

# Telefonní podvody z pohledu regulátora

5. 12. 2012

Praha



Ing. Pavol ZÖLD  
Český telekomunikační úřad

# Obsah prezentace

- 1. Telefonní čísla 90X a 976**
- 2. Standardní a Prémiové SMS a MMS zprávy**
- 3. Dotazy a stížnosti na služby třetích stran**
- 4. Právní rámec týkající se služeb třetích stran po 1. 1. 2012**
- 5. Zneužití VoIP PABX**
- 6. Zmeškaná volání ze zahraničních i národních telefonních čísel – podvod typu Wangiri v ČR**
- 7. Zneužití e-mailové adresy účastníka**
- 8. Testovací pracoviště**
- 9. Komplexní kontrola čísel 90X**
- 10. Informace spotřebitelům a komunikace s příslušnými subjekty**

# 1. Telefonní čísla 90X a 976



# Telefonní čísla začínající číslicí 9

Podle vyhlášky o Číslovacích plánech sítí a služeb EK jsou telefonní čísla začínající číslicí 9 využívána jako:

1. Přístupové kódy k sítím elektronických komunikací prostřednictvím telefonních čísel začínajících trojčíslím 910, 971 a **976 (s vyjádřenou cenou)**.
2. **Přístupové kódy ke službám elektronických komunikací prostřednictvím telefonních čísel řady 90X, pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou, kde písmeno X může být číslo od 0 do 9.**
3. Směrovací kódy k veřejným komunikačním sítím a službám prostřednictvím telefonních čísel začínajících dvojčíslím 93 a trojčíslím 960 až 969, 970 a 977.
4. Přístupové kódy k neveřejným telefonním a komunikačním sítím prostřednictvím telefonních čísel začínajících trojčíslím 972 až 974, 980 a 983, dále čtyřčíslím 9500 až 9599 a 9890 až 9899.

## Formát telefonních čísel 90X a 976

Telefonní čísla řady 90X a 976 pro přístup ke službám **s vyjádřenou cenou** jsou Českým telekomunikačním úřadem přidělována ve tvaru např.:

900 **AB0** 111

kde písmena **AB** (tj. vždy **4.** a **5.** pozice telefonního čísla) jsou poskytovatelem služby nahrazena konkrétními čísly vyjadřujícími výši tarifu, který je účastníkům/uživatelům účtován za každou i započatou minutu volání včetně DPH, resp. účtován jednorázovou cenou za volání včetně DPH.

Tímto způsobem je v tomto typu telefonních čísel přímo vyjádřena cena za volání. V praxi jsou zpravidla využívány tarify od 6 do 95 Kč a délka volání může být neomezená, často však bývá do 60 minut.

# Cena za volání na čísla 90X a 976

## Cenu za volání na číslo 90X nebo 976 je možno zjistit:

1. Přímo z telefonního čísla, a to ze 4. a 5. pozice telefonního čísla 90X nebo 976.

Telefonní číslo pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou.

2. V ceníku poskytovatele služeb EK (operátora).

Tento ceník včetně jeho změn musí poskytovatel služby zveřejnit v souladu s § 54 odst. 1 a § 63 odst. 1 písm. e) a § 63 odst. 2 ZEK v každé své provozovně a též způsobem umožňujícím dálkový přístup pro koncové uživatele.

3. Dotazem na call centru poskytovatele služeb EK (operátora)

4. Na webových stránkách APMS (Asociace provozovatelů mobilních sítí).

[www.premiumservices.cz/Public/Search.aspx](http://www.premiumservices.cz/Public/Search.aspx), [www.apms.cz](http://www.apms.cz).

5. Z inzerce na poskytování služby obsahu.

Povinnost a podrobnosti o zveřejňování ceny za volání na čísla 90X jsou zpracovány v Kodexu ATX.

## Využití telefonních čísel 90X a 976

V současné době je možné podle vyhlášky o Číslovacích plánech sítí a služeb EK využívat telefonní čísla 90X pro následující služby obsahu:

1. Čísla začínající trojčíslím 900 a 906 pro obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby.
2. Čísla začínající trojčíslím 905 pro hlasové služby za jednorázovou cenu desetinásobku tarifu AB za spojení.
3. Čísla začínající trojčíslím 908 pro hlasové služby za jednorázovou cenu za spojení.
4. Čísla začínající trojčíslím 909 pro zábavné služby pro dospělé.

Telefonní čísla 976 jsou určena pro přístup k veřejné datové síti a k síti Internet s vyjádřenou cenou.

# Problémy při využívání telefonních čísel 90X

1. Prodlužování doby telefonátu ze strany poskytovatele služby obsahu v rozporu s příslušnými ustanoveními Kodexu ATX.
2. Několikanásobné požadavky na volání dalších čísel 90X (vyžadovaných jakoby ke schválení nebankovní půjčky, termínu jejího vyplacení).
3. Neposkytnutí služby obsahu a její účtování spotřebiteli (účtování pouze volání na obecnou informační hlásku apod.).
4. Neinformování spotřebitele, že volání na číslo 90X je pouze loterií (hrou).
5. Prozvánění spotřebitelů z telefonního čísla 90X (900 **803** 333) (zmeškané volání – podvod typu Wangiri).
6. Neinformování o ceně za volání na číslo 90X v inzerci na službu a/nebo při telefonickém rozhovoru s provozovatelem služby (mobilní číslo, číslo 90X).
7. Aktivní rozesílání SMS zpráv s informací o již schválené půjčce nebo zařízené (zabezpečené) práci s požadavkem na volání čísla 90X avšak bez informace o ceně za volání.
8. Poskytování služby obsahu na nepřislušném telefonním čísle 90X.



# Neinformování o ceně za volání na číslo 90X

V inzerci na službu poskytování nebankovních půjček nebo nabídek práce bylo v některých případech uváděno pouze kontaktní mobilní telefonní číslo.

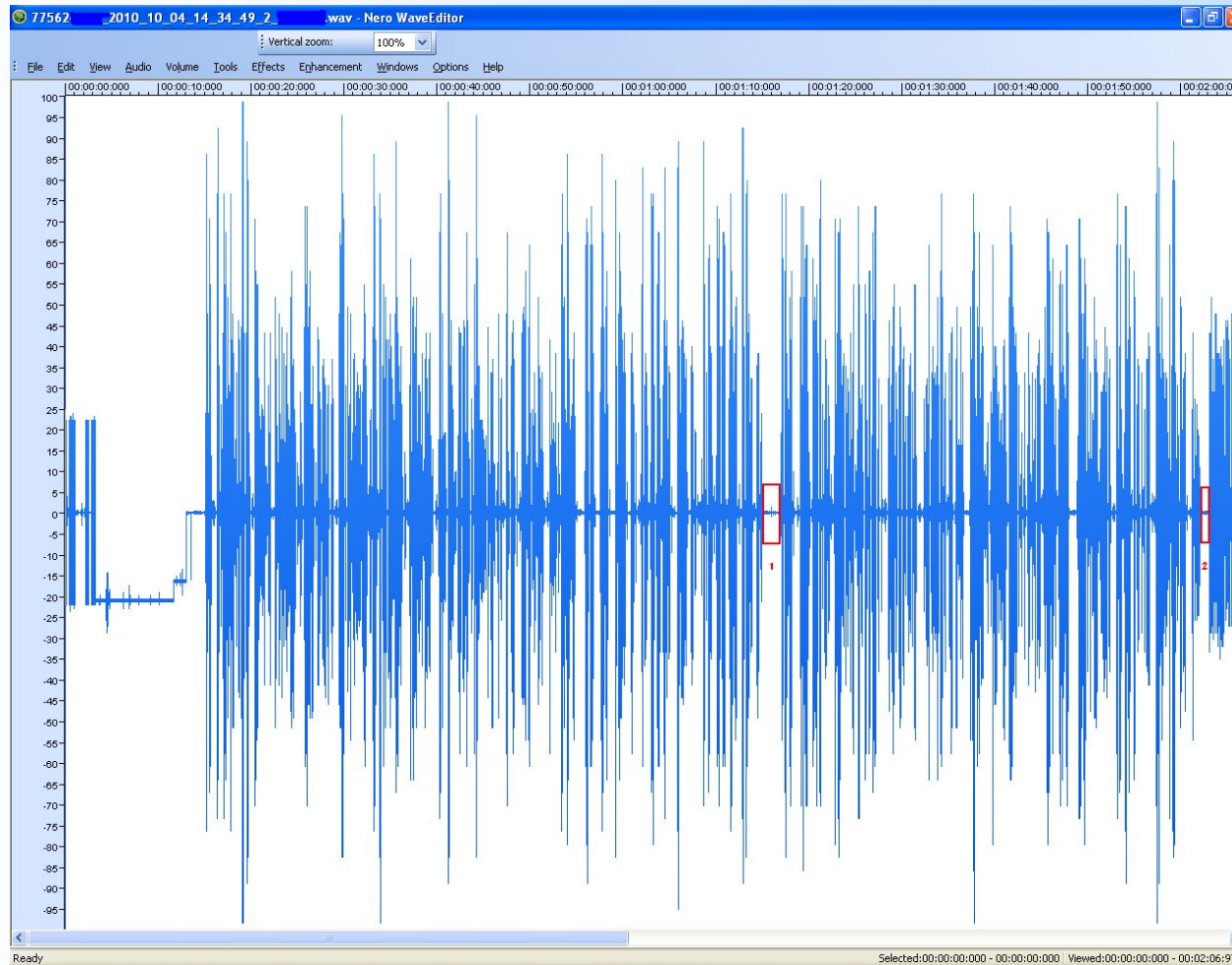
Při volání na takovéto číslo se účastník (spotřebitel) dovolal:

1. do hlasové schránky, ve které byla nahrána hláska s obecnými informacemi k nabízené službě, zejména však o nezbytnosti uskutečnit volání na nové telefonní číslo s přístupovým kódem služby 900. Cena za volání na číslo 900 však byla zamaskovaná tím, že byla volajícímu sdělena až na samotném konci informační hlásky, a to obvykle až po sdělení slova „Na shledanou“, po kterém následovalo ještě relativně dlouhé cca 2 sekundové ticho.
2. na osobu, která sdělila volajícímu, aby uskutečnil volání na nové telefonní číslo řady 900, avšak cena za 1 minutu volání na takovéto číslo nebyla volajícímu zpravidla sdělena.

Účastník mohl být také aktivně kontaktován poskytovatelem nebankovních půjček nebo nabídek práce s tím že, má provést jiné volání, a to na číslo řady 900. Cena za volání na takovéto číslo však účastníkovi nebyla zpravidla sdělena.

# Nebankovní půjčky/ I.

Grafické zobrazení hlásky v hlasové schránce mobilního telefonního čísla.



## Nebankovní půjčky/ II.

### **Přepis záznamu kontrolního volání do hlasové schránky mobilního telefonního čísla.**

„Dobrý den. Pokud potřebujete peníze okamžitě hned, voláte správně. Peníze můžete čerpat ještě dnes. Nemusíte nikam jezdit ani volat na jiné půjčky. Kompletní a okamžitý servis máme na starosti my. Umíme zajistit peníze i klientům, kteří jinde na půjčku nedosáhli z důvodu nízké bonity či záznamu v registru. I takovým klientům jsme připraveni pomoci. Za okamžik vám povím číslo na obchodního zástupce, který vám pomůže vyřešit vaši finanční situaci k vaší spokojenosti. Rozhodnutí žádosti se dozvíte ihned. **Prosím pište si číslo, povím vám ho třikrát. 90-09-5X-XXX, opakuji 90-09-5X-XXX a naposledy 90-09-5X-XXX. --- 1. ticho cca 2 sekundy --- Obecné informace. Minuta volání - cena 95 Kč.** Jakmile vám investor peníze vyplatí, zdůrazňuji, celou částku vám vrátíme zpět. Službu provozuje ABECEDA s.r.o., Praha, IČO XX-95-14-XX. Před voláním na prémiové číslo se seznamte s našimi podmínkami na [www.abeceda.cz](http://www.abeceda.cz), **kde si také můžete o půjčku zdarma zažádat.** Případnou reklamaci uplatníte na naší e-mailové adrese [kontakt@abeceda.cz](mailto:kontakt@abeceda.cz). Délka hovoru může být maximálně šedesát minut. Na slyšenou. **--- 2. ticho cca 0,9 sekundy ---** Pro další zprávy již není ve schránce místo“.

## 2. Standardní a prémiové SMS a MMS zprávy



## Krátké kódy pro Prémium SMS a MMS zprávy

Český telekomunikační úřad tyto kódy nepřiděluje. Správu krátkých kódů s předčíslem 90X (900 až 909) a 87777 pro dárcovské SMS zprávy má v gesci APMS, která je přiděluje tzv. primárním administrátorům.

Primárními administrátory krátkých kódů pro prémiové SMS a MMS správy jsou společnosti:

1. Telefónica Czech Republic a.s.
2. T-Mobile Czech Republic a.s.
3. Vodafone Czech Republic a.s.

Primární administrátoři tyto krátké kódy dále pronajímají k využití dalším subjektům, a to agregátorům nebo i přímo poskytovatelům služeb obsahu.

APMS vydala dokument „**Obecná pravidla pro poskytování služeb prostřednictvím Premium SMS a Premium MMS**“, který je dostupný na webových stránkách <http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb.aspx>.

V tomto kodexu je např. uvedeno přidělení krátkých kódů pro Prémiové SMS a MMS zprávy primárním administrátorům, struktura krátkých kódů včetně cen apod.

# Přidělení kódů pro Prémium SMS a MMS zprávy

Rozdělení a využití krátkých kódů:

<b>Prefix - 90z</b>	<b>Primární administrátor</b>	<b>Služba Poskytovatele</b>
900	T-Mobile	Služby
901	O2	Služby
902	O2	Speciální Služby
903	T-Mobile Služby	Služby
904	APMS	Rezervováno, nevyužito
905	APMS	Rezervováno, nevyužito
906	O2	Zátěžové Služby (televizní hlasování)
907	Vodafone	Služby
908	Vodafone	Služby - Od 1.7.2007 rezervováno výhradně pro Služby loterního charakteru
909	O2	Erotika - Soft a Hard, Chaty, Zpoplatnění přístupu k erotickým Službám
87777	APMS	Dárcovská SMS pro jejichž provozování platí speciální podmínky stanovené Fórem dárců ( <a href="http://www.darcovskasms.cz">www.darcovskasms.cz</a> )

## Podvodné SMS zprávy

Aktivní rozesílání (zejména) standardních textových SMS zpráv nebo i e-mailů spotřebitelům:

1. s informací o již schválené půjčce nebo zařízené (zabezpečené) práci,
2. s výhrůžným textem o zablokování SIM karty operátorem,
3. s výzvou k nezávaznému SMS chatu,

u kterých je uveden požadavek na potvrzení zájmu nebo navázání aktivní komunikace prostřednictvím krátkého kódu pro Prémium SMS zprávy nebo telefonního čísla 90X, ale bez uvedení ceny za službu.

Další typy podvodů využívající standardní a Prémiové SMS zprávy se týkají:

1. žádostí o sdělení omylem zaslání kódu (m-platby),
2. nabídek neexistujících služeb,
3. upozornění na neexistující dlužnou částku v konkrétní výši včetně uvedení čísla účtu a variabilního symbolu apod.

## Příklady podvodných SMS zpráv

1. „Nezaplatil/a jste včas Vas dluh 4800,- na ucet 2106246XXX/2XXX pod VS 36595 VYMAHACI AGENTURA“.  
Odesláno z čísla krátkého kódu **XXX3303**
2. „Proč neodepisuješ“, „Jak se máš, odepiš“, „Kdy se sejdeme“,  
Odesláno z čísla krátkého kódu: **XXX8850**
3. „Dobry den, Vase zadost o pujcku byla schvalena. Pro uzavreni smlouvy o pujcce a vyplaceni penez nas kontaktujte na tel.: **90095X XXX**. Nabidka je platna do 1. 6. 2012“.  
Odesláno z čísla krátkého kódu: 65XXX
4. „Dobry den, nabizime dobre placenou praci, nastup ihned. V pripade zajmu volejte nase personalni oddel.: **90095X XXX**“.  
Odesláno z čísla krátkého kódu 65XXX
5. „Vase zadost o pujcku byla schvalena!!! Pro informaci k vyplaceni financni hotovosti volejte akutne na **90095X XXX**. TELEUVER“.



## Popis zneužití textové SMS zprávy

1. Hráč (podvodník) si zřídí u poskytovatele služby obsahu předplacený účet na síti Internet pro konkrétní webovou hru.
2. Po registraci obdrží ID hráče, tj. alfanumerický kód např. **XXXh5s**.
3. Kredit na herním účtu musí dobíjet prostřednictvím MO (Mobile Originated) Prémiové SMS zprávy, která je zpoplatněna v okamžiku jejího odeslání například na kód pro Prémiové SMS zprávy **XXX0979**. Poslední dvě číslice předmětného kódu vyjadřují cenu za Prémiové SMS zprávu, tj. **79** Kč s DPH.
4. V textu SMS zprávy musí hráč (podvodník) uvést své ID, resp. uživatelské jméno (username), což je například alfanumerický kód **XXXh5s**.
5. Hráč (podvodník) rozesílá standardní SMS zprávu například s textem *„Dobrý den, upozorňujeme Vás, že Vaše SIM karta vyprší dne 1. 4. 2010 v 16:00. Pro aktivaci pošlete bezplatnou SMS ve tvaru **GO XXXh5s na číslo XXX0979. Váš Operátor.**“* na náhodně vybraná telefonní čísla přes veřejné SMS brány různých poskytovatelů služeb elektronických komunikací (operátorů).
6. Pokud někdo pošle SMS zprávu s textem **GO XXXh5s** na kód pro Prémiové SMS zprávy **XXX0979** dobije tím herní kredit hráči, který má tento ID kód přidělen, a to o **79** Kč s DPH.

# Nabídka neexistující služby - GSM lokátor/ I.

Služba „GSM lokátor“ byla dostupná na webových stránkách <http://gsmlocator.net> a nabízela vyhledání účastníka podle telefonního čísla.



## Nabídka neexistující služby - GSM lokátor/ II.

Služba bylo možné využít i přes zkrácené URL adresy, které se vyskytovaly ve spamových e-mailech a které byly zasílány s vygenerovanými e-mailovými adresami odesílatele např.:

[endougzlruiu@seznam.cz](mailto:endougzlruiu@seznam.cz)  
[kabunirnsro@seznam.cz](mailto:kabunirnsro@seznam.cz)

[http://downcomforterqueen.org/-](http://downcomforterqueen.org/)  
[http://ocachrodi.com/-](http://ocachrodi.com/)

1. Pro zvýšení důvěryhodnosti služby byly na webových stránkách uvedeny technické údaje o satelitu, že kterého měly být získávány informace o lokalizaci mobilních telefonních čísel. Název a číslo satelitu včetně dalších informací se po každé změně stránek měnilo např. na Gexon-89, KMG-15, Rader-11, NASA apod.
2. Po spuštění vyhledávání se pro vygenerované telefonní číslo spustil proces jakoby postupného vyhledávání údajů o zemi, připojení k databázi a hledání abonenta (účastníka).
3. Webové stránky byly v průběhu dopoledne dne 1. 8. 2011 dodatečně upravovány, a to například zapracováním a následným zrušením odkazu na poskytovatele služby v Rize, vložním a vymazáním loga APMS apod.

## Nabídka neexistující služby - GSM lokátor/ III.

Text jednotlivých SMS zpráv byl také v průběhu dopoledne dne 1. 8. 2011 dodatečně upravován. Poznámka: přepis textu SMS zpráv je včetně gramatických chyb.

### **SMS dne 1. 8. 2011 ráno:**

1. SMS č. 1: Potverdite, za mate vice nez 18 let?? Pak zaslete SMS s textem: 455754 ano
2. SMS č. 2: Souhlasite a s pominkami?? Pak zaslete SMS s textem: 455754 ano
3. SMS č. 3: Vase heslo: 5155624986

### **SMS dne 1. 8. 2011 v poledne:**

1. SMS č. 1: Potverdite, za mate vice nez 18 let?? Pak zaslete SMS s textem: 455754 ano **Cena 79 Kc**
2. SMS č. 2: Souhlasite a s pominkami?? Pak zaslete SMS s textem: 455754 ano **Cena 79 Kc**
3. SMS č. 3: Vase heslo: 5361111773 **Cena 79 Kc**

## Nabídka neexistující služby - GSM lokátor/ IV.

1. Byl stažen soubor bt\_explorer.jar.  
Po nainstalování souboru do mobilního telefonu bylo zjištěno, že se jedná o aplikaci **Bluetooth Explorer, která je volně nabízena na síti Internet ke stažení do mobilních telefonů.**
2. Pro zpoplatnění služby byl využit krátký kód **9090179** pro prémiové SMS a MMS zprávy. Primárním administrátorem předmětného kódu je podle Kodexu prémium SMS a MMS společnost Telefónica Czech Republic a.s. Předmětný kód je určen pro služby přístupu k erotickým Službám.
3. Poskytovatelem služby byla podle stránek <http://aonebill.com> společnost A1 Baltic, Rīga, Lotyšsko.

## Nabídka neexistující služby - GSM lokátor/ V.

Vrácení peněz na podvodně nabízenou službu:

SMS z čísla 5511 (iniciační zpráva)  
09.08.2011

**„Vazeny zakazniku, omlouvame se za neprijemnosti, které vznikly v souvislosti se sluzbou GSM lokator. V dusledku radneho neposkytnuti této sluzby bude společnost agmo cz, s.r.o. zabezpečovat vraceni financnich prostredku za provozovatele. Aby vam financni prostredky byly vraceny, zaslete cislo bankovniho uctu formou odpovedi na tuto sms nebo zavolaním na infolinku 234718555. Dekujeme za pochopeni agmo cz, s.r.o.“**

Český telekomunikační úřad (odpověď)

**„Peníze prosím vraťte na účet číslo 19-725001/0710. Děkuji“.**

SMS z čísla 5511 (potvrzení)

**„Dekujeme za zaslani potrebných udaju. Financni prostredky budou zaslany co nedrive. Agmo cz, s.r.o.“**

Společnost Agmo cz, s.r.o., dne 8. 9. 2011 vrátila na účet Českého telekomunikačního úřadu peníze za Prémium SMS zprávy.

### **3. Dotazy a stížnosti na služby třetích stran**



# Služby třetích stran

**Služby třetích stran** - služby poskytované prostřednictvím telefonních čísel 90X (audiotexové služby) a Prémiových SMS a MMS zpráv.

**Platební služby** - SMS Platba, m-platba a DMS (dárcovská SMS).

Na platební služby se vztahuje zákon č. 284/2009 Sb. o platebním styku, který je v gesci České národní banky.



## Počet dotazů a stížností účastníků na služby třetích stran v roce 2012

<b>I. čtvrtletí 2012:</b>		
Služby třetích stran		30
<b>II. čtvrtletí 2012:</b>		
Služby třetích stran		53
<b>III. čtvrtletí 2012:</b>		
Audiotex	37	
Prémium SMS	32	69
-----		
		<b>152</b>

Počet stížností na služby třetích stran meziročně i čtvrtletně roste.

# Důvody růstu počtu stížností

1. V pevných i mobilních sítích vzrostl počet služeb poskytovaných třetími stranami.
2. Větší nabídka a využívání mobilních terminálů (chytré mobilní telefony, tablety apod.), které kromě stahování obsahu typu vyzváněcí tóny, tapety pro obrazovku umožňují stahování video a audio obsahu.
3. Se vzrůstem počtu poskytovaných služeb vzrůstá i počet reklamací na neposkytnutí nebo špatné poskytnutí služby a také na vyúčtování ceny za službu.
4. Vzrostl však i počet subjektů, které poskytují své služby v rozporu s právními předpisy České republiky a které se podvodným způsobem snaží získat od spotřebitelů maximální výši jejich finančních prostředků.

## Důvody růstu počtu stížností - pozitiva

1. V EU a v České republice se klade čím dál tím větší důraz na ochranu spotřebitelů.
2. Novelty právních předpisů v EU a v České republice postupně reagují i na neférové praktiky poskytovatelů služeb obsahu.
3. Spotřebitelé si více uvědomují svá práva a dokážou je využívat.
4. Vzrůstá informovanost spotřebitelů ve věcech spotřebitelských otázek, a to zejména ze strany státních institucí, spotřebitelských organizací a příslušných asociací, tištěných i elektronických médií apod.
5. Zjednodušená komunikace spotřebitelů s příslušnými státními a nestátními subjekty pomoci e-mailů i elektronických formulářů.
6. Vyšší aktivita spotřebitelských organizací v České republice v této oblasti.

# Obecné problémy se službami třetích stran

1. Ne zcela určitý subjekt, který spotřebiteli poskytuje služby obsahu (rozdíl mezi databází agregátorů a poskytovatelů služeb obsahu APMS, informacemi v inzerci na webových stránkách a/nebo ve všeobecných podmínkách služby a představením se operátora při volání na audiotexovou linku), což má dopad na případnou reklamaci služby obsahu spotřebitelem.
2. Žádné, neúplné nebo neplatné kontaktní údaje v databázi agregátorů a poskytovatelů služeb obsahu APMS, což má také dopad na případnou reklamaci služby obsahu spotřebitelem.
3. Nemožnost reklamace - nereagování poskytovatele služby obsahu na reklamaci spotřebitele.
4. Neoprávněnost agregátora, res. sub-agregátora služby obsahu řešit reklamaci za poskytovatele služby obsahu, i když jej podle databáze APMS má ve těchto věcech zastupovat. Odkaz na další společnosti v řetězci.
5. Neinformování spotřebitele o ceně za službu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a příslušných ustanovení Kodexu ATX, zejména u nebankovní půjček a nabídek práce.
6. Ne vždy jednoznačné podmínky pro přihlášení se (registraci) spotřebitele k odebrání služeb obsahu zejména v síti Internet.
7. Opakované podvody u prémiových služeb stejným subjektem (jako fyzická osoba podnikající, jednatel právnické osoby).

## **4. Právní rámec týkající se služeb třetích stran po 1. 1. 2012**



# Novela zákona o elektronických komunikacích

## Podle § 35 (od 1. 1. 2012)

Odst. 2 ZEK - Úřad je oprávněn uložit podnikateli zajišťujícímu veřejnou komunikační síť nebo poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací **povinnost informovat uživatele o ceně za volání na čísla určená pro služby s vyjádřenou cenou**. Úřad může těmto subjektům současně uložit povinnost, aby uživatelé byli při přístupu ke konkrétním službám s vyjádřenou cenou **informováni bezplatně automatickou hláskou o výši ceny volání, a to bezprostředně před poskytnutím takové služby**.

Odst. 3 ZEK - Úřad je oprávněn uložit subjektu uvedenému v odstavci 2 povinnost **zablokovat přístup k telefonním číslům a službám**, zjistí-li, že při přístupu k těmto číslům a službám je porušována povinnost uložená podle odstavce 2. Úřad je dále oprávněn uložit tomuto subjektu **povinnost zadržet platby**, které účastník za přístup k těmto číslům a službám uhradil, **je-li důvodné podezření, že telefonní čísla nebo služby jsou zneužívány k podvodnému jednání**. Povinnost podle věty první nebo druhé Úřad uloží na základě podnětu orgánu veřejné moci příslušného k projednání podvodného jednání. Úřad toto rozhodnutí uveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Odst. 4 ZEK - Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací **je povinen zadržet platby** uvedené v odstavci 3 **do doby, než o nich rozhodne orgán příslušný k projednání podvodného jednání**.



# Novela zákona o spotřebitelském úvěru

Vláda schválila dne **22. 8. 2012** návrh zákona, kterým se mění zákon č. **145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru** a o změně některých zákonů, kterou předložilo Ministerstvo financí ČR.

Významná změna v této novele je zapracována do:

## **§ 18b Použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou**

„Při nabízení, sjednávání nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru prostřednictvím hlasové telefonní komunikace, textové nebo multimediální zprávy **nelze použít telefonní číslo pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou** podle právních předpisů upravujících podnikání v oblasti elektronických komunikací“.

### **V důvodové zprávě k § 18b je uvedeno:**

Jedná se o reakci na neférové praktiky, kdy spotřebitel je při nabízení, sjednávání nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru odkázán či přesměrován na telefonní čísla, která jsou zpoplatněna vyšší než běžnou sazbou, aniž by byl o této skutečnosti předem dostatečně informován. Na škodu vzniklou spotřebiteli porušením tohoto ustanovení se použijí obecná ustanovení o náhradě škody.

Novela zákona má nabýt účinnosti dne **1. 1. 2013**.

# Jednání Českého telekomunikačního úřadu s APMS

Dne **27. 9. 2012** vydala APMS tiskovou zprávu ve věci posílení ochrany spotřebitele při volání na audiotexové linky 90X, a to zavedením od **1. 10. 2012** nové povinné hlásky o ceně za minutu hovoru u telefonních čísel 90X, u kterých jsou poskytovány **nabídky zaměstnání** a **nebankovních půjček**.

Jedná se o výsledek jednání mezi Českým telekomunikačním úřadem a APMS v první polovině roku 2012.

Poznámka: Důsledkem zavedení bezplatných informačních hlásek u telefonních čísel 90X, u kterých jsou poskytovány **nabídky zaměstnání** a **nebankovních půjček**, nyní způsobuje přeliv podvodů z oblasti audiotexových služeb do oblasti prémiových SMS zpráv.



# Právní možnosti řešení problémů se službami třetích stran

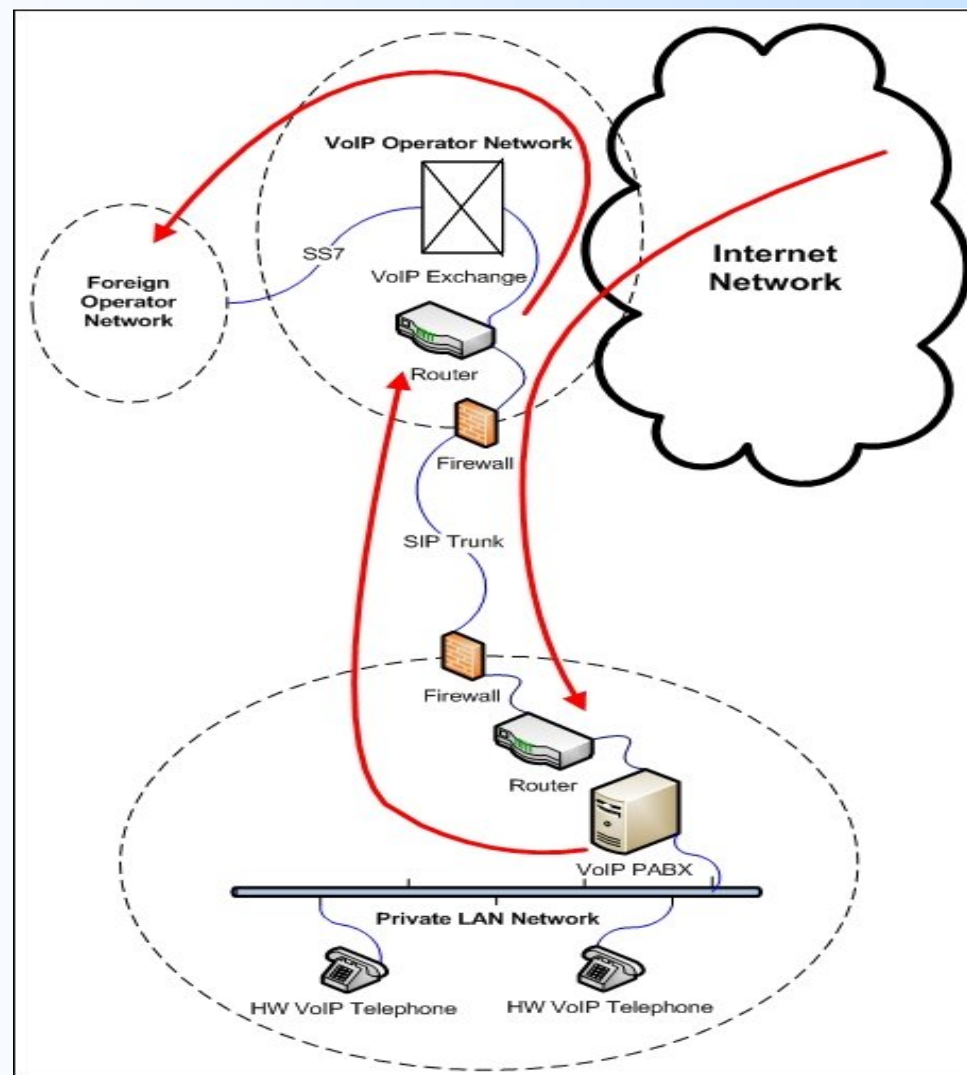
## V současné době poškození účastníci mohou:

1. Podat v řádném termínu reklamaci proti vyúčtování u konkrétního poskytovatele služby obsahu, resp. agregátora služby obsahu.
2. Podat v řádném termínu reklamaci proti vyúčtování u svého poskytovatele telefonní služby, který prověří, zda bylo nebo nebylo provedeno volání na číslo 90X včetně prověření správnosti účtování.
3. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace u svého poskytovatele telefonní služby podat námitku proti jejímu vyřízení na Český telekomunikační úřad.
4. Obrátit se na finančního arbitra určeného k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a jejich uživateli podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění.
5. Obrátit se na Policii České republiky.
6. Obrátit se na Českou obchodní inspekci.
7. Využít institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR - Alternative Dispute Resolution).
8. Obrátit se na místně příslušný soud.
9. Obrátit se na ombudsmana.

## 5. Zneužití VoIP PABX



# Obecné schéma napadení VoIP technologií



# Zneužití HW a SW VoIP technologií

- 1. Zneužití infrastruktury účastníků a operátorů**
  - VoIP PABX ústředny a VoIP koncová zařízení
  - Hlasové brány (gateway)
  - Registrační servery, proxy servery apod.
- 2. Útok na známou zranitelnost chráněného systému**
- 3. Útok na administrativní rozhraní systémů a následná změna konfigurace zařízení**
  - Povolení příchozích volání a jejich přesměrování
- 4. Zneužití IVR systému (Interactive Voice Response)**
  - Hlasová schránka

# Typické příznaky zneužití VoIP technologií

1. Čas uskutečnění volání (odpolední a noční hodiny, SO, NE, svátky).
2. Vysoký počet příchozích volání na PABX.
3. Vysoký počet volání z PABX na zahraniční telefonní čísla.
4. Využití celé kapacity hovorových kanálů PABX (SIP trunku).
5. Volání do exotických destinací, kam účastník nikdy předtím nevolal.
6. Krátká (vteřinová) nebo velice dlouhá volání 30 minutová volání.
7. Různě dlouhá volání pokud se jedná o prodej zahraničních minut pro volání.

## Typické destinace pro podvodná volání

1. Evropa – Lichtenštejnsko, Belgie, Monako, Rakousko, Ukrajina apod.
2. Afrika – Kongo (Zaire), Tunisko, Zimbabwe, Etiopie, Ghana apod.
3. Oceánie – Fidži apod.
4. Jižní a Střední Amerika – Guyana, Haiti, Jamajka, Kuba apod.
5. Asie – Afghánistán, Indonésie, Filipíny, Východní Timor apod.

## Finanční škody u zneužitých VoIP PABX

1. Průměrné měsíční platby poškozených účastníků byly zvýšeny 17 až 900 x.
2. Škody jednotlivých účastníků (právnických osob) jsou ve výši sta tisíců až milionů korun.
3. Škody jednotlivých účastníků (fyzických osob - domácností) jsou ve výši tisíců až desetitisíců korun.
4. Období zneužívání PABX nebo VoIP koncového zařízení je od několika dní do cca 1 měsíce.
5. Výše škody v 11 řešených případech (2009-2010) je přes **26 milionů korun** s DPH (=> **1,000.000 €**).

# Řešené případy zneužití VoIP PABX

P.č.	Datum / hodina		Doba zneužití		Navýšení účtu	Typ PABX	Cílová země
	Od	Do	Dnů	Ve dnech			
1.	27. 1. 2009 (15:03 hodin) Pokusy již od 24. 1. 2009	27. 1. 2009 (19:07 hodin)	1	úterý	> 300 x	IP	Guyana; Tunís; Zimbabwe; Sierra Leone; Monako; Zahr. mob. síť
2.	4. 2. 2009 (16:15 hodin)	5. 2. 2009 (09:00 hodin)	2	středa - čtvrtek	> 300 x	IP	Kuba; Ukrajina; Moldavsko
3.	10. 2. 2009 (17:13 hodin)	17. 2. 2009 (09:46 hodin)	8	úterý - úterý vč. So + Ne	> 200 x	IP	Ukrajina; Moldavsko
4.	27. 8. 2009 (20:46 hodin)	31. 8. 2009 (09:54 hodin)	5	čtvrtek - pondělí vč. So + Ne	> 35 x	ISDN	Rakousko; Kongo (Zaire)
5.	30. 8. 2009 (15:09 hodin) 1. 9. 2009	31. 8. 2009  2. 9. 2009 (0:24 hodin)	4	neděle - středa vč. Ne	> 300 x  > 700 x	IP	Kuba
6.	26. 8. 2009 (17:01 hodin) 1. 9. 2009	31. 8. 2009  1. 9. 2009 (15:24 hodin)	6	středa - úterý vč. So + Ne	> 130 x  > 30 x	IP	Latinská Amerika
7.	29. 9. 2009 (02:47 hodin) 1. 10. 2009	30. 9. 2009  1. 10. 2009 (11:45 hodin)	3	úterý - čtvrtek	> 910 x  > 520 x	IP	Lichtenštejnsko; Zimbabwe
8.	20. 12. 2009  1. 1. 2010	31. 12. 2009  13. 1. 2010	24		> 380 x  > 750 x	?	Lichtenštejnsko; Spojené Arabské Emiráty; Pákistán; Velká Británie a Sev. Irsko; Nizozemsko; Dánsko; Kongo; Sierra Leone; Libérie; Španělsko; Kuba; Saudská Arábie; Litva; Nauru; Sao Tome & Principe; Slovinsko; Bulharsko; Belgie; Afghánistán; Malajsie; Etiopie; Mauritánie; Jordánsko; East Timor; Francie; Eritrea; Katar; Omán; Taiwan; Indonésie; Filipíny; Sri Lanka; Nepál; Irán; Jižní Afrika; Čína; Ghana; Sudan; Řecko; Libanon; Norsko; Keňa; Somálsko; Bahrajn
9.	6. 3. 2010 (23:00 hodin) 1. 4. 2010	31. 3. 2010  7. 4. 2010 (20:42 hodin)	32		> 44 x  > 17 x	IP	Saudská Arábie; Serbia
10	30.8.2010 31.8.2010		1 1	pondělí úterý	> 3 x	IP	Litva
11	15.10.2010 (10:38 hodin) 11.11.2010 (21:34 hodin)	18.10.2010 (09:23 hodin) 14.11.2010 (14:30 hodin)	5 4	pátek - pondělí  čtvrtek - neděle vč. So + Ne	> 42 x	ISDN MP	10 měsíc - Kuba 11 měsíc - Kuba; Haiti; Tunisko; Guinea; Maroko; Alžírsko; Togo; Libye; Gambie; Senegal
<b>Celková řešená škoda (přibližně) 26,011.831 Kč s DPH =&gt; 1,000.000 € (podle kurzu k 15. 3. 2011)</b>							



