní dokumentace dospěli k závěru, že uzavřená smlouva jejich potřebám nevyhovuje, uplatnili své právo od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání do 14 dnů bez sankce odstoupit. ČTÚ opětovně zdůrazňuje, že případná sankce za spáchání správního deliktu uložená úřadem nemá žádný přímý dopad do soukromoprávního vztahu mezi podnikatelem a účastníkem a je tak na účastníkovi, aby sám důsledně uplatňoval svá práva, jež jsou mu zákonem přiznána.

Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ znamenal celkem 32 stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách, což oproti III. čtvrtletí 2014 představuje pokles o 14 stížností, tedy o 30,4 %. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby bylo 26 vyřízeno ve prospěch spotřebitele, u šesti nedošlo k porušení zákona. Spotřebitelé si nejčastěji (v 19 případech) stěžovali na službu dodání doporučených zásilek na službu dodání poštovních balíků do 10 kg (5 případů). Všechny uvedené stížnosti se týkaly služeb České pošty.

ČTÚ zaznamenal ve IV. čtvrtletí roku 2014 celkem 11 dotazů týkajících se základních poštovních služeb. Ty se týkaly služby dodání poštovních zásilek do 2 kg, služby dodání doporučených zásilek a služby dodání poštovních balíků do 10 kg. Došlo tak oproti předchozímu čtvrtletí k relativně výraznému nárůstu o 9 dotazů.

ČTÚ dále přijal 63 stížností vztahujících se k základním parametrům

poskytování poštovních služeb, jako je např. dlouhá čekací doba, otevírací doba pošt, dodání poštovních zásilek, vyřizování reklamací, apod., (pokles představuje pokles o 16 % oproti předchozímu čtvrtletí).

Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena služba dodání poštovních zásilek a to ve 46 případech, což představuje 73 % z celkového počtu stížností v této kategorii. Dotazů na jiné než základní poštovní služby bylo ČTÚ zaznamenáno celkem 36, což je oproti předchozímu čtvrtletí více jak dvojnásobný nárůst. I v této agendě je valná většina stížností a dotazů směřována na služby České pošty, objevují se však i stížnosti na ostatní provozovatele poštovních služeb – ve sledovaném období se jednalo o společnost Mediaservis.

ČTÚ sleduje dále i kategorii stížností a dotazů na vybrané nepoštovní služby (CZECH Point, datové schránky, elektronický podpis, služby Poštovní spořitelny a jiné finanční služby), jejichž řešení však nespadá do jeho kompetence a tato podání tedy postupuje příslušným orgánům. Za uplynulé čtvrtletí ČTÚ zaznamenal 2 takového stížnosti. Zbylé stížnosti nebyl ČTÚ příslušný řešit, ve IV. čtvrtletí 2014 se jednalo např. o stížnost na chování

Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za IV. Q 2014

Předmět	Dotazy	Stížnosti					Stížnosti celkem	Vyřizeno ve prospěch zákazníka	Celkem
		Způsob vyřízení							
	Postup podle zákona	Nedošlo k porušení zákona	Nepříslušnost Úřadu						
a	b	c	d	e	f	g	h		
1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách									
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	4	2	1	0	3	6	7		
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	2	3	2	0	5	5	7		
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	2	0	0	2	2	2		
5 služba dodání doporučených zásilek	3	16	3	0	19	19	22		
6 služba dodání cenných zásilek	0	2	0	0	2	2	2		
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	0		
8 základní zahraniční poštovní služby	2	1	0	0	1	3	3		
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	0	0	0	0	0		
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	0		
11 služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0	0	0	0		
12 služba dodání tiskovinného pytle	0	0	0	0	0	0	0		
CELKEM	11	26	6	0	32	37	43		
2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby *)									
14 dlouhé čekací doby	1	1	0	0	1	2	2		
15 otevírací doba pošt	2	2	0	0	2	4	4		
16 změna ukládací pošty	1	0	0	0	0	1	1		
17 dodání poštovních zásilek	14	42	4	0	46	56	60		
18 vyřizování reklamací	14	8	1	0	9	22	23		
19 porušení poštovního tajemství	0	0	0	0	0	0	0		
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	0	0	0	0	0	0		
21 doručování úředních písemností	0	1	0	0	1	1	1		
22 žádosti o informace	4	4	0	0	4	8	8		
CELKEM	36	58	5	0	63	94	99		
3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby									
24 Czech POINT	0	0	0	1	0	1	1		
25 datové schránky	0	0	0	0	0	0	0		
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	0		
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	1	0	0	0	0	1	1		
28 ostatní služby	0	0	2	5	2	5	7		
CELKEM	1	0	2	6	2	7	9		
SOUCET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	37	58	7	6	65	101	108		

Tabulka č. 3: Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za IV.Q 2014

zaměstnanců České pošty, stížnost na chybné vyplacení důchodu, stížnost na doručování tiskových a letákových zásilek, stížnost na jednání celního

deklaranta, nebo například stížnost na šíření nevyžádané reklamy vzhováním reklamních letáků do zákazem označené poštovní schránky apod..

Měsíční monitorovací zpráva - leden 2015

© Český telekomunikační úřad, vydává samostatně oddělení komunikace

adresa: Sokolovská 219, 190 00 Praha 9,

telefon: 224 004 509 • e-mail: tisk@ctu.cz • www.ctu.cz

Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha.