

# MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

8/2023

## NEUVEDENÍ OKU KÓDU VE SMLOUVĚ

je přestupek, za který může ČTÚ poskytovatele služeb sankcionovat. Více str. 5

## PROVOZOVÁNÍ TZV. HOTSPOTŮ

dozná změn. Informace o aktualizaci všeobecného oprávnění přinášíme na str. 6

## EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Došlo k výraznému poklesu stížností na obtěžující marketingové hovory. Přehled od str. 9

## Výběrové řízení pro DAB+ vyhlášeno. Aukce proběhne ve 4 fázích



Český telekomunikační úřad [vyhlásil](#) 1. srpna 2023 výběrové řízení na kmitočty pro digitální rozhlas DAB+ v pásmu 174–230 MHz (tzv. III. pásmo). Zájemci o přiděly mohou podávat žádosti do 31. srpna, do tohoto termínu je pak potřeba složit i stanovenou peněžní záruku. Následovat bude vyhodnocení došlých žádostí z hlediska splnění formálních náležitostí, následné školení úspěšných žadatelů a zkušební aukce pro ověření jejich připravenosti na aukci. Samotná aukce je plánována na měsíc říjen.

(pokr. na str. 2)

## TELEGRAFICKY

### Nové video ke spoofingu

Volá číslo, které vypadá, jako číslo z vaší banky? Spoofing je aktuálním trendem v nezákonných postupech podvodníků, kteří se od příjemce hovoru snaží získat co nejvíce osobních údajů. [Nové video](#) z dílny [Telekomunikační akademie](#) varuje a ukazuje na co si dát při těchto hovoroch pozor. Jaké jsou zásady pro ochranu osobních údajů, jak se chovat, pokud takový hovor přijmete?

### NetTest k dispozici pro iOS

Český telekomunikační úřad spustil verzi měřicího nástroje NetTest pro mobilní zařízení s operačním systémem iOS. Ke stažení v App Store [zde](#). ČTÚ tak navazuje na již vytvořenou aplikaci pro mobilní zařízení s operačním systémem Android, kterou má dle údajů Google nainstalováno přes 15 000 uživatelů. Aplikace umožňuje běžné a opakované měření rychlosti internetu.

### Koordinátor digitálních služeb

ČTÚ [byl pověřen](#) rolí národního koordinátora digitálních služeb. Vláda schválila koncepci, která pomůže zajistit jednotný dohled nad novými evropskými předpisy. ČTÚ má již nyní kompetence v oblasti některých digitálních služeb, v budoucnu se jeho působnost dále rozšíří o dohled nad nařízením o digitálních službách, nad částí nařízením o správě dat a nařízením o datech.

(pokr. ze str. 1)

III. pásmo je určeno pro zemské digitální rozhlasové vysílání včetně mobilních multimedálních aplikací a počet práv k využívání rádiových kmitočtů je omezen. Předmětem výběrového řízení jsou výlučně kmitočty pro komerční rozhlasové vysílání, nikoliv kmitočty pro šíření veřejnoprávního vysílání. V současnosti je vydán pouze přiděl Českého rozhlasu pro multiplex veřejné služby a několik dočasných individuálních oprávnění.

## ROZVOJ ROZHLASOVÝCH SLUŽEB

Pásmo je tedy téměř volné a je možné práva k jeho využívání udělit, a tak umožnit využívání příslušných rádiových kmitočtů dalšími uživateli. Využití těchto kmitočtů má značný význam pro budoucí rozvoj rozhlasových služeb a vytvoří podmínky nejen pro rozšíření nabídky rozhlasových programů, ale i pro poskytování dalších mobilních multimedálních aplikací. Digitální rozhlasové vysílání s využitím nabízených kmitočtů poskytne nový vysílací prostor pro provozovatele rozhlasového vysílání.

## 2 CELOPLOŠNÉ SÍTĚ, 27 REGIONÁLNÍCH

Cílem výběrového řízení je v souladu s požadavky zákona o elektronických komunikacích přidělit zájemcům rádiové kmitočty pro zajištění dvou celoplošných a 27 regionálních vysílacích sítí elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysíla-

ní a mobilních multimedálních aplikací a vytvoření podmínek pro další rozvoj nových digitálních služeb. Podmínky pro využívání dotčených rádiových kmitočtů byly nastaveny tak, aby se zajistila maximální dostupnost těchto nových služeb pro obyvatele jednotlivých regionů a zároveň byly realizovatelné budoucími držiteli přidělů.

Dalším cílem tohoto výběrového řízení je také podpora hospodářské soutěže v oblasti operátorů vysílacích sítí pro zemské digitální rozhlasové vysílání, a to konkrétně v zajištění plurality operátorů celoplošných i regionálních sítí elektronických komunikací pro digitální rozhlasové vysílání. Tím bude umožněno taktéž prohloubení hospodářské soutěže mezi provozovateli rozhlasového vysílání, kteří budou mít možnost vysílat obsah prostřednictvím nově zřízených digitálních multiplexů provozovaných operátory vysílacích sítí.

## AUKCE PROBĚHNE VE 4 FÁZÍCH

V rámci přípravy výběrového řízení Úřad zpracoval návrh principů a podmínek, uspořádal několik workshopů, na jejichž základě vypracoval podmínky výběrového řízení, provedl jejich veřejnou konzultaci a připomínky zpracoval do finální podoby podmínek výběrového řízení.

Jediným kritériem hodnocení žádostí podaných do výběrového řízení jsou výsledky elektronické aukce. Aukce je organizována metodou kombinátorické tzv. *clock aukce* a ve čtyřech aukčních fázích, ve kterých budou postupně rozděle-

ny aukční bloky mezi účastníky aukce. Vítězná kombinace nabídek bude určena samostatně pro každou aukční fázi – bude se jednat o takovou kombinaci nabídek účastníků aukce, jejíž celková hodnota bude nejvyšší a současně se přidělí maximální množství aukčních bloků. Předmětem první fáze budou aukční bloky vhodné pro celoplošné síť, předmětem druhé fáze aukční bloky pro síť pokrývající několik regionů a předmětem třetí fáze aukční bloky umožňující pokrytí pouze jednotlivých regionů. Ve čtvrté fázi pak budou nabídnuty bez jakýchkoliv omezujících podmínek aukční bloky, které nezíská žádný z účastníků fází předcházejících. Účast v jednotlivých fázích je omezena na základě definovaného spektrálního limitu tak, aby bylo umožněno vstoupit na trh i menším hráčům a zároveň aby došlo k maximálnímu využití všech přidělů napříč Českou republikou.

## 10 000 KČ NA 100 000 OBYVATEL

Rozvojová kritéria byla stanovena s přihlédnutím na rozvíjející se novou platformu. Celoplošné síť mají do 18 měsíců pokrýt 50 % obyvatel a dálnic a za dalších 12 měsíců pokrýt 80 % obyvatel a dálnic. Regionální vysílání má pokrýt 40 % obyvatel příslušného regionu do 24 měsíců a za dalších 24 měsíců následně 70 % obyvatel regionu. Počáteční vyvolávací cena jednotlivých přidělů byla spočtena dle cenového koeficientu stanoveného na 10 000 Kč za každých celých 100 000 obyvatel, žijících v hranicích území, pro které jsou aukční bloky určeny.

## Trh č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a trh č. 3b – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu



ČTÚ zpracoval a po schválení Radou ČTÚ dne 18. července 2023 vydal opatřeními obecné povahy analýzu trhu [č. A/1/07.2023-2](#), trh č. 1 – Velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a analýzu trhu [č. A/3b/07.2023-3](#), trh č. 3b – Velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu. Na základě výsledků analýzy relevantního trhu č. 1 ČTÚ dospěl k závěru, že 33 územních jednotek (správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem – POÚ) náležejících do segmentu B vymezeného trhu, představujících samostatné geografické trhy, nejsou efektivně konkurenčními trhy, neboť na nich působí podnik s významnou tržní silou, kterým je společnost CETIN a.s. (dále jen „CETIN“). ČTÚ tak na základě analýzy stanoví společnost CETIN v dotčených 33 územních jednotkách podnikem s významnou tržní silou a uloží mu regulační povinnosti. Ve zbylých územních jednotkách relevantního trhu č. 1 bude stanovení společnosti CETIN jako podniku s významnou tržní silou zrušeno a tato část trhu bude deregulována. Analýzou relevantního trhu č. 3b bylo zjištěno, že předmětný relevantní trh je efektivně konkurenčním trhem, neboť na základě provedené analýzy na něm nepůsobí žádný podnik s významnou tržní silou, resp. předmětný trh již nespĺňuje test tří kritérií a uplatnění ex-ante regulace na analyzovaném trhu č. 3b není možné. Z tohoto důvodu ČTÚ v souladu s § 51 odst. 11 Zákona zruší stanovení společnosti CETIN jako podniku s významnou tržní silou na trhu č. 3b a dojde tak k deregulaci tohoto trhu. Předmětná opatření obecné povahy Úřad uveřejnil dne 26. července 2023 v [částce 3/2023](#) Telekomunikačního věstníku.

### Opatření obecné povahy, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací (OOP č. 1)

ČTÚ zpracoval a po schválení Radou ČTÚ dne 25. července 2023 vydal opatření obecné povahy č. OOP/1/07.2023-5, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/1/05.2021-5, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly. Opatřením dochází, v návaznosti na [rozhodnutí Evropské komise](#) ze dne 24. března 2023 ve věci CZ/2022/2421, k vyjmutí trhu č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám ze seznamu relevantních trhů způsobilých k ex-ante regulaci. V rozhodnutí Evropská komise konstatovala, že tento relevantní trh nespĺňuje dle jejího hodnocení test tří kritérií a nemůže tak na něm být uplatněna regulace ex-ante. Předmětné opatření obecné povahy ČTÚ uveřejnil dne 26. července 2023 v [částce 3/2023](#) Telekomunikačního věstníku. ČTÚ však bude na předmětném velkoobchodním trhu přístupu k mobilním službám i nadále sledovat míru a dynamiku hospodářské soutěže a v případě, že by shledal indikace, že na trhu nepanuje účinná hospodářská soutěž, resp. trh nesměruje k účinné hospodářské soutěži, a je nutný zásah v podobě ex ante regulace, bude ČTÚ postupovat dle § 52 odst. 2 a 3 Zákona, za účelem sjednání nápravy.

## UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

### Žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen

Společnost O2 předložila 24. července 2023 ČTÚ žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby osobám zdravotně postiženým za rok 2022 ve výši 51 898 511,49 Kč. ČTÚ následně zahájil se společností O2 správní řízení, ve kterém bude ověřovat částku obsaženou v předložené žádosti. Po vydání pravomocného rozhodnutí bude ověřená ztráta hrazena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

# ČTÚ v červenci zkontroloval...

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/12/11.2021-11](#) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz

ČTÚ ukončil v červenci 12 kontrol. V 9 případech byly zjištěny závady spočívající především v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb a využívání indoor kmitočtů vně budovy, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

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

ČTÚ v červenci ukončil 7 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí 5G, LTE a GSM, 3 případy rušení satelitního příjmu, 3 případy rušení meteorologického radaru a jeden případ rušení amatérské služby. V dalších třech případech šetření rušení se jednalo o zařízení krátkého dosahu a základnovou stanicí pohyblivé a pevné služby. U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v červenci ukončil celkem 100 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 56 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény, nebo svodu),

v 8 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt, v 9 případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. V 10 případech byl problém s příjmem způsoben nekvalitním signálem v místě příjmu. V 17 případech byl nalezen zdroj rušení, přičemž ve všech 17 případech byla jako zdroj rušení zjištěna základnová stanice mobilního operátora, viz níže.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl na základě rádiového monitoringu celkem 7 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). V 6 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, a to především provozem zařízení pro širokopásmový přenos dat (RLAN). Případy byly předány k řešení ve správním řízení.

... dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů

bylo provedeno 7 kontrol, přičemž ve třech případech bylo zjištěno porušení podmínek individuálního oprávnění. Provozovatelům zařízení byly vydány výzvy k odstranění nedostatků a případy byly předány k řešení ve správním řízení.

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

k 31. 7. 2023 bylo ve zkušebním provozu 288 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17177 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v červenci zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu.

## 1 467

počet v červenci **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 1 460 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

## 941

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

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

k 31. 7. 2023 bylo ve zkušebním provozu 1581 základnových stanic, v trvalém provozu pak 5156 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v červenci zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v 17 případech. Ve všech případech provedli na základě rozhodnutí Úřadu operátoři mobilních sítí odrušení na vlastní náklady. ČTÚ zaslal v červenci prostřednictvím datové schránky [dopis s informacemi](#), jak postupovat v případě zjištěného rušení TV příjmu 68 obcím, v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových sítí 5G.

# ČTÚ nově může sankcionovat neuvedení ověřovacího kódu (OKU) ve smlouvě

Od 1. července 2023 je účinná novela zákona o elektronických komunikacích, která Českému telekomunikačnímu úřadu umožňuje postihovat neuvedení ověřovacího kódu účastníka ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací. Poskytovatelé jsou nejen povinni zařadit tento klíčový údaj již do smlouvy, nově také platí, že za jeho neuvedení mohou být postihováni pokutou až do výše 15 milionů Kč. Pojmem OKU se rozumí jak kód pro přenos telefonního čísla, tak kód pro změnu poskytovatele internetu.

Dne 1. 7. 2023 nabyla účinnosti novela zákona o elektronických komunikacích provedená zákonem [č. 202/2023 Sb.](#), která nově upravuje podmínky čerpání finančního příspěvku na poskytování služeb elektronických komunikací osobám se zvláštními sociálními potřebami. O tom, jaké změny tato novela v dané oblasti přináší, ČTÚ podrobně informoval v [Monitorovací zprávě č. 7/2023](#).

Zmíněná novela s sebou ovšem přináší další, poměrně významnou změnu, kterou lze vnímat jako další důležitý posun v oblasti ochrany zákazníků využívajících služeb elektronických komunikací. Tato změna souvisí s problematikou přenesení čísla k jinému poskytovateli a se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu, konkrétně s tzv. ověřovacím kódem účastníka (OKU), který je v obou případech nezbytný k úspěšné realizaci procesu změny poskytovatele.

U smluv uzavřených po 1. 4. 2020 je OKU kód povinnou součástí smlouvy uzavřené mezi účastníkem a poskytovatelem. Hlavním smyslem je, aby mohl účastník tímto kódem disponovat již od počátku smluvního vztahu a mohl se tak kdykoliv v jeho průběhu bez případných prodlev v podobě dodatečného vyžadování OKU rozhodnout pro změnu poskytovatele. Pokud jste smlouvu uzavřeli dříve, kód najdete na dodatku smlouvy, nebo Vám jej poskytovatel mohl zaslat i jiným způsobem (např. formou SMS či e-mailové zprávy), což platí rovněž v případě předplacených karet. Nad rámec výše uvedeného někteří poskytovatelé OKU kód zpřístupňují rovněž prostřednictvím samoobsluhy.

Přestože jsou tedy poskytovatelé povinni tento individualizovaný údaj do smlouvy uvést, doposud nebylo porušení této povinnosti zákonem

kvalifikováno jako přestupek. ČTÚ jako příslušný správní orgán tedy nemohl neuvedení OKU ve smlouvě postihovat a případné neshody ohledně skutečnosti, zda byl ověřovací kód účastníku skutečně poskytnut či nikoliv, tak mohly být doposud řešeny pouze cestou soukromoprávního sporu.

Na základě výše uvedené novely lze tedy již porušení popsané zákonné povinnosti postihovat, přičemž za tento přestupek lze uložit pokutu až do výše 15 000 000 Kč nebo do výše 5 % z čistého obrátu pachatele přestupku dosaženého za poslední ukončené účetní období, podle toho, která z těchto hodnot je vyšší.

V případě jakýchkoliv dotazů či podnětů poukazujících na možné spáchání tohoto přestupku se lze na ČTÚ kdykoliv obrátit.

## Z PLÁNU JEDNÁNÍ RADY

### VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY

#### ▪ **Vyhodnocení aplikační praxe podle vyhlášky č. 58/2022 Sb. (přenositelnost čísel a služby internet)**

Radě bude předloženo vyhodnocení podnětů a námětů, které Úřad obdržel ve vztahu k aplikaci vyhlášky č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, a kroky, které navrhuje realizovat.

#### ▪ **Příprava nové strategie správy rádiového spektra**

Rada bude seznámena s předpokládanými cíli nově připravované strategie a s hlavními body návrhu, který by měl zohlednit aktuální problematiku správy spektra jako např. budoucí využití pásma UHF, problematiku sdílení rádiových kmitočtů, využití nových technologií a další aspekty.

#### ▪ **Spoofing – poklad pro workshop s rozšířenou odbornou veřejností**

Rada obdrží informaci o postupu prací vedoucích k identifikaci opatření k zabránění negativních dopadů tzv. spoofingu v České republice. Bude představen souhrn odpovědí na otázky a podněty, které Úřad obdržel po workshopu ze dne 26. června 2023, a návrh dalšího postupu.

#### ▪ **Zpráva o vývoji trhu a Zpráva o vývoji cen**

Rada projedná zprávy o vývoji trhu a vývoji cen zaměřené na hlavní ukazatele trhu elektronických komunikací za rok 2022. Zprávy budou následně zveřejněny na internetových stránkách ČTÚ.

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



## UPLATNÍ SE AI VE SPRÁVĚ RÁDIOVÉHO SPEKTRA?

Americká Federální komunikační komise (FCC) přijala na jednání 3. srpna 2023 [dokument](#), kterým v USA otevírá aktivity ke

zjištění, zda umělá inteligence (AI) může pomoci ve sběru dat o využívání spektra. Poptávka po jeho dostupnosti stále roste a AI může správě přispět k dosažení větší efektivity využití spektra lepším pochopením složitých procesů spojených se sdílením spektra různými uživateli a službami. A to jak při pořizování velkých souborů dat, tak při jejich analýze.

## DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Od 21. července je v provozu nový vysílač DAB+, který vysílá z lokality Hradec Králové –

Stěžery na kanálu 5D s výkonem 1 kW. V krajích Hradec Králové a Pardubice tak byl posílen signál TELEKO DAB multiplexu.

Samotnému výběrovému řízení na kmitočty DAB+ v pásmu 174–230 MHz se věnujeme v samostatném článku na stranách 1 a 2.

## DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

1. července bylo v rámci Multiplexu 24 ukončeno šíření celoplošného televizního programu Nickelodeon Ukraine Pluto TV a dále regionálního televizního programu Info TV Brno a Jižní Morava.

# Aktualizace všeobecného oprávnění pro účely tzv. hotspotů

Rada ČTÚ schválila 15. července [všeobecné oprávnění č. VO-R/7/07.2023-4](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování občanských radiostanic v pásmu 27 MHz. Důvodem aktualizace je zejména stanovení podmínek pro dálkově ovládané neobsazené stanice v pásmu 27 MHz sloužící k příjmu a následnému online přenosu modulace, tzv. hotspoty.

Hotspoty, které umožňují dálkové spojení dvou či více uživatelů občanských radiostanic v pásmu 27 MHz („CB pásmo“) pomocí internetu, se v posledních letech používají stále více, zatímco celkové standardní využívání kmitočtů občanskými radiostanicemi v CB pásmu klesá. Na ČTÚ se obrátili jednak provozovatelé hotspotů, kteří žádají rozšíření počtu kanálů pro provoz hotspotů, jednak ostatní uživatelé CB pásma, kteří si na rušení pásma provozem hotspotů stěžují.

### Monitoring spektra v CB pásmu

Na základě těchto podnětů provedli pracovníci sekce kontroly ČTÚ monitoring spektra v CB pásmu, při němž bylo zjištěno, že provozovatelé hotspotů často hotspoty provozují na jiných kaná-

lech než na kanálech, které byly k tomu účelu přednostně určené v dosavadním znění všeobecného oprávnění (VO-R/7/11.2016-12). Na základě výsledků monitoringu a na základě zkušeností při provádění kontrol připravil ČTÚ návrh nového všeobecného oprávnění a předložil je 8. února 2023 k veřejné konzultaci.

### Opakovaná veřejná konzultace

V této veřejné konzultaci obdržel ČTÚ 153 připomínek, stanovisek a názorů. Mnohé z nich se týkaly pouze výměny názorů mezi stoupenci a odpůrci provozování hotspotů v CB pásmu, nicméně zazněly i závažné připomínky k navrhovanému znění, na jejichž základě se rozhodl ČTÚ pro opakovanou veřejnou konzultaci upraveného návrhu,

kteřou vyhlásil 16. května 2023. K této konzultaci přišlo již jen 12 připomínek, které ve své většině vyjadřovaly souhlas s navrženým zněním. Stanoviska k návrhům dalších změn uvádí ČTÚ v odůvodnění všeobecného oprávnění. Nové všeobecné oprávnění nabývá platnosti k 15. srpnu 2023.

### Nejdůležitější změny

Verze všeobecného oprávnění z 18. července 2023 tedy přináší oproti předchozí verzi tyto nejdůležitější změny:

- Pro hotspoty jsou nyní vyhrazeny kanály č. 60, 66, 68, 69, 71 a 78. Na jiných kanálech nemohou být hotspoty provozovány.
- Jsou definovány podmínky, za nichž mohou hotspoty vysílat (požadavek na aktivaci, maximální doba relace, vysílání v blízkosti státní hranice, odpovědnost za provoz hotspotu).
- Kanály č. 18 a 23, původně doporučené pro provoz hotspotů, jsou nyní vyhrazeny pro tzv. opakovače.

# Upper-6 GHz a chystaná pozice Evropy



Zkratka IMT označuje veřejné mobilní sítě, včetně 5G, a je vždy významným bodem konferencí WRC (Světová radiokomunikační konference). Pracovní tým CEPT zabývající se těmito mobilními komunikacemi (IMT) vypracoval na jednání v Rize (19. až 21. 7.) variantní návrh společné evropské pozice pro pásmo 6425–7125 MHz, která bude v září v Dublinu předložena ke schválení Skupině pro přípravu CEPT na konferenci WRC-23. Návrh pozice nepředpokládá předložení návrhu Evropy na určení pásma Upper-6 GHz pro mobilní tele-

komunikace (tzv. identifikace pro IMT) v daném pásmu, ale místo toho formuluje kritéria pro přijetí takového návrhu, pokud bude Evropa oslovena návrhem k IMT od zemí nebo regionů mimo CEPT. K těmto podmínkám náleží zajištění ochrany významných přednostních služeb a zachování provozu vědeckých služeb, jako je pasivní družicový průzkum Země a radioastronomie. Návrh pozice také požaduje, aby nebyl omezen budoucí bezdrátový širokopásmový provoz v Evropě. V případě akceptování IMT bude Evropa požadovat, aby na WRC-23 ne-

byl schválen žádný pracovní bod ke studiu podmínek pro IMT v rozsahu mezi 7,125 až 30 GHz z důvodu ochrany důležitých evropských necivilních systémů. Součástí podmínek je i návrh na nové přednostní přidělení v pásmu 4,2 GHz pro družicové systémy měření teploty hladiny mořské vody, pro které bylo doposud pásmo Upper-6 GHz určeno, aby se po přesunu těchto senzorů zachoval jejich provoz. Evropský příspěvek na WRC 23 nicméně nezasahuje do probíhajících studií CEPT k návrhu podmínek pro nízkovýkonové Wi-Fi.

## Evropská komise – zasedal Výbor pro rádiové spektrum (RSC)

K významným tématům 83. jednání RSC dne 12. 7. 2023 patřilo mimo jiné možné uplatnění kompetencí EK při zajištění interoperability LTE sítí v EU (a tedy i roamingového volání) po vypnutí sítí 2G a 3G, a to pomocí stanovení závazného standardu pro VoLTE (Voice over LTE). Vzhledem k přesahům záležitosti do řady oblastí, včetně hospodářské soutěže, budou další jednání pokračovat. Další diskuse v RSC byla ke komplexní otázce odolnosti leteckých palubních radiovýškoměrů, využívajících pásmo 4,2 GHz, v přítomnosti signálů 4G/5G. Po složité diskusi, zohledňující mimo jiné povinné instalace filtrů v USA, kompetence EK a proveditelnost různých variant řešení bylo rozhodnuto o uskutečnění odborné diskuse s dalšími zainteresovanými stranami, včetně zástupců leteckého odvětví. První dvě jednání EK k této záležitosti proběhnou v září t.r. Naléhavost potřeby řešení souvisí také s potřebou harmonizace perspektivního pásma 3,8–4,2 GHz pro lokální sítě.



## ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 25. července bylo v Úředním věstníku EU zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise \(EU\) 2023/1534](#) ze dne 24. července 2023 o výběru subjektů tvořících výchozí síť evropských center pro digitální inovace v souladu s [nařízením Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2021/694](#). Toto rozhodnutí vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie.

## EVROPSKÁ KOMISE

Dne 9. července Komise uvítala dvanáctiměsíční prodloužení dohody operátorů mobilních sítí, která usnadňuje uprchlíkům z Ukrajiny zůstat přes hranice ve spojení se svým domovem. Ko-

mise společně s ukrajinským vnitrostátním regulačním orgánem NCEC napomohla přijetí této dobrovolné dohody mezi 23 evropskými a sedmi ukrajinskými operátory již [v dubnu 2022](#). Týká se zejména snížení cen, které se uplatní při přeshraničním spojení hovorů.

Začátkem července vydal [BE-REC svou analýzu](#) přínosů této dohody a nejnovější údaje zde ukazují, že dohoda byla účinná, neboť operátorům umožnila poskytovat cenově dostupné hovory přes hranice. Pokud jde o ceny účtované mezi operátory za přeshraniční volání, vztahují se na operátory v Evropském hospodářském prostoru (EHP), kteří jsou součástí dohody, výrazně nižší sazby než na operátory, kteří dohodu nepodepsali. Komise naléhavě vyzývá všechny provozovatele, aby se k dohodě připojili. Aktualizovaný seznam signatářů naleznete na stránce [„Společné prohlášení unijních a ukrajinských operátorů na pomoc uprchlíkům z Ukrajiny zůstat ve spojení“](#).

Souběžně s tím se Komise připravuje na integraci Ukrajiny do roamingové oblasti EU. V dubnu 2023 přijal výbor pro přidružení EU-Ukrajina návrh Komise, aby se Ukrajina připojila k pravidlům

EU pro roaming. Dalším krokem je, aby Ukrajina plně sladila své právní předpisy s právními předpisy EU a poté aby Rada Evropské unie přijala konečné rozhodnutí.

## UPU

Světová poštovní unie (UPU) vede až do 1. srpna 2023 [konzultace](#) o svých budoucích programových cílech na období 2026-2029 (tzv. Dubajská poštovní strategie), které budou schváleny na zasedání Kongresu UPU v Dubaji v roce 2025. Konzultace se mohou účastnit členské země UPU, členové poradního výboru UPU a širší okruh hráčů na poštovním trhu. Dubajská poštovní strategie navazuje na předchozí 4-letou tzv. [Abidžanskou poštovní strategii](#) na období 2022 – 2025, přijatou na 27. Kongresu v Abidjanu v roce 2021, která jako hlavní programové cíle stanovila: garanci volného pohybu poštovních zásilek v rámci jednotného celosvětového poštovního trhu; podporu přijetí spravedlivých společných norem a využívání technologií; zajištění spolupráce mezi hlavními hráči na poštovním trhu; posílení efektivní technologické spolupráce a zajištění měnících se zákaznických potřeb.

## PRAVOMOCNĚ UKONČENÁ ŘÍZENÍ V ČERVENCI

### SPORY MEZI PODNIKATELI

#### Elektronické komunikace (podle [§ 127 ZEK](#))

Účastníci	Rozhodnutí	Věc
1. 365internet s.r.o. 2. WIA, spol. s r.o.	<a href="#">ČTÚ-17 787/2023-606</a> <a href="#">ČTÚ-17 787/2023-606/II.vyř.</a> <a href="#">ČTÚ-17 787/2023-606/IV.vyř.</a>	Spor o zaplacení peněžitého plnění, s návrhem na vydání předběžného opatření. Rozhodnutí o zamítnutí návrhu na vydání předběžného opatření nabylo právní moci dne 18. 5. 2023. Usnesení o zastavení řízení v části, v níž nebyla kompetence Úřadu rozhodnout o návrhu na zahájení řízení, nabylo právní moci dne 15. 6. 2023. Usnesení o zastavení řízení ve zbytku návrhu na zahájení řízení pro nezaplacení správního poplatku nabylo právní moci dne 8. 7. 2023.



## Stížnosti v EK za druhé čtvrtletí roku: Jejich počet poklesl zhruba o třetinu

V oblasti elektronických komunikací byl počet podání výrazně nižší než v předchozím období (902 řešených podání za druhé čtvrtletí roku 2023 oproti 1342 v prvním čtvrtletí). Níže jsou pak uvedeny kategorie, které jsou z hlediska podání zastoupeny nejčastěji, příp. ve kterých došlo ve sledovaném období k největším změnám počtu podání.

### SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Za první čtvrtletí roku 2023 došlo v této kategorii k mírnému poklesu, ale i nadále tvoří významnou část řešených dotazů a stížností. Některá podání v oblasti účastnických smluv se týkala uzavření/změny smlouvy, kde si spotřebitelé mimo jiné stěžovali na nastavení tarifu v rozporu s původní telefonickou dohodou, znovu byl u Úřadu podán také dotaz na oprávněnost požadavku na složení jistiny. K výraznému navýšení stížností (dvojnásobnému oproti předchozímu období) došlo u problematiky jednostranné změny smlouvy; většina podání se týkala navýšení ceny (nejčastěji u spo-

lečnosti O2 Czech Republic a.s. a u společnosti Vodafone Czech Republic a.s.). Obdrželi jsme stížnosti i na ukončení smluvního vztahu o poskytování služeb, což i v tomto období mimo jiné zahrnovalo účtování služeb po podání výpovědi, účtování úhrad při předčasném ukončení smlouvy, ukončení poskytování služeb. U podání týkajících se předplacených karet došlo k významnému poklesu (téměř na polovinu oproti předchozímu období); podání se týkala vracení/propadnutí kreditu po přenosu mobilního telefonního čísla, nefunkčních dat v zahraničí, nesrovnalostí při dobíjení karty.

Další významnou část celkové agendy (ve které došlo k mírnému poklesu došlých podání) tvořila podání, v nichž je vyjadřován nesouhlas s vystaveným vyúčtováním, přičemž předmětem sporu bylo nejčastěji účtování plateb nad rámec tarifu, popř. jinak dle stěžovatelů neoprávněné účtování plateb, dále pak účtování úhrad, pokut, aktivacních a deaktivacních poplatků, slev poskytnutých za koncová zařízení v souvislosti s ukončením smlouvy či účtování plateb za mezinárodní volání a volání na tzv. barevné linky. K výraznému poklesu počtu podání opět došlo také v oblasti kvality služby přístupu k internetu.

### MARKETINGOVÁ VOLÁNÍ A DALŠÍ NEVYŽÁDANÁ A PODVODNÁ KOMUNIKACE

Ve sledovaném období došlo k výraznému poklesu počtu dotazů a podání (téměř o polovinu) týkajících se oblasti marketingové reklamy. V související oblasti obtěžující a nevyžádané komunikace a v oblasti zneužití účastnického čísla / elektronické adresy odesílatele taktéž došlo k úbytku podání. Z hlediska obsahu tvoří převážnou většinu

stížností na obtěžující či nevyžádanou komunikaci kontaktovaní z neznámých či skrytých čísel, často i v nočních hodinách, přičemž po zvednutí hovoru volající zavěsí, či nekomunikuje; již při zpětném kontaktování ze strany podatele (pozn. Úřad doporučuje na neznámá čísla zpět nevolat) je v některých případech zjištěno, že došlo k tzv.

spoofingu, tedy že došlo zároveň ke zneužití telefonního čísla. Úřad každé podání individuálně vyhodnocuje a průběžně s možnými marketingovými subjekty zahajuje kontroly, nezřídka je však zjištěno, že volaná osoba byla kontaktována na základě dřívějšího obchodního styku či předem uděleného individuálního souhlasu.

**Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za II. Q 2023**

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti I. Q 2023
<b>1. Služby elektronických komunikací</b>	<b>137</b>	<b>0</b>	<b>233</b>	<b>370</b>	<b>-37</b>
nezřízení služby elektronických komunikací	1	0	1	2	0
kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)	7	0	6	13	1
kvalita služby přístupu k internetu	8	0	16	24	-14
účastnické smlouvy	59	0	111	170	-5
▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy	0	0	3	3	-2
▪ uzavření/změna smlouvy	10	0	17	27	-8
▪ jednostranná změna smlouvy	19	0	32	51	26
▪ ukončení smlouvy	23	0	40	63	-6
▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb	2	0	4	6	4
▪ předplacené karty	5	0	15	20	-19
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	0	0	1	1	-8
nesouhlas s vyúčtováním	62	0	98	160	-11
<b>2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>4</b>
<b>3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
<b>5. Ochrana spotřebitele</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>3</b>
<b>6. Univerzální služba</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>-91</b>
přiměřený přístup k internetu v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	-1
přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	3	3	2
přístup zdravotně postižených osob k dílčím službám (přístup k internetu, přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě) zejm. prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení	4	0	11	15	-90
doplňkové služby	1	0	0	1	-2
<b>7. Ostatní</b>	<b>104</b>	<b>9</b>	<b>342</b>	<b>455</b>	<b>-326</b>
informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	0	0	-3
služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex	7	0	7	14	-1
obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace	11	2	35	48	-7
nabízení marketingové reklamy	21	6	216	243	-218
zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele	7	0	4	11	-16
pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí	2	0	3	5	-2
různé	56	1	77	134	-79
<b>CELKEM</b>	<b>273</b>	<b>10</b>	<b>619</b>	<b>902</b>	<b>-440</b>

## UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

V případě podání týkajících se této oblasti došlo k výraznému poklesu počtu zodpovězených podání (a telefonických dotazů). Všechna podání směřovala k dotazování se na podmínky poskytnutí cenového zvýhodnění, kdy jsou ze strany Úřadu sdělena

požadovaná kritéria pro splnění nároku na příspěvek, sdělení poskytovatelé, kteří slevy poskytují, a podklady, které je nutné doložit; tyto informace je možné rovněž nalézt na webových stránkách Úřadu. Dovolujeme si upozornit, že od 1. 7. 2023

došlo ke změně definice osoby s nízkými příjmy, za kterou se podle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, považuje osoba pobírající příspěvek na živobytí.

## OCHRANA SPOTŘEBITELE

Podatelé si stěžovali např. na nesoulad mezi informacemi poskytnutými telefonicky a následným zněním smlouvy a další praktiky některých poskytovatelů při uzavírání smlouvy.

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (Nej.cz) pokutu za nekalou obchodní praktiku spočívající v uvádění nepravdivé informace v rámci nabízených tarifů u služby televize (NEJ TV). Poskytnutá informace vzbuzovala ve spotřebiteli zdání, že může využít programovou nabídku všech 175 (45 HD) programů bez jakéhokoliv omezení, ačkoliv tomu tak nebylo; Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 10 000 Kč.

zvovala ve spotřebiteli zdání, že může využít programovou nabídku všech 175 (45 HD) programů bez jakéhokoliv omezení, ačkoliv tomu tak nebylo; Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 10 000 Kč.

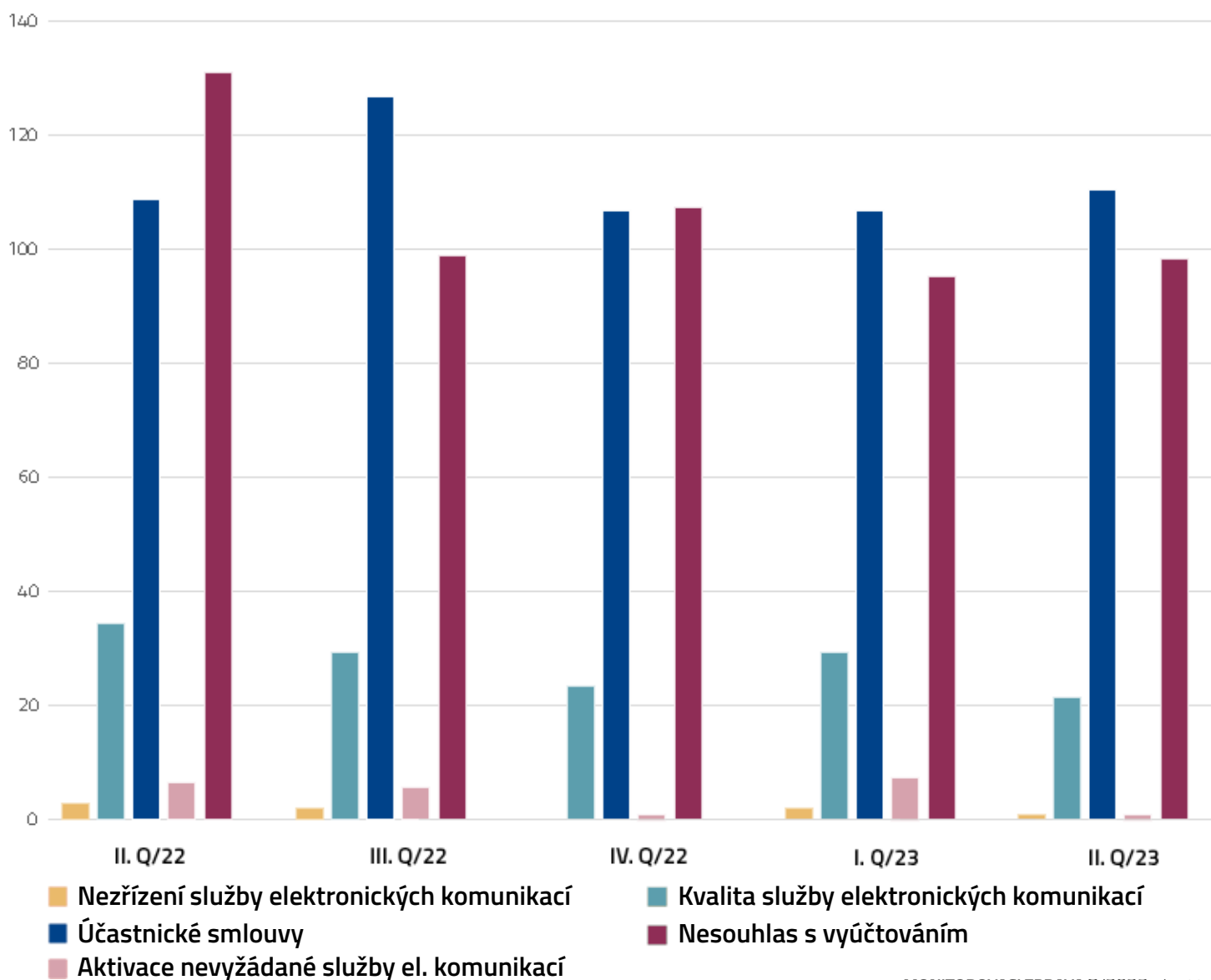
## PŘENOSITELNOST V MOBILNÍ A PEVNÉ SÍTI, ZMĚNA POSKYTOVATELE PŘÍSTUPU K INTERNETU

V této kategorii došlo ve sledovaném období k mírnému navýšení počtu podání. V případě přenositelnosti telefonních čísel se opět většina podání

týkala dostupnosti a možnosti získání OKU/ČVOP. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu bylo provedeno několik šetření, kdy

nebylo zjištěno žádné porušení povinností; v jednom případě bylo v rámci odpovědi na podání sděleno, že u daného subjektu již probíhá kontrola.

