



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO OBLAST PRAHA se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025



Obecní úřad ZÁKOLANY
Čís. <i>00296/20/002Zákolany</i>
Došlo: <i>20.7.2020</i>
Přílohy: <i>-</i>

listy: 2

Obec Zákolany
PhDr. Lucie Wittlichová
IČO 002 35 156
DS: t85bvnk

Číslo jednací
ČTÚ-33 848/2020-631/II. vyř. - KuK

Vyřizuje / telefon
Ing. Kudláčková / 224004553

Praha 9
20.07.2020

Odpověď

Vážená paní doktorko,

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“ nebo „správní orgán“) obdržel Vaše podání stížnosti ve věci mobilního signálu v obci Zákolany u společnosti Vodafone Czech Republic a. s. (dále jen „Vodafone“).

Úřad je podle § 3 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zřízen jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovení podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Jeho působnost je vymezena tímto zákonem.

Správní orgán se celou věcí náležitě zabýval. Provedl místní šetření a vyžádal si vyjádření od společnosti Vodafone. Tato uvedla, se pro předmětnou lokalitu prozatím bohužel nepodařilo zajistit umístění mobilního vysílače společnosti Vodafone. S majitelem nemovitosti, kde měl být vysílač umístěn se nepodařily vyjednat podmínky. Společnost Vodafone celou věc intenzivně řeší.

Správní orgán provedenou kontrolou zjistil, že v současné době lze přijímat signál společnosti Vodafone z několika BTS vzdálených cca 3,3 km od obce. Jedná se konkrétně o BTS KL Otovice, betonový stožár S nad obcí Skalka 270, BTS KL Knovíz betonový stožár u D7 a BTS KL Stehelčevy. Naměřené hodnoty pokrytí signálem GSM jsou nad minimální úrovní. Došlo k několika kontrolním hovorům v délce 2 minuty a tato volání byla bez výpadků. V rámci měření správní orgán také prošetřil signál u společností T-Mobile Czech Republic a. s. a O2 Czech Republic a. s. a provedl kontrolní hovory v délce 2 minut. Příjem byl bezproblémový a volání bez výpadků.

Správní orgán dále k celé věci sděluje, že mobilní služby jsou již ze své podstaty nezávislé na konkrétním místě a určeny k tomu, aby byly využívány z různých míst. Jejich základní charakteristikou je, že jejich využívání není vázáno na konkrétní odběrné místo. Služby jsou

dostupné všude tam, kde je dostupný signál konkrétního poskytovatele. Ve smlouvě na poskytování mobilní služby není konkrétně sjednáno, kde přesně musí být služba dostupná.

V případě, že nejste spokojeni s kvalitou poskytované služby, je nutné podat reklamaci na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací podle § 64 odst. 7 zákona o elektronických komunikacích. Reklamacie se podává **u poskytovatele služeb elektronických komunikací**, v souladu a způsobem dle smlouvy a všeobecných podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací.

Podání reklamace na vyúčtování ceny je možné nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Reklamaci na poskytovanou službu lze uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

V případě, že Vaší reklamaci nebude vyhověno nebo nebude vyřízena v zákonné lhůtě, máte možnost podat u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace podle § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích, a to **do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty** pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

Správní orgán dále považuje za nutné Vás informovat, že mu nebyla dána pravomoc, aby mohl nařídít společnosti Vodafone posílit signál v obci Zákolany. Toto je plně v kompetenci této společnosti a součástí jejího obchodního rozhodnutí.

Jakkoliv chápeme Vaší situaci, nemáme žádné zákonné prostředky ke sjednání nápravy a posílení signálu v obci Zákolany.

S pozdravem

Ing. Kateřina Kudláčková v. r.
odborný rada

Za správnost: Ing. Kateřina Kudláčková, 22. 7. 2020

Vypraveno dne: 22. 7. 2020