## **6. Zmeškaná volání ze zahraničních i národních telefonních čísel – podvod typu Wangiri v ČR**



# Zmeškaná volání ze zahraničních telefonních čísel – podvod typu Wangiri v ČR

Podvod typu Wangiri (One (ring) and cut) je technicky proveden jedním vyzvoněním a okamžitým ukončením volání. V praxi se jedná o generování vysokého počtu volání na mobilní telefonní čísla v zahraničí např. z Konžské demokratické republiky (Zaire) do České republiky. Na informaci o zmeškaném volání účastníci obvykle reagují zpětným voláním. Vzhledem k tomu, že se často využívají zahraniční telefonní čísla začínají číslicí 2 (Konžská demokratická republika (Zaire) má mezinárodní předvolbu 243), může to u účastníků v České republice vyvolat dojem, že se jedná o zmeškané volání z telefonního obvodu „Hlavní město Praha“. Telefonní čísla v zahraničí mohou být čísla určena pro **prémiové služby** nebo čísla, na kterých je hláska s inzertním sdělením. Volání na takováto čísla přináší podvodníkům příslušný finanční zisk.

## 7. Zneužití e-mailové adresy účastníka



## Zneužití e-mailové adresy účastníka/ I.

Zneužití e-mailové adresy odesílatele je zapracováno v § 93 ZEK. Podle tohoto paragrafu je použití adresy elektronické pošty pro odeslání zprávy nebo zpráv třetím osobám bez souhlasu držitele této adresy elektronické pošty zakázáno.

Z dikce předmětného paragrafu vyplývá, že se jedná o použití e-mailové adresy konkrétního držitele (první subjekt), a to bez jeho souhlasu, další osobou (druhý subjekt) k zaslání zprávy třetí osobě (třetí subjekt).

## Zneužití e-mailové adresy účastníka/ II.

Takovýmto případem může například být:

1. Zneužití přístupového jména a hesla pro přístup do e-mailové schránky prvního subjektu, a to druhým subjektem za účelem odeslání e-mailové zprávy z této e-mailové schránky třetím osobám. Takovéto zneužití řeší PČR.
2. Úmyslné přeposlání e-mailové zprávy oficiálně zaslané prvním subjektem (např. státní institucí) druhému subjektu (např. podnikateli), a to bez souhlasu (vědomí) státní instituce třetím subjektům (např. konkurentům podnikatele) takovým způsobem, že třetí subjekty mají oprávněný dojem, že e-mail obdrželi přímo od prvního subjektu, zde státní instituce. Takováto skutečnost je řešena podle ZEK nebo PČR.
3. Využití anonymizátoru e-mailových zpráv (tzv. služba „spoofing mail“), takovým způsobem, že druhý subjekt napíše a odešle e-mailovou zprávu třetímu subjektu s e-mailovou adresou odesílatele náležející prvnímu subjektu. Takováto skutečnost je řešena podle ZEK nebo PČR.

## 8. Testovací pracoviště



# Důvody zřízení testovacích pracovišť

1. Možnost rychlé reakce na podněty nebo zjištění porušování právních předpisů při poskytování služeb EK.
2. Jednoznačné zdokumentování zjištěného stavu.
3. Zjednodušení získávání, příp. ověřování důkazů předložených účastníky např. ve správním řízení, protože je možné bez improvizací a vždy za stejných podmínek provést testování služeb EK.
4. Snížení nákladů na ověřování nebo získání důkazů, protože uskutečněná kontrolní volání jsou archivována.
5. Možnost kontrolních volání z různých částí veřejné pevné telefonní sítě společnosti Telefónica Czech Republic a.s. nebo ze SIM karet tří mobilních operátorů.

# Možnosti testovacích pracovišť

**Pracoviště umožňují provádět a zaznamenávat volání poskytované v/ve:**

1. Veřejné pevné telefonní síti.
2. Veřejné mobilní telefonní síti.
3. Satelitní telefonní síti.
4. Sítích TCP/IP (Internet) - VoIP čísla s přístupovým kódem služby 910 nebo geografická čísla.
5. Testovat služby volně dostupného a placeného obsahu v sítích TCP/IP (Internet).

Umístění 8 testovacích pracovišť - odbory pro oblasti Českého telekomunikačního úřadu.



# Fotografie ISDN verze testovacího pracoviště

19" monitor s funkcí PIVOT

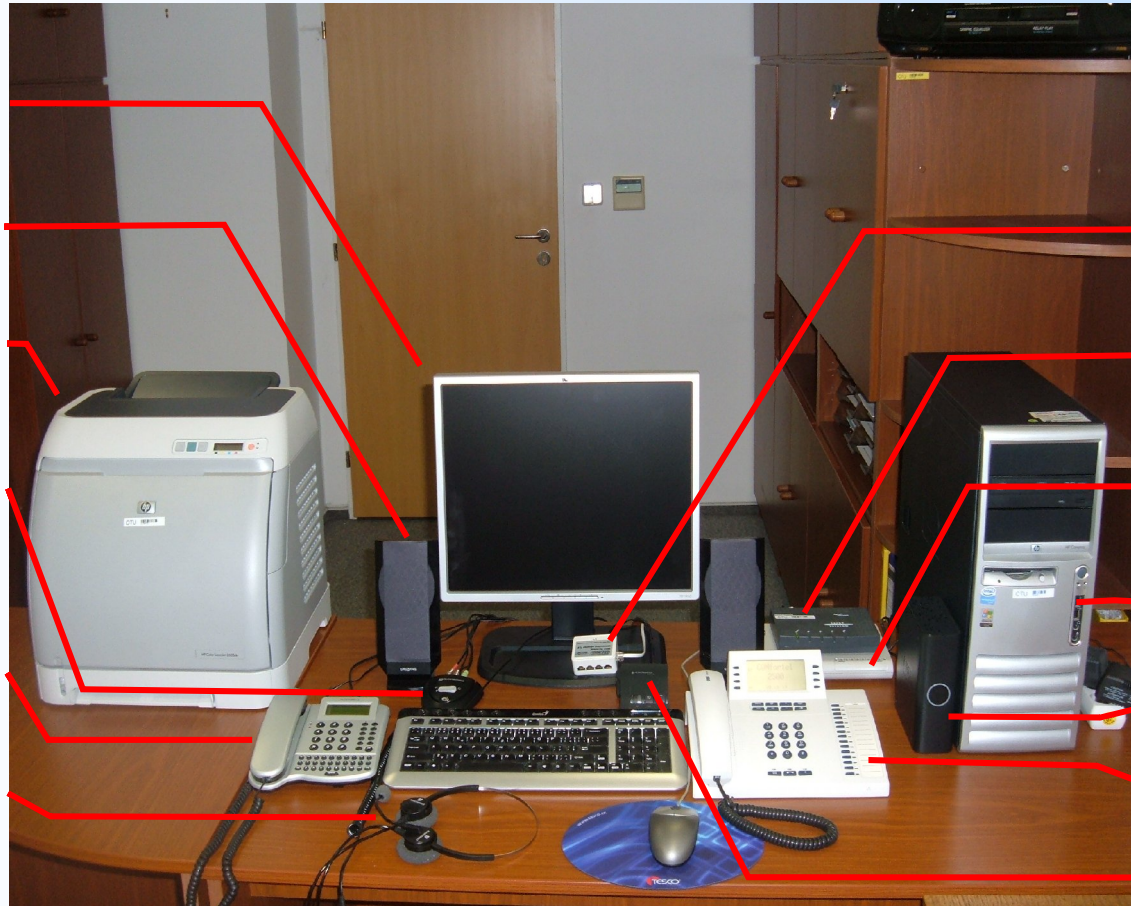
Externí reproduktory

Barevná tiskárna

Audio přepínač pro náhlavní sluchátka externí reproduktory

Analogový telefon + SMS

Náhlavní sluchátka



GSM brána s možností výměny SIM karet (mimo obrázek)

ISDN terminál S0 1/8

Externí ISDN modem 2x 64 kbit/s

Koncové zařízení NT1+ Sphairon

PC s ISDN nahrávací kartou

Externí HD

ISDN telefon

Audiozesilovač

## 9. Komplexní kontrola čísel 90X



## Rozsah komplexních kontrol čísel 90X/ I.

V roce 2007, 2009 a 2011 proběhla komplexní kontrola přidělených čísel s přístupovým kódem služby.

### **V roce 2007 bylo:**

#### **Kontrolováno přibližně**

590 přidělených čísel a 1 050 odňatých nebo blokováných čísel 90X.

#### **Provedeno přibližně**

26 000 kontrolních volání.

### **V roce 2009 bylo:**

#### **Kontrolováno bylo přibližně**

510 přidělených čísel 90X.

#### **Provedeno bylo přibližně**

1 600 kontrolních volání.

