



Český telekomunikační úřad

# MĚSÍČNÍ MONITOROVACÍ ZPRÁVA

říjen 2014

## Telegraficky o komunikacích

### OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Z rozhodovací praxe ČTÚ: Smluvní pokuty..... 2
- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací..... 3
- ♦ Virtuální operátoři..... 4
- ♦ Analýzy trhů..... 5
- ♦ Správa rádiového spektra.. 5
- ♦ Kontrolní činnost ČTÚ .. 6
- ♦ Ochrana spotřebitele.... 7
- ♦ Telekomunikační regulace v EU ..... 7
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Doporučení EK k relevantním trhům ... 8-9
- ♦ Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za III. čtvrtletí 2014... 9-14

### Novela zákona o elektronických komunikacích vstoupila v platnost

Novela zákona o elektronických komunikacích prošla legislativním procesem. Zákon nabývá účinnosti patnáctým dnem po jeho vyhlášení ve Sbírce zákonů.

### Strategie správy spektra je dokončena

ČTÚ vypořádal připomínky ke [Strategii správy rádiového spektra](#) a dokument bez rozporu ve vztahu k povinně osloveným připomínkovým subjektům zaslal ministerstvu průmyslu a obchodu. Strategie uvádí zamýšlená opatření, která mají vytvořit předpoklad pro naplnění cílů státní politiky Digitální Česko. Měla by tak být dalším krokem k tomu, aby Česká republika v budoucnosti měla kvalitní infrastrukturu pro rychlý internet.

### T-Mobile testuje Voice over LTE

Společnost T-Mobile začala testovat technologii VoLTE. Ta umožní realizovat hovory ve vysokorychlostních sítích LTE. Komerční provoz pro zákazníky by měl být spuštěn v příštím roce. Technologie nabízí kratší dobu spojení hovoru, zlepšení kvality hovoru a nižší zatížení sítí. O2 chce spustit komerční provoz pro testovací skupinu zákazníků v provinci. Vodafone technologii testuje v zahraničí.



## Z rozhodovací praxe ČTÚ:

### První uzavření smlouvy na dobu určitou

**První uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací nelze vykládat jako první uzavření smlouvy pro určitý typ či druh služby elektronických komunikací (např. mobilní hlas, data, apod.), ale je jím třeba rozumět každý samostatný smluvní vztah.**

Úřad rozhodoval ve sporu o platnosti smluvního ujednání o délce trvání doby určité u smluv o poskytování služeb elektronických komunikací v kontextu ustanovení § 63 odst. 7 zákona o elektronických komunikacích. A v něm se stanoví, že „v případě, že podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti uzavírá se spotřebitelem smlouvu na dobu určitou, nesmí tato doba při prvním uzavření smlouvy pro

danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců.“

V citovaném ustanovení byl promítnut záměr regulace doby trvání tzv. „prvních smluv“, který měl umožnit spotřebitelům pružně měnit poskytovatele služeb elektronických komunikací v závislosti na výhodách, které jim nabízí konkurence. Účelem ustanovení je ochránit spotřebitele před uzavíráním prvních smluv na příliš dlouhou dobu (delší než 24 měsíců), během které by

spotřebitelé neměli možnost se ze smlouvy vyvázat a byli by tak de facto „uvěznění“ ve smluvním vztahu a nemohli využívat výhod konkurenčního prostředí na trhu elektronických komunikací.

Výklad poskytovatele služeb, že omezení dvouleté doby trvání smlouvy se uplatní jen jednou pro každý druh služby elektronických komunikací a poté již nikoliv, je v rozporu se smyslem ustanovení § 63 odst. 7 zákona o elektronických komunikacích. V důsledku takového výkladu by zamýšlená ochrana spotřebitele a posílení konkurenčního prostředí na trhu elektronických komunikací zcela ztratily na významu.

## Z rozhodovací praxe ČTÚ: **Určitost ujednání o smluvní pokutě**

**Písemné ujednání o smluvní pokutě je neurčité, pokud nelze určit počátek běhu doby, od kdy je operátor oprávněn účtovat smluvní pokutu a současně nejsou konkrétně stanoveny případy smluvních povinností účastníka, na základě kterých by byl důvodný vznik práva na smluvní pokutu.**

Smluvní pokutu lze sjednat jen pro případ porušení smluvní povinnosti. Vznik nároku na ni tedy nelze vázat na výkon práva (ukončení smluvního vztahu výpovědí). Jiné ustanovení o smluvní pokutě by bylo absolutně neplatné podle § 39 dříve platného občanského zákoní-

ku pro rozpor s ustanovením § 544 odst. 1 téhož zákona, neboť není naplněn základní pojmový znak smluvní pokuty jako sankce za porušení smluvní povinnosti.

Pro určení výše smluvní pokuty musí být ze smluvního ujednání zjištělná buď jednorázová částka,

nebo opětuující se částka za určitou dobu tvořící smluvní pokutu. Jde-li o opakující se částku za určitou dobu, je nutné znát začátek i konec této doby.

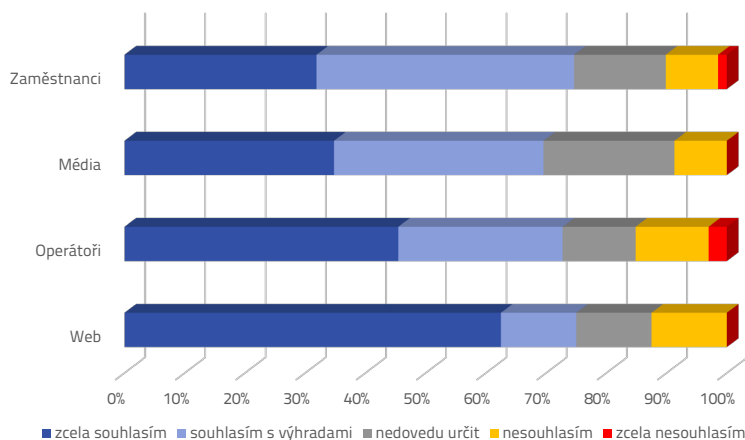
Jak také již ČTÚ konstatoval ve svých dřívějších rozhodnutích, s ohledem na nálezy Ústavního soudu ČR sp.zn. I. ÚS 3512/11 lze uzavřít, že smluvní pokutu, jež byla sjednána ve všeobecných podmínkách a nikoliv ve smlouvě samotné, nelze s ohledem na zásady ochrany spotřebitele přiznat.

## **Vyhodnocení průzkumu spokojenosti s monitorovacími zprávami**

**Úřad provedl dotazníkové online šetření k vyhodnocení změn v obsahu a podobě měsíčních monitorovacích zpráv (MMZ). Ty jsou v nové podobě vydávány od října loňského roku.**

Anonymní dotazníkové šetření probíhalo ve třech uzavřených skupinách (novináři, podnikatelé v el. komunikacích a poštovních službách, zaměstnanci ČTÚ), jimž na základě předvolených e-mailových adres systém rozeslal pozvánky k účasti v průzkumu spolu s unikátním kódem, který zajišťoval, že žádný respondent nevyplní dotazník vícekrát.

Respondenti odpovídali na celkem až 6 otázek (či skupin otázek), které se postupně zobrazovaly v zá-



Zadavatelé v rámci tohoto dotazníkového šetření obdrželi celkem 314 odpovědí. Největší míru návratnosti vykázala skupina zaměstnanců ČTÚ (29,8 %), dále operátoři (25,4 %) a nejmenší zájem o průzkum projevili zástupci médií (15,4 %). Výsledky je tak nutné interpretovat s přihlédnutím k velikosti těchto vzorků, kdy statistická chyba je u posledně zmíněné skupiny významně vyšší.

vislosti na předchozí odpovědi.

Cílem dotazníkového šetření bylo získat odpověď na otázku, zda MMZ v nové podobě plní svůj účel jasně a srozumitelně informovat o činnosti ČTÚ, o trhu el. komunikací a poštovních služeb, o tuzemských i mezinárodních regulačních záležitostech, a zda tuto úlohu plní lépe než MMZ v podobě dřívější. Ve všech výše zmíněných cílových

skupinách a ve všech zjišťovaných kritériích tomu tak je.

Grafické provedení nové MMZ hodnotí 73 % zaměstnanců ČTÚ, 63 % podnikatelů v elektronických komunikacích a 68 % novinářů jako lepší. Obsah a struktura nové MMZ je lepší podle 66 % zaměstnanců ČTÚ a 63 % operátorů a novinářů. Jako srozumitelnější hodnotí MMZ v nové podobě 79 % novinářů, 63 % regulovaných subjektů a 54 % zaměstnanců úřadu.

Lze konstatovat, že provedené dotazníkové šetření jednoznačně potvrdilo vzrůstající trend v zájmu o MMZ (kvantitativní hledisko), zjištěný ze statistiky návštěvnosti webu, a současně verifikovalo

jako správnou změnu od původního pojetí MMZ k nové podobě – grafické, strukturální i obsahové (kvalitativní hledisko). Přes nižší míru návratnosti dotazníků, která zatížila průzkum vyšší statistickou chybou, lze díky vysokému procentuálnímu rozdílu v hodnocení dřívější a nynější podoby MMZ mít za prokázané, že tato změna učiněná loni v říjnu byla krokem správným směrem a přispěla k naplnění účelů tohoto dokumentu.

### O<sub>2</sub>

Společnost O2 rozšířila od 1. října 2014 seznam lokalit pro poskytnutí speciální nabídky – Regionální nabídka Internet Bundle s autoprolongací<sup>1</sup>. Jde o nabídku pro zákazníky, kteří si během října 2014 nechali na stejném přípojném vedení současně nově zřídit službu digitální televize O2TV s tarifem O2TV Flexi a službu O2 Internetové připojení s tarifem Internet Optimal Plus nebo Internet Aktiv Plus. Do ceny uvedené nabídky je zahrnuta doplňková služba O2TV Go<sup>2</sup>. Po dobu trvání speciální nabídky zákazníci zaplatí za užívání tarifu O2TV Flexi a tarifu Internet Optimal Plus včetně doplňkové služby O2 TV Go cenu 698 Kč/měsíc a v případě tarifu O2 TV Flexi v kombinaci s tarifem Internet Aktiv Plus a doplňkové služby O2TV Go cenu 798 Kč/měsíc. Při využití této speciální nabídky nejsou v rámci měsíční ceny za služby poskytovány žádné další doplňkové služby. Nabídka je podmíněna závazkem nepřetržitého využívání obou služeb po dobu 12 měsíců. Mezi podmínkami pro poskytnutí výhod této nabídky je, že služba bude zřízena včetně zakoupení set-top-boxu a že zákazník nevyužíval službu digitální televize O2TV po dobu alespoň tří měsíců před uplatněním požadavku na zřízení služby. Zákazníci, kteří využívají služby digitální televize O2TV a platili za její využívání během měsíce října 2014 cenu vyšší než 400 Kč/měsíc, měli v měsíční ceně

<sup>1</sup> Po dobu trvání speciální nabídky si může zákazník vybrat do základu O2TV Flexi dva z následujících balíčků Styl, Dokumenty, Sport, Děti, Hudba, Seriály a Filmy nebo HBO. K balíčku HBO je účastníkovi jako druhý balíček do základu O2TV Flexi automaticky přiřazen balíček HBO OD.

<sup>2</sup> Doplňková služba O2TV Go zpřístupňuje vysílání televizních programů v SD kvalitě. Je možné ji využít nejvíce na čtyřech elektronických zařízeních, na kterých je možné sledovat maximálně dva různé televizní programy.

tarifu digitální televize O2TV zahrnutu i cenu doplňkové služby O2TV Go.

O2 představilo 1. října 2014 tarif FREE O2 60. Tarif nabízí neomezené volání a SMS ve vlastní síti a 60 volných minut do ostatních sítí v rámci ČR. Cena hovorů nad rámec volných minut činí 3,50 Kč/minutu (tarifikace 60+60), cena SMS do ostatních sítí v rámci ČR činí 1,50 Kč/SMS. Tarif neobsahuje žádný datový limit pro přístup k internetu. Cena tarifu činí 349 Kč/měsíc ve variantě se závazkem na 24 měsíců nebo 499 Kč/měsíc ve variantě bez závazku.

O2 dále představilo datovou službu bezdrátového připojení k internetu určenou pro domácnosti. Zákazník má na výběr tarif Internet Optimal Air a Internet Aktiv Air. V případě služby Internet Optimal Air s datovým limitem 20 GB zákazník zaplatí 499 Kč/měsíc ve variantě se závazkem na 24 měsíců nebo 749 Kč/měsíc ve variantě bez závazku. Teoretická (maximálně dosažitelná) rychlost stahování dat činí 20 Mbit/sekundu. V případě služby Internet Aktiv Air s datovým limitem 25 GB zákazník zaplatí 599 Kč/měsíc ve variantě se závazkem na 24 měsíců nebo za 849 Kč/měsíc ve variantě bez závazku. Teoretická (maximálně dosažitelná) rychlost stahování dat činí 40 Mbit/sekundu. Uvedený datový limit se vztahuje pouze na služby z tzv. hnědé a černé zóny, konkrétně jde o přehrávání videa přes internet nebo službu VoIP. Po překročení datového limitu dojde ke snížení rychlosti připojení na 64 kbit/sekundu. Pro služby z tzv. bílé a šedé zóny (prohlížení webových stránek, e-mail) datový limit neplatí. Službu lze využívat prostřednictvím modemu trvale umístěného v rámci jedné lokality. Změna umístění modemu musí být schválena O2.

O2 zrušilo od 1. října 2014 slevu 50 Kč/měsíc pro nové zákazníky

z řad studentů a seniorů k vybranému hlasovému tarifu. Stávajícím zákazníkům O2 zůstává sleva zachována. O2 nabízí studentům do 26 let tarify [kúl:] za 299 Kč/měsíc se závazkem na 24 měsíců a [kúl:] data 1 GB za 399 Kč/měsíc se závazkem na 24 měsíců. U obou tarifů student obdrží 120 volných minut do všech sítí v rámci ČR a neomezené SMS do sítě O2. Cena hovorů nad rámec volných minut činí 3,50 Kč/minutu (tarifikace 60+60), cena SMS do ostatních sítí činí 1,50 Kč/SMS. Součástí tarifu [kúl:] je Internet v mobilu s datovým limitem 200 MB, v případě tarifu [kúl:] data 1 GB student obdrží Internet v mobilu s datovým limitem 1 GB.



Společnost Vodafone od října 2014 nabízí slevu na vybrané Red tarify po dobu šesti měsíců. Každý nový zákazník, který si objedná tarif Red LTE, Red LTE Plus nebo Red LTE Premium ve variantě se závazkem, prostřednictvím internetových stránek operátora, získá po dobu šesti měsíců slevu ve výši 25%. V případě tarifu Red LTE zákazník zaplatí 562 Kč/měsíc (namísto 749 Kč/měsíc), v případě tarifu Red LTE Plus zákazník zaplatí 749 Kč/měsíc (namísto 999 Kč/měsíc) a v případě tarifu Red LTE Premium zákazník zaplatí 1 124 Kč/měsíc (namísto 1 499 Kč/měsíc). Po uplynutí lhůty šesti měsíců je účtována standardní cena tarifu.

### T-Mobile

Společnost T-Mobile od 27. října 2014 mírně upravila ceny za službu Internet v mobilu určenou pro předplacené karty. V případě datové služby Twist na týden s datovým limitem 40 MB/týden došlo k poklesu týdenního paušálu z 39,33 Kč/týden na 39 Kč/týden, v případě datové služby Twist na měsíc s datovým limitem 300MB/měsíc pak došlo k poklesu měsíčního paušálu z 240,99 Kč/měsíc na 239 Kč/měsíc.