**Graf 1:** Stížnosti na služby elektronických komunikací za II. čtvrtletí 2022 až II. čtvrtletí 2023



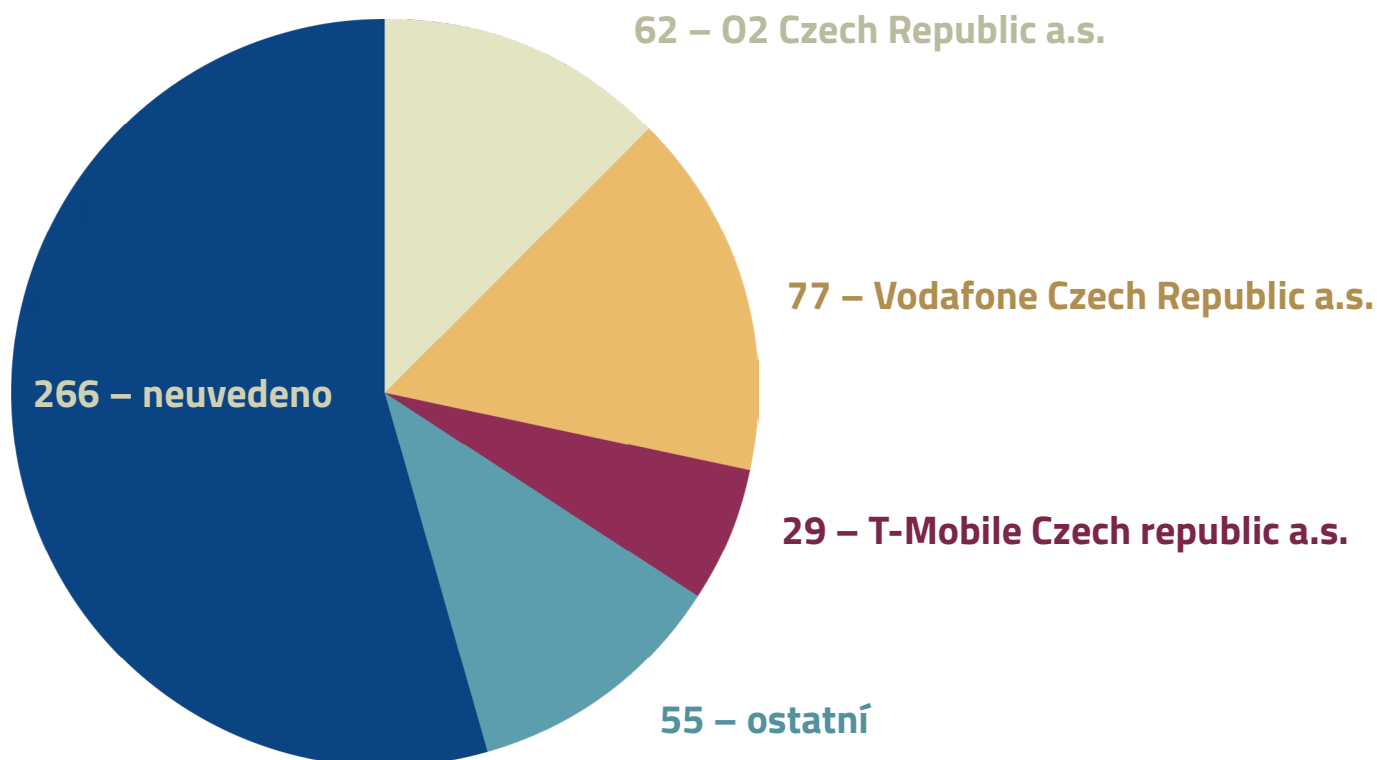
## RŮZNÉ

I v oblasti „různé“ došlo k výraznému poklesu podání (více než o třetinu), přesto je i nadále tou nejrozmanitější ve sledovaném období. Evidovali jsme např. dotazy ohledně existence pohledávek u poskytovatelů, způsobu úhrady poplatků a problematiky vyřešení pohledávek podléhajících již exekuci, stížnosti na požadavek úhrady, vadu nebo jiné poplatky za koncová zařízení (mo-

demy, routery set-top boxy a jiné), stížnosti na nemožnost využívat vlastní modem, dotazy na možnost mimosoudního řešení sporů (u ČTÚ a jiných subjektů), dotaz na oprávněnost zpoplatnění a umístění zařízení poskytovatele služeb v prostorách SVJ či nemovitostech jiných soukromých subjektů, dotaz na možnost získání výpisu služeb od poskytovatele služeb či dotaz týkající

se tvrzené blokace čísla stěžovatele na SIM kartě volaného. Obdrželi jsme i podání, kde není příslušnost Úřadu dána: dotaz na vykonavatele dozoru nad cookies soubory, dotazy týkající se odstraňování tvrzených nevhodných příspěvků na sociálních sítích, především na Facebooku a jako tradičně dotazy týkající se tzv. „koncesionářských“ poplatků za televizi a rozhlas.

**Graf 2:** Písemná podání v elektronických komunikacích za II. čtvrtletí 2023



Graf popisuje počty podání písemných stížností (bez ohledu na jejich stav vyřízení), a to dle jednotlivých poskytovatelů služeb elektronických komunikací, k jejichž službám podání směřovala. Největší část grafu tvoří podání, ve kterých nebyl poskytovatel služeb podatelem identifikován (podatel může učinit podání „volnou formou“ a bez nutnosti konkretizace poskytovatele služeb; dalším důvodem jsou podání v oblasti marketingových volání, kdy volajícím subjektem zpravidla nebyl poskytovatel služeb elektronických komunikací).

