Český telekomunikační úřad

MONITOROVACÍ ZPRÁVA 11/2026

ZMĚNA POSKYTOVATELE
služby připojení k internetu nemusí být nic složitého. Přehledně na str. 9.

AI VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ
ČTÚ na akcích věnovaných využití nástrojů AI ve veřejné správě. Str. 7.

LOCAL TRAINING SESSION
Školení o umělé inteligenci v rámci evropského projektu. Blíže str. 12 a 13.

Pět let pravidel pro rychlost internetu: Při kontrolách se zaměřujeme především na nové poskytovatele

Za pět let od zavedení pravidel pro uvádění rychlostí internetového připojení ve smlouvách se informovanost zákazníků o jejich právech významně zlepšila. Po úvodních hloubkových a plošných kontrolách se tedy návazně proměnil i rozsah kontrol, které provádíme. Zatímco úvodní kontroly byly celoplošné, dnes se soustředíme především na nové poskytovatele. Vedle výsledků kontrol připomínáme také podmínky správného měření rychlosti a postup při reklamaci.

RYCHLOSTNÍ PARAMETRY PODLE VO-S/1

Internet v pevném místě

- Inzerovaná rychlost 👉 Nesmí převyšovat maximální rychlost.
- Maximální rychlost 👉 Reálně dosažitelná na konkrétní přípojce.
- Běžně dostupná rychlost 👉 Nejméně 60 % inzerované rychlosti, dosažitelná v 95 % času během dne.
- Minimální rychlost 👉 Nejméně 30 % inzerované rychlosti.

Mobilní internet

Ve smluvních podmínkách se uvádí inzerovaná a odhadovaná maximální rychlost. Všechny rychlostní parametry se uvádějí samostatně pro stahování a odesílání dat.

(pokračování článku na str. 2)

TELEGRAFICKY

ČR znovuzvolena do Rady ITU

Na Konferenci vládních zmocněnců Mezinárodní telekomunikační unie (PP 26) v katarském Dauhá byla Česká republika znovuzvolena do Rady ITU na další čtyřleté období. Získala 113 hlasů, třetí nejvyšší počet v regionu C (východní Evropa a severní Asie), jemuž v Radě náleží pět křesel. Rada sdružuje 48 členských států a řídí činnost unie mezi konferencemi vládních zmocněnců.

Zákon o digitální ekonomice

Poslanecká sněmovna schválila dlouho očekávaný zákon o digitální ekonomice. Ten nyní projedná Senát. Cílem zákona je přispět k zajištění správného fungování vnitřního trhu v oblasti digitální a datové ekonomiky prostřednictvím zajištění jasného a předvídatelného právního rámce pro vymáhání povinností plynoucích ze souvisejících právních předpisů EU a provést adaptaci nařízení o správě dat a nařízení o digitálních službách.

Změna síťových plánů

Dne 3. prosince 2026 se v sídle Českého telekomunikačního Úřadu uskuteční workshop ke změnám opatření obecné povahy – síťový plán č. 2 (síťový plán přenosových parametrů sítí) a síťový plán č. 3 (síťový plán signalizace). Cílem workshopu bude představit a prodiskutovat navrhované změny v obou síťových plánech tak, aby odpovídaly technologickému vývoji. Na workshop budou pozváni vybraní zástupci odborné veřejnosti.

(pokr. ze str. 1)

V lednu 2021 vstoupila v účinnost změna všeobecného oprávnění VO-S/1, která stanovila poskytovatelům internetu nové povinnosti. Nově museli uvádět konkrétní rychlosti připojení a informovat zákazníky o tom, za jakých okolností mohou nedodržení sjednaných parametrů reklamovat. ČTÚ se v prvním roce zaměřil na plošné prověřování poskytovatelů. Provedl přibližně 1 500 kontrol a u subjektů, které požadavky nesplňovaly, následně ověřoval nápravu. Na počátku roku 2021 odpovídaly novým pravidlům smluvní podmínky pouze necelých čtyř procent poskytovatelů. V lednu 2023 již mělo podle zjištění Úřadu správné informace o rychlostech připojení k dispozici 99 % zákazníků. Tento pozitivní vývoj umožnil změnit zaměření kontrol. ČTÚ již nemusí ve stejném rozsahu prověřovat celý trh a větší pozornost věnuje poskytovatelům, kteří začali podnikat po zavedení pravidel.

NEDOSTATKY U TÉMĚŘ PĚTINY KONTROLOVANÝCH

Letošní celostátní kontrolní akce zahrnula 144 subjektů, které oznámily podnikání v elektronických komunikacích v letech 2021 až 2025 a dosud neprošly kontrolou příslušných povinností. Nedostatky podle VO-S/1 byly zjištěny u 28 poskytovatelů, tedy přibližně u každého pátého kontrolovaného subjektu.

Nejčastěji se jednalo o nesprávně uvedené rychlosti internetového připojení. V dalších případech poskytovatelé zákazníky dostatečně neinformovali o odchylkách od sjednaných parametrů nebo o možnostech reklamace. U sedmi kontrolovaných subjektů příslušné údaje zcela chyběly, případně byly nesprávné.

