

URČENÍ, NÁVOD NA ZPRACOVÁNÍ A ODESLÁNÍ ELEKTRONICKÉHO FORMULÁŘE PRO ZASLÁNÍ DOTAZU NEBO PODNĚTU

I. Určení elektronického formuláře pro dotazy a podněty

Elektronický formulář Českého telekomunikačního úřadu (dále i „ČTÚ“) je určen k zaslání dotazu nebo podnětu týkajícího se zařízení, sítí nebo služeb elektronických komunikací nebo poštovních služeb. Formulář není určen:

- a) K podání návrhu na rozhodnutí účastnického sporu podle § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích.

Pro tento případ použijte elektronický formulář č. 2.

- b) K podání návrhu na rozhodnutí účastnického sporu podle § 129 odst. 1 a 2 zákona o elektronických komunikacích.

Pro tento případ použijte elektronický formulář č. 1 nebo č. 3.

- c) K podání podle § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Pro tento případ použijte elektronický formulář č. 4.

- d) K podání stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

V tomto případě zašlete ČTÚ samostatnou stížnost.

- e) K dotazu podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

V tomto případě zašlete ČTÚ samostatnou žádost.

- f) Ke stížnosti na chování zaměstnanců poskytovatelů služeb.

V tomto případě se obraťte na příslušného poskytovatele služby.

II. Zpracování elektronického formuláře


Pro vyplňování „Formuláře pro zaslání dotazu nebo podnětu“ je zapotřebí programu Software602 Form Filler ^[1].


Povinné položky jsou v elektronickém formuláři orámovány nebo podbarveny červeně.

V celém formuláři v případě zadání data pomocí přednastaveného kalendáře je nutné vybrané datum potvrdit stiskem klávesy ENTER. Tato povinnost se netýká ručního zapisování data do příslušných textových polí.

Pro vytvoření nového odstavce v dynamických textových polích je nutné použít klávesovou zkratku SHIFT+ENTER.

Pro pohyb mezi jednotlivými buňkami lze použít tabulátor (klávesa „TAB“) nebo také klávesu „ENTER“.

Prostřednictvím ikony „Zobrazit panel informací o formuláři“  (záložka „Zobrazit“) nebo klávesové zkratky CTRL+ALT+1 lze zobrazit či skrýt kontextovou nápovědu k formuláři.

Prostřednictvím ikony „Zkontrolovat formulář“  (záložka „Domů“) nebo klávesové zkratky SHIFT+F9 lze ověřit vyplnění povinných položek.

Pro bližší informace k využití programu „Software602 Form Filler“ lze využít ikonu  tohoto SW.

III. Vlastní vyplnění elektronického formuláře

Část A) Čeho se podání týká

Žadatel vybere službu, které se podnět týká, a to „**Elektronické komunikace a související služby**“ nebo „**Poštovní služby**“.

1. Po výběru služeb „**Elektronické komunikace a související služby**“ vybere žadatel „**Druh podání**“, a to „**Zaslání podnětu**“ nebo „**Zaslání dotazu**“.

- a) Po výběru druhu podání „**Zaslání podnětu**“ vybere žadatel „**Tematický okruh**“, a to:
- i. Smluvní vztah
 - ii. Kvalita služby
 - iii. Telefonní seznamy a informační služby
 - iv. Roaming
 - v. Služby a koncové přístroje pro zdravotně postižené a osoby se zvláštními sociálními potřebami
 - vi. Veřejné telefonní automaty
 - vii. Služby se zvýšenou cenou (Služby obsahu)
 - viii. Přenositelnost telefonního čísla
 - ix. Zlomyslná, obtěžující volání a nevyžádané marketingové nabídky
 - x. Ostatní

V případě vybrání tematického okruhu „**Smluvní vztah**“ vybírá dále žadatel ze seznamu „**Oblast smluvního vztahu**“ a ze seznamu „**Problém**“. V případě vybrání ostatních tematických okruhů vybírá žadatel přímo ze seznamu „**Problém**“. Žadatel dále u vybraného tematického okruhu vyplní povinné položky a doplní ostatní položky, například doplňující informace k problému.

b) Po výběru druhu podání „**Zaslání dotazu**“ vybere žadatel „**Tematický okruh**“, kterého se dotaz týká. Dále vyplní obsah dotazu a doplní ostatní položky.

2. Po výběru služeb „**Poštovní služby**“ zvolí žadatel poskytovatele poštovní služby. Je-li vybrán jiný poskytovatel než Česká pošta a.s., vyplní žadatel i obchodní firmu nebo název poskytovatele. Dále žadatel vybere „**Typ podnětu**“, který se nejvíce blíží podstatě jeho podání (viz kontextová nápověda), a vyplní zobrazené položky popisující problém.

Část B) Žadatel

V této části vyplní žadatel údaje o své osobě. Nejprve vybere jednu z možností „**Fyzická osoba (FO)**“, „**Podnikající fyzická osoba (PFO)**“ nebo „**Právnícká osoba (PO)**“ a dále vyplní pole, která následují.


Žadatel nemá za povinnost vyplnit adresu svého bydliště, adresu místa podnikání nebo sídla firmy. Povinnou položkou je **některý z následujících údajů** v části „**Kontakty**“, a to „**Datová schránka (DS)**“, „**E-mail**“, „**Telefon**“ nebo „**Fax**“.

Část C) Pracoviště Českého telekomunikačního úřadu, kterému je dotaz nebo podnět určen

Tato část se žadateli zobrazí pouze při vybrání služeb „**Elektronické komunikace a související služby**“. Žadatel vybere příslušný odbor ČTÚ podle svého trvalého pobytu nebo sídla. Územní členění místně příslušných odborů ČTÚ podle okresů je uveden v kontextové nápovědě k elektronickému formuláři a také tvoří přílohu tohoto návodu.

Podle vybraného odboru ČTÚ se v elektronickém formuláři automaticky nastaví adresa příjemce e-mailu. Výběr příslušného pracoviště ČTÚ však není povinný. Při vybrání služby „Elektronické komunikace a související služby“ a nevybrání žádné z nabízených možností je elektronický formulář odeslán na centrální adresu podatelna.S30@ctu.cz. Při vybrání služby „**Poštovní služby**“ je elektronický formulář odeslán na centrální e-mailovou adresu „podatelna.O610@ctu.cz“.

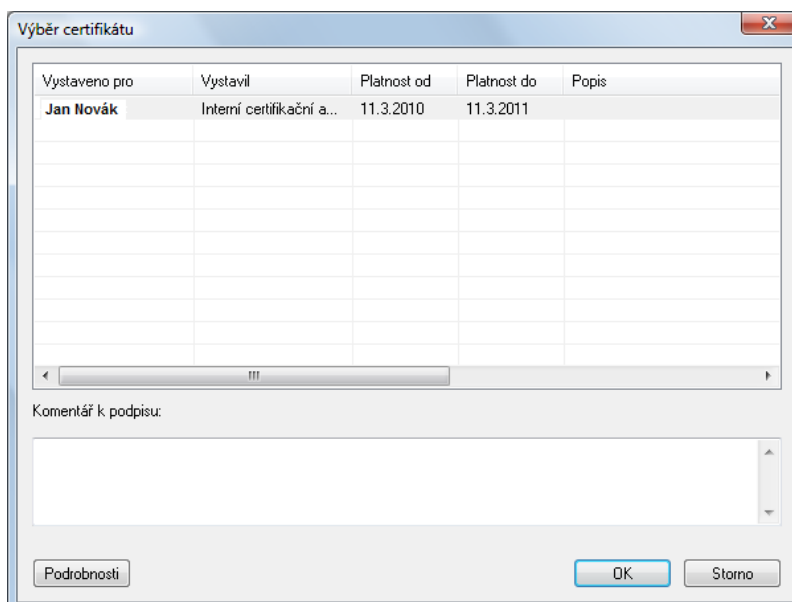
Část D) Přílohy

Žadatel má možnost vložit i více příloh, a to za pomoci dvojtláčítka . Přílohy nesmějí překročit celkovou velikost 7 MB.

IV. Odeslání elektronického formuláře

1. Pomocí e-mailu

Elektronický formulář se automaticky odesílá na e-mailovou adresu vybraného odboru ČTÚ nebo v opačném případě na centrální e-mailovou adresu. Pokud žadatel stiskne tlačítko „**Elektronicky podepsat a odeslat e-mailem**“, bude formulář vyžadovat elektronický podpis.

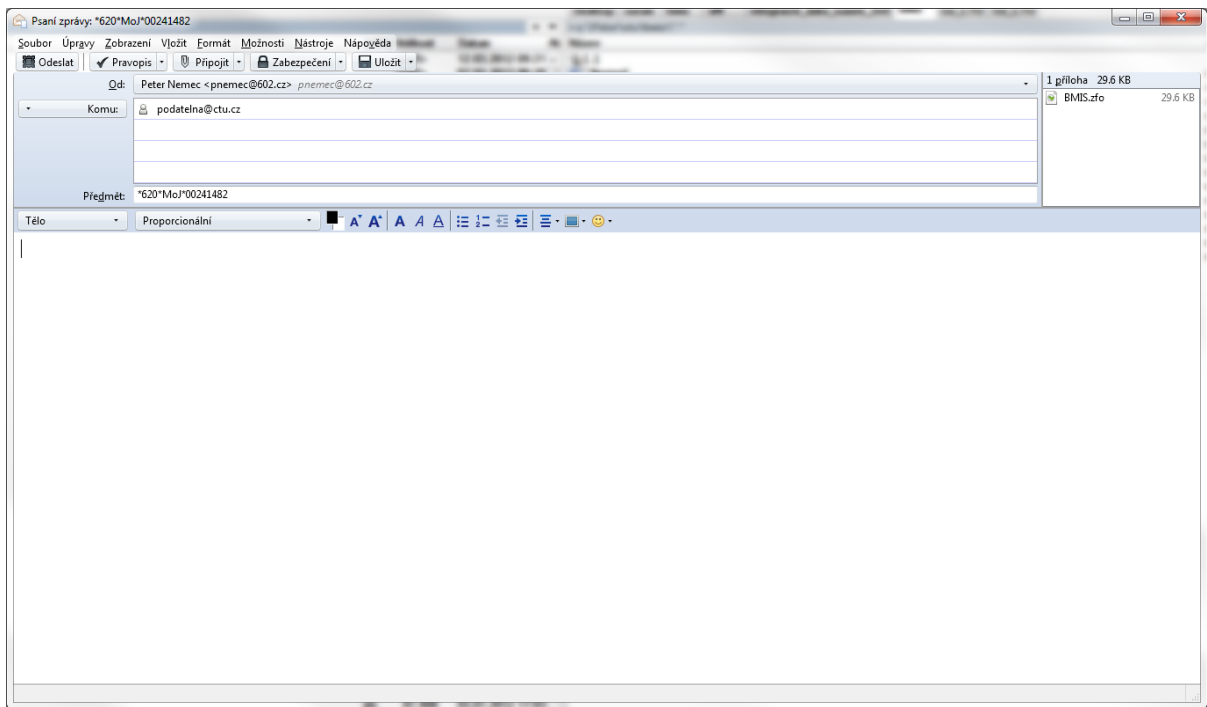


Vystaveno pro	Vystavil	Platnost od	Platnost do	Popis
Jan Novák	Interní certifikační a...	11.3.2010	11.3.2011	

Komentář k podpisu:

Podrobnosti OK Storno

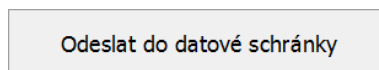
Formulář (podepsaný) se vloží jako příloha e-mailu s předvyplněnými údaji.



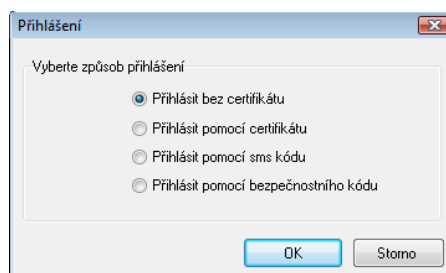
Předmět e-mailové zprávy nebo zprávy zasílané prostřednictvím informačního systému datových schránek (dále jen ISDS) je generován z údajů uvedených ve formuláři. Na základě předmětu zprávy je formulář směřován na příslušný odbor. Předmět slouží pro jednoznačnou identifikaci žadatele předmětu návrhu.

