

CENY REGULOVANÉHO ROAMINGU

budou upraveny. V některých případech to ovlivní roamingový datový limit. Str. 3

JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA TARIFU

Co musí operátor splnit, když vás chce převést na jiný tarif? Str. 5

EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Nárůst počtu stížností na dodávání poštovních zásilek. Blíže přehled na str. 10-17

Ke zlepšení signálu ve vlacích je třeba jak dokrytí, tak i technické řešení ve vozech

K zajištění kvalitního a pokud možno nepřerušovaného přístupu cestujících k hlasovým i datovým službám prostřednictvím mobilního telefonu uvnitř železničních vozů je třeba jak zvýšit dostupnost mobilního signálu na železničních koridorech, tak minimalizovat útlum signálu v železničních vozech.

Zatímco zvýšení dostupnosti mobilního signálu na železničních koridorech řeší výzva „Dokrytí vybraných železničních koridorů signálem 5G vyšší úrovně“, kterou realizuje Ministerstvo průmyslu a obchodu, dostupnost mobilního signálu uvnitř železničního vozu v obdobné úrovni a kvalitě jako vně vozu řeší výzva z Národního plánu obnovy realizovaná ČTÚ – „Technické prostředky pro 5G v železničních vozech.“

Tuto výzvu ČTÚ vyhlásil dne 30. 4. 2024. Den vyhlášení výzvy je zároveň dnem zahájení příjmu žádostí o dotaci, přitom příjem žádostí bude ukončen dne 31. srpna 2024. Všechny dotované projekty musí být realizovány do konce roku 2025. Alokace výzvy je 300 mil. Kč bez DPH. Další informace k připravované výzvě, včetně jejího úplného znění a všech jejích příloh, jsou uveřejněny [zde](#).

MODERNÍ VOZY MAJÍ NEGATIVNÍ VLIV NA SIGNÁL

Moderní železniční vozy se z hlediska propustnosti elektromagnetických vln chovají jako tzv. Faradayova klec, tzn. omezují průchod rádiových signálů z vnějšího prostředí do vozu, stejně tak signálů z vozu do vnějšího prostředí. Dokonce lze říci, že čím modernější vůz je, tím je jeho negativní vliv na rádiové signály větší. To je dáno jednak moderními materiály skříně vozu, jednak použitím moderních pokovených oken, která díky velkému teplotnímu odporu podstatným způsobem zlepšují teplotní izolaci vozů, což má pozitivní dopad na prostředí uvnitř vozu z hlediska teploty.

(pokr. na str. 2)

TELEGRAFICKY

Přednášky pro seniory i pro mladé

Jak probíhají pravidelné přednášky v rámci [Telekomunikační akademie](#), které vám pomohou lépe se zorientovat ve složitém světě telekomunikací? O tom se můžete přesvědčit ve dvou nových videích, které pro vás připravili lektori tohoto projektu Českého telekomunikačního úřadu. Přednášky přímo na míru připravují zaměstnanci ČTÚ jak pro [seniory](#), tak pro [mladé](#) posluchače.

Zkušenosti s nařízením P2B

Dne 22. 5. se v sídle ČTÚ uskutečnil workshop zaměřený na dozorové zkušenosti ČTÚ při uplatňování Nařízení EU [č. 2019/1150](#) (tzv. nařízení P2B). Zazní i aktuální informace z evropského prostoru, či informace o reimplementaci nařízení prostřednictvím návrhu zákona o digitální ekonomice. Prostor bude věnován i vztahu nařízení P2B k nařízení o digitálních službách (DSA).

Výroční zpráva ČTÚ

ČTÚ zveřejnil [výroční zprávu za rok 2023](#), kde shrnuje své aktivity v loňském roce a přináší i základní popis situace na trhu. Celkový objem přenesených mobilních dat za rok 2023 dosáhl hodnoty téměř 1,35 tis. PB a jeho meziroční nárůst lze odhadnout na 43 %. Průměrná měsíční spotřeba dat na datovou SIM kartu odhadem dosáhla 9,8 GB – v předchozím roce šlo o 7 GB.

(pokr. ze str. 1)

Vedlejším efektem pokovených oken je ovšem podstatně horší průchod rádiových signálů do/z vozu. Z technických řešení ke zlepšení dostupnosti rádiových signálů uvnitř vozů se nabízejí zejména dvě.