Kontroly se neomezily pouze na plnění VO-S/1. Úřad prověřoval také další informace, které mají být zákazníkům dostupné, a zjistil například nedostatky týkající se paušální náhrady, informování o možnostech řešení sporů nebo ověřovacího kódu účastníka (OKU). Právě chybějící OKU patří mezi problémy, s nimiž se spotřebitelé na ČTÚ obracejí při změně poskytovatele.

SMLUVNÍ PARAMETRY A SKUTEČNĚ DOSAHOVANÁ RYCHLOST

Podstatou úpravy VO-S/1 není pouze zveřejnění rychlostních údajů. Stanovuje také jejich vzájemné vztahy a podmínky, za nichž lze rozdíl mezi sjednanou a skutečně poskytovanou rychlostí považovat za odchylku zakládající právo na reklamaci.

U pevného připojení musí smlouva obsahovat rychlost inzerovanou, maximální, běžně dostupnou a minimální, vždy zvlášť pro stahování a odesílání dat. U mobilního připojení se uvádí rychlost inzerovaná a odhadovaná maximální. Konkrétní požadavky shrnuje přehled v infoboxu na titulní straně.

Pro posouzení kvality služby je podstatné, že jednotlivé parametry mají odlišný význam. Krátkodobý pokles pod inzerovanou rychlost sám o sobě neznamená porušení smluvních podmínek. Rozhodující je velikost odchylky, její trvání a případné opakování.

Pravidla proto rozlišují velké trvající a velké opakující se odchylky, přičemž jejich vymezení se u pevného a mobilního připojení liší. Oba typy velkých odchylek zakládají právo na reklamaci, pokud jsou splněny stanovené podmínky, viz infobox na následující straně. Reklamovat lze samozřejmě rovněž i výpadek služby.

NETTEST JAKO VHODNÝ NÁSTROJ K MĚŘENÍ

ČTÚ v září 2021 zpřístupnil nástroj NetTest, který měří rychlost stahování a odesílání dat i dobu odezvy. U pevného internetu nabízí NetTest rovněž certifikované měření. Jeho výhodou je automatizovaný postup a výsledný protokol ve formátu PDF, který lze použít jako podklad při reklamaci služby.

Samotný výběr měřicího nástroje však není jedinou podmínkou spolehlivého výsledku. U pevného připojení je třeba vyloučit vlivy domácí sítě a koncových zařízení. ČTÚ proto doporučuje měřit na počítači připojeném kabelem, bez současného využívání přípojky dalšími zařízeními a bez aplikací přenášejících data na pozadí.

Při samostatném měření doporučuje ČTÚ u pevného internetu provést alespoň šest měření během 90 minut, s odstupy přibližně 10 až 15 minut. U mobilního připojení jde o šest měření během 60 minut, přibližně v desetiminutových intervalech. Výsledky jednotlivých měření je

VELKÉ ODCHYLKY OD SJEDNANÉ RYCHLOSTI A PRÁVO NA REKLAMACI

Právo na reklamaci zakládá velká trvající i velká opakující se odchylka. Pro uplatnění reklamace postačuje splnění podmínek kterékoliv z nich. Reklamovat lze rovněž výpadek služby.

Internet v pevném místě

Typ odchylky	Podmínky
Velká trvající	Pokles pod běžně dostupnou rychlost na více než 70 minut.
Velká opakující se	Nejméně 3 poklesy pod běžně dostupnou rychlost během 90 minut, každý v délce alespoň 3,5 minuty.

Mobilní internet

Typ odchylky	Podmínky
Velká trvající	Pokles pod 25 % inzerované rychlosti na více než 40 minut
Velká opakující se	Nejméně 5 poklesů pod 25 % inzerované rychlosti během 60 minut, každý v délce alespoň 2 minut.

vhodné uchovat. Certifikované měření pevného připojení prostřednictvím NetTestu provádí celý postup automaticky.

Právě způsob měření může mít při následném reklamačním řízení zásadní význam. Pokud výsledky ovlivňuje domácí Wi-Fi nebo souběžný provoz dalších zařízení, nelze z nich bez dalšího dovozovat nedodržení smluvních parametrů na straně poskytovatele.

OD MĚŘENÍ K REKLAMACI

Zjištění odchylky od sjednaných parametrů je podkladem pro uplatnění reklamace u poskytovatele služby. Zákazník by měl závadu oznámit bez zbytečného odkladu a uchovat si výsledky měření.

Reklamaci vadně poskytnuté služby lze podat nejpozději do dvou měsíců od jejího vadného poskytnutí. Poskytovatel ji musí zpravidla vyřídit do jednoho měsíce od doručení. Pokud reklamaci zamítne nebo ji v zákonné lhůtě nevyřídí, může zákazník podat námitku proti jejímu vyřízení k ČTÚ. Na tento krok má jeden měsíc od doručení vyřízení reklamace, případně od marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. Podání námitky podléhá správnímu poplatku 100 Kč.

Při oprávněné reklamaci může zákazník požadovat odstranění závady a za zákonem stanovených podmínek také poměrné snížení ceny. Podání reklamace ovšem samo o sobě neodkládá povinnost zaplatit vyúčtovanou cenu. O odkladném účinku může v odůvodněných případech na žádost rozhodnout ČTÚ.