2. Pomocí datové schránky

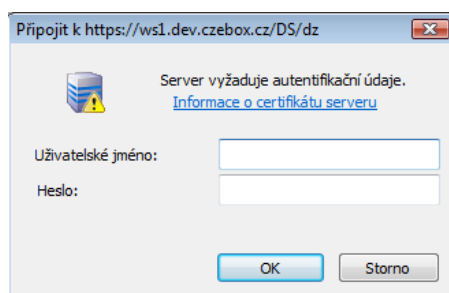
Pokud bude žadatelem vyplněna příslušná položka pro ID datové schránky, bude žadateli umožněno odeslání formuláře přes jeho datovou schránku stiskem tlačítka.



Žadatel bude vyzván k výběru způsobu přihlášení (**bez certifikátu, pomocí certifikátu, pomocí sms kódu, pomocí bezpečnostního kódu**).



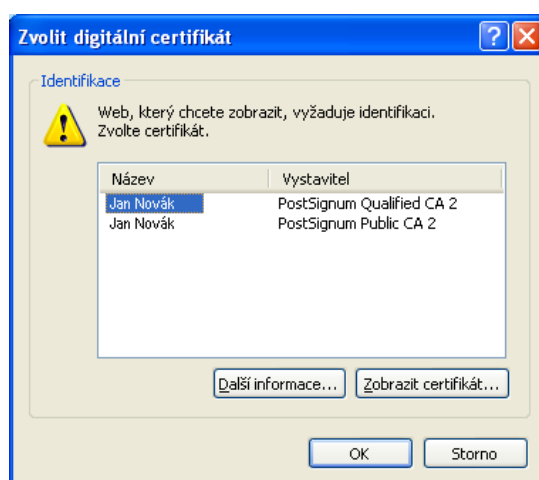
V případě, že žadatel vybere možnost „**Přihlásit bez certifikátu**“, bude vyzván k zadání přihlašovacího jména a hesla ke své datové schránce.



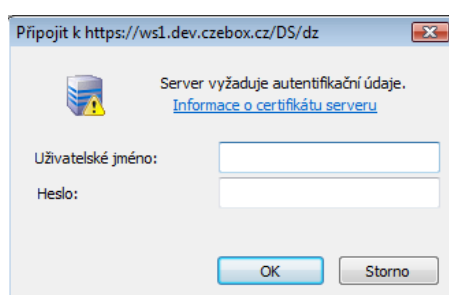
Následně bude žadatel informován o výsledku odeslání formuláře.

Stav datové zprávy: Provedeno úspěšně.
ID datové zprávy: 656511

V případě, že žadatel vybere možnost „**Přihlásit pomocí certifikátu**“, nabídne se mu možnost výběru z certifikátů pro identifikaci.



Žadatel bude vyzván k zadání přihlašovacího jména a hesla ke své datové schránce.



Následně bude žadatel informován o výsledku odeslání formuláře.

Stav datové zprávy: Provedeno úspěšně.
ID datové zprávy: 656511

V případě, že žadatel vybere možnost „**Přihlásit pomocí sms kódu**“, bude vyzván k zadání přihlašovacího jména, hesla a jednorázového sms kódu ke své datové schránce.

Připojit k https://www.dev.czebox.cz/as/processLogi...

Server vyžaduje autentifikační údaje.
[Informace o certifikátu serveru](#)

Uživatelské jméno:

Heslo:

SMS kód:

Poslat SMS Storno

Následně bude žadatel informován o výsledku odeslání formuláře.

Stav datové zprávy: Provedeno úspěšně.
ID datové zprávy: 656511

V případě, že žadatel vybere možnost „**Přihlásit pomocí bezpečnostního kódu**“, bude vyzván k zadání přihlašovacího jména, hesla a kódu ke své datové schránce.