# Stížnosti na poštovní služby: zásilky na zahradě, neučiněn pokus o dodání

V oblasti poštovních služeb byl celkový počet písemných podání obdobný jako v předcházejícím období. Vezmeme-li v úvahu všechna podání řešená Úřadem (tedy včetně telefonických dotazů), pak ve II. čtvrtletí došlo mírnému poklesu řešených podání oproti předcházejícímu období (cca o 11 %). Nejvíce telefonických dotazů se týkalo procesu vyřizování reklamací a možného dalšího postupu v případě, kdy provozovatel poštovních služeb reklamaci nevyhoví. 62 řešených písemných podání se týkalo základních služeb, 33 podání směřovalo na poštovní služby poskytované na komerčním základě, ať již Českou poštou, či jiným poskytovatelem.

## DODÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

V oblasti dodání poštovních zásilek se nejvíce podání týkalo dodání doporučených zásilek a komerčních poštovních služeb. Většina podání obsahově nevybočovala z rámce obvykle řešených podání – stěžovatelé se na Úřad obraceli s tím, že mají za to, že Česká pošta neprovedla u konkrétní zásilky řádný pokus o dodání, nezanechala v případě neúspěšného pokusu o dodání výzvu k vyzvednutí zásilky, případně nerespektovala sjednané doplňkové služby či dispozice. Častěji se objevují i stížnosti na neprovedení pokusu o dodání, nebo úplnou ztrátu zásilky v průběhu přepravy ze strany jiných provozovatelů poštovních služeb (PPL či Zásilkovna). Ve sledovaném období Úřad eviduje stížnosti na nestandardní doručování zásilek ze strany společnosti Zásilkovna – v prošetřovaných případech bylo zjištěno, že problémy byly způsobeny nesprávným uvedením adresy v aplikaci odesílatelem.

I nadále se Úřad zabýval stížnostmi na nedodávání poštovních zásilek v oblasti Aše; v II. Q. 2023 byly podány dvě stížnosti a byly provedeny 4 navazující kontroly na vybraných pobočkách ukládací pošty a v závěru sledovaného období pak byly České poště s.p. odeslány protokoly z těchto i předchozích kontrol; obecně lze uvést, že následnou kontrolou v II. Q. 2023 byl Úřadem oproti kontrolám minulým zjištěn významně nižší počet poštovních zásilek, u nichž nebylo při doručování postupováno v souladu s příslušnými předpisy.

Ve sledovaném období např. Úřad řešil stížnost, že Česká pošta uložila na ukládací poště doporučenou zásilku, aniž by se předtím pokusila zásilku dodat adresátu. Po prošetření u České pošty bylo zjištěno, že zásilka opravdu nebyla dodávána (nebyl proveden pokus o dodání), v tomto konkrétním případě se jednalo o adresní místo

se stálou recepcí, takže nezastavení adresáta, případně dodání náhradnímu příjemci bylo vyloučeno. V reakci na prošetřování ze strany Úřadu Česká pošta zásilku dodala při opakovaném doručení, s Českou poštou bude vedeno správní řízení o přestupku pro porušení zákona o poštovních službách. Porušení povinností České pošty při dodávání bylo shledáno i v případě, kdy doručovatel ponechal dvě balíkové zásilky za plotem v předzahradce rodinného domu – i v tomto případě bude s Českou poštou vedeno správní řízení o přestupku. Na Úřad se obrátil stěžovatel, který opakovaně řeší s Českou poštou nedodržování sjednané dohody o změně ukládací pošty, stěžovateli byly zásilky v rozporu s uzavřenou dohodou ukládány na jiné než dohodnuté poště – i zde bylo po prošetření zjištěno pochybení České pošty, které bude řešeno v přestupkovém řízení.

## VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Úřad eviduje nejvíce podání týkajících se komerčně poskytovaných služeb, ve vztahu k základním poštovním službám se pak nejvíce podání týká služby dodání doporučených zásilek. V této ka-

tegorii ČTÚ řeší zpravidla obecně formulované dotazy veřejnosti na možný další postup v případě, že jejich reklamaci nebylo ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, nebo v případě, kdy

s jejím vyřízením ze strany provozovatele nesouhlasí. S ohledem na obsah podání je často provozovatel poštovních služeb ze strany Úřadu vyzván k vyjádření se k podání; v některých případech

probíhá ze strany správního orgánu prověření na místě (např. ohledání poškozené zásilky), nebo je prověřován způsob dodávání (např. z interních dokladů provozovatele),

Ve sledovaném období se na Úřad obrátil např. stěžovatel se stížností, že mu Zásilkovna za ztracenou zásilku vyplatila náhradu škody ve výši 300 Kč,

i když hodnota zásilky byla vyšší (cca 1 000 Kč). U služby Mezi námi však poštovní podmínky pro případ ztráty zásilky dodávané na výdejní místo (případně též poškození nebo úbytku jejího obsahu) stanoví povinnost Zásilkovny k náhradě škody právě až do výše 300 Kč. Je-li hodnota obsahu zásilky vyšší, umožňují poštovní podmínky

sjednat vyšší udanou cenu zásilky a z této hodnoty se pak vychází i v případě stanovení výše škody; možnosti stanovit vyšší udanou cenu zásilky stěžovatel v daném případě nevyužil, v souladu s poštovní smlouvou mu tak byla vyplacena náhrada škody ve výši 300 Kč.

**Tabulka 2:** Podněty, stížnosti a telefonické dotazy v poštovních službách za II. Q 2023

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti I. Q 2023
<b>Stížnosti a dotazy na poštovní služby</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>112</b>	<b>139</b>	<b>-30</b>
dlouhé čekací doby	0	0	0	0	0
otevírací doba pošt	0	0	1	1	1
změna ukládací pošty	0	0	1	1	-3
▪ základní poštovní služby	0	0	1	1	-2
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0	-1
▪ nespecifikováno	0	0	0	0	0
dodání poštovních zásilek	7	0	68	75	-16
▪ základní poštovní služby	5	0	41	46	-8
▪ komerční poštovní služby	1	0	22	23	-6
▪ nespecifikováno	1	0	5	6	-2
vyřizování reklamací	19	0	40	59	-13
▪ základní poštovní služby	5	0	19	24	1
▪ komerční poštovní služby	6	0	11	17	-12
▪ nespecifikováno	8	0	10	18	-2
porušení poštovního tajemství	1	0	2	3	1
▪ základní poštovní služby	0	0	0	0	0
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0	0
▪ nespecifikováno	1	0	2	3	1
<b>Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
Czech POINT	0	0	0	0	0
datové schránky	0	0	1	1	1
elektronický podpis	0	0	0	0	0
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0	0
ostatní služby	0	0	4	4	1
<b>ostatní</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>7</b>
<b>CELKEM</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>133</b>	<b>167</b>	<b>-21</b>