

NAŘÍZENÍ DSA

Co všechno se mění od účinnosti nařízení o digitálních službách? Více na str. 4-5

OMLUVY ČI DALŠÍ KOMPENZACE

od poskytovatelů poštovních služeb nelze žádat v rámci řízení o námitce. Str. 3

EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Pokles stížností na marketingové hovory, nárůst podání na poštovní služby. Str. 9-15

ČTÚ přijme opatření proti podvodnému spoofingu

ČTÚ zahájil [veřejnou konzultaci](#) k návrhu změny všeobecného oprávnění č. VO-S/2/07.2005-10. Doplnění nových podmínek pomůže omezit podvodný spoofing a jeho dopady dvěma různými způsoby. Prvním je blokáce takových volání, která přichází ze zahraničí, ale volající je označen takovým číslem, které by ze zahraničí přicházet nemělo. Druhým je označování volajícího účastníka skutečným telefonním číslem spojeným s tímto účastníkem a službou v tzv. signalizační zprávě volání.

Popíšme si nyní podrobněji obě podmínky, které nové znění všeobecného oprávnění zakotvuje. První z nich zjednodušeně řečeno zajistí, že na bodech určených pro propojení volání ze zahraničí do České republiky bude prováděna analýza toho, jak je označen volající účastník v signalizační zprávě volání přicházejícího ze zahraničí. Analýza bude vyhodnocovat, zda je účastník označen takovým českým číslem (s předvolbou +420), které by

(pokr. na str. 2)



TELEGRAFICKY

Nařízení o digitálních službách

Dne 17. února nabylo plné účinnosti nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) – zkráceně nařízení DSA. V souvislosti s tím uspořádal ČTÚ 15. února [tiskovou konferenci](#), na které představil [hlavní povinnosti podle DSA](#). Tématu se věnujeme i v [článku](#) na str. 4-5.

ČTÚ v podcastu dTestu

O novinkách v oblasti digitální ekonomiky, nových právech uživatelů a povinnostech poskytovatelů vyplývajících z Nařízení o digitálních službách a o roli ČTÚ jak v těchto, tak i dalších agendách, pohovořil Mgr. Tomáš Ondrejka, vedoucí oddělení specializovaných agend Českého telekomunikačního úřadu v [podcastu Třícítka](#) časopisu dTest.

5G ve vlacích

Dne 21. února se v sídle ČTÚ uskutečnil již druhý workshop zaměřený na dotační výzvu z Národního plánu obnovy „Technické prostředky pro 5G v železničních vozech“. Předmětem jednání bylo seznámení s aktuálním stavem připravované výzvy a chystanou veřejnou konzultací před samotným vyhlášením výzvy. Další informace jsou dostupné na webu ČTÚ [zde](#).

(pokr. ze str. 1)

nemělo přicházet ze zahraničí. A pokud ano, nedojde ke spojení volání. Blokování se nevztahuje na mobilní čísla. Ta se mohou nacházet v roamingu a volání by bylo zcela legitimní. Tímto způsobem ČTÚ cílí na identifikovaný převažující počet útoků založených na spoofingu. Současně je třeba upozornit, že právě v těchto případech není zpravidla možné odhalit původce volání.

ČTÚ očekává, že uvedené opatření doplní samoregulační opatření na straně mobilních operátorů, které by mělo obdobným způsobem minimalizovat útoky zneužívající česká mobilní telefonní čísla. Individuálně nebo ve vzájemné spolupráci přitom operátoři ověří informace o tom, zda konkrétní telefonní číslo aktuálně je či není přihláшено ve své

domovské mobilní síti nebo je v roamingu. První taková opatření již jsou individuálně přijata jednotlivými mobilními operátory, přičemž ti deklarují záměr rozšířit tato opatření o vzájemnou komunikaci a sdílení informací a tím zásadním způsobem zvýšit jejich efektivitu.

Druhá podmínka ČTÚ cílí primárně na volání, která jsou

iniciována v České republice. Zakotvuje pravidla pro to, jakou informaci (telefonní číslo) může operátor vkládat do signalizační zprávy pro označení volajícího účastníka. Cílem je zajistit, aby toto označení vždy obsahovalo reálné telefonní číslo provázané s konkrétním účastníkem či službou elektronických komunikací a zamezilo se tak situacím, kdy je zde uveden nesprávný údaj.

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE POMÁHÁ SENIORŮM CHRÁNIT SE PŘED SPOOFINGEM

Spoofing je častým tématem přednášek našeho projektu Telekomunikační akademie, který bezplatně vzdělává seniory a nově i mladé v oblasti elektronických komunikací. V roce 2023 bylo uspořádáno 95 přednášek, během nichž lektoři akademie proškolili 2051 seniorů a 144 mladistvých. K problematice spoofingu bylo zveřejněno i edukační [video](#).

Z PLÁNU JEDNÁNÍ RADY ČTÚ

VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY

- **Doporučení pro přípravu výběrového řízení na držitele poštovní licence podle § 22 ZoPS**

Rada bude informována o pracovních návrzích podmínek výběrového řízení, které bude Úřad probírat s dodavatelem. Finální podmínky budou připraveny až po veřejné konzultaci k záměru.

- **Návrh materiálu k revizi sběru dat v elektronických komunikacích v systému ESD pro sběr dat za rok 2024**

Rada bude informována o průběhu přípravy materiálu.

- **Plán Telekomunikační akademie na rok 2024**

Rada bude seznámena s novými lektory Telekomunikační akademie a posunem aktivit v přednáškách pro mládež.

- **Průběžná informace k zajištění připravenosti na DSA**

Radě bude předložena informace týkající se legislativy k DSA, koordinace prezentací vně Úřadu, personální zajištění.

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



Řízení o námitce neslouží k získání omluvy

Úřad se často setkává s návrhy na náhradu škody či kompenzace mimo běžné požadavky na reklamaci poštovní služby. Podle aktuální legislativy však Úřad rozhoduje pouze o řádném vyřízení reklamací dle zákona o poštovních službách. Omluvy nebo kompenzace nad rámec stanovených pravidel nejsou v pravomoci Úřadu.

S námitkou proti vyřízení reklamací vad poskytované poštovní služby se na Úřad čas od času obracují i navrhovatelé s nestandardními požadavky. Ve svém rozhořčení se po provozovateli domáhají nejen vrácení ceny či náhrady škody za poškozenou zásilku, ale i omluvy či dalších kompenzací. Dle [§ 6a odst. 2 zákona o poštovních službách](#) však Úřad rozhoduje pouze o tom, zda byla reklamacie vyřízena řádně, a dále též o právech a povinnostech účastníků řízení. Tato práva a povinnosti jsou zakotveny v zákoně o poštovních službách a v poštovních podmínkách provozovatelů a omluva či náhrada nákladů vzniklých vlastním dohledáváním zásilky

(telefonáty, cesta na provozovnu) mezi ně zpravidla nepatří. Úřad v takových případech nemůže navrhovateli pomoci a je nucen ho s takovým požadavkem odkázat na soud.

vylučuje přímo zákon o poštovních službách prostřednictvím [§ 12 odst. 2](#), v němž je odpovědnost provozovatele omezena jen na škody vzniklé od podání do dodání zásilky či jejího vrá-

„S OMLUVOU ČI NÁHRADOU NÁKLADŮ VZNIKLÝCH DOHLEDÁVÁNÍM ZÁSILKY (TELEFONÁTY, CESTA NA PROVOZOVNU) BOHUŽEL ÚŘAD NEMŮŽE POMOCI.“

Podobná je i situace v případě tzv. následné škody, kdy navrhovateli v důsledku zpoždění či ztráty zásilky vznikla povinnost hradit penále, zmeškal důležitou lhůtu, přišel o zakázku a podobně. Odpovědnost za takové následně vzniklé škody

cení. Jakkoli může toto omezení připadat uživatelům poštovních služeb nespravedlivé, nemůže se Úřad takovými požadavky zabývat. Nic samozřejmě nebrání provozovateli, aby se uživatelé ze své vlastní vůle omluvil či mu jiné škody nad rámec svých smluvních povinností kompenzoval.

LEGISLATIVNÍ ZMĚNY

PRÁVO NA DIGITÁLNÍ SLUŽBY A APLIKACE eDoklady



Dne 5. ledna 2024 byl v [částce 1 Sbírkky zákonů](#) a mezinárodních smluv ČR uveřejněn [zákon č. 1/2024 Sb.](#), kterým se mění [zákon č. 12/2020 Sb.](#), o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

Předmětná právní úprava zavádí možnost získat tzv. **digitální stejnopis průkazu**, který bude sloužit k týmž účelům jako fyzický průkaz, tj. prokazování totožnosti a prokazování skutečností uvedených v průkazu, a má mít tytéž právní účinky jako prokazování fyzickým průkazem, s výjimkou prokazování totožnosti vůči subjektům, které nejsou orgány veřejné moci a nemají povinnost požadovat prokazování totožnosti předložením průkazu stanovenou právním předpisem. Realizace tohoto práva je svěřena aplikaci eDoklady, kterou zajišťuje Digitální a informační agentura (DIA).

Tento zákon nabyl účinnosti patnáctým dnem po jeho vyhlášení, tj. dnem 20. ledna 2024, s výjimkou ustanovení části první bodů 3, 4, 8, 9 a ustanovení části šesté, která nabyla účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po jeho vyhlášení, tj. dnem 1. února 2024.

Vzhledem k tomu, že ČTÚ je ústředním správním úřadem, lze u něj již totožnost tímto způsobem prokazovat.

Jaké novinky přináší nařízení DSA ?

Dne 17. února 2024 nabylo plné účinnosti [nařízení \(EU\) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES \(tzv. „nařízení DSA“\)](#), které výrazně mění pravidla pro fungování online zprostředkovatelských služeb jako jsou služby přístupu k internetu, cachingové služby, internetová tržiště, sociální sítě, cloudové služby, online platformy, webový hosting či internetové vyhledávače. Uživatelům těchto služeb nařízení DSA přiznává nová práva, díky kterým získají větší kontrolu nad poskytovanými službami, což pomůže vytvořit bezpečné, předvídatelné a důvěryhodné online prostředí. Kromě toho DSA podporuje transparentnost celého digitálního ekosystému a rozvoj malých a středních podniků. Na dodržování nových pravidel bude dohlížet koordinátor digitálních služeb, kterým bude určen Český telekomunikační úřad.

DSA nestanovuje žádné povinnosti uživatelům

Příjemcům služeb přináší DSA větší právní jistotu v podobě zpřístupnění smluvních podmínek a kontaktních údajů poskytovatele.

POVINNOST VYSVĚTLENÍ OMEZENÍ POSKYTOVATELEM

Jakákoliv omezení uplatňovaná poskytovatelem v souvislosti s využíváním jeho služby budou muset být řádně a srozumitelně vysvětlena. Nová pravidla podporují bezpečnost spotřebitelů na online tržištích, neboť tato nesmějí umožnit obchodování subjektům, o kterých nemají dostatek informací. Online tržiště jsou dále povinna umožnit zpřístupnění veškerých předšmluvních informací o bezpečnosti výrobků a dále musí spotřebitele dodatečně informovat o nezákonnosti zakoupeného zboží či služeb. Uživatelé hostingových služeb musí dále obdržet odůvodnění každého omezení služeb z důvodu porušení podmínek nebo nezákonnosti obsahu a musí být náležitě poučeni o možnostech nápravy.

JEDNODUCHÉ NAHLAŠOVÁNÍ NEZÁKONNÉHO OBSAHU

Samotným uživatelům musí být umožněno jednoduchým

způsobem nahlašovat poskytovateli hostingu nezákonný obsah v rámci jím poskytované služby a oznamovatel musí být uvědomen, jak bylo s jeho oznámením naloženo. Dále dochází ke ztransparentnění online reklamy. Poskytovatel online platformy musí označit veškerý reklamní obsah a umožnit uživateli jednoduše zjistit jeho zadavatele a na základě jakých parametrů byl určen jako příjemce reklamy.

OCHRANA DĚTÍ A CITLIVÝCH ÚDAJŮ UŽIVATELŮ

DSA také nově zakazuje profilování online reklamy na základě citlivých údajů uživatelů a cílení reklamy na děti. Poskyvatelé online platformy musí rovněž přijmout přiměřená opatření na ochranu nezletilých uživatelů. Dále musí online platformy umožnit uživatelům, je-li to možné, zvolit si preferované parametry doporučovacího systému. Velmi velké online platformy dokonce musí uživateli nabídnout alespoň jednu možnost zobrazení obsahu, která není založena na profilování.

ZÁKAZ POUŽÍVÁNÍ TZV. DARK PATTERNS

V neposlední řadě DSA online platformám zakazuje používání tzv. dark patterns, tj. koncipování online rozhraní způsobem,

který klame nebo manipuluje příjemci služby či jinak narušuje jejich schopnost činit svobodná a informovaná rozhodnutí.

Povinnosti poskytovatelů

Kromě výše uvedených položek budou poskytovatelé muset plnit povinnosti především stran transparentnosti, jako zveřejňování zpráv o moderaci obsahu, počtu vedených sporů s uživateli či počtu aktivních uživatelů. Poskytovatelé hostingu budou muset také hlásit podezření na spáchání některých trestných činů, o kterých se dozví. Online platformy budou dále povinny spolupracovat s důvěryhodnými oznamovateli, zavést interní systém vyřizování stížností, účastnit se mimosoudního řešení sporů iniciovaných uživateli nebo odesílat veškerá rozhodnutí o moderaci obsahu do veřejně přístupné [databáze transparentnosti](#).

PODPORA MALÝCH A STŘEDNÍCH EVROPSKÝCH PODNIKŮ

Jedním z hlavních cílů nařízení DSA je zvýšení konkurenceschopnosti a usnadnění podnikání malých a středních evropských podniků v online prostředí. DSA proto ukládá většinu povinností velkým či velmi velkým globálním platformám, naopak malé a mikro podniky jsou z dodržování řady povinností vyňaty. Kategorii poskytovatelů jsme se blíže věnovali v [monitorovací zprávě č. 9/2023](#).

Nezákonný obsah a systémová rizika

Nezákonný obsah není nařízením DSA definován. Co je nezákonné, musí stanovit unijní či národní právní předpisy.

CO JE NEZÁKONNÉ OFFLINE, MÁ BÝT NEZÁKONNÉ I ONLINE

DSA se řídí jednoduchým pravidlem – co je nezákonné offline, má být nezákonné i online. Nezákonnost obsahu budou, pokud se o ní dozvědí, posuzovat a vyhodnocovat sami poskytovatelé. S případnými spory o charakter obsahu se strany mohou obrátit na soud nebo specializovaný subjekt mimosoudního řešení sporů.

Opatření proti nezákonnému obsahu může poskytovateli uložit také veřejný orgán, pokud k tomu má pravomoc na základě zvláštního zákona (ČTÚ takovou pravomoc nemá).

POSKYTOVATEL NENÍ ODPOVĚDNÝ ZA OBSAH, O KTERÉM NEVÍ

Z hlediska odpovědnosti za nelegální obsah nařízení DSA pouze modifikuje dosavadní pravidla stanovená [e-commerce směrnicí](#). Nadále tedy platí, že poskytovatel není odpovědný za nezákonný obsah, o kterém nemá konkrétní povědomost. DSA nově doplňuje, že pokud uživatel poskytovateli nahlásí nezákonný obsah, nemůže se tento dále hájit, že o něm nevěděl. Jestliže poskytovatel ani po nahlášení nezákonného obsahu nekoná, stává se spoluodpovědným za daný obsah a každý dotčený příjemce služby po něm může požadovat náhradu škody.

Vedle nezákonného obsahu DSA rozlišuje ještě kategorii tzv. systémových rizik, která jsou spojena výlučně s fungováním velmi velkých online platforem a internetových vyhledávačů.

ANALÝZA VÝSKYTU SYSTÉMOVÝCH RIZIK

Tyto platformy mají povinnost průběžně analyzovat výskyt systémových rizik spojených s poskytováním jejich služeb. Systémová rizika zahrnují např. nepříznivé dopady na základní lidská práva, občanský diskurz, volební procesy či veřejnou bezpečnost. Smyslem pravidel je, aby platformy negativní společenské jevy nepřizívovaly např. za účelem zvýšení dosahu příspěvků, ale utlumovaly. Je také nutné poznamenat, že v celém DSA se ani jednou nevyskytuje pojem „dezinformace“.

Dostatečnost opatření platformem bude posuzovat Evropská komise. Vědecká komunita dále díky DSA získá přístup k datům velmi velkých online platforem a internetových vyhledávačů za účelem zkoumání systémových rizik.

Role ČTÚ

Úkolem ČTÚ jako koordinátora digitálních služeb bude dozor nad dodržováním povinností podle DSA ze strany poskytovatelů online zprostředkovatelských služeb usazených v České republice.

MOŽNÉ SANKCE ZA PORUŠENÍ POVINNOSTÍ

Za porušení povinností hrozí sankce až do výše 6 % obrátu. Ustanovení nezávislého dozorového orgánu je významným benefitem pro uživatele, neboť dosud mohli své stížnosti řešit pouze se zákaznickou podporou poskytovatele nebo se obrátit na soud. Pokud bude stížnost směřovat vůči poskytovateli usazenému v jiném členském státě EU, ČTÚ ji postoupí k vyřízení koordinátorovi příslušného státu. Vedle ČTÚ bude dozor vykonávat ještě Úřad pro ochranu osobních údajů ve vztahu k online reklamě.

ČTÚ NEBUDE POSUZOVAT (NE)ZÁKONNOST OBSAHU

Je třeba zdůraznit, že není žádným způsobem ohrožena svoboda projevu, neboť úlohou ČTÚ nebude posuzování (ne)zákonnosti obsahu ani rozhodování sporů mezi poskytovateli a uživateli. Koordinátor rovněž nemá pravomoc nařídit odstranění nezákonného obsahu ani zablokování internetových stránek. Při vymáhání nových pravidel bude ČTÚ vycházet jednak z dlouholetých zkušeností s ochranou spotřebitele na úseku telekomunikací a pošt, jednak naváže na metody a postupy, které již nyní využívá při kontrolách povinností podle nařízení P2B.

LEGISLATIVNÍ PROCES ADAPTAČNÍHO ZÁKONA

Závěrem je nutné zmínit, že ČTÚ může začít aktivně vykonávat své kompetence podle DSA až poté, co bude schválen a nabude účinnosti příslušný adaptační zákon, který je nyní stále v [legislativním procesu](#). Období do nabytí účinnosti adaptačního zákona hodlá ČTÚ využít ke komunikaci s dotčenými poskytovateli a dalšími subjekty jako např. zájemci o status důvěryhodného oznamovatele nebo subjektu mimosoudního řešení sporů. V tomto směru je ČTÚ aktivní již řadu měsíců. Mezi další aktivity bude patřit zmapování českého trhu online zprostředkovatelských služeb a navázání spolupráce s ostatními evropskými koordinátory. Za důležitou rovněž považujeme osvětu veřejnosti. V prvním pololetí letošního roku proto plánujeme sérii seminářů a workshopů zaměřených na vybrané aspekty digitálních agend a dále vydání průvodce nařízením DSA.

ČTÚ v lednu 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 lednu 11 kontrol. V 10 případech byly zjištěny nedostatky, spočívající především v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb a porušování podmínek pro využívání rádiových kmitočtů, 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 lednu ukončil 9 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, LTE a 5G, 8 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu a dalších 9 případů šetření rušení různých zařízení (přijímač časových signálů DCF, zařízení krátkého dosahu, stanice amatérské služby, bezdrátový telefon DECT apod.). U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v lednu ukončil celkem 89 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla ve 47 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény, nebo svodu).

Ve 12 případech rušení ustalo, nebo se během šetření neprojevovalo, v 11 případech podavatel stížnost na rušení stornoval během šetření. Ve 3 případech byl problém s příjmem způsoben nekvalitním signálem v místě příjmu. V 16 případech byl nalezen zdroj rušení, přičemž ve všech případech byla jako zdroj rušení zjištěna základnová stanice mobilního operátora, viz níže.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl na základě rádiového monitoringu celkem 10 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 provozem stanic pozemní pohyblivé služby, zařízení pro širokopásmový přenos dat (RLAN) a RR spoje. Tyto případy byly předány k řešení ve správním řízení.

... dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů

Byly provedeny 4 kontroly. Ve dvou případech bylo zjištěno nedodržení podmínek oprávnění při provozu rádiového zařízení. Případy byly řešeny výzvou k odstranění nedostatků.

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

K 31. 1. 2024 bylo ve zkušebním provozu 421 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17274 stanic. Základnová stanice LTE byla v lednu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ve 3 případech.

1 570

počet v lednu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 1 562 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

1 103

počet v lednu **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. 1. 2024 bylo ve zkušebním provozu 1720 základnových stanic, v trvalém provozu pak 7102 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v lednu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ve 13 případech. Ve všech případech provedli na základě rozhodnutí Úřadu operátoři mobilních sítí odrušení na vlastní náklady. ČTÚ zaslal v lednu prostřednictvím datové schránky [dopis s informacemi](#), jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu 20 obcím, v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových stanic sítí 5G.



ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 24. ledna bylo zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise \(EU\) 2024/340](#) ze dne 22. ledna 2024 o harmonizovaných podmínkách pro využívání rádiového spektra pro mobilní komunikační služby na palubách plavidel v Unii a o zrušení rozhodnutí 2010/166/EU.

Dne 2. února bylo v Úředním věstníku EU zveřejněno [Nařízení Komise v přenesené pravomoci \(EU\) 2024/436](#) ze dne 20. října 2023, kterým se doplňuje [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2022/2065](#) stanovením pravidel provádění auditů pro velmi velké online platformy a velmi velké internetové vyhledávače. Nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

Dne 7. ledna vstoupilo v platnost [nové nařízení](#), kterým se stanoví opatření k zajištění vysoké společné úrovně kybernetické bezpečnosti v orgánech, institucích a jiných subjektech Unie. Nařízení stanoví opatření pro vytvoření vnitřního rámce pro řízení, správu a kontrolu kybernetických bezpečnostních rizik pro každý subjekt Unie a zřizuje nový interinstitucionální výbor

pro kybernetickou bezpečnost (IICB), jehož úkolem je monitorovat a dohlížet nad naplňováním nařízení. Rozšířen byl také mandát týmu pro reakci na počítačové hrozby v orgánech, institucích a jiných subjektech EU (CERT-EU).

EVROPSKÁ KOMISE

Dne 18. ledna zaslala Evropská komise [formální žádosti](#) o informace podle [nařízení o digitálních službách](#) (DSA) 17 velmi velkým online platformám a vyhledávačům určeným dne 25. dubna 2023, konkrétně společností AliExpress, Amazon Store, AppStore, Bing, Booking.com, Facebook, Google Search, Google Play, Google Maps, Google Shopping, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Snapchat, TikTok, YouTube a Zalando. Tyto velmi velké online platformy a vyhledávače byly požádány, aby poskytly více informací o opatřeních, která přijaly, aby splnily povinnost poskytnout bez zbytečného odkladu přístup k údajům, které jsou veřejně přístupné na jejich online rozhraní způsobilým výzkumným pracovníkům do 8. února 2024. Na základě posouzení odpovědí Komise určí další kroky.

Dne 31. ledna spustila Evropská komise nové uživatelské rozhraní [databáze transparentnosti](#) podle Nařízení DSA a nový interaktivní přehled. Databáze usnadňuje přístup k informacím a odůvodněním, které uveřejňují poskytovatelé online platform ohledně úprav v obsahu, který je na jejich platformě uveřejněn.

13. února se online formou uskutečnil [Workshop EK](#) k výhledové studii o budoucnosti poštovního sektoru „Budou-

cí scénáře“. Diskutovány byly především hnací síly budoucího vývoje v poštovním sektoru, problémy poštovního sektoru a selhání trhu, které by mohly podle budoucích scénářů nastat, a případné možnosti, jak zmírnit jakékoli zjištěné problémy či selhání trhu.

SBOR PRO DIGITÁLNÍ SLUŽBY (EBDS)

Dne 19. února se uskutečnilo inaugurační zasedání Sboru pro digitální služby. Tento sbor vznikl na základě článku 61 Nařízení DSA jako nezávislá poradní skupina koordinátorů digitálních služeb a bude zároveň nejvyšším shromážděním těchto koordinátorů. Zasedání bylo naplánováno na první pracovní den poté, co nabyla účinnosti příslušná ustanovení nařízení DSA.

EU KALENDÁŘ



13. 3. 2024 [Tisková konference](#) k 58. plenárnímu zasedání BEREC, online

14. 3. 2024 [Workshop BEREC](#): Digital networks developments: players and strategies, online, 10:00 - 11:00. [Registrace](#) do 13. 3. 2024.

DIGITÁLNÍ TV A ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

ČTÚ uzavřel aukci kmitočtů na provozování DAB+ sítí. Všechny dražené kmitočtové bloky v pásmu 174–230 MHz si rozdělilo všech osm účastníků výběrového řízení. Procedura skončila 4. ledna. Oznámení o ukončení aukce a o rozdělení přídelů vítězům aukce je uveřejněno na [webu Úřadu](#). Po uhrazení doplatku celkové ceny byly již do poloviny února přiděleny přídelů čtyřem vítězným operátorům.

Dne 15. ledna byl spuštěn nový vysílač Husitsko-Solanec na 42. kanálu v televizním multiplexu č. 24.

ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Od 1. února je možné naladit stanici Hitrádio FM Plus v Mariánských Lázních na kmitočtu 96,6 MHz.

STRATEGICKÉ OTÁZKY V RÁDIOVÉM SPEKTRU

Dne 7. února 2024 se uskutečnilo plenární jednání skupiny Radio Spectrum Policy Group, která přijala stanovisko k alternativám využití družicového pásma 2 GHz, v němž jsou provozovány v EU systémy k zajištění konektivity pro účely poskytování internetu na palubách letadel. Stanovisko doporučuje možnosti, které přicházejí v úvahu poté, co v roce 2027 vyprší dosavadní licence udělené družicovým operátorům v tomto pásmu. V rámci pracovního plánu na roky 2024 a 2025 se bude RSPG zabývat vizí k 6G, pásmem pod 700 MHz či pásmem upper 6 GHz. Přijaté dokumenty budou dostupné na [webové stránce RSPG](#).

CEPT PROJEDNÁVAL 4 GHZ A UPPER 6 GHZ

Ve dnech 23. až 25. ledna 2024 se uskutečnilo v nizozemském Groningenu 77. jednání projektového týmu CEPT/ECC/PT1, který se

zabývá harmonizací podmínek pro mobilní síť IMT. Tým mimo jiné pokročil v návrhu podmínek pro lokální mobilní síť s malým a středním vyzářeným výkonem v pásmu 3,8–4,2 GHz. Jednou z uvažovaných technologií pro využití pásma je také například [DECT NR+](#), která je vhodná například pro malé rádiové síť nebo pro použití v průmyslu. Výsledný návrh CEPT k podmínkám v pásmu 4 GHz využije Evropská komise pro vypracování závazné harmonizace v EU.

Jednání se také zabývalo dalšími kroky pro pásmo Upper 6 GHz, v němž CEPT studuje možnosti sdíleného provozu RLAN (vč. Wi-Fi) a IMT/6G. Německo představilo varianty technologických řešení vycházejících z mechanismu [LBT](#). Spojené království, ČR a další státy předložily navazující koncepční návrh k pásmu Upper 6 GHz zahrnující také možnost zavedení budoucích databází schopných dynamicky řídit sdílení pásma oběma technologiemi. Tým PT1 k řešení Upper 6 GHz ustavil užší pracovní skupinu, která má do května 2024 upřesnit zadání pro další studie.

POŠTOVNÍ SLUŽBY

PROVOZOVATELÉ POŠTOVNÍCH SLUŽEB

Od 1. 1. 2024 společnost WE|DO CZ s.r.o. oznámila ukončení své podnikatelské činnosti v oblasti poštovních služeb. Služby pod označením WE|DO nadále poskytuje společnost Allegro Retail a.s., která se na základě fúze sloučením stala nástupnickou společností a která své podnikání oznámila ČTÚ.

Dne 1.1.2024 nabyla účinnosti [vyhláška č. 357/2023 Sb.](#), kterou je novelizována [vyhláška č. 434/2012 Sb.](#) Touto novelizací došlo zejména k úpravě členění poštovních služeb v oznamovacím formuláři. Aktuální seznam oznámených provozovatelů s členěním služeb podle nové právní úpravy je dostupný prostřednictvím [vyhledávací databáze od 1. 1. 2024](#) na internetových stránkách ČTÚ. Seznam oznámených provozovatelů do konce roku 2023 je dostupný prostřednictvím [vyhledávací databáze do 31. 12. 2023](#).

ANALÝZY TRHŮ

Regulace na trhu č. 1 - Velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě



ČTÚ obdržel dne 5. února 2024 vyjádření Evropské komise k návrhu rozhodnutí o ceně č. CEN/1/XX.2023-Y a návrhu rozhodnutí o uložení povinností č. REM/01.XX.2023-Y, jejichž prostřednictvím hodlá ČTÚ uložit společnosti CETIN a.s. povinnosti na relevantním trhu č. 1 – Velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě. Evropská komise k navrhovaným rozhodnutím neuplatnila žádné připomínky.

Uvedené vyjádření Evropské komise směřovalo také k návrhu rozhodnutí č. REM/3b/XX.2023-Y o zrušení uložených povinností na bývalém relevantním trhu č. 3b – Velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu.

Následně Rada ČTÚ schválila dne 14. února 2024 finální znění předmětného rozhodnutí o ceně, které bylo vydáno [v části 2/2024 Telekomunikačního věstníku](#). Blíže k povinnostem ukládaným tímto rozhodnutím viz [MZ 9/2023](#) (str. 9).

Stížnosti v EK za čtvrté čtvrtletí roku: Výrazný pokles stížností na marketingové hovory

V oblasti elektronických komunikací byl celkový počet zodpovězených podání za IV. kvartál 2023 o cca 9 % nižší oproti počtu zodpovězených podání ve III. kvartálu 2023.

SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Za první čtvrtletí roku 2024 došlo v této kategorii k mírnému poklesu, ale i nadále tvoří významnou část řešených dotazů a stížností. Vzestup byl zaznamenán u účastnických smluv. Opět zhruba o polovinu poklesly stížnosti u problematiky jednostranné změny smlouvy, většina podání se týkala navýšení ceny.

V případě podání týkajících se ukončení smluvního vztahu došlo k nárůstu počtu stížností, přičemž tato podání zahrnovala např. účtování služeb po podání výpovědi, obstrukce při ukončení smlouvy či požadavky na úhradu smluvních pokut.

Zajímavým podáním v oblasti předplacených karet bylo podání spotřebitelky, které byly blokovány příchozí hovory a příchozí SMS (což spotřebitelce mimo jiné znemožňovalo využití internetového bankovníctví či přístup do svého účtu u zdravotní pojišťovny – když nebyly doručovány autorizací SMS). V rámci prověření podání bylo zjištěno, že spotřebitelce bylo na základě administrativního pochybení při aktivaci Blokace mezinárodních hovorů, dat v roamingu a platebních služeb včetně M-platby omylem nastaveno i Blokování příchozích hovorů, následně se poskytovatel

tel omluvil a nabídl kompenzaci v podobě kreditu ve výši 1 000 Kč.

V oblasti účastnických smluv a nesouhlasu s vyúčtováním pak podání ve sledovaném období směřovala nejčastěji opět na společnosti Vodafone, O2, T-Mobile a častěji se vyskytují také podání týkající se společnosti STARNET. V části týkající se kvality služby elektronických komunikací došlo k výraznému poklesu podání, přičemž převažovaly zejména telefonické dotazy. Předmětem podání pak byla zejména kvalita služby internetové televize, především O2 TV.

MARKETINGOVÁ VOLÁNÍ A DALŠÍ NEVYŽÁDANÁ, OBTĚŽUJÍCÍ A PODVODNÁ KOMUNIKACE

V oblasti obtěžující a nevyžádané komunikace došlo oproti předchozímu období k útlumu případů, kde jsou podatelé kontaktováni ve večerních a nočních hodinách z telefonních čísel, která se při zpětném kontaktování jeví jako neexistující, popřípadě z telefonních čísel s nemožností zpětného zavolání; zároveň však došlo k nárůstu podání, v rámci kterých byli podatelé kontaktováni prostřednictvím SMS zprávy, a to především za účelem obchodního sdělení či podvodného obchodního sdělení. V oblasti marketingových volání došlo k výraznému poklesu podání (o 20 %), přičemž

podatelé častěji využívají šablonu pro podání, jež je zveřejněna na webových stránkách Úřadu. Stejně jako v předchozím období je však stále velké procento podání bez údajů o obsahu hovoru, není tedy patrné, zda došlo k vyslovení marketingové nabídky, stále v drtivé většině absentuje v podání printscreen obrazovky či audionahrávka hovoru. Pokračujícím úskalím je spoofing a volání z předplacené karty, v obou případech není možné pokračovat v prošetřování podání, neboť není možné identifikovat volající subjekt.

V oblasti zneužití účastnického čísla došlo oproti předchozímu

období k mírnému poklesu v počtu obdržených podání. Obsahem podání je stejně jako v předchozích obdobích především stížnost na spoofing a vishing. Podatelé uvádí, že jsou telefonicky kontaktováni tak, že se jim u příchozího hovoru zobrazí název instituce či konkrétní osoby, po zvednutí hovoru se však jedná o osobu s přízvukem cizího státního příslušníka, která se pokouší získat osobní či platební údaje. Podatelé jsou v těchto případech poučeni o obezřetnosti před tímto způsobem zneužití telefonního čísla a podvodného jednání a jsou odkazováni na orgány činné v trestním řízení.

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

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti III. Q 2023
1. Služby elektronických komunikací	116	8	180	304	-11
nezřízení služby elektronických komunikací	1	0	4	5	0
kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)	9	0	2	11	-8
kvalita služby přístupu k internetu	13	0	11	24	-1
účastnické smlouvy	47	2	77	126	17
▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy	2	0	2	4	-1
▪ uzavření/změna smlouvy	8	1	12	21	2
▪ jednostranná změna smlouvy	7	0	8	15	-12
▪ ukončení smlouvy	26	1	41	68	22
▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb	2	0	4	6	4
▪ předplacené karty	2	0	10	12	2
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	0	1	4	5	-2
nesouhlas s vyúčtováním	46	5	82	133	-17
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	5	0	8	13	-5
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	0	0	2	1
4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	4	1	3	8	-2
5. Ochrana spotřebitele	3	0	6	9	-1
6. Univerzální služba	9	0	7	16	-4
přiměřený přístup k internetu v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	0
přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	-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	9	0	7	16	-2
doplňkové služby	0	0	0	0	0
7. Ostatní	97	20	298	415	-46
informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	1	1	-1
služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex	11	0	7	18	10
obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace	8	2	20	30	1
nabízení marketingové reklamy	14	6	168	188	-47
zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele	7	1	7	15	-9
pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí	0	0	8	8	4
různé	57	11	87	155	-4
CELKEM	236	29	502	767	-68

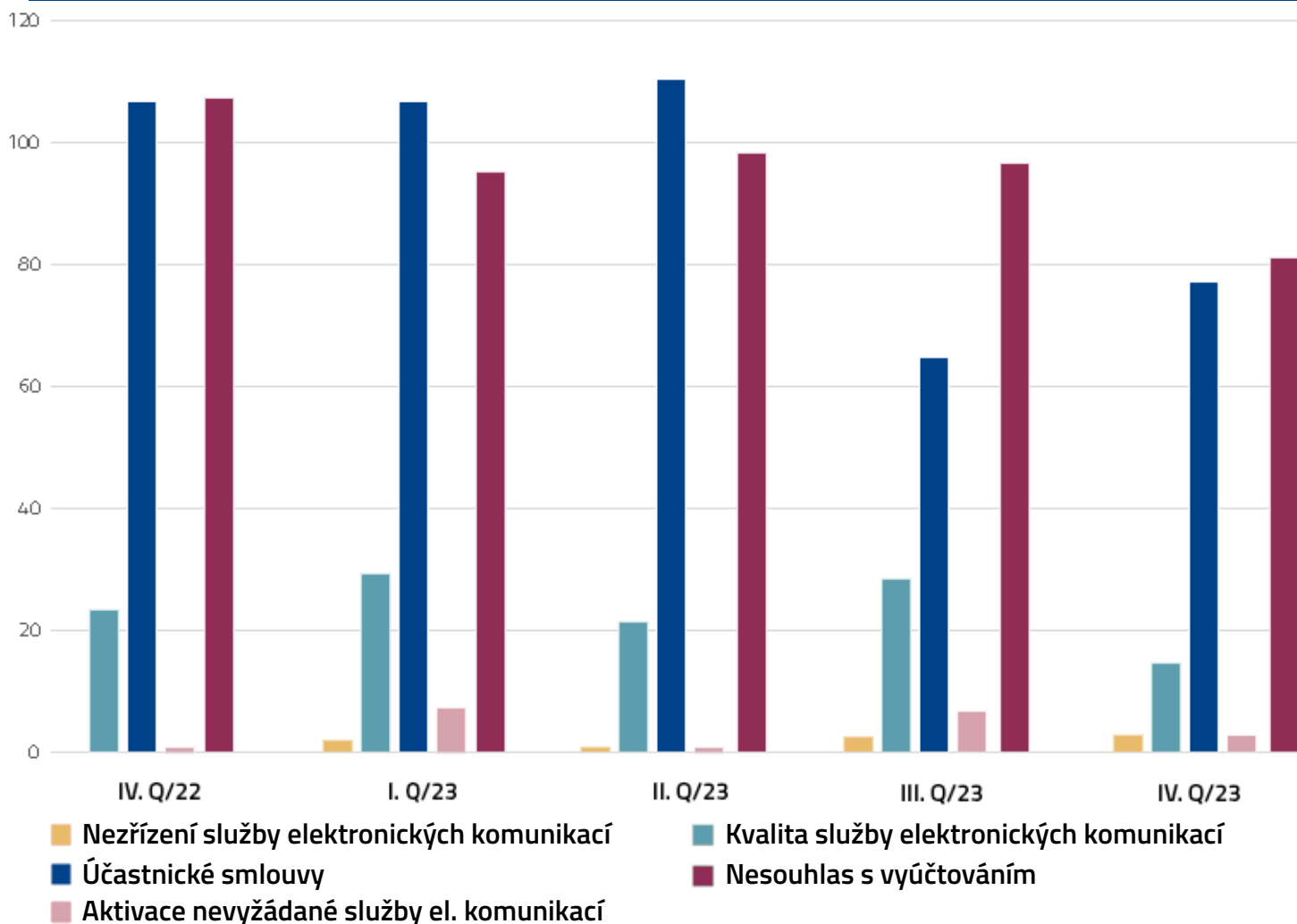
OCHRANA SPOTŘEBITELE

V oblasti ochrany spotřebitele došlo k mírnému poklesu v počtu řešených podání. Řešili jsme rozličné podněty, např. nabízení tarifu za odlišné ceny pro nové a stávající zákazníky nebo např. nepřijetí reklamace. V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb O2 Czech Republic a.s. pokutu za nekalou obchodní praktiku, když dodatkem ke smlouvě se spotřebitelem aktivoval službu „Kino“, a to i přes to, že spotřebitel v telefo-

nickém hovoru s poskytovatelem nabídku této služby odmítl. Úřad za toto jednání uložil svým pravomocným rozhodnutím pokutu ve výši 20 000 Kč.

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb Vodafone Czech Republic a.s. pokutu za nekalou obchodní praktiku, když ten učinil telefonickou nabídku tzv. nulového tarifu (kdy jsou v tomto případě účtovány jen skutečně využitě služby), aniž by předtím ověřil,

zda je to u předmětných telefonních čísel možné. Když bylo následně zjištěno, že z důvodu (v té době) neuhrazených pohledávek ze strany spotřebitele nebylo možné nulový tarif u telefonních čísel nastavit, tak poskytovatel ponechal nastavení původních tarifů, a to bez toho, aniž by spotřebitele o této skutečnosti informoval. Úřad za toto jednání uložil svým pravomocným rozhodnutím pokutu ve výši 40 000 Kč.

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

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb Vodafone Czech Republic a.s. pokutu za nekalou obchodní praktiku, když opakovaně prostřednictvím vyúčtování požadoval odloženou platbu za služby elektronických komunikací, které spotřebitel neobjednal, neboť doručil obviněnému výpověď služeb pevného internetu, čímž závazek

zanikl (obviněný z přestupku výpověď neakceptoval a po spotřebiteli požadoval její potvrzení). Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 80 000 Kč.

V rámci dvou řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb Vodafone Czech Republic a.s. pokutu za nekalou obchodní praktiku, když po spotřebitelích

prostřednictvím vyúčtování požadoval úhradu za poskytnuté služby elektronických komunikací, ačkoliv poskytování služeb mělo být uplynutím výpovědních dob ukončeno a spotřebitelé si nové poskytování služeb neobjednali. Úřad za tato jednání uložil svými (pravomocnými) rozhodnutími pokuty ve výši 45 000 Kč a 50 000 Kč.

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

V této kategorii došlo ve sledovaném období k poklesu počtu podání. V souvislosti s přenositelností telefonních čísel se značná část podání opět týkala dostupnosti a možnosti získání OKU/ČVOP. V souvislosti se změnou poskyto-

vatele služby přístupu k internetu Úřad obdržel obdobný počet podání jako v předchozím období. V tomto období se však v drtivé většině jednalo o obecné dotazy ohledně získání OKU či principu přenosu služby internetového

připojení a lhůty pro realizaci. Podatelé byli poučeni o způsobu přenosu služby přístupu k internetu, současně byli obeznámeni se způsoby nalezení či zobrazení OKU bez nutnosti kontaktování poskytovatele.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Počet podání v této oblasti celkově poklesl. Spotřebitelé se dotazovali na cenové zvýhodnění a jeho čerpání, resp. v některých případech si stěžovali na nepřiznání. Úřadem byla podání v případě, že obdržel dostatečné podklady, prošetřena. Ve většině takových případů bylo

Úřadem zjištěno, že nepřiznání nároku na cenové zvýhodnění bylo buďto z důvodu nedoložení potřebných dokumentů, nesplnění podmínek pro přijetí žádosti, či z důvodu duplicitního čerpání. V rámci jednoho z obdržených podání bylo zjištěno, že poskytovatel z důvodu

technické chyby nenastavil cenové zvýhodnění na základě podané žádosti. Na základě intervence Úřadu poskytovatel chybu ihned napravil, cenové zvýhodnění bylo spotřebitelce vzápětí nastaveno, současně jí byla poskytnuta finanční kompenzace na 2 účtovací období.

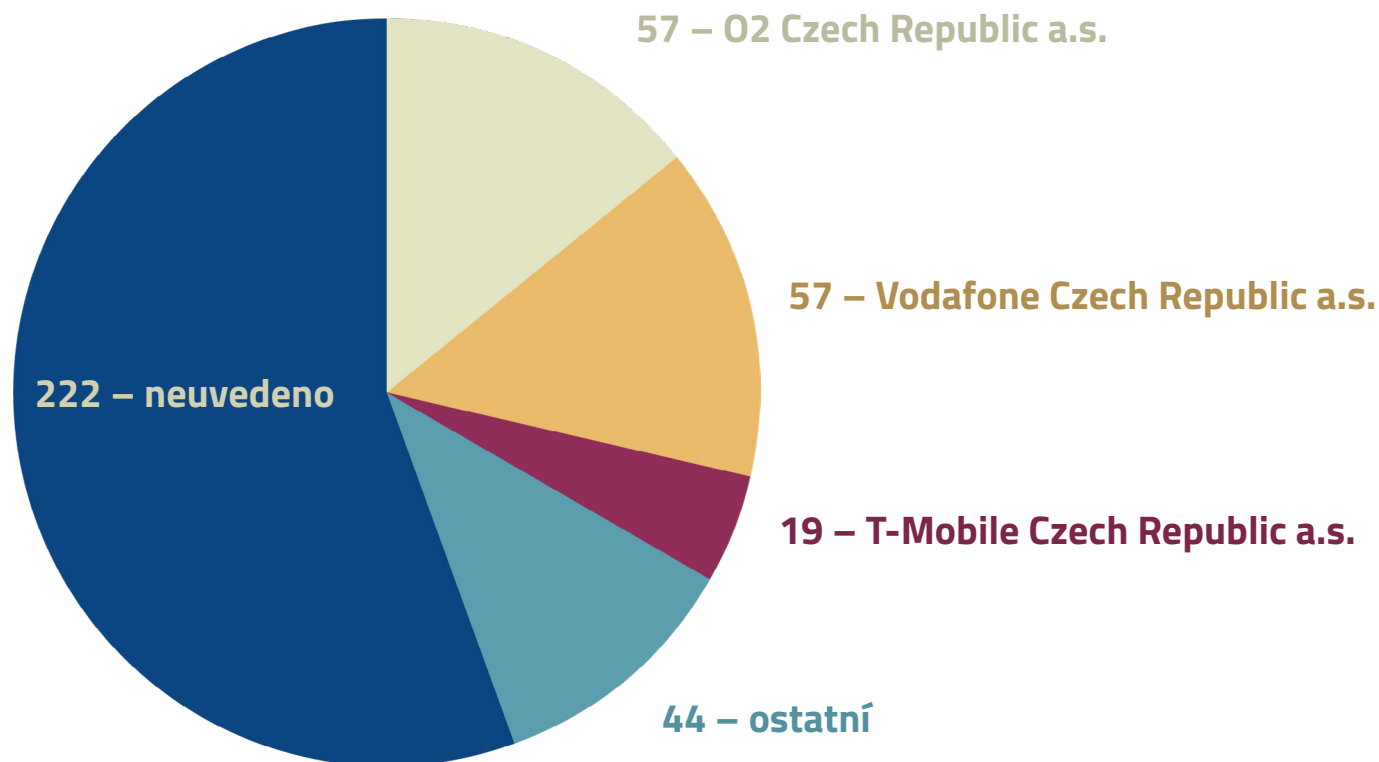
RŮZNÉ

V oblasti Různé je celkový počet řešených podání ve srovnání s předcházejícím sledovaným obdobím přibližně stejný, avšak je patrná ještě větší rozmanitost jednotlivých podání. Z dotazů příslušných Úřadu lze uvést např. dotazy ohledně roa-

mingu a volání do zahraničí, ohledně deaktivace telefonního čísla, žádost notářky o sdělení, zda zůstavitel měl ke dni úmrtí vůči Úřadu přeplatek či nedoplatek a mnohé další. Rovněž již tradičně byla uplatněna podání, kde není příslušnost Úřadu dána:

dotaz na oprávněnost nahrávání soukromých hovorů z důvodu vyhrožování, stížnost na velké množství reklamy ve „veřejnoprávní“ TV Prima a dotazy týkající se poplatků za televizi a rozhlas (způsob úhrady, zrušení úhrady).

Graf 2: Písemná podání v elektronických komunikacích za IV. 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).

Poštovní služby: podání narostla o více než polovinu

V oblasti poštovních služeb byl celkový počet písemných podání za IV. kvartál roku 2023 vyšší oproti předcházejícímu období, což mohl ovlivnit předvánoční čas spojený se zvýšeným objednávaním zboží a jejich zasíláním prostřednictvím poštovních zásilek. Vezmeme-li v úvahu všechna podání řešená Úřadem (tedy včetně telefonických dotazů), pak ve IV. čtvrtletí došlo k nárůstu řešených podání oproti předcházejícímu období (cca o 53 %), přičemž nárůst se týkal zejména dvou nejzastoupenějších kategorií stížností, tedy dodávání poštovních zásilek a vyřizování reklamací.

DODÁNÍ ZÁSILEK

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, nedodala opakovanou výzvu k vyzvednutí zásilky, takže se stěžovatelé v daném případě vůbec nedozvěděli, že jim měla být nějaká poštovní zásilka vůbec dodávána a dokdy si ji mohou vyzvednout na své ukládací poště. Ve sledovaném období Úřad řešil stížnost na to, že jsou stěžovateli do jeho označené domovní schránky dodávány poštovní zásilky pro jiného adresáta, shodná byla pouze ulice a v daném případě doručovatelé zaměnili číslo popisné za číslo orientační a adresu na obálce upravili (přeškrtnli) tak, aby se z původně označeného orientačního čísla stalo číslo popisné. V tomto případě bylo shledáno pochybení České pošty, které bude řešeno v řízení o přestupku.

Úřad řešil dále stížnost, kdy Česká pošta neprovedla pokus o dodání cenného psaní na adresním místě, zásilku uložila a o tomto informovala adresáta. V tomto případě však prošetřením nebylo zjištěno porušení zákona o poštovních službách, ale jednalo se o výjimku z dodávání zakotvenou ve vyhlášce č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, v účinném znění, konkrétně pak o případ, kdy poštovní zásilka má udanou hodnotu vyšší než 150 000 Kč (totéž platí i pro poukázané peněžní částky, které přesahují 150 000 Kč). Pro zajímavost, vyhláška upravuje ještě další dva případy, kdy nemusí Česká pošta (jako držitel poštovní licence) zajistit dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby ve vztahu k základním poštovním službám, a to případy, kdy cesta do adresního místa vzbuzuje důvodné obavy z ohrožení života, zdraví nebo majetku nebo věci

v držení České pošty, nebo se jedná o odlehlé místo mimo sídelní celek a není přístupné po veřejně přístupné pozemní komunikaci.

Úřad zaznamenává zatím ojedinělé stížnosti týkající se podání či dodání poštovní zásilky prostřednictvím výdejních boxů. Protože však Úřad vnímá, že provozovatelé na tento způsob podání, případně dodání poštovních zásilek, kladou čím dál větší důraz, Úřad se rozhodl problematice výdejních boxů a úpravě souvisejících otázek v poštovních podmínkách provozovatelů poštovních služeb věnovat v nadcházejícím období v rámci své kontrolní činnosti.

Problémy s dodáváním zaznamenal Úřad i u jiných provozovatelů poštovních služeb než u České pošty, ve sledovaném období například u První novinové společnosti (ochranná známka Mediapost), Zásilkovny nebo např. PPL – stížnosti byly prověřeny a o výsledcích byli stěžovatelé vyrozuměni.

