

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Diplomová práce

**Rozhodování ve správním řízení a následné exekuční
vymáhání v oblasti elektronických komunikací**

Bc. Jiří Rehovič

© 2019 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Jiří Rehovič

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Rozhodování ve správním řízení a následné exekuční vymáhání v oblasti elektronických komunikací

Název anglicky

Decision making during administrative procedure and subsequent exekutory enforcement in electronic communication area

Cíle práce

Cílem diplomové práce je seznámení s Českým telekomunikačním úřadem, na jedné straně ve zmapování jeho organizační struktury včetně jeho vývoje, na druhé straně v identifikaci jeho činnosti. Dílčím cílem práce bude představení průběhu správního řízení v rozhodování sporů a následné exekuční vymáhání v oblasti elektronických komunikací a zjištění vybraných ekonomických ukazatelů se zaměřením na výnosy plynoucí z exekucí. V závěru bude zhodnocení zjištěných údajů, včetně navržení dalších možných postupů vymáhání pohledávek.

Metodika

Diplomová práce bude zpracována na základě prostudování odborné literatury, odborných článků, internetových zdrojů a právních předpisů zabývajících se odbornou tematikou. Základními zdroji dat budou webové stránky a intranet Českého telekomunikačního úřadu. Dále odborná literatura zaměřená na problematiku elektronických komunikací a Výroční zprávy Českého telekomunikačního úřadu. Pro zpracování práce budou použita statistická metoda vyhodnocení získaných dat, metoda komparace, rozhovorů a popisu. V závěru bude provedena sumarizace výsledků a jejich vyhodnocení, následuje závěr.

Doporučený rozsah práce

60-80 stran

Klíčová slova

Český telekomunikační úřad, správní řád, zákon o elektronických komunikacích, správní řízení, rozhodnutí, exekuční titul, pohledávka, exekuce

Doporučené zdroje informací

DRÁBKOVÁ, Tereza. Doručování ve správním řízení se zaměřením na elektronické formy komunikace.

Praha: Wolters Kluwer, 2017, xii, 200. ISBN 978-80-7552-723-3.

Exekuční řád: komentář. 3. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013, xviii, 939 s. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-476-6.

HLAVSA, Petr, Radovan DÁVID a Michal KOJAN. Exekuční řád a zákon č. 119/2001 Sb., kterým se stanoví pravidla pro případy souběžně probíhajících výkonů rozhodnutí: poznámkové vydání s judikaturou podle stavu k 1. září 2013. Praha: Leges, 2013, 256 s. Glosátor. ISBN 978-80-87576-54-0.

CHROMÝ, Jan. Elektronické podnikání: informace, komunikace, příležitosti. Praha: Extrasys-tem Praha, 2013, 263 s. Informační technologie. ISBN 978-80-87570-10-4.

CHUDOMELOVÁ, Zuzana. Zákon o elektronických komunikacích: komentář. Praha: Wolters Kluwer, 2016. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-100-2.

KASÍKOVÁ, Martina. Exekuční řád: komentář. 4. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2017, xxiii, 1143. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-630-2.

PERTHEN, Ervín. Správa a vymáhání pohledávek v praxi. Praha: Wolters Kluwer, 2015, xi, 79. Právo prakticky. ISBN 978-80-7478-952-6.

POLIŠENSKÁ, Petra a Radka FEBEROVÁ. Exekuční a insolvenční právo: výber z důležitých soudních rozhodnutí v exekučním a insolvenčním právu za období leden 2014 až prosinec 2015. Praha: Wolters Kluwer, 2016, 222 s. Musíš znát. ISBN 978-80-7552-395-2.

ŠROMOVÁ, Eva. Správní řízení od A do Z. 2., dopl. a přeprac. vyd. Olomouc: ANAG, c2012, 567 s. Právo. ISBN 978-80-7263-696-9.

ŠTĚPÁNOVÁ, Silvie. Občanský soudní řád s komentářem: [aktualizováno k 1.7.2005 : občanský soudní řád, rozhodčí řízení, exekuce, soudní řád správní, prováděcí vyhlášky a nařízení vlády]. Brno: CP Books, 2005, xii, 192 s. Právní předpisy v platném znění. ISBN 80-251-0634-9.

Předběžný termín obhajoby

2018/19 LS – PEF

Vedoucí práce

JUDr. Viktor Jansa, CSc.

Garantující pracoviště

Katedra práva

Elektronicky schváleno dne 25. 2. 2019

JUDr. Jana Borská, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 26. 2. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 18. 03. 2019

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Rozhodování ve správním řízení a následné exekuční vymáhání v oblasti elektronických komunikací" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 27. 3. 2019 _____

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval JUDr. Viktoru Jansovi, CSc. a JUDr. Ing. Pavlu Pikolovi, Ph.D. za cenné rady a připomínky a odborné vedení při zpracování této diplomové práce.

Rozhodování ve správním řízení a následné exekuční vymáhání v oblasti elektronických komunikací

Abstrakt

Diplomová práce se zaměřuje na služby elektronických komunikací. Analyzuje současný stav mezi poskytovateli služeb elektronických komunikací a jejich zákazníky, až po případné vymáhací procesy a exekuci.

Cílem diplomové práce je seznámení s Českým telekomunikačním úřadem, na jedné straně ve zmapování jeho organizační struktury a na druhé straně v identifikaci jeho činnosti. Je zde představen průběh správního řízení v rozhodování sporů a ochrany spotřebitele a následné exekuční vymáhání v oblasti elektronických komunikací. V závěru práce je sumarizace a vyhodnocení získaných dat, včetně navržení dalších možných postupů vymáhání pohledávek.

Klíčová slova:

Český telekomunikační úřad, správní řád, zákon o elektronických komunikacích, správní řízení, rozhodnutí, exekuční titul, pohledávka, exekuce

Decision making during administrative procedure and subsequent exekutory enforcement in electronic communication area

Abstract

This diploma thesis concentrates on electronic communication services. It analyzes the present situation between the providers of electronic communication services and their customers, up to potential recovery processes and execution.

The aim of the diploma thesis is to illustrate the Czech Telecommunication Office, its organization structure, and to identify its activities.

This paper goes on to describe the administrative process of dispute resolution and customer protection, and consequent executionary recovery in the field of electronic communications.

This paper concludes with a summary and assessment of obtained data and includes suggestions for alternative debt recovery procedures.

Keywords:

Czech Telecommunication Office, administrative regulations, the Act on Electronic Communications, administrative procedure, resolution, executory title, dept, execution

Obsah

1 Úvod.....	10
2 Cíl práce a metodika	12
2.1 Cíl práce	12
2.2 Metodika	12
3 Teoretická východiska	14
3.1 Český telekomunikační úřad	14
3.1.1 Působnost.....	14
3.1.2 Organizační struktura.....	17
3.1.3 Historie.....	21
3.1.4 Zabezpečení elektronických dokumentů	21
3.2 Rozhodování podle § 129 ZEK v prvním stupni	24
3.2.1 Postup ČTÚ při vedení správního řízení.....	24
3.2.2 Formy doručování.....	30
3.2.3 Smluvní pokuty.....	32
3.2.4 Opravné prostředky.....	34
3.3 Správní řízení ve druhém stupni	35
3.3.1 Archivace a skartace dokumentů	36
3.4 Exekuční řízení.....	38
3.4.1 Exekuční řízení v praxi	39
3.4.2 Centrální evidence exekucí.....	43
3.4.3 Manipulace s exekutorskými spisy a jejich úschova	46
4 Praktická část – rozhodovací praxe ČTÚ	47
4.1 Rozhodování na úrovni prvního stupně řízení	47
4.1.1 Rozhodování účastnických sporů – peněžité plnění.....	47
4.1.2 Rozhodování účastnických sporů – námitky proti vyřízení reklamace	53
4.1.3 Spory v oblasti poštovních služeb	58
4.1.4 Správní delikty.....	60
4.2 Přezkoumávání rozhodnutí.....	62
4.3 Vybírání a vymáhání uložených pokut ČTÚ	63
4.4 Terénní šetření.....	74
4.4.1 Otázky a cíle dotazníkového šetření	75
4.5 Výsledky dotazníkového šetření	76
5 Shrnutí praktické části	90
5.1 Výsledky a diskuze	90
5.2 Závěry a doporučení.....	94

6 Závěr.....	95
7 Seznam použitých zdrojů	97
8 Přílohy	101

Seznam použitých zkratek

Soupis a definování zkratek (vyskytuje-li se jich v textu velké množství)

CEO – centrální evidence obyvatel

ČR – Česká republika

ČTÚ – Český telekomunikační úřad

EU – Evropská unie

NOZ – nový Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů č. 89/2012 Sb.

OO – oblastní odbor

OSŘ – Občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů č. 99/1963 Sb.

SOZ - Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů č.40/1964 Sb.

SPRÁVNÍ ORGÁN - Český telekomunikační úřad

SŘ – Správní řád č. 500/2004 Sb.

ÚŘAD - Český telekomunikační úřad

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

1 Úvod

Tématem předložené diplomové práce je Rozhodování ve správním řízení a následné exekuční vymáhání v oblasti elektronických komunikací. Vybrané téma kopíruje mé zaměstnání. Většina lidí neví, co práce na Českém telekomunikačním úřadě obnáší, proto touto cestou přiblížím náplň práce Českého telekomunikačního úřadu široké veřejnosti.

Na Českém telekomunikačním úřadě pracuji 5 let v oddělení rozhodování sporů. Hlavní náplní mé práce je analýza a vyhodnocení účastnických sporů, smluv s operátory, dále odborné poradenství v oblasti elektronických komunikací a v neposlední řadě zajišťování spisové služby a předarchivní péče dokumentů.

Na Českém telekomunikačním úřadě není jednotná metodika při vedení správního řízení, proto doufám, že má práce bude přínosem i pro kolegy z jiných odborů.

Úřad je specifickou institucí v oblasti rozhodování sporů v rámci Evropské unie. Již mnohokrát se uvažovalo o postoupení rozhodování sporů o peněžité plnění na soudy. Vzhledem k vytiženosti českého soudnictví se od toho vždy upustilo. Možný přesun rozhodování sporů by provázela řada legislativních změn, hlavní zátěží by byla finanční stránka celého procesu. Telekomunikační úřad Slovenskej republiky, se kterým Český telekomunikační úřad úzce spolupracuje, řeší přeshraniční spory a spory mezi podnikateli v oblasti elektronických komunikací a námitky. Rozhodování sporů o peněžité plnění přísluší ve Slovenské republice soudům v občanskoprávním řízení. V Polsku a v Německu se tyto spory řeší v rozhodčím řízení.

Samotná exekuce je dnes velmi diskutovaným problémem. Někteří nevědomky, někteří cíleně a někteří vinou nejbližších osob se ocitnou v dluhové pasti, která vyústí exekucí majetku. V dnešní uspěchané době chce každý nový mobil, nové auto, drahé oblečení a šperky, ale ne každý má dostatečný příjem. Život na dluh se netýká jen mladých lidí, bohužel dnes se do dluhů dostávají matky samoživitelky i senioři. Exekuce začíná drahou dovolenou pro rodinu i jednou nezaplacenou složenkou. Při výkonu svého zaměstnání se setkávám denně s nezaplacenými účty za telefon, internet či televizi. Když poslouchám nebo čtu sdělení odpůrců, mnohdy lituji, že nepracuji v pekárně, ale přesto

zůstávám nestranný zástupce státního úřadu. Nynější generace náctiletých si neumí představit život bez mobilu ani internetu. Aplikace typu Messenger, WhatsApp, Facebook a mnoho jiných jsou jejich nedílnou součástí, proto věřím, že má diplomová práce bude přínosná i pro ně, aby věděli, čeho se vyvarovat, a jak se vyhnout správnému řízení s Českým telekomunikačním úřadem.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je seznámení s Českým telekomunikačním úřadem, na jedné straně ve zmapování jeho organizační struktury a jeho vývoje, na druhé straně v identifikaci jeho činnosti. Dílčími cíli práce je představit průběh správního řízení v rozhodování sporů a následné exekuční vymáhání v oblasti elektronických komunikací. V závěru je zhodnocení zjištěných údajů, včetně navržení dalších možných postupů vymáhání pohledávek.

První úsek teoretické části práce popisuje historii a působnost Českého telekomunikačního úřadu, jeho organizační strukturu a zabezpečení elektronických dokumentů podle nařízení Evropské unie, č. 910/2014, eIDAS. V další oblasti teoretické části práce je popsán rozhodovací postup včetně forem doručování, smluvních pokut, možných opravných prostředků. Jedna podkapitola je věnována správnímu řízení v druhém stupni a závěrečná podkapitola popisuje archivaci a skartaci dokumentů.

Druhá oblast teoretické části diplomové práce se věnuje exekučnímu řízení v praxi. Podkapitoly popisují exekuční řízení samotné, centrální evidenci exekucí a v závěru je podkapitola manipulace s exekutorskými spisy a jejich úschova.

Praktická část této práce obsahuje zpracované tabulky a grafy se získanými údaji poskytnutými Českým telekomunikačním úřadem za období 2013 – 2017 a dotazníkové šetření. V závěru diplomové práce je vyhodnocení získaných údajů, posouzení efektivnosti postupů a následné navržení dalších postupů při vymáhání pohledávek.

2.2 Metodika

Diplomová práce bude zpracována na základě prostudování odborné literatury, odborných článků, internetových zdrojů a právních předpisů zabývajících se odbornou tematikou. Zde bude použita zejména analýza textu a metody interpretační, a to metoda gramatická a systémová. Dalšími zdroji dat mi budou webové stránky a intranet Českého telekomunikačního úřadu, dále odborná literatura zaměřená na problematiku elektronických komunikací a Výroční zprávy Českého telekomunikačního úřadu. Pro

zpracování práce budou použita statistická vyhodnocení získaných dat. V závěru bude provedena syntetizující sumarizace výsledků a jejich vyhodnocení.

Teoretické poznatky byly verifikovány i empiricky, a to formou vlastního pozorování v terénu a rozhovorem formou ankety a řízeným i neřízeným rozhovorem prostřednictvím řady interview.

3 Teoretická východiska

3.1 Český telekomunikační úřad

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) má na starost regulaci trhu a správu podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb a správu kmitočtového spektra. Dále Úřad rozhoduje spory mezi osobami vykonávajícími komunikační činnost podle § 127 ZEK, účastnické spory podle § 129 ZEK a námitky proti vyřízení reklamace v elektronických a poštovních službách.

3.1.1 Působnost

„Působnost Úřadu je vymezena zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon č. 194/2017 Sb.“), zákonem č. 206/2005 Sb., o ochraně některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně služeb“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.“¹

„Úřad při výkonu své působnosti vychází mimo jiné z příslušných rozhodnutí, doporučení, pokynů a stanovisek vydaných orgány Evropské unie (dále jen „EU“), Evropskou agenturou pro bezpečnost sítí a informací (dále jen „ENISA“) a Sdružením evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (dále jen „BEREC“) a z hlavních zásad státní politiky v elektronických komunikacích.“²

¹ Český telekomunikační úřad: Organizační řád ČTÚ Čj. ČTÚ-77 035/2017-601[online]. SharePoint [cit.24.1.2018].Dostupné z:http://portal.ctu.cz/ZakladniDokumenty/organizaalni_rad_2018_verze_24_01_2018.pdf

² Český telekomunikační úřad: Organizační řád ČTÚ Čj. ČTÚ-77 035/2017-601[online]. SharePoint

„Úřad vykonává státní správu v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání za účelem nahrazení chybějících účinků hospodářské soutěže a pro ochranu uživatelů a dalších účastníků trhu do doby dosažení plně konkurenčního prostředí. Úřad rovněž zajišťuje ochranu některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti. Úřad je jednotným informačním místem a rozhoduje spory podle zákona č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změnách některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon o opatřeních ke snížení nákladů“).

Při výkonu své rozhodovací činnosti Úřad prosazuje technický a ekonomický pokrok a dbá o zajištění technické spolupráce mezi podnikateli zajišťujícími sítě elektronických komunikací a podnikateli poskytujícími služby elektronických komunikací za účelem zachování bezpečnosti a integrity sítí a služeb elektronických komunikací a kvality poskytovaných služeb elektronických komunikací. Úřad při své činnosti také podporuje spolupráci mezi oprávněnými osobami a povinnými osobami podle zákona o opatřeních ke snížení nákladů.

Úřad pravidelně přezkoumává úroveň kvality a způsob poskytování a zajišťování základních služeb a jejich všeobecnou dostupnost na celém území České republiky podle základních kvalitativních požadavků. Úřad podporuje spolupráci mezi provozovateli poštovních služeb zejména za účelem rozvoje těchto služeb.

Úřad vykonává i další činnosti a plní úkoly, pokud to vyplývá z jiných právních předpisů.“³

Detailně je popsána působnost Úřadu podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, dále podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a podle zákona č. 194/2017 Sb., o opatření ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací v Příloze č. 1.

³ Český telekomunikační úřad : Statut ČTÚ ČTÚ Čj. ČTÚ-22 052/2005-606 [online]. SharePoint [cit. 26. 8. 2018]. Dostupné z: http://portal.ctu.cz/ZakladniDokumenty/statut_ctu_uplne_zneni_25_07_2017.pdf

„Působnost Českého telekomunikačního úřadu podle zákona č. 206/2005 Sb., o ochraně některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti, ve znění zákona č. 281/2009 Sb.

Český telekomunikační úřad podle tohoto zákona zejména:

- a) *projednává správní delikty a přestupky,*
- b) *vybírání a vymáhání pokuty.*

*Český telekomunikační úřad vykonává i další činnosti, pokud to vyplývá z ustanovení výše uvedených právních předpisů anebo jiných právních předpisů.*⁴

„Působnost Českého telekomunikačního úřadu podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů

Český telekomunikační úřad podle tohoto zákona zejména:

- a) *kontroluje při výkonu své působnosti (oblast poštovních služeb a služeb elektronických komunikací) též plnění povinností podle tohoto zákona a při zjištění nedostatků, zejména porušení povinností podle tohoto zákona, předává podklady k sankčnímu řízení Ministerstvu průmyslu a obchodu, popřípadě Ministerstvu financí,*
- b) *spolupracuje dále s orgány uvedenými v písmenu a) na příslušných řízeních.*⁵

„Působnost Českého telekomunikačního úřadu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

*Český telekomunikační úřad podle tohoto zákona zejména vykonává dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 až 5a, § 6, § 9, § 11 až 13, § 15 až 16 a v § 19 na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb.*⁶

⁴ Český telekomunikační úřad: Působnost ČTÚ [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 30. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/pusobnost-ctu>

⁵ Český telekomunikační úřad: Působnost ČTÚ [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 30. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/pusobnost-ctu>

⁶ Český telekomunikační úřad: Působnost ČTÚ [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 30. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/pusobnost-ctu>

3.1.2 Organizační struktura

Sídlem Úřadu je Praha. V čele ČTÚ stojí Předseda Rady, v současnosti jím je Ing, Mgr. Jaromír Novák, který je zároveň členem Rady, spolu s dalšími čtyřmi členy. Každý rok je jmenován jeden člen Rady a jeho funkční období je pětileté.

V rámci ČTÚ jsou čtyři stupně řízení – předseda Rady Úřadu, sekce, odbory, oddělení a samostatná oddělení. Úřad je rozdělen do tří sekcí – Sekce správy vnitřních věcí, Sekce regulace a Sekce kontroly a ochrany spotřebitele. Sekce se dále dělí na odbory, samostatná oddělení a oddělení. Sekce kontroly a ochrany spotřebitele se dělí ještě na oblastní odbory – odbor pro oblast Praha, odbor pro jihočeskou oblast, odbor pro západočeskou oblast, odbor pro severočeskou oblast, odbor pro východočeskou oblast, odbor pro jihomoravskou oblast a odbor pro severomoravskou oblast.

Každý oblastní odbor má oddělení státní kontroly, rozhodování sporů a ochrany spotřebitele. Počet odborných referentů na jednotlivých oblastních odborech se odvíjí od velikosti lokality působnosti. Úřad má tři velké oblastní odbory, v Ústí nad Labem, v Hradci Králové a v Ostravě, a čtyři menší oblastní odbory v Praze, v Českých Budějovicích, v Plzni a v Brně.

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 nad Nisou, Liberec, Litoměřice, Louny, Most, Teplice, Ústí nad Labem

Odbor pro východočeskou oblast

Havlíčkův Brod, Hradec Králové, Chrudim, Jičín, Náchod, Pardubice, Rychnov nad Kněžnou, Semily, Svitavy, Trutnov, Ústí nad Orlicí

Odbor pro jihomoravskou oblast

Blansko, Brno-venkov, Břeclav, Hodonín, Jihlava, Kroměříž, Prostějov, Třebíč, Uherské Hradiště, Vyškov, Zlín, Znojmo, Žďár nad Sázavou

Odbor pro severomoravskou oblast

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

Výše uvedené tři velké oblastní odbory se rozrostly v roce 2013, kdy bylo cca 400 tisíc nerozhodnutých sporů o peněžité plnění, vlivem úspor a snižování stavu zaměstnanců v minulých letech. V současnosti má Úřad 586 zaměstnanců (254 mužů a 332 žen), z toho 132 zaměstnanců jenom rozhoduje spory o peněžité plnění, aby bylo možné dodržovat lhůty pro rozhodování podle § 129 odst. 1 ZEK.

Práva a povinnosti zaměstnanců upravuje zákon o státní službě, zákoník práce, zákon o elektronických komunikacích a zákon o poštovních službách, včetně jejich prováděcích předpisů a interní předpisy Úřadu.

Oddělení rozhodování sporů vydává rozhodnutí ve sporech mezi osobou vykonávající komunikační činnost a uživatelem služby podle § 129 odst. 1 a § 108 odst. 1 písm. g) a ukládá povinnost peněžitého plnění podle § 129 a § 142 Správního řádu, vydává rozhodnutí o přiznání náhrady nákladů řízení a vyměrování a vybírání správních poplatků. Dále toto oddělení ukládá a vybírá donucovací pokuty podle § 122 odst.4 SŘ.

Oddělení kontroly zejména kontroluje nedostatky a povinnosti plynoucí z oprávnění k využívání radiových kmitočtů a k využívání čísel, zpracovává změny o podnikání v oblasti elektronických komunikací, zjišťuje zdroje rušení provozu na zařízení elektronických komunikací, ukládá pokuty a provozuje Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra.

Oddělení ochrany spotřebitele projednává přestupky v oblasti poštovních služeb, provádí kontrolu poskytování poštovních služeb, uděluje pokuty, rozhoduje o námitkách proti vyřízení reklamace, dozoruje poskytování služeb elektronických komunikací a řeší nekalé a klamavé obchodní praktiky v oblasti komunikací.

Vymezení pojmů podle služebního řádu Úřadu platného od 23. 1. 2018.

- *Státním zaměstnancem je fyzická osoba, která byla přijata do služebního poměru a zařazena na služební místo nebo jmenována na služební místo představeného k výkonu některé z činností uvedených ve služebním zákonu²). Státnímu zaměstnanci přísluší služební označení podle služebního zákona³).*
- *Představeným je státní zaměstnanec, který je oprávněn vést podřízené státní zaměstnance, ukládat jim služební úkoly, organizovat, řídit a kontrolovat výkon jejich služby a dávat jim k tomuto účelu příkazy.*
- *Přímým nadřízeným představeným se pro účely tohoto služebního řádu rozumí každý představený ve vztahu k přímo podřízeným státním zaměstnancům.*
- *Předseda Rady Úřadu je vedoucí služebního úřadu a vůči ostatním státním zaměstnancům se považuje za služební orgán*
- *Útvarem je sekce, odbor, oddělení (samostatné oddělení, oddělení v sekci).⁷*

⁷ Český telekomunikační úřad : Služební řád ČTÚ Čj. ČTÚ-207/2018-601 [online]. SharePoint [cit. 26. 1. 2018]. Dostupné z: http://portal.ctu.cz/ZakladniDokumenty/sluzebni_rad_2018_verze_01_02_2018.pdf

Každý rok vydává Úřad Výroční zprávu za předchozí rok, ve které je shrnuto celé jeho působení a plnění v daném roce. Výroční zpráva je zpracována v souladu s § 110 odst. 1 ZEK. Jsou zde podrobně popsány činnosti Úřadu, dosažené výsledky z jednotlivých oblastí, vše doplněno o tabulkové přehledy. V závěru Výroční zprávy je shrnuto plnění Úřadu a hospodářské výsledky za daný rok.

„V souladu s požadavky § 110 a dalších příslušných ustanovení Zákona jsou součástí Zprávy i Výroční zpráva o univerzální službě (podle § 50 ZEK), Výkaz o hospodaření s prostředky radiokomunikačního účtu (podle § 27 odst. 7 ZEK). Součástí Zprávy je též Výroční zpráva o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a dále souhrnná informace o postupu ČTÚ při vyřizování stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“).“⁸

„Český telekomunikační úřad jako národní regulátor služeb elektronických komunikací a poštovních služeb je zákonem zmocněn rozhodovat tyto druhy sporů:

- spory mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti (§ 127 ZEK)*
- účastnické spory (§ 129 ZEK)*
- řízení o námitkách proti vyřízení reklamace v elektronických komunikacích a poštovních službách“⁹*

„ČTÚ je ustanovením § 125 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích zmocněn uveřejnit rozhodnutí o sporech mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem, popřípadě uživatelem, též v případě, že se předmět sporu týká většího počtu účastníků nebo uživatelů. V rámci tohoto zmocnění ČTÚ zveřejňuje na svém webu

⁸ Český telekomunikační úřad: Výroční zpráva ČTÚ 2017 [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/vyrocní-zpravy-rok-2017>

⁹ Český telekomunikační úřad: Řešené spory [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 30. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/resene-spory-ctu> citace

*modelová rozhodnutí, kterými nejsou navrhovateli (operátorovi) přiznávány neplatně sjednané smluvní pokuty.*¹⁰

3.1.3 Historie

ČTÚ jako samostatný úřad vznikl na základě zákona č. 151/2000 Sb. o telekomunikacích a změně dalších zákonů, dne 1. 7. 2000. Úřad se jako nezávislý regulační orgán vyvíjel a v souladu s evropským regulačním rámcem elektronických komunikací vstoupil dne 1. 5. 2005 v platnost ZEK č. 127/2005 Sb. právě podle tohoto zákona, který upravuje postavení Úřadu, jeho úkoly, organizaci, pravomoc a styk s ostatními orgány státní správy a samosprávy a s veřejností, je nyní Úřad zřízen.

Před vznikem České republiky byl Úřad součástí různých ministerstev. Od 1. 1. 1993 do 31. 10. 1996 spadal Úřad pod Ministerstvo hospodářství a od 1. 11. 1996 bylo ČTÚ v působnosti Ministerstva dopravy a spojů.

3.1.4 Zabezpečení elektronických dokumentů

Elektronický dokument doručený na úřad i dokument vytvořený úřadem a jeho náležitosti jsou kontrolovány interním programem Signer.

Program Signer (starší verze se nazývají LTD Signer) slouží pro převod dokumentů do PDF a pro jejich podepisování elektronickým podpisem, s tím, že výsledné dokumenty odpovídají požadavkům nařízení EU 910/2014. Program zároveň umožňuje dokumenty PDF zkontrolovat, zda odpovídají stanoveným verzím formátu PDF, v případě ČTÚ PDF/A-2b. Poté Singer elektronický dokument elektronicky podepíše, vloží časové razítko i s vložením elektronického obrázku podpisu.

Nařízením eIDAS byly pozměněny podmínky s nakládáním a ukládáním elektronických podpisů, tzn., že od září 2018 se musí podpisy ukládat mimo počítač na tzv. tokeny.

¹⁰ Český telekomunikační úřad: Řešené spory [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 30. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/resene-spory-ctu> citace

TokenME (dále jen „token“) je zařízení připomínající USB flashdisk, které je schválené jako kvalifikovaný prostředek pro vytváření elektronických podpisů v souladu s nařízením eIDAS a slouží k vytváření kvalifikovaných elektronických podpisů.

Všichni zaměstnanci byli proškoleni, jak s jednotlivými tokeny pracovat, a jak je ukládat, aby nedošlo k jejich zneužití další osobou.

Přechod na tokeny byl na Úřadě postupný. Vždy při obnově certifikátu, případně při pořizování nového certifikátu, při změně jména nebo dosažení vyššího vzdělání, obdržel uživatel token.

Přechod na tokeny byl na Úřadě ukončen 31. srpna 2018. Po tomto datu již nebyl na žádném počítači Úřadu nahrán platný osobní kvalifikovaný (QCA) ani komerční osobní (VCA) certifikát. Elektronický podpis, elektronickou pečeť a elektronické časové razítko mohou poskytovat pouze důvěrní poskytovatele, spadající do dvou skupin: kvalifikovaný poskytovatel nebo nekvalifikovaný poskytovatel.¹¹

V České republice jsou kvalifikovány tyto certifikační autority - První certifikační autorita, a.s. (I.CA), Certifikační autorita PostSignum a eIdentity.

Elektronickou pečeti mohou opatřovat písemnosti pouze právnické osoby, fyzické nikoliv.

Samotný elektronický podpis se dále dělí na zaručený elektronický podpis a uznávaný elektronický podpis. Zaručený podpis i uznávaný elektronický podpis jsou založeny na certifikátu (osvědčení o tom, komu podpis patří, tzv. soukromý klíč). Uznávaný elektronický podpis vyžaduje kvalifikovaný certifikát od akreditované certifikační autority v ČR, oproti tomu zaručený elektronický podpis může být založen na jakémkoli certifikátu. Vlastnoruční podpis má stejnou váhu jako uznávaný elektronický podpis. Zaručený elektronický podpis má slabší váhu než vlastnoruční podpis.¹²

¹¹ Intranet ČTÚ: Dostupné z: <http://portal.ctu.cz/Wiki/Informace%20pro%20uzivatele%20PC.aspx>

¹² Vlastní seminární práce Informační systémy ve státní správě a samosprávě

Platnost elektronického podpisu není časově omezena, stejně jako platnost vlastnoručního podpisu. V ČR má nejvyšší právní sílu uznávaný elektronický podpis.

Používání směrnice zaručuje věrohodnost, neporušitelnost a čitelnost elektronického dokumentu.

V minulosti byly zveřejňované seznamy platných certifikátů, dnes se podle eIDAS zveřejňují pouze seznamy neplatných certifikátů.

Pouze organizační složky státu a právnické osoby mohou používat kvalifikovanou elektronickou pečeť a pouze na své vytvořené dokumenty. Orgány veřejné moci jsou povinni pečeti kvalifikovanou elektronickou pečetí od 19. 9. 2018.

Nyní používané elektronické značky, podle zákona o elektronickém podpisu, byly nahrazené elektronickou pečetí.

Ministerstvo vnitra ČR provozuje webovou aplikaci, kde je možné, po nahrání certifikátu, si zkontrolovat pravost zahraničních kvalifikovaných certifikátů, ale jen v rámci států EU.¹³

¹³ Vlastní seminární práce Informační systémy ve státní správě a samosprávě.

3.2 Rozhodování podle § 129 ZEK v prvním stupni

Správní řízení jako takové je popsáno ve Správním řádu č. 500/2004 Sb. konkrétně v § 9 – 153.

3.2.1 Postup ČTÚ při vedení správního řízení

Věcná příslušnost v § 10 ukládá správnímu orgánu projednávat a rozhodovat věci svěřené zákonem, pokud se jedná o položky, které nejsou věcně příslušné, musí být odloženy podle § 43 SŘ a rozhodovat o nich bude místně příslušný soud. Takovými položkami bývají Premium SMS, audiotextové služby, volání na některé barevné linky, hry, melodie, loga, PC strážce, TV archivy, instalace zařízení, kabelování a pronájem nebo splátky zařízení (modem, notebook, telefon, set-top-box), aj.. Položek je velké množství a neustále se obměňují podle aktuální nabídky operátorů, proto je nutné být neustále ve střehu. Asociace provozovatelů mobilních sítí je organizace zabývající se regulací a správou poskytovatelů prémiových a platebních služeb v ČR.

Podle § 27 SŘ účastníky řízení jsou navrhovatel a odpůrce. Oba mají stejná práva a povinnosti před Úřadem.

Podání návrhu je učiněno dnem, kdy bylo doručeno správnímu orgánu a jeho forma a náležitosti jsou popsány v § 37 správního řádu. Podání se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno. Z podání musí být jasné, kdo je činí, čeho se podání týká, a co má být výsledkem.

Vedral (2006, s. 272 - 273) uvádí: „*Pokud nebude podání např. obsahovat některou ze zákonem stanovených příloh, bude zřejmě třeba stanovit lhůtu k doplnění podání, neboť taková úprava podání asi nebude na místě možná.*“

Správní řád nestanoví a dost dobře nemůže konkrétně stanovit, kdy (v jakých případech) má správní orgán pomoci podateli nedostatky odstranit a kdy má naopak

k jejich odstranění „pouze“ vyzvat a stanovit k tomu přiměřenou lhůtu, je tedy na správním orgánu, aby zvolil nejvhodnější řešení podle konkrétního případu.“¹⁴

V každé věci se zakládá spis podle § 17 SŘ. Každý spis musí mít spisovou značku a jeho součástí jsou návrh nebo podání, přehled plateb aktuálního plátce, platební výměr, vyznění o zahájení správního řízení, vyjádření se k podkladu před vydáním rozhodnutí, protokoly, usnesení, rozhodnutí a další písemnosti potřebné k důkladnému posouzení věci samé a sběrný arch.

Podle § 133 odst. 1 ZEK musí navrhovatel Úřadu uhradit správní poplatek ve správné výši. Většina navrhovatelů hradí správní poplatek již při podání návrhu, někteří poskytovatelé platí správní poplatek až po zaslání platebního výměru, a to do 15 dnů ode dne, který následuje po doručení písemnosti. Správní poplatek se navrhovateli vyměřuje podle položky 110 písm. c) sazebníku, který je přílohou § 5 odst. 3 zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů. Správní poplatek odpovídá výši 4 % z dlužné částky, nejméně však 200,00 Kč.

Peníze vybrané na správních poplatcích odvádí Úřad do státního rozpočtu ČR. V případě, že navrhovatel správní poplatek ve stanovené lhůtě neuhradí, je správní řízení zastaveno podle § 66 odst. 1 písm. d) SŘ.

Pokud navrhovatel zaplatil při podání návrhu vyšší správní poplatek, než jaký mu byl vyměřen, a požádá o vrácení rozdílu, správní orgán podle § 7 odst. 2 zákona o správních poplatcích přeplatek vrátí pouze v případě, že jeho výše převyšuje částku 100,00 Kč. Dále lze požádat o vrácení správního poplatku v případě odložení části návrhu pro nepříslušnost, i zde platí, že musí výše přeplatku přesáhnout 100,00 Kč.

Zastoupení na základě zákona o opatrovnictví § 32 SŘ říká, že odpůrce, který nemá procesní způsobilost, musí být zastoupen opatrovníkem, jak uvádí Vedral (2006, s. 243).

¹⁴ VEDRAL, Josef. Správní řád: komentář. Vyd. 1., Praha: BOVA POLYGON, 2006, 1042 s. ISBN 80-7273-134-3.s. 272-273.

Správní orgán ustanoví opatrovníka

- osobám neznámého pobytu nebo sídla, jimž se nedaří doručovat,
- osobám, které nejsou známy,
- osobám těžce zdravotně postiženým, s nimiž se nelze dorozumět ani prostřednictvím tlumočnicka nebo prostředníka,
- osobám stíženým přechodnou duševní poruchou, která jim brání samostatně v řízení jednat,
- osobám, kterým brání jiná právní překážka, aby v řízení činili sami úkony, jestliže si nezvolili zmocněnce,
- právnické osobě, která nemá orgán způsobilý za ni jednat¹⁵.

„Správní orgán ustanoví opatrovníka právnické osobě, která nemá orgán způsobilý za ni jednat, popřípadě orgán, jemuž lze doručovat. Kdo jedná za právnickou osobu ve správním řízení i upravuje § 30 SŘ, a to částečně s odkazem na příslušná ustanovení OSŘ. Situace, kdy právnická osoba nemá orgán způsobilý za ni jednat, nastane tehdy, pokud není nikdo, kdo by ve smyslu § 30 činil za právnickou osobu v řízení i procesní úkony.“¹⁶

Lhůty jsou stanoveny zákonem nebo usnesením správního orgánu, § 39 SŘ, a slouží ke splnění požadovaného úkonu stanoveného účastníkovi řízení. Zmeškání lhůty pro splnění úkonu nelze prominout, uplynul-li 1 rok ode dne, kdy měl být úkon splněn, § 41 SŘ. Správní orgán je podle § 129 odst. 1 ZEK povinen vydat rozhodnutí do čtyř měsíců od podání návrhu, ve zvláště složitých případech pak do šesti měsíců.

Účastníci řízení jsou vyrozuměni o zahájení správního řízení a jsou oprávněni navrhopvat důkazy, podle § 52 SŘ, a činit jiné návrhy a vyjadřovat stanoviska po celou dobu správního řízení, dokud nebylo vydáno rozhodnutí.

¹⁵ VEDRAL, Josef. Správní řád: komentář. Vyd. 1., Praha: BOVA POLYGON, 2006, 1042 s. ISBN 80-7273-134-3.s.239-241.

¹⁶ VEDRAL, Josef. Správní řád: komentář. Vyd. 1., Praha: BOVA POLYGON, 2006, 1042 s. ISBN 80-7273-134-3.s. 243.

Vedral poukazuje i na způsob nakládání s návrhy účastníků řízení, „neboť správní orgán sice není povinen všechny důkazy navržené účastníky provést, pokud však některé z navržených důkazů neprovede, musí v odůvodnění rozhodnutí zdůvodnit, proč se tak stalo. To vyplývá z § 68 odst. 3, podle kterého musí odůvodnění správního rozhodnutí obsahovat též informace o tom, jak se správní orgán vypořádal s návrhy a námitkami účastníků a s jejich vyjádřením k podkladu rozhodnutí.“¹⁷

V souladu s § 36 SŘ mohou účastníci řízení nahlédnout do správního spisu a vyjadřovat se, navrhopvat důkazy a činit jiné návrhy v probíhajícím řízení.

Podle Vedrala (2006, s. 265) „na základě § 50 odst. 2 jsou účastníci řízení povinni, nestanoví-li zvláštní zákon jinak, poskytovat správnímu orgánu při opatřování podkladů pro vydání rozhodnutí veškerou potřebnou součinnost. S prováděním úkonů v řízení nejsou tedy na straně účastníků řízení spojena jen procesní práva, ale i některé procesní povinnosti.“¹⁸

Správní řízení se zastaví podle § 66 SŘ usnesením, jestliže:

- návrhovatel vzal svou žádost zpět, je nutné vyzvat odpůrce, aby se ke zpětvzetí vyjádřil,
- byla podána žádost zjevně právně nepřipustná,
- návrhovatel v určené lhůtě neodstranil vady žádosti, které brání v pokračování řízení,
- návrhovatel ve stanovené lhůtě nezaplatil správní poplatek,
- zjistí překážky řízení podle § 48 odst. 1,
- žadatel zemřel nebo zanikl, pokud v řízení nepokračují právní nástupci,
- žádost se stala zjevně bezpředmětnou,

¹⁷ VEDRAL, Josef. Správní řád: komentář. Vyd. 1., Praha: BOVA POLYGON, 2006, 1042 s. ISBN 80-7273-134-3.s. 267.

¹⁸ VEDRAL, Josef. Správní řád: komentář. Vyd. 1., Praha: BOVA POLYGON, 2006, 1042 s. ISBN 80-7273-134-3.s. 265.

- z dalších důvodů stanovených zákonem – odpůrce zemřel před zahájením správního řízení, z důvodů insolvenčního řízení, aj.¹⁹

V § 67 a § 68 SŘ je upraveno rozhodnutí a jeho náležitosti. Rozhodnutí obsahuje výrokovou část, odůvodnění a poučení účastníků řízení.

Ve výroku rozhodnutí je uveden obchodní název společnosti, IČO a sídlo navrhovatele, jméno odpůrce, jeho datum narození a adresa trvalého bydliště nebo obchodní název, IČO a sídlo v případě podnikatelského subjektu. Odpůrce i navrhovatel mohou být zastoupeni advokátem či opatrovníkem. Výroková část rozhodnutí může obsahovat jeden nebo více výroků, lhůtu, popř. i jiné údaje ke splnění ukládané povinnosti, tzn. příslušenství pohledávky, číslo účtu, variabilní symbol a jiné.

Atypickým druhem rozhodnutí je příkaz, ukotvený v § 150 SŘ. Příkaz obsahuje též výrok, odůvodnění a poučení účastníků řízení. Na rozdíl od rozhodnutí může být příkaz prvním úkonem ve správním řízení. Pokud jsou podklady pro vydání rozhodnutí dostačující a zcela jasné, je možno rozhodnout ve zkráceném řízení vydáním příkazu. Příkaz stejně jako rozhodnutí obsahuje více výroků, ale pouze s přiznaným plněním v požadované výši. Plnění nelze v tomto typu rozhodnutí krátit.²⁰

Ohledně úroků z prodlení splatných od 1. 1. 2014 je nutno konstatovat, že prodlení odpůrce se řídí § 2 nařízení vlády 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, vydaným k provedení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Podle § 129 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích přiznává správní orgán účastníku řízení, který měl ve věci plný úspěch, náhradu nákladů řízení potřebných

¹⁹ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 18. 1. 2018]

²⁰ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 18. 1. 2018]

k účelnému uplatňování či bránění práva v plné výši proti účastníkovi řízení, který ve věci úspěch neměl. Měl-li účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může být náhrada nákladů poměrně rozdělena, popřípadě rozhodnuto, že žádný z účastníků řízení nemá na náhradu nákladů právo. I když měl účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může mu být přiznána plná náhrada nákladů řízení, měl-li neúspěch v poměrně nepatrné části.

Správní orgán posuzuje oprávněnost požadovaných nákladů za právní zastoupení podle § 10 odst. 1 vyhlášky Ministerstva spravedlnosti č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátní tarif), ve znění pozdějších předpisů. Při zastupování ve správním řízení, včetně řízení o přestupcích nebo o jiných správních deliktech, se považuje za tarifní hodnotu částka 5 000,00 Kč, přičemž dle § 7 advokátního tarifu činí sazba mimosmluvní odměny za jeden úkon právní služby u této tarifní hodnoty 1 000,00 Kč. Ustanovení § 13 odst. 3 advokátního tarifu poté stanoví výši náhrady hotových výdajů, kdy tato činí 300,00 Kč na jeden úkon právní služby.

Odůvodnění rozhodnutí obsahuje základní údaje o uzavření smluvního vztahu a jeho průběhu až do ukončení smluvního vztahu jednou ze stran, celkovou výši nákladů, kterou navrhovatel požaduje a výši nákladů přiznanou Úřadem. Dále je v odůvodnění popsán průběh správního řízení, i v případě, že se protistrany nevyjádří a doručovací proces. Správní orgán je povinen odůvodnit každou položku z výroku a zároveň se vyjádřit ke všem tvrzením odpůrce i navrhovatele. Pouze takovéto rozhodnutí je přezkoumatelné.

V poučení je uvedena lhůta pro odvolání a kontakt na správní orgán, který rozhodnutí vydal.

Každé rozhodnutí musí být na hlavičkovém papíře se státním znakem, musí mít kulaté úřední razítko a musí být vlastnoručně podepsané. Podpisový řád ČTÚ upravuje pravidla podepisování dokumentů v rámci Úřadu a je závazný pro všechny zaměstnance a členy Rady. Odborný referent, který rozhoduje spory o peněžité plnění, může podepisovat rozhodnutí o částce do 30 000,00 Kč. Vedoucí oddělení podepisuje rozhodnutí v částce 30 001,00 Kč až 50 000,00 Kč a ředitel odboru podepisuje rozhodnutí na částky vyšší jak 50 000,00 Kč.

Na rozhodnutí, která byla řádně doručena a nebyl proti nim ve stanovené lhůtě podán rozklad, se vyznačí právní moc, upravuje § 73 SŘ, a vykonatelnost, § 74 SŘ. To může učinit pouze orgán, který rozhodnutí vydal. Podle § 104 písm. a) SŘ je takové rozhodnutí, ukládá-li povinnost k peněžitému plnění, exekucním titulem.

Každý účastník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamaci je povinen účastník uplatnit bezodkladně, nejpozději do 2 měsíců ode dne obdržení vyúčtování ceny za služby elektronických komunikací, jinak právo zanikne. Odpůrce sice podle § 129 odst. 3 ZEK uplatnil reklamaci na dodávanou službu elektronických komunikací, podání reklamace však nemá odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu. Až v případě podání námítky proti vyřízení reklamace k Úřadu může mít, podle § 64 odst. 1 ZEK, ve výjimečných případech odkladný účinek pro úhradu dlužné částky. Svá práva odpůrci mnohdy neznají, a proto nevyužívají, nebo jsou nedůslední až laxní, a proto Úřad řeší statisíce sporů o peněžité plnění ročně.

Podle novely ZEK s účinností od 2. 9. 2017 je sjednocena výpovědní doba na maximálně 30 dnů. Novou povinností poskytovatelů je i prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou u fyzických osob nepodnikajících, pokud účastník souhlas neudělí, smlouva se stane smlouvou na dobu neurčitou. Nejnovější úpravou ZEK je od 1. 2. 2018 zkrácení doby přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi. Při přenesení čísla končí smlouva u předchozího operátora do 10 dnů, pokud se strany nedohodnou jinak.

3.2.2 Formy doručování

Listinná a elektronická forma doručování jsou si rovny z hlediska účinků.

Elektronicky doručujeme primárně do datové schránky, lze však doručovat i do e-mailové schránky. Datové schránky byly zavedeny v červenci roku 2009. Úřad doručuje podle SŘ i podle Občanského soudního řádu č. 99/1963 Sb. (dále jen „o.s.ř.“).

Drábková uvádí: „Právě elektronická forma doručování doznala v posledním roce výrazných změn, neboť dne 1. 7. 2016 nabyla účinnosti první ustanovení eIDAS, na které český zákonodárce reagoval zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a o změně některých zákonů.“²¹

Správní orgán doručuje podle o.s.ř., primárně na adresu trvalého pobytu odpůrce, pokud je doručováno fikcí, obesílá správní orgán všechny známé adresy odpůrce.

Fikce doručení

„U listinného doručení se po nastoupení fikce, tj. po deseti dnech od uložení, vhodí písemnost, nevyloučil-li to správní orgán, do adresátovy domovní schránky, čímž se také dostane do jeho dispozice a adresát má možnost se s ní následně seznámit.“²²

Odpůrci jsou zásilky (písemnosti) odesílány dle § 49 o.s.ř. do vlastních rukou na adresu jeho trvalého bydliště, pokud není zastížen, zanechá mu Česká pošta, s.p. výzvu s poučením, že si písemnost může vyzvednout nejpozději do 10 dnů ode dne, kdy byla u České pošty, s.p. uložena. Když si odpůrce zásilku v 10 ti denní úložní lhůtě nevyzvedne, je písemnost považována posledním dnem této lhůty za doručenu (§ 49 odst. 4, věta první o.s.ř.). V případě, že odpůrce nemá na adrese trvalého pobytu označenou domovní schránku, vrátí Česká pošta, s.p. zásilku správnímu orgánu, který dle § 49 o.s.ř. vyvěsí na úřední desce sdělení o výše uvedených skutečnostech s tím, že si odpůrce písemnost může v určené lhůtě vyzvednout u správního orgánu.

Písemnost vyvěšená na elektronické úřední desce je doručena patnáctým dnem po jejím vyvěšení. Podle JUDr. Šromové je den doručení 15. den vyvěšení na úřední desce, ať je to den pracovní, sobota, neděle nebo svátek.²³

²¹ DRÁBKOVÁ, Tereza. *Doručování ve správním řízení se zaměřením na elektronické formy komunikace*. Praha: Wolters Kluwer, 2017, xii, 200. ISBN 978-80-7552-723-3., s. 27.

²² DRÁBKOVÁ, Tereza. *Doručování ve správním řízení se zaměřením na elektronické formy komunikace*. Praha: Wolters Kluwer, 2017, xii, 200. ISBN 978-80-7552-723-3., s. 5.

²³ ŠROMOVÁ, Eva. *Správní řízení od A do Z. 2., dopl. a přeprac. vyd.* Olomouc: ANAG, c2012, 567 s. Právo. ISBN 978-80-7263-696-9.s.219.

3.2.3 Smluvní pokuty

Před uzavřením smlouvy s operátorem je dobré se seznámit se všeobecnými obchodními podmínkami navrhovatele. Dále je povinné, aby smlouva obsahovala datum počátku služby i datum ukončení poskytování služby, zda je smlouva uzavírána na dobu určitou nebo neurčitou a podmínky jejího následného prodloužení. Zejména v ní musí být uvedena přesná částka za případné předčasné ukončení smlouvy na dobu určitou, tzv. smluvní pokuta, musí být zcela jasné od kdy do kdy je účastník povinen hradit smluvní sankci. Přímo § 63 ZEK upravuje náležitosti uzavírané účastnické smlouvy. Smluvní pokuty pro spotřebitele musí být sjednané v souladu s nálezem Ústavního soudu I. ÚS 3512/11 ze dne 11. 11. 2013, zveřejněno 21. 11. 2013, ten se týká obecně všech překvapivých ujednání ve smlouvě mezi operátorem a uživatelem. Pouze řádně sjednaným smluvním pokutám v těle smlouvy může Úřad vyhovět. Vzorová rozhodnutí jsou vyvěšena na webu Úřadu, spolu s dalšími důležitými informacemi a právními radami pro spotřebitele.

Účastnické smlouvy je možné uzavírat i prostředky komunikace na dálku, telefonem nebo přes internetovou síť, takovéto smlouvy jsou v souladu se zákonem a účastníci za ně zodpovídají ve sjednaném rozsahu.

U smluv uzavřených podle SOZ, tedy do 31. 12. 2013, musí být smluvní pokuta sjednaná písemnou formou, jinak je takové ujednání neplatné. NOZ, platný od 1. 1. 2014, již písemnou podobu nevyžaduje.

Úřad považuje za férové, jsou-li smluvními pokutami chráněni i spotřebitelé, pro případ neplnění ze strany poskytovatele nebo poskytování nekvalitních služeb, a dále by měla být výše smluvní pokuty přiměřená výši sjednaného plnění a ne jej mnohonásobně převyšovat.

Úřad pravidelně pořádá setkání se seniory, kde je podrobně informuje, čeho se vyvarovat při uzavírání smluv s operátory. Upozorňujeme občany i na nekalé obchodní praktiky, skrytá ujednání a učíme je, jak tlaku obchodníků odolávat. V současné době jsou snad už podomní prodejci minulostí, ale přesto musíme být stále o krok napřed.

Smluvní pokuta je způsob zajištění závazku, jehož účelem je peněžitá sankce za porušení nebo nesplnění smluvních povinností. Ujednání o smluvní pokutě upravuje § 2048 věty první zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Vztah mezi poskytovatelem služeb elektronických komunikací a spotřebiteli je založen na principu důvěry spotřebitelů v poctivé jednání poskytovatele služeb elektronických komunikací. Koresponduje s tím také ZEK, který stanoví taxativně náležitosti smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací. Náležitosti uvedené v § 63 odst. 1 ZEK mají být součástí smlouvy, nikoliv ve Všeobecných podmínkách, na které smlouva odkazuje. K tomuto závěru vede opět aplikace principu důvěry spotřebitele v poctivé jednání poskytovatele služeb a nutná ochrana spotřebitele jako slabší strany.

Všeobecné obchodní podmínky mají obsahovat zejména ujednání technického a vysvětlujícího charakteru, nemají sloužit k tomu, aby do nich byla zařazena nepřehledná, složitá a malým písmem psaná (tj. pro spotřebitele nevýhodná) ustanovení, u nichž se předpokládá, že pozornosti spotřebitele nejspíše uniknou. Dle názoru Ústavního soudu má být text spotřebitelské smlouvy dostatečně čitelný a srozumitelný pro průměrného spotřebitele, musí být přehledný, logicky uspořádaný, psaný dostatečně velkým písmem a důležitá ujednání se nesmějí nacházet v oddílech, které vzbuzují dojem nepodstatného. Ujednáním, které této vyřčené zásadě odporují, nemůže být přiznána právní ochrana.

Novela ZEK, účinná od 8. 8. 2013, se zabývá problematikou výpovědi smluv na dobu určitou a závazky vzniklými předčasným ukončením smlouvy. Podle zákona lze smlouvu na dobu určitou vypovědět za stejných podmínek, stanovených poskytovatelem služby, jako smlouvu na dobu neurčitou, avšak výše úhrady za předčasné ukončení smlouvy nesmí přesáhnou výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů do konce sjednané doby závazku. Účastník je zároveň povinen doplatit navrhovateli rozdíl ceny poskytnutého koncového zařízení, které mu bylo poskytnuto za výhodnější cenu.

3.2.4 Opravné prostředky

Rozklad

Proti rozhodnutí Úřadu lze podat rozklad k předsedovi Rady ČTÚ ve lhůtě patnácti dnů ode dne jeho doručení. Rozklad může podat navrhovatel i odpůrce. Správní orgán I. stupně může postupovat podle § 87 SŘ nebo spis postoupit k dalšímu řízení k rozkladové komisi.

Autoremedura

Úřad, který rozložené rozhodnutí vydal, jej může zrušit nebo změnit, podle § 87 SŘ, pokud plně vyhoví rozkladu a zároveň nepoškodí žádného z účastníků. Proti takovému rozhodnutí lze podat odvolání.

Přezkum § 94 SŘ

Podnět k provedení přezkumného řízení lze podat k předsedovi Rady ČTÚ prostřednictvím správního orgánu, který rozhodnutí vydal. Přezkumné řízení lze zahájit do jednoho roku ode dne právní moci rozhodnutí, z důvodů nezákonnosti podle § 94 a násl. SŘ.

Obnova řízení § 100 SŘ

Žádost o obnovu řízení může účastník podat ke správnímu orgánu, který rozhodnutí vydal, a to do tří měsíců ode dne, kdy se účastník o důvodu obnovy řízení dozvěděl, nejpozději však do tří let ode dne nabytí právní moci rozhodnutí. Důvody pro obnovu řízení jsou uvedené v § 100 odst. 1 SŘ.

Odpor § 150 SŘ

Odpor proti příkazu může podat pouze osoba, jíž se povinnost ukládá (odpůrce) ve lhůtě osmi dnů ode dne jeho doručení. Odpor se adresuje úřadu, který příkaz vydal. Podáním odporu se příkaz ruší, správní orgán účastníky řízení vyrozumí o pokračování řízení po podání odporu a v řízení se pokračuje.

3.3 Správní řízení ve druhém stupni

V roce 2017 obdržel rozkladový orgán 8 792 nových rozkladů ve sporech o peněžité plnění podle § 129 ZEK a § 64 ZEK. U těchto sporů jsou nejčastěji vydaná rozhodnutí napadána navrhovateli z důvodu nepřiznání smluvní pokuty a krácení nákladů požadovaných navrhovatelem. Správní orgán posuzuje požadavky nákladů za právní zastoupení podle § 10 odst. 1 vyhlášky Ministerstva spravedlnosti č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátní tarif), ve znění pozdějších předpisů, se při zastupování ve správním řízení, včetně řízení o přestupcích nebo o jiných správních deliktech považuje za tarifní hodnotu částka 5000,00 Kč, přičemž dle § 7 advokátního tarifu činí sazba mimosmluvní odměny za jeden úkon právní služby u této tarifní hodnoty 1 000,00 Kč. Ustanovení § 13 odst. 3 advokátního tarifu poté stanoví výši náhrady hotových výdajů, kdy tato činí 300,00 Kč na jeden úkon právní služby.

Podle názoru Ústavního soudu vyjádřeného v nálezu I. ÚS 2358/2012 ze dne 27. 11. 2012 je v řízení, jež je zahájeno „formulářovou“ žalobou, a nárok je uplatňován vůči spotřebiteli, přičemž ten vznikl ze smlouvy, avšak spotřebitel je fakticky vyloučen z možnosti sjednat si podmínky plnění s jiným obsahem (typicky např. mj. smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací), s ohledem na nutnost dodržení principu proporcionality mezi výší vymáhané částky a náhrady nákladů spravedlivé, aby výše odměny za zastupování žalobce advokátem byla určena tak, že zpravidla nepřesáhne jednonásobek vymáhané jistiny.

Při rozhodování o výši nákladů za právní zastoupení vychází Úřad i z nálezu I. ÚS 988/12, ve kterém se Ústavní soud vyjádřil, že za účelně vynaložené náklady lze považovat toliko takové, které musela procesní strana nezbytně vynaložit, aby mohla řádně hájit své porušené nebo ohrožené subjektivní právo u soudu, a dále na usnesení Ústavního soudu č. I. ÚS 1325/11, kde ústavní soud v souvislosti s výší žalované částky uvádí: „Jedná se v podstatě o parazitování na drobných pohledávkách vůči občanům, které jsou uměle nafukovány do nesmyslné výše, za účelem zajištění snadného výděлку.“ V případech, které

byly předmětem ústavní stížnosti, posuzované Ústavním soudem byla sporná částka 1015,00 Kč.

Tab. č. 1. Počet nerozhodnutých správních řízení (sporů) na II. stupni (rozkladová komise):

rok	2015	2016	2017
počet rozhodnutí II. stupeň	3270	3033	3222
celkem nerozhodnuto k 31.12.2017			19556

Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů z Výroční zprávy ČTÚ za roky 2015, 2016 a 2017

3.3.1 Archivace a skartace dokumentů

Definice dokumentu podle § 2 písm. e) zákona o archivnictví zní: „*dokumentem každá písemná, obrazová, zvuková nebo jiná zaznamenaná informace, ať již v podobě analogové či digitální, která byla vytvořena původcem nebo byla původci doručena.*“²⁴

Archivace dokumentů se na Úřadu řídí zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, Skartačním řádem Úřadu pod č.j. ČTÚ-17 144/2005-602 a Spisovým řádem Úřadu pod č.j. ČTÚ-23 670/2012-602, který stanovuje zásady pro jednotnou, přesnou a hospodárnou manipulaci s dokumenty a upravuje skartační řízení.

Dokumenty Úřadu se ukládají v centrální spisovně Úřadu. Příslušným správním orgánem pro skartační řízení Úřadu je Národní archiv.

„Skartační znaky vyjadřují dokumentární hodnotu dokumentů a udávají, jak se s dokumenty po uplynutí skartační lhůty naloží:

²⁴ Zákon č. 499/2004 Sb., zákon o archivnictví, ve znění pozdějších předpisů. In: *ASPI* [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 18. 1. 2018]

a) skartační znak „A” (archiv) označuje dokument trvalé hodnoty (archiválie) a znamená, že po uplynutí skartační lhůty bude dokument navržen k odevzdání do Národního archivu; dokument, jemuž podle Skartačního plánu bude přidělen skartační znak „A”, vyhotovuje zpracovatel na trvanlivém papíru určeném pro dokumenty,

b) skartační znak „S” (stoupa) označuje dokument bez trvalé hodnoty, který bude po uplynutí skartační lhůty ve skartačním řízení navržen ke zničení,

c) skartační znak „V” (výběr) označuje dokument, který bude po uplynutí skartační lhůty ve skartačním řízení znovu posouzen a rozdělen mezi dokumenty se skartačním znakem „A” nebo „S”.

Spisové znaky označují jednotlivé skupiny dokumentů podle jejich obsahu. ²⁵

Skartační lhůty nelze zkracovat a není efektivní je uměle prodlužovat.

*„Do skartačního řízení (t.j. posouzení dokumentární hodnoty dokumentů) se zařazují všechny dokumenty, kterým uplynula skartační lhůta. Předmětem skartačního řízení jsou veškeré dokumenty vzniklé z činnosti Úřadu, včetně došlých dokumentů.”*²⁶

Skartační návrhy se předkládají Národnímu archivu na základě předem dohodnutých ujednání, bez skartačního řízení nelze dokumenty zlikvidovat. Dokumenty, které mají trvalou hodnotu, určuje Národní archiv ve skartačním řízení, jsou archiváliemi a budou součástí Jednotného archivního fondu.

²⁵ Skartační řád ČTÚ

²⁶ Skartační řád ČTÚ

3.4 Exekuční řízení

„Obecní úřad je exekučním správním orgánem tehdy, je-li současně správním orgánem, který rozhodoval v prvním stupni. Na žádost obecního úřadu provede exekuci obecný správce daně. Exekuce na nepeněžitá plnění se řídí správním řádem, exekuce na peněžitá plnění se řídí podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu. Obecní či městský úřad může o provedení exekuce požádat soud nebo soudního exekutora. Dalšími způsoby vymáhání je uplatnit dluh v insolvenčním řízení nebo jej přihlásit do veřejné dražby. Exekuční správní orgán, resp. Podle daňového řádu, správce daně zvolí způsob vymáhání nedoplatku tak, aby výše nákladů spojených s vymáháním, které bude daňový subjekt povinen uhradit, nebyla ve zjevném nepoměru k výši nedoplatku.“²⁷

Podle Perthena (2015, s. 36 – 37) se nalézací řízení soudní zahajuje žalobou podnikatele podaný místně příslušnému obvodnímu nebo okresnímu soudu, v jehož působnosti má žalovaný sídlo nebo trvalé bydliště. Podnikatel je povinen uhradit soudní poplatek podle sazebníku poplatků zákona č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích.²⁸

Vondráčková (2011, s. 423 – 425) uvádí výkon rozhodnutí jako nucený výkon práva, které bylo přiznáno oprávněnému subjektu v nalézacím řízení k tomu příslušným orgánem. Základním předpokladem pro výkon rozhodnutí je existující exekuční titul a návrh na nařízení výkonu rozhodnutí. Základním podkladem pro nařízení výkonu rozhodnutí je pravomocný a vykonatelný exekuční titul. *„Takovou listinnou jsou zejména: rozsudky, usnesení, platební rozkazy, směnečné platební rozkazy, rozhodčí nálezy, notářské zápisy, rozhodnutí orgánů správy a samosprávy, rozhodnutí ve věcech zdravotního pojištění, rozhodnutí o uložení pokuty přestupkovém řízení, rozhodnutí a výkazy nedoplatků ve věcech sociálního pojištění a ve věcech daní a poplatků.“²⁹*

²⁷ ŠROMOVÁ, Eva. Správní řízení od A do Z. 2., dopl. a přeprac. vyd. Olomouc: ANAG, c2012, 567 s. Právo. ISBN 978-80-7263-696-9.s. 117-118.

²⁸ PERTHEN, Ervín. Správa a vymáhání pohledávek v praxi. Praha: Wolters Kluwer, 2015, xi, 79. Právo prakticky. ISBN 978-80-7478-952-6.s. 36-37.

²⁹ VONDRÁKOVÁ, Alena. Vymáhání pohledávek. 2., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011, xxviii, 868 s. Meritum. ISBN 978-80-7357-686-8.s. 423-425.

Podnikatel získá od Úřadu vykonatelný exekuční titul a spolu s návrhem na zahájení exekuce jej podá k exekutorovi, kterého si vybral. Soudní exekutoři mají v současné době celorepublikovou působnost. Exekutorské úřady se liší velikostí, počtem zaměstnanců, postupem v jednání s dlužníky a samozřejmě svou úspěšností. Exekutorských úřadů je v ČR 158 a jejich seznam je uveden na webových stránkách Exekutorské komory České republiky.

3.4.1 Exekuční řízení v praxi

„Exekuci může provádět několik subjektů – soud, soudní exekutor, ale i obecní či krajský úřad nebo finanční úřad. Jejím smyslem bývá nejčastěji vymození peněžitého dluhu. I exekuce má však svá jasně daná pravidla.“³⁰

Prezident Exekutorské komory Jiří Prošek vysvětluje, jak exekuční řízení vzniká: *„Nutnou příčinou každé exekuce je dluh, nejčastěji peněžitého charakteru. Před samotným prováděním exekuce však probíhají celkem dvě soudní kolečka. V prvním řízení soud zkoumá, zda dluh opravdu existuje a stanovuje, do kdy má být dlužníkem uhrazen. Pokud dlužník rozhodnutí soudu ignoruje, může se věřitel obrátit na soud podruhé a požádat ho, aby nařídil exekuci.“*

Jednoduše řečeno: exekuci nařizuje, resp. zahajuje soud a exekutor jen vykonává jeho rozhodnutí. Na začátku příběhu ale vždy stojí věřitel: „Právě věřitel je jediný, kdo může rozhodnout o osudu dluhu, resp. dlužníka. Jestliže dříve věřitelé nad menšími pohledávkami mávli rukou, dnes si to nemohou dovolit, neboť sami čelí finančním těžkostem,“³¹ upřesňuje Jiří Prošek.

Coby dlužníci bychom měli na veškeré výzvy věřitelů, soudů a následně exekutorů reagovat co nejrychleji a hlavně aktivně. Pštroší taktika strkání hlavy do písku se moc nevyplácí. Naopak, jestli zaplatíte dlužnou částku hned na začátku řízení, ušetříte na

³⁰ Exekutorská komora ČR: Co je to exekuce? [online]. Exekutorská komora ČR [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.ekcr.cz/1/exekutori-radi/794-6-co-je-to-exekuce?w>

³¹ Exekutorská komora ČR: Co je to exekuce? [online]. Exekutorská komora ČR [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.ekcr.cz/1/exekutori-radi/794-6-co-je-to-exekuce?w>

*nákladech exekuce. A pokud zrovna nejste při penězích, pokuste se sjednat si s exekutorským úřadem splátkový kalendář.*³²

Všude v médiích varují, před pasivitou vůči exekucím, jenže většina lidí ani neví, že je s nimi vedeno správní řízení, ze kterého exekuce pramení. Vlastní praxe mě utvrzuje o nezodpovědnosti občanů. Odpůrci nemají označené domovní schránky, pokud je mají, mají trvalé pobyty na úřadech a nepřebírají poštu. Většina zásilek je doručována náhradním způsobem. Někdy je vina i na straně pošty, že nevhodí výzvu s poučením do domovní schránky, ale ponechá ji volně loženou na schodech či na schránce. Odpovědnost nese lidský faktor.

Exekuce je zahájena dnem, kdy podnikatel podal exekuční návrh spolu s exekučním titulem. Exekuční soud pověří soudního exekutora vedením exekuce a ten následně doručí povinnému Vyrozumění o zahájení exekuce a Výzvu ke splnění vymáhané povinnosti. Následně běží 30 ti denní lhůta k plnění vymáhané povinnosti, během této doby nelze exekuci provést. Úhradou vymáhané částky a úhradou nákladů exekuce dojde k ukončení exekučního řízení a dlužník ušetří náklady za další kroky exekuce. Pokud však povinný neuhradí požadované, provede se exekuce na základě exekučního příkazu formou příkázání pohledávky z účtu, srážek ze mzdy, prodejem movitých věcí, prodejem nemovitých věcí, dokud nedojde k úhradě celé vymáhané částky a nákladů exekuce. Následně dojde k ukončení exekuce.

Podle § 68 zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti lze vyškrtnout věc ze soupisu. Vlastník neoprávněně zabavené věci může podat do 30 dnů návrh na vyškrtnutí věci ze soupisu k exekutorovi, který věc do soupisu zahrnul. Exekutor má lhůtu 15 dní na to, aby věc ze soupisu vyškrtnul,³³ uvádí Hlavsa (2013, s. 131).

Exekutorský zápis je listinou veřejnou a podle §79 exekučního řádu musí obsahovat určité náležitosti, avšak výpis, opis nebo stejnopis exekutorského zápisu není

³² Exekutorská komora ČR: Co je to exekuce? [online]. Exekutorská komora ČR [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.ekcr.cz/1/exekutori-radi/794-6-co-je-to-exekuce?w>

³³ HLAVSA, Petr, Radovan DÁVID a Michal KOJAN. Exekuční řád a zákon č. 119/2001 Sb., kterým se stanoví pravidla pro případy souběžně probíhajících výkonů rozhodnutí: poznámkové vydání s judikaturou podle stavu k 1. září 2013. Praha: Leges, 2013, 256 s. Glosátor. ISBN 978-80-87576-54-0. s 131.

veřejnou listinou. Exekutorské zápisy musí být uloženy v kanceláři v uzamčené kovové skříni.

Náklady exekuce hradí navrhovatel pouze v případě, že je exekuční řízení zastaveno pro nemajetnost povinného.

Doručování písemností v exekučním řízení provádí exekutor sám, prostřednictvím svého zaměstnance nebo do datové schránky povinného, anebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.³⁴

„Počet nově zahájených exekucí se v roce 2016 oproti předchozímu roku snížil o 10 procent. Celkový počet běžících exekučních řízení však meziročně vzrostl o 5 procent. U fyzických osob probíhalo v roce 2016 celkem 4,5 milionu exekucí proti 834 tisícům dlužníků, u právnických osob potom 228 tisíc exekucí proti 68 tisícům dlužníků. Celková vymáhaná částka v roce 2016 byla 325 miliard korun, zatímco v roce 2015 to bylo 302 miliardy korun. Jenom pro srovnání – zmíněná částka dělá čtvrtinu státního rozpočtu ČR.“³⁵

„Největší nárůst exekucí zaznamenali v Karlovarském (10,2 %), Ústeckém (8,8 %) a Středočeském (5,5 %) kraji. Nejvyšší podíl obyvatel starších 15 let v exekuci nalezneme stále v Ústeckém (18,1 %) a Karlovarském kraji (17,4 %).

S exekucemi se naopak nejméně potýkají ve Zlínském kraji (5,7 %) a na Vysočině (5,8 %). Z pohledu okresů jsou na tom nejlépe ve Žďáru nad Sázavou (4,9 %) a Havlíčkově Brodě (5,3 %). Nejhuře jsou na tom obyvatelé na Ústecku (21,9 %) a Mostecku (21,0 %). Na negativní vývoj stavu předlužení v těchto regionech má vliv především cyklení dluhů.³⁶

Počátek dluhové pasti může nastat při dlouhodobé nemoci, ztrátě zaměstnání nebo jen z ochoty pomoci osobě blízké. Případů jsou tisíce a důvodů ještě více. Ve vyhrocených

³⁴ HLAVSA, Petr, Radovan DÁVID a Michal KOJAN. Exekuční řád a zákon č. 119/2001 Sb., kterým se stanoví pravidla pro případy souběžně probíhajících výkonů rozhodnutí: poznámkové vydání s judikaturou podle stavu k 1. září 2013. Praha: Leges, 2013, 256 s. Glosátor. ISBN 978-80-87576-54-0. s. 117.

³⁵ Česká justice: Počet nově zahájených exekucí klesl [online]. Česká justice [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.ceska-justice.cz/2017/03/pocet-nove-zahajenych-exekuci-loni-klesl-desetinu-680-000/>

³⁶ Finance.cz: Počet exekucí se v roce 2018 zvýšil [online]. Finance.cz [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/505009-exekuce-v-cesku-2018/>

situacích jednají lidé zkratovitě. Většinou se člověk za své dluhy stydí a odkládá jejich řešení. Některé skupiny lidí si půjčují peníze nebo sjednávají mobilní paušály již s úmyslem neplatit. Bohužel takoví jedinci nejsou rozpoznatelní na první pohled, a i kdyby byli, osoba za přepážkou nebo zprostředkovatel služby je nemůže dopředu obvinít nebo diskriminovat.

Zatímco průměrný věk českého dlužníka v exekuci je 44 let, rok od roku v Česku přibývá exekucí vedených proti seniorům (61 tisíc osob ve věku 65+). Ekonomicky aktivním lidem je běžně strhávána část mzdy. Pro osoby ve starobním důchodu se pak nesplácení pohledávek řeší exekucí na důchod, popř. na jiné sociální dávky.

Senioři se nejvíce zadlužují především kvůli nehrazení povinných poplatků a pokut z MHD. Častými důvody jsou pak samozřejmě akce Šmejdu a bohužel i ručení za vlastní děti.

Alarmující je také vysoký počet nejmladších dlužníků. Nejvíce jich mají v Ústeckém kraji (1 359), což představuje téměř čtvrtinu z celkového počtu nezletilých v exekuci (5 934). Většina lidí v exekuci se ovšem nachází v produktivním věku, což má závažné ekonomické dopady.³⁷

Děti a mladiství dopláceli v minulosti na chyby svých rodičů. Po dosažení plnoletosti museli čelit exekucím vzniklým např. neplacením poplatků za komunální odpad, jízdy MHD bez platného dokladu nebo neplacením paušálů za mobilní telefon, který mnohdy ani neviděli. V řadě dětských domovů se potýkají s laxností rodičů a snaží se dětem start do života usnadnit bezplatným poradenstvím, pomocí s hledáním brigády, zaměstnání nebo správou financí opatrovníkem.

Úřad řešil v minulosti stovky sporů s nezletilými dlužníky, za které smlouvy podepsali zákonní zástupci a pak řádně nehradily vyúčtování služeb. V současnosti je rozhodovací praxe Úřadu taková, že návrh podepsaný zákonným zástupcem musí být návrhovatelem podán na zákonného zástupce a správní řízení je vedeno s ním.

³⁷ Finance.cz: Počet exekucí se v roce 2018 zvýšil [online]. Finance.cz [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/505009-exekuce-v-cesku-2018/>

Takovému návrhu lze vyhovět. Podrobně se oblasti odpovědnosti a zletilosti dětí věnuje NOZ i zákon o rodině.

Server Finance.cz uvádí, že počet exekucí v roce 2018 stoupl o 3,4 % oproti roku 2017, celkem jich je 863 000.

Výpis z Centrální evidence exekucí je od 1. 7. 2016 možné získat na pobočkách České pošty nabízejících službu Czech POINT.

3.4.2 Centrální evidence exekucí

„1. Popis získání výpisu z CEE

Centrální evidence exekucí (CEE) vede, provozuje a spravuje Exekutorská komora ČR. Centrální evidence exekucí především umožňuje zjišťovat informace o konkrétních exekučních řízeních.

Co lze v Centrální evidenci exekucí zjistit?

- Zda byla na konkrétní subjekt nařízena exekuce podle exekučního řádu.*
- Který soudní exekutor byl pověřen provedením exekuce.*
- O jakou vymáhanou povinnost se jedná (např. zda jde o peněžitou povinnost a výši vymáhané částky).*
- Kdy byla exekuce nařízena.*
- Zda byla exekuce pravomocně odložena či zastavena.*

2. Způsoby získání výpisu z CEE

- Na webu www.ceecr.cz*
- Osobně v sídle EK ČR v Praze nebo Brně*
- Na pobočce České pošty s Czech POINTem (odkaz na web pošta)*

3. Cena výpisu z Centrální evidence exekucí

- *Cena jedné strany ověřeného výpisu z CEE činí 50,00 Kč – na pobočkách Exekutorské komory ČR nebo na České poště.*
- *Základní cena elektronického náhledu přes webové rozhraní www.ceecr.cz je 60 Kč bez ohledu na počet stran.*³⁸

Dlužníci se o s nimi vedené exekuci často dozví náhodou, pokud si vyřizují hypotéku nebo půjčku. Nepředpokládá se, že si každý občan průběžně kontroluje svůj výpis z evidence exekucí. Někteří to nekontrolují úmyslně a některé ani nenapadne, že za jednu jízdu bez platné jízdenky v době školní docházky, mohou přijít o vybavení domácnosti.

„Centrální evidence exekucí, kterou dle § 125 zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád, dále jen „e. ř.“), vede, provozuje a spravuje Exekutorská komora České republiky, je dálkově přístupný veřejný seznam, do kterého zapisují soudní exekutoři po uplynutí 30denní lhůty k dobrovolnému plnění, určené ke splnění vymáhané povinnosti.

*Centrální evidence exekucí však neobsahuje údaje o exekucích (výkonech rozhodnutí) vedených soudy, orgány státní správy a samosprávy, finančními orgány či zdravotními pojišťovnami podle jiných předpisů než podle exekučního řádu.*³⁹ Tuto důležitou výjimku mnoho občanů ČR neví.

Ve větších městech dnes fungují zdarma specializované poradny, které spolupracují s domovy seniorů, azylovými domy, dětskými domy nebo se streetworkery.

„Postup pro zápis a výmaz údajů v CEE a pro její vedení, provoz a správu je upraven vyhláškou Ministerstva spravedlnosti č. 329/2008 Sb. o centrální evidenci exekucí ve znění pozdějších předpisů.

³⁸ Exekutorská komora ČR: Centrální evidence exekucí [online]. Exekutorská komora ČR [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://ekcr.cz/1/centralni-evidence-exekuci/22-centralni-evidence-exekuci?w>

³⁹ Exekutorská komora ČR: Centrální evidence exekucí [online]. Exekutorská komora ČR [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://ekcr.cz/1/centralni-evidence-exekuci/22-centralni-evidence-exekuci?w>

Zápis údajů z vyrozumění o zahájení exekuce se provede do 3 dnů poté, kdy exekutor zapsal do rejstříku zahájených exekucí doložku provedení exekuce. Zápis údajů z rozhodnutí o zastavení a odkladu exekuce se provede do 3 dnů poté, co se exekutor dozvěděl o právní moci těchto rozhodnutí. Zápis ostatních údajů do 5 pracovních dnů poté, co se o nich exekutor dozvěděl.

Změny údajů zapisovaných do evidence provádí exekutor tak, aby odpovídaly stavu řízení, které exekutor vede nebo vedl.

