



Český telekomunikační úřad

MĚSÍČNÍ MONITOROVACÍ ZPRÁVA

duben 2015

Telegraficky o komunikacích

OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Z rozhodovací praxe ČTÚ. 2
- ♦ Legislativní změny 2
- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací 3
- ♦ Virtuální operátoři 4
- ♦ Analýzy trhů 5
- ♦ Linky se sociální hodnotou 116 xxx 6
- ♦ Ochrana spotřebitele 7-8
- ♦ Telekomunikační regulace v EU. 9
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za I. čtvrtletí 2015 10-14

O2 se rozdělí

Valná hromada O2 rozhodla o rozdělení společnosti na operátora poskytujícího služby a správce infrastruktury společnost CETIN. Ta bude vlastnit a spravovat pevné a mobilní sítě a datová centra. O2 bude dál poskytovat telekomunikační služby koncovým zákazníkům, bude držitelem oprávnění na mobilní kmitočty a také vlastníkem dceřiného mobilního operátora na Slovensku. Valná hromada dále schválila výplatu dividendy z nerozděleného zisku z minulých let ve výši 13 korun na akcii před zdaněním. Více k tématu rozdělení O2 na [str. 5](#).

Data retention – předaných lokalizačních a provozních informací přibývá

Počet případů, v rámci kterých mobilní operátoři předali údaje k telefonním číslům svých klientů oprávněným orgánům, se loni zvýšil o čtvrtinu oproti roku 2013 na 214 705. V pevných sítích telekomunikační firmy předaly údaje v 11 861 případech, což představuje meziroční pokles o polovinu. Na základě jedné žádosti přitom mohou být předávány informace o provozu mezi více telefonními čísly.

4 / 2015



Z rozhodovací praxe ČTÚ:

Popis způsobu vyrozumění o změně smluvních podmínek je podstatnou náležitostí smlouvy

Český telekomunikační úřad potrestal společnost FIXnet s.r.o. pokutou ve výši 4000 korun za porušení zákonné povinnosti uvést informace o způsobu vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek. Rozhodnutí je pravomocné.

ČTÚ v rámci kontroly zaměřené na smluvní podmínky zveřejněné na internetu v období od září 2013 do března 2014 zjistil, že poskytovatel nenapravit veškeré vady smluvních podmínek. Své zákazníky totiž ve smlouvě nepoučil o tom, jakým způsobem je vyrozumí v případě změny smluvních podmínek. Toto vyrozumění přitom musí být v souladu se zněním zákona o elektronických komunikacích. Informaci o způsobu vyrozumění o změně

smluvních podmínek tak poskytovatel musí vedle uveřejnění informace v každé své provozovně a na internetu rovněž poskytnout způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

FIXnet s.r.o. v rozkladu proti uložené pokutě namítal, že tato povinnost není povinnou součástí smlouvy.

ČTÚ i ve druhém stupni rozhodnutí o pokutě potvrdil. Zdůraznil přitom, že správního deliktu se po-

skytovatel dopustil nikoliv tím, že by účastníky neinformoval nejméně měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy o této změně, ale tím, že porušil povinnost uvést ve smlouvě všechny informace, které zákon řadí mezi povinné náležitosti smlouvy. Uložená sankce byla výrazně při dolní hranici rozpětí stanoveného zákonem, když úřad přihlédl jako k polehčující okolnosti i k tomu, že operátor své zákazníky způsobem, který si zvolili pro zasílání vyúčtování, fakticky o změně smlouvy vyrozuměl.



Ačkoliv při uzavírání smlouvy účastník vystupoval (též) jako fyzická osoba podnikající a uvedl zde vedle svého rodného čísla také IČO, jen tato skutečnost nutně neznamená, že mu má být odepřena ochrana přiznaná spotřebitelům. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí, které ČTÚ mimo jiné opřel i o judikaturu Ústavního soudu.

Podle ní „porušení práva na spravedlivý proces představuje taková interpretace ustanovení na ochranu spotřebitele, a to i ve vztazích podřízených režimu obchodního zákoníku, která vede k odmítnutí jejich aplikace na vztahy, v nichž vystupuje fyzická osoba, jež má podnikatelské oprávnění, avšak v těchto vztazích se jako podnikatel nechová.“¹

Závěr Ústavního soudu o tom, že smluvní pokuta nesmí být součástí všeobecných obchodních podmínek, se může vztahovat i na smlouvy uzavřené s fyzickou osobou - podnikatelem. ČTÚ považuje fyzickou osobu podnikající, pokud není prokázán opak, za slabší smluvní stranu, na kterou se vztahuje ochrana přiznaná spotřebitelům.

Spotřebitel se ocitá ve fakticky nerovném postavení s profesionálním dodavatelem, a to s ohledem na okolnosti, za kterých dochází ke kontraktaci, s ohledem na větší profesionální zkušenost prodávajícího, lepší znalost práva a lepší dostupnost právních služeb, a konečně možnost stanovovat smluvní

¹ Nález Ústavního soudu ČR ze dne 10.1.2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11)

podmínky jednostranně cestou formulářových smluv.

V daném případě ČTÚ ve sporu společnosti T-Mobile o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací nárok na smluvní pokutu ve výši 1300 korun neuznal s poukazem na náleží Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 3512/11, dle kterého ujednání o smluvní pokutě nemohou být u spotřebitelských smluv obsažena ve všeobecných obchodních podmínkách, ale pouze ve smlouvě samotné. T-Mobile takový postup považoval za nesprávný, neboť tato pravidla se mají uplatňovat pouze na spotřebitelské smlouvy, zatímco daný smluvní vztah byl podle operátora podřazen obchodnímu zákoníku.

ČTÚ rozhodl, že uzavření účastnické smlouvy k jediné telefonní stanici (pro využívání běžného tarifu) splňovalo vzhledem ke svému adheznímu charakteru, formulářové podobě samotné smlouvy a jen nepatrnému prostoru pro kontraktční proces (dodatečné úpravy znění smlouvy) znaky spotřebitelské smlouvy, jejíž ochrana je v posledních letech tolik akcentována ne-

jen vnitrostátní právní úpravou, ale hlavně legislativou Evropské unie (směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů).

Bod 17 preambule této směrnice uvádí, že „definice spotřebitele by měla zahrnovat fyzické osoby, které jednají mimo rámec své obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo povolání. Pokud je však v případě smluv majících dvojí účel smlouva uzavřena za účelem částečně spadajícím do rámce a částečně mimo rámec obchodní činnosti dané osoby a obchodní účel této činnosti je natolik okrajový, že nepřevažuje v celkovém kontextu dotčené transakce, tato osoba by rovněž měla být považována za spotřebitele.“ ČTÚ uzavřel, že z operátorem předložené účastnické smlouvy jasně nevyplývalo, zda objednávka tarifu u navrhovatele měla vůbec souvislost s podnikáním od půrce (byly uvedeny údaje u fyzické osoby-podnikatele i u fyzické osoby nepodnikající a zároveň společně se živnostenským listem byl při uzavírání smlouvy předložen i občanský průkaz budoucího účastníka. V takovém případě tak nelze ani dovodit převažující souvztažnost uzavřené smlouvy s obchodní činností účastníka, kterou podle výpisu z živnostenského rejstříku je hostinská činnost.



Legislativní změny

Dne 17. dubna 2015 byl v částce 37 Sbírky zákonů uveřejněn **zákon č. 79/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.**

Uvedený zákon reaguje na identifikované potřeby posluchačů roz-

hlasového vysílání ze strany Českého rozhlasu vytvořit optimální mix formátů stanic tak, aby Český rozhlas plnil zákonem daný úkol poskytovat kvalitní veřejnou službu. Konkrétně tento zákon Českému rozhlasu ukládá zajistit provozování vysílání nového rozhlasového programu zaměřeného výlučně na zpravodajství, publicistiku a vzdělávací pořady, a to za využití části kmitočtového spektra v pásmu velmi krátkých vln

(VKV). Technické vysílací prostředky (rádiové kmitočty) pro tento program je Český rozhlas povinen získat zejména optimalizací vlastní vysílací sítě za podmínky, že nedojde ke snížení rozsahu pokrytí České republiky. Tento program je Český rozhlas oprávněn šířit i jinými sítěmi elektronických komunikací.

Uvedený zákon **nabyl účinnosti** patnáctým dnem po jeho vyhlášení, tedy **dnem 2. května 2015.**

O₂

Společnost O2 od 1. dubna sjednotila ceny volání na čísla 12xx, na kterých jsou poskytovány informační služby¹. Hovory na čísla 12xx jsou zpoplatněny sazbou podle příslušného hlasového tarifu, který má majitel aktivován (např. u tarifů FREE jde o částku 3,50 Kč/minutu při tarifaci 60+60).