K PROŠETŘENÍ POTŘEBUJEME PODACÍ ČÍSLO

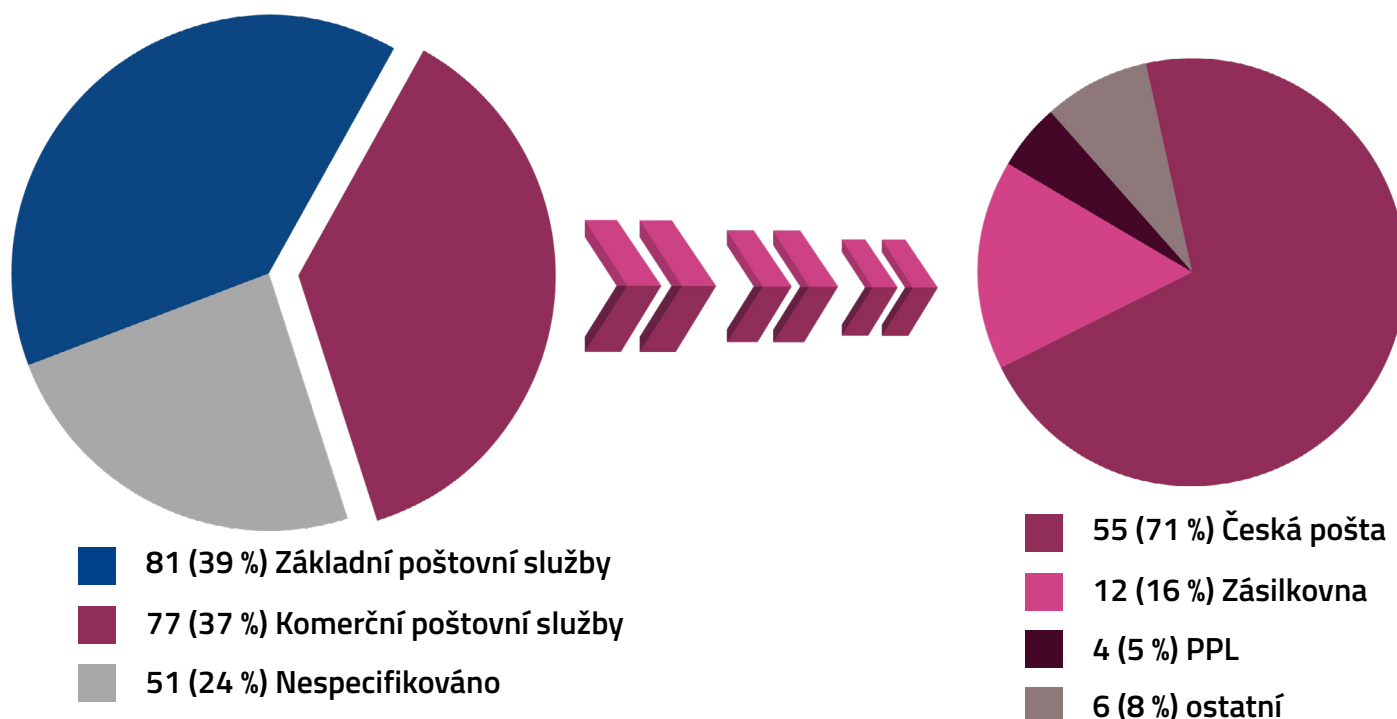
Často se stává, že stěžovatel neuvede konkrétní poštovní službu nebo minimálně podací číslo poštovní zásilky, ze kterého lze konkrétní službu dovodit, což způsobuje problémy. Při neznalosti podacího čísla zásilky či při neposkytnutí dalších podkladů jsou velmi omezeny možnosti Úřadu v daném případě prověřit dodávání nebo reklamační proces týkající se poštovní zásilky. V takovém případě Úřad vyzývá podatele o doplnění podání, aby bylo možné konkrétní případ prošetřit, a současně podatele v obecné rovině poučí o jeho možnostech (nejčastěji o uplatnění reklamacie, případně o námitce proti vyřízení reklamacie). V poslední době však není výjimečné, že podatelé na výzvu o doplnění podání k řádnému prošetření nereagují, i když jejich reakce není zatížena žádnými administrativními překážkami jako je například požadovaná forma podání, správný poplatek apod.

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

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti III. Q 2023
Stížnosti a dotazy na poštovní služby	41	0	168	209	73
dlouhé čekací doby	0	0	0	0	0
otevírací doba pošt	0	0	0	0	0
změna ukládací pošty	0	0	7	7	5
▪ základní poštovní služby	0	0	3	3	2
▪ komerční poštovní služby	0	0	4	4	3
▪ nespecifikováno	0	0	0	0	0
dodání poštovních zásilek	20	0	108	128	51
▪ základní poštovní služby	5	0	45	50	7
▪ komerční poštovní služby	9	0	43	52	30
▪ nespecifikováno	6	0	20	26	14
vyřizování reklamací	19	0	51	70	13
▪ základní poštovní služby	3	0	24	27	4
▪ komerční poštovní služby	4	0	17	21	3
▪ nespecifikováno	12	0	10	22	6
porušení poštovního tajemství	2	0	2	4	4
▪ základní poštovní služby	0	0	1	1	1
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0	0
▪ nespecifikováno	2	0	1	3	3
Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	1	2	6	9	6
Czech POINT	0	0	0	0	0
datové schránky	0	0	0	0	0
elektronický podpis	0	0	0	0	0
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	1	0	1	0
ostatní služby	1	1	6	8	6
ostatní	7	0	13	20	3
CELKEM	49	2	187	238	82

ČTÚ NENÍ NADŘÍZENÝM ORGÁNEM ČESKÉ POŠTY

Z některých podání týkajících se zejména České pošty vyplývá, že podatelé mají za to, že Úřad vystupuje jako nadřízený orgán České pošty a má vliv na personální otázky České pošty, nastavení interních procesů a postupů, nebo například mají dojem, že Česká pošta má povinnost zasílat všechna rozhodnutí o reklamaci Úřadu, který pak zahajuje řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Tak tomu ale není. Úřad je nezávislý správní orgán, který dohlíží na plnění povinností podle zákona o poštovních službách (a některých dalších právních předpisů) ze strany provozovatelů poštovních služeb. V případě porušení těchto právních předpisů může Úřad jednání těchto provozovatelů projednávat v rámci řízení o přestupku. Úřad má rovněž pravomoc rozhodovat ve správním řízení zahajovaném na návrh reklamujícího o tom, zda reklamace byla ze strany provozovatele vyřízena řádně, v tzv. řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Česká pošta je jen jedním z provozovatelů poštovních služeb a v současné době rovněž držitelem poštovní licence. Z postavení držitele poštovní licence České poště vyplývají některé další veřejnoprávní povinnosti, v případě jejichž nedodržení je Úřad oprávněn rozhodovat v řízení o přestupku. Provozovatelé poštovních služeb (včetně České pošty) jsou tedy samostatnými podnikatelskými subjekty s vlastní manažerskou a rozhodovací strukturou.

Graf 3: Podání týkající se základních vs. komerčních služeb za IV. čtvrtletí 2023 a podání na komerční služby podle provozovatele

Graf znázorňuje procentuální zastoupení řešených podání (písemných i telefonických dotazů) týkajících se základních poštovních služeb v porovnání s podáními týkajícími se komerčních poštovních služeb. Uvedena jsou i podání, u kterých na základě údajů a podkladů od stěžovatelů není zřejmé, do které z výše uvedených kategorií podání (základní vs. komerční) spadají (šedé pole Nespecifikováno). Graf umístěný po pravé straně pak doplňuje informaci o tom, kterých subjektů a v jaké míře se v daném období podání směřující na komerční poštovní služby týkala.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Úřad 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. Stále častější jsou podání, ze kterých nevyplývají konkrétní údaje, které by bylo možné prověřit u provozovatele, na výzvu Úřadu pak podatelé již nereagují a podání je často možné vyřešit pouhým obecně formulovaným poučením

o možnosti uplatnit reklamaci, v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace pak o možnosti podat k Úřadu návrh na zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace a o jeho náležitostech. V případech, kdy podatelé uvedou konkrétní údaje, je s ohledem na obsah podání 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 pro-

věřován způsob dodávání (např. z interních dokladů provozovatele), a pokud dojde k uplatnění námitky proti vyřízení reklamace, je pak Úřad v roli nestranného správního orgánu. Důkazní břemeno leží na účastnících řízení, což bývá v oblasti poštovních služeb významnou komplikací na straně podatele, a to jak z hlediska prokázání poškození / dostatečnosti balení zásilky, tak z hlediska prokázání výše náhrady škody.