Exekutor je povinen odstranit z evidence všechny údaje týkající se nařízené exekuce bez zbytečného odkladu po uplynutí 15 dnů ode dne, kdy se dozvěděl o skončení exekuce.

*Exekutorská komora České republiky rovněž vydá na žádost výpis z Centrální evidence exekucí nebo potvrzení o tom, že určitý údaj v evidenci exekucí není zapsán. Výpis a potvrzení jsou veřejnými listinami prokazující stav evidovaný v Centrální evidenci exekucí k okamžiku, který je na nich uveden.*⁴⁰

Odměna exekutora je upravena § 90 až § 92 exekučního řádu. Exekutorovi náleží odměna, náhrada hotových výdajů, náhrada za doručení písemností, náhrada za ztrátu času při provádění exekuce, a je-li exekutor plátcem daně z přidané hodnoty, pak i tato částka,⁴¹ uvádí Vondráková (2011, s. 480).

Podle Exekutorské komory se „Na výkladu exekučního práva podílejí i další soudy (Ústavní soud, Nejvyšší správní soud, krajské soudy, okresní soudy). Jejich vliv na vznik ustálené judikatury je však v odvětví exekučního práva nižší. Je tomu tak z různých důvodů.

V případě Ústavního soudu platí, že není povolán ke sjednocování judikatury v exekučních věcech. Jeho úkolem sice je přezkoumávat mj. rozhodnutí Nejvyššího soudu vydaná v exekučních věcech, to ovšem pouze z hlediska jejich ústavnosti – pokud Ústavní

⁴⁰ Exekutorská komora ČR: Centrální evidence exekucí [online]. Exekutorská komora ČR [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://ekcr.cz/1/centralni-evidence-exekuci/22-centralni-evidence-exekuci?w>

⁴¹ VONDRÁKOVÁ, Alena. Vymáhání pohledávek. 2., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011, xxviii, 868 s. Meritum. ISBN 978-80-7357-686-8.s. 480.

soud neshledá protiústavnost, výklad exekučního práva nepodává. Protiústavní rozhodnutí Nejvyššího soudu (nejen v exekučních věcech) přitom bývají výjimkou.

Nejvyšší správní soud je kárným soudem ve věci kárné odpovědnosti soudců rozhodujících v exekučních věcech i ve věci kárné odpovědnosti soudních exekutorů. Kárné senáty však při své rozhodovací činnosti podávají výklad exekučního práva jen v omezené míře, protože se zabývají primárně kárnou odpovědností kárně obviněných.

Krajské a okresní soudy sice exekuční právo vykládají, jsou nicméně v soudní soustavě soudy prvního stupně (okresní soudy) a odvolacími (krajské soudy), takže jejich role při sjednocování judikatury (nejen v exekučních věcech) je omezená.⁴²

3.4.3 Manipulace s exekutorskými spisy a jejich úschova

Ukončené spisy se ukládají v kanceláři exekutora po celou dobu jeho výkonu funkce v exekutorském úřadu. Spisy mají být uloženy v kovové skříni pod zámekem. Postupy při manipulaci a úschově spisů upravuje kancelářský řád vydaný Komorou. Každý exekutor má vlastní spisovnu, která nemusí být součástí jeho kanceláře, může být v jiné budově. Podmínky vedení spisů upravují § 93 – §95 exekučního řádu.

Okresní soudy vedou exekutorské archivy všech exekutorů v jejich obvodu, o odevzdání spisů, razítek, průkazu a pečetidla se sepisuje zápis. Tento archiv uchovává spisy exekutorů, kterým úřad zanikl nebo odešli vykonávat činnost do jiného obvodu.

Exekutorský úřad zaniká smrtí exekutora, zbavením způsobilosti k právním úkonům, zánikem státního občanství v ČR nebo odvoláním ministrem spravedlnosti z funkce. Do uvolněného exekutorského úřadu je jmenován nový exekutor,⁴³ se shoduje Kasíková (2010, s. 382) s Vondrákovou (2011, s. 480).

⁴²Právní úprava exekučního řízení [online]. Justice.cz [cit. 18. 8. 2018]. Dostupné z: <https://exekuce.justice.cz/pravni-uprava-exekucniho-rizeni-a-judikatura/>.

⁴³ KASÍKOVÁ, M. a kol. Zákon o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád). Komentář. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2010, s. 382-387.

4 Praktická část – rozhodovací praxe ČTÚ

4.1 Rozhodování na úrovni prvního stupně řízení

Všeobecně platí, že rozhodnout v projednávané věci by mělo vždy být účelem správního řízení. Rozhodnutí Úřadu je vydáváno v souladu se ZEK. Rozhodnutí vydávané Úřadem by mělo vždy splňovat nároky a požadavky kladené na ně zákonem, a to vždy v souladu se základními zásadami správního řízení.

Při rozhodování musí být vždy dodržen soulad se zákony a ostatními obecně závaznými právními předpisy, vždy musí být dodržena zásada věcné, funkční a místní příslušnosti a vždy musí vycházet ze spolehlivě zjištěného a ověřeného stavu věci. Je-li rozhodnutí vydáno v souladu se zákonem platným v době jeho vydání, je považováno za zákonné – není tudíž rozhodující zákonná úprava platná v době zahájení řízení, tj. podání žádosti.

Rozhodnutí a jeho náležitosti upravuje § 67 a § 68 SŘ, tyto náležitosti byly již podrobně popsány v podkapitole 3.2.1. Postup ČTÚ při vedení správního řízení.

4.1.1 Rozhodování účastnických sporů – peněžité plnění

Jak bylo uvedeno v úvodu mé diplomové práce, pracuji na Úřadě v oddělení rozhodování sporů, náplní mé práce je především řešení účastnických sporů týkajících se peněžitého plnění. Rozhodování účastnických sporů je jednou ze stěžejních správních činností Úřadu v rámci ochrany účastníků elektronických komunikací.

Lze říci, že na Úřad byly přeneseny některé pravomoci soudů. Účastnické spory se řeší převážně na základě podaného návrhu osoby vykonávající komunikační činnosti. Jedná se o případy, kdy uživatelé, kterým byla poskytnuta služba poskytovatelem elektronických komunikací, neuhradili částku, která byla za poskytnuté služby sjednána. Jednoduše lze říci, že spory o peněžité plnění využívají nejčastěji poskytovatelé telekomunikačních služeb (operátoři) k vymáhání nezaplacených faktur.

Návrh na rozhodnutí sporu o povinnosti k peněžitému plnění podává k Úřadu poskytovatel telekomunikačních služeb (dále jen „navrhovatel“) prostřednictvím elektronického formuláře, odkaz na tento formulář je uveden na webových stránkách Úřadu. Položky, které jsou ve formuláři označeny červeně, jsou položkami povinnými. Elektronický formulář je rozdělen do několika částí, konkrétně do části A) až části L).

Důkladné, pečlivé a věcně správné vyplnění elektronického formuláře návrhu je velmi důležité pro samotný správní orgán, který na základě vyplněného návrhu přistupuje k zahájení správního řízení. Podrobné a pečlivé vyplnění návrhu je velkou výhodou pro pracovníka Úřadu, který správní řízení vede, jelikož není potřeba dalšího dotazování, žádání o doplnění návrhu apod. Z vlastní praxe si dovoluji konstatovat, že správně a pečlivě vyplněný elektronický formulář zkracuje dobu vedeného správního řízení až o polovinu!

V úvodu formuláře vybere navrhovatel pracoviště (odbor) Úřadu, chce-li adresovat návrh přímo na pracoviště Úřadu blízké jeho sídlu. Toto však není bezpodmínečně nutné. Nebude-li žádné pracoviště navrhovatelem vybráno, elektronický formulář bude automaticky směřován na adresu sídla Úřadu. Územní členění odborů Úřadu si navrhovatel může nalézt na webových stránkách Úřadu.

Další nutnou součástí formuláře je uvedení čísla jednacního návrhu, případně značky, kterou tomuto návrhu navrhovatel sám přidělí a pod kterou bude návrh evidovat. Tato značka je velmi důležitou součástí návrhu z pohledu následné komunikace samotného pracovníka Úřadu s navrhovatelem nebo odpůrcem, je snadným vodítkem, identifikací pro nalezení předmětného návrhu. Navrhovatel taktéž nesmí opomenout uvést datum, kdy návrh zpracoval.

Následně by měl navrhovatel uvést veškeré informace týkající se jeho samotného, tj. zda se jedná o fyzickou osobu podnikající či právnickou osobu, sídlo či adresu, na které je vedeno jeho podnikání, popřípadě jinou adresu, kam chce, aby mu byly doručovány písemnosti. Navrhovatel také může určit svého zástupce (vybrat jeho roli ve správním

řízení), o tomto zástupci musí taktéž uvést veškeré potřebné údaje. Může se jednat o pověřenou osobu, zaměstnance navrhovatele, který jedná na základě pověření nebo zmocněnou osobu, např. právního zástupce, který vždy jedná na základně sepsané plné moci.

Dalším povinným údajem jsou informace o dlužníkovi (odpůrci). Navrhovatel by měl uvést, jedná-li se o fyzickou osobu, fyzickou osobu podnikající či právnickou osobu. Dále doplní informace o dlužníkovi (odpůrci). Je velmi důležité uvést co nejvíce informací o dlužníkovi (odpůrci), a to především jeho datum narození, jeho trvalou adresu bydliště, adresu sídla nebo podnikání. Tyto informace jsou pro pracovníka Úřadu klíčové k tomu, aby bylo možné správně „ztotožnit“ dlužníka (odpůrce), aby nedošlo k záměně s jinou osobou, a následné správní řízení bylo skutečně vedeno s osobou, která je dlužníkem.

Zde ze své vlastní praxe spatřuji největší úskalí při podání návrhu. V mnoha případech se já sám stávám jakýmsi „detektivem“, který má za úkol z velmi malého počtu indicií vypátrat dotyčnou osobu. Navrhovatel v mnoha případech neuvede datum narození odpůrce, které je při vyhledávání osob v registru obyvatel klíčové, uvede adresu, která není adresou trvalého bydliště apod. Takto podaný návrh se stává vadným a je potřeba dotazovat navrhovatele, aby vady návrhu odstranil.

Do formuláře je dále nutné vyplnit předmět řízení – co se týká peněžitého plnění, je předmětem řízení úhrada dlužné částky. Zná-li navrhovatel telefonní číslo, za které požaduje zaplacení dluhu, toto číslo do formuláře uvede, není-li číslo navrhovateli známo, uvede např. číslo smlouvy nebo jakýkoliv údaj, který by dokázal specifikovat, z jakého titulu dluh vznikl. Dluh může být navrhovatelem požadován za neuhrazení měsíčních vyúčtování za poskytovanou službu, za smluvní pokutu. V mnoha případech jde ruku v ruce dluh za neuhrazené měsíční vyúčtování, s kterým je spojena následná smluvní pokuta. Návrh může být samozřejmě podán na více dlužných období najednou.

Zde je opět velmi nutné pečlivé vyplnění podávaného návrhu. Navrhovatel vždy musí správně vyplnit zúčtovací období, uvést požadovanou částku a dále datum, kdy měla být dlužná částka zaplacená. Pro přehlednost je dobré, řadí-li navrhovatel dlužná zúčtovací období od nejstaršího data. Navrhovatel dále volí, zda bude či nebude požadovat

příslušenství pohledávky, tj. úrok z prodlení. Úrok z prodlení může být požadován buď smluvní nebo zákonný. Smluvní úrok je úrok, který je sjednán v účastnické smlouvě, není-li výše úroku z prodlení takto ve smlouvě sjednána, lze uplatnit zákonný úrok z prodlení, jeho výše je sjednána nařízením vlády č. 351/2013 Sb. Navrhovatel také může zvolit, zda požaduje úrok z prodlení do zaplacení.

Po pečlivém zadání veškerých pohledávek dojde ve formuláři k výpočtu celkové dlužné částky pro všechna zadaná dlužná období (samozřejmě bez úroků z prodlení).

Obdobně se ve formuláři vyplňuje požadavek na úhradu smluvních pokut. Navrhovatel zde má možnost volby, kdy může požadovat smluvní pokutu stanovenou pevnou částkou nebo procentní sazbou. Z dosavadní praxe jsem se u většiny návrhů setkával spíše se smluvní pokutou, která byla stanovena pevnou částkou. I zde by měl navrhovatel uvést datum splatnosti smluvní pokuty a jaký úrok z prodlení požaduje (zda smluvní či zákonný). Zde se postupuje stejně, jako při zadávání samotných dlužných částek.

Po pečlivém zadání veškerých smluvních pokut dojde i zde k výpočtu celkové dlužné částky (samozřejmě bez úroků z prodlení).

Na konci této nejrozsáhlejší části formuláře dojde k součtu veškerých zadaných částek (pohledávek i smluvních pokut).

V případě postoupení pohledávky označí navrhovatel v další části nejprve subjekt, od kterého byla pohledávka postoupena a samozřejmě subjekt, který byl prvotním poskytovatelem služeb elektronických komunikací.

Dalším velmi důležitým aspektem je podrobně a správně definovat právní skutečnosti, na jejich základě je uplatňován nárok na peněžité plnění. Laicky se jedná o veškeré údaje, které jsou důležité k tomu, aby bylo objasněno, o jakých skutečnostech a na základě jakých podkladů má Úřad o požadovaném dluhu rozhodovat. V návrhu by měl navrhovatel uvést co možná nejvíce skutečností, které by přispěly ke konkretizaci

předmětu řízení. K těmto údajům je velmi dobré připojit skutečně co nejvíce důkazů, které by mohly být ve správním řízení důležitými při prokazování uplatněného nároku.

Další část formuláře se věnuje nákladům řízení. Navrhovatel může svou svobodnou vůlí rozhodnout, zda bude či nebude požadovat náklady řízení. Rozhodne-li se náklady řízení požadovat, vyplní do formuláře částku, kterou uplatňuje. Z této částky nákladů řízení bude automaticky vypočítán správní poplatek. Zásada pro výpočet správního poplatku je taková, že se jedná vždy o 4 % z celkové zaokrouhlené dlužné částky. Správní poplatek je vždy požadován alespoň ve výši 200,00 Kč.

Co se týká odměn za právní zastoupení, může navrhovatel požadovat buď sumu s DPH nebo bez DPH. Výše odměny za právní zastoupení je vždy stanovována v souladu s § 7 a § 10 vyhl. č. 177/1996 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Navrhovatel dále samozřejmě nesmí opomenout uvést číslo bankovního účtu, na který má být dlužná částka zaplacená a v neposlední řadě také lhůtu, kterou by měl odpůrce dodržet pro zaplacení pohledávky.

Navrhovatel má také možnost ručně zadat, jak by si sám představoval znění výroků rozhodnutí. K tomuto může Úřad při rozhodování samozřejmě přihlédnout.

V závěrečné části je prostor pro vložení veškerých důkazních materiálů ve formátu PDF. Zde bych skutečně apeloval na to, aby navrhovatel neopomenul vložit veškeré důkazy, které by dokazovaly jeho tvrzení. Čím více důkazních materiálů je navrhovatelem vloženo, tím je větší šance, že překročí velikost návrhu 20 MB, což je maximální velikost návrhu a nelze jej prostřednictvím elektronického formuláře již odeslat. Navrhovatel tak může objemnější přílohy doručit jiným zákonem povoleným způsobem, tj. např. prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo e-mailem s uznávaným elektronickým podpisem.

V úplně poslední části formuláře je možné uvést další skutečnosti, informace, okolnosti, které samotný navrhovatel shledává důležitými a které by mohly napomoci při samotném rozhodování o vymáhaném dluhu.

V následující tabulce jsou shrnuty počty správních řízení vedených u Úřadu ve věci účastnických sporů, tj. dluhů vůči poskytovatelům o zaplacení ceny za služby, za rok 2013 - 2017.

Tab. č. 2: Počet správních řízení vedených u Úřadu – účastnické spory za období 2013 – 2017 (uvedeno v ks)

	Počet SŘ z předch. období	Počet zaháj. SŘ	Počet vyd. rozh. ¹⁾	Rozhodnuto ve prospěch			Počet SR přech. do dalšího obd.
				účastníka	poskytovatele	ostatní ²⁾	
2013	355 538	104 192	53 500	4 623	34 537	14 340	406 230
2014	406 230	50 188	180 489	34 641	121 358	24 490	275 931
2015	275 931	57 006	217 452	54 296	128 610	34 546	115 485
2016	115 485	67 192	118 156	22 503	80 325	15 328	64 521
2017	64 521	43 649	51 825	12 172	35 165	4 488	56 345

Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů z tištěné Výroční zprávy ČTÚ za roky 2013-2017

1) Počet rozhodnutí vydaných v 1. stupni řízení bez ohledu na právní moc.

2) Zde jsou uvedeny správní řízení ukončené usnesením, tj. např. úmrtí účastníka, zánik společnosti, přerušení z důvodu konkurzu, nepříslušnost Úřadu atd.

V tab. č. 2 jsou shrnuty počty správních řízení za všechny odbory Úřadu v letech 2013 – 2017. Z tabulky je dobře patrný nárůst či pokles vydaných rozhodnutí v jednotlivých letech, které jsou dále rozčleněna na rozhodnutí vydaná buď ve prospěch či neprospěch poskytovatele telekomunikačních služeb.

Jak je z tabulky zřejmé, v průběhu let 2015 – 2017 začalo docházet ke snižování počtu řešených účastnických sporů týkajících se peněžitého plnění. Meziročně převyšují počty vydaných rozhodnutí nad počtem nově zahájených správních řízení.

Zlomovým byl pro tento „správný směr“ rok 2013. Rozhodování sporů v I. stupni bylo nadále ovlivňováno realizací usnesení vlády č. 815 ze dne 9. listopadu 2011 o postupném převodu agendy účastnických sporů na obecné soudy, na základě kterého Úřad v roce 2012 snížil počet zaměstnanců v rozhodování sporů o 50 %, což se výrazně projevilo v nárůstu počtu neukončených řízení, která byla převáděna do roku 2013. V roce 2013 však bylo zmíněné usnesení vlády revokováno usnesením vlády č. 528 z 3. července 2013 a agenda účastnických sporů byla nadále ponechána v kompetenci Úřadu. V souvislosti s tímto byly v tomto roce personálně doplněny útvary rozhodování sporů tak, aby byl počet nerozhodnutých sporů postupně zredukován.

Již v roce 2014 bylo vydáno oproti předcházejícím rokům více rozhodnutí, než kolik jich bylo zahájeno. Od roku 2014 se tento trend stále udržuje a postupně dochází ke snižování počtu nerozhodnutých sporů převáděných z předchozích let a stabilizaci v rozhodování sporů.

Z výše uvedené tabulky je dále zřejmé, že ve větší míře Úřad podanému návrhu na rozhodnutí sporu o povinnosti k peněžitému plnění vyhoví, laicky, přikloní se po přezkoumání důkazních prostředků na stranu poskytovatele telekomunikačních služeb.

4.1.2 Rozhodování účastnických sporů – námitky proti vyřízení reklamace

Jak již bylo uvedeno v předchozí kapitole, účastnické spory se řeší převážně na základě podaného návrhu osoby vykonávající komunikační činnost. ZEK však samozřejmě chrání také druhou stranu smluvního vztahu, tj. uživatele elektronických komunikací. Pokud je tedy uživatel nespokojen se službou poskytovanou osobou vykonávající telekomunikační činnost, je oprávněn reklamovat, a to jak vyúčtovanou cenu, tak poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Reklamace musí být podána neodkladně, nejpozději do dvou měsíců ode dne, kdy bylo reklamujícímu dodáno vyúčtování nebo kdy zjistil vadu poskytnuté služby. Nedodrží-li reklamující tuto dvouměsíční lhůtu, právo na reklamaci zanikne.

Reklamující by však měl vědět, že uplatnění reklamace ho neoproštuje od povinnosti uhradit cenu vyúčtovanou poskytovatelem reklamované služby – odborně řečeno, podání reklamace nemá odkladný účinek. Reklamující má však právo obrátit se na Úřad a požádat o přiznání nároku na odložení povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu – o tomto nároku je Úřad oprávněn rozhodnout.

Na druhé straně je povinností poskytovatele telekomunikačních služeb vyřídit reklamaci bez zbytečných průtahů. Na vyřízení reklamace má poskytovatel ze zákona danou lhůtu jeden měsíc ode dne, kdy mu byla reklamace doručena. Samozřejmě se může vyskytnout případ, kdy je potřeba pro prošetření reklamace více času, je-li např. nutná konzultace reklamované služby se zahraničním operátorem. V těchto případech je možné lhůtu pro vyřízení reklamace prodloužit na 2 měsíce. Poskytovatel je povinen doručit reklamaci prokazatelným způsobem.

Pokud je uživatel s vyřízením reklamace nespokojen, nesouhlasí s ní, je na místě podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Tento návrh musí být u Úřadu podán nejpozději do 1 měsíce ode dne, kdy byl uživateli doručen výsledek reklamace nebo kdy uplynula lhůta pro vyřízení této reklamace. Stejně jako u podání reklamací, neoproštuje podání námítky uživatele služby od povinnosti zaplatit např. fakturu, která je předmětem sporu. Je tomu tak i v případě, kdy Úřad reklamaci, která je předmětem námítky, tento odkladný účinek přiznal. Samozřejmě i zde je možné Úřad požádat o přiznání nároku na odložení povinnosti spornou cenu uhradit.

Námitka proti vyřízení reklamace musí být k Úřadu podána buď písemně a Úřadu zaslána prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, ústně do protokolu na kterémkoliv pracovišti Úřadu anebo v elektronické podobě – do datové schránky Úřadu nebo e-mailem, vlastní-li však uživatel uznávaný elektronický podpis.

Podá-li uživatel námitku proti vyřízení reklamace e-mailem, který není podepsán uznávaným elektronickým podpisem, musí jej do 5 dnů doplnit (potvrdit) písemně, ústně do protokolu, do datové schránky Úřadu nebo e-mailem s uznávaným elektronickým

podpisem. Není-li námitka do 5 dnů doplněna, není Úřad povinen takto podanou námitku řešit.

Co se týká náležitostí podané námitky, nejpodstatnější je samozřejmě to, aby bylo z námitky zřejmé, která osoba námitku podává, jaké věci se námitka týká a co osoba, která námitku podává požaduje a navrhuje.

Jako každé správní řízení, tak i námitkové řízení je zatíženo úhradou správního poplatku, v tomto případě činí výše správního poplatku 100 Kč. Ve většině případů je po zahájení námitkového řízení nutné vyzvat osobu, která námitku podala k úhradě tohoto správního poplatku. Poplatek se hradí na příslušný bankovní účet Úřadu, samozřejmě je možná i úhrada kolkem.

Ačkoliv je na webových stránkách Úřadu popsáno, jak by mělo podání námitky proti vyřízení reklamace vypadat, ve většině případů jsou námitky podány neúplně, bez podstatných náležitostí, které zatěžují takto podanou námitku vadou. Vada podání spočívá v mnoha případech v neuvedení data narození osoby, která námitku podává. Tento údaj je však pro pracovníka Úřadu klíčovým pro správnou identifikaci osoby, bez data narození není možné správně identifikovat osobu v registru obyvatel. Správná identifikace osoby je velmi důležitá pro určení trvalého pobytu osoby, kam Úřad doručuje veškeré písemnosti.

Vzor námitky proti vyřízení reklamace by měl vypadat následovně:

- 1) V hlavičce námitky uvede navrhovatel své jméno, příjmení, datum narození a kontaktní údaje. Poté uvede také údaje odpůrce, tj. osoby, proti které je námitka vznesena, tj. název společnosti (operátora), sídlo, IČO.
- 2) Takto nadepsaný dokument by měl mít poté v hlavičce uvedenu věc, tj. v tomto případě úplně postačí uvést, že se jedná o námitku proti vyřízení reklamace.
- 3) Poté již přichází samotný text námitky, který by měl být stručný, avšak jasný a popisný. Pokusím se uvést názorný příklad: „Dne jsem od společnosti obdržel/a

vyúčtování č. na částku Kč, týkající se mobilního telefonního čísla Vyúčtování jsem reklamoval/a, protože nesouhlasím s jeho výší. Podle podrobného výpisu jsem měl/a uskutečnit dne celkem tři hovory do zahraničí (Turecko) v celkové výši Kč. Nejsem si vědom/a jakéhokoliv odchozího volání do zahraničí v uvedený den, volané číslo neznám, v uvedené zemi nemám žádné kontakty a vylučuji, že by volání uskutečnil z mého mobilního telefonu někdo jiný. Společnost mou reklamaci zamítla, s odůvodněním, že celou věc prověřili a dle jejich záznamů se hovory uskutečnily. Informace o vyřízení reklamace mi byla doručena dne V zákonné lhůtě jednoho měsíce tedy uplatňuji námitku proti vyřízení reklamace. Navrhuji, aby Český telekomunikační úřad rozhodl, že je odpůrce povinen zaplatit ve prospěch navrhovatele chybně účtovanou částku ve výši Kč spolu s náklady řízení.“

4) Takto podaná námitky musí být vždy vlastnoručně podepsána.

5) K podané námitce je nutné doložit co nejvíce důkazů, které by pracovníku Úřadu dopomohly ke snadnějšímu pochopení a prohlédnutí předmětu sporu.

V následujících tabulkách jsou shrnuty počty správních řízení vedených u Úřadu ve věci podané námitky proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu nebo podané námitky proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby, za rok 2013 - 2017.

Tab. č. 3: Počet podaných námitek proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu za období 2013 – 2017 (uvedeno v ks)

Podané námítky proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu							
	Počet SR z předcho- zích období	Počet zaháj. SR	Počet vyd. rozh. ¹⁾	Rozhodnuto ve prospěch			Počet SR přech. do dalšího obd.
				účastníka	poskytovatele	ostatní ²⁾	
2013	30	35	35	15	2	18	30
2014	30	43	34	10	3	21	39
2015	39	18	27	7	3	17	30
2016	30	22	16	5	0	11	36
2017	36	13	17	4	1	12	32

Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů z tištěné Výroční zprávy ČTÚ za roky 2013-2017

1) Počet rozhodnutí vydaných v 1. stupni řízení bez ohledu na právní moc.