O2 nabízelo v období od 15. do 30. dubna pro své zákazníky zvýhodněnou nabídku² nového zřízení služby O2 Internetové připojení s tarifem Internet Optimal Plus. Účastníci, kteří si v rámci akce Regionální nabídka B – Speciální nabídka ve vybraných značkových prodejnách nově zřídili službu O2 Internetové připojení s tarifem Internet Optimal Plus se závazkem nepřetržitého využívání služby po dobu 12 měsíců s adresou umístění služby v základní sídelní jednotce³ a současně poskytli dva kontakty na potenciální zájemce o služby O2 a zaručili, že tito zájemci souhlasí s oslovením ze strany O2, si mohli zvolit jeden ze dvou bonusů ve formě cenového zvýhodnění. Účastníci mohou po dobu trvání nabídky využívat službu Internetového připojení s tarifem Internet Optimal Plus po dobu dvou měsíců ode dne zřízení služby za 1 Kč měsíčně, nebo si mohou koupit modem pro využití služby za 1 Kč.

Účastníci, kteří si v rámci akce Regionální nabídka C – Speciální na-

1 Původní cena hovoru na telefonní čísla 1224 (Contactel Moto) byla zpoplatněna vyšší sazbou 10,16 Kč/minutu a za volání na ostatní čísla 12xx zákazník zaplatil cenu dle příslušného tarifu.

2 Regionální nabídka B, C, D – Speciální nabídka.

3 Seznam základních sídelních jednotek pro KAM (složka Další dokumenty/rozba-lit) – Regionální nabídka B, C, D – Speciální nabídka.

bídka ve vybraných značkových prodejnách nově zřídili službu O2 Internetové připojení s tarifem Internet Optimal Plus se závazkem nepřetržitého využívání služby po dobu 12 měsíců s adresou umístění služby v základní sídelní jednotce uvedené v seznamu³ a současně poskytli pět kontaktů na potenciální zájemce o služby O2 a zaručili, že tito zájemci souhlasí s oslovením ze strany O2, získali bonus ve formě cenového zvýhodnění. Po dobu trvání speciální nabídky budou účastníci za využívání tarifu Internet Optimal Plus platit cenu 399 Kč/měsíc.

Účastníci, kteří si v rámci akce Regionální nabídka D – Speciální nabídka prostřednictvím e-mailové adresy požádali o zřízení nové služby O2 Internetové připojení s tarifem Internet Optimal Plus se závazkem nepřetržitého využívání služby po dobu 12 měsíců s adresou umístění služby v základní sídelní jednotce uvedené v seznamu³ a současně poskytli deset kontaktů na potenciální zájemce o služby O2 a zaručili, že tito zájemci souhlasí s oslovením ze strany O2, získali bonus ve formě cenového zvýhodnění. Po dobu trvání speciální nabídky budou účastníci za využívání O2 Internetového připojení s tarifem Internet Optimal Plus platit 399 Kč/měsíc. Zároveň za využívání služby O2 Internetové připojení s tarifem Internet Optimal Plus bude účastník platit po dobu dvou měsíců 1 Kč/měsíc nebo zaplatí za zakoupení modemu pro využití služby 1 Kč. Ostatní podmínky⁴,

4 Účastníci, kteří si k internetovému tarifu Internet Optimal Plus současně zřídili službu digitální televize O2 TV s tarifem O2 TV Flexi se závazkem na 12 měsíců, zaplatí po dobu trvání speciální nabídky za užívání tarifu O2 TV Flexi, včetně doplňkové služby O2 TV GO, 299 Kč/měsíc. Účastníci (Regionální nabídka B a Regionální nabídka D) mohou dále využívat službu digitální televize O2 TV s tarifem O2 TV Flexi po dobu dvou měsíců ode dne zřízení za 1 Kč/měsíc nebo si mohou koupit set-top-box za cenu 999 Kč.

které se vztahují k využívání speciálních nabídek Regionální nabídka B, Regionální nabídka C a Regionální nabídka D jsou obdobné⁵.

T-Mobile

Společnost T-Mobile představila 18. dubna hlasové balíčky určené pro majitele předplacených karet. Každý zákazník si může aktivovat hlasový balíček Twist neomezeně⁶ v síti 19-7, který nabízí volání v síti T-Mobile označené jako neomezené v rámci ČR od 19:00 do 7:00 hodin za 39 Kč/týden, balíček označený jako Twist neomezené v síti nabízející volání v síti T-Mobile v rámci ČR za 69 Kč/týden a balíček Twist neomezené síť nesít nabízející volání do všech sítí v rámci ČR za 139 Kč/týden.



Společnost Vodafone přišla 28. dubna s nabídkou služby Zvětšení datového balíčku na 2 roky zdarma. U zákazníka, který si prostřednictvím eShopu Vodafone zakoupí jeden z vybraných tarifů společně se zařízením podporující LTE (telefon, tablet, modem), dojde k navýšení datového limitu o 250 MB/měsíc⁷ popřípadě o 1 GB/měsíc⁸ bez dodatečných poplatků po dobu dvou let. Nabídka je určena pro nové i stávající zákazníky a její platnost končí 31. května 2015.

5 Nabídky (Regionální nabídka B, C a D) jsou podmíněny tím, že služba bude zřízena včetně zakoupení set-top-boxu a že účastník nevyužíval službu O2 TV po dobu alespoň tří měsíců před uplatněním požadavku na zřízení služby. Zvýhodněné podmínky lze využít pouze v případě souhlasu účastníka s autoprodlouhací závazku.

6 T-Mobile uvádí, že je oprávněn omezit zákazníkovi přístup ke službám, pokud jeho provoz vykazuje znaky automaticky generovaného či jinak systematicky nastaveného provozu.

7 Jde o tarify Smart 100 a Smart 200.

8 Jde o tarify Red LTE, Red LTE Super, Red LTE Premium, Tarif pro studenta, Mobilní připojení 4 GB a Mobilní připojení 10 GB.

Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

4 / 2015

| | |
|---|--|
| <p>AZOR nový ceník společnost: AZOR, s.r.o. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p> | <p>Od 1. dubna nabízí mobilní virtuální operátor AZOR zákazníkům tarif JUNIOR za cenu 25 Kč/měsíc (dříve 29 Kč/měsíc) a tarif JUNIOR+ za cenu 111 Kč/měsíc (dříve 120 Kč/měsíc). Dále od 1. dubna 2015 operátor zařadil do své nabídky služby internet v mobilu nové doplňkové balíčky s datovými limity 25 MB na měsíc, 500 MB na měsíc a 1000 MB na měsíc a snížil ceny původních nabízených balíčků (25 MB na den, 150 MB na měsíc, 300 MB na měsíc, 600 MB na měsíc, 1200 MB na měsíc a 1500 MB na měsíc).</p> |
| <p>Mobil od ČEZ nová speciální nabídka služeb společnost: ČEZ Prodej, s.r.o. síťový operátor: O2 Czech Republic a.s.</p> | <p>Dne 1. dubna 2015 mobilní virtuální operátor Mobil od ČEZ zveřejnil na svých internetových stránkách novou Speciální nabídku A* a novou Speciální nabídku B# pro nabízené doplňkové balíčky Často online a Žiju online. Operátor nově účtuje svým zákazníkům od 1. dubna 2015 službu volání na informační linky 1180, 1181 a 1188 za cenu ve výši 34,90 Kč/minutu (dříve se cena skládala z jednorázové ceny za spojení ve výši 20 Kč a ceny za jednu minutu hovoru ve výši 20 Kč/minutu).</p> |
| <p>LAMA mobile změna ceníku společnost: LAMA MOBILE a.s. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p> | <p>Virtuální operátor LAMA mobile rozšířil od 3. dubna 2015 svoji nabídku tarifů SPOŘIVÁ LAMA a CHYTRÁ LAMA o variantu se smlouvou na dobu neurčitou. Cena tarifu SPOŘIVÁ LAMA bez závazku je ve výši 299 Kč/měsíc a cena tarifu CHYTRÁ LAMA bez závazku ve výši 349 Kč/měsíc. Nově oba tarify obsahují službu volání označeného jako neomezené* v síti LAMA mobile. V ceníku operátora od 3. dubna 2015 se již nenachází nabídka tarifu LAMA FIREMNÍ.</p> |
| <p>GoMobil nový tarif společnost: TERMS a.s. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p> | <p>Od 15. dubna 2015 rozšířil mobilní virtuální operátor GoMobil nabídku služeb o nový tarif V SÍTI ZDARMA, který zákazníkům účtuje za cenu 220 Kč/měsíc. Tarif obsahuje balíček^α volných minut a volných SMS a volání a SMS označené jako neomezené^β v rámci vlastní „sítě“. Operátor dále snížil cenu za doplňkový balíček Neomezené volání v rámci GoMobil z původní výše 110 Kč/měsíc na úroveň 99 Kč/měsíc (balíček lze dokoupit k nabízeným tarifům START a NA MÍRU).</p> |
| <p>emtěčko změna cen speciálních linek společnost: Moraviatel a.s. síťový operátor: O2 Czech Republic a.s.</p> | <p>Od 25. dubna 2015 zrušil mobilní virtuální operátor emtěčko cenu volání za spojení na speciální linky^γ a zákazníkům účtuje pouze minutovou sazbu hovoru v příslušné tarifaci.</p> |

* Speciální nabídka A je platná pro všechny nové zákazníky, kteří si nabízené balíčky (Často online a Žiju online) aktivují v době trvání této nabídky. Podmínkou této aktivace je nutné, současně objednat balíček volání Volám občas, Volám rád nebo Volám nonstop. Zvýhodněné ceny Speciální nabídky A pro uvedené balíčky jsou zákazníkovi účtovány ode dne aktivace této nabídky do konce 24 následujících celých účtovacích období.

Speciální nabídka B je platná pro všechny nové zákazníky, kteří si nabízené balíčky (Často online a Žiju online) aktivují v době trvání této nabídky. Podmínkou této aktivace je současně uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky plynu nebo smlouvy o dodávce plynu mezi zákazníkem a společností ČEZ Prodej, s. r. o. a objednání balíčku volání Volám občas, Volám rád nebo Volám nonstop. Zvýhodněné ceny Speciální nabídky B pro uvedené balíčky jsou zákazníkovi účtovány ode dne aktivace této nabídky do konce 48 následujících celých účtovacích období.

¡ Bez závazku.

‡ Operátor uvádí, že je oprávněn omezit kvalitu a rozsah poskytovaných služeb – [VOP bod 4.2](#).

α Varianta balíčku 100 volných minut + 100 volných SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR nebo varianta balíčku 150 volných minut + 50 volných SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR.

β Operátor uvádí, že je oprávněn omezit kvalitu a rozsah poskytovaných služeb (neomezené volání a neomezené SMS) – viz [VOP bod 2.7](#) pro poskytování služeb GoMobil, u volání je navíc stanoven limit 3 000 minut/měsíc.

γ Speciální linky 1180, 1181, 1188, 1224, 12xx, 12xxx, 13xxx, 141xx 14xxx, 606000606.

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 27. dubna skončila veřejná konzultace [návrhu rozhodnutí](#) ve věci uložení povinností společnosti O2 na relevantním trhu č. 4 a [návrhu rozhodnutí](#) ve věci uložení povinností společnosti O2 na relevantním trhu

ČTÚ dohlédne na plnění povinností na relevantních trzích i po rozdělení O2

Po schválení projektu rozdělení valnou hromadou společnosti O2 obdržel ČTÚ formální oznámení podle § 86b odst. 1 ZEK, že dojde k rozdělení O2 a vzniku nové společnosti Česká telekomunikační infrastruktura, a.s. (CETIN). Předtím dostával úřad o tomto projektu průběžné informace. Dostalo se mu tak ujištění, že společnost O2 a CETIN zajistí po 1. červnu 2015 plnou kontinuitu plnění uložených povinností na příslušných relevantních trzích a povinností poskytování vybraných služeb v rámci univerzální služby takto:

a) **O2** povinnosti související s nápravnými opatřeními na relevantních trzích č. 1 a 7 (v číslování podle OOP/1/02.2008-2), a aktuálně uložené povinnosti zajištění univerzální služby [podle § 38 odst. 2, písm. e), f) a odst. 3 ZEK].

b) **CETIN** povinnosti související s nápravnými opatřeními na relevantních trzích č. 2, 3, 4, 5 a 6.

Bezprostředně po rozdělení O2 začne úřad analyzovat všechny trhy, na kterých byla společnost O2 stanovena podnikem s významnou tržní silou. ČTÚ předpokládá, že v první fázi provede analýzy trhů již nezařazených v novém

č. 5. V rámci obou rozhodnutí jsou navrhovány povinnosti umožnit přístup, nediskriminace (pro sítě NGA formou rovnocennosti vstupů), průhlednosti a oddělené evidence nákladů a výnosů. Součástí rozhodnutí je minimální rozsah klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI), které budou ze strany společnosti O2 pravidelně zveřejňovány a předávány.

Všechny obdržené připomínky ČTÚ zveřejnil na diskusním místě a po jejich vypořádání budou návrhy rozhodnutí zaslány na ÚOHS.

Doporučení o relevantních trzích (býv. trhy č. 1 a 2) a analýzy velkoobchodních trhů terminace v pevné, resp. mobilní síti.

Vedle toho ČTÚ dokončí proces ukládání nových nápravných opatření na trzích č. 4, 5 a 6 v souladu se závěry uvedených analýz, vydaných v druhé polovině loňského roku. V těchto závěrech úřad již předdeslal, že dokončí proces ukládání navržených nápravných opatření již se společností CETIN. Návrhy dotčených rozhodnutí o nápravných opatřeních (REM 4, 5 a 6, a CEN 4) zašle ČTÚ po vypořádání ukončené veřejné konzultace k připomínkám ÚOHS a následně notifikaci u Evropské komise.

Dále po uložení nápravných opatření na původních velkoobchodních trzích zpřístupnění, širokopásmového přístupu a koncových úseků pronajatých okruhů (býv. trhy č. 4, 5 a 6), provede úřad i analýzy těchto trhů. Ty již bude analyzovat jako trhy č. 3a, 3b a 4 podle nového Doporučení o relevantních trzích z loňského roku. V rámci nových analýz úřad detailně vyhodnotí dopady rozdělení O2 na trh, a v souladu s požadavky § 86b odst. 2 ZEK následně rozhodne o uložení, změně nebo zrušení uložených povinností.

Správa rádiového spektra

ČTÚ zveřejnil 30. dubna veřejné konzultaci [záměr](#) udělit přiděl rádiových kmitočtů v kmitočtovém pásmu 880–915 / 925–960 MHz a 1710–1785 / 1805–1880 MHz podle § 20 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích. Důvodem je zákonem vyžadovaný postup úřadu nabídnout stávajícímu držiteli kmitočtového přidělu v uvedených pásmech nový přiděl, když platnost stávajícího skončí 7. února 2016.

Univerzální služba

Speciální koncová zařízení

Dne 27. dubna skončila veřejná konzultace [návrhu rozhodnutí](#) o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé. V rámci veřejné konzultace neuplatnil žádný subjekt své připomínky.

Monitoring komerčního poskytování dílčích služeb

Dne 22. dubna ČTÚ zveřejnil [zprávu](#) o vyhodnocení poznatků o poskytování dílčích služeb v rámci univerzální služby uvedeny za rok 2014.

ČTÚ vyhodnotil, že dílčí služby, které nejsou uloženy jako povinnost v rámci univerzální služby (tedy jmenovitě Připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti, Přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě, Pravidelné vydávání účastnických seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům, Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele a Doplňkové služby ke službám připojení a přístup), jsou poskytovány na komerčním základě v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na celém území státu za dostupnou cenu v souladu s požadavky univerzální služby. Úřad neshledal důvody pro uložení povinnosti poskytovat tyto služby v rámci univerzální služby. Zároveň bude ČTÚ i nadále sledovat uspokojování přiměřených potřeb koncových uživatelů včetně cenové dostupnosti příslušných služeb.

Tíživé životní situace pomáhají řešit linky se sociální hodnotou

Čtveřice evropsky harmonizovaných čísel začínajících trojčíslím 116 pomáhá i v Česku zajistit sociální pomoc v pravý čas. Číselné rozsahy vyhradilo rozhodnutí Evropské komise 2009/884/ES. Aktuální přehled čísel, která jsou vyhrazena harmonizovaným službám se sociální hodnotou, spolu s podmínkami a charakteristikami služeb uvádí tabulka:

| Číslo | Služba, pro kterou je číslo vyhrazeno | Charakteristika poskytované služby a podmínky spojené s jejím využitím | Status |
|---------|--|---|--|
| 116 000 | Horká linka pro případy pohřešovaných dětí | Linka přijímá hovory o pohřešovaných dětech a předává informace policii. Současně nabízí podporu rodičům a jiným osobám odpovědným za pohřešované dítě a napomáhá vyšetřování. Je dostupná nepřetržitě (tj. 24 hodin denně, 7 dnů týdně po celé zemi). | P ř i d ě l e n o 17. 8. 2012 občanskému sdružení Ztracené dítě o. s. Službu poskytuje od 13. 3. 2013. |
| | | Služba je dostupná nepřetržitě (tj. 24 hodin denně, 7 dnů týdně, po celé zemi). | |
| 116 006 | Linka pomoci obětem trestných činů | Linka poskytuje obětem násilí emocionální podporu, informuje je o jejich právech a možnostech, jak se svých práv domoci. Současně obětem zprostředkovává kontakt na odpovědné orgány. Poskytuje informace o policejním vyšetřování, trestně právním řízení a možnostech odškodnění. Napomáhá také při hledání jiných zdrojů pomoci. | P ř i d ě l e n o 29. 7. 2014 zapsanému spolku Bílý kruh bezpečí, z. s. Služba je poskytována od ledna 2015. |
| | | Pokud není služba dostupná nepřetržitě (tj. 24 hodin denně, 7 dnů týdně po celé zemi), musí poskytovatel služby zajistit, aby informace o dostupnosti byla veřejně a snadno k dispozici a aby v době nedostupnosti bylo volajícím sděleno, kdy bude služba opět dostupná. | |
| 116 111 | Linky důvěry určené pro děti | Linka poskytuje krizovou pomoc a poradenství dětem a mladistvým, kteří se nacházejí v tíživé životní situaci, kterou nemohou nebo nedokáží zvládnout vlastními silami a potřebují pochopení, podporu, důvěru a zároveň kvalifikovanou radu a pomoc. | P ř i d ě l e n o 23. 4. 2008 společnosti O2. Službu poskytuje od 10. 6. 2008 Sdružení Linky Bezpečí. |
| | | Pokud není služba dostupná nepřetržitě (tj. 24 hodin denně, 7 dnů týdně po celé zemi), musí poskytovatel služby zajistit, aby informace o dostupnosti byla veřejně a snadno k dispozici a aby v době nedostupnosti bylo volajícím sděleno, kdy bude služba opět dostupná. | |
| 116 117 | Netísňová lékařská pohotovostní služba | Linka by měla spojovat volajícího s nejbližším lékařem, který je v danou chvíli ve službě. Cílem je zajistit přístup k lékařské pomoci v naléhavém případě, nikoliv však ohrožující život a to především v době mimo ordinanční hodiny, o víkendech a o svátcích. | Nepřiděleno |
| | | Pokud není služba dostupná nepřetržitě (tj. 24 hodin denně, 7 dnů týdně po celé zemi), musí poskytovatel služby zajistit, aby informace o dostupnosti byla veřejně a snadno k dispozici a aby v době nedostupnosti bylo volajícím sděleno, kdy bude služba opět dostupná. | |
| 116 123 | Linky důvěry poskytující emocionální podporu | Linka volajícímu umožňuje pohovořit si s osobou, která naslouchá jeho problémům. Nabízí pomoc volajícím, kteří trpí samotou, nachází se ve stavu psychické krize nebo uvažují o sebevraždě. | P ř i d ě l e n o 14. 8. 2012 občanskému sdružení Ztracené dítě o.s. Službu poskytuje od 13. 3. 2013. |
| | | Pokud není služba dostupná nepřetržitě (tj. 24 hodin denně, 7 dnů týdně po celé zemi), musí poskytovatel služby zajistit, aby informace o dostupnosti byla veřejně a snadno k dispozici a aby v době nedostupnosti bylo volajícím sděleno, kdy bude služba opět dostupná. | |



Poštovní služby

V dubnu nebylo vydáno žádné nové osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb, ani nedošlo ke změně v již vydaném osvědčení. Vedle místních šetření pro ověření dostupnosti pošt, informací o otevírací době pošt a včasného zveřejnění informací o změnách poštovních podmínek účinných od 1. května, prováděl ČTÚ v dubnu několik místních šetření k ověření skutečností, které vyšly najevo v rámci správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vady poštovní služby. Dále na základě podání několika stěžovatelů úřad prověřoval místa dodání, především jejich přístupnost a jejich označení.

V průběhu dubna nabyla právní moci dvě rozhodnutí o uložení pokuty České poště. První pokutu ve výši 10 000 Kč ČTÚ udělil za neúčinně pokusu o dodání dvou doporučených zásilek a jejich vrácení zpět odesílatelům s tím, že se v místě (areál Pražské tržnice v Holešovicích) nedodává. Česká pošta svůj přístup zdůvodnila obtížnou orientací v areálu, kdy některé místní části jsou označeny názvy odpovídajícími názvům ulic v jiných částech města Prahy, a existencí možného nebezpečí hrozícího poštovnímu doručovateli, jenž se v areálu pohybuje. Správní orgán argumenty České pošty neuznal, vyloučil, že by Česká pošta mohla aplikovat výjimky z dodávání na areál Pražské tržnice a za správní delikt jí uložil pokutu. Česká pošta ještě před nabytím právní moci rozhodnutí zahájila řádné dodávání v celém areálu Pražské tržnice bez jakéhokoli omezení.

Druhá pokuta se týkala nepředání informací Českou poštou o dočasném uzavření pošt nebo jiných provozoven v 63 případech v období červenec až září 2013 v souladu s ustanovením vyhlášky č. 464/2012 Sb. Pokud má být pošta nebo jiná provozovna, v níž je zajišťována některá ze základních služeb, dočasně uzavřena, je Česká pošta povinná v písemné formě předat ČTÚ ve lhůtě jednoho měsíce před uzavřením informace o uzavření a o způsobu dalšího zajištění dostupnosti poštovních služeb v daném místě. Česká pošta tyto informace úřadu ve 45 % případů nepředala. ČTÚ jí za to pokutu ve výši 160 000 Kč z maximálně možných 2 mil. Kč.

| Druh činnosti | Počet osvědčení nebo kontrol | | Počet výzev k odstranění nedostatků | Počet zaháj. SR | Počet vyd. rozh. *) | Rozhodnuto ve prospěch | | Uložené pokuty | |
|---|------------------------------|--------|-------------------------------------|-----------------|---------------------|------------------------|---------------|----------------|-----------|
| | Celkově | Z toho | | | | účastníka | poskytovatele | počet | výše v Kč |
| 1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK) | 10 | | | | | | | | |
| 2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK) | 26 | | | | | | | | |
| 3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení | 3 | | | 6 | 4 | | | 4 | 17000 |
| 4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění | 56 | | 21 | 20 | 14 | | | 14 | 212500 |
| a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiléhavých prostředků | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| b) k poskytování služeb elektronických komunikací | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení) | 56 | 21 | 20 | 14 | | | | 14 | 212500 |
| 5. Kontrola rádiových kmitočtů | 236 | | 7 | 5 | 6 | | | 6 | 35000 |
| a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání | 7 | | 4 | 2 | 3 | | | 3 | 9000 |
| b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů | 10 | 4 | 1 | 1 | | | | 1 | 15000 |
| c) zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb | 219 | | 1 | 2 | 2 | | | 2 | 11000 |
| 6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání) | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 |
| 7. Rozhodování účastnických sporů | 2 | | | 4947 | 18437 | 5403 | 10289 | | |
| a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu | 0 | | | 0 | 1 | 0 | 0 | | |
| b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby | 0 | | | 10 | 2 | 1 | 0 | | |
| c) o přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové) | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| baa) přístupu k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer) | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění) | 0 | | | 4936 | 18431 | 5402 | 10287 | | |
| d) ostatní | 2 | | | 1 | 3 | 0 | 2 | | |
| 8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK | | | 6 | 4 | 4 | | | 4 | 37000 |
| 9. Ostatní | 27 | | 6 | 42 | 30 | | | 28 | 91000 |
| CELKEM | 321 | | 32 | 5024 | 18495 | 5403 | 10289 | 56 | 392500 |

*) Celkový počet vydaných rozhodnutí zahrnuje i případy ukončení správního řízení usnesením, tj. případy úmrtí účastníka, zániku firmy, přerušení řízení ze zákona (konkurz), nepřítomnosti rozhodovatelů apod.

...výkon komunikačních činností bez oprávnění – úřad zjistil tři případy výkonu komunikační činnosti bez oprávnění a v těchto věcech zahájil správní řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů – ČTÚ provedl deset kontrol využívání kmitočtů v letecké službě. U šesti kontrolovaných leteckých stanic nebyly zjištěny žádné závady, výzvy k odstranění zjištěných nedostatků byly vydány provozovatelům FM vysílače, DVB-T vysílače a dvou vysílačů pozemní pohyblivé služby.

...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 celkem 49 kontrol. Ve 21 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy, které řešil výzvou k odstranění zjištěných nedostatků, a ve věci zahájil či zahájil správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění – ČTÚ provedl celkem sedm kontrol zaměřených na subjekty využívající kmitočty bez oprávnění nebo po skončení jeho platnosti. V šesti případech zjistil využívání kmitočtů celkem deseti zařízeními RLAN mimo pásma stanovená ve všeobecném oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12. V těchto případech zahájil správní řízení.

...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elek-

tronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb – ČTÚ provedl celkem 219 místních šetření. Ukončil šetření 156 případů rušení DVB-T příjmu, 16 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, čtyři případy rušení meteoradaru, 16 případů rušení veřejných mobilních sítí GSM a UMTS a sedm případů rušení zařízení krátkého dosahu. Jako zdroje rušení identifikoval 89 základnových stanic LTE provozovaných v pásmu 800 MHz (viz další odstavce), dva opakovače GSM, pět zařízení Wi-Fi a dva kmitající vysokofrekvenční zesilovače.

...zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz – k 30. 4. 2015 bylo ve zkušebním provozu cca 1389 základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz (ne vždy se operátory podaří uvést do zkušebního provozu všechny plánované stanice), v trvalém provozu pak 3085 BTS. V dubnu bylo přijato 178 hlášení na rušení příjmu zemské digitální televize a ukončeno šetření 156 případů. V 88 případech byla jako zdroj rušení zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz. **Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí** - Při kontrole u prodejce telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI byl v Liberci a v Petrovicích zjištěn prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmu 49 MHz a modelů vrtulníků pracujících v pásmu 2,5 GHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Dále byl v Ústí nad Labem zjištěn prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 315 MHz vyhrazeném v ČR pro Ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

ČTÚ na straně spotřebitele

V průběhu dubna 2015

- ♦ ČTÚ zahájil **4 947** 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 poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.
- ♦ ČTÚ vydal **18 437** rozhodnutí ve věci,
- ♦ z toho **18 431** rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

ČTÚ v souvislosti s novelou zákona o elektronických komunikacích prověřoval smluvní podmínky vybraných operátorů. O výsledcích této kontrolní činnosti ČTÚ informoval [v předcházející měsíční monitorovací zprávě](#).

Při prověřování smluvních podmínek společnosti O2 ČTÚ zjistil, že O2 ve vztahu k účastníkům (spotřebitelům i podnikům a podnikatelům), kteří s O2 uzavřeli smlouvu do data účinnosti změněných všeobecných obchodních

podmínek, tedy do 4. prosince 2014, uplatní původní všeobecné podmínky a z nových všeobecných podmínek účinných od 4. 12. 2014 uplatňuje pouze některá ustanovení. Konkrétně se jedná o ustanovení nových všeobecných podmínek týkajících se způsobu oznamování změn smlouvy ze strany O2 a způsobu objednávání volitelných služeb.

ČTÚ doporučuje všem účastníkům dbát zvýšené pozornosti ve vztahu

k informacím o změnách smlouvy, ať již je obdrží prostřednictvím vyúčtování či jiným způsobem, a **v případě, že by se účastníci se smlouvou uzavřenou s O2 před 4. 12. 2014 setkali s jakýmkoli postupem operátora, v jehož rámci by vůči nim byla aplikována ujednání obsažená ve všeobecných podmínkách účinných od 4. 12. 2014**, aby o tomto informovali ČTÚ.

Úřad v této souvislosti opětovně poukazuje na svůj právní názor uveřejněný v měsíční monitorovací zprávě za měsíc březen 2015 (str. 8 a 9), ve kterém upozornil jak účastníky, tak operátory, jaké konkrétní podmínky by v případě vzniku sporu o to, zda jednostranná změna smlouvy vyvolává ve vztahu k účastníkovi právní účinky, posuzoval. **Úřad bude důsledně zkoumat, zda jednostranné změny naplnily všechny zákonem stanovené předpoklady. V opačném případě se může účastník dovolat neplatnosti změn.**

Úprava povinných referenčních nabídek přístupu k síti LTE

Mobilní operátoři (společnosti O2, T-Mobile a Vodafone) v návaznosti na závazek velkoobchodní nabídky převzatý v rámci [loňské aukce kmitočtů](#) a podmínky rozhodnutí Úřadu o přidělu rádiových kmitočtů pro síť 4. generace (LTE) zveřejnili ve druhé polovině loňského roku referenční nabídky přístupu k síti LTE.

Operátoři mají u těchto referenčních nabídek kromě jiného povinnost nabídnout velkoobchodní služby za takové ceny, které umožní stejně efektivním operátorům ziskové podnikání na maloobchodním trhu. Vzhledem k tomu, že Úřad po vy-

hodnocení zveřejněných cen u jednotlivých operátorů dospěl k závěru, že tuto podmínku zveřejněné referenční nabídky nesplňují, vyzval operátory k jejich úpravě s termínem do 30. dubna 2015.

Ve stanoveném termínu všichni tři mobilní operátoři provedli úpravy a uveřejnili aktualizované referenční nabídky. O2 snížilo původně uváděnou cenu z 0,68 Kč/MB na 0,43 Kč/MB, u T-Mobile došlo ke snížení z 0,70 Kč/MB na 0,42 až 0,52 Kč/MB (v závislosti

na sjednaném objemu odebíraných dat) a Vodafone snížil cenu za data z 0,51 Kč/MB na 0,44 Kč/MB.

Dva z operátorů však v této souvislosti zavedli nově slevová schémata. ČTÚ proto u zveřejněných úprav nabídek prověřuje soulad s požadavky podmínek Aukce a přidělu rádiových kmitočtů. K tomu účelu již požádal operátory o poskytnutí aktuálních dat především kvůli vyhodnocení zda nově navržené struktury a výše cen splňují pod-

Spory mezi podnikateli v elektronických komunikacích

Spory podle § 127 zákona o elektronických komunikacích

Dne 30. dubna nabylo právní moci rozhodnutí správního orgánu I. stupně ve věci sporu o zaplacení peněžité částky s příslušenstvím (uložení povinnosti odpůrci uhradit zákonný úrok z prodlení a náklady řízení za neuhrazené faktury, které odpůrce uhradil v průběhu správního řízení) mezi navrhovatelem LAM plus s.r.o. a společností RIO Media a.s.

Spory podle § 34 zákona o poštovních službách

Dne 22. dubna nabylo právní moci rozhodnutí **v části věci**, týkající se služby dodání na adresy uvedené na zásilkách. Rozhodnutí bylo vydáno ve sporu navrhovatele Mediaservis s.r.o. a odpůrce Česká pošta s.p. o přístup k poštovní infrastruktuře České pošty, s.p. podle § 34 zákona o poštovních službách.

V Radě ČTÚ skončil Pavel Dvořák

Dne 30. dubna uplynulo funkční období člena Rady ČTÚ Pavla Dvořáka. Z úřadu odchází po deseti letech, z toho sedm stál v čele národního telekomunikačního regulátora. O jeho nástupci rozhodne vláda na návrh ministra průmyslu a obchodu.

Dne 17. dubna 2015 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Sdělení Komise v rámci provádění směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/5/ES ze dne 9. března 1999 o rádiových zařízeních a telekomunikačních koncových zařízeních a vzájemném uznávání jejich shody](#), které obsahuje názvy a odkazy harmonizovaných norem v rámci harmonizačního právního předpisu Unie.

Dne 14. dubna 2015 proběhlo v sídle německého regulátora BNetzA společné jednání skupiny pro rádiové spektrum EU (RSC) a pracovní skupiny ECC CPG, jehož hlavním smyslem bylo posoudit dosavadní výsledky práce a harmonizovat další postup evropského regionu v přípravě na WRC-15. Smyslem harmonizovaného postupu je požadavek na dostatečnou obhajobu zájmů v oblasti společných evropských politik, jako je „informační společnost, doprava, vědecké a družicové služby“. V průběhu jednání nebyly u většiny diskutovaných návrhů identifikovány žádné zásadní rozpory. Lze však pozorovat rozdíly v pohledu některých účastníků na postoj CPG a EU (RSC) k potenciální identifikaci pásem UHF (470 – 694 MHz) a pásma (2,7 – 2,9 GHz) pro IMT. Pozice CEPT a EU je k možné identifikaci zdrženlivá (odmítavá). Zástupci průmyslu ji označili za „krátkozrakou“ s poukazem na skutečnost, že takový postup vede Evropu do situace, kdy nebude schopna konkurovat prudkému technologickému rozvoji především na asijských trzích a trhu v USA a ztratí tak možnost využití ekonomických dopadů do zaměstnanosti a růstu HDP v EU. Argumentovali též předpokladem, že tato pozice bude mít sekundární dopady ve formě možného omezení přístupu k vysokorychlostním službám a ke zvýšení ceny služeb pro koncové zákazníky.

Informace z dalších mezinárodních organizací

Ve dnech 23. března až 2. dubna 2015 se v Ženevě uskutečnilo zasedání CPM-2 (Conference Preparatory Meeting) pro přípravu Světové radiokomunikační konference ITU (WRC-15). V rámci CPM 2 byla přijata Zpráva CPM-2, obsahující návrhy na způsob řešení jednotlivých bodů programu WRC-15. Podkladem byl zejména návrh textu Zprávy, který připravily studijní skupiny ITU-R jako výsledek dvouletého studijního období. V rámci jednání k jednotlivým návrhům byla vedena řada diskusí s cílem dosažení kompromisního řešení, které by se odrazilo ve snížení počtu metod tj. navrhovaných variant řešení. Zpráva CPM-2 má doporučující charakter a umožňuje členským státům ITU a regionálním uskupením států upřesnit volbu jejich postupu na WRC-15, případně připravit pro WRC-15 další návrhy, domnívají-li se, že jejich zájmy nejsou dostatečně reflektovány v textu zprávy CPM-2.

Ve dnech 20. – 24. dubna 2015 proběhlo v litevském Vilniusu 49. zasedání projektového týmu CEPT ECC PT1 zaměřeného na problematiku IMT (mobilní komunikace) spolu s 9. zasedáním týmu ECC CPG PTD, který připravuje návrh ECP a zpráv CEPT k bodům AI1.1 a AI1.2 konference WRC-15.

Tým ECC PT1 projednal mj. návrhy na koncept flexibilního sdílení spektra (LSA, Licensed Shared Access) v pásmu 3,6–3,8 GHz, zahájil přípravu návrhu Zprávy ECC k využití úseků 733–736 MHz / 788–791 MHz aplikacemi M2M (Machine-to-machine) a připravil ke schválení návrh revize Doporučení ERC (01)01 (přeshraniční koordinace sítí v pásmu 1920–1980 MHz a 2110–2170 MHz) doplněný o technologii LTE.

Projektový tým ECC PTD potvrdil navrhovaná pásma pro IMT v návrzích společných evropských stanovisek (ECP) a pokračoval v upřesnění regulačních a technických detailů těchto návrhů. Mezi diskutované body patřily zejména detaily principů kompatibility IMT s ostatními službami v pásmu 700 MHz a na hranici 1518 MHz, kde doposud není dosaženo shodného pohledu všech administrací CEPT. Mj. znovu byla otevřena a proběhla diskuse k provedení studií možného využití pásma 2,7–2,9 GHz aplikacemi IMT, pokud by se uvažovalo sdílení více radiokomunikačními službami na principu tzv. segmentace.

Ve dnech 21. – 24. dubna 2015 proběhlo v rumunské Kluži 8. jednání projektového týmu ECC CPG PTC, zodpovědného za přípravu společných evropských stanovisek (ECP) k problematice návrhu na globální harmonizaci části pásma 5 MHz pro amatérskou službu (AI 1.4), identifikaci pásem FSS pro řízení bezpilotních systémů ve společném vzdušném prostoru (AI 1.5), problematice námořních služeb (AI 1.15, AI 1.16), identifikaci pásma pro systémy bezdrátového přenosu dat od senzorů na palubách letadel (AI 1.17), problematice automobilových krátkodosahových radarů (AI 1.18) a globálního trasování letů (GFT). Projektový tým dokončil návrhy společných zpráv CEPT a návrhy ECP u bodů programu AI 1.4, 1.15, 1.16, 1.17 a 1.18. Dokončení bodů programu AI 1.5 a GFT je závislé na výsledcích jednání pracovních skupin ITU-R, která proběhnou v květnu a červenci 2015.

Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za I. čtvrtletí 2015

Služby elektronických komunikací

- Za I. čtvrtletí 2015 evidoval ČTÚ celkem **701** stížností účastníků/uživatelů.
- **389** stížností (55,5 % z celkového počtu) řešil úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích.
- U **63** stížností neměl ČTÚ příslušné kompetence k jejich řešení a postoupil je příslušnému orgánu (9 % z celkového počtu).
- ČTÚ shledal **249** stížností (35,5 % z celkového počtu) nedůvodnými. V těchto případech nedošlo k porušení zákona.

V meziročním porovnání I. čtvrtletí došlo v I. čtvrtletí 2015 k poklesu celkového počtu stížností o 160 (tj. o 18,6 %). Ve srovnání s celkovým počtem stížností za IV. čtvrtletí 2014 došlo v I. čtvrtletí 2015 k nárůstu o 149 (tj. téměř o 27 %), a to zejména v souvislosti s oznámenými změnami obchodních podmínek společnosti O2, Vodafone, UPC a M7 Group. O2 a Vodafone využili novelizace zákona o elektronických komunikacích, která proběhla na konci roku 2014, podle které se limitace ve výši jedné pětiny zbývajících měsíčních paušálů či minimálního sjednaného měsíčního plnění, v případě předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou, neuplatní ve vztahu k účastníkům-nespotřebitelům (tedy ve vztahu k právnickým osobám a k fyzickým osobám-podnikajícím) a upravili své smluvní podmínky.

Celkově lze ve srovnání se IV. čtvrtletím roku 2014 sledovat mírný nárůst stížností na vyúčtování služeb elektronických komunikací. Oproti předchozím obdobím, došlo v I. čtvrtletí 2015 k poměrně výraznému nárůstu stížností týkajících se účastnických smluv, což souvisí se změnami smluvních podmínek provedenými některými poskytovateli na konci roku 2014 a dále v počátcích roku 2015. O polovinu se v I. čtvrtletí 2015 oproti IV. čtvrtletí roku 2014 zvýšil také počet stížností na nezřízení požadované služby elektronických komunikací.

Na rozdíl od předchozích období došlo k mírnému nárůstu stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit, tedy zejména tzv.

Premium SMS a audiotexové služby, dále také stížnosti dotýkající se problematiky ochrany spotřebitele, příp. stížnosti, které senetýkají přímo poskytované služby elektronických komunikací, ale například reklamace komunikačního koncového zařízení.

Rozdělení podle předmětu stížnosti

Počet stížností na vyúčtování opět mírně vzrostl, nadále tak vyúčtování představuje nejčastěji uváděný předmět stížnosti. Celkem se jedná o 213 stížností, což činí 30,4 % z celkového počtu. Úřad v těchto případech poskytuje právní radu, případně je řeší ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námitky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby.

Druhé nejčtenější jsou stížnosti týkající se účastnických smluv.

Ve srovnání s I. čtvrtletím 2014 došlo v I. čtvrtletí 2015 k poklesu celkového počtu stížností na služby elektronických komunikací o 157 (tj. o 25 %). Na tomto se podílel především výrazně vyšší počet stížností na účastnické smlouvy v I. čtvrtletí roku 2014. I v I. čtvrtletí 2015 však byly stížnosti na účastnické smlouvy poměrně časté, celkem se v tomto období jednalo o 193 stížností, což je o 61 více než v předchozím období (nárůst o 46,2 %), ale zároveň o 124 méně než ve stejném období roku 2014. Uvedené stížnosti se týkaly změn smluvních podmínek ze strany poskytovatele, dále automatického prodlužování smluv, které byly uzavřeny na dobu určitou, neinformování účastníků o změnách smluv, neprovedení ukončení smlouvy ze strany poskytovatele nebo uplatňování výpovědní doby v případě ukončení závazku v souvislosti s přenositelností mobilního telefonního čísla. Poměrně časté jsou i stížnosti na účtování servisního poplatku u služeb satelitní televize Skylink a CS Link a jeho zdražení od 1. dubna 2015, kdy se ČTÚ setkává s tím, že stěžovatelé nesprávně zaměňují servisní poplatek spojený se satelitním televizním vysíláním a vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a televizní poplatek (tzv. koncesionářský poplatek) podle zákona

| | 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 | 11 | 0,402 | 0,5 |
| 2. | Air Telecom | 50 | 0,579 | 2,2 |
| 3. | Vodafone | 135 | 0,047 | 5,9 |
| 4. | T-Mobile | 194 | 0,032 | 8,5 |
| 5. | O2 CZ | 471 | 0,064 | 20,6 |
| 6. | UPC CZ | 48 | 0,039 | 2,1 |

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

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

o rozhlasových a televizních poplatcích.

Pokud se jedná o problematiku přenesení telefonního čísla, došlo ve sledovaném období oproti IV. čtvrtletí roku 2014 k mírnému nárůstu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti o šest, na celkový počet 28 stížností (tj. nárůst o 27,3 %).

V případě agendy zákona o ochraně spotřebitele došlo k mírnému poklesu počtu stížností, a to o sedm (tedy o 18,4 %).

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální, nicméně v I. čtvrtletí 2015 jich ČTÚ evidoval celkem šest, což je oproti dvěma stížnostem ve IV. čtvrtletí roku 2014 trojnásobné množství, přičemž nárůst lze vysledovat především u stížností týkajících se přístupu zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě.

Rozdělení podle poskytovatele služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna.

V tabulce č. 1 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. V tabulce jsou 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)

| Předmět | Dotazy | Stížnosti | | | | | Vytříděno ve prospěch účastníka / uživatele ¹⁾ | Celkem ²⁾ |
|--|-------------|-----------------------------------|---|----------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|----------------------|
| | | Způsob vyřízení | | Poskytnutí informací | | Stížnosti celkem ³⁾ | | |
| | | Postup podle zákona ⁴⁾ | Nedošlo k porušení zákona ⁵⁾ | Nepřislušnost Úřadu | Stížnosti celkem ⁶⁾ | | | |
| a | b | c | d | e | f | g | h | |
| 1. Služby elektronických komunikací | 561 | 295 | 170 | 6 | 471 | 862 | 1032 | |
| 2 neřízení služby elektronických komunikací | 1 | 2 | 4 | 0 | 6 | 3 | 7 | |
| 3 kvalita služby elektronických komunikací | 45 | 13 | 11 | 0 | 24 | 58 | 69 | |
| 4 účastnické smlouvy | 225 | 123 | 68 | 2 | 193 | 350 | 418 | |
| 5 nes poskytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou | 20 | 13 | 14 | 1 | 28 | 34 | 48 | |
| 6 aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací | 10 | 4 | 3 | 0 | 7 | 14 | 17 | |
| 7 nesouhlas s vyučováním | 260 | 140 | 70 | 3 | 213 | 403 | 473 | |
| 2. Radiokomunikační služby | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 3 | |
| 3. 9 Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti | 51 | 15 | 13 | 0 | 28 | 66 | 79 | |
| 4. 10 Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 4 | |
| 5. 11 Neřízení nebo přeložení telefonní stanice | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| 6. 12 Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací | 12 | 0 | 2 | 0 | 2 | 12 | 14 | |
| 7. 13 Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 | 6 | 6 | |
| 8. 14 Přijem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání | 143 | 0 | 0 | 0 | 0 | 143 | 143 | |
| 9. 15 Klamavá reklama | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 10. Ochrana spotřebitele⁹⁾ | 32 | 17 | 11 | 3 | 31 | 52 | 63 | |
| 17 dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS) | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 18 nekalé obchodní praktiky ⁹⁾ (§ 4 ZOS) | 11 | 8 | 3 | 1 | 12 | 20 | 23 | |
| 19 klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS) | 16 | 9 | 6 | 1 | 16 | 26 | 32 | |
| 20 agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | |
| 21 zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | |
| 22 informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | |
| 23 další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS) | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | |
| 11. Univerzální služba | 3 | 3 | 3 | 0 | 6 | 6 | 9 | |
| 25 přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾ | 3 | 2 | 3 | 0 | 5 | 5 | 8 | |
| 26 veřejné telefonní automaty ⁵⁾ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | |
| 27 přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 12. Ostatní⁷⁾ | 772 | 54 | 47 | 53 | 154 | 879 | 926 | |
| 29 telefonní seznamy | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 4 | |
| 30 informační služba o telefonních číslech účastníků | 2 | 1 | 3 | 0 | 4 | 3 | 6 | |
| 31 služby třetích stran - premium SMS | 19 | 2 | 2 | 7 | 11 | 28 | 30 | |
| 32 služby třetích stran - audiotextové služby | 14 | 1 | 2 | 3 | 6 | 18 | 20 | |
| 33 obtěžující a nevyžádaná volání | 12 | 11 | 11 | 4 | 26 | 27 | 38 | |
| 34 nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK | 2 | 3 | 1 | 0 | 4 | 5 | 6 | |
| 35 komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí | 44 | 5 | 1 | 4 | 10 | 53 | 54 | |
| 36 podnikání v elektronických komunikacích | 241 | 1 | 1 | 2 | 4 | 244 | 245 | |
| 37 zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK) | 324 | 0 | 0 | 0 | 0 | 324 | 324 | |
| 38 pokrytí signálem TV a GSM | 11 | 2 | 5 | 0 | 7 | 13 | 18 | |
| 39 ochrana osobních údajů | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 6 | 7 | |
| 40 různé | 98 | 26 | 19 | 31 | 76 | 155 | 174 | |
| CELKEM | 1581 | 389 | 249 | 63 | 701 | 2033 | 2282 | |

Tabulka č. 2: Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů za I. Q 2015

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.

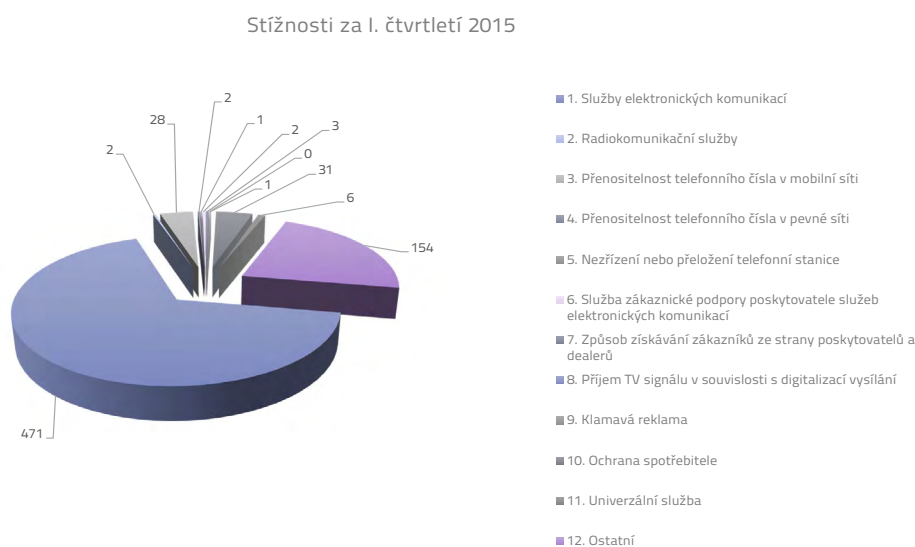
10) Zahrnuje stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).

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

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



Graf č. 1: Stížnosti za I. čtvrtletí 2015

Za I. čtvrtletí roku 2015 zaznamenal úřad celkem **1581** dotazů, což je o 341 dotazů více 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 35,7 %, eviduje ČTÚ zvýšení počtu dotazů na příjem televizního signálu v souvislosti se zahájením provozu sítě 4G - LTE a možnosti rušení televizního příjmu (9 % ze všech dotazů). Obdobně jako v předchozích obdobích směřovala významná část dotazů na problematiku vyúčtování ceny za služby (16,5 %). Dotazy týkající se účastnických smluv tvořily celkem

14,2 % z celkového počtu, přičemž se týkaly především možnosti předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou, oprávněnosti uplatňování výpovědní doby v případě ukončení závazku a množily se i dotazy fyzických osob-podnikajících a právnických osob na možnost a následky ukončení rámcových smluv či smluv významného zákazníka po 1. lednu 2015, dotazy na oprávněnost jednostranné změny smlouvy ze strany poskytovatele, nebo týkající se automatického prodloužení smlouvy na dobu určitou apod. Zvýšený počet dotazů byl oproti předcházejícímu období zaznamenán rovněž na přenositelnost čísel v mobilní síti (3,2 % ze všech dotazů), a to přede-

vším v souvislosti s uplatňováním výpovědní doby před samotným zahájením procesu přenesení.

Přehled celkového počtu stížností a dotazů za I. čtvrtletí 2015 uvádí tabulka č. 2 a graf č. 1. Vývoj počtu stížností na služby elektronických komunikací v meziročním srovnání od je uveden v grafu č. 2. Počet stížností v porovnání se shodnými obdobími minulých let znázorňuje graf č. 3. V grafu č. 4 je znázorněno vyjádření počtu stížností k počtu účastníků vybraných společností (v %) za I. čtvrtletí 2014 až I. čtvrtletí 2015.

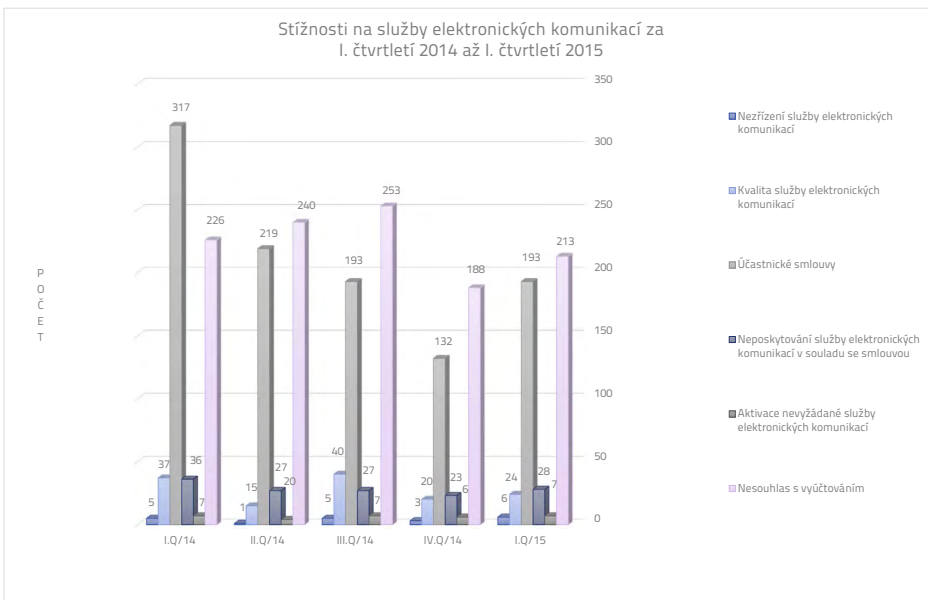
Závěrečné shrnutí:

Na základě výše uvedeného statistického vyhodnocení kvantitativních i kvalitativních parametrů stížností v I. čtvrtletí 2015 lze konstatovat, že se počet stížností a dotazů celkově nijak výrazně neodchyloval od počtu stížností a dotazů v předchozích obdobích.

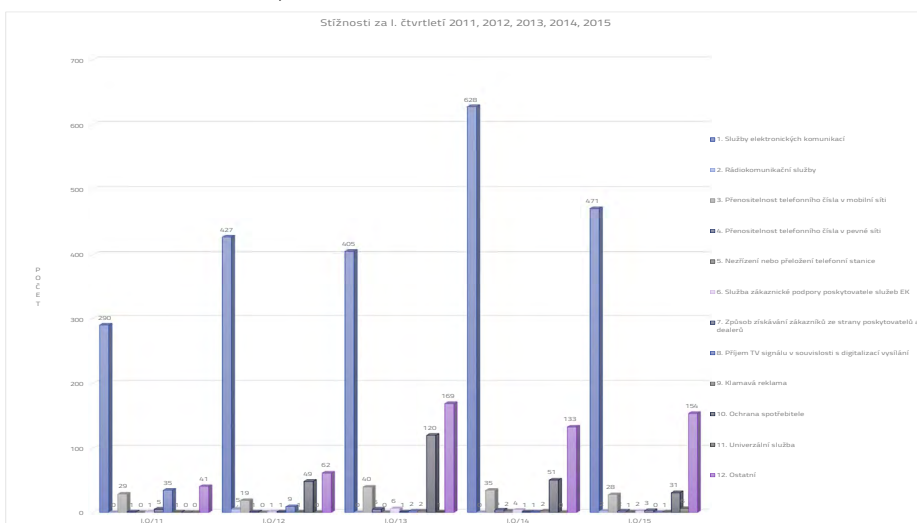
Poměrně velkou část tvořily v I. čtvrtletí 2015 stížnosti na jednostrannou změnu smlouvy ze strany poskytovatelů.

