

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

5/2018

ROZBITÁ PŠTROSÍ KRASLICE

při reklamaci u České pošty neuspěla.
V námitkovém řízení už ano. Více na str. 2

TEST TŘÍ KRITÉRIÍ

připomínkoval ÚOHS, vyjádří se k němu
i Evropská komise. Více na str. 3

POZOR NA PODEZŘELÉ NABÍDKY

webů, které při prodeji telefonních služeb
požadují platbu předem. Detaily na str. 5



Konference Kam kráčí telekomunikační síť: náměstek ministra průmyslu a obchodu pro internetizaci Ondřej Malý v Olomouci mluvil o problematice dotací do telekomunikačního sektoru.

Foto: Vojtěch Kubec

TELEGRAFICKY

Vodafone kupuje UPC

Skupina Vodafone Group se dohodla se společností Liberty Global na odkupu jejích aktivit v České republice, Německu, Maďarsku a Rumunsku. Transakce v celkové hodnotě 18,4 miliardy eur podléhá schválení ze strany Evropské komise. UPC Česká republika je největším operátorem kabelových sítí v ČR s 617 tisíci připojených domácností.

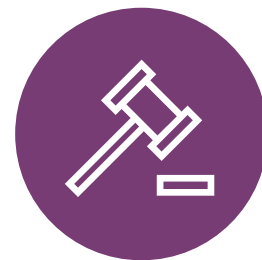
Změny ve vedení České pošty

Ministerstvo vnitra ukončilo výběrové řízení na generálního ředitele České pošty, s. p. Na tento post byl vybrán Roman Knap, dosavadní generální ředitel firmy SAP Česká republika a SAP Slovensko. Termín nástupu do funkce zatím nebyl stanoven, řízením podniku je pověřen Vít Bukvic.

Výroční zpráva ČTÚ za rok 2017

Český telekomunikační úřad na svém webu zveřejnil [Výroční zprávu za rok 2017](#). Obsahuje 45 grafů a 49 tabulek. Zpráva mimo jiné informuje o tom, že na 1 SIM kartu využívanou pro mobilní datové služby, připadalo v roce 2017 průměrně 971 MB dat, přenesených za měsíc. To je o 54 % více než v roce předcházejícím.

Za zničenou velikonoční kraslici z pštrosího vejce zaplatí pošta náhradu



Zdobené pštrosí vejce bylo odesláno jako Balík Do ruky s doplňkovou službou křehké a udanou cenou 2.500,- Kč. V zásilce bylo vejce vyplněno zmačkaným hedvábným papírem, obaleno bublinkovou folií a uloženo do vícevrstvé kartonové krabice ze všech stran vyložené kousky mirelonu. Při převzetí zásilka nejevila známky poškození obalu. Uvnitř však byla horní chlopeč kartonové krabice z vnitřní strany proražena a kraslice poškozená.

Česká pošta reklamaci adresátky odmítla s tím, že škoda byla způsobena zvláštní povahou věci a navíc reklamace byla uplatněna až po třech dnech, tedy opožděně.

V rámci řízení o námitkách ČTÚ zjistil, že příslušná zásilka nikdy nebyla řádně dodána. Adresátka totiž balík našla před svým domem, přičemž zpochybnila pravost svého podpisu na Potvrzení o převzetí zásilky. V den, kdy měla na tomto dokumentu převzetí zásilky podpisem potvrdit, byla prokazatelně celý den pracovně

Dále ČTÚ posuzoval, zda k poškození zásilky mohlo dojít při poštovní přepravě. Charakter poškození kraslice odpovídá tomu, že zásilka utrpěla náraz (např. v důsledku pádu jiné zásilky na krabici s vejcem), který sice díky relativně pružné vnitřní výstelce krabice nezanechal výrazné stopy na obalovém materiálu, ale zároveň byl natolik silný, že část vejce vylomil.



jednak vůči tomu, že je kladeno přímo na zem, a rovněž vůči tlaku vytvářenému např. na vejcích sedícím ptákem. Je tak zřejmé, že „povaha“ této věci se neliší od povahy subtilnějšího porcelánu nebo skla. Předměty z těchto materiálů přitom jsou běžným obsahem poštovních zásilek, aniž by pošta

kdy v minulosti poukazovala na jejich zvláštní povahu ve smyslu ustanovení § 12 odst. 6 zákona o poštovních službách. Ačkoliv obsahem zásilky byl předmět obecně považovaný za křehký až choulostivý, obsah zásilky byl chráněn odpovídajícím způsobem.

Česká pošta konečně zpochybnila i nárok na vrácení 150 Kč za poštovné za poškozenou zásilku, a to s argumentem, že škoda se hradí nejvýše do udané ceny, kterou odesílatelka ocenila na 2.500 Kč. ČTÚ však přiznal nárok na náhradu škody i v rozsahu zaplaceného poštovného, které kupující prostřednictvím odesílatelky prokazatelně uhradila. Poštovní služba Balík Do ruky s doplňkovou službou křehce nebyla poskytnuta řádně, což pošta ostatně ani nezpochybnila. Jde o dva samostatné nároky: náhradu za poškozený obsah, která je limitována udanou cenou, a náhradu za vadně poskytnutou službu, která odpovídá vynaloženým nákladům.