### **V roce 2011 bylo:**

#### **Kontrolováno přibližně**

580 přidělených čísel 90X.

#### **Provedeno přibližně**

2 400 kontrolních volání.

## Rozsah komplexních kontrol čísel 90X/ II.

### **Vyšší počet kontrolních volání byl proveden z důvodu, že:**

1. ZEK ani vyhláška o Číslovacích plánech sítí a služeb EK nestanovuje výši tarifu (cenové hladiny) pro hodnoty AB čísla 90X.
2. Držitel čísla si sám určuje výši tarifu pro využívání čísla 90X, přičemž nemá povinnost oznamovat výši zvoleného tarifu Českému telekomunikačnímu úřadu.
3. V rozhodnutí o oprávnění k využívání čísla 90X může být stanoveno použití více než 1 tarifu.
4. V kodexu ATX jsou uvedeny tyto obvyklé tarify:  
6, 8, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 20, 23, 26, 30, 34, 38, 42, 46, 50, 55, 60, 65, 70, 80, 90, 95 Kč/min s DPH.

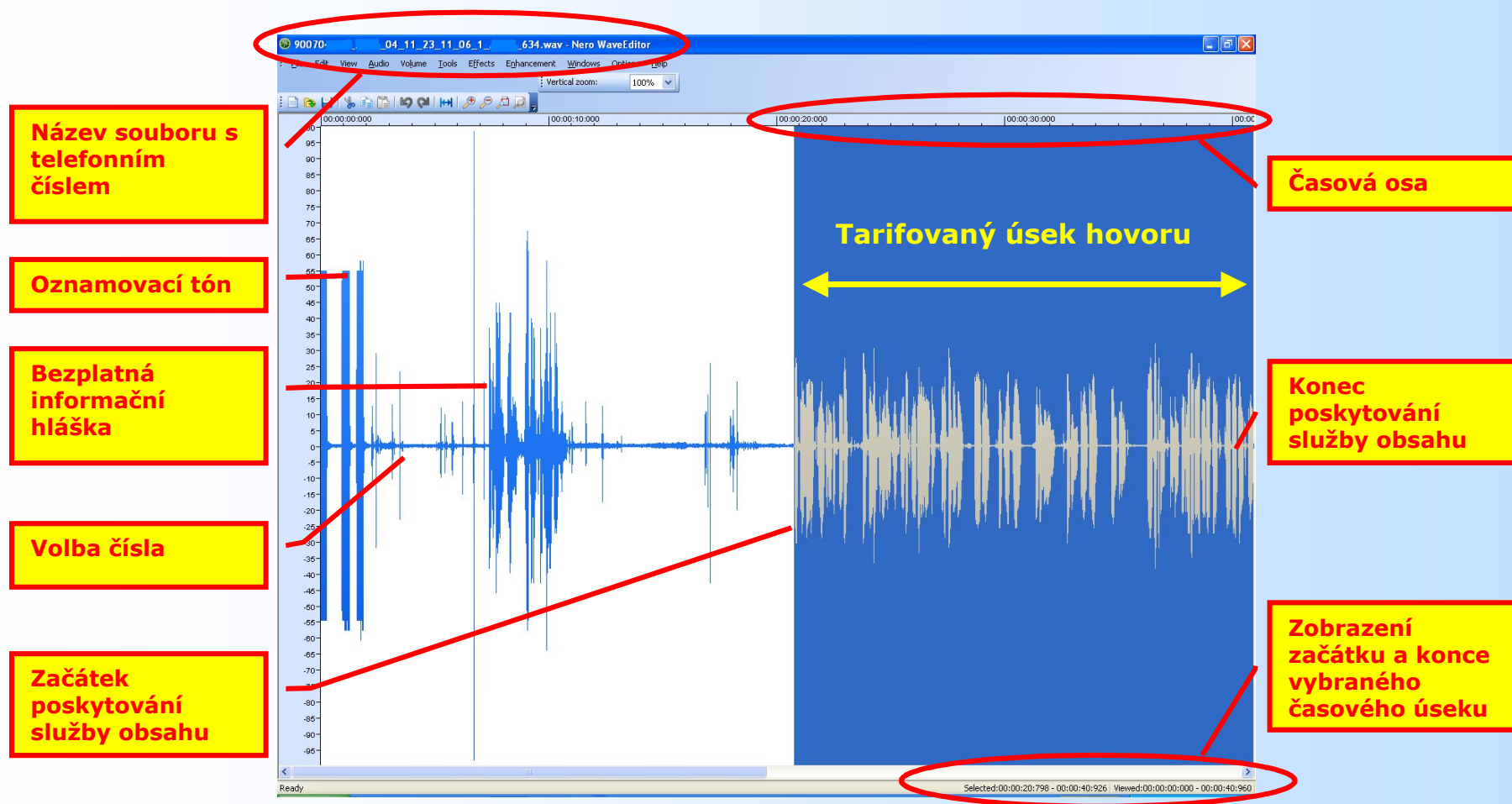
# Zaměření komplexních kontrol čísel 90X

## **Komplexní kontrola čísel 90X byla zaměřena na:**

1. Dodržování podmínek rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu o oprávnění k využívání čísla.
2. Využívání čísla po uplynutí doby platnosti oprávnění k jeho využívání nebo jeho využívání po nabytí právní moci rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu o jeho odejmutí.
3. Využívání čísla v souladu s vyhláškou o Číslovacích plánech sítí a služeb EK.
4. Správné účtování volání na kontrolovaná čísla.
5. Dodržování podmínek Kodexu ATX.
6. Test reklamace čísel 90X.

# Vyhodnocení testování čísel 90X

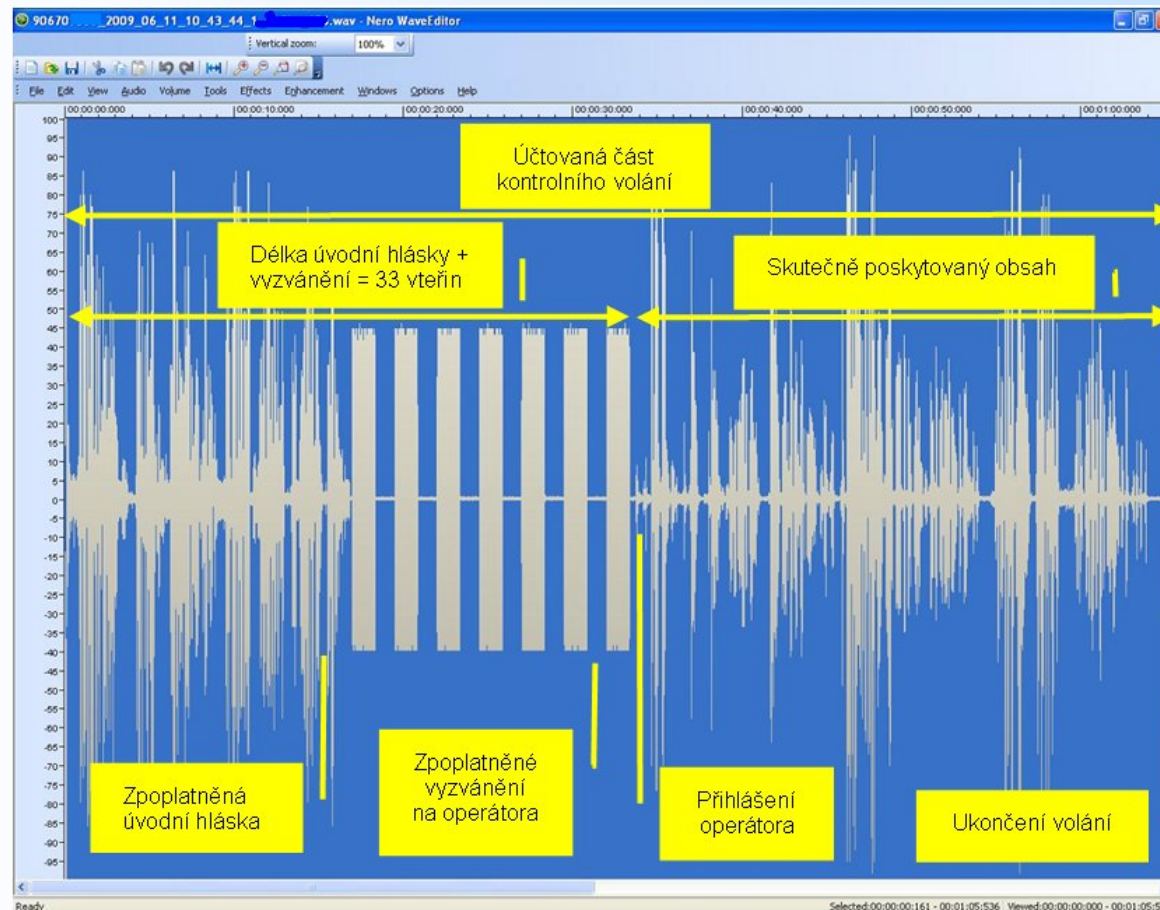
Grafický záznam ze SW Nero WaveEditor pro volání z ISDN telefonu.



Poznámka: Modře podbarvená část kontrolního volání označuje tarifovanou část telefonního hovoru.