2) Zde jsou uvedeny správní řízení ukončené usnesením, tj. např. úmrtí účastníka, zánik společnosti, přerušení z důvodu konkurzu, nepříslušnost Úřadu atd.

Tab. č. 4: Počet podaných námitek proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby za období 2013 – 2017 (uvedeno v ks)

Podané námítky proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby							
	Počet SR z předcho- zích období	Počet zaháj. SR	Počet vyd. rozh. ¹⁾	Rozhodnuto ve prospěch			Počet SR přech. do dalšího obd.
				účastníka	poskytovatele	ostatní ²⁾	
2013	176	301	301	83	95	123	176
2014	176	557	257	82	35	140	476
2015	476	242	258	93	53	112	460
2016	460	314	227	69	45	113	547
2017	547	221	188	71	23	94	580

Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů z tištěné Výroční zprávy ČTÚ za roky 2013-2017

- 1) Počet rozhodnutí vydaných v 1. stupni řízení bez ohledu na právní moc.
- 2) Zde jsou uvedeny správní řízení ukončené usnesením, tj. např. úmrtí účastníka, zánik společnosti, přerušení z důvodu konkurzu, nepříslušnost Úřadu atd.

V tab. č. 3 a v tab. č. 4 jsou shrnuty počty správních řízení za všechny odbory Úřadu v letech 2013 – 2017. V jednotlivých letech je vždy uveden počet správních řízení, které přechází z minulých období a počet řízení, která byla v tom daném roce nově zahájena. Dále je uveden počet ukončených řízení vydáním pravomocného rozhodnutí, který je dále podrobněji rozdělen podle toho, v čí prospěch bylo pravomocně rozhodnuto. V poslední kolonce tabulky je uveden počet správních řízení (ať už zahájená, či nikoliv), která přechází do následujícího roku.

Novelou ZEK s účinností od 2. 9. 2017, potažmo od 1. 2. 2018, došlo k několika zásadním změnám, které jsou příznivé pro spotřebitele jako účastníka telekomunikačních služeb.

Podle novely ZEK s účinností od 2. 9. 2017 je sjednocena výpovědní doba na maximálně 30 dnů. Novou povinností poskytovatelů je i prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou u fyzických osob nepodnikajících. Pokud účastník souhlas neudělí, smlouva se stane smlouvou na dobu neurčitou. Nejnovější úpravou ZEK je od 1. 2. 2018 zkrácení doby přenesení telefonního čísla k jinému operátorovi. Při přenesení čísla končí smlouva u předchozího operátora do 10 dnů, pokud se strany nedohodnou jinak.

4.1.3 Spory v oblasti poštovních služeb

S nabytím účinnosti novely zákona o poštovních službách byla úřadu od 1. 1. 2013 svěřena pravomoc podle § 6 a zákona o poštovních službách rozhodovat o námitkách proti vyřízení reklamace poštovních služeb. Jedná se o správní řízení, které Úřad zahajuje na návrh adresáta či odesílatele. Podmínkou zahájení řízení je, že adresát či odesílatel před podáním návrhu na zahájení řízení uplatní reklamaci vad poskytované poštovní služby

u provozovatele poštovních služeb a jejich reklamaci není ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, nebo není-li jejich reklamační věc vůbec vyřízena.

Mimo rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamační věci Úřad ověřuje, zda jsou ze strany provozovatelů poštovních služeb dodržovány další zákonné povinnosti – například včasné uveřejňování informací o změnách poštovních podmínek v každé provozovně, ale rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup, informace o otevírací době provozoven, informace na poštovních schránkách apod.

V následující tabulce jsou shrnuty počty správních řízení vedených u Úřadu ve věci podané námitky proti vyřízení reklamační věci poskytovatele poštovní služby za rok 2013 - 2017.

Tab. č. 5: Počet podaných námitek proti vyřízení reklamační věci poskytovatele poštovní služby za období 2013 – 2017 (uvedeno v ks)

Podané námitky proti vyřízení reklamační věci poskytovatele poštovní služby							
	Počet SR z předchozích období	Počet zaháj. SR	Počet vyd. rozh. ¹⁾	Rozhodnuto ve prospěch			Počet SR přech. do dalšího obd.
				Účastníka	poskytovatele	ostatní ²⁾	
2013	0	14	7	2	3	2	7
2014	7	12	18	4	6	8	5
2015	5	37	19	3	7	9	29
2016	29	211	174	28	78	68	66
2017	66	338	321	45	197	79	83

Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů z tištěné Výroční zprávy ČTÚ za roky 2013-2017

V tab. č. 5 jsou shrnuty počty podaných námitek proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby za všechny odbory Úřadu v letech 2013 – 2017. V jednotlivých letech je vždy uveden počet správních řízení, které přechází z minulých období a počet řízení, která byla v tom daném roce nově zahájena. Dále je uveden počet ukončených řízení vydáním pravomocného rozhodnutí, který je dále podrobněji rozdělen podle toho, v čí prospěch bylo pravomocně rozhodnuto. V poslední kolonce tabulky je uveden počet správních řízení (ať už zahájena, či nikoliv), která přechází do následujícího roku.

S nabytím účinnosti novely zákona o poštovních službách byla Úřadu od 1. 1. 2013 svěřena pravomoc podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS zaujímat stanovisko ke sporům týkajícím se poskytování a zajišťování poštovních služeb, o které byl požádán, pokud je toho k vyřešení sporu zapotřebí. Dále je Úřad od 1. 1. 2013 nově příslušný k rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace poštovních služeb.

Z uvedené tabulky je víc než patrné, že od svěřeni pravomocí Úřadu k rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace vad poštovních služeb neustále vzrůstá nápad námitek proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby. Tento nárůst je z mého pohledu možné přičítat větší informovanosti veřejnosti o tom, jak mohou postupovat v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace vad poskytované poštovní služby. V největší míře řeší pracovníci Úřadu námitky podané proti nesouhlasu s vyřízením reklamace poškozování zásilek Balík do ruky, v nemalé míře se však vyskytují také reklamace týkající se ztráty zásilky.

4.1.4 Správní delikty

Jednou z dalších oblastí, které řeší Úřad zahájením správního řízení, jsou správní delikty právnických a fyzických podnikajících osob. Úřad zahájí řízení o správním deliktu na základě podnětů od veřejnosti či zjištěním z vlastní úřední činnosti.

Zde bych si dovilil uvést příklad řešeného správního deliktu, který zasahoval i do mé činnosti u Úřadu.

Operátor (nazvěme jej, např. XY) podal u Úřadu návrhy na rozhodnutí sporu o zaplacení dlužné částky za poskytnuté služby a současně i o zaplacení smluvní pokuty. Podle rozhodnutí Ústavního soudu však byly tyto smluvní pokuty sjednány neplatně. Z tohoto důvodu byla rozhodovací praxe Úřadu taková, že požadavkům na zaplacení smluvních pokut nebylo vyhověno. Operátor XY na základě rozhodnutí Úřadu neměl na zaplacení smluvních pokut nárok. Po tomto kroku Úřadu přistoupil operátor XY k tomu, že vzal zpět tu část svých dosud nerozhodnutých návrhů, která se týkala smluvních pokut a začal je následně vymáhat mimosoudní cestou přes inkasní agentury.

Není pochyb o tom, že částečným zpětvzetím návrhů zákazník nabyl dojmu, že operátor na úhradě smluvní pokuty netrvá. Výsledek řízení, pravomocné rozhodnutí Úřadu, bylo pouze rozhodnutí o uložení povinnosti k úhradě ceny za poskytnutou službu elektronických komunikací.

V převážné většině případů navíc přistoupil operátor XY k „mimosoudnímu“ vymáhání smluvní pokuty po více než roce od vydání pravomocného rozhodnutí.

Mimosoudní vymáhání neplatně sjednaných smluvních pokut bylo Úřadem shledáno jako agresivní obchodní praktika. Úřad ve správním řízení rozhodl, že operátor XY využil svého silnějšího postavení a vyšší právní erudovanosti. Vymáhání smluvních pokut načasoval do doby, kdy dluh za poskytnuté služby elektronických komunikací byl již uhrazený. Zákazníkům s mnohdy více než ročním odstupem začaly chodit různé výzvy, kde jim inkasní agentury vyhrožovaly i exekucemi. Operátor XY přitom věděl, že smluvní pokuty sjednané pouze ve všeobecných podmínkách jsou absolutně neplatné.

Úřad za tento správní delikt potrestal operátora XY úhrnnou pokutou 500 tisíc korun.

4.2 Přezkoumávání rozhodnutí

V níže uvedené tabulce je podrobněji shrnuto přezkoumávání rozhodnutí, za období 2013 – 2017.

Tab. č. 6: Počty předaných a vyřízených rozkladů na úrovni II. stupně za období 2013 – 2017 (uvedeno v ks)

	2013	2014	2015	2016	2017
Počet nevyřízených rozkladů z předchozího období	11 059	10 501	10 031	5 666	10 764
Rozklady předány k vyřízení ve sporech o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací	3 271	3 441	3 270	10 668	8 792
Rozhodnuto o rozkladech ve sporech o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací	2 161	3 838	3 907	7 813	5 627

Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů z tištěné Výroční zprávy ČTÚ za roky 2013-2017

V tabulce č. 6 jsou shrnuty počty předaných a vyřízených rozkladů na úrovni II. stupně za všechny odbory Úřadu za období 2013 – 2017.

V prvním řádku tabulky č. 6 jsou uvedeny počty nevyřízených rozkladů, které přechází do dalšího období. Další řádky tabulky uvádějí počty pravomocných rozhodnutí vydaných ve správním řízení I. stupně týkající se sporů o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací, proti kterým byl uplatněn rozklad a byly předány ke správnímu řízení ve II. stupni. Dále jsou oproti tomu uvedeny počty vydaných pravomocných rozhodnutí ve správním řízení II. stupně týkající se sporů o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací.

Trojnásobný nárůst postoupených rozkladů k vyřízení ve sporech o zaplacení ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací je možné zaznamenat v roce 2016.

K tomuto nárůstu přispěla především již zmiňovaná skutečnost, že v návaznosti na přijatá opatření proti nečinnosti bylo v předešlém období vydáno několikanásobně více rozhodnutí správního orgánu I. stupně, proti nimž byly uplatněny rozklady a tyto byly následně poustoupeny nadřízenému správnímu orgánu k vyřízení. S ohledem na zvýšený nárůst věcí v oblasti soukromoprávních sporů přetrvávají časové prodlevy při vydávání rozhodnutí v dané oblasti rozhodování. Správní orgán II. stupně zaznamenal v roce 2016 nárůst neformálních dotazů účastníků řízení na stav správního řízení.

Důvodem uplatnění rozkladů ze strany poskytovatelů služeb je především nevyhovění jejich nároku na úhradu smluvní pokuty. Významnou část agendy tvoří dále rozklady poskytovatelů služeb proti rozhodnutí, ve kterých správní orgán aplikuje nálezy Ústavního soudu ČR I. ÚS 3923/11 a I. ÚS 988/12, a v případě vymáhání postoupených pohledávek krátí nárok na náhradu nákladů řízení spojených s právním zastoupením, a to s odkazem na povahu a náročnost řízení, jakož i na rozsah poskytovaných právních služeb.

V případě rozkladů uplatněných uživateli služeb elektronických komunikací je standardně namítáno promlčení nároku na úhradu dlužných vyúčtování, neexistence právního titulu k uplatnění nároku, popř. nemajetnosti odpůrce a námitka nerespektování zákonných limitů pro výši úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání smluvního vztahu.

V případě rozkladů proti rozhodnutím o námitkách proti vyřízení reklamace vydaných ve správním řízení I. stupně je ve většině případů předmětem námitek vyřízení reklamace na vyúčtování ceny služby.

4.3 Vybírání a vymáhání uložených pokut ČTÚ

V případě, že Úřad na základě své kontrolní činnosti informací od třetích osob nebo informací od jiného správního orgánu zjistí, že došlo k porušení povinností, které plynou ze zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), je Úřad oprávněn za toto

nezákonné jednání uložit pokutu na základě vydaného správního rozhodnutí. Není-li tato pokuta uložena pravomocným rozhodnutím uhrazena dlužníkem nejpozději dnem její splatnosti, stává se tato pokuta automaticky daňovým nedoplatkem. Úřad při placení a vymáhání těchto pokut postupuje podle daňového řádu.

Úřad v této fázi řízení vychází dlužníkovi vstříc a dává mu jakousi „poslední možnost“ k zaplacení pravomocným rozhodnutím stanovené pokuty v náhradní lhůtě, která je stanovena minimálně osm dnů. Tuto výzvu, upomínku, odesílá Úřad (v případě Úřadu Odbor ekonomický, Oddělení správy poplatků a pohledávek) dlužníkovi do třiceti dnů (ve složitějších a odůvodněných případech do šedesáti dnů) od data, kdy je pravomocné rozhodnutí o zaplacení pokuty vykonatelné. V této výzvě je dlužník upozorněn na to, že uplyne-li tato náhradní lhůta ke splnění povinnosti a Úřad v této lhůtě úhradu pokuty neobdrží, bude bez dalšího upozornění pokutu vymáhat.

Úřad provádí vymáhání nedoplatků daňovou exekucí. Tuto daňovou exekuci provede Úřad vydáním exekučního příkazu a tímto příkazem je samotné exekuční řízení (§ 178 odst. 1 ve spojení s § 101 odst. 2 daňového řádu) zahájeno. Dlužník se může proti tomuto exekučnímu příkazu odvolat, a to ve lhůtě stanovené v poučení.

V určitých případech může Úřad požádat soud, popřípadě soudního exekutora, aby exekuci provedl. K exekučnímu vymáhání prostřednictvím soudu či soudního exekutora se Úřad přiklání zpravidla v případech, kdy je velký předpoklad, že pokuta bude dlužníkem zaplacena.

Exekučním titulem pro daňovou nebo soudní exekuci je v případě exekučního vymáhání Úřadem rozuměno pravomocné vykonatelné rozhodnutí vydané Úřadem.

Daňovou exekuci může příslušný odbor provést vydáním exekučního příkazu pouze těmito způsoby (§ 178 odst. 5 daňového řádu):

- a) srážkami ze mzdy,
- b) prikázání pohledávky z účtu u poskytovatele platebních služeb,

- c) přikázáním jiné peněžité pohledávky,
- d) postižením jiných majetkových práv,
- e) prodejem movitých věcí,
- f) prodejem nemovitostí.

Pro vydání exekučního příkazu, popř. rozhodnutí o uložení povinnosti, je opět stanovena 30 ti denní lhůta (ve složitých případech šedesáti denní lhůta), která počíná běžet od uplynutí náhradní lhůty stanovené ve výzvě, upomínce, kterou Úřad zaslal dlužníkovi po neuhrazení pokuty v řádném termínu. Exekuční příkaz je doručován dlužníkovi, popř. ručiteli a dalším osobám, jsou-li jim tímto příkazem uloženy povinnosti. Praxí je, že exekuční příkaz je nejdříve doručován osobám, které budou tento příkaz plnit (tj. zaměstnavatel, který platí dlužníkovi mzdu, banka, apod.), až následně je doručováno samotnému dlužníkovi či ručiteli. Proti exekučnímu příkazu mohou samozřejmě všichni dotčení podat v zákonné lhůtě odvolání.

Při vymáhání nedoplatku se pracovníci Oddělení správy poplatků a pohledávek obrací dotazováním na soud. Dotazování je směřováno na zjištění příjmu dlužníka, jeho majetek apod. Samotný soud následně požádá o osobní údaje dlužníka (jeho adresu trvalého bydliště, rodné číslo, číslo účtu) a údaje o jeho zaměstnavateli. Povinností je tyto informace soudu sdělit.

Jsou-li tyto informace soudem zjištěny, pracovníci Oddělení správy poplatků a pohledávek mohou podat návrh na výkon rozhodnutí srážkou ze mzdy. Tato srážka ze mzdy je možná pouze do výše vymáhané pohledávky s příslušenstvím a provádí se vždy z čisté mzdy. Tímto rozhodnutím je přikázáno zaměstnavateli dlužníka provádět, po doručení tohoto nařízení, stanovené srážky ze mzdy až do doby, než bude pohledávka Úřadu uspokojena.

Pokud zná Úřad číslo účtu povinného, může Úřad podat návrh na výkon rozhodnutí přikázáním pohledávky. Rozhodnutí je v tomto případě doručeno peněžnímu ústavu dlužníka a nařizuje mu, aby byla zablokována částka co do výše dlužné pohledávky a jejího příslušenství a tato částka je poslána na účet Úřadu.

Zjistí-li se, že povinný nemá bankovní účet u peněžního ústavu, není zaměstnán a Úřad má k dispozici pouze jeho adresu, podá pracovník Úřadu návrh na výkon rozhodnutí prodejem movitého majetku.

Usnesení o výkonu tohoto rozhodnutí je dlužníkovi doručováno až při provádění výkonu. Vykonavatel provede při výkonu exekuce soupis věcí movitých, které budou v dražbě prodány. Rozsah sepsaných movitých věcí je vždy v hodnotě, která by uspokojila vymáhanou pohledávku. Movité věci jsou poté povinnému odebrány, oceněny znalcem a prodány v dražbě, kterou provádí vykonavatel. Z výtěžku dražby je uspokojena pohledávka Úřadu a náklady spojené se soudním řízením.

Z důvodu, které by vedly na straně dlužníka k vážné finanční újmě nebo z důvodu, kdy dlužník není schopen uhradit celou pokutu najednou, může Úřad na základě jeho písemné žádosti povolit splátky, popř. počkat se zaplacením nedoplatku. Uhrazení vymáhané pokuty ve splátkách stanoví Úřad tak, že dlužník musí ihned splatit 1/3 uložené pokuty, zbylá část je hrazena měsíčně maximálně v šesti splátkách.

Na základě písemné žádosti dlužníka může Úřad taktéž zcela nebo z části uloženou pokutu prominout. Důvodem pro prominutí uložené pokuty by mohlo být to, že úhradou dluhu se dlužník dostane na hranici chudoby a ohrozí tím např. také svoji rodinu.

V následující tabulce jsou uvedeny výše pravomocně vykonatelných pokut, které byly uloženy Úřadem od roku 2013 do roku 2017.

Tab. č. 7: Pokuty uložené jednotlivými odbory Úřadu (zaokrouhleno na celé Kč) za roky 2013 - 2017

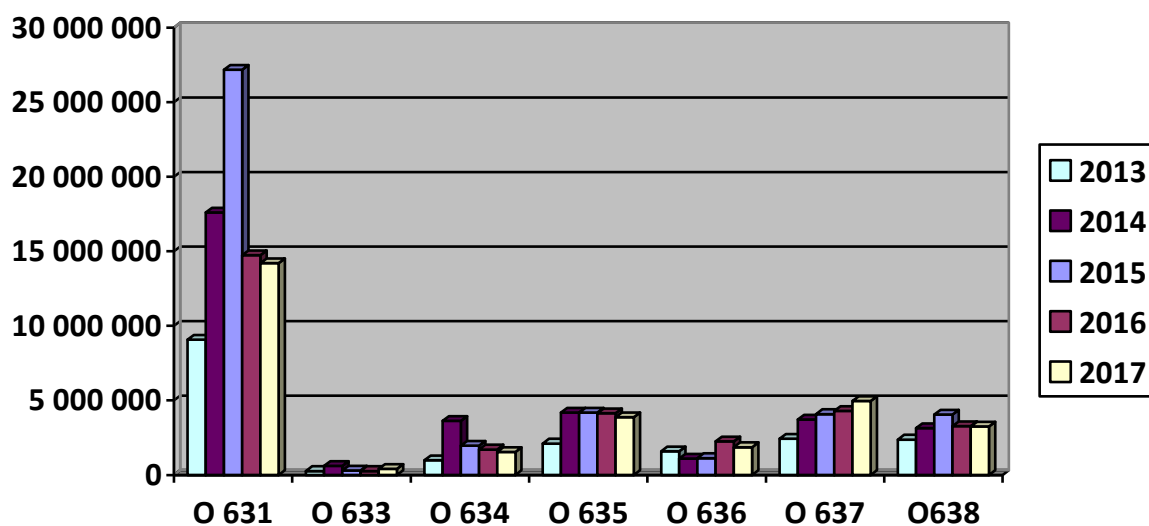
	O 631	O 633	O 634	O 635	O 636	O 637	O 638
2013	9 074 481	264 200	977 548	2 107 948	1 591 589	2 423 802	2 376 472
2014	17 602 381	608 300	3 635 547	4 186 196	1 099 700	3 721 341	3 136 186
2015	27 165 253	294 500	1 966 184	4 184 118	1 127 741	4 086 276	4 054 559
2016	14 738 502	264 600	1 710 363	4 146 589	2 243 581	4 299 374	3 273 548
2017	14 205 948	405 526	1 540 818	3 880 809	1 864 773	4 966 636	3 258 462

Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za roky 2013-2017

Tabulka č. 7 znázorňuje sumu udělených pokut jednotlivými odbory Úřadu v letech 2013 – 2017. Tato data jsou pro lepší představu rozdílu v ukládání pokut jednotlivými oblastmi uspořádána do níže uvedeného grafu č. 1.

V uvedeném grafu je graficky znázorněna předepsaná výše pravomocně vykonatelných pokut uložených oblastními odbory Úřadu od roku 2013 do roku 2017.

Graf č. 1: Pokuty udělené jednotlivými oblastními odbory Úřadu v letech 2013 - 2017



Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za roky 2013-2017 podle tab. č. 7

Hodnoty na ose vertikální grafu č. 1 ukazují sumy předepsaných pravomocných pokut v Kč, hodnoty na ose horizontální označují jednotlivé oblastní odbory Úřadu.

Velká rozdílnost je viditelná u uložených pokut ve středočeském kraji – oblast O 631, která mnohonásobně převyšuje průměr ostatních oblastních odborů. Tento fakt je dán především tím, že valná většina podnikatelských subjektů, kterým jsou pokuty ukládány, má sídlo v hlavním městě Praha.

Úřad se při své činnosti snaží sankcionovat takovým způsobem, aby uložená sankce měla spíše výchovný charakter, nikoliv aby byla pro daný podnikatelský subjekt likvidační.

V následujících tabulkách a grafech bych chtěl podrobněji prezentovat rozdělení pokut, a to z hlediska toho, zda byly či nebyly zaplacený. Z následujících tabulek grafů by mělo být dobře patrné, které pokuty (sankce) po splatnosti se staly pohledávkami Úřadu a je nutné přejít k exekučnímu vymáhání.

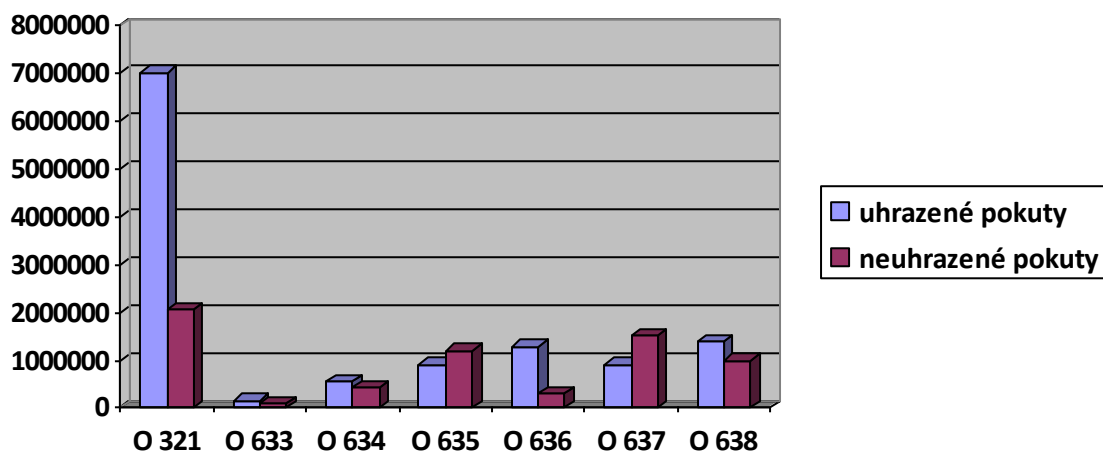
Tabulka č. 8: Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Úřadu (zaokrouhleno na celé Kč) za rok 2013

	O 631	O 633	O 634	O 635	O 636	O 637	O 638
Uhrazené pokuty	7 008 700	157 400	547 002	911050	1 294 389	907 055	1 387 246
Neuhrazené pokuty	2 065 781	106 800	430 546	1 196 898	297 200	1 516 747	989 226

Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2013

V tabulce č. 8 je zobrazen přehled o stavu účtu, na který jsou hrazeny uložené pokuty za rok 2013. První řádek tabulky vyčísluje v Kč uhrazené pokuty za jednotlivé odbory za rok 2013, druhý řádek tabulky ukazuje rozdíl mezi počtem uložených pokut (tento počet je zobrazen v tabulce č. 7) a mezi počtem uhrazených pokut.

Graf č. 2: Uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé odbory Úřadu (v Kč) za rok 2013



Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2013 podle tab. č. 8

V grafu č. 2 jsou ve sloupcovém grafu znázorněny uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé oblastní odbory Úřadu za rok 2013.

Hodnoty na ose vertikální grafu č. 2 prezentují hodnoty uložených pokut v Kč, hodnoty na ose horizontální označují jednotlivé oblastní odbory Úřadu.

Tabulka č. 9: Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Úřadu (zaokrouhлено na celé Kč) za rok 2014

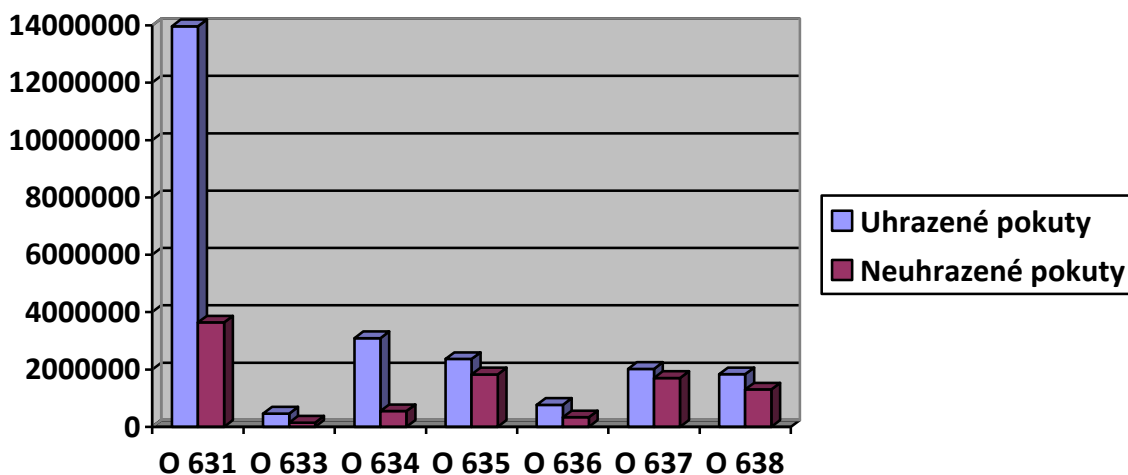
	O 631	O 633	O 634	O 635	O 636	O 637	O 638
Uhrazené pokuty	13 965 466	465 600	3 090 503	2 363 698	767 799	2 018 071	1 833 187
Neuhrazené pokuty	3 636 915	142 700	545 044	1 822 498	331 901	1 703 276	1 302 999

Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2014

V tabulce č. 9 je zobrazen přehled o stavu účtu, na který jsou hrazeny uložené pokuty za rok 2014. První řádek tabulky vyčísluje v Kč uhrazené pokuty za jednotlivé

odbory za rok 2014, druhý řádek tabulky ukazuje rozdíl mezi počtem uložených pokut (tento počet je zobrazen v tabulce č. 7) a mezi počtem uhrazených pokut.

Graf č. 3: Uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé odbory Úřadu (v Kč) za rok 2014



Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2014 podle tab. č. 9

V grafu č. 3 jsou ve sloupcovém grafu znázorněny uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé oblastní odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2014.

Hodnoty na ose vertikální grafu č. 3 prezentují hodnoty uložených pokut v Kč, hodnoty na ose horizontální označují jednotlivé oblastní odbory Úřadu.

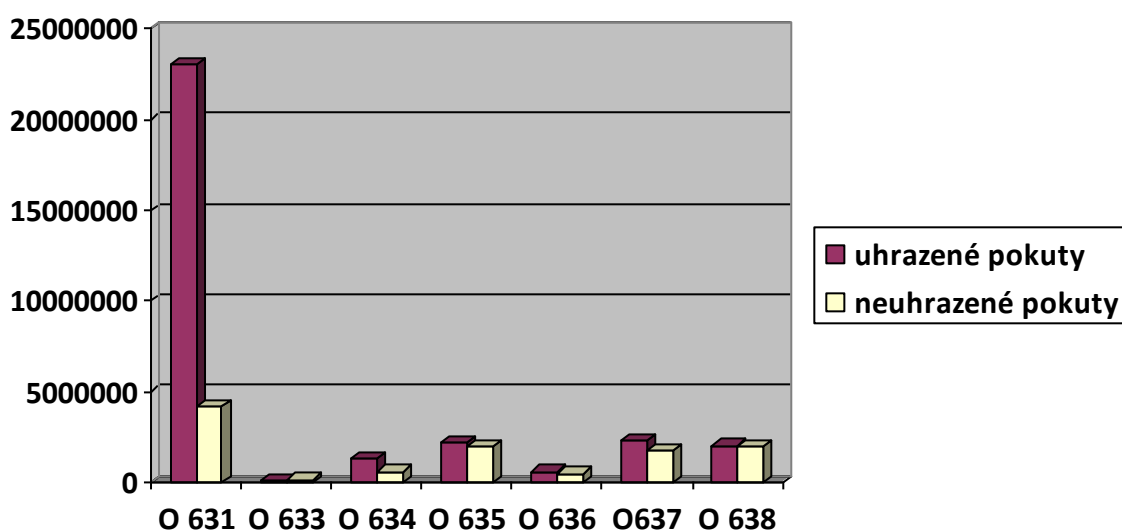
Tabulka č. 10: Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Úřadu (zaokrouhлено na celé Kč) za rok 2015

	O 631	O 633	O 634	O 635	O 636	O 637	O 638
Uhrazené pokuty	22 987 732	103 300	1 365 941	2 198 989	606 000	2 299 522	2 032 031
Neuhrazené pokuty	4 177 522	193 200	600 243	1 985 129	521 741	1 786 754	2 022 528

Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2015

V tabulce č. 10 je zobrazen přehled o stavu účtu, na který jsou hrazeny uložené pokuty, za rok 2015. První řádek tabulky vyčísluje v Kč uhrazené pokuty za jednotlivé odbory za rok 2015, druhý řádek tabulky ukazuje rozdíl mezi počtem uložených pokut (tento počet je zobrazen v tabulce č. 7) a mezi počtem uhrazených pokut.

Graf č. 4: Uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé odbory Úřadu (v Kč) za rok 2015



Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2015 podle tab. č. 10

V grafu č. 4 jsou ve sloupcovém grafu znázorněny uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé oblastní odbory Úřadu za rok 2015.

Hodnoty na ose vertikální grafu č. 4 prezentují hodnoty uložených pokut v Kč, hodnoty na ose horizontální označují jednotlivé oblastní odbory Úřadu.

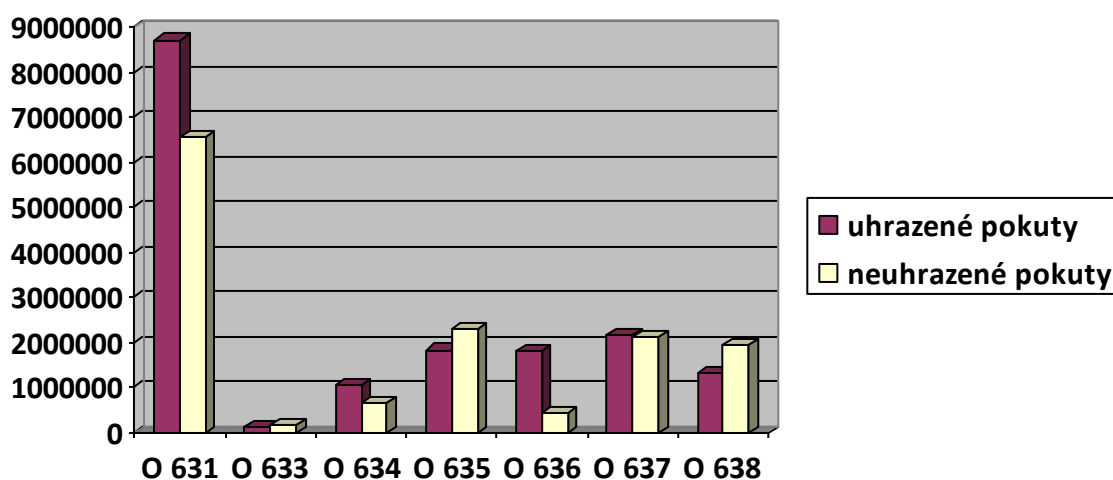
Tabulka č. 11: Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Úřadu (zaokrouhloeno na celé Kč) za rok 2016

	O 631	O 633	O 634	O 635	O 636	O 637	O 638
Uhrazené pokuty	8 722 947	114 474	1 062 045	1 842 300	1 815 808	2 161 578	1 325 906
Neuhrazené pokuty	6 565 046	159 126	648 318	2 304 289	427 723	2 137 796	1 947 642

Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2016

V tabulce č. 11 je zobrazen přehled o stavu účtu, na který jsou hrazeny uložené pokuty, za rok 2016. První řádek tabulky vyčísluje v Kč uhrazené pokuty za jednotlivé odbory Úřadu za rok 2016, druhý řádek tabulky ukazuje rozdíl mezi počtem uložených pokut (tento počet je zobrazen v tabulce č. 7) a mezi počtem uhrazených pokut.

Graf č. 5: Uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé odbory Úřadu (v Kč) za rok 2016



Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2016 podle tab. č. 11

V grafu č. 5 jsou ve sloupcovém grafu znázorněny uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé oblastní odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2016.

Hodnoty na ose vertikální grafu č. 5 prezentují hodnoty uložených pokut v Kč, hodnoty na ose horizontální označují jednotlivé oblastní odbory Úřadu.

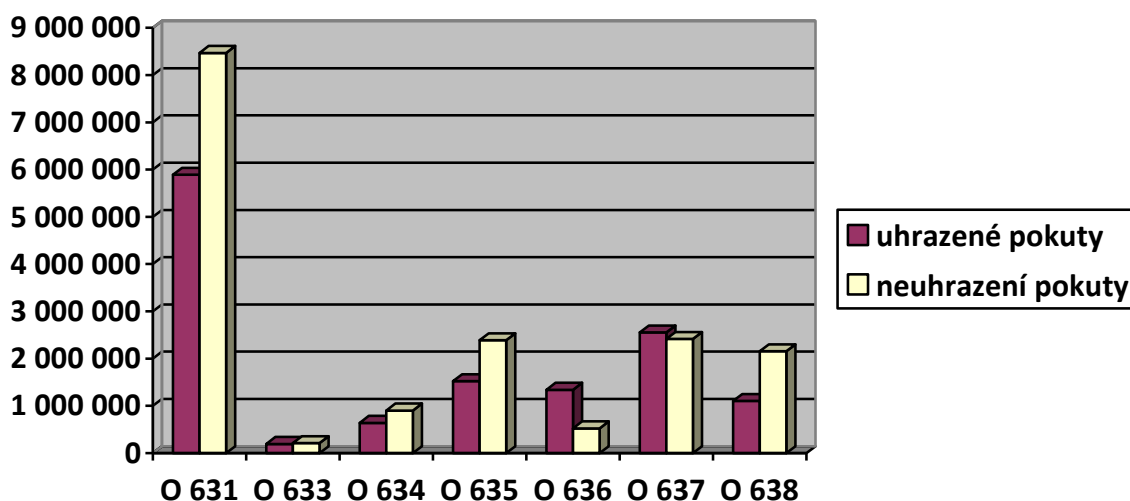
Tabulka č. 12: Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Úřadu (zaokrouhлено na celé Kč) za rok 2017

	O 631	O 633	O 634	O 635	O 636	O 637	O 638
Uhrazené pokuty	5 889 065	194 200	640 245	1 523 547	1 341 000	2 551 684	1 103 900
Neuhrazené pokuty	8 470 515	211 326	900 573	2 389 334	523 773	2 414 952	2 154 532

Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2017

V tabulce č. 12 je zobrazen přehled o stavu účtu, na který jsou hrazeny uložené pokuty, za rok 2017. První řádek tabulky vyčísluje v Kč uhrazené pokuty za jednotlivé odbory Úřadu za rok 2017, druhý řádek tabulky ukazuje rozdíl mezi počtem uložených pokut (tento počet je zobrazen v tabulce č. 7) a mezi počtem uhrazených pokut.

Graf č. 6: Uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé odbory Úřadu (v Kč) za rok 2017



Zdroj: Vlastní zpracování na základě interních údajů Úřadu za rok 2017 podle tab. č. 12

V grafu č. 6 jsou ve sloupcovém grafu znázorněny uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé oblastní odbory Úřadu za rok 2017. Hodnoty na ose vertikální grafu č. 6 prezentují hodnoty uložených pokut v Kč, hodnoty na ose horizontální označují jednotlivé oblastní odbory Úřadu.

Z výše uvedených pěti podrobných grafů lze vyvodit, že subjekty, které byly rozhodnutím Úřadu sankcionovány, uložené sankce ve větším měřítku uhradily v řádném termínu, popř. za pomoci splátkového kalendáře.

V některých oblastech je však poměr uhrazených a neuhrazených pokut spíše opačný. Toto se týká hlavně severočeské oblasti (O 635) a severomoravské oblasti (O 638). Tento fakt je podle mého názoru zapříčiněn tím, že severočeská oblast, do které spadá Ústecký kraj, a severomoravská oblast, do které spadá Moravskoslezský kraj, drží pomyslné prvenství v žebříčku zadluženosti.

Neuhrazené pokuty se stávají pohledávkami Úřadu, tyto pohledávky se Úřad snaží vymáhat právě prostřednictvím exekučního řízení. To, že subjekt neuhradí pravomocně uloženou pokutu, je bohužel v mnoha případech zapříčiněno nejenom platební neschopností, ale v nemalém procentu případů také fiktivním doručením pravomocného rozhodnutí.

4.4 Terénní šetření

V návaznosti na téma diplomové práce jsem se rozhodl provést terénní šetření, které probíhalo kvantitativní formou, tj. pomocí připraveného dotazníku. Tato forma šetření je z mého pohledu vhodnou formou, lze zkoumat velký počet osob současně, v krátkém časovém intervalu jsem získal velké množství odpovědí. Respondentům je při vyplňování dotazníků dán čas nad odpověďmi přemýšlet, nejsou pod tlakem rychlé odpovědi, jako by tomu mohlo být při použití metody rozhovoru.

Dotazník byl koncipován jako zcela anonymní, obsahoval pouze otázky s výběrem možných odpovědí, které měly za úkol zjistit od respondentů potřebné informace. Respondenti odpovídali na 15 otázek, tyto otázky byly rozděleny na tzv. *fakta*

*tvrdá (např. nacionále, pohlaví, věk, povolání) a fakta měkká (např. názory, zkušenosti, zájmy, postoje, hodnotové systémy, prožitky, představy, přání, potřeby).*⁴⁴ Dotazovanou skupinou byli lidé z mého okolí, lidé žijící v královehradeckém kraji.

4.4.1 Otázky a cíle dotazníkového šetření

Není výjimkou, že velké procento lidí, v důsledku své nepozornosti, často podepíše nevýhodnou smlouvu, která může mít leckdy katastrofální následek pro samotného uživatele, v důsledku i pro jeho rodinu. Nejzákladnější chybou bývá, že se uživatelé elektronických komunikací vstupující do smluvního vztahu s poskytovatelem služeb neseznámí podrobně s obsahem smlouvy, zcela důvěřují ústnímu sdělení druhé strany smluvního vztahu, tj. poskytovateli telekomunikačních služeb. Uživatelé se tak častokrát zaváží k něčemu, o čem ani neví. Všeobecně je závažnou chybou podceňování významu listin, na které smlouva pouze odkazuje, např. všeobecné obchodní podmínky poskytovatele telekomunikačních služeb. Velmi často není tudíž uživatel vlastní chybou seznámen s ujednáním o smluvních pokutách a sankcích, které plynou z porušení smluvních podmínek.

Mým záměrem bylo podle odpovědí oslovených respondentů dotazníkovým šetřením zjistit, zda jsou uživatelé, vstupující do smluvního vztahu s poskytovatelem telekomunikačních služeb, dostatečně poučeni od poskytovatele telekomunikačních služeb o možných následcích vyplývajících ze sjednaného smluvního vztahu, potažmo zda se samotní uživatelé zajímají o možné důsledky porušení smluvního vztahu, které by mohly vést k podání návrhu na rozhodování sporů o peněžité plnění k Úřadu, potažmo následně k exekučnímu vymáhání.

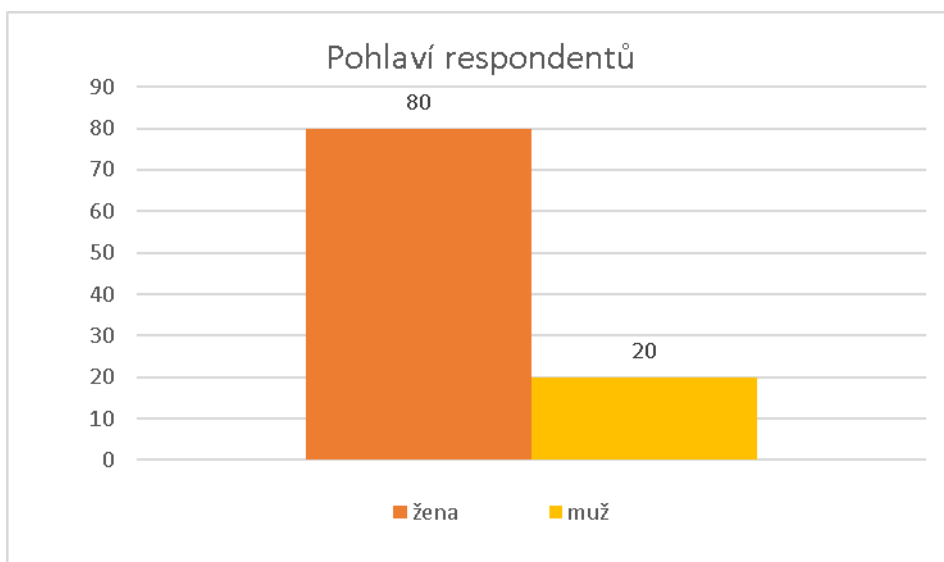
⁴⁴ *Dotazník jako průzkumná metoda* [online]. ©2014. [cit. 04. 02. 2016]. Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/dotaznik-jako-pruzkumna-metoda>

4.5 Výsledky dotazníkového šetření

Jak jsem již uvedl výše, dotazník obsahoval 15 otázek, z nichž otázky č. 1 až č. 4 byly směřovány k identifikaci oslovených respondentů. Dotazováním bylo osloveno 100 respondentů.

První otázka se týkala pohlaví respondentů. Převážnou většinu respondentů tvořily ženy - 80%, muži byli zastoupeni ve 20 %.

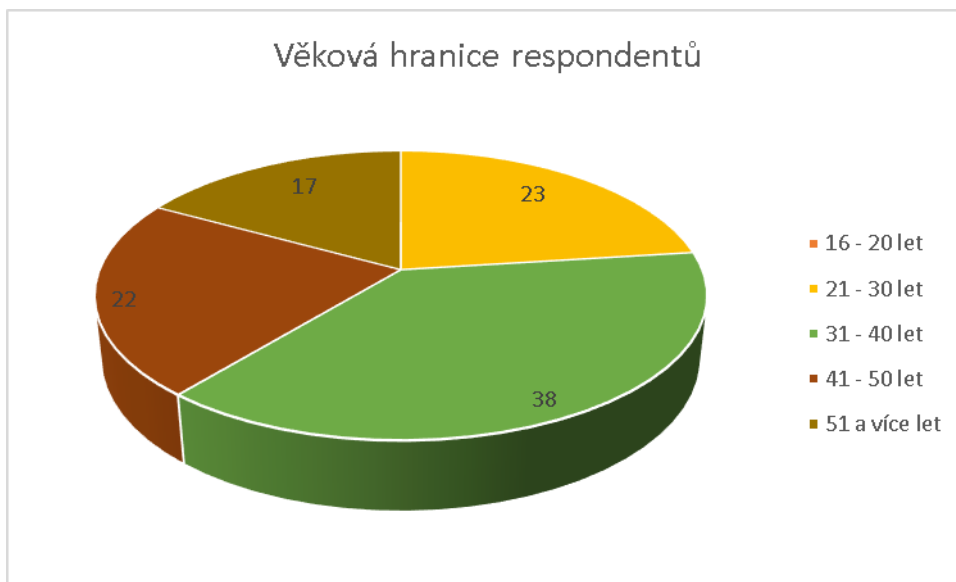
Graf č. 7 – Pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Druhou otázkou byl dotazován věk respondentů, zde se měl respondent zařadit do věkových skupin: 16 – 20 let (0 respondentů), 21 – 30 let (23 respondentů), 31 – 40 let (38 respondentů), 41 – 50 let (22 respondentů) a 51 a více let (17 respondentů).

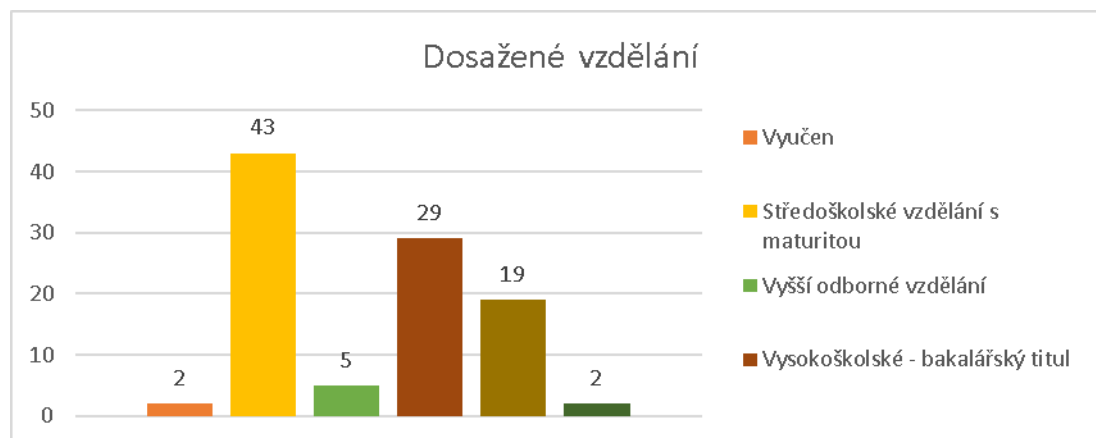
Graf č. 8 – Věková hranice respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 3 byla zaměřena na stupeň vzdělání oslovených respondentů. Respondenti vybírali z těchto možností: vyučen, středoškolské vzdělání s maturitou, vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské vzdělání – bakalářský titul, vysokoškolské vzdělání – magisterský titul a vysokoškolské vzdělání – doktorský titul nebo vyšší.

Graf č. 9 – Dosažené vzdělání respondentů

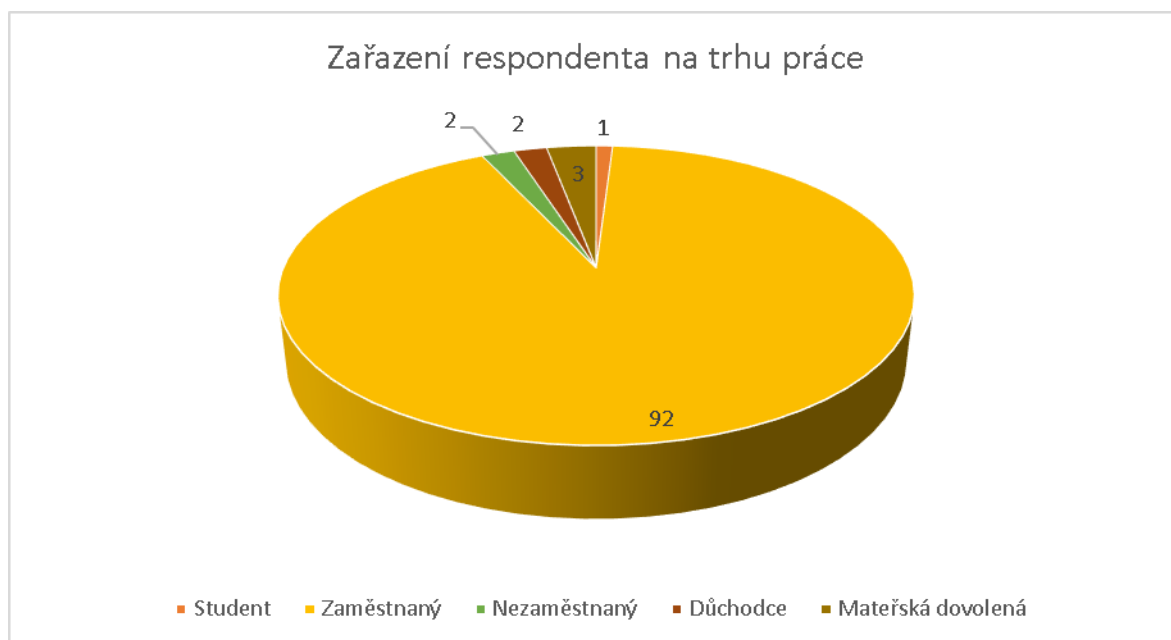


Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Podle vyhodnocení dotazovaných respondentů bylo zjištěno, že: výučního listu získala 2 % respondentů, středního vzdělání s maturitou dosáhlo 43 % respondentů, vyššího odborného vzdělání 5 % respondentů, vysokoškolského bakalářského vzdělání 29 % respondentů, vysokoškolského magisterského vzdělání 19 % respondentů a vysokoškolského doktorského a vyššího vzdělání 2 % respondentů.

Čtvrtá, a poslední otázka, která vedla k identifikaci respondenta, se týkala jeho zařazení na trhu práce.

Graf č. 10 – Zařazení na trhu práce

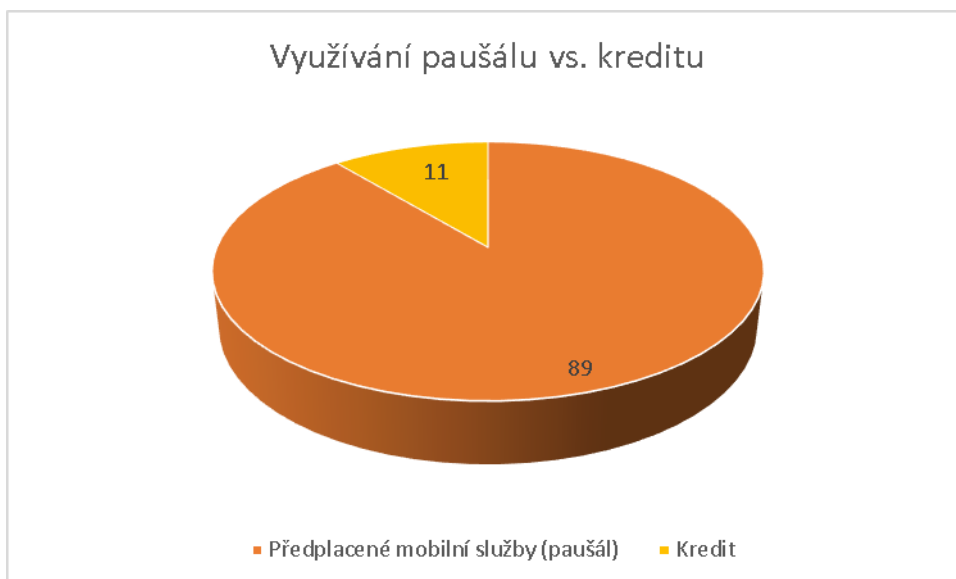


Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Ze 100 oslovených respondentů je 92 % v zaměstnaneckém poměru, 3 % respondentů se v současné době nachází na mateřské dovolené, 2 % oslovených respondentů je nezaměstnaných, 2 % respondentů jsou důchodci a 1 % respondentů v současné době studuje.

Otázky č. 5 – 15 již směřovaly k samotnému zjišťování stanovených cílů. Otázka č. 5 se týkala zjištění, zda respondent využívá předplacené mobilní služby (paušálu) nebo zda si dobíjí kredit.

Graf č. 11 – Využívání paušál vs. kredit

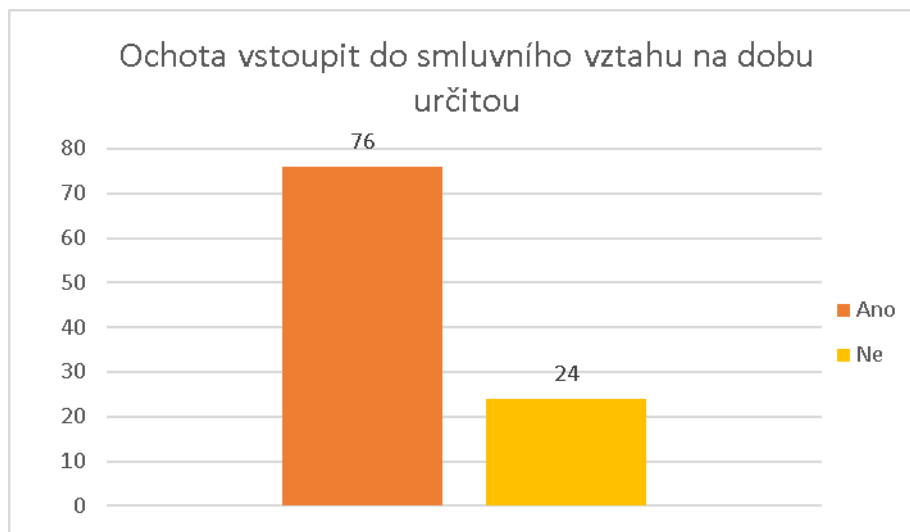


Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Z grafu jasně vyplývá, že převážná většina, 89 % respondentů, využívá předplacených mobilních služeb, tzv. paušálu, pouze 11 % respondentů si dobíjí kredit pomocí dobíjecích karet či jiného způsobu dobíjení.

Otázka č. 6 zjišťovala, zda je respondent ochoten vstoupit do smluvního vztahu na dobu určitou. 76 % respondentů odpovědělo, že nemá problém vstoupit do smluvního vztahu na dobu určitou, pouze 24 % respondentů není ochotno smluvní vztah na dobu určitou akceptovat.

Graf č. 12 – Akceptace smluvnímu vztahu na dobu určitou



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 7 zjišťovala, zda respondenti využívají zvýhodněných nabídek od poskytovatelů služeb elektronických komunikací, které jsou podmíněny uzavřením smlouvy na dobu určitou: „ano“ odpovědělo 65 respondentů, „ne“ odpovědělo 35 respondentů.

Graf č. 13 – Využití zvýhodněných nabídek u smluv na dobu určitou



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 8 zjišťovala, zda byl respondent při uzavírání smluvního vztahu upozorněn poskytovatelem na postihy plynoucí z předčasného ukončení smluvního vztahu: „ano“ odpovědělo 16 respondentů, „spíše ano“ odpovědělo 29 respondentů, „spíše ne“ odpovědělo 34 respondentů a „ne“ odpovědělo 21 respondentů.

Graf č. 14 – Předčasné ukončení smluvního vztahu – upozornění poskytovatelem na postihy z něj plynoucí



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 9 zjišťovala, zda se sám respondent, jako uživatel telekomunikačních služeb, sám zajímá o postihy, které vyplývají z předčasného ukončení smluvního vztahu: „ano“ odpovědělo 72 respondentů, „ne“ odpovědělo 28 respondentů.

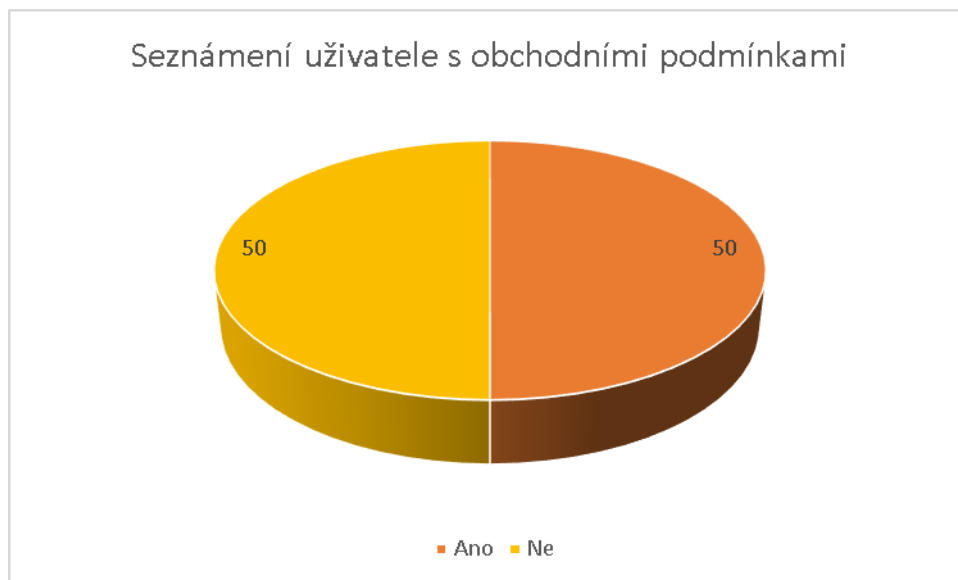
Graf č. 15 – Zájem uživatele o postihy plynoucí z předčasného ukončení smluvního vztahu



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 10 zjišťovala, zda poskytovatel při uzavírání smluvního vztahu seznámil uživatele, tj. respondenta, se svými obchodními podmínkami: „ano“ odpovědělo 50 respondentů, „ne“ odpovědělo 50 respondentů.

Graf č. 16 – Seznámení uživatele s obchodními podmínkami poskytovatelem



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 11 zjišťovala, zda samotný respondent při uzavírání smluvního vztahu přečetl obchodní podmínky poskytovatele telekomunikačních služeb: „ano“ odpovědělo 24 respondentů, „ne“ odpovědělo 76 respondentů.

Graf č. 17 – Zájem o přečtení obchodních podmínek samotným uživatelem



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 12 zjišťovala, zda jsou pro respondenty obchodní podmínky poskytovatelů elektronických služeb srozumitelné či nikoliv: „ano“ odpovědělo 36 respondentů, „ne“ odpovědělo 64 respondentů.

Graf č. 18 – Srozumitelnost obchodních podmínek poskytovatele elektronických služeb pro uživatele



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 13 zjišťovala, zda respondenti dodržují platební morálku, tj. zda dodržují splatnost vyúčtování služeb: „ano“ odpovědělo 75 respondentů, „spíše ano“ 21 respondentů, „spíše ne“ 3 respondenti, a „ne“ odpověděl pouze 1 respondent.

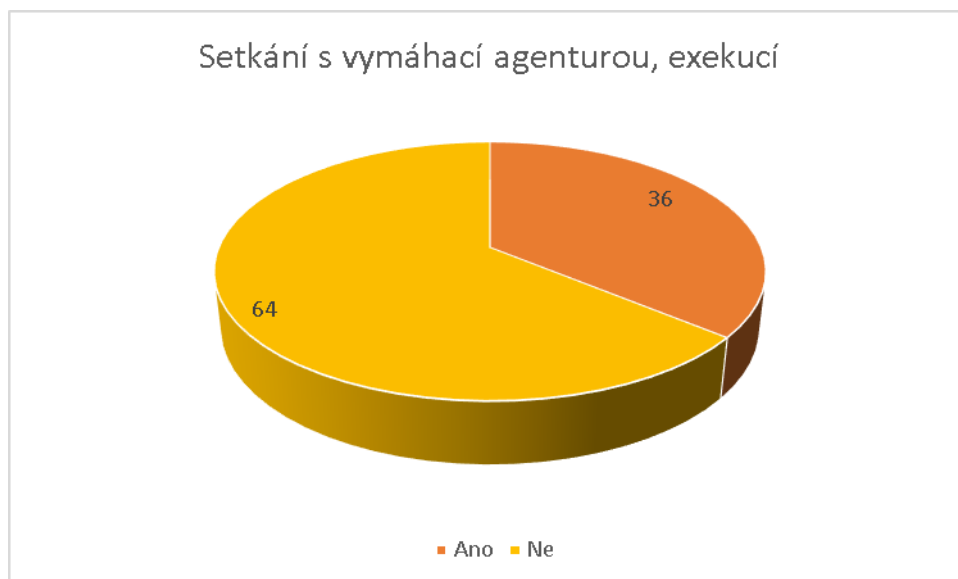
Graf č. 19: Platební morálka respondentů při dodržování splatnosti vyúčtování



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 14 zjišťovala, zda se oslovený respondent nebo někdo z jeho blízkého okolí setkal s vymáhací agenturou nebo exekucí: „ano“ odpovědělo 36 respondentů, „ne“ odpovědělo 64 respondentů.

Graf č. 20 – Setkání s vymáhací agenturou nebo exekucí



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dotazníkového šetření

Otázka č. 15 byla směřována přímo na respondenta a měla za úkol zjistit, zda se respondent nachází v insolvenčním řízení. Dotazováním bylo zjištěno, že ani jeden ze 100 respondentů se v insolvenčním řízení nenachází.

5 Shrnutí praktické části

5.1 Výsledky a diskuze

Jak již bylo několikrát v průběhu mé diplomové práce uvedeno, pracuji na Úradě v oddělení rozhodování sporů, kde je mojí hlavní náplní práce řešení účastnických sporů týkajících se peněžitého plnění. Rozhodování účastnických sporů je jednou ze stěžejních správních činností Úřadu v rámci ochrany účastníků elektronických komunikací. Proto jsem se velkou měrou v praktické části mé diplomové práce zabýval právě agendou rozhodování účastnických sporů. Výsledky mého šetření, ať už se týkaly vybírání a vymáhání pokut Českým telekomunikačním úřadem nebo dotazníkového šetření, byly verifikovány s odborníky Úřadu, kdy byla z jejich strany ověřena správnost podkladů a stanovisek, na jejichž základě jsem k výsledným zjištěním došel.

Domnívám se, že k exekučnímu řízení by v mnoha případech nemuselo vůbec docházet, sankcionované subjekty by v mnoha případech nemusely řešit další náklady, které souvisí s exekučním řízením. Mnoho subjektů, kterým byla pravomocným rozhodnutím Úřadu uložena sankce, a nachází se v platební neschopnosti, na toto rozhodnutí nereaguje. Existují však možnosti, jak situaci řešit.

Hlavním předpokladem pro zdárné vyřešení nastalé situace nebo alespoň minimalizace následků, je aktivní komunikace ze strany dlužníka. Není dobré klonit se k tzv. „pštroší taktice“, která však v důsledku vede pouze k tomu, že se mnohonásobně závazek navýší o náklady související s exekučním řízením. Mnoho subjektů se snaží nepříjemné situaci vyhnout tím, že nepřebírají poštu, nereagují na upomínky či nezvedají telefony. Důležitým aspektem je také pravidelná kontrola příchozí pošty.

Závěrem bych subjektům, které se dostanou do platební neschopnosti, a byla jim uložena na základě pravomocného rozhodnutí sankce doporučil, aby se snažily využít možností, které jím dává zákon, a tím se vyhnuly exekučnímu řízení a mnohonásobnému navýšení nákladů, a to např. domluvením splátkového kalendáře.

Co se týká rozhodování účastnických sporů, byla v letech minulých opakovaná snaha přenést kompetenci rozhodování těchto sporů na soudy. Přenesení kompetencí rozhodovat účastnické spory bylo v roce 2011, s účinností od ledna 2013, vládou schváleno a na základě těchto skutečností došlo v průběhu roku 2012 k plošnému snížení počtu zaměstnanců Úřadu o 50 %. Snížení počtu pracovníků se samozřejmě ihned projevilo na nárůstu počtu neukončených řízení, která byla převedena do roku 2013, což je dobře vidět v tab. č. 2: Počet správních řízení vedených u Úřadu – účastnické spory za období 2013 – 2017. Návrh zákona o převedení kompetencí o rozhodování sporů na soudy však v roce 2012 nebyl poslaneckou sněmovnou přijat a kompetence rozhodování sporů o peněžité plnění byla ponechána v pravomoci Úřadu. Úřad se však již touto dobou potýkal s kritickým množstvím podaných návrhu na peněžité plnění, které nestíhal v zákonem stanovených lhůtách, tedy ve lhůtě 4 měsíců, v případě složitějších sporů pak 6 měsíců, rozhodovat. V roce 2013 tedy došlo k dočasnému navýšení počtu zaměstnanců Úřadu, který měl vyřešit současný kritický stav.

V této době jsem na Úřad nastoupil i já a to na 3 roky, na dobu určitou. Co se týká územního odboru O 636, na kterém pracuji, došlo v roce 2013 k přijetí 50 nových zaměstnanců. Jak je vidět v tabulce č. 2: Počet správních řízení vedených u Úřadu – účastnické spory za období 2013 – 2017, v roce 2014, tj. po „zapracování“ nových zaměstnanců, konečně začal převyšovat počet vyřízených případů nad počtem případů nových. Počet nových případů navíc začal od roku 2014 výrazně klesat.

V otázce ponechání či neponechání kompetencí rozhodovat spory o peněžité plnění Úřadu zastávám ten názor, že ponechání této agendy v působnosti Úřadu bylo správným řešením. V první řadě samozřejmě proto, že řešení sporů prostřednictvím soudů by mnohonásobně více zatížilo státní rozpočet, řešení sporů soudy je tou nejdražší variantou. V druhé řadě se domnívám, že za léta, po která byly účastnické spory řešeny Úřadem, si Úřad vytvořil jakési „lidské bohatství“, tj. zkušený kvalifikovaný personál a samozřejmě své know-how spočívající ve velkém množství materiálů, které napomáhají k rychlému, avšak pečlivému a efektivnímu řešení každého jednoho jednotlivého sporu.

Rozhodování peněžitých sporů pracovníky Úřadu vždy vyhovovalo daným požadavkům týkajících se např. kvalitě vydaných rozhodnutí a vysokému procentu

doručení jednotlivých rozhodnutí. Jediný nedostatek shledávám v délce správního řízení, kterou nebyl Úřad při velkém množství podaných návrhů s daným počtem zaměstnanců sto dodržet. Mnohem jednodušším a ekonomičtějším řešením bylo v kritickém období lépe personálně zabezpečit Úřad, aby rozhodoval spory v zákonných lhůtách nežli celou agendu rozhodování sporů přesunout na soudy.

Během mé tříleté působnosti na Úřadě v pracovním poměru na dobu určitou se skutečně podařilo oblast rozhodování sporů dostat tzv. „pod kontrolu“, což je velmi dobře vidět právě v tabulce č. 2: Počet správních řízení vedených u Úřadu – účastnické spory za období 2013 – 2017.

Zajištění potřebného k vyřizování účastnických sporů, tj. přijetí mnohonásobně většího počtu zaměstnanců v roce 2013, mělo skutečně za následek to, že nyní je na Úřadě rozhodováno v zákonem stanovených lhůtách a jsou minimalizovány návrhy, nad kterými visela pomyslná hrozba žaloby na nečinnost.

S nabytím účinnosti zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě dne 1. července 2015 a s vědomím toho, že agenda účastnických sporů o peněžité plnění v oblasti elektronických komunikací zůstala v gesci Úřadu, byl jsem od 1. ledna 2016 přijat do služebního poměru na dobu neurčitou stejně tak, jako většina zaměstnanců, kteří byli v roce 2013 přijati. Fakt, že jsem byl zařazen do služebního poměru na dobu neurčitou je samozřejmě z existenčního hlediska velmi pozitivní a kladný. Podívám-li se však na čísla v tabulce č. 2: Počet správních řízení vedených u Úřadu – účastnické spory za období 2013 – 2017, je více než patrné, že počty návrhů, které jsou k Úřadu podány, se od roku 2013 více než o polovinu snížily.

Na začátku mého působení na Úřadě, v době, kdy bylo potřeba eliminovat podané návrhy, nad kterými visela hrozba žaloby na nečinnost, mi bylo přidělováno více než 80 návrhů na rozhodnutí peněžitého sporu za měsíc. Nyní je však situace opačná, podaných návrhů strmě ubývá, personální obsazenost zůstává, což v důsledku vede k tomu, že na jednoho referenta rozhodujícího peněžité spory připadá cca 10 nových návrhů za měsíc.

Podle zpracovaných údajů dotazníkovým šetřením je zřejmé, že převážná většina dotazovaných respondentů (89 %) využívá předplacených mobilních služeb, tzv. paušálu. Velká většina těchto respondentů (76%) ochotně vstupuje do smluvního vztahu na dobu určitou a využívá zvýhodněných nabídek plynoucích z tohoto vztahu (65%). Uzavření smlouvy na dobu určitou je však ve většině případů spojeno s přijetím závazku na 24 měsíců. O tom, za jakých podmínek je takovou smlouvu možno vypovědět a jaké důsledky může mít pro účastníka smluvního vztahu předčasné ukončení smlouvy, bylo ze strany poskytovatelů služeb elektronických komunikací informováno méně jak polovina dotázaných respondentů (45 %), samotní uživatelé se však podle dotazníkového šetření o postihy plynoucí z předčasného ukončení smluvního vztahu zajímají (72 %). Co se týká všeobecných obchodních podmínek poskytovatelů služeb elektronických komunikací, jsou s nimi respondenti dle šetření seznamování z 50 %, samotní respondenti v pozici uživatelů služeb elektronických komunikací však smluvní podmínky z 76 % nechtou, více jak polovina respondentů odpověděla (64 %), že jsou pro ně smluvní podmínky nesrozumitelné. Co se týká splatnosti vyúčtování služeb elektronických komunikací, mají oslovení respondenti dobrou platební morálku a své závazky vůči poskytovateli služeb elektronických komunikací plní z 96 % včas. Pouze 36 % oslovených respondentů se setkala osobně nebo znají někoho z blízkého okolí, kdo má zkušenosti s vymáhací agenturou či exekucí. Ani jeden z oslovených respondentů není v insolvenčním řízení.

Rapidní snížení počtu podaných návrhů k Úřadu je na základě výsledků provedeného dotazníkového šetření velkou měrou způsobeno větší informovaností, obezřetností a opatrností uživatelů služeb elektronických komunikací. Nemalou měrou však k tomuto trendu určitě přispělo i rozhodnutí Úřadu, který do své rozhodovací praxe promítl závěr Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 3512/11. Do všeobecných obchodních podmínek již nesmí být skryta ujednání pro uživatele služeb elektronických komunikací nevýhodná, často nepřehledná, složitě formulovaná a psaná malým písmem, kde se již z formy předpokládá, že uniknou pozornosti uživatele. Součástí účastnické smlouvy, tedy listiny, ke které uživatel (spotřebitel) připojí svůj podpis, musí být ujednání, na jakou dobu je smlouva uzavírána, zda je možné smlouvu vypovědět a za jakých podmínek, zda

a jakým způsobem dochází k automatickému prodloužení smlouvy a jaké důsledky má pro účastníka předčasné ukončení smlouvy, tj. ujednání o smluvních pokutách a její výši.

5.2 Závěry a doporučení

Na Úřadě pracuji velmi rád, práce mě naplňuje, a za dobu svého působení jsem získal mnoho nových znalostí a zkušeností. Jsem přesvědčen o tom, že pokles podaných návrhů připadajících na jednoho referenta, za nynější personální obsazenosti, je spíše ku prospěchu věci samé. Oproti letům minulým je bezesporu velkou výhodou to, že se každému jednomu správnímu řízení mohu více věnovat, více dopodrobna zkoumat tvrzení účastníků řízení, více se zabývat samotnou smlouvou i smluvními podmínkami apod. Obávám se, že došlo-li by k personálním změnám, tj. ponížení počtu zaměstnanců, dostal by se Úřad opětovně do jakéhosi „začarovaného kruhu“, a v průběhu následujících let by mohlo znovu docházet k nárůstu počtu neukončených řízení v zákonem uložené lhůtě.

Uživatelům služeb elektronických komunikací bych doporučil, aby mysleli na to, že tím, že službu přestanou využívat automaticky nezaniká smluvní vztah, je třeba učinit kroky k ukončení smluvního vztahu a podat u poskytovatele služeb elektronických komunikací řádnou písemnou výpověď. Tímto samozřejmě předejdou tomu, aby se nedodržení smluvního závazku řešilo prostřednictvím správního řízení Úřadem.

Na základě výsledků mého šetření jsem se však utvrdil v přesvědčení, že občan České republiky/spotřebitel/uživatel služeb elektronických komunikací, se stále více zajímá o to, jakou smlouvu s poskytovatelem elektronických služeb uzavírá, více se ze své iniciativy zajímá o možné důsledky, které z uzavřené smlouvy plynou a snaží se předcházet možným dopadům souvisejících s nedodržením smluvních podmínek.

Na závěr bych chtěl doporučit každému, kdo vstupuje do jakéhokoliv smluvního vztahu – čtěte, ptejte se třeba i vícekrát, zajímejte se, poradte se s odborníky, jedině takto se dá ve značné míře předejít tomu, aby jednoho dne nedošlo k odeslání obálky se zeleným pruhem s oznámením o zahájení správního řízení, právě do vaší poštovní schránky, popř. datové schránky.

6 Závěr

Ve své diplomové práci jsem se snažil zaměřit pozornost v první řadě na objasnění náplně práce samotného Úřadu, protože se domnívám, že většina lidí ani neví, že tento úřad existuje. Než jsem sám začal na tomto úřadě pracovat, neměl jsem velké povědomí o činnosti tohoto úřadu. Nyní jsem na Úřadě zaměstnán již 5 let, proto jsem se v diplomové práci snažil vycházet ve velké míře ze svých zkušeností a získaných znalostí, které jsem za dobu působení posbíral.

Hlavní náplní mé práce na pozici vrchního referenta v oddělení rozhodování sporů je především analýza a vyhodnocení účastnických sporů, jejichž výstupem je ve většině případů vydání pravomocného rozhodnutí, na základě kterého je v případě rozhodování sporů o peněžité plnění, dlužníkovi (odpůrci) uložena povinnost úhrady dluhu. Celý proces správního řízení by měl být z mého pohledu úředníkem veden velmi pečlivě. Úředník musí vždy myslet na to, že správní řízení musí být vedeno v souladu se zákonem. V mnoha případech je úředník vystaven „citovému“ nátlaku právě ze strany dlužníků (odpůrců), kteří po vyrozumění o zahájení správního řízení na toto reagují jak písemně, tak i telefonicky a úředník je mnohdy zahlcen mnoha argumenty citového charakteru, kterými dlužník „omlouvá“ svoji neschopnost předmětný dluh uhradit. Tomuto „citovému“ nátlaku je nutné odolat, úředník musí mít na paměti, že je zástupcem správního orgánu nestranného. Úředník je samozřejmě v průběhu správního řízení nápomocen oběma stranám správního řízení, především dlužník (odpůrce) se ne vždy dobře orientuje v oblasti správního řízení či v zákonech.

Co se týká následného exekučního vymáhání v oblasti elektronických komunikací, tento úkon samozřejmě není náplní mé práce, nicméně mě samotného vždy zajímalo, jaké Úřad využívá prostředky při vymáhání pohledávek. V textu mé diplomové práce jsem se snažil shrnout prostředky, které Úřad k uspokojení jeho pohledávek využívá.

Nejdůležitější je vždy aktivní komunikace. Pomocí aktivní komunikace, zájmu, pomocí odborníků, kteří dokáží poradit, pomocí nás, úředníků, kteří jsou tu pro občana České republiky, aby podali pomocnou ruku, pomocí všech těchto aspektů dospějeme k větší informovanosti občanů/spotřebitelů/uživatelů a tím k menšímu počtu vedených

správních řízení ať už v oblasti rozhodování sporů či následného exekučního vymáhání v oblasti elektronických komunikací.

7 Seznam použitých zdrojů

Literatura:

DRÁBKOVÁ, Tereza. *Doručování ve správním řízení se zaměřením na elektronické formy komunikace*. Praha: Wolters Kluwer, 2017, xii, 200. ISBN 978-80-7552-723-3.

HLAVSA, Petr, Radovan DÁVID a Michal KOJAN. *Exekuční řád a zákon č. 119/2001 Sb., kterým se stanoví pravidla pro případy souběžně probíhajících výkonů rozhodnutí: poznámkové vydání s judikaturou podle stavu k 1. září 2013*. Praha: Leges, 2013, 256 s. Glosátor. ISBN 978-80-87576-54-0.

CHROMÝ, Jan. *Elektronické podnikání: informace, komunikace, příležitosti*. Praha: Extrasystem Praha, 2013, 263 s. Informační technologie. ISBN 978-80-87570-10-4.

CHUDOMELOVÁ, Zuzana. *Zákon o elektronických komunikacích: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-100-2.

KASÍKOVÁ, Martina. *Exekuční řád: komentář*. 4. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2017, xxiii, 1143. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-630-2.

KASÍKOVÁ, M. a kol. *Zákon o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád). Komentář*. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2010, 658 s.

PERTHEN, Ervín. *Správa a vymáhání pohledávek v praxi*. Praha: Wolters Kluwer, 2015, xi, 79. Právo prakticky. ISBN 978-80-7478-952-6.

POLIŠENSKÁ, Petra a Radka FEBEROVÁ. *Exekuční a insolvenční právo: výber z důležitých soudních rozhodnutí v exekučním a insolvenčním právu za období leden 2014 až prosinec 2015*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, 222 s. Musíš znát. ISBN 978-80-7552-395-2.

Přehled judikatury ve věcech výkonu rozhodnutí a exekuce. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013, 457 s. Judikatura. ISBN 978-80-7478-374-6.

ŠROMOVÁ, Eva. *Správní řízení od A do Z. 2.*, dopl. a přeprac. vyd. Olomouc: ANAG, c2012, 567 s. Právo. ISBN 978-80-7263-696-9.

ŠTĚPÁNOVÁ, Silvie. *Občanský soudní řád s komentářem: [aktualizováno k 1.7.2005 : občanský soudní řád, rozhodčí řízení, exekuce, soudní řád správní, prováděcí vyhlášky a nařízení vlády]*. Brno: CP Books, 2005, xii, 192 s. Právní předpisy v platném znění. ISBN 80-251-0634-9.

VEDRAL, Josef. *Správní řád: komentář*. Vyd. 1., Praha: BOVA POLYGON, 2006, 1042 s. ISBN 80-7273-134-3.

VEDRAL, Josef. *Správní řád: komentář*. Vyd. 2., aktualiz. a rozš. Praha: BOVA POLYGON, 2012, 1446 s. ISBN 978-80-7273-166-4.

VONDRÁKOVÁ, Alena. *Vymáhání pohledávek. 2.*, aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011, xxviii, 868 s. Meritum. ISBN 978-80-7357-686-8.

Internetové zdroje:

Dotazník jako průzkumná metoda [online]. ©2014. [cit. 04. 02. 2016]. Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/dotaznik-jako-pruzkumna-metoda>

Český telekomunikační úřad: Organizační řád ČTÚ Čj. ČTÚ-77 035/2017-601[online]. SharePoint [cit.24.1.2018]. Dostupné z: http://portal.ctu.cz/ZakladniDokumenty/organizacni_rad_2018_verze_24_01_2018.pdf

Český telekomunikační úřad: Organizační řád ČTÚ Čj. ČTÚ-77 035/2017-601[online]. SharePoint

Český telekomunikační úřad : Statut ČTÚ ČTÚ Čj. ČTÚ-22 052/2005-606 [online]. SharePoint [cit. 26. 8. 2018]. Dostupné z: http://portal.ctu.cz/ZakladniDokumenty/statut_ctu_uplne_zneni_25_07_2017.pdf

Český telekomunikační úřad: Působnost ČTÚ [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 30. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/pusobnost-ctu>

Český telekomunikační úřad : Služební řád ČTÚ Čj. ČTÚ-207/2018-601 [online]. SharePoint [cit. 26. 1. 2018]. Dostupné z: http://portal.ctu.cz/ZakladniDokumenty/sluzebni_rad_2018_verze_01_02_2018.pdf

Český telekomunikační úřad: Výroční zpráva ČTÚ 2017 [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/vyrocni-zpravy-rok-2017>

Český telekomunikační úřad: Řešené spory [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 30. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/resene-spory-ctu> citace

Intranet ČTÚ: Dostupné z: <http://portal.ctu.cz/Wiki/Informace%20pro%20uzivatele%20PC.aspx>

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 18. 1. 2018]

Zákon č. 499/2004 Sb., zákon o archivnictví, ve znění pozdějších předpisů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR [cit. 18. 1. 2018]

Exekutorská komora ČR: Co je to exekuce? [online]. Exekutorská komora ČR [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.ekcr.cz/1/exekutori-radi/794-6-co-je-to-exekuce?w>

Česká justice: Počet nově zahájených exekucí klesl [online]. Česká justice [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://www.ceska-justice.cz/2017/03/pocet-nove-zahajeny-ch-exekuci-loni-klesl-desetinu-680-000/>

Finance.cz: Počet exekucí se v roce 2018 zvýšil [online]. Finance.cz [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/505009-exekuce-v-cesku-2018/>

Finance.cz: Počet exekucí se v roce 2018 zvýšil [online]. Finance.cz [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/505009-exekuce-v-cesku-2018/>

Exekutorská komora ČR: Centrální evidence exekucí [online]. Exekutorská komora ČR [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <http://ekcr.cz/1/centralni-evidence-exekuci/22-centralni-evidence-exekuci?w>

Právní úprava exekučního řízení [online]. Justice.cz [cit. 18. 8. 2018]. Dostupné z: <https://exekuce.justice.cz/pravni-uprava-exekucniho-rizeni-a-judikatura/>.

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb [online]. Teleoff.gov.sk [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <https://www.teleoff.gov.sk/>.

Urząd Komunikacji Elektronicznej [online]. Uke.gov.pl [cit. 18. 6. 2018]. Dostupné z: <https://www.uke.gov.pl/o-nas/>.

8 Přílohy

Odkazovaný seznam příloh

Příloha č. 1 Působnost ČTÚ

Příloha č. 2 Organizační struktura ČTÚ 2018

Příloha č. 3 Vzor Formuláře pro podání návrhu

Příloha č. 4 Vzor Exekučního příkazu

Příloha č. 5 Dotazník

Seznam tabulek:

Tab. č. 1 Počet nerozhodnutých správních řízení (sporů) na II. stupni (rozkladová komise)

Tab. č. 2 Počet správních řízení vedených u Úřadu – účastnické spory za období 2013 – 2017

Tab. č. 3 Počet podaných námitek proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu za období 2013 – 2017

Tab. č. 4 Počet podaných námitek proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby za období 2013 – 2017

Tab. č. 5 Počet podaných námitek proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby za období 2013 – 2017

Tab. č. 6 Počty předaných a vyřízených rozkladů na úrovni II. stupně za období 2013 – 2017

Tab. č. 7 Pokuty uložené jednotlivými odbory Českého telekomunikačního úřadu za roky 2013 – 2017

Tab. č. 8 Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2013

Tab. č. 9 Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2014

Tab. č. 10 Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2015

Tab. č. 11 Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2016

Tab. č. 12 Přehled uhrazených a neuhrazených pokut za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2017

Seznam grafů:

- Graf č. 1 Pokuty udělené jednotlivými oblastními odbory v letech 2013 – 2017
- Graf č. 2 Uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2013
- Graf č. 3 Uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2014
- Graf č. 4 Uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2015
- Graf č. 5 Uhrazené a neuhrazené pokut za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2016
- Graf č. 6 Uhrazené a neuhrazené pokuty za jednotlivé odbory Českého telekomunikačního úřadu za rok 2017
- Graf č. 7 Pohlaví respondentů
- Graf č. 8 Věková hranice respondentů
- Graf č. 9 Dosažené vzdělání respondentů
- Graf č. 10 Zařazení na trhu práce
- Graf č. 11 Využívání paušál vs. kredit
- Graf č. 12 Akceptace smluvnímu vztahu na dobu určitou
- Graf č. 13 Využití zvýhodněných nabídek u smluv na dobu určitou
- Graf č. 14 Předčasné ukončení smluvního vztahu – upozornění poskytovatelem na postihy z něj plynoucí
- Graf č. 15 Zájem uživatele o postihy plynoucí z předčasného ukončení smluvního vztahu
- Graf č. 16 Seznámení uživatele s obchodními podmínkami poskytovatelem
- Graf č. 17 Zájem o přečtení obchodních podmínek samotným uživatelem
- Graf č. 18 Srozumitelnost obchodních podmínek poskytovatele elektronických služeb pro uživatele
- Graf č. 19 Platební morálka respondentů při dodržování splatnosti vyúčtování
- Graf č. 20 Setkání s vymáhací agenturou nebo exekucí

Příloha č. 1

„Působnost Českého telekomunikačního úřadu podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

Český telekomunikační úřad podle tohoto zákona zejména:

- a) vydává všeobecná oprávnění, rozhoduje o jejich změně nebo zrušení a vede evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích,
- b) vydává opatření obecné povahy,
- c) provádí analýzy relevantních trhů v oblasti elektronických komunikací, určuje podniky s významnou tržní silou (§ 53) a ukládá jim zvláštní povinnosti,
- d) stanovuje poskytovatele univerzální služby v elektronických komunikacích a přezkoumává poskytování univerzální služby,
- e) stanovuje čisté náklady na poskytování univerzální služby, rozhoduje o povinnosti vrátit finanční prostředky neoprávněně čerpané na úhradu čistých nákladů poskytování univerzální služby a rozhoduje, zda výše čistých nákladů představuje pro jejího poskytovatele neúnosnou zátěž,
- f) vydává rozhodnutí o ceně a vykonává kontrolu cen v oblasti elektronických komunikací,
- g) rozhoduje ve sporech, stanoví-li tak tento zákon,
- h) spolupracuje s příslušnými národními regulačními orgány členských států, Evropskou agenturou pro bezpečnost sítí a informací (ENISA), Sdružením BEREC a s Komisí,
- i) ukládá povinnosti nepeněžitěho plnění,
- j) ověřuje odbornou způsobilost k obsluze vysílacích rádiových zařízení,
- k) vykonává působnost uznávacího orgánu podle zvláštního právního předpisu při uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti pro přístup k regulované činnosti v oblasti elektronických komunikací nebo pro její výkon na území České republiky, pokud byla odborná kvalifikace pro výkon této činnosti získána nebo tato činnost vykonávána mimo Českou republiku státními příslušníky členských států Evropské unie nebo jejich rodinnými příslušníky,
- l) stanovuje, vybírá a vymáhá poplatky,
- m) vykonává státní kontrolu elektronických komunikací, vyhledává a odstraňuje zdroje rušení,

- n) ukládá, vybírá a vymáhá pokuty za porušení povinností,
- o) vykonává správu rádiových kmitočtů a čísel, včetně vedení jejich databáze,
- p) provádí výběrová řízení a monitorování dodržování závazků vyplývajících držitelům přidělu rádiových kmitočtů z výběrových řízení,
- q) zabezpečuje harmonizaci využívání rádiového spektra a harmonizaci číslovacích plánů,
- r) zřizuje a spravuje radiokomunikační účet,
- s) předkládá Ministerstvu věcné návrhy právních předpisů v oblasti elektronických komunikací a spolupracuje s Ministerstvem na jejich přípravě,
- t) vydává prováděcí právní předpisy v oblasti elektronických komunikací v rozsahu zmocnění podle tohoto zákona,
- u) zabezpečuje oznamovací a informační povinnost ve vztahu ke Komisi v otázkách patřících do jeho působnosti,
- v) vykonává státní statistickou službu,
- w) zabezpečuje mezinárodní vztahy v oblasti elektronických komunikací v případech stanovených vládou,
- x) získává a zpracovává v rámci statistického zjišťování údaje z oblasti elektronických komunikací od subjektů vykonávajících komunikační činnosti a fyzických osob za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem a poskytuje jednotlivé údaje získané při statistickém zjišťování Ministerstvu,
- y) zabezpečuje vydávání Telekomunikačního věstníku prostřednictvím portálu veřejné správy,
- z) rozhoduje o uložení povinnosti změnit smlouvu nebo její zveřejněný návrh pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti podle § 63 odst. 5,
- aa) je exekucním správním orgánem pro vymáhání povinností stanovených tímto zákonem nebo uložených z moci úřední na jeho základě,
- bb) provozuje informační systémy podle tohoto zákona a automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra,
- cc) zpřístupňuje informace o udělených právech k využívání rádiových kmitočtů a o využívání rádiového spektra.

Působnost Českého telekomunikačního úřadu podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů

Český telekomunikační úřad podle tohoto zákona zejména:

- a) provádí analýzy všeobecné dostupnosti základních služeb a přezkoumává nutnost uložení povinnosti poskytovat a zajišťovat základní služby,*
- b) vede evidenci provozovatelů a uděluje určenému provozovateli, který má povinnost poskytovat a zajišťovat základní služby, poštovní licenci,*
- c) stanovuje čisté náklady na poskytování a zajišťování základních služeb, rozhoduje o povinnosti vrátit finanční prostředky neoprávněně čerpané na úhradu čistých nákladů a rozhoduje, zda výše čistých nákladů představuje pro držitele poštovní licence nespravedlivou finanční zátěž,*
- d) vydává rozhodnutí o ceně základních služeb a vykonává kontrolu cen v oblasti poštovních služeb, včetně poštovních služeb do zahraničí, a cen za přístup k poštovní infrastruktuře,*
- e) rozhoduje ve sporech, stanoví-li tak tento zákon,*
- f) spolupracuje s orgány Evropské unie a s regulačními orgány členských států Evropské unie s obdobnou věcnou působností zejména při předávání a získávání údajů a informací stanovených zákonem, rozhodnutími vydanými na základě zákona nebo právními akty Evropské unie a plní další úkoly, které pro oblast regulace poštovních služeb vyplývají z členství České republiky v Evropské unii,*
- g) stanovuje, vybírá a vymáhá poplatky,*
- h) vykonává státní kontrolu v oblasti poštovních služeb,*
- i) vykonává státní statistickou službu, včetně sběru dat, v oblasti poštovních služeb a zahraničních poštovních služeb,*
- j) ukládá, vybírá a vymáhá pokuty za porušení povinností stanovených tímto zákonem,*
- k) vydává prováděcí právní předpisy v oblasti poštovních služeb v rozsahu zmocnění podle toho zákona,*
- l) je exekučním správním orgánem pro vymáhání povinností stanovených tímto zákonem nebo uložených z moci úřední na jeho základě,*
- m) rozhoduje o změně poštovních podmínek podle § 6 odst. 4,*

- n) stanovuje, vybírá a vymáhá platby na účet pro financování základních služeb.⁴⁵

„Působnost Českého telekomunikačního úřadu podle zákona č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů.

Český telekomunikační úřad podle tohoto zákona zejména:

- a) zajišťuje funkci jednotného informačního místa,
 - b) rozhoduje ve sporech, stanoví-li tak tento zákon,
 - c) je exekucním správním orgánem pro vymáhání povinností uložených rozhodnutími podle tohoto zákona,
- d) projednává přestupky.⁴⁶

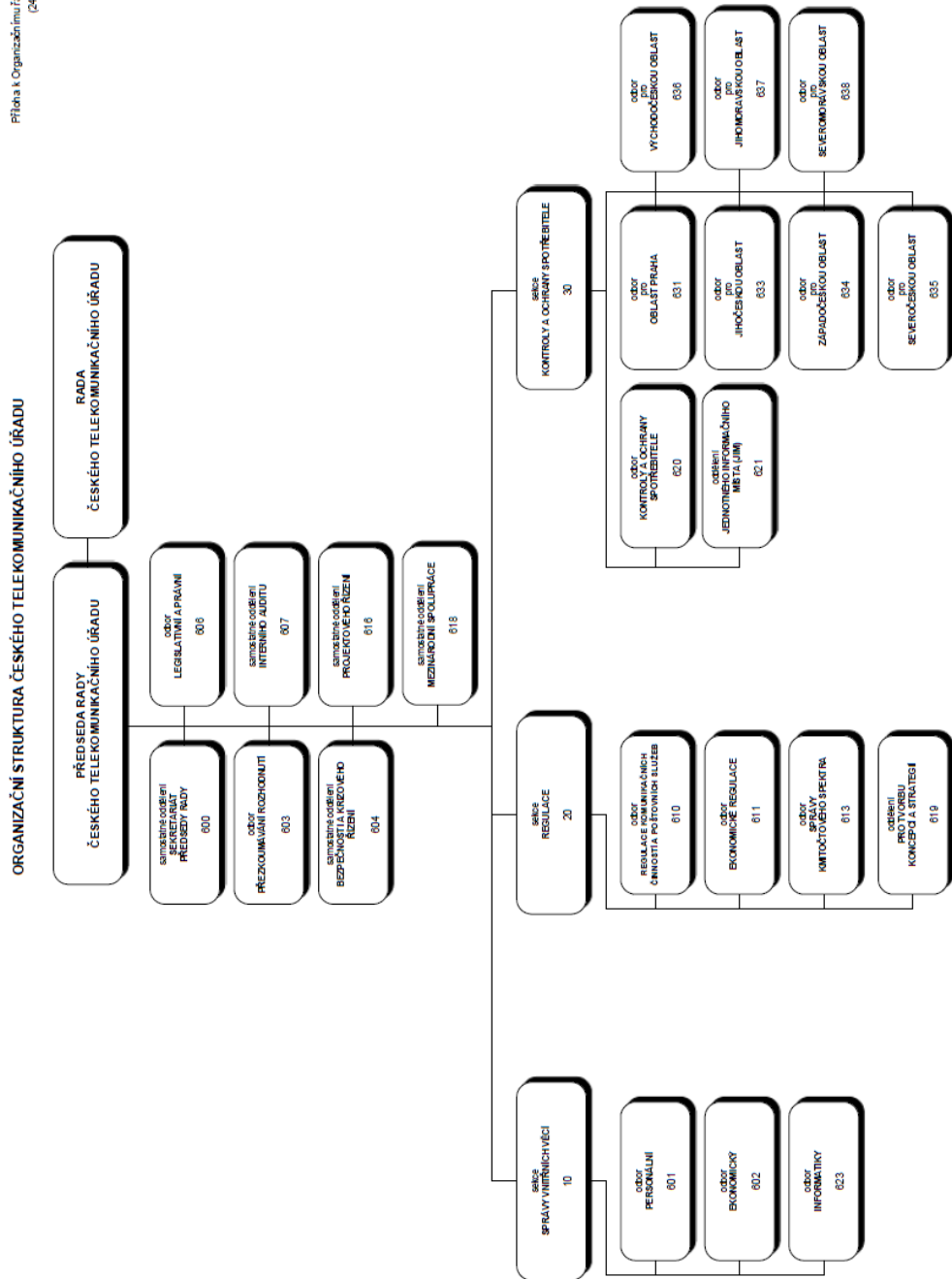
⁴⁵ Český telekomunikační úřad: Působnost ČTÚ [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 30. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/pusobnost-ctu>.

⁴⁶ Český telekomunikační úřad: Působnost ČTÚ [online]. Český telekomunikační úřad [cit. 30. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/pusobnost-ctu>.

Příloha č. 2

Organizační struktura ČTÚ

Příloha k Organizačnímu řádu ČTÚ
(24.1.2018)



Příloha č. 3

Vzor formuláře pro podání návrhu

Návrh na rozhodnutí sporu o povinnosti k peněžitému plnění podle § 129 ZEK

A) Správní orgán ke kterému je návrh podáván - Český telekomunikační úřad pracoviště	
B) Číslo jednací (značka) navrhovatele	Datum
C) Navrhovatel <input type="checkbox"/> Fyzická osoba - podnikající <input type="checkbox"/> Právnická osoba	
D) Odpůrce <input type="checkbox"/> Fyzická osoba <input type="checkbox"/> Fyzická osoba - podnikající <input type="checkbox"/> Právnická osoba	
E) Předmět – specifikace dlužné částky Číslo <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Pohledávka (peněžitá částka) <input type="checkbox"/> Smluvní pokuta	
Celková dlužná částka: 0,00 Kč	
F) Skutečnosti významné pro rozhodnutí Pohledávku navrhovatel postoupil Poskytovatel služeb elektronických komunikací Právní skutečnosti, které zakládají uplatněný nárok	
G) Označení důkazů	

H) Náklady řízení

	Vzdání se nákladů řízení		Částka	
Správní poplatek	<input type="checkbox"/>		Kč
Odměna právního zástupce	<input type="checkbox"/>	DPH <input type="checkbox"/>	Kč

I) Bankovní údaje

Číslo účtu pro zaplacení dlužné částky a kód banky

 IBAN

Variabilní symbol

Specifický symbol

Číslo účtu pro zaplacení nákladů řízení a kód banky
(liší-li se od účtu pro zaplacení dlužné částky)

Variabilní symbol

Specifický symbol

Povinnost uhradit pohledávku je dnů ode dne nabytí právní moci rozhodnutí

J) Návrh výroku rozhodnutí

Odpůrce je povinen ve lhůtě dnů ode dne nabytí právní moci rozhodnutí uhradit navrhovateli dlužnou částku za poskytnutou službu elektronických komunikací v celkové výši 0 Kč spolu se úrokem z prodlení specifikovaným v části „E“.

K) Přílohy

Název souboru

Vložené soubory ve formátu .pdf

Vložit přílohu

L) Poznámka

Příloha č. 4

Vzor Exekučního příkazu



Český telekomunikační úřad

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Číslo jednací:
ČTÚ-XX XXX/XXXX

Praha
XX.XX.XXXX

Dlužník:
XY

Poskytovatel platebních služeb:
XY

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán ve věcech stanovených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, vybírá a vymáhá neuhrazené poplatky a pokuty (dále jen „nedoplatek“) postupem podle zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „daňový řád“), a jako správce daně podle § 10 daňového řádu vydává tento

EXEKUČNÍ PŘÍKAZ

příkázáním pohledávky z účtu dlužníka u poskytovatele platebních služeb:

K vymožení nedoplatku v celkové výši 3 000,00 Kč na základě rozhodnutí správce daně

1) čj. ČTÚ- XX XXX/XXXX ze dne XX.XX.XXXX, na částku ve výši XXX Kč, které nabylo právní moci dne XX.XX.XXXX a je vykonatelné, dosud nebyla uhrazena částka ve výši XXX Kč

2) čj. ČTÚ- XX XXX/XXXX ze dne XX.XX.XXXX, na částku ve výši XXX Kč, které nabylo právní moci dne XX.XX.XXXX a je vykonatelné, dosud nebyla uhrazena částka ve výši XXX Kč

a k vymožení nákladů za nařízení této daňové exekuce podle § 183 odst. 1 daňového řádu ve výši XXX Kč,

příkazuje správce daně podle § 178 odst. 5 písm. b) daňového řádu s použitím § 177 daňového řádu a § 304 a násl. zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský soudní řád“), shora uvedenému **poskytovateli platebních služeb**, aby od okamžiku, kdy mu bude doručen tento exekuční příkaz, z účtu dlužníka až do výše vymáhaného nedoplatku a nákladů za nařízení daňové exekuce nevyplácel peněžní prostředky, neprováděl na ně započtení a ani jinak s nimi nenakládal (s výjimkou peněžních prostředků, které jsou určeny pro výplatu mezd ve smyslu § 304 občanského soudního řádu). Dále aby potom, co mu bude doručeno vyrozumění, že exekuční příkaz nabylo právní moci, provedl odepsání prostředků shora uvedeného dlužníka z účtu vedeného poskytovatelem platebních služeb až do výše vykonatelného nedoplatku a nákladů za nařízení daňové exekuce a převedl je správci daně na účet, vedený u České národní banky.

Nelze-li nárok podepsaného správce daně takto uspokojit, bude poskytovatel platebních služeb postupovat podle § 190 odst. 2 daňového řádu ve spojení s § 307 občanského soudního řádu.

Tento exekuční příkaz se vztahuje na všechny peněžní prostředky dlužníka až do výše uvedeného nedoplatku a nákladů daňové exekuce na účtu č. XXXXX vedeném u poskytovatele platebních služeb.

IČO: 70106975

Odůvodnění:

U dlužné částky byl dlužník správcem daně vyzván k jejímu zaplacení v náhradní lhůtě upomínkou čj. ČTÚ- XX XXX/XXXX ze dne XX.XX.XXXX.

Uvedený dlužník nezaplatil ke dni 14. 12. 2018 podepsanému správci daně uvedený nedoplatek ani přes zaslanoou upomínku.

Podle § 183 odst. 1 daňového řádu se uvedená částka nedoplatků zvyšuje o náklady za nařízení této daňové exekuce ve výši XXX Kč.

Poučení:

Ve smyslu § 9 a § 52 daňového řádu jsou osoby zúčastněné na správě daní a úřední osoby povinny za podmínek stanovených tímto nebo jiným zákonem zachovávat mlčenlivost o všem, co se v souvislosti se správou daní dozvěděly. Za porušení této povinnosti lze na základě § 246 daňového řádu uložit pokutu.

Proti tomuto exekučnímu příkazu nelze podle § 178 odst. 4 daňového řádu ve spojení s § 109 odst. 1 daňového řádu uplatnit opravné prostředky.

podpis odpovědné osoby

Otisk úředního razítka

Příloha č. 5

Dotazník

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- Muž
- Žena

2. Jaký je Váš věk?

- 16 - 20
- 21 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Vyučen
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské - bakalářský titul
- Vysokoškolské - magisterský titul
- Vysokoškolské - doktorský titul nebo vyšší

4. Jaké je Vaše zařazení na trhu práce?

- Student
- Zaměstnaný
- Nezaměstnaný
- Důchodce
- Mateřská dovolená

5. Využíváte předplacené mobilní služby (paušál) nebo si dobíjíte kredit?

- Předplacené mobilní služby (paušál)
- Kredit

6. Jste ochoten/a vstoupit do smluvního vztahu na dobu určitou?

- Ano
- Ne

7. Využíváte zvýhodněných nabídek od poskytovatelů služeb elektronických komunikací (operátoři, aj.) podmíněných dobou určitou?

- Ano
- Ne

8. Upozornil Vás poskytovatel na postihy plynoucí z předčasného ukončení smluvního vztahu?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

9. Zajímáte se o postihy plynoucí z předčasného ukončení smluvního vztahu?

- Ano
- Ne

10. Seznámil Vás vždy poskytovatel se svými obchodními podmínkami?

- Ano
- Ne

11. Čtete důkladně obchodní podmínky poskytovatele?

- Ano
- Ne

12. Jsou pro Vás srozumitelné obchodní podmínky poskytovatele?

- Ano
- Ne

13. Dodržujete splatnost vyúčtování služeb?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

14. Setkal/a jste se osobně nebo někdo ve Vašem blízkém okolí s vymáhací agenturou nebo exekucí?

- Ano
- Ne

15. Jste v insolvenčním řízení?

- Ano
- Ne