§ 12 ODS. 6 ZÁKONA O POŠTOVNÍCH SLUŽBÁCH: „PROVOZOVATEL NEODPOVÍDÁ ZA ŠKODU VZNIKLOU ZVLÁŠTNÍ POVAHOU NEBO VADNOSTÍ OBSAHU POŠTOVNÍ ZÁSILKY“

mimo domov, což doložila potvrzením zaměstnavatele. Nejistotu ohledně okamžiku doručení přitom způsobila právě pošta postupem v rozporu s poštovními podmínkami, proto se nemůže později odvolávat na to, že reklamace byla podána po dvoudenní lhůtě, když není jasné, kdy přesně se zásilka dostala do sféry vlivu adresátky.

Správný orgán přitom uvážil, že kraslice z pštrosího vejce jen stěží může mít parametry kraslice z vejce slepičího. Libovolný druh pštrosa je ptákem, jehož hmotnost se blíží hmotnosti dospělého člověka. Z podstaty věci tak jeho vejce musí mít parametry (zejména co do tloušťky, popř. pevnosti stěny), které je činí odolným



17.5.	Telecom calls virtual Info Day
30.5.	Workshop EK ke studii o využití milimetrových pásem pro bodování ekosystému 5G v EU, Brusel
31.5.	Společná konference ČAEK a ČTÚ, Praha
8.6.	Rada EU pro dopravu, telekomunikace a energetiku (část telekomunikace)
11.-12.6.	Setkání skupiny českých a slovenských síťových operátorů (CSNOG), Praha
13.-15.6.	35. plenární zasedání BEREC , Polsko
25.-26.6.	Digital Assembly 2018 , Sofie, Bulharsko

ZMĚNY SMLUVNÍCH PODMÍNEK A CENÍKŮ

O2 neprodouží nabídku O2 Spotify, kdy k některým datovým tarifům mohli účastníci využívat výlučně hudební streamovací službu Spotify tak, že data spotřebovaná v rámci této služby nebyla započítávána do jimi objednaného datového tarifu. Hudbu přes Spotify navíc mohl účastník poslouchat i v případě, kdy vyčerpal svůj datový objem; u žádné jiné streamovací služby stejné výhody nebylo možné čerpat.

Jak ČTÚ informoval v monitorovací zprávě 4/2018, úřad vyzval O2, aby odstranilo ze smluvních podmínek ustanovení porušující pravidla síťové neutrality.

Operátor přestane k 31. květnu tuto výhodu poskytovat.

TEST TŘÍ KRITÉRIÍ

Návrh Testu tří kritérií pro trh mobilních služeb nyní ČTÚ projedná s Evropskou komisí. Předseda Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže, kterému ČTÚ návrh zaslal, ve své odpovědi ze 4. dubna neuplatnil k předmětnému návrhu žádné zásadní připomínky a doporučil pouze doplnit analýzu i o tržní podíly podle výnosů, nad rámec uvedených tržních podílů dle počtu SIM karet. Podle závěru jednání ČTÚ rozhodne o dalším postupu.

PŘEDBĚŽNÁ ANALÝZA TRHU MOBILNÍHO BACKHAULU

ČTÚ zveřejnil 2. května na [diskusním místě](#) vypořádání připomínek z veřejné konzultace k předběžné analýze trhu mobilního backhau, která probíhala od 26. února do 26. března. Úřad následně na základě obdržných připomínek a jejich vypořádání předběžnou analýzu upraví a připraví finální verzi dokumentu.

Výsledky hospodaření

O2

O2 [zveřejnilo](#) hospodářské výsledky za první čtvrtletí 2018¹. Celkové konsolidované provozní výnosy

¹ Konsolidovaná data obsahují výsledky všech dceřiných společností.

společnosti O2 za první čtvrtletí roku 2018 meziročně mírně poklesly o 0,3 % na 9,2 miliardy Kč. Provozní zisk před odpisy EBITDA meziročně vzrostl o 2,9 % na 2,6 miliardy Kč, čistý zisk pak dosáhl výše 1,3 miliardy Kč a zaznamenal tak růst o 3,4 %. Celkově u O2 využívalo mobilní služby k 31. březnu 4,954 milionu lidí, což je meziroční nárůst o 0,6 %. Počet zákazníků se smlouvou vzrostl o 3,0 % na 3,472 milionu, předplacených služeb využívá 1,482 milionu lidí, což je meziroční pokles o 4,5 %.

T-MOBILE

Provozní výsledky za první čtvrtletí roku 2018 [zveřejnil](#) 9. května i T-Mobile. Celkové tržby z mobilních a pevných služeb včetně prodeje hardware stouply o 0,5 % na 6 557 mil., zatímco tržby z prodeje mobilních služeb klesly o 0,8 % na 4,535 mld. Kč. Mobilní služby využívalo o 1 % zákazníků více (6,156 mil.), smlouvu má 3,885 mil. lidí (o 4 % více). Předplacenou kartu užívá 2,272 mil. zákazníků (o 3,8 % méně).

ČTÚ v dubnu zkontroloval...

...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.

Z 37 provedených kontrol ČTÚ ve 32 případech zjistil závady, zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy, využívání kmitočtů pro zařízení krátkého dosahu a rušení meteoradarů. ČTÚ vyzval k odstranění nedostatků a zahajuje správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.

ČTÚ provedl celkem pět kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. Ve třech případech se zjistilo využívání kmitočtů po skončení platnosti oprávnění PPS a v jednom případě využívání kmitočtu nepovoleným VKV FM vysílačem na kmitočtu 108 MHz. Případy se dále řeší ve správním řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů.

ČTÚ zkontroloval pět subjektů a v jednom případě odhalil nepoužívání volacích znaků.

...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb.

ČTÚ ukončil celkem 141 šetření, z toho 86 případů rušení televizního příjmu (včetně STA), 28 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí (GSM, UMTS a LTE), 11 případů rušení meteorologického radaru a osm případů rušení rozhlaso-

vého a satelitního příjmu. Jako zdroj rušení DVB-T byla v 20 případech zjištěna BTS LTE v pásmu 800 MHz (viz následující odrážka), veřejné mobilní sítě byly rušeny v pěti případech vyzářováním aktivních TV antén, ve dvou případech RFID čtečkou podle normy USA, ve čtyřech případech GSM opakovačem a ve dvou případech vyzářováním zařízení RLAN. Rušení meteorologických radarů způsoboval v sedmi případech provoz RLAN zařízení.

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

K 30. 4. 2018 bylo ve zkušebním provozu 770 základnových stanic, v trvalém provozu pak 15 355 stanic. V dubnu ČTÚ přijal 76 hlášení na rušení a ukončil šetření 86 případů rušení DVB-T; BTS LTE v pásmu 800 MHz byly zjištěny jako zdroj rušení DVB-T v 20 případech. Ve 49 případech se jednalo o závady přijímacího zařízení televizních diváků, ve 15 případech se nezjistilo žádné rušení a ve dvou případech šlo o nedostatečnou sílu signálu DVB-T.

Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí.

Společná kontrola u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v Děčíně a v Hoře Svatého Šebestiána odhalila prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmech 27 MHz a 40 MHz dle příslušných všeobecných oprávnění, ale s výraznými parazitními signály v pásmech 40 MHz, 54 MHz a 81 MHz. Dále se v Jablonci nad Nisou zjistil prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 314 MHz vyhrazeném v ČR pro Ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

4 164

počet v dubnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 4 155 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžitě plnění (zaplacení ceny za služby).

3 064

počet v dubnu **zahájených správních řízení**, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé. Spory se týkaly peněžitě plnění a námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

37 000 Kč

objem **pokut** uložených v dubnu za přestupky v poštovních službách.

1 049 000 Kč

objem **pokut** uložených v dubnu za přestupky v elektronických komunikacích.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Speciální koncová zařízení

27. dubna skončila bez uplatněných připomínek 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, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikacích.*

Monitoring komerčního poskytování dílčích služeb

9. května ČTÚ zveřejnil zprávu o vyhodnocení poznatků o poskytování dílčích služeb, které nejsou uloženy v rámci univerzální služby, za rok 2017. ČTÚ vyhodnotil, že tyto dílčí 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 Doplnkové 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. ČTÚ neshledává důvody pro uložení povinnosti poskytovat tyto služby v rámci univerzální služby. Zároveň úřad konstatoval, že bude i nadále sledovat uspokojování přiměřených potřeb koncových uživatelů včetně cenové dostupnosti příslušných služeb.

Podvodníci na webu lákají na podezřelé nabídky!

Český telekomunikační úřad důrazně varuje před podezřelými nabídkami subjektů, kteří zjevně neplní povinnosti stanovené zákonem, a přesto na svém webu inzerují telefonní služby, aniž by bylo zřejmé, za jakých podmínek a kdo je jejich poskytovatelem.

ČTÚ zaznamenal několik webů (wowmobil.cz, predplacenytarif.cz, jetmobil.cz ad.) inzerujících služby, u kterých je zřejmé, že neplní povinnosti stanovené zákonem. U nabídky není zveřejněn návrh smlouvy, výslovně uvádí, že uživatel nemá zaručenu možnost ponechat si telefonní číslo v případě změny operátora a i v dalších ohledech budí

dojem, že se může jednat o podvod za účelem vylákání peněz bez toho, že by bylo poskytnuto protiplnění.

Využitím těchto služeb se zákazník fakticky vzdává veškeré ochrany zaručené zákonem.

Úřad proto doporučuje obezřetnost při výběru poskytovatele služeb elektronických komunikací. Každý

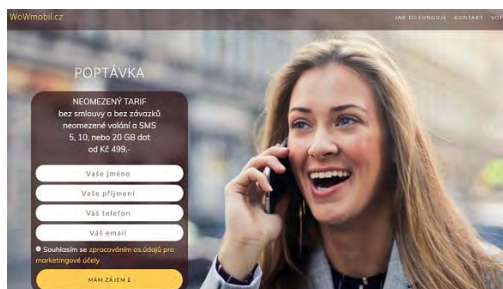
uživatel má možnost si ověřit ve [vyhledávací databázi](#) na webu ČTÚ, zda daný subjekt je oznámeným podnikatelem v elektronických komunikacích, a tudíž je oprávněn takové služby poskytovat.

Poskytovatel služeb je mimo jiné povinen na webu zveřejnit návrh účastnické smlouvy, který musí splňovat všechny náležitosti podle ust. § 63 zákona o elektronických

komunikací.

Dále není možné, aby poskytovatel služby jakkoliv omezoval nakládání s telefonním číslem, nebo si vymínil, že toto číslo není přenositelné k jinému operátorovi.

Pozn.: v době vydání monitorovací zprávy byly vyjmenované weby již odstaveny z provozu.



POŠTOVNÍ SLUŽBY

V dubnu ČTÚ vydal jedno nové osvědčení o oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Novým oprávněným provozovatelem poštovních služeb se



stal TAU impex s.r.o. Aktuální seznam všech oznámených provozovatelů je dostupný prostřednictvím vyhledávací databáze na webu ČTÚ.

DIGITÁLNÍ DEN

Dne 10. dubna proběhl v Bruselu [Digitální den 2018](#). Akce byla pořádána Evropskou komisí a pod záštitou bulharského předsednictví v Radě Evropské unie. Cílem Digitálního dne bylo shromáždit představitele významných hráčů na poli digitálních technologií a telekomunikací a dosáhnout dohody na společných závazcích, které povedou k podpoře investic do evropských digitálních technologií a infrastruktury.

OCENĚNÍ BROADBANDOVÝCH PROJEKTŮ

Dne 16. dubna 2018 Evropská komise uveřejnila výzvu pro kandidáty na [European Broadband Awards 2018](#). O ocenění se mohou ucházet veškeré inovativní projekty, které jsou zaměřeny na poskytování vysokorychlostního přístupu k internetu občanům. Další informace budou k dispozici v příštích týdnech. Ocenění budou opět udělována v pěti kategoriích:

- Inovativní modely financování, podnikání a investic
- Snižování nákladů a spolufinancování v budoucí infrastruktuře
- Teritoriální soudržnost ve venkovských a odlehlých oblastech
- Sociálně-ekonomický dopad a cenová dostupnost
- Otevřenost a hospodářská soutěž

DIGITAL SINGLE MARKET

Koncem dubna 2018 Evropská komise uveřejnila závěrečný balíček dokumentů v rámci strategie pro jednotný digitální trh (Digital Single Market – DSM):

Dne 25. dubna 2018 byla [uveřejněna](#) první část, která představuje další kroky k lepší dostupnosti dat. Iniciativy v této oblasti doplňují obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a projednávané nařízení o volném pohybu jiných než osobních údajů. Především jde o [návrh novely](#) směrnice [2003/98/ES](#) o opakovaném použití informací veřejného sektoru. Dále je součástí balíčku aktualizace [Doporučení](#) ke sdílení vědeckých dat odpovídající požadavkům roku 2018, [Sdělení](#) „Směrem ke společnému datovému prostoru v EU“, které cílí na podporu sdílení dat mezi podniky navzájem a mezi podniky a orgány státní správy. V neposlední řadě je součástí také [Akční plán](#) pro nakládání s osobními údaji o zdravotní péči. Zde se EK zaměřuje jednak na to, aby občané měli přístup ke svým zdravotním záznamům a mohli je sdílet přes hranice, dále pak na to, aby zdravotnické instituce mohli sdílet větší datové sady, např. pro prognózy epidemií apod.

UMĚLÁ INTELIGENCE

Dne 25. dubna 2018 Evropská komise [uveřejnila sdělení k umělé inteligenci](#), které navazuje na [prohlášení o spolupráci](#) podepsané 25 státy na počátku dubna. Opatření mají zajistit, aby umělá inteligence v Evropě sloužila ku prospěchu jejích občanů a posilovala konkurenceschopnost evropské ekonomiky v této oblasti.

FAKE NEWS

Dne 26. dubna 2018 Evropská komise [uveřejnila](#) své [Sdělení](#) „Řešení online dezinformací: Evropský přístup“, ve kterém vytyčuje řadu kroků, které v této oblasti budou podniknuty. Patří k nim: přijetí Kodexu zásad boje proti

šíření dezinformací na internetu, založení nezávislé evropské sítě subjektů ověřujících faktickou správnost údajů a evropské online platformy zabývající se dezinformacemi, posílení mediální gramotnosti, politika koordinované strategické komunikace a další.

TRANSPARENTNOST ONLINE PODNIKÁNÍ

Dne 26. dubna 2018 předložila Evropská komise [návrh nařízení](#) o podpoře spravedlivého jednání a transparentnosti ve vztazích online platform s jejich uživateli – podnikateli (P2B). Nařízení cílí zejména na zvýšení transparentnosti podmínek využívání online platform pro podnikání a na zajištění efektivního řešení sporů.

SMP GUIDELINES

Dne 27. dubna 2018 uveřejnila Evropská komise nové znění Pokynů pro hodnocení významné tržní síly (tzv. [SMP guidelines](#)). Pokyny budou vydány jako dva dokumenty: jednak [Sdělení](#) Komise a dále [Pracovní dokument](#) Komise rozpracovávající jednotlivé detaily pokynů obsažených ve Sdělení.

PŘESHraniční DODÁVÁNÍ BALÍKŮ

Dne 2. května 2018 bylo v Úředním věstníku EU uveřejněno Nařízení Evropského parlamentu a Rady ([EU](#)) [2018/644](#) ze dne 18. dubna 2018 o [službách přeshraničního dodávání balíků](#). Toto nařízení se použije od 22. května 2018, s výjimkou článku 8, který se použije od 23. listopadu 2019.

Smlouva uzavřená po telefonu platí i bez podpisu

Za I. čtvrtletí 2018 evidoval ČTÚ celkem 554 stížností účastníků/uživatelů. Z toho 412 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích (tj. 74,4% z celkového počtu), 17 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 3,1% z celkového počtu) a 125 stížností bylo nedůvodných (tj. cca 22,5% z celkového počtu) a při jejich šetření nebylo zjištěno porušení zákona.

V I. čtvrtletí 2018 ČTÚ zaznamenal o 35 stížností více než v předchozím období. Meziročně však stížností ubylo (pokles o 80 ve srovnání s I. čtvrtletím 2017). Ubývá i stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit.

Nejvíce se na ČTÚ obraceli stěžovatelé, kteří poukazovali na to, že v případě jednostranné změny smlouvy byli informováni o změně, nikoliv však již o svém **právu ukončit smlouvu** pro případ, že se změnou nesouhlasí. Objevovaly se stížnosti na **automatický dokup dat** i v případech, kdy účastníci uváděli, že mají tuto službu blokovanou, či na krátkou

dobu platnosti kreditu, po jejímž uplynutí kredit propadá.

PRODLUŽOVÁNÍ SMLUV NA DOBU URČITOU

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal stížnosti na to, že účastníkům byla smlouva automaticky prodloužena, ale rovněž na to, že jim byl po skončení závazku automaticky změněn tarif na vyšší bez možnosti prodloužit stávající smlouvu. Zákon

1006

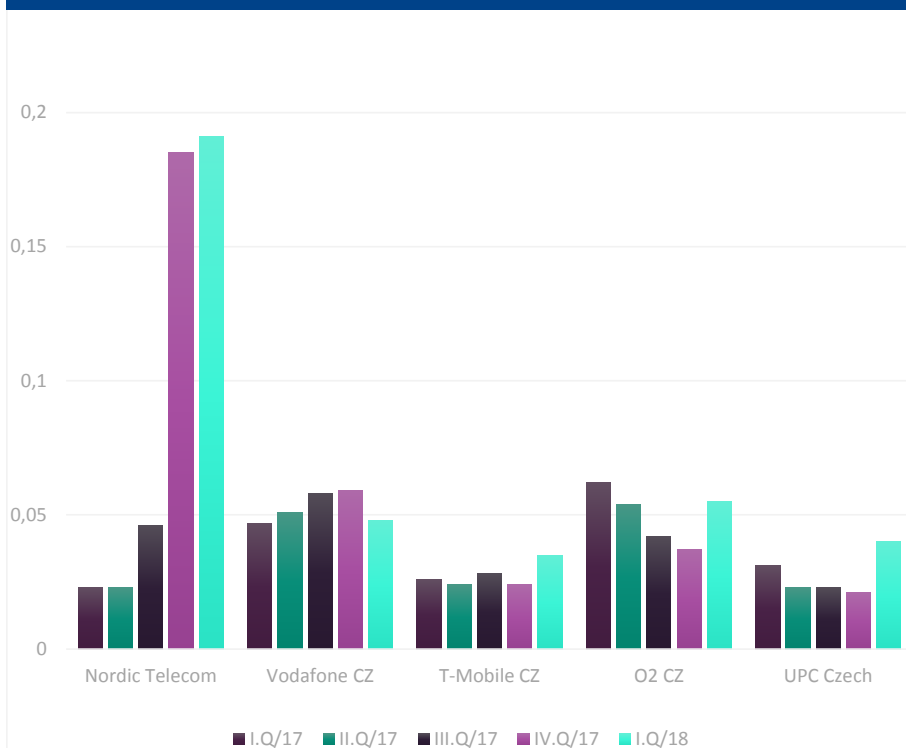
ČTÚ za I. čtvrtletí eviduje 1006 dotazů.

124

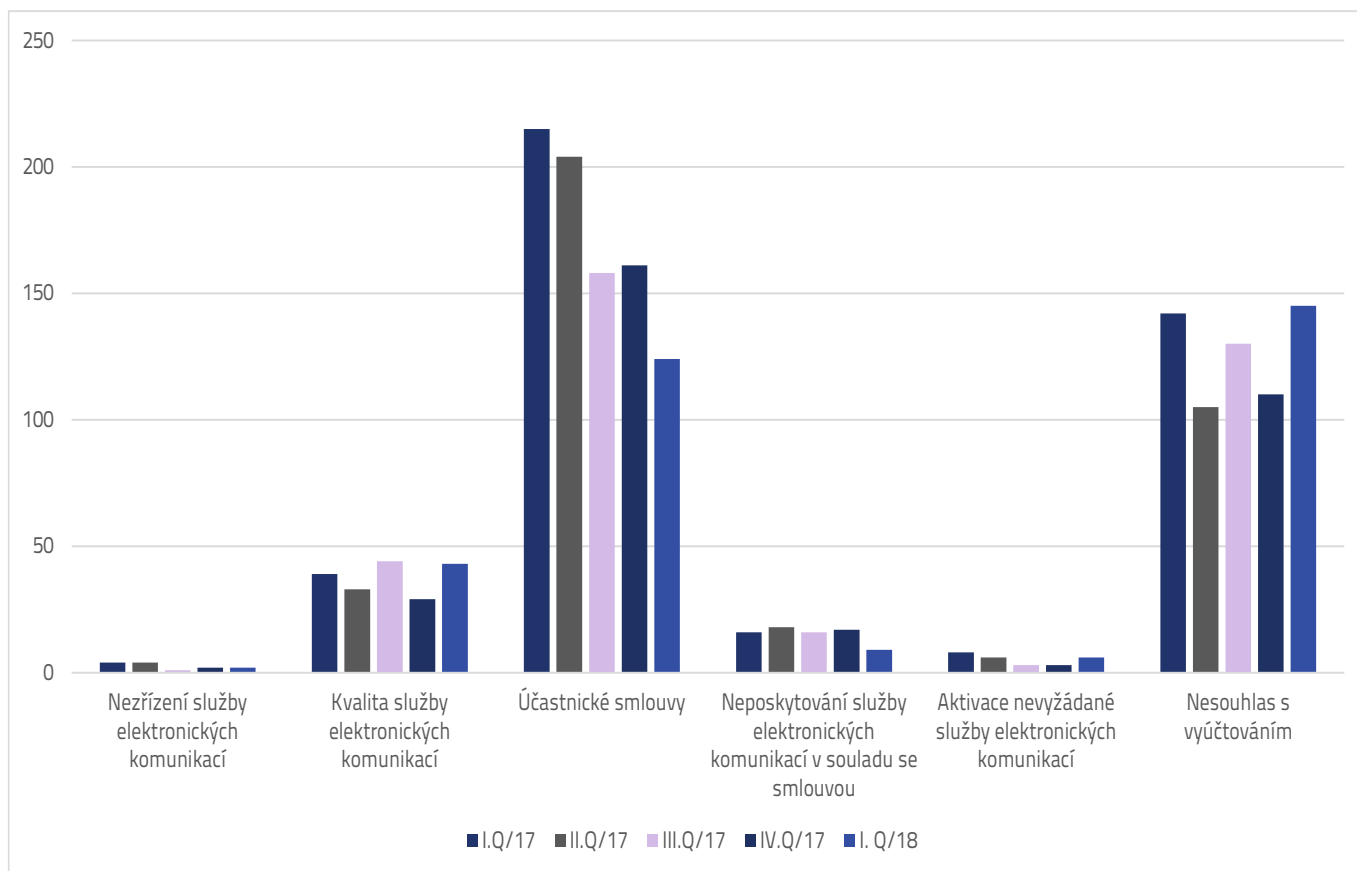
stížností v oblasti elektronických komunikací se týkalo **účastnických smluv**

o elektronických komunikacích přitom ukládá poskytovatelům povinnost informovat o blížícím se konci závazku. Nově však upravuje postup, kdy účastník neudělí svůj **prokazatelný souhlas** s prodloužením smlouvy (závazku). Tehdy přechází smlouva na dobu neurčitou. Bezzávazkové varianty pak bývají u většiny poskytovatelů dražší než ty se závazkem. Smlouvu je však možné vypovědět, aniž by byl účastník povinen hradit smluvní pokutu, jako je tomu u předčasného ukončení smlouvy se závazkem. V souvislosti s výpovědí u smluv se závazkem ČTÚ zaznamenal stížnosti na to, že u některých poskytovatelů smlouvu nelze vypovědět dříve než 30 dní před koncem závazku (což je zákonem stanovená maximální délka výpovědní doba). U dalších poskytovatelů stěžovatelé uváděli, že v případě, že podávají výpověď telefonicky, je po nich požadováno heslo pro komunikaci, což považují za překážku ukončení smlouvy ze strany poskytovatele. U všech těchto případů ČTÚ provádí šetření, zda postup poskytovatelů odpovídá zákonu a v jeho mezích i uzavřené smlouvě.

Graf 1: Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu poskytnutých služeb společností (v %) za I. čtvrtletí 2017 až I. čtvrtletí 2018



Graf 2: Stížnosti na služby elektronických komunikací



„ANO“ VYSLOVENÉ DO TELEFONU

Stěžovatelé nejčastěji poukazovali na to, že si sjednali službu s parametry a cenou, odlišnými od služby, která jim je následně účtována. V případě

smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání, nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, je povinností poskytovatele písemně informovat spotřebitele o uzavřené smlouvě.

U smluv uzavíraných na dálku (ať již z iniciativy účastníka, nebo poskytovatele) je třeba mít na paměti,

v jakém okamžiku dochází k uzavření smlouvy. Domluví-li se účastník s poskytovatelem služby na podstatných náležitostech smlouvy, s nimiž v průběhu telefonického hovoru vysloví souhlas, je smlouva uzavřena již během tohoto telefonického hovoru. Text smlouvy následně zasláný poskytovatelem služby spotřebiteli z právního hlediska pouze ověřuje její obsah.

Skutečnost, že spotřebitel tento text smlouvy nepodepíše a nezašle zpět operátorovi nemá vliv na platnost smlouvy. Pokud si tedy spotřebitelé věc rozmyslí a chtějí smlouvu zrušit, je nutné od uzavřené smlouvy odstoupit. ČTÚ spotřebitelům doporučuje učinit tak prokazatelným způsobem, nejlépe **písemně doporučeným dopisem** zasláným na adresu společnosti. Lhůta pro odstoupení začíná běžet dnem následujícím po dni předání informací o smlouvě a činí 14 dní. V případě, že poskytovatel služeb neposkytne spotřebiteli informace o obsahu smlouvy, prodlužuje se zákonná lhůta 14 dnů pro odstoupení od smlouvy o 1 rok.

Tabulka 1: Přehled počtu dotazů a stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkající se vybraných poskytovatelů k počtu poskytnutých služeb ¹ (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů týkající se vybraných poskytovatelů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	O2	309	0,055	19,81
2.	T-Mobile	203	0,035	13,01
3.	Vodafone	170	0,048	10,90
4.	UPC	41	0,040	2,63
5.	Nordic Telecom	9	0,191	0,58

1) Údaje k 30. 6. 2017

Tabulka 2: Přehled stížností a dotazů účastníků / uživatelů za I. Q 2018

Předmět		Dotazy	Stížnosti ¹⁾				Celkem ¹⁰⁾	
			Způsob vyřízení					Stížnosti celkem ⁹⁾
			Poskytnutí informací					
			Postup podle zákona ⁸⁾	Nešlo k porušení zákona ⁸⁾	Neprůšnost úřadu			
a	b	c	d	e	f	h		
1.	1	Služby elektronických komunikací	463	257	72	0	329	792
	2	nezřízení služby elektronických komunikací	7	1	1	0	2	9
	3	kvalita služby elektronických komunikací	61	36	7	0	43	104
	4	účastnické smlouvy	190	87	37	0	124	314
	5	neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	16	7	2	0	9	25
	6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	2	5	1	0	6	8
	7	nesouhlas s vyúčtováním	187	121	24	0	145	332
2.	8	Radiokomunikační služby	0	40	1	0	41	41
3.	9	Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	24	9	0	0	9	33
4.	10	Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	1	0	0	1	3
5.	11	Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	1	0	0	0	0	1
6.	12	Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	4	0	0	0	0	4
7.	13	Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	1	0	0	0	0	1
8.	14	Příjem TV signálu	7	0	0	0	0	7
9.	15	Klamavá reklama	1	0	0	0	0	1
10.	16	Ochrana spotřebitele²⁾	13	12	1	0	13	26
	17	dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	1	0	0	1	1
	18	nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	3	6	0	0	6	9
	19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	2	4	0	0	4	6
	20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	8	1	1	0	2	10
	21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0	0	0
	22	informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0	0	0
	23	další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	0	0	0	0
11.	24	Univerzální služba	0	0	0	0	0	0
	25	přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	0	0	0	0
	26	veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0	0	0
	27	přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0
12.	28	Ostatní⁷⁾	490	93	51	17	161	651
	29	telefonní seznamy	3	0	1	0	1	4
	30	informační služba o telefonních číslech účastníků	2	2	0	0	2	4
	31	služby třetích stran - premium SMS	3	4	4	1	9	12
	32	služby třetích stran - audiotexové služby	13	6	2	1	9	22
	33	obtěžující a nevyžádaná volání	20	10	2	1	13	33
	34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	2	4	0	1	5	7
	35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	21	2	11	2	15	36
	36	podnikání v elektronických komunikacích	107	1	1	0	2	109
	37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	240	0	1	0	1	241
	38	pokrytí signálem TV a GSM	7	0	3	0	3	10
	39	ochrana osobních údajů	0	0	0	0	0	0
	40	různě	72	64	26	11	101	173
CELKEM			1006	412	125	17	554	1560

LEGENDA K TABULCE Č. 2

- 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 v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání nebo klamavé opomenutí a agresivní obchodní praktika.*
- 4) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-239/2015-610/X. vyř. ze dne 11. června 2015, 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, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.*
- 5) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-41 366/2017-610/VI.vyř. ze dne 7. listopadu 2017 o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu – služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě.*
- 6) *Rozhodnutí čj. ČTÚ-7 916/2017-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2017, o uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 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) *Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.*
- 9) *Zahrnuje stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*
- 10) *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.*

Na uzavírání smluv prostřednictvím prostředků komunikace na dálku a následné plnění informační povinnosti poskytovatelů ČTÚ provedl v loňském roce kontrolu, která v postupech poskytovatelů služeb zjistila nedostatky a ve věci je vedeno správní

PŘENESENÍ ČÍSLA MŮŽE BÝT ZPOPLATNĚNO

řízení.

V případech přenesení telefonního čísla představovaly nejčastější důvody stížností problémy s poskytnutým identifikátorem, který musí spotřebitel sdělit poskytovateli, aby mohlo dojít k přenosu telefonního čísla (tzv. ČVOP). Dále pak nedostatečná spolupráce mezi opouštěným a přijímajícím poskytovatelem, v důsledku které se přenos čísla neuskutečnil, nebo podmínění přenosu čísla úhradou poplatku za přenos apod. V této souvislosti je nutné uvést, že poskytovatelé služeb jsou dle opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 oprávněni si mezi sebou účtovat cenu za přenesení telefonních čísel. Za předpokladu, že je tak v souladu s ustanovením § 63 odst. 1 písm. o) zákona o elektronických komunikacích sjednáno v účastnické smlouvě, je možné, aby cenu za přenesení telefonního čísla konkrétní poskytovatel dále vyúčtoval účastníkovi. Zároveň však výše této ceny nesmí být podle zákona odrazující od změny poskytovatele služeb.

STÍŽNOSTI A DOTAZY NA POŠTOVNÍ SLUŽBY

V I. čtvrtletí roku 2018 ČTÚ zaznamenal celkem 45 stížností na základní poštovní služby dle ust. § 3 zákona o poštovních službách, což představuje více než dvojnásobný nárůst. Nejvíce markantní je **navýšení počtu stížností na dodávání doporučených zásilek**, kde ČTÚ eviduje 29 stížností oproti 11 stížnostem

v předchozím období. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby u 11 prošetřovaných případů nedošlo k porušení zákona. Z pohledu jednotlivých základních služeb si kromě výše uvedeného dodání doporučených zásilek spotřebitelé nejčastěji stěžovali na službu dodání zásilek do 2 kg a balíků do 10 kg (po třech

stížnostech) a dodávání zásilek do/ze zahraničí (7 stížností) a dále dodání peněžní částky poukazem. Ve všech těchto případech se jedná o stížnosti na služby České pošty.

ČTÚ přijal celkem 123 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. otevírací doba pošt, vyřizování reklamací, podezření na porušení poštovního tajemství apod. a dodávání zásilek.

Tabulka 3: Přehled stížností a dotazů na poštovní a vybrané nepoštovní služby za I. Q 2018

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem	Celkem
		Způsob vyřízení			Stížnosti celkem		
		Poskytnutí informací					
		Postup podle zákona	Nedošlo k porušení zákona	Nepříslušnost úřadu			
a	b	c	d	e	f	h	
1. 1 Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách							
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	3	2	1	0	3	6	
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	2	1	0	3	3	
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	0	1	1	0	2	2	
5 služba dodání doporučených zásilek	1	22	7	0	29	30	
6 služba dodání cenných zásilek	0	1	0	0	1	1	
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	
8 základní zahraniční poštovní služby	1	5	0	0	5	6	
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	1	1	0	2	2	
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	
11 služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	2	0	0	0	0	2	
12 služba dodání tiskovinového pytle	0	0	0	0	0	0	
CELKEM	7	34	11	0	45	52	
2. 13 Stížnosti a dotazy na poštovní služby							
14 dlouhé čekací doby	0	3	2	0	5	5	
15 otevírací doba pošt	0	1	0	0	1	1	
16 změna ukládací pošty	0	1	1	0	2	2	
17 dodání poštovních zásilek	19	41	14	0	55	74	
18 vyřizování reklamací	46	32	13	2	47	93	
19 porušení poštovního tajemství	0	2	0	0	2	2	
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	3	5	4	0	9	12	
21 doručování úředních písemností	1	0	0	0	0	1	
22 žádosti o informace	6	1	1	0	2	8	
CELKEM	75	86	35	2	123	198	
3. 23 Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby							
24 Czech POINT	0	0	0	0	0	0	
25 datové schránky	0	0	0	0	0	0	
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	1	0	0	0	0	2	
28 ostatní služby	5	2	1	0	3	7	
CELKEM	6	2	1	0	3	9	
SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	81	88	36	2	126	207	

Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupena problematika dodávání zásilek (55 stížností, z toho 43 týkajících se základních poštovních služeb) a vyřizování reklamací, které se týkalo 47 stížností. ČTÚ eviduje i stížnosti a dotazy týkající se ryze nepoštovních služeb poskytovaných Českou poštou – například bankovních, finančních služeb, služby SIPO či výplaty důchodů, Czech POINT apod. V této kategorii ČTÚ

eviduje 6 dotazů a 3 stížnosti

Ze struktury stížností řešených v I. čtvrtletí 2018 vyplývá, že nejvíce problémů mají uživatelé poštovních služeb s dodáváním zásilek a s reklamacemi. U dodávání zásilek ČTÚ nejčastěji prošetřuje, zda proběhl pokus o dodání v místě dodání, zda byla dodržena sjednaná doba dodání a v případě, že ne, zda byla oprávněně osobě vyplacena v souladu se smlouvou kompenzace apod.

Jak dodávání zásilek, tak reklamacím věnuje ČTÚ zvýšenou pozornost a v této oblasti provádí průběžné kontroly. V závěru roku 2017 například proběhla kontrola dodávání doporučených zásilek, kdy v několika kontrolovaných případech bylo zjištěno porušení zákona a věc je řešena ve správním řízení. V současnosti se rovněž připravuje kontrola dodávání zásilek do dodávacích schrán.

Graf 3: Stížnosti na poštovní služby za I. čtvrtletí 2017 až I. čtvrtletí 2018