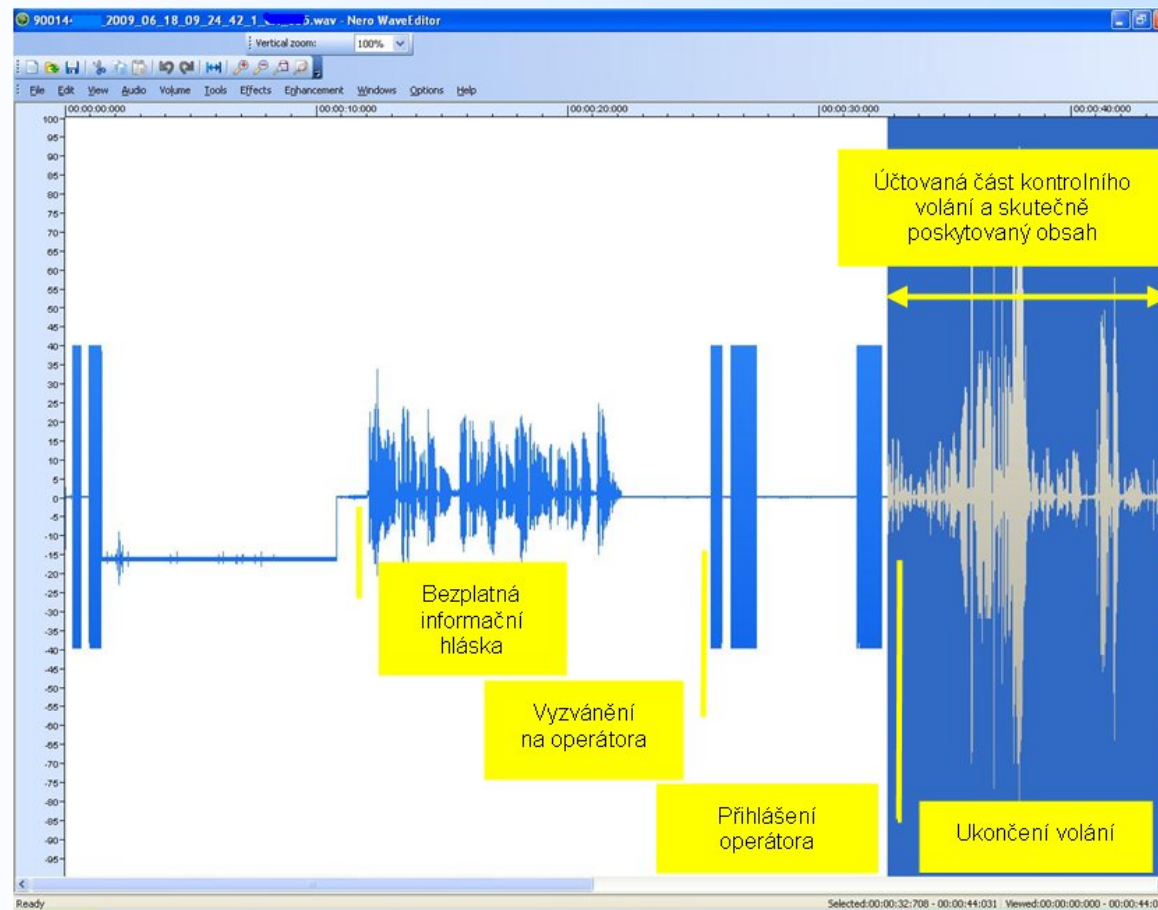


# Příklad z kontrolního volání na číslo 90X/ I.



Příklad č. 1 grafického záznamu kontrolního volání na číslo 906 70X XXX s průběhem: *Zpoplatněná hláska / zpoplatněné vyzvánění 7x / přihlášení operátora / ukončení volání.* (**Zpoplatnění celého spojení**).

# Příklad z kontrolního volání na číslo 90X/ II.



Příklad č. 2 grafického záznamu kontrolního volání na číslo 900 14X XXX s průběhem: *Nezpoplatněná informační hláška / nezpoplatněné vyzvánění 3x / přihlášení operátora / ukončení volání (Vzorové účtování poskytnutého obsahu).*



## **10. Informace spotřebitelům a komunikace s příslušnými subjekty**



# Komunikace občana se státními a nestátními organizacemi

1. Písemně – volnou formou napsaným dopisem nebo zasláním vyplněného formuláře s možností využití i technického nosiče dat např. CD, DVD apod.
2. Prostřednictvím elektronické pošty, a to s i bez elektronického podpisu.
3. Prostřednictvím datové schránky organizace.
4. Pomocí interaktivního on-line formuláře.
5. Osobním doručením žádosti, stížnosti nebo podnětu apod. do podatelny organizace.
6. Osobným podáním do protokolu.

# Elektronické formuláře pro spotřebitele na webových stránkách ČTÚ

<http://www.ctu.cz/formulare/prehled-formularu.html>

1. Formulář č. 2 - Námitka proti vyřízení reklamace na neposkytnutí / špatné poskytnutí služby, vyúčtování ceny.
2. Formulář č. 3 - Ostatní spory.
3. Formulář č. 4 - Podněty podle správního řádu (prosinec 2012).
4. Formulář č. 5 - Zaslání podnětu nebo dotazu.

Podnět nebo dotaz však může spotřebitel poslat i prostřednictvím elektronické podatelny [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz) nebo přes datovou schránku ID **a9qaats** Českého telekomunikačního úřadu.

# Formulář č. 5 pro zaslání podnětu nebo dotazu/ I.

## Tematické okruhy:

1. Smluvní vztah.
2. Kvalita služby.
3. Telefonní seznamy a informační služby.
4. Roaming.
5. Služby a koncové přístroje pro zdravotně postižené osoby a osoby se zvláštními sociálními potřebami.
6. Veřejné telefonní automaty (VTA).
7. Služby se zvýšenou cenou (Služby obsahu).
8. Přenositelnost telefonního čísla.
9. Zlomyslná, obtěžující volání a nevyžádané marketingové nabídky.
10. Ostatní.

# Formulář č. 5 pro zaslání podnětu nebo dotazu/ II.

Tematický okruh „Služby se zvýšenou cenou (Služby obsahu)“.

Druh podání	<input checked="" type="checkbox"/> Zaslání podnětu	<input type="checkbox"/> Zaslání dotazu
Tematický okruh	Služby se zvýšenou cenou (Služby obsahu)	
Problém		
Kdy došlo k problému		
Doplňující informace k problému		
Druh služby		
Vlastní telefonní číslo		
Telefonní číslo služby		
Poskytovatel služby		
Obchodní firma nebo název		
IČO		

# Přehled veřejně dostupných databází ČTÚ

<http://www.ctu.cz/ctu-online/vyhledavaci-databaze/prehled-vyhledavacich-databazi.html>

### Přehled vyhledávacích databází

> [Hlavní stránka](#) > [ČTÚ online](#) > [Vyhledávací databáze](#) > Přehled vyhledávacích databází

- > [Vyhledávání v seznamu schválených zařízení](#)
- > [Vyhledávání v seznamu oznámených zařízení](#)
- > [Přidělená čísla a kódy](#)
- > [Evidence podnikatelů v elektronických komunikacích podle všeobecného oprávnění](#)
- > [Databáze přidělených rádiových kmitočtů podle vydaných přidělů a individuálních oprávnění](#)
- > [Aktuální využívání kmitočtového pásma 3510 – 3580 MHz / 3410 – 3480 MHz](#)
- > [Přehled rozhlasových vysílačů](#)
- > [Přehled televizních vysílačů](#)
  - > [Databáze identifikátoru service ID pro konkrétní služby](#)  
(PDF – aktualizováno 20.11.2012)
- > [Evidence stanic bezdrátového místního informačního systému \(BMIS\)](#)
- > [Technické údaje radioreléových \(RR\) spojů a rádiových zařízení](#)  
provozovaných na základě všeobecného oprávnění č. VO-R/23/05.2010-7 k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pevné služby v pásmech 71–76 GHz a 81–86 GHz
- > [Seznam antén pevné služby](#)  
(XLS – aktualizováno 28.05.2012)
- > [Seznam zařízení pevné služby](#)  
(XLS – aktualizováno 28.05.2012)

# Informace k ochraně spotřebitelů na webových stránkách ČTÚ

Na webových stránkách Českého telekomunikačního úřadu je odkaz na sekci „**Ochrana spotřebitele**“, která obsahuje témata:

1. Problémová rádiová a koncová telekomunikační zařízení.
- 2. Problémové služby a nabídky služeb elektronických komunikací.**
3. Užitečné informace pro uživatele služeb elektronických komunikací (tiskové zprávy týkající se problematiky podvodných jednání v sítích EK)
- 4. Rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu o sporech.**
5. Péče o osoby se zvláštními sociálními potřebami.
- 6. Odkazy na organizace, které se v ČR zabývají v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb ochranou spotřebitele.**
7. Cenové kalkulačky.
8. Cenový barometr.

# Spolupráce organizací při řešení podvodných jednání v sítích EK

Na Český telekomunikační úřad se ve věci šetření podvodných jednání v sítích elektronických komunikacích kromě spotřebitelů obrací:

1. Česká obchodní inspekce
2. Policie České republiky
3. Zástupci tištěných i elektronických médií
4. Spotřebitelské organizace

Český telekomunikační úřad dále v této věci spolupracuje s:

5. Pracovní skupinou prémiových služeb APMS
  6. Dotčenými poskytovateli služeb EK (operátory)
  7. Úřadem pro ochranu osobních údajů
- apod.

Obecně počet dotazů nebo žádostí v této věci mezi uvedenými organizacemi roste.



# Elektronický formulář pro spotřebitele na webových stránkách ČOI

<http://www.coi.cz/cz/e-podatelna/?inspektorat=8>

## VÍTEJTE V ELEKTRONICKÉ PODATELNĚ!

*Technická poznámka: Pro odeslání podání s použitím elektronického podpisu klikněte [ZDE](#), čímž otevřete svůj e-mailový program a z něj nám odešlete své sdělení. Pokud potřebujete více technických informací k odeslání elektronického podání, naleznete je [ZDE](#) ve formátu PDF.*

**Nejprve si, prosím, zvolte inspektorát, kterému chcete svůj podnět zaslat - podle toho, kde se nalézá sídlo společnosti, již se Vaše podání týká:**

(Položky dotazníku označené \* jsou povinné.)

Inspektorát \*

Typ sdělení \*

Předmět zprávy

Text sdělení \*

Váš titul, příjmení a jméno \*

# Elektronický formulář pro občany na webových stránkách PČR

<http://www.policie.cz/clanek/hlaseni-kyberkriminality.aspx>

**Formulář pro hlášení závadového obsahu a aktivit v síti internet**

Formulář je určen pro Vaše upozornění na závadový obsah či aktivity v síti internet, s nímž jste se setkali a který jste se rozhodli nahlásit Policii České republiky. Může se jednat o projevy rasové či národnostní nesnášenlivosti, podvodná jednání, šíření dětské pornografie, či jiné projevy, které by se mohly z Vašeho pohledu jevit jako trestný čin a chtěli byste na něj upozornit.

**Oznámení: \***  
Zde popište zjištění závadového obsahu na internetu.


**Umístění závadového obsahu:**  
Zde uveďte, kde se závadový obsah nachází, například adresu URL. „http://www.policie.cz/priklad.htm“.

**Váš kontakt:**  
Zde můžete uvést Vaše jméno, e-mail, telefon, případně jiný kontakt na Vás.

**Ověřovací kód: \***

  [nečitelný](#)

# Elektronický formulář pro spotřebitele na webových stránkách ÚOOÚ

<http://www.uoou.cz/uoou.aspx?menu=23&submenu=27&loc=464>

**Stížnost**

Pro vtištění zaslané stížnosti je třeba mít nainstalován **Adobe Reader**.  
Pro správné zobrazení sestavy PDF pod Linuxem je třeba mít nainstalován font Arial.

\* označuje povinné položky


**Upozornění:** Subjekty ze zákona povinné komunikovat prostřednictvím datové schránky mohou i nadále využívat pro podání stížnosti na nevyžádané obchodní sdělení tento elektronický formulář. Po vyplnění všech požadovaných údajů a odeslání se vyplněný formulář zobrazí ve formátu PDF, který je možné uložit a použít pro zaslání prostřednictvím Vaší datové schránky.

Podávám stížnost týkající se šíření obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), dále jen "zákon" a v této souvislosti uvádím následující:

\* **Obchodní sdělení jsem obdržel prostřednictvím:**  
(Alespoň jedna z hodnot je povinná)

E-mail  
 Fax  
 SMS

Telefonní/Faxové číslo odesílatele  
 Telefonní/Faxové číslo příjemce  
 Číslo sms brány odesílatele

\* **Kopie hlavičky e-mailu:**   
(Povinné. Pokud zadáte, tak minimálně 300 znaků. V případě velikosti hlavičky větší než 2000 znaků ji prosím vložte jako přílohu.)  
(Napsáno 0 znaků.)

Příloha (maximálně 5MB):

# Elektronický formulář pro občany na webových stránkách veřejného ochránce práv

<http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>

**KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV** **e-podatelna**

**NOVÉ PODÁNÍ (1/7)**

**i**  
Na vyplnění a odeslání formuláře máte 1 hodinu. Po jejím uplynutí je spojení se serverem automaticky ( bez upozornění ) ukončeno a vše, co jste dosud napsali, je ztraceno. Pak nezbývá, než formulář opět načíst a začít psát znovu.

**Fyzická osoba:**  
občan - soukromá osoba

**Právnícká osoba:**  
podnikatelský subjekt - veřejná obchodní společnost, komanditní společnost, společnost s ručením omezeným, akciová společnost

Obrátit se na veřejného ochránce práv vyplněním tohoto formuláře může jakákoliv právnická nebo fyzická osoba, pokud ho podává sama za sebe. Pokud chcete podat podnět v záležitosti, která se nedotýká přímo Vás, ale zastupujete zájmy někoho jiného (ať již je to Váš příbuzný, známý nebo klient), nepodávejte prosím podnět touto cestou, ale formulář si vytiskněte a zašlete ho poštou spolu s podepsanou plnou mocí, která je jeho součástí.

**Formulář pro tisk ke stažení**

Zde zvolte, zda jste fyzická nebo právnická osoba

# Elektronický formulář na webových stránkách provozovaných AMPS

<http://www.platmobilem.cz/dotaznik.aspx>

**Dotazník**

Právě se nacházíte:

V případě reklamací či dotazů ke konkrétním službám se prosím obračejte přímo na samotné obchodníky - poskytovatele služeb, jejichž kontaktní informace naleznete v [Databázi Čísel](#) (pro Premium SMS a Audiotex), resp. v sekci Pro veřejnost [Kde platit](#) (pro Platební brány). V případě obecných dotazů či připomínek prosím použijte následující [kontaktní formulář](#).

**- povinné položky**

**Důvod požadavku**

Dotaz  
 Reklamacce  
 Připomínka

Jméno  Příjmení

Zvolte vašeho operátora

**Kontaktní údaje**

Telefon  Email

Adresa

**Druh služby**

Premium SMS  
 Audiotex (hlasové volání)  
 Platební brána

Číslo služby   
vyplňte v případě Premium SMS nebo Audiotex (hlasové volání)

Číslo telefonu   
je-li jiné než telefon výše

Poznámka: Kodexy pro čísla 90X a prémiové SMS zprávy jsou dostupné na webových stránkách <http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb.aspx> a <http://www.apms.cz/>.

# Kontakt na národní CSIRT České republiky CSIRT.CZ

CSIRT – Computer Security Incident Response Team

<http://csirt.cz/page/887/kontakt/>

## Kontaktní informace

### Hlášení bezpečnostních incidentů

Pro hlášení bezpečnostních incidentů obecně slouží adresa [abuse@csirt.cz](mailto:abuse@csirt.cz). Všechny potřebné informace o tom, kdo a jakou formou by měl na tuto adresu hlásit bezpečnostní incidenty najdete [zde](#).

### Správce WWW serveru

Jestliže máte dotazy, návrhy či připomínky k obsahu tohoto WWW serveru, pošlete je prosím na adresu [webmaster@csirt.cz](mailto:webmaster@csirt.cz). Pokud se váš dotaz či připomínka týká konkrétní stránky, pošlete nám prosím její URL.

### Obecný kontakt

Pokud vám ani jedna z výše uvedených oblastí nepřípadá pro váš dotaz vhodná, obraťte se prosím na obecnou kontaktní adresu [info@csirt.cz](mailto:info@csirt.cz).

### Kontakt na provozovatele

Provozovatelem Národního CSIRT České republiky je sdružení [CZ.NIC](#), přejete-li si jej kontaktovat, použijte jeho [kontaktní informace](#).





# Odkazy na spotřebitelské organizace na webových stránkách MPO

<http://www.mpo.cz/dokument5724.html>

Organizace	Logo	Spojení
<b>Občanské sdružení spotřebitelů TEST</b> Moskevská 415/1 101 00 Praha 10 - Vršovice <a href="http://www.dtest.cz">www.dtest.cz</a>		<a href="mailto:dtest@dtest.cz">dtest@dtest.cz</a> tel.: 241404922 fax: 241406533 JUDr. Ida Rozová
<b>Sdružení českých spotřebitelů, o.s. (SČS)</b> Budějovická 73 140 00 Praha 4 <a href="http://www.konzument.cz">www.konzument.cz</a>		<a href="mailto:dupal@regio.cz">dupal@regio.cz</a> <a href="mailto:novak@regio.cz">novak@regio.cz</a> tel.: 261263574 fax: 261262268 Ing. Libor Dupal Ing. Libor Novák
<b>Asociace občanských poraden</b> Sabinova 3 130 00 Praha 3 <a href="http://www.obcanskeporadny.cz">www.obcanskeporadny.cz</a>		<a href="mailto:aop@obcanskeporadny.cz">aop@obcanskeporadny.cz</a> tel.: 284019220 Mgr. Stanislav Skalický
<b>Občanské sdružení pro bezpečnost potravin a ochranu spotřebitele</b> Trnavského 2392 738 01 Frýdek Místek		<a href="mailto:davidpesekfc@gmail.cz">davidpesekfc@gmail.cz</a> mobil: 602382424 Ing. David Pešek
<b>Generation Europe</b> Vratislavova 59/5 128 00 Praha 2 <a href="http://www.generation-europe.cz">www.generation-europe.cz</a>		<a href="mailto:info@generation-europe.cz">info@generation-europe.cz</a> tel./fax: 234697965 Bc. Petr Jakubiček
<b>Spotřebitel net</b> Bělehradská 118 120 00 Praha 2 <a href="http://www.spotrebitel.net">www.spotrebitel.net</a>		<a href="mailto:spotrebitel@spotrebitel.net">spotrebitel@spotrebitel.net</a> tel./fax: 222516521 Ylona Skálová
<b>Sdružení obrany spotřebitelů Severomoravského kraje</b> Střelníční 8/75 702 00 Ostrava <a href="http://www.sos-msk.cz">www.sos-msk.cz</a>		<a href="mailto:poradna@sos-msk.cz">poradna@sos-msk.cz</a> tel./fax: 596111252 Marcela Reichlová
<b>Sdružení obrany spotřebitelů Jihomoravského kraje</b> Mečová 5 602 00 Brno <a href="http://www.asociace-sos.cz">www.asociace-sos.cz</a>	SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ  JIHMORAVSKÉHO KRAJE	<a href="mailto:gerta.mazalova@seznam.cz">gerta.mazalova@seznam.cz</a> tel./fax: 542210778 Gerta Mazalová

# Děkuji Vám za pozornost

Ing. Pavol ZÖLD

odbor státní kontroly elektronických  
komunikací

Český telekomunikační úřad

---

telefon: 224 004 752

e-mail: zoldp@ctu.cz

---

sídlo:

Sokolovská 219

Praha 9

poštovní adresa:

poštovní přihrádka 02

225 02 Praha 025

---