OPAKOVAČE POMOHOU NEJVÍC, ALE JSOU DRAŽŠÍ

Jednou možností je instalace tzv. opakovačů mobilního signálu. Zjednodušeně lze říci, že se jedná o aktivní rádiové zařízení instalované ve voze, které má své přijímačí a vysílací antény umístěny jak ve voze (obvykle ve formě vyzařovacích kabelů), tak vně vozu na jeho plášti.

Opakovač při správné konfiguraci přenáší (reprodukuje) signál vně vozu do vozu a naopak. A to ve všech kmitočtových pásmech, pro která je nakonfigurován. Toto řešení je vhodné zejm. pro vozy s největším útlumem skříně/oken. Jeho výhodou je (v případě použití vyzařovacích kabelů) vytvoření v podstatě homogenního pole rádiových signálů v celém prostoru vozu. Další výhodou je využití ziskových venkovních antén umístěných v horních částech vozů.

Díky tomu, že se jedná o antény s lepšími rádiovými parametry, než které jsou integrovány v mobilních telefonech, navíc umístěné ve výšce horní části skříně vozu, tedy ve větší výšce než telefon v úrovni hlavy telefonujícího, lze v ideálním případě uvnitř železničního vozu dosáhnout

lepší úrovně a kvality signálu, než jaké by dosáhl telefonující stojící v blízkosti železničního koridoru vně vozu.

Mezi nevýhody tohoto řešení patří vyšší pořizovací náklady, energetická náročnost (aktivní zařízení odebírající el. energii) a potřeba pravidelného servisu.

V neposlední řadě je třeba pamatovat na to, že provoz takového zařízení může být v různých zemích zatížen jinou legislativou, tedy podmínkami provozu. Např. v ČR se jedná o provoz zařízení podle Všeobecného oprávnění č. VO-R/24/08.2023-6 k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů, budov a vlaků.

PROPUSTNÁ OKNA NEPOTŘEBUJÍ ENERGIÍ

Jako druhé se nabízí pasivní řešení v podobě propustných oken, která co nejméně omezují průchod rádiových signálů z/do vozu.

Instalace běžných propustných oken by sice byla vhodná z hlediska průchodu rádiových vln, ale chybějící pokovení by mělo negativní dopad na prostředí (teplotu) ve voze. V současné době jsou ale na trhu technologie, jako je např. rastrované okno, kdy je v pokovené okenní vrstvě laserem vytvořena propustná mřížka. Ta téměř ideálně propouští rádiové signály, ale z teplotního hlediska se neuplatní, okno se tedy stále chová jako pokovené.

Mezi výhody takového řešení patří nižší pořizovací cena a téměř nulový vliv na spotřebu el. energie. Existují dokonce varianty řešení, kdy není třeba nepropustná okna za propustná měnit, ale kdy původní nepropustné okno je možné upravit na rastrované přímo na voze bez potřeby jeho demontáže.

Další výhodou tohoto pasivního řešení je podstatně menší vliv na technické změny vozu, řešení je navíc možné bez omezení provozovat ve všech zemích, kam vozy zajíždí.

I toto řešení má ale své nevýhody. Z hlediska úrovně a kvality rádiových signálů uvnitř vozu se vždy bude jednat o řešení horší než v případě instalace opakovačů, protože každé okno, i to téměř ideálně propustné, nějaký útlum rádiových vln přeci jen má.

Dále bude u oken lepší signál než třeba v chodbě a bude více záležet na tom, jak daleko je aktuálně vlak od základnové stanice. Pro správný efekt je potřeba upravit všechna okna ve voze. Toto řešení je tak vhodné zejm. pro vozy s menším útlumem skříně/oken, kde by navíc provozování opakovače mohlo vést ke vzniku rádiových interferencí (při nedostatečném odizolování signálů opakovače vně a uvnitř vozu).

Z výše uvedeného je zřejmé, že obě technologie pro zlepšení dostupnosti rádiových signálů uvnitř vozů jsou využitelné, byť každá v jiných případech.

AKTUALIZACE CEN REGULOVANÉHO ROAMINGU A MEZINÁRODNÍHO VOLÁNÍ

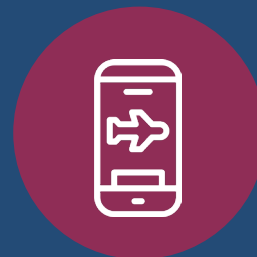
Aktualizace cen za volání a SMS do zemí EHP

Na základě [nařízení o gigabitové infrastruktuře](#) došlo od 15. května 2024 k přepočtu maximálních cen mezinárodního volání a SMS do zemí Evropského hospodářského prostoru, které byly doposud regulovány novelizovaným [nařízením Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2015/2120](#). Aktualizace maximálních cen představuje po přepočtu z EUR na Kč zvýšení cen, které odráží pokles české koruny oproti euru v prvním čtvrtletí roku 2024 v porovnání se stejným obdobím loňského roku o 5,15 %. Od uvedeného data tak dotčení operátoři nesmějí účtovat za minutu volání z ČR do zemí Evropské unie, Lichtenštejnska, Norska a na Island vyšší jednotkovou cenu než 4,7648 Kč bez DPH (0,19 eura), tj. 5,7655 Kč s DPH a za odeslání jedné SMS částku vyšší než 1,5047 Kč bez DPH (0,06 eura), tj. 1,8206 Kč s DPH. Maximální ceny za volání a odesílání SMS do uvedených zemí se každoročně přepočítávají z cenových stropů stanovených v eurech podle průměrné hodnoty referenčních směnných kurzů zveřejněných ve dnech 15. ledna, 15. února a 15. března daného roku Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku Evropské unie.

Aktualizace cen regulovaného roamingu od 15. května 2024

V souladu s nařízením EU o roamingu [č. 2022/612](#) byly od 15. května 2024 aktualizovány přepočty maximálních velkoobchodních cen v roamingu

v zemích EU z EUR na Kč. Po přepočtu průměrem referenčních směnných kurzů zveřejněných Evropskou centrální bankou (ECB) 15. ledna, 15. února a 15. března 2024 (ve výši 25,078 Kč/EUR) jsou tyto stropy od 15. května 2024 ve výši 0,5517 Kč za minutu volání, 0,1003 Kč za 1 odeslanou SMS a 38,8714 za 1 GB dat (všechny ceny jsou uvedeny bez DPH).



V jakém případě se změna dotýká zákazníků

Stanovená maximální velkoobchodní cena za data má vliv na výjimečně uplatňované limity u maloobchodních nabídek v rámci politiky přiměřeného používání v roamingu. Nabídky, u kterých bude po 15. květnu 2024 cena dat nižší než 38,8714 Kč za 1 GB, bude možné uplatnit datový roamingový limit.

Příklady datových limitů

Datový roamingový limit, který bude možné uplatnit podle předchozího odstavce, se vypočítává podle vzorce: $((\text{maloobchodní cena celého tarifu bez DPH} / \text{velkoobchodní strop} - \text{tedy } 38,8714 \text{ Kč}) \times 2)$. Například v případě, že tarif s 20 GB by stál 300 Kč bez DPH, roamingový datový limit v rámci EU bude 15,4355 GB $(300 / 38,8714 \times 2)$. V případě neomezeného datového tarifu za cenu 800 Kč by pak byl datový limit 41,161 GB.

ČTÚ v dubnu 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 dubnu 8 kontrol, při kterých byly ve 4 případech zjištěny nedostatky, spočívající především ve využívání indoor kmitočtů vně budovy a rušení meteorologického radaru, které byly převážně řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl v dubnu na základě rádiového monitoringu celkem 24 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). V 21 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, a to především provozem stanic pozemní pohyblivé služby a radioreléových spojů. Případy byly předány k řešení ve správním řízení.

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

ČTÚ v dubnu ukončil 10 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, LTE a 5G, 6 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, jeden případ rušení meteorologického radaru, 2 případy rušení zařízení krátkého dosahu a jeden případ rušení stanice amatérské 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 dubnu ukončil celkem 77 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla ve 37 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény, nebo svodu). V 10 případech rušení ustalo, nebo se během šetření neprojevovalo, v 6 případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. Ve 2 případech byl problém s příjmem způsoben nekvalitním signálem v místě příjmu. Ve 22 případech byl nalezen zdroj rušení, přičemž v 21 případech byla jako zdroj rušení zjištěna základnová stanice mobilního operátora, viz níže.

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

k 30. 4. 2024 bylo ve zkušebním provozu 482 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17412 stanic. Základnová stanice LTE byla jako zdroj rušení TV příjmu v dubnu zjištěna v jednom případě.

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

k 30. 4. 2024 bylo ve zkušebním provozu 2447 základnových stanic, v trvalém provozu pak 8054 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v dubnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ve 20 případech. Ve všech případech provedli na základě rozhodnutí Úřadu operátoři mobilních sítí odrušení na vlastní náklady. ČTÚ zaslal v dubnu prostřednictvím datové schránky [dopis s informacemi](#), jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu 10 obcím, v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových stanic 5G.

1 413

počet v dubnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 1 403 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžitě plnění (zaplacení ceny za služby).

1 391

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

... bezpečnost, důvěryhodnost, integrita a odolnost veřejných sítí

Ve dnech 16. a 17. 4. 2024 provedli pracovníci ČTÚ kontrolu společnosti Quantcom a.s., zaměřenou na oblast bezpečnosti, důvěrnosti, integrity a odolnosti veřejných sítí elektronických komunikací se zaměřením na [§ 88](#) a [§ 99](#) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a vyhlášek [č. 241/2012 Sb.](#), o stanovení náležitostí technicko-organizačních pravidel k zabezpečení bezpečnosti a integrity veřejné komunikační sítě a interoperability veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za krizových stavů a [č. 380/2022](#) o kritériích určení závažného narušení bezpečnosti sítě a služby a ztrátě integrity sítě a rozsahu a formě předávání informací o narušení.

Jednostranná změna tarifu ze strany operátora musí být oznámena jasně a srozumitelně

V souvislosti se změnami vybraných tarifů, které již probíhají či jsou v nejbližší době chystány kupříkladu společnostmi Vodafone Czech Republic a.s. nebo O2 Czech Republic a.s., připomíná ČTÚ zákonná pravidla, která jsou jednotliví poskytovatelé povinni dodržovat, mění-li jednostranně své smluvní podmínky.

Operátor má právo tuto změnu učinit, pokud tak bylo ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí.

Ačkoliv zákon vyžaduje poskytování informací o předmetné změně v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem, neuvádí bližší podrobnosti ohledně splnění tohoto požadavku. ČTÚ svojí výkladovou praxí dlouhodobě apeluje na to, aby informace o avizované změně byly operátory prezentovány takovým způsobem, který bude ze strany spotřebitelů zcela jasně zaznamenatelný. Vítané je také grafické zpracování dané informace, jež nenechá zákazníky na pochybách, že je jim oznamováno zásadní sdělení, kterému je třeba věnovat pozornost.

Kromě samotné formy daného oznámení je pak neméně důležitý jeho obsah. Zákazníci by měli získat jednoznačné informace o tom, jaká konkrétní služba bude operátorem měněna a jaké nové podmínky se na ně budou vztahovat. Mění-li se tedy stávající tarif, měli by mít zákazníci k dispozici veškeré informace o datu změny, podmínkách nového tarifu a výši ceny, která bude účtována za nově aktivovanou službu.

Tyto informace by měly být poskytnuty tak, aby se zákazníci již v rámci obdrženého oznámení seznámili se všemi zásadními podmínkami, nelze tedy akceptovat kupříkladu zaslání pouhého odkazu na webové stránky operátora či poskytnutí neurčitěho sdělení, ze kterého není možné seznat konkrétní podmínky chystané změny.

Sdělení těchto údajů je nezbytné pro to, aby zákazníci mohli zvážit, zda chtějí i za nových podmínek setrvat ve smluvním vztahu s operátorem, či bezplatně vypovědět svůj závazek ze smlouvy.

Dle aktuální právní úpravy má účastník právo vypovědět závazek ze smlouvy bez jakýchkoliv nákladů tehdy, pokud pro něj nejsou navrhované změny vý-

ná část hodnoty tohoto zařízení dohodnutá v okamžiku uzavření smlouvy nebo části ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto částek je nižší. Podrobněji vysvětlil ČTÚ výpočet této úhrady, včetně ukázky na konkrétním případě, v [Monitorovací zprávě č. 10/2022](#).

Mají-li zákazníci jakékoliv pochybnosti o tom, zda byly jejich operátorem splněny výše popsané podmínky, či pokud mají jakýkoliv dotaz týkající se změny