Úřad k této problematice vydal informační brožuru Rychlost internetu, její měření a reklamace, aktualizovanou v dubnu 2025. Vedle technických podmínek měření a přehledu odchylek obsahuje také vzor reklamace kvality služby a vzor námitky proti jejímu vyřízení. Materiál tak doplňuje samotná pravidla o podklady využitelné při řešení konkrétního sporu.

Pětiletá zkušenost s uplatňováním VO-S/1 ukazuje posun jak ve smluvních podmínkách, tak v možnostech kontroly jejich dodržování. Zákazníci mají k dispozici ve smlouvách konkrétní rychlostní parametry, podle kterých se mohou orientovat, certifikovaný měřicí nástroj i větší povědomí o svých právech a možnostech reklamace. Podle zkušeností ČTÚ se přitom řadu problémů podaří vyřešit již při reklamaci u poskytovatele, aniž by následovalo řízení o námitce před Úřadem.

AKTUALIZACE CEN REGULOVANÉHO ROAMINGU A TERMINAČNÍCH CEN

Aktualizace cen regulovaného roamingu k 1. lednu 2027



V souladu s nařízením EU o roamingu č. 2022/612 bude od 1. ledna 2027 snížena maximální velkoobchodní cena za data v roamingu v zemích Evropské unie z 1,10 EUR/GB na 1 EUR/GB. Od tohoto data tak maximální cena za 1 GB dat v roamingu klesne ze stávající úrovně 26,7527 Kč na 24,3207 Kč (o 9,09 %). Přepočet maximální ceny stanovené v eurech na koruny vychází z průměru referenčních směnných kurzů zveřejněných Evropskou centrální bankou 15. ledna, 15. února a 15. března 2026 (tj. 24,3207 Kč/EUR).

Jednou ze situací, kdy v rámci EU nelze čerpat jednotky (konkrétně data) stejně jako v domovské zemi, ale jen do výše roamingového datového limitu, jsou tzv. „otevřené datové balíčky“, kam se automaticky řadí tarify s neomezenými daty, ale mohou se mezi ně zařadit i další tarify s daty, pokud je přepočtená průměrná cena za GB dat menší než velkoobchodní jednotková cena. Pokud je tarif otevřeným datovým balíčkem, pak se roamingový datový limit pro EU vypočítá podle vzorce: [(maloobchodní cena celého tarifu bez DPH / maximální velkoobchodní cena za 1 GB, tj. 24,3207) * 2].

Příklady datových limitů

Například v případě, že tarif s 25 GB by stál 300 Kč bez DPH, roamingový datový limit v rámci EU bude 24,6703 GB (300 / 24,3207 * 2). V případě neomezeného datového tarifu za cenu 700 Kč by pak byl datový limit 57,5641 GB.

Aktualizace terminačních cen k 1. lednu 2027

Na základě nařízení Evropské komise v přenesené pravomoci č. 2021/654, kterým byla s účinností od 1. července 2021 zavedena regulace maximálních terminačních sazeb za ukončení hlasového volání v mobilních a pevných sítích (MTR a FTR), v souladu s článkem 75 Evropského kodexu pro elektronické komunikace, dojde od 1. ledna 2027 k úpravě maximálních cen těchto služeb.

Za ukončení hlasového volání v mobilní síti si operátoři působící v České republice mohou v průběhu roku 2027 účtovat maximálně 0,04861 Kč bez DPH/minutu (0,2 eurocentu/minutu), oproti ceně 0,04874 Kč bez DPH/minutu platné v roce 2026.

Operátoři působící v České republice si od 1. ledna 2027 budou moci za ukončení hlasového volání v pevné síti účtovat maximální sazbu ve výši 0,01701 Kč bez DPH/minutu (0,07 eurocentu/minutu), oproti ceně 0,01706 Kč bez DPH/minutu platné v roce 2026.

Přepočet cen se provádí každoročně na základě nejaktuálnějšího průměru referenčních směnných kurzů zveřejněných 1. září, 1. října a 1. listopadu Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku Evropské unie. Pokud v příslušný den Úřední věstník Evropské unie nevyjde, vychází se z hodnot zveřejněných v nejbližším následujícím Úředním věstníku. Pro rok 2027 se pro přepočet cen na české koruny stanovený výše uvedeným nařízením použil průměr referenčních směnných kurzů zveřejněných v Úředních věstnících Evropské unie 1. září 2026, 1. října 2026 a 3. listopadu 2026 ve výši 24,305 Kč/EUR.



Předseda Rady ČTÚ Marek Ebert vystoupil na konferenci Kam kráčí digitální sítě s prezentací věnovanou roli ČTÚ v evropské Digitální dekádě. Představil priority Úřadu v rozvoji digitální infrastruktury, včetně dokrývání míst bez kvalitního 5G signálu, zlepšování pokrytí železničních koridorů a posilování odolnosti mobilních sítí v krizových situacích. Upozornil také na potřebu urychlit výstavbu optických sítí, v níž Česko stále zaostává za průměrem EU, zejména ve venkovských oblastech. Věnoval se rovněž podpoře digitalizace průmyslu, novým úkolům ČTÚ v oblasti dohledu nad digitálními službami a umělou inteligencí i aktivitám zaměřeným na digitální bezpečnost a ochranu dětí v online prostředí.