# Změny na trhu mobilních virtuálních operátorů

<p><b>PREmobil</b> Zahájil činnost: říjen 2014 společnost: Pražská energetika, a.s. síťový operátor: T-Mobile Czech Republic a.s.</p>	<p>V průběhu měsíce října 2014 začal působit na trhu mobilních služeb nový virtuální operátor PREmobil, který <b>nabízí</b> základní tarify kombinující hlasové a SMS služby s názvy PRE Garant, PRE Komfort a PRE Aktiv. Zákazníkům společnosti PRE operátor poskytuje na tyto zmíněné tarify slevu ve výši 100 Kč/měsíc.</p>
<p><b>COOP Mobil</b> nové doplňkové <b>balíčky</b> společnost: COOP Mobil s.r.o. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 1. října 2014 nabízí virtuální operátor COOP Mobil nové datové balíčky Připojení na měsíc – 25 MB/měsíc za cenu 20 Kč a 1 GB/měsíc ve výši 399 Kč. Dále operátor nově nabízí Jednorázový balíček Připojení 25 MB za cenu 20 Kč. Od 1. října 2014 operátor také nabízí roamingové hlasové a SMS balíčky uplatnitelné v zóně 1*. Jde o roamingové hlasové balíčky# obsahující 10 minut nebo 30 minut na příchozí i odchozí volání a roamingové SMS balíčky, které obsahují 10 SMS nebo 30 SMS.</p>
<p><b>TVNET</b> nové paušální <b>tarify</b> společnost: TVNET s.r.o. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>S účinností od 1. října 2014 nabízí virtuální operátor TVNET nové paušální tarify pro stávající zákazníky kabelové televize TVNET. Jde o tarify PRVNÍ, DALŠÍ a SPOLU. Které nahradily dříve nabízené tarify TVNET SIMPLE, TVNET TALK a TVNET FAMILY.</p>
<p><b>fayn</b> nový tarif společnost: FAYN Telecommunications s.r.o. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 2. října 2014 nabízí virtuální operátor fayn nový tarif s názvem <b>fayn EXCLUSIVE</b>, který nabízí neomezené<sup>‡</sup> volání do všech sítí v ČR za cenu 479 Kč/měsíc. Operátor dále snížil cenu tarifu <b>fayn FAMILY</b> z původní výše 199 Kč/měsíc na úroveň 189 Kč/měsíc.</p>
<p><b>Private Mobile</b> úprava nabízeného tarifu <b>EXTRA</b> společnost: Private Mobile a.s. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>Na základě ceníku vydaného dne 13. října 2014 virtuální operátor Private Mobile snížil u tarifu EXTRA cenu volání do ostatních sítí (mobilních a pevných) v rámci ČR na úroveň 1,30 Kč/minutu (původně 1,60 Kč/minutu).</p>
<p><b>LAMA mobile</b> <b>úprava</b> nabízených tarifů společnost: LAMA MOBILE a.s. síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>S účinností od 15. října 2014 virtuální operátor LAMA mobile snížil v rámci nabízeného tarifu bez měsíčního paušálu cenu volání do všech sítí v rámci ČR z původní výše 2,90 Kč/minutu na úroveň 2,50 Kč/minutu. Cena je uplatňována až do limitu 150 minut celkového odchozího provozu zákazníka (následně je cena při vyšším provozu nižší). Operátor dále rozšířil nabízený tarif SPOŘIVÁ LAMA o balíček 180 volných SMS do vlastní „sítě“. Tarif SPOŘIVÁ LAMA je i nadále nabízen za cenu v původní výši 199 Kč/měsíc.</p>
<p><b>Skyfone</b> úprava tarifu <b>SKY RODINA</b> provozovatel: Ladislav Němec síťový operátor: Vodafone Czech Republic a.s.</p>	<p>Od 18. října 2014 snížil virtuální operátor Skyfone v rámci skupinového tarifu SKY RODINA cenu jedné odeslané SMS po vyčerpání balíčku na úroveň 1,25 Kč/SMS (původně 1,60 Kč/SMS).</p>

\* Zóna 1 - EU, Norsko, Lichtenštejnsko, Island, Andorra.

# Roamingové hlasové balíčky jsou aplikovány na všechna odchozí i příchozí volání uskutečněná prostřednictvím SIM karty, která se nachází v zemi patřící do zóny 1.

‡ Dojde-li k překročení spotřeby 3 000 minut v jednom kalendářním měsíci, mohou být jednotky spotřebované nad rámec tohoto limitu zpoplatněny sazbou 0,48 Kč/minutu do vlastní „sítě“ a 0,98 Kč do ostatních sítí v rámci ČR.

## Analýzy trhů

### Trh č. 1 - přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě

Rada ČTÚ schválila vydání rozhodnutí, kterým stanovila O2 podnikem s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 1 a současně projednala návrh na uložení povinnosti této společnosti vést oddělenou evidenci nákladů a výnosů a povinnost umožnit volbu a předvolbu operátora. Rozhodnutí ČTÚ vzala na vědomí Evropská komise.

### 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

Úřad obdržel vyjádření Evropské komise ze dne 10. října 2014 k návrhům analýz relevantního trhu č. 4 (A/4/10.2014-8) a relevantního trhu č. 5 (A/5/10.2014-9). Evropská komise ve svém rozhodnutí vyzvala ČTÚ, aby co nejdříve navrhl a vypracoval prováděcí opatření za účelem naprawy těchto relevantních trhů. Dále

## Univerzální služba

### Veřejné telefonní automaty

Dne 2. října byla zahájena veřejná konzultace k návrhu rozhodnutí o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby službu veřejných telefonních automatů. Připomínky k návrhu rozhodnutí uplatnilo ve lhůtě do 3. listopadu 2014 pouze O2.

Úřad vydal dne 30. září 2014 rozhodnutí č. 28 799/2005-611/XV. vyř. ve věci ověření prokazatelné ztráty O2 z poskytování univerzální služby za rok 2004. Rozhodnutí bylo vydáno v novém projednání této věci, které nařídil Městský soud v Praze rozsudkem sp. zn. 3 A 54/2011-181 ze dne 4. prosince 2013.

Univerzální služba byla v roce 2004 v souladu se zákonem č. 151/2000 Sb.

Evropská komise vyzvala úřad, aby zajistil konzultaci všech prováděcích opatření v souladu s postupem podle článku 7 Rámcové směrnice a jejich oznámení Evropské komisi nejpozději do šesti měsíců od přijetí oznámené analýzy trhu.

Evropská komise dále ČTÚ v souvislosti se zaváděním technologie „vectoring“ vyzvala, aby v rámci svého rozhodnutí o uložení povinností zajistil, že operátor s významnou tržní silou bude nabízet produkt virtuálního zpřístupnění. Jde o takový produkt, který žadatelům o přístup umožní účinně soutěžit na relevantních maloobchodních trzích v případě nemožnosti využití fyzického zpřístupnění. Komise očekává, že úřad bude sledovat zeměpisné rozdíly v cenách na maloobchodní i velkoobchodní úrovni, a to jak souhrnně pro celý velkoobchodní trh, tak také pro jednotlivé kategorie produktů. V této souvislosti by měl ČTÚ také analyzovat vhodnost budoucích cenových zásahů, k nimž by v případě potřeby bylo nutné přistoupit. Evropská komise v závěru svého rozhodnutí konstatuje, že podle čl. 7 odst. 7 Rámcové směrnice může úřad po zohlednění uvedených připomínek Evropské komise přijmout finální opatření.

o telekomunikacích a o změně dalších zákonů a povinností uloženou licencí poskytována v rozsahu celé telefonní služby, ztráta však byla uznána pouze za služby tísňových volání z veřejných telefonních automatů, zřízení a používání koncového bodu tělesně postiženým osobám, pronájem speciálně vybaveného koncového zařízení a za činnosti poskytování identifikačních údajů o účastnících veřejné telefonní služby držitelům přidělených čísel tísňového volání a zřizování a provozování koncových bodů určených pro příjem tísňových volání na příslušných pracovištích základních složek integrovaného záchranného systému. Ztráta byla uznána ve výši 302 622 498 Kč a představuje pro poskytovatele neúnosnou zátěž.

## Správa rádiového spektra

### Všeobecná oprávnění

Dne 30. října byl Radou ČTÚ projednán k veřejné konzultaci [návrh změny](#) všeobecného oprávnění č. [VO-R/7/04.2012-6](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování občanských radiostanic v pásmu 27 MHz. Důvodem změny všeobecného oprávnění je zejména skutečnost, že po vydání všeobecného oprávnění č. VO-R/7/04.2012-6 ČTÚ v rámci výkonu správy rádiového spektra zjistil, že je zapotřebí upravit a upravit znění některých podmínek ve všeobecném oprávnění, zejména definice provozu přípustného v občanském pásmu. ČTÚ přitom zohlednil i podněty provozovatelů občanských radiostanic.

### Digitalizace vysílání

ČTÚ zveřejnil aktualizovaný soubor doporučení, která výrobci přijímačů udávají technické parametry pro zajištění bezproblémového příjmu signálu. Upravený D-Book definuje doporučení pro příjem digitálního pozemního vysílání ve standardu DVB-T a nově také DVB-T2.

Zohledněn je v něm záměr provozovatelů vysílání a operátorů vysílacích sítí využít pro budoucí šíření zemského digitálního televizního vysílání v systému DVB-T2 zdrojové kódování obrazu podle ITU-T Recommendation H.265 / ISO / IEC 23008-2 (MPEG-H Part 2). Aktualizace tohoto technického dokumentu umožní výrobcům a dovozcům televizních přijímačů dodávat na náš trh už nyní zařízení, která budou připravena na bezproblémové zpracování budoucího DVB-T2 vysílání.

Dokument má doporučující charakter a byl připraven v rámci technické skupiny při ČTÚ. Jejími členy jsou zástupci provozovatelů televizního vysílání, operátorů vysílacích sítí, výrobců a prodejců televizních přijímačů, zástupci Českého metrologického institutu, vybraní techničtí experti a pracovníci ČTÚ.

D-Book je ke stažení [zde](#).

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

**...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů** – ČTÚ provedl devět kontrol dodržování podmínek individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, následně vydal výzvu k odstranění nedostatků a 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 31 kontrol. Ve 26 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy. V uvedených případech vyzval k odstranění zjištěných nedostatků a ve věci byla nebo budou zahájena správní řízení.

**...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění** – ČTÚ provedl celkem 14 kontrol zaměřených na subjekty využívající kmitočty bez oprávnění nebo po skončení jeho platnosti, zejména provozovatele wifi zařízení mimo povolená kmitočtová pásma a telefony DECT 6.0 podle normy USA. V deseti případech zjistil ČTÚ využívání kmitočtů bez oprávnění a ve věci zahájil správní řízení.

**...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb** – ČTÚ provedl celkem 334 místních šetření, z toho ukončil šetření celkem 286 případů rušení DVB-T příjmu, sedm případů rušení meteoradarů a 18 případů rušení veřejných mobilních sítí GSM a UMTS. Jako zdroje rušení identifikoval zejména 36 BTS LTE provozovaných v pásmu 800 MHz (viz další), tři závadové telefony DECT a UMTS a pět wifi zařízení rušících meteoradary.

## ...zkušební provoz základních stanic LTE v pásmu 800 MHz

– k 31. říjnu bylo ve zkušebním provozu 972 základních stanic LTE v pásmu 800 MHz, v trvalém provozu pak 683 BTS. V říjnu bylo přijato dalších 267 hlášení na rušení televize a ukončeno bylo 286 šetření – pouze ve 36 případech byla jako zdroj rušení určena BTS LTE v pásmu 800 MHz. Struktura příčin hlášení zůstává stejná: závady přijímacího zařízení činí 46%, jiné příčiny (bez výskytu rušení nebo rušení ustalo, storno požadavku, sporadický výskyt rušení) 28,5%, nepokrytá oblast nebo slabý signál 6%.

Od spuštění zkušebního provozu dne 26. 3. 2014 řešil úřad celkem 110 případů rušení způsobených BTS LTE. Poměr oprávněných případů rušení k počtu přijatých hlášení činí 9,36% a vztaheno k počtu provozovaných BTS připadá 6,6 případů rušení na 100 provozovaných BTS.

## Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí

– Při kontrole prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI byl v Brně zjištěn prodej tří rádiově řízených modelů, jež nesplňovaly podmínky VO-R/15/08.2005-27. Řešení zjištěných závd je v kompetenci ČOI.



## Poštovní služby

V říjnu nebylo vydáno žádné nové osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb, ani nedošlo ke změně v již vydaných osvědčeních.

V říjnu proběhlo šetření postupu České pošty při dodávání poštovních zásilek nebo peněžních částek osobám, které mají nahlášenou adresu trvalého pobytu u obecního či městského úřadu. Šetřením nebylo zjištěno porušení § 5 odst. 1 zákona o poštovních službách, podle kterého se provozovatel zavazuje odesílateli dodat poštovní zásilku nebo peněžní částku z místa poštovního podání sjednaným způsobem příjemci do místa uvedeného v adrese. V praxi se k dodávání zásilek či peněžních částek adresátům majícím nahlášený trvalý pobyt u obecního či městského úřadu přistupuje tak, že adresátům jsou u obecního či městského úřadu ponechávány výzvy k vyzvednutí zásilky či poukázky, a zásilky či peněžní poukázky tak nejsou přebírány zaměstnanci tzv. ohlašovny (obecní či městský úřad), ale jsou pro adresáta uloženy na provozovně České pošty.

Úřad v říjnu rovněž kontroloval dodržování povinnosti zveřejnit poštovní podmínky písemnou formou podle zákona o poštovních službách, a dále to, zda jsou naplněny požadavky vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, týkající se dostupnosti pošt, zveřejnění informace o otevírací době provozovny a správnost a úplnost informací na poštovních schránkách.

Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly elektronických komunikací za měsíc říjen 2014

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SR	Počet vyd. rozh. *)	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkové	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	21								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	29								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	6		1	2				2	8003000
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	41		26	13	18			18	261000
a) k zajištění veřejných komunikačních sítí a přifazzených prostředků	0	0	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací	2	0	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)	39	17	13	18	18			18	261000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	352		3	16	12			12	183000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání	9		14	10				10	179000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů	9	1	2	2				2	4000
c) zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	334		0	0	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	10		0	0	0			0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání	10		0	0	0			0	0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání	0	0	0	0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0		931	23051	3533	15872			
a) o námitce proti vyznění reklamace na poskytnutou službu	0		16	9	3	0			
ba) přístup ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)	0		0	0	0	0			
baa) přístup 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 (peněžité plnění)	0		912	23038	3530	15872			
d) ostatní	0		2	3	0	0			
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK			2	2				2	24000
9. Ostatní	8		3	33	36			33	150500
CELKEM	421		32	996	23121	3533	15872	67	8621500

\*) Celkový počet vydaných rozhodnutí zahrnuje i případy ukončení správního řízení usnesením, tj. případy umrtí účastníka, zániku firmy, přerušeni řízení ze zákona (konkurz), nepřislusnosti rozhodovat apod.

# ČTÚ na straně spotřebitele

## V průběhu října 2014:

- ♦ ČTÚ zahájil **931** 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 **23 051** rozhodnutí ve věci,
- ♦ z toho **23 038** rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

V průběhu měsíce října dokončil ČTÚ analýzu mobilních virtuálních operátorů, v rámci níž se zaměřil na subjekty, u kterých má za to, že disponují největším počtem účastníků a dále na subjekty, u kterých byla zjištěna výrazná pochybení již v průběhu analýzy smluvních podmínek

v květnu 2014. Současně ČTÚ prováděl splnění podmínek podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích. Pokud se jedná o smluvní podmínky, úřad zaměřil svou pozornost na splnění náležitostí návrhu smlou-

vy podle § 63 zákona o elektronických komunikacích a dále na soulad se zákonem o ochraně spotřebitele.

Z hlediska dodržení cenových předpisů stanovujících ceny roamingu bylo úřadem zjištěno, že převážná část virtuálních operátorů uvedla k 1. 7. 2014 své podmínky do souladu s evropskou legislativou, což ve svém důsledku pro spotřebitele znamenalo zlevnění roamingových služeb. Pokud se jedná o dodržení zákonných náležitostí návrhu smlouvy, ČTÚ u mobilních operátorů zjistil některá dílčí pochybení, mezi nimi například zpoplatnění hovoru na zákaznickou linku v případě reklamace, či neuvedení ujednání o smluvní pokutě přímo do smluvního formuláře. V případech zjištěných pochybení bude úřad činit další kroky vedoucí k odstranění závad a případně k zahájení správních řízení.

## Telekomunikační regulace v EU

Dne 3. září 2014 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise 2014/641/EU ze dne 1. září 2014 o harmonizovaných technických podmínkách využívání rádiového spektra bezdrátovými zvukovými zařízeními pro zajištění zpravodajských programů a pořádání hromadných společenských akcí \(PMSE\) v Unii](#), které vstoupilo v platnost v den oznámení. Členské státy podají Komisi zprávu o naplňování tohoto rozhodnutí nejpozději devět měsíců poté, co nabylo účinnosti.

Dne 9. října 2014 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise 2014/702/EU ze dne 7. října 2014, kterým se mění rozhodnutí 2007/131/ES o umožnění využívání rádiového spektra pro zařízení využívající ultraširokopásmovou technologii harmonizovaným způsobem ve Společenství](#), které nabývá účinnosti dne 1. února 2015.

Dne 11. října 2014 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Doporučení Komise 2014/710/EU ze dne 9. října 2014 o relevantních trzích produktů a služeb v odvětví elektronických komunikací, které připadají v úvahu pro regulaci ex ante podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES o společ-](#)

[ném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací](#).

Dne 22. října 2014 schválili poslanci Evropského parlamentu [nové kolegium evropských komisařů](#), které představil zvolený předseda Komise Jean-Claude Juncker. Pro novou Komisi hlasovalo 423 poslanců, 209 bylo proti a 67 se zdrželo hlasování. Novou Komisi nyní musí formálně potvrdit hlavy států a vlád EU. Dne 31. října 2014 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Rozhodnutí Evropské Rady ze dne 23. října 2014 2014/749/EU o jmenování Evropské komise](#). Nová Evropská komise je jmenována na období od 1. listopadu 2014 do 31. října 2019.

Dne 16. října 2014 uspořádal BEREC v Bruselu druhé setkání Fóra s účastníky trhu ECNS. Zúčastněné strany projednaly Střednědobou strategii BEREC 2015-2017 a Pracovní program BEREC 2015. Oba dokumenty jsou v současné době předmětem veřejné konzultace. Dalším z diskutovaných témat byl budoucí model roamingu s ohledem na stanovisko BEREC. Stanovisko BEREC bude předloženo k veřejné konzultaci v prosinci a konečné stanovisko BEREC by mělo být zveřejněno v prvním čtvrtletí roku 2015. Posledním diskutovaným tématem byl Test margin squeeze. Návrh zprávy je v současné době předmětem veřejné konzultace.

## Informace z pracovních skupin CEPT ECC

Ve dnech 6. – 10. 10. 2014 se ve Francii v Sophia-Antipolis konalo zasedání pracovní skupiny kmitočtového managementu CEPT/WG FM. Na programu byly závěry z jednání projektových týmů k problematice monitoringu, družicových komunikací, bezpečnostních a tísňových komunikací, rekonfigurovatelného rádia (dříve kognitivního rádia), aktualizace harmonizačních dokumentů, např. Rozhodnutí ECC/DEC/(08)01 k harmonizovanému využití pásma 5875-5925 MHz pro inteligentní dopravní systémy (ITS) a nové doporučení ECC/REC/(15)01 k přeshraniční koordinaci MFCN v pásmu 1452 – 1492 MHz, 3400 – 3600 MHz a 3600 – 3800 MHz. V rámci mandátů Komise byla projednána problematika využití nepárových úseků pásma 2 GHz a systémů RLAN.

# DOPORUČENÍ KOMISE ze dne 9. října 2014 o relevantních trzích produktů a služeb v odvětví elektronických komunikací, které připadají v úvahu pro regulaci ex ante (2014/710/EU)

Dne 9. 10. 2014 vydala Komise nové doporučení o relevantních trzích produktů a služeb v odvětví elektronických komunikací, které připadají v úvahu pro regulaci ex ante podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací. Doporučení bylo zveřejněno dne 11. října 2014 v [Úředním věstníku Evropské unie L 295/79](#) pod označením 2014/710/EU.

Jeho účelem je aktuálně určit takové trhy produktů a služeb, jejichž vlastnosti opravňují k uložení ex ante regulace. Komise tak reagovala na dosavadní vývoj trhů a předpokládaný trend do roku 2020. Nově stanovuje Komise jen čtyři relevantní trhy namísto předchozích sedmi. Trhy uvedené v doporučení byly identifikovány na základě kumulativního splnění testu tří kritérií. Komise tak potvrzuje trend celkového poklesu úrovně regulace v oblasti elektronických komunikací.

V nezměněné podobě, s výjimkou číselného označení, tak zůstávají relevantní trhy č. 1 – Velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě (dosavadní relevantní trh č. 3) a relevantní trh č. 2 – Velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích (dosavadní relevantní trh č. 7).

Nově označené relevantní trhy č. 3a – Velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě, č. 3b – Velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu a č. 4 – Velkoobchodní služby s vysoce kvalitním přístupem poskytovaným v pevném místě byly redefinovány a vycházejí z dosavadních relevantních trhů č. 4, 5 a 6. Na rozdíl od dosavadního vymezení těchto trhů, které bylo určeno spíše podle způsobu realizace přístupu, to je fyzické oddělení (physical unbundling), přístup k datovému toku (bitstream) a pronajaté okruhy (leased lines), jsou nová vymezení relevantních trhů strukturována podle fyzického oddělení (nově trh č. 3a) a dále v závislosti na předpokládaném (obvyklém) užití velkoobchodních služeb. Dochází tak

k oddělení služeb širokopásmového přístupu určených pro „masovou spotřebu“ (myšleno především pro domácnosti a menší podnikatelské subjekty bez specifických požadavků na kvalitativní parametry služby) od specifických požadavků na vyšší kvalitativní parametry služeb přístupu (např. symetrická přenosová rychlost, vyhrazená a nesdílená přenosová kapacita) zejména pro „větší zákazníky“.

Nově redefinovaný trh č. 3a tak předpokládá přístup s individuální přípojkou využívanou na úrovni

fyzické vrstvy, přičemž typickým přístupovým řešením je LLU (local loop unbundling, tzv. fyzické oddělení), může se však jednat i o jiná řešení na virtuální bázi WDM nebo VULA. Naproti tomu redefinovaný relevantní trh č. 3b, vycházející z dosavadního relevantního trhu č. 5, umožní přístup poskytovaný na regionální nebo národní úrovni a týká se přístupu na síťové vrstvě (L3, příp. na L2) a jedná se o sdílený přístup s negarantovanými parametry (princip best effort). Typickým přístupovým řešením je v případě tohoto

TÉMA MĚSÍCE

Doporučení Komise z roku 2007		Doporučení Komise z roku 2014	
Ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě	3	Velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě	1
Ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních telefonních sítích	7	Velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích	2
Velkoobchodní (fyzický) přístup k infrastruktuře sítě (včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnického vedení („unbundled access“) v pevném místě	4	Velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě	3a
Velkoobchodní širokopásmový přístup	5	Velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu)	3b
Velkoobchodní koncové segmenty pronajatých vedení bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity	6	Velkoobchodní služby s vysoce kvalitním přístupem poskytovaným v pevném místě	4
Přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě pro bytové a nebytové stanice.	1	Vyňat	-
Původ volání ve veřejné telefonní síti v pevném místě	2	Vyňat	-

Tabulka č. 1: Srovnání změn v doporučeních EK k relevantním trhům



relevantního trhu zejména přístup k datovému toku (bitstream).

Nový trh č. 4 představuje trh vysoce kvalitního přístupu s garantovanou kvalitou a dostupností služeb, vysoce kvalitním řízením sítě a garantovanou dostupností vysoké QoS (SLAs, non stop podpora apod.). Typickým řešením jsou v tomto případě zejména pronajaté okruhy (leased lines).

Dosavadní relevantní trhy č. 1 a č. 2 byly z doporučení Komise vyňaty. Jedná se o trhy spjaté s veřejnou pevnou telefonní sítí, přičemž v prvním případě jde o trh maloobchodní a ve druhém případě o trh velkoobchodní. Automaticky to však neznamená, že Úřad tyto trhy nebude nadále sledovat.

V souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2009/140/ES je cílem předpisového rámce mimo jiné v závislosti na rozvoji hospodářské soutěže na trzích postupně omezovat odvětvově specifickou regulaci ex ante a nakonec dosáhnout toho, aby se elektronické komunikace řídily pouze právem v oblasti hospodářské soutěže.

Vnitrostátní orgány by měly vycházet z předpokladu, že na nově uvedených relevantních trzích jsou

splněny podmínky testu tří kritérií (nezbytné pro uplatnění regulace ex-ante). Na základě konkrétních vnitrostátních okolností však může vnitrostátní regulační orgán provést vlastní test tří kritérií. Není-li test tří kritérií pro určitý trh uvedený v doporučení splněn, vnitrostátní regulační orgány by neměly na tomto trhu ukládat regulační povinnosti.

Doporučení rovněž umožňuje vnitrostátním orgánům identifikovat i jiné než uvedené trhy za předpokladu, že byl proveden a naplněn test tří kritérií na těchto trzích.

Vnitrostátní orgány by měly podle nového doporučení rovněž použít test tří kritérií na trhy definované v předchozích doporučeních komise 2003/311/ES a 2007/879/ES, pokud jsou v současnosti regulovány. Vnitrostátní regulační orgán tak musí posoudit, zda s ohledem na vnitrostátní podmínky tyto trhy stále připadají v úvahu pro ex ante regulaci.

Úřad na základě vydání výše uvedeného doporučení v souladu s § 52 zákona o elektronických komunikacích připraví aktu-

alizaci opatření obecné povahy č. OOP/1/02.2008-2, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly, ve znění opatření obecné povahy č. OOP/1/04.2012-4. Provedenou změnou budou pro ex-ante regulaci v podmínkách České republiky nově stanoveny trhy v souladu s novým Doporučením.

U stávajících relevantních trhů, které již nejsou zařazeny v novém Doporučení, ČTÚ postupně provede test tří kritérií pro ověření důvodů jejich ponechání mezi relevantními trhy. Zjistí-li, že u těchto trhů nejsou kritéria testu splněna, vyřadí je z regulace, zruší stanovení podniku s významnou tržní silou a zruší povinnosti, které mu byly uloženy.

Přezkum dalších relevantních trhů, které zůstávají zachovány i v novém doporučení, provede úřad v souladu s časovým vymezením těchto trhů nebo v závislosti na zjištění významných skutečností, které mají zásadní vliv na hodnocení daného trhu či dopadů na související maloobchodní trhy.

## Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za III. čtvrtletí 2014

### Služby elektronických komunikací

- Za III. čtvrtletí 2014 evidoval ČTÚ celkem **741** stížností účastníků/uživatelů.
- **473** stížností (63,8 % z celkového počtu) řešil úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích.
- U **40** stížností neměl ČTÚ příslušné kompetence k jejich řešení a postoupil je příslušnému orgánu (5,4 % z celkového počtu).
- ČTÚ shledal **228** stížností (30,8 % z celkového počtu) nedůvodnými. V těchto případech nedošlo k porušení zákona.

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za II. čtvrtletí 2014 došlo ve III. čtvrtletí 2014 k nárůstu počtu stížností o 33 (tj. o 4,5 %). V porovnání III. čtvrtletí 2013 došlo ve III. čtvrtletí 2014 k nárůstu celkového počtu stížností o 122 stížností (tj. o 19,7 %).

Zvýšený počet stížností na služby elektronických komunikací byl způsoben rušením některých tarifů a balíčků společnosti T-Mobile v červenci 2014, stížnosti se dále týkaly obchodních praktik některých

poskytovatelů při nabízení služeb elektronických komunikací při podomním prodeji. Oproti II. čtvrtletí roku 2014 lze sledovat mírný nárůst stížností na vyúčtování služeb elektronických komunikací. Ve III. čtvrtletí 2014 došlo také k výraznému nárůstu počtu stížností v oblasti ochrany spotřebitele, a to více jak dvojnásobně. Důvodem je ta skutečnost, že účastníci často vnímají jednostrannou změnu uzavřené smlouvy ze strany poskytovatele

jako nepoctivé jednání a domáhají se platnosti dosavadního svého znění smlouvy. V takových případech ČTÚ spotřebitele vyrozumí o tom, že poskytovatel je ze zákona oprávněn smlouvu jednostranně měnit a tímto postupem nedochází bez dalšího k porušení zákona a nejedná se v tomto případě o nekalou obchodní praktiku. O změně musí být účastníci nejméně jeden měsíc předem informováni a v případě, že se jedná o změnu podstatných náležitostí vymezených zákonem o elektronických komunikacích (typicky se může jednat o změnu ceny, tarifu apod.) nebo v případě změny jiné než podstatné náležitosti vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, musí být současně poučeni o možnosti ukončit smlouvu bez sankce ke dni účinnosti změny. Informaci o změně musí účastník obdržet způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování. Úřad v reakci na tyto stíž-

nosti doporučí účastníkům věnovat pozornost všem informacím, které jsou jim v rámci vyúčtování poskytovatelem sdělovány, neboť informace o změně smluvních podmínek jsou zpravidla obsaženy právě ve vyúčtování.

V hodnoceném období 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.

### Podle předmětu lze stížnosti rozdělit následujícím způsobem:

Největší podíl ze stížností směřujících na služby elektronických komunikací tvoří ty, které se týkají vyúčtování (253). Druhou nejpočetnější skupinu stížností ve III. čtvrtletí 2014 představují stížnosti vztahující se k účastnickým smlouvám (193). Tyto stížnosti řeší ČTÚ poskytnutím právní rady stěžovateli nebo je rozhoduje ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námítky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby.

Ve sledovaném období došlo oproti II. čtvrtletí roku 2014 k poklesu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti o 12 stížností, na celkový počet 32 stížností (tj. pokles o 27,3 %).

V případě stížnosti spadající do agendy zákona o ochraně spotřebitele došlo k výraznému nárůstu počtu oproti předcházejícímu období, a to o 39 (tedy o 139,3 %). Téměř polovina těchto stížností však byla po prošetření ČTÚ shledána jako nedůvodná. Jak již bylo uvedeno výše, jednalo se především o stížnosti účastníků, kteří považují jednostrannou změnu jednou uzavřené smlouvy za nekalou obchodní praxi. Ve III. čtvrtletí mělo vliv na počet stížností v této oblasti především zjednodušování nabídky tarifů společnosti T-Mobile. Dosavadní zjištění Úřadu při prošetřování konkrétních případů již došlých stížností, však spíše svědčí o tom, že postup vyrozumění o změně smlouvy byl ze strany společnosti T-Mobile dodržen.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální, nicméně oproti předcházejícímu období, ve kterém ČTÚ neevidoval žádnou stížnost v této kategorii, byly ve III. čtvrtletí 2014 evidovány 2 stížnosti tohoto typu.

### 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.

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu účastníků/uživatelů uvedené společnosti <sup>1)</sup> (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	LIVE TELECOM	10	0,365	0,5
2.	Air Telecom	39	0,452	1,9
3.	Vodafone	175	0,061	8,7
4.	T-Mobile	209	0,034	10,3
5.	O2 CZ	379	0,052	18,8
6.	UPC CZ	38	0,031	1,9

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

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

### Dotazy na služby elektronických komunikací

Dotazy na služby elektronických komunikací eviduje ČTÚ od 1. ledna 2012 a členění je tematicky obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 2) Za III. čtvrtletí roku 2014 zaznamenal ČTÚ celkem 1280 dotazů, což je o 228 dotazů méně než v předchozím čtvrtletí. Kromě dotazů směřujících na otázky podmínek podniká-

ní v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích, které tvořily celkem 35,9 %, se převážná část těchto dotazů týkala služeb elektronických komunikací, přenositelnosti mobilního telefonního čísla a spotřebitelských otázek. Obdobně jako v předchozích obdobích významná část dotazů směřovala k problematice vyúčtování ceny za služby (17,2 %). Dotazy týkající se účastnických smluv tvořily celkem 14,9 % z celkového počtu, přičemž se týkaly především problematiky ukončování smluv, účtování smluvních pokut při ukončení smlouvy, skutečnosti, zda může poskytovatel přistoupit k jednostranné změně smlouvy a jaká práva účastníkům z toho vyplývají apod. Mírně zvýšený počet dotazů byl zaznamenán na přenositelnost čísel v mobilní síti, a to především v souvislosti s uplatňováním výpovědní doby před sa-

motným zahájením procesu přenesení a délky samotného procesu přenesení telefonního čísla (cca 3 %). U celkového počtu dotazů v oblasti ochrany spotřebitele nedošlo k výrazné změně; obsahově se valná většina dotazů týkala nekalých a klamavých obchodních praktik, a dále možné diskriminace spotřebitele.

Zvýšený počet dotazů na služby elektronických komunikací byl v předchozím čtvrtletí způsoben

změnami smluv ze strany poskytovatelů souvisejících s povinností zapracovat do smluvních podmínek ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady EU s dopadem na ceny roamingu, oznámeným rušením některých tarifů a balíčků společnosti T-Mobile a O2.

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

### Závěrečné shrnutí:

Na základě výše uvedeného statistického vyhodnocení kvantitativních i kvalitativních parametrů stížností ve III. čtvrtletí 2014 lze konstatovat, že se počet stížností a dotazů celkově nijak výrazně neodchýlil od počtu stížností a dotazů v předchozích obdobích. Výjimku tvoří jen stížnosti týkající se problematiky ochrany spotřebitele, kde oproti předchozímu čtvrtletí roku 2014 došlo k více jak dvojnásobnému nárůstu počtu stížností. Tento nárůst lze přičíst té skutečnosti, že dva ze tří největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací přistoupili k jednostranné změně účastnické smlouvy. Ve III. čtvrtletí se jednostranná změna týkala spo-

## Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů<sup>1)</sup> za III. Q 2014

Předmět	Dotazy	Stížnosti					Výřizeno ve prospěch účastníka / uživatele <sup>11)</sup>	Celkem <sup>12)</sup>
		Způsob vyřízení						
		Poskytnutí informací						
	Postup podle zákona <sup>9)</sup>	Nedošlo k porušení zákona <sup>9)</sup>	Nepřislušnost Úřadu	Stížnosti celkem <sup>10)</sup>				
a	b	c	d	e	f	g	h	
1. 1 Služby elektronických komunikací	468	347	165	13	525	828	993	
2 nezřízení služby elektronických komunikací	7	4	1	0	5	11	12	
3 kvalita služby elektronických komunikací	39	21	19	0	40	60	79	
4 účastnické smlouvy	191	133	57	3	193	327	384	
5 nes poskytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	9	15	11	1	27	25	36	
6 aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	2	7	0	0	7	9	9	
7 nesouhlas s vyúčtováním	220	167	77	9	253	396	473	
2. 8 Radiokomunikační služby	2	1	2	0	3	3	5	
3. 9 Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	38	17	15	0	32	55	70	
4. 10 Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	1	1	0	2	3	4	
5. 11 Nezářízení nebo přeložení telefonní stanice	3	1	1	0	2	4	5	
6. 12 Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	6	5	1	0	6	11	12	
7. 13 Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	2	0	0	0	0	2	2	
8. 14 Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	89	0	0	0	0	89	89	
9. 15 Klamavá reklama	0	0	1	0	1	0	1	
10. 16 Ochrana spotřebitele <sup>2)</sup>	44	38	28	1	67	83	111	
17 dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	1	0	1	0	1	
18 nekalé obchodní praktiky <sup>3)</sup> (§ 4 ZOS)	21	23	3	1	27	45	48	
19 klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	5	9	6	0	15	14	20	
20 agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	2	2	1	0	3	4	5	
21 zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	3	0	3	0	3	
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)	14	4	14	0	18	18	32	
11. 24 Univerzální služba	2	2	0	0	2	4	4	
25 přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě <sup>4)</sup>	1	2	0	0	2	3	3	
26 veřejné telefonní automaty <sup>5)</sup>	1	0	0	0	0	1	1	
27 přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy <sup>6)</sup>	0	0	0	0	0	0	0	
12. 28 Ostatní <sup>7)</sup>	624	61	14	26	101	711	725	
29 telefonní seznamy	1	1	0	0	1	2	2	
30 informační služba o telefonních číslech účastníků	0	1	0	0	1	1	1	
31 služby třetích stran - premium SMS	15	0	1	8	9	23	24	
32 služby třetích stran - audiotextové služby	4	1	0	1	2	6	6	
33 obtěžující a nevyžádaná volání	10	22	2	1	25	33	35	
34 nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	3	3	1	0	4	6	7	
35 komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	41	3	0	0	3	44	44	
36 podnikání v elektronických komunikacích	189	2	2	0	4	191	193	
37 zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	270	0	0	0	0	270	270	
38 pokrytí signálem TV a GSM	11	2	1	0	3	13	14	
39 ochrana osobních údajů	0	1	0	4	5	5	5	
40 různé	80	25	7	12	44	117	124	
<b>CELKEM</b>	<b>1280</b>	<b>473</b>	<b>228</b>	<b>40</b>	<b>741</b>	<b>1793</b>	<b>2021</b>	

Tabulka č. 2: Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů za III. 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 námítky 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).**

**13) Uvede se počet stížností v členění podle jednotlivých poskytovatelů služeb elektronických komunikací, na které je stížnost podána. Do záhlaví se v případě potřeby doplní název poskytovatele služeb elektronických komunikací, který není ve výčtu uveden. V případě marginálního poskytovatele služeb elektronických komunikací je možno doplnit označení "Ostatní".**

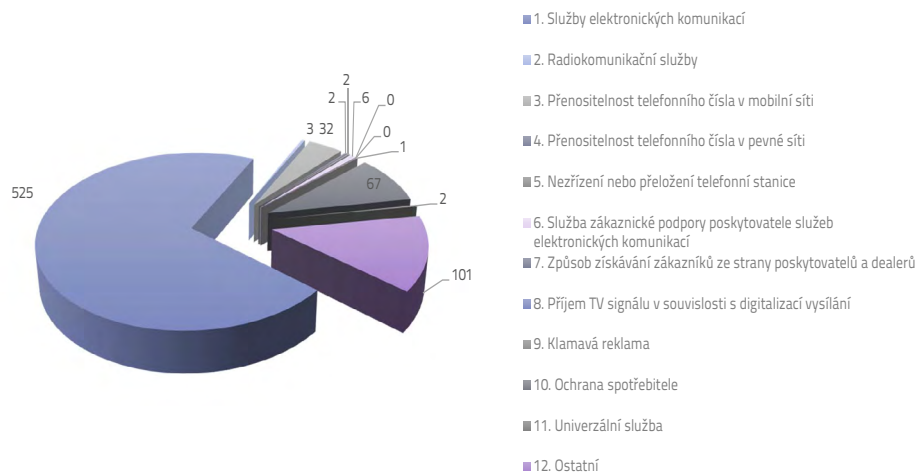
**ZEK - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.**

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

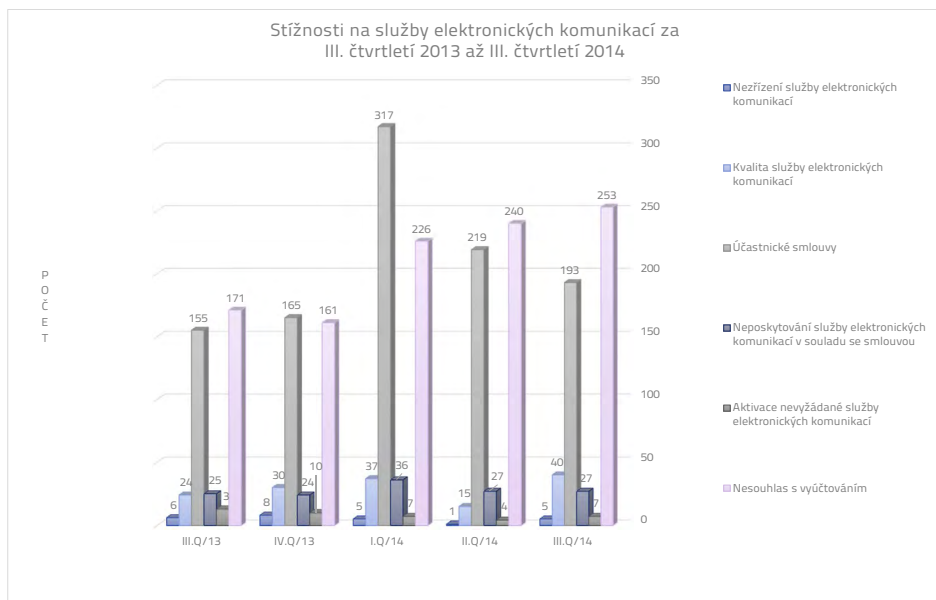
lečnosti T-Mobile, která přistoupila k rušení některých původních tarifů a společnosti Vodafone a zavedení její nové služby „Data nad rámec balíčku“. V souvislosti se změnou smluv u společnosti Vodafone se v médiích hojně diskutoval především způsob aktivace služby, když služba „Data nad rámec balíčku“ byla aktivována automaticky všem účastníkům využívajícím datový tarif. Pokud účastníci o tuto službu nejevili zájem, měli možnost ji deaktivovat. Automatická aktivace této služby je tak postavena na principu, že spotřebiteli je dodáno a účtováno něco, co si sám předem aktivně neobjednal. Po posouzení a vyhodnocení nashromážděných podkladů bylo se společností Vodafone zahájeno správní řízení pro podezření z uplatňování agresivní obchodní praxe podle zákona o ochraně spotřebitele a zároveň správní řízení dle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích, kterým bude společnost Vodafone uložena povinnost změnit smlouvu tak, aby nabídka výše uvedené služby byla v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele.

Dále se opět jako v předchozím období objevilo množství stížností a dotazů především osamělých či starších spotřebitelů na obchodní praxe uplatňované ze strany obchodních zástupců poskytovatelů služeb elektronických komunikací při podomním prodeji. V této oblasti ČTÚ dlouhodobě usiluje o zvýšení informovanosti spotřebitelů o právech a povinnostech plynoucích ze smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřených při podomním prodeji a zároveň nabádá spotřebitele, aby pozorně pročítali dokumenty, které jsou jim předloženy k podpisu a vždy pečlivě rozvážili, zda smlouvu opravdu chtějí uzavřít a jaké to pro ně bude mít důsledky. Do této kategorie je možné zařadit i stížnosti a dotazy týkající se obchodních praktik společnosti Air Telecom a obchodních zástupců vystupujících jejím jménem. Šetření úřadu v této záležitosti stále probíhá. V této souvislosti je nutné uvést, že ČTÚ zjišťoval postupem dle správního řádu vysvětlení jednotlivých dotče-

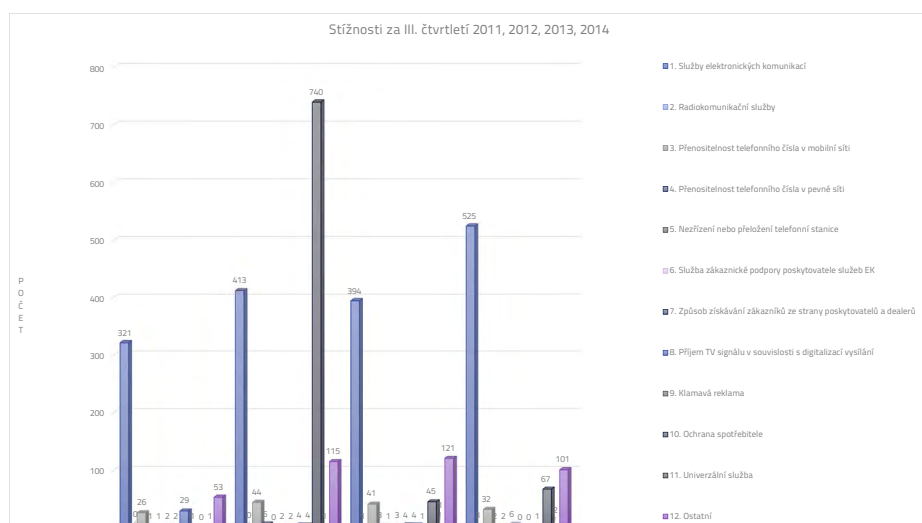
Stížnosti za III. čtvrtletí 2014



Graf č. 1: Stížnosti za III. čtvrtletí 2014

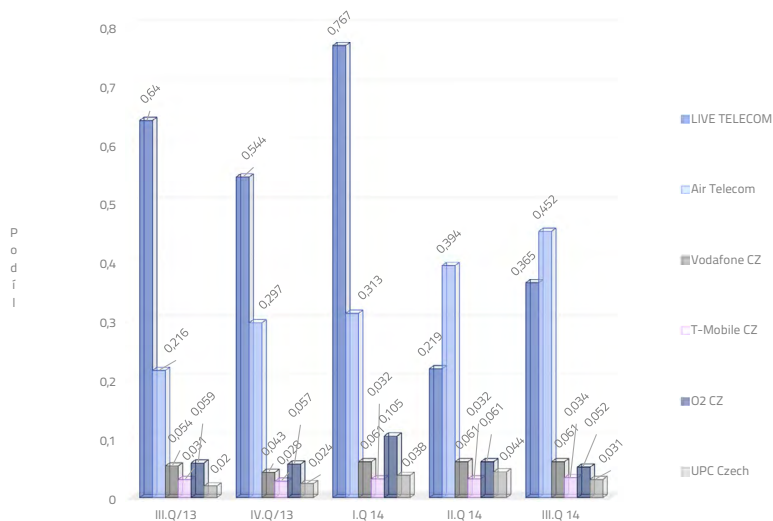


**Graf č. 2:** Stížnosti na služby el. komunikací za III.Q 2013 až III.Q 2014



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

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



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

ných účastníků, kterých byly řádově desítky po celé České republice, což je nejen časově, ale i organizačně poměrně náročné. V současné době ČTÚ vyhodnocuje takto shromážděné informace. Je zapotřebí přihlídnout ke specifickým jednotlivých případů a rovněž pečlivě zvážit, zda v konkrétním případě skutečně došlo k naplnění všech znaků skutkové podstaty nekalé obchodní praktiky dle zákona o ochraně spotřebitele. V konkrétních případech, kde ČTÚ již získal dostatek důkazů, budou v nejbližší době zahájena se společností Air Telecom správní řízení ve věci podezření z uplatňování nekalých obchodních praktik. Úřad spotřebitelům rovněž doporučuje v případě, že uzavřeli smlouvu s podomním prodejcem a dospěli k závěru, že uzavřená smlouva jejich potřebám nevyhovuje, aby uplatnili své právo od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání do 14 dnů bez sankce odstoupit. Je třeba zdůraznit, 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.

Úřad v daném období rovněž pokračoval v komplexní analýze smluvních podmínek mobilních virtuálních operátorů. Prověřoval jednak vlastní smluvní podmínky a splnění náležitostí návrhu smlouvy stanovených v § 63 zákona o elektronických komunikacích a dále se zaměřil na zapracování cenových podmínek stanovených Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích do smluvních podmínek těchto poskytovatelů, kde byla zjištěna řada pochybení. Úřad v těchto případech v současné době provádí úkony před zahájením správního řízení. Lze předpokládat, že budou zahájena správní řízení pro delikt dle § 118 odst. 8 písm. l) ZEK, kterého se podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu dopustí tím, že nestanoví ceny za poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s přímo

požitelným předpisem Evropské unie o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích, případně pro delikt dle § 118 odst. 14 písm. u) ZEK, kterého se podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací dopustí tím, že nevyrozumí účastníka v zákonem stanovené lhůtě o změně smlouvy.

Úřad ve III. čtvrtletí provedl také kontrolu dodržování ustanovení § 34 zákona o elektronických komunikacích, tj. povinnost poskytovatele zajistit, aby si účastník mohl ponechat své telefonní číslo nezávisle na poskytovateli, který mu službu poskytuje. Z výsledků kontroly lze dovozovat, že doba stanovená pro vlastního přenesení čísla není nejčastějším předmětem stížností spotřebitelů, ale nejčastějším předmětem stížností je uplatňování výpovědní doby při ukončování smluvního vztahu u opuštěného operátora, což lze odstranit pouze úpravou zákona.

Další záležitostí, kterou se ČTÚ v současné době zabývá, je problematika rámcových smluv a účastnických smluv tzv. významného zákazníka. Úřad nyní provádí kroky před zahájením správního řízení s poskytovateli, kteří mají za to, že na rámcové smlouvy a smlouvy tzv. významného zákazníka nedopadají ustanovení zákona o elektronických komunikacích o omezené výši úhrady v případě předčasného ukončení smlouvy. Úřad se s těmito závěry poskytovatelů neztotožňuje a nadále vychází ze svého stanoviska zveřejněného v Měsíční monitorovací zprávě Českého telekomunikačního úřadu za měsíc říjen 2013.

## Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal celkem 46 stížností na základní poštovní služby dle ustanovení § 3 zákona o poštovních službách, což oproti II. čtvrtletí 2014 představuje mírný nárůst, a to o 5 stížností (12,2 %). Z celkového počtu stížností na základní poštovní

### Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za III. čtvrtletí 2014

Předmět	Dotazy	Stížnosti					Stížnosti celkem	Vyřizeno ve prospěch zákazníka	Celkem
		Způsob vyřízení				Stížnosti celkem			
		Postup podle zákona	Nedošlo k porušení	Nepříslušnost Úřadu	Stížnosti celkem				
a	b	c	d	e	f	g	h		
<b>1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách</b>									
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	1	8	3	0	11	9	12		
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	1	1	0	0	1	2	2		
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	4	0	0	4	4	4		
5 služba dodání doporučených zásilek	0	17	5	0	22	17	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	0	3	3	0	6	3	6		
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 tiskovinového pytle	0	0	0	0	0	0	0		
<b>CELKEM</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>37</b>	<b>48</b>		
<b>2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby *)</b>									
14 dlouhé čekací doby	0	1	0	0	1	1	1		
15 otevírací doba pošt	4	0	0	0	4	4	4		
16 změna ukládací pošty	0	4	0	0	4	4	4		
17 dodání poštovních zásilek	7	51	8	0	59	58	66		
18 vyřizování reklamací	5	4	3	0	7	9	12		
19 porušení poštovního tajemství	0	0	0	0	0	0	0		
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	0	2	0	2	0	2		
21 doručování úředních písemností	0	0	2	0	2	0	2		
22 žádosti o informace	0	0	0	0	0	0	0		
<b>CELKEM</b>	<b>16</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>76</b>	<b>91</b>		
<b>3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby</b>									
24 Czech POINT	0	0	0	0	0	0	0		
25 datové schránky	0	0	0	1	0	1	1		
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	0		
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	2	0	2	2		
28 ostatní služby	0	3	4	5	7	8	12		
<b>CELKEM</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>15</b>		
<b>SOUCET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY</b>	<b>16</b>	<b>63</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>82</b>	<b>87</b>	<b>106</b>		

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

služby jich bylo 35 vyřízeno ve prospěch spotřebitele, u 11 nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si spotřebitelé ve III. čtvrtletí 2014 nejčastěji stěžovali na službu dodání poštovních zásilek do 2 kg, kterých bylo celkem 11 a na službu dodání doporučených poštovních zásilek, a to ve 22 případech. V převážné většině těchto případů se jednalo o stížnosti na služby České pošty.

ČTÚ zaznamenal ve III. čtvrtletí roku 2014 pouze 2 dotazy týkající se základních poštovních služeb. Dotazy se týkaly služby dodání poštovních zásilek do 2 kg a služby dodání poštovních balíků do 10 kg. V počtu dotazů v této kategorii došlo oproti předchozímu čtvrtletí k nárůstu o 1 dotaz.

ČTÚ dále přijal 75 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. dlouhá čekací doba, otevírací doba pošt, dodání poštovních zásilek, vyřizování reklamací, apod., což oproti předchozímu čtvrtletí představuje pokles o 7,4 %.

Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena služba dodání poštovních zásilek a to v 59 případech. Dotazů na jiné než základní poštovní služby bylo ČTÚ zaznamenáno celkem 16, což je oproti předchozímu čtvrtletí pokles o 8 dotazů. 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 společnosti Mediaservis a General Logistic Systems.

ČTÚ sleduje i stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby (CZECH Point, datové schránky, elektronický podpis, služby Poštovní spořitelny a jiné finanční služby), k jejichž řešení ovšem není ČTÚ oprávněn, a proto je postupuje příslušným orgánům. Za uplynulé čtvrtletí ČTÚ zaznamenal 7 stížností v této kategorii. Zbylé stížnosti nebyl ČTÚ příslušný řešit, ve III. čtvrtletí 2014 se jednalo např. o stížnost na chování zaměstnanců České pošty, stížnost na nemožnost výplaty důchodu synovi oprávněné osoby či stížnost týkající se výplaty peněžní částky při výběru z vkladní knížky.

### Měsíční monitorovací zpráva - říjen 2014

© 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.