V souvislosti s přijetím novely oslovil vybrané poskytovatele služeb dopisem předseda Rady ČTÚ, ve kterém je informoval o tom, jaká kritéria bude ČTÚ při provedení jednostranné změny smlouvy především posuzovat v rámci řešení případných účastnických sporů. Poskytovatelům současně doporučil, jakým způsobem by měli upravit své smluvní podmínky a jaké informace by měly být obsaženy v případném oznámení o již konkrétní jednostranné změně smlouvy. Stanovisko ČTÚ v dané věci bylo zároveň zveřejněno v měsíční monitorovací zprávě za měsíc březen 2015.

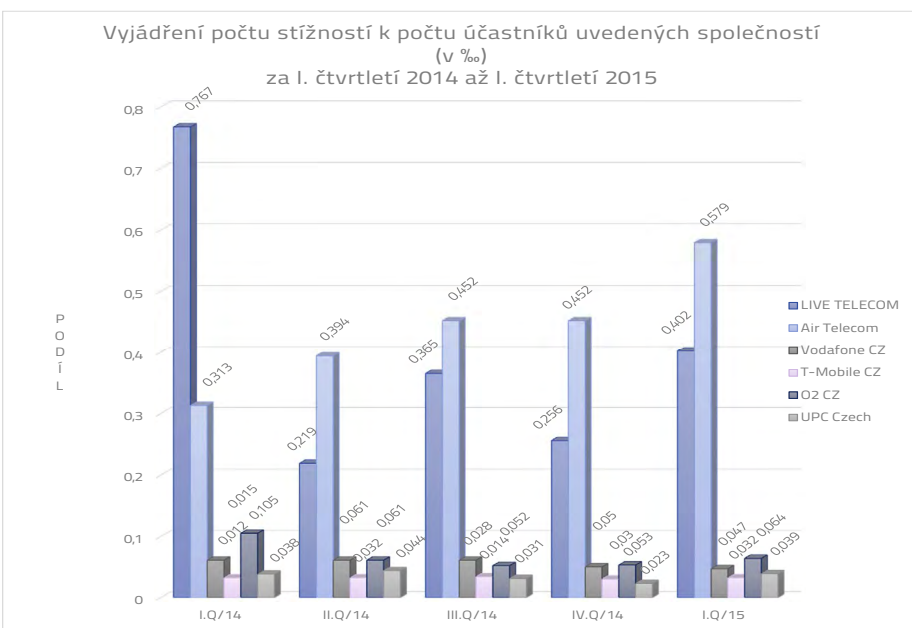
U služeb satelitní televize Skylink a CS Link byla oznámena změna smluvních podmínek vedoucí ke zvýšení tzv. servisního poplatku k 1. dubnu 2015. V souvislosti s ní se na úřad obraceli stěžovatelé, kteří často poukazují na skutečnost, že za příjem televizních programů již platí prostřednictvím tzv. koncesionářského poplatku. Úřad ve svých odpovědích zdůrazňuje rozdíl mezi



Graf č. 2: Stížnosti na služby el. komunikací za I.Q 2014 až I.Q 2015



Graf č. 3: Stížnosti na služby el. komunikací za I.Q 2012 až 2015



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

tzv. servisním poplatkem vyplývajícím z uzavřené smlouvy o poskytování služeb satelitní televize a poplatkem podle zákona o rozhlasovém a televizním vysílání. Služby poskytované na komerční bázi - služby satelitní televize, kabelové televize či vysílání prostřednictvím internetu nemají zákonem stanovenou povinnost poskytovat přístup k celoplošnému televiznímu vysílání zdarma, zpravidla tedy nabízí české celostátní televizní programy jako služby placené. Oproti tomu povinnost hradit koncesionářský poplatek je uložena zákonem o rozhlasových a televizních poplatcích, přičemž tento televizní poplatek ze zákona slouží k financování veřejné služby České televize a nijak tedy bezprostředně nesouvisí se samotnou distribucí televizního vysílání.

Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ znamenal celkem **43** stížností na základní poštovní služby dle § 3 zákona o poštovních službách, což oproti IV. čtvrtletí 2014 představuje nárůst o 34,4%. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby bylo 24 vyřízeno ve prospěch spotřebitele, u 19 nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si spotřebitelé nejčastěji stěžovali na službu dodání doporučených poštovních zásilek, a to ve 13 případech, časté jsou také stížnosti na službu dodání poštovních zásilek do 2 kg, kterých bylo celkem 12 a dodávání poštovních balíků do 10 kg, kterých se v I. čtvrtletí 2015 týkalo osm stížností. Ve všech těchto případech se jednalo o stížnosti na služby České pošty.

ČTÚ zaznamenal v I. čtvrtletí roku 2015 celkem 10 dotazů týkající se základních poštovních služeb. Tři z nich se týkaly služby dodání poštovních zásilek do 2 kg, po dvou dotazech bylo vzneseno na dodání doporučených zásilek a základní zahraniční poštovní služby.

ČTÚ přijal dalších 99 stížností na poštovní služby vztahující se k základním parametřům poskytování poštovních služeb, jako je např. dlouhá čekací doba, otevírací doba pošt, změna ukládací pošty, vyřizování re-

klamací, apod., což oproti předchozímu představuje nárůst o 57 %.

Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupeno dodání poštovních zásilek, které nespádají do základních poštovních služeb a to v 69 případech, což představuje 80 % z celkového počtu stížností v této kategorii. Dotazů vztahující se k základním parametrům poskytování poštovních služeb bylo ČTÚ zaznamenáno celkem 32, což je oproti předchozímu čtvrtletí pokles o 4 dotazy. I v této agendě je valná většina stížností a dotazů směřována na služby České pošty.

Sledována je dále i kategorie stížností a dotazů na vybrané nepoštovní služby (Czech POINT, datové schránky, elektronický podpis, služby Poštovní spořitelny a jiné finanční služby), jejichž řešení však nespádá do kompetence ČTÚ a tato podání jsou postupována příslušným orgánům. Za uplynulé čtvrtletí ČTÚ zaznamenal 3 stížnosti v této kategorii. Zbylé stížnosti nebyl ČTÚ příslušný řešit, týkaly se např. celního řízení, služby SIPO, dodávání předplaceného tisku, stížnosti na chování zaměstnanců České pošty apod.

Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za I. čtvrtletí 2015

| Předmět | Dotazy | Stížnosti | | | Stížnosti celkem | Vyřizeno ve prospěch zákazníka | Celkem |
|--|-----------|-----------------|---------------------|---------------------------|------------------|--------------------------------|------------|
| | | Způsob vyřízení | Postup podle zákona | Nedošlo k porušení zákona | | | |
| 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 | 3 | 7 | 5 | 0 | 12 | 10 | 15 |
| 3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg | 1 | 5 | 3 | 0 | 8 | 6 | 9 |
| 4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 3 |
| 5 služba dodání doporučených zásilek | 2 | 6 | 7 | 0 | 13 | 8 | 15 |
| 6 služba dodání cenných zásilek | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 2 | 4 |
| 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 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4 | 6 |
| 9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 10 služba mezinárodních odpovědek | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 služba odpovědných zásilek v mezinárodním styku | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 služba dodání tiskovinového pytle | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CELKEM | 10 | 24 | 19 | 0 | 43 | 34 | 53 |
| 2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby *) | | | | | | | |
| 14 dlouhé čekací doby | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 15 otevírací doba pošt | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| 16 změna ukládací pošty | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 3 |
| 17 dodání poštovních zásilek | 15 | 48 | 34 | 1 | 82 | 64 | 98 |
| 18 vyřizování reklamací | 10 | 4 | 4 | 0 | 8 | 14 | 18 |
| 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 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| 22 žádosti o informace | 1 | 5 | 1 | 0 | 6 | 6 | 7 |
| CELKEM | 32 | 60 | 39 | 1 | 99 | 93 | 132 |
| 3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby | | | | | | | |
| 24 Czech POINT | 1 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 28 ostatní služby | 1 | 3 | 0 | 4 | 3 | 8 | 8 |
| CELKEM | 2 | 3 | 0 | 5 | 3 | 10 | 10 |
| SOUCET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY | 34 | 63 | 39 | 6 | 102 | 103 | 142 |

Tabulka č. 3: Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za I.Q 2015

Měsíční monitorovací zpráva - duben 2015

© Český telekomunikační úřad, vydává samostatné 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.