Připojit k https://www.dev.czebox.cz/as/processLogi...

Server vyžaduje autentifikační údaje.
[Informace o certifikátu serveru](#)

Uživatelské jméno:

Heslo:

Kód:

OK Storno

Následně bude informován o výsledku odeslání formuláře.

Stav datové zprávy: Provedeno úspěšně.
ID datové zprávy: 656511

3. Pomocí webové služby

Po stisku tlačítka „**Odeslat pomocí webové služby**“ bude formulář odeslán webové službě. Po stisku tlačítka „**Elektronicky podepsat a odeslat pomocí webové služby**“ bude formulář vyžadovat žadatelův elektronický podpis.

Výběr certifikátu

Vystaveno pro	Vystavil	Platnost od	Platnost do	Popis
Jan Novák	Interní certifikační a...	11.3.2010	11.3.2011	

Komentář k podpisu:

Podrobnosti OK Storno

Podepsaný formulář se odešle na adresu webové služby. Nejprve dojde k provedení validací formuláře, pokud validace nebude úspěšná, bude zobrazeno ve formuláři informační hlášení. V případě úspěšné validace následuje ověření všech adres obsažených ve formuláři vůči územně identifikačnímu registru adres UIR-ADR. Ověřovány jsou adresy vztahující se k některému ze subjektů. Pokud je alespoň jedna z adres nesprávně zadaná, žadatel je o této skutečnosti informován hláškou:

Shoda adresy: Částečná shoda - chyba v PSČ

Ulice: Pražská

Č.p.:

Č.e.:

Č.o.:

Obec: Praha

Část obce:

Městská část:

PSČ: 25206

Doručovací pošta:

Shoda adresy: Zadaná ulice neexistuje

Ulice: Příčná 1

Č.p.:

Č.e.:

Č.o.:

Obec: Praha

Část obce:

Městská část:

PSČ: 11000

Doručovací pošta:

Žadateli je následně umožněno opravit chybně zadané adresy a odeslat elektronický formulář stejným způsobem. Upozornění o nevalidních (neplatných) adresách má pouze informativní charakter, formulář je možné odeslat i s nesprávně zadanými adresami pomocí tlačítka „**Elektronicky podepsat a odeslat pomocí webové služby bez kontroly adres**“ (s využitím elektronického podpisu) nebo pomocí tlačítka „**Odeslat pomocí webové služby bez kontroly adres**“ (bez využití elektronického podpisu).

Elektronicky podepsat a odeslat
pomocí webové služby bez kontroly
adres

Odeslat pomocí webové služby
bez kontroly adres

PŘÍLOHA:

V. Územní působnost odborů pro oblasti ČTÚ podle okresů

Odbor pro oblast Praha

Benešov, Beroun, Kladno, Kolín, Kutná Hora, Mělník, Mladá Boleslav, Nymburk, Praha, Praha-východ, Praha-západ, Příbram, Rakovník

Odbor pro jihočeskou oblast

České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Pelhřimov, Písek, Prachatice, Strakonice, Tábor

Odbor pro západočeskou oblast

Domažlice, Cheb, Karlovy Vary, Klatovy, Plzeň-jih, Plzeň-sever, Sokolov, Tachov, Rokycany

Odbor pro severočeskou oblast

Česká Lípa, Děčín, Chomutov, Jablonec n. N., Liberec, Litoměřice, Louny, Most, Teplice, Ústí n. L.

Odbor pro východočeskou oblast

Havlíčkův Brod, Hradec Králové, Chrudim, Jičín, Náchod, Pardubice, Rychnov n. K., Semily, Svitavy, Trutnov, Ústí n. O.

Odbor pro jihomoravskou oblast

Blansko, Brno-venkov, Břeclav, Hodonín, Jihlava, Kroměříž, Prostějov, Třebíč, Uherské Hradiště, Vyškov, Zlín, Znojmo, Žďár n. S.

Odbor pro severomoravskou oblast

Bruntál, Frýdek-Místek, Jeseník, Nový Jičín, Olomouc, Opava, Ostrava, Přerov, Šumperk, Vsetín