AKTUALIZACE HODNOTY UKAZATELE WACC

Změna opatření obecné povahy, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací

ČTÚ dne 4. listopadu 2026 zveřejnil na svých internetových stránkách a následně v Telekomunikačním věstníku č. 6/2026 opatření obecné povahy č. OOP/4/11.2026-8, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/4/9.2014-6, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací. V tomto opatření ČTÚ aktualizuje hodnotu ukazatele WACC po úspěšné notifikaci u Evropské komise. Nová hodnota WACC pro stanovený podnik zajišťující sítě elektronických komunikací nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací činí 6,74 %, namísto stávající hodnoty 6,66 %. Opatření nabývá účinnosti dne 1. ledna 2027. Hodnota WACC pro službu přístupu na přístupových sítích nové generace poskytovanou stanoveným podnikem se tímto opatřením nemění a zůstává ve výši 8,39 % stanovené opatřením obecné povahy č. OOP/4/10.2024-6.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Úhrada ztráty z poskytování zvláštních cen a čistých nákladů

Společnost O2 Czech Republic a.s. předložila dne 31. července 2026 ČTÚ žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami za rok 2025 a o úhradu čistých nákladů na poskytování dílčí univerzální služby prodeje speciálně vybavených koncových zařízení za rok 2025. Přijetím žádosti bylo se společností O2 Czech Republic a.s. v předmětné věci zahájeno správní řízení. Rozhodnutím čj. ČTÚ-33 385/2026-611/IV. vyř. ze dne 27. října 2026 ČTÚ stanovil ztrátu ve výši 41 371 748,10 Kč a čisté náklady ve výši 2 018 868,01 Kč. Na základě rozhodnutí ČTÚ uhradil společnosti O2 Czech Republic a.s. dne 12. listopadu 2026 celkovou částku 43 390 616,11 Kč ze státního rozpočtu.

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. předložila dne 24. července 2026 ČTÚ žádost o úhradu celkové ztráty vzniklé poskytováním zvláštních cen za zúčtovací období roku 2025. Přijetím žádosti bylo se společností Vodafone Czech Republic a.s. v předmětné věci zahájeno správní řízení. Rozhodnutím čj. ČTÚ-32551/2026-611/V. vyř. ze dne 4. listopadu 2026 ČTÚ stanovil ztrátu společnosti Vodafone Czech Republic a.s. ve výši 2 779 684,01 Kč. Na základě rozhodnutí ČTÚ bude uhrazena společnosti Vodafone Czech Republic a.s. výše uvedená ztráta ze státního rozpočtu.

LEGISLATIVNÍ ZMĚNY

TEXT V REÁLNÉM ČASE JAKO DALŠÍ ZPŮSOB TÍSŇOVÉ KOMUNIKACE



Dne 20. října 2026 byla v částce 192 Sbírky zákonů a mezinárodních smluv uveřejněna vyhláška č. 192/2026 Sb., o požadavcích na formu a způsob tísňové komunikace.

Vyhláška upravuje podmínky pro zavádění dalšího způsobu tísňové komunikace v podobě **textu v reálném čase** na jednotlivých číslech pro tísňovou komunikaci.

Tato vyhláška nabývá účinnosti dnem **28. června 2027** (tísňové číslo **112 a 150**) a v části § 3 písm. c) (tísňové číslo **158**) dnem **1. července 2028**.

NOVELA VYHLÁŠKY O DIGITÁLNÍ TECHNICKÉ MAPĚ KRAJE

Dne 20. října 2026 byla v částce 193 Sbírky zákonů a mezinárodních smluv uveřejněna vyhláška č. 193/2026 Sb., kterou se mění vyhláška č. 393/2020 Sb., o digitální technické mapě kraje, ve znění pozdějších předpisů.

Novela vyhlášky reaguje na potřeby úprav, resp. některých dílčích změn, zpřesnění a doplnění v oblasti obsahu digitálních technických map, jak byly zjištěny v průběhu procesu vytváření digitálních technických map krajů a jejich dosavadního využívání v praxi.

Tato vyhláška nabyla **účinnosti dnem 18. listopadu 2026, s výjimkou ustanovení čl. I bodů 2, 3, 5, 8, 17, 19 a 21, která nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2027.**



WEBINÁŘ REGIONY 4.0 – AI V PRAXI VEŘEJNÉ SPRÁVY II

Dne 13. října vystoupila Ivana Kudláčková na webináři Regiony 4.0 – AI v praxi veřejné správy II, který pořádalo Centrum pro regionální rozvoj ČR. Ve své prezentaci přiblížila pravidla vyplývající z evropského aktu o umělé inteligenci. Zdůraznila přitom, že cílem regulace není rozvoj AI brzdit, ale nastavit podmínky pro její bezpečné a odpovědné používání. Webinář byl určen především zástupcům veřejné správy. Vedle ČTÚ na něm vystoupili například vládní zmocněnec pro umělou inteligenci a zástupci CRR, Finanční správy a Ministerstva pro místní rozvoj. Program tak propojil praktické příklady využití AI na úřadech s otázkami jejího bezpečného zavádění.

KONFERENCE MODERNÍ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2026

Mezi listopadové aktivity samostatného oddělení dozoru umělé inteligence patřila účast na jubilejním 10. ročníku konference Moderní veřejná správa, která se konala 5. listopadu v Olomouci a kterou pořádá Ministerstvo vnitra. Ve druhý konferenční den, v bloku věnovaném umělé inteligenci, představilo ČTÚ svou roli orgánu dozoru nad trhem s AI a přiblížilo, co z nové regulace vyplývá pro úřady a samosprávy.

AI FOR GOV V RÁMCI DNŮ AI

Dne 9. listopadu v CIIRC Praha na akci AI for Gov, kterou pořádal prg.ai jako součást Dnů AI, vedlo samostatné oddělení dozoru umělé inteligence workshop zaměřený na transparenční povinnosti podle AI Aktu. Akce byla určena především střednímu a vyššímu managementu veřejné správy, od ministerstev až po kraje, města a obce. Workshop poskytl prostor probrat, jak tyto povinnosti správně uplatňovat při zavádění AI nástrojů na úřadech.



DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Dne 21. října 2026 bylo zahájeno vysílání programu WorldRadio ve vysílací síti DAB + PLAY CZ společnosti České Radiokomunikace a.s.

Dne 22. října 2026 vydal ČTÚ tiskovou zprávu, ve které konstatuje, že komerční celoplošné sítě digitálního rozhlasu DAB+ už pokrývají více obyvatel, než stanovila kritéria, která jejich provozovatelům po aukci kmitočtů stanovil. Síť Českých Radiokomunikací pokrývá už téměř 93 % obyvatel České republiky a více než 98 % délky dálnic. RTI cz dosahuje pokrytí 85,7 % obyvatel a 89,1 % délky dálnic.

DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

Dne 21. října 2026 společnost Digital Broadcasting přesunula vysílání DVB-T2 multiplexu 24 na Černé hoře, 45. kanál na nové stanoviště TRUTNOV TM. Očekává se výrazně lepší pokrytí území zejména na Mladoboleslavsku, Jičínsku, Kolínsku a Kutnohorsku.

ČTÚ v říjnu zkontroloval…

… pokrytí měst a obcí ČR signálem mobilních sítí

ČTÚ v rámci kontroly plnění podmínek rozvojových kritérií kmitočtových přídělů pro provoz mobilních sítí ověřoval dostupnost signálu mobilních sítí na území České republiky a dokončil v říjnu měření parametrů signálu sítí 2., 4. a 5. generace v celkem 75 městech a obcích, nebo jejich částech. Měření bylo zaměřeno především na oblasti, ve kterých pro špatnou dostupnost některých adresních míst nemohlo být provedeno celkové vyhodnocení pokrytí. Výsledky měření jsou průběžně zveřejňovány v aplikaci VPortal, kterou provozuje ČTÚ na svých webových stránkách. Obce, resp. základní sídelní jednotky, ve kterých nedosahuje úroveň pokrytí signálem sítí 4. nebo 5. generace alespoň jednoho z operátorů nejméně 97 % obyvatel, jsou následně zařazeny na tzv. seznam bílých míst. Průběžně doplňovaný seznam a další informace k této problematice lze dohledat na webu ČTÚ.

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

ČTÚ v říjnu ukončil 11 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, LTE a 5G, 1 případ rušení příjmu VKV rozhlasu, 1 případ rušení základnové stanice IZS, 3 případy rušení stanice amatérské služby, 3 případy rušení zařízení krátkého dosahu jeden případ rušení stanice pultu centrální ochrany (PCO) a jeden případ rušení satelitního navigačního systému. U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

… zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v říjnu ukončil celkem 32 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 15 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény nebo anténního svodu). V 7 případech rušení ustalo, v 5 případech podavatel stížnost na rušení stornoval během šetření a ve 2 případech byl nekvalitní příjem způsoben nedostatečnými parametry signálu v místě příjmu. Ve zbývajících 3 případech byl nalezen zdroj rušení, přičemž jako zdroj rušení byla ve všech 3 případech zjištěna základnová stanice mobilního operátora, viz níže.

… využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl v říjnu na základě rádiového monitoringu celkem 7 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. Ve všech 7 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, a to provozem zařízení pro širokopásmový přenos dat (RLAN), zařízení pozemní pohyblivé služby (PPS) a dále provozem radiostanice letecké služby. Případy byly předány k řešení ve správním řízení.

2 566

počet v říjnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 2 549 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

3 045

počet v říjnu **zahájených správních řízení** týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem. Jde o spory o peněžitá plnění a námitky proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

… zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz

Ke dni 31. října 2026 bylo ve zkušebním provozu 785 základnových stanic, v trvalém provozu pak 18 713 stanic. Základnová stanice LTE byla v říjnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v 1 případě.

… zkušební provoz základnových stanic 5G/LTE v pásmu 700 MHz

Ke dni 31. října 2026 bylo ve zkušebním provozu 1 055 základnových stanic, v trvalém provozu pak 16 178 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v říjnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ve 2 případech. Ve všech 3 řešených případech provedli na základě rozhodnutí Úřadu operátoři mobilních sítí odrušení na vlastní náklady.

Změna poskytovatele internetu a její zákonná pravidla

Již více než čtyři roky je účinná právní úprava změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Tato úprava, která je obdobou pravidel pro přenositelnost telefonních čísel, byla do zákona o elektronických komunikacích včleněna transpozicí Kodexu pro elektronické komunikace.

Smyslem této úpravy je, aby každý účastník mohl změnit poskytovatele internetu bez přerušení této služby, pokud je to ovšem technicky možné. Právě vhodnost dostupné infrastruktury je nezbytným předpokladem pro úspěšnou realizaci tohoto procesu. Účastníci by si měli v prvé řadě ověřit, zda je nový poskytovatel na jejich adrese schopen fakticky zajistit požadovaný typ připojení a za jakých podmínek. Zároveň by si také měli ve své stávající smlouvě ověřit podmínky pro její ukončení.

V této souvislosti lze při výběru nového poskytovatele doporučit využití Srovnávacího nástroje cen a kvality, který je provozován přímo ČTÚ. Zde je možné vyhledat aktuální nabídku datových služeb dostupných na adrese účastníka. Případně lze využít VPortal ČTÚ, který nabízí několik tematických map, mimo jiné mapu pokrytí České republiky mobilním signálem, nebo mapu zobrazující dostupnost přípojek pro služby přístupu k internetu v pevném místě.

Požaduje-li účastník změnu poskytovatele internetu, měl by se obrátit na nově zvoleného, tj. přejímajícího poskytovatele s potřebnými informacemi, konkrétně by měl sdělit identifikační údaje svoje i svého dosavadního poskytovatele, označit službu, které se změna týká, sdělit požadované datum změny a ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby. Přejímající poskytovatel poté zahájí proces změny a spolupracuje s opouštěným poskytovatelem.

Dle vyhlášky č. 58/2022 Sb. o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu 4 pracovní dny, nedojde-li k jiné dohodě. Tato lhůta začíná běžet ode dne, kdy opouštěný poskytovatel obdrží objednávku změny od stávajícího poskytovatele.

Pokud by v souvislosti se změnou poskytovatele došlo ke komplikacím, například v podobě zpoždění, zneužití změny v důsledku porušení povinnosti některého z poskytovatelů či nedodržení sjednaného termínu instalace nebo opravy, má účastník právo požadovat paušální náhradu. Podrobněji se této otázce věnoval příspěvek v Monitorovací zprávě č. 4/2022.

„LHŮTA PRO REALIZACI ÚKONŮ NEZBYTNÝCH PRO ZMĚNU POSKYTOVATELE INTERNETU ČINÍ 4 PRACOVNÍ DNY, NEDOJDE-LI K JINÉ DOHODĚ. ZAČÍNÁ BĚŽET ODE DNE, KDY OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL OBDRŽÍ OBJEDNÁVKU ZMĚNY OD STÁVAJÍCÍHO POSKYTOVATELE.“

Pro snazší orientaci v tomto tématu připravil ČTÚ zjednodušené schéma změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Na webových stránkách ČTÚ je k dispozici také podrobný návod s praktickými informacemi.



ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 6. října vyšel v Úředním věstníku EU seznam velmi velkých online platforem a velmi velkých internetových vyhledávačů podle nařízení o digitálních službách (DSA).

Dne 14. října bylo zveřejněno prováděcí rozhodnutí Evropské komise ze dne 12. října o harmonizovaných normách pro vysoce rizikové systémy AI vypracovaných na podporu aktu o umělé inteligenci (AIA).

Dne 20. října bylo zveřejněno rozhodnutí Rady EU ze dne 9. října o uzavření Dohody mezi EU a Norskem týkající se účasti Norska na složce GOVSATCOM Kosmického programu Unie a v Programu Unie pro bezpečnou konektivitu. Zároveň bylo zveřejněno i znění této Dohody, která byla podepsána 26. března 2026.

Dne 22. října bylo zveřejněno rozhodnutí Rady EU ze dne 9. října o uzavření Dohody mezi EU a Islandem týkající se účasti Islandu na složce GOVSATCOM Kosmického programu Unie a v Programu Unie pro bezpečnou konektivitu. Zároveň bylo zveřejněno i znění této Dohody, která byla podepsána 26. března 2026.

EVROPSKÁ KOMISE

Dne 9. října se v Bruselu uskutečnil 5. kybernetický dialog mezi EU a Ukrajinou, v rámci kterého si vyměnily názory na provádění příslušných reforem a sbližování Ukrajiny s klíčovými pilíři právního rámce EU, jako je směrnice NIS2 a akt o kybernetické odolnosti. Účastníci diskutovali o pokroku v zavádění souboru nástrojů pro kyberbezpečnost 5G na Ukrajině, který představuje klíčovou prioritu pro bezpečnost telekomunikačních sítí.

Dne 12. října pořádala Evropská komise mimořádné zasedání vědeckého panelu pro bezpečnost a rizika umělé inteligence (AI) na špičkové úrovni. Panel vyšetřoval nedávné případy ztráty kontroly a společně s Úřadem EU pro AI připravil soubor otázek pro společnosti, které vyvinuly dotčené modely. Panel předložil Evropské komisi doporučení týkající se bezpečnosti a zabezpečení špičkových technologií umělé inteligence.

Dne 12. října zahájila Evropská komise veřejné konzultace k navrhovanému prováděcímu aktu, který stanoví praktická a konkrétní pravidla pro řízení vedená Evropskou komisí podle aktu o umělé inteligenci (AIA), která se týkají přístupu ke spisu, procesních záruk a promlčecích lhůt pro uložení sankcí (články 75c a 75d uvedeného nařízení).

Dne 12. října zahájila Henna Virkkunen (místopředsedkyně pro technologickou suverenitu, bezpečnost a demokracii) 14. ročník EU Code Week. Renate Nikolay (zástupkyně generálního ředitele Generálního ředitelství CONNECT) zdůraznila úsilí Evropské komise zajistit, aby Evropa disponovala dovednostmi a kapacitami pro vývoj odpovědné umělé inteligence a technologií, které jsou bezpečné pro děti. Upozornila na několik iniciativ EU podporujících tyto ambice, včetně Akčního plánu pro digitální vzdělávání, aktu o umělé inteligenci (AIA), Evropské strategie pro lepší internet pro děti BIK+ a připravovaného nařízení EU KIDS Act.

Dne 21. října předložil Úřad pro umělou inteligenci zprávu o svém workshopu věnovanému požadavkům na kvalifikaci a nezávislost externích hodnotitelů modelů umělé inteligence pro všeobecné účely představujících systémové riziko. Zapojení externích hodnotitelů je klíčovým prvkem pro posuzování a zmírňování systémových rizik, jak je stanoveno v aktu o umělé inteligenci (AIA).

Dne 21. října zahájila Evropská komise formální řízení s cílem posoudit, zda společnost Booking.com porušila nařízení o digitálních službách (DSA) tím, že řádně neposoudila ani účinně nezmírnila rizika spojená s podvodnými inzeráty a phishingovými podvody a zároveň jasně neoznačila jako reklamy ty nabídky, jejichž poskytovatelé zaplatili za lepší umístění ve výsledcích vyhledávání zobrazovaných uživatelům. Dalšími kroky Evropské komise budou důkladná šetření a shromažďování důkazů. Zahájení formálního řízení rovněž opravňuje Komisi k přijetí dalších donucovacích opatření, jako jsou předběžná opatření a rozhodnutí o nesouladu.

Dne 26. října přijala Evropská komise akční plán společnosti Temu, jehož cílem je zajistit soulad s nařízením o digitálních službách (DSA) a řešit problém dostupnosti nelegálních produktů na internetu. Plán se zaměřuje na pět opatření k nápravě porušení. Společnost provede analýzu rizik přizpůsobenou svým službám, bude využívat spolehlivé ukazatele k vyhodnocení účinnosti zavedených opatření ke snížení rizika šíření nelegálního obsahu, posoudí omezení své moderace obsahu a zanalyzuje, zda a jak mohou její doporučovací systémy přispívat k šíření nelegálního zboží. Kromě toho společnost Temu prozkoumá vliv úmyslné manipulace, včetně případů, kdy prodejci zneužívají funkce platformy k šíření potenciálně nelegálních nabídek. Společnost má nyní čtyři měsíce na provedení průběžného posouzení rizik, aby zajistila provádění opatření akčního plánu.

Dne 29. října 2026 Evropská Komise zveřejnila rozhodnutí přijatá na základě článků 32 a 33 Evropského kodexu pro elektronické komunikace (články upravující postupy v rámci vnitřního trhu). Tato rozhodnutí se týkají regulace hospodářské soutěže na trhu elektronických komunikací.

BEREC

Předseda belgického regulačního úřadu (BIPT), Michel Van Bellinghen, byl na plenárním zasedání BEREC dne 1. října zvolen předsedou BEREC na rok 2028.

Dne 23. října podepsala ředitelka Úřadu BEREC, Verena Weber, Zelenou chartu sítě agentur EU (EUAN), čímž znovu potvrdila závazek úřadu BEREC k větší environmentální udržitelnosti a ekologičtějšímu institucionálnímu přístupu. Charta podporuje cíle Zelené dohody pro Evropu a širší ambici EU učinit z Evropy do roku 2050 první klimaticky neutrální kontinent.

KALENDÁŘ



Do 2. 12. 2026	Žádost Komise o vstupy pro připravované pokyny k archivům reklam podle nařízení DSA
Do 3. 12. 2026	Výzva k poskytnutí názorů k návrhu nařízení EU KIDS Act
9. 12. 2026	Tisková konference k závěrům 69. plenárního zasedání BEREC, online
Do 14. 1. 2027	Výzva k poskytnutí názorů k návrhu nařízení o digitální spravedlnosti (DFA)
Do 14. 1. 2027	Výzva k poskytnutí názorů k návrhu revize nařízení o spolupráci při vymáhání spotřebitelského práva (CPC)
Do 15. 1. 2027	Žádost Evropské komise o zpětnou vazbu k návrhu šablony pro posouzení dopadu na základní práva podle článku 27 aktu o umělé inteligenci (AIA)

ČTÚ uspořádal školení o umělé inteligenci Local Training Session

Kdy může být online recenze zavádějící a co se dá s pomocí umělé inteligence vyčíst ze spotřebitelských stížností? O těchto otázkách se mluvilo 18. listopadu 2026 na školení, které ČTÚ uspořádal v Praze v rámci evropského projektu E-Enforcement Academy. Odpoledne si účastníci práci s AI sami vyzkoušeli nad modelovými daty.



Dopoledne začalo u samotných jazykových modelů. Jak se učí, jak se v průběhu let vyvíjely a co od nich může člověk při práci čekat? Přednášky se ujala právnička Rūta Liepiņa, která na Riga Graduate School of Law vede magisterský program zaměřený na právo technologií. Ve své odborné práci se věnuje regulaci umělé inteligence, fungování online platforem a ochraně spotřebitelů na digitálních trzích. Jednotlivé principy vysvětlovala poutavě na příkladech z praxe. U konkrétních ukázek se účastníci zastavili u detailů, které mohou upozornit na podvod. Řeč přišla i na to, kdy se podle evropského aktu o umělé inteligenci takový obsah označuje.

Když poskytovatel služby nahlásí negativní recenzi

U spotřebitelských recenzí se dopolední diskuse ubírala dvěma směry. Prvním byla falešná hodnocení, která mohou ovlivnit výběr zboží nebo služby. Druhým byly případy, kdy poskytovatel služby nahlásí domněle falešnou recenzi prostřednictvím mechanismu podle aktu o digitálních službách (DSA) s tím, že podle něj zasahuje do jeho dobré pověsti. Diskuse se dotkla i toho, z jakých informací spotřebitel vychází, když si místo pročítání recenzí nechá službu doporučit chatbotem.

Po obědě dostali účastníci k dispozici modelový soubor spotřebitelských stížností. S pomocí AI v něm hledali, které problémy se opakují, koho se týkají a zda mohou být relevantní z hlediska ochrany spotřebitele. Při řešení úkolu spolu účastníci živě diskutovali a porovnávali, k čemu jednotlivými postupy dospěli. Na školení byl prostor i pro výměnu zkušeností mezi experty z agend ochrany spotřebitele a nařízení o digitálních službách.

V posledním bloku se účastníci věnovali tomu, jak pomocí generativní AI seskupit větší množství podnětů podle témat nebo vyhodnotit, zda v recenzích převažují kladná či záporná hodnocení. Součástí výkladu byly také veřejně dostupné zdroje dat, poznatky z výzkumu a otázka, kde mají tyto nástroje při dozorové práci své limity.

Společné vzdělávání evropských dozorových orgánů

E-Enforcement Academy vznikla z iniciativy Evropské komise pro pracovníky vnitrostátních orgánů, které dohlížejí na dodržování pravidel ochrany spotřebitele. Jejich spolupráce má význam například tehdy, když je stejná online nabídka dostupná zákazníkům v několika zemích. Přeshraniční spolupráci těchto orgánů upravuje nařízení (EU) 2017/2394. Akademie ji podporuje kurzy, webináři a prezenčními školeními, při nichž si pracovníci mohou osvojit postupy pro šetření v online prostředí a sdílet zkušenosti s kolegy. Podle přehledu Evropské komise se v letech 2022 a 2023 uskutečnilo 15 jednodenních školení označovaných jako local training sessions.

ČTÚ při přípravě listopadového školení využil zkušenosti z obdobné akce, kterou v roce 2025 uspořádala Česká obchodní inspekce. Na jaře 2027 plánuje v rámci akademie regionální workshop s partnerskými regulačními institucemi z Polska a Slovenska. Na něm si mají zástupci tří zemí vyměnit zkušenosti s dozorem v elektronických komunikacích a s ochranou spotřebitelů v online prostředí.

VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY

- **Informace o vývoji a vyřizování podání ve věci sporů o peněžité plnění za rok 2026**

  Radě bude předložena informace k agendě rozhodování sporů o peněžitá plnění po více než roce od změn právní úpravy, respektive rozšíření kompetencí podle § 129 ZEK o nová ustanovení § 129a a § 129b ZEK s účinností od 1. 7. 2025, a o jejich uplatňování v praxi. Součástí informace budou zásadní změny a specifika této agendy, včetně vývoje počtu a rozsahu podaných návrhů a jejich vyřizování.



- **Informace o správních řízeních ve věci ztráty a čistých nákladů z poskytování univerzální služby podle zákona o el. komunikacích a podle zákona o poštovních službách**

  Radě bude poskytnuta informace o průběhu správních řízení vedených s dotčenými poskytovateli služeb elektronických komunikací ve věci úhrady za poskytování zvláštních cen a speciálních koncových zařízení v roce 2025 a s držitelem poštovní licence ve věci úhrady čistých nákladů za rok 2025 a předběžných čistých nákladů za rok 2026.

- **Návrh Plánu činnosti ČTÚ na rok 2027**

  Radě bude předložen ke schválení plán činnosti ČTÚ pro první pololetí 2027, kde budou stanoveny hlavní úkoly Úřadu i konkrétní dílčí úkoly s termínem plnění v uvedeném období.

O zásadních materiálech, které Rada ČTÚ projedná, vás budeme současně informovat prostřednictvím tiskových zpráv.

Monitorovací zpráva – 11/2026
© Český telekomunikační úřad
Sokolovská 58/219, 190 00 Praha 9 | 224 004 509 | tisk@ctu.gov.cz | www.ctu.gov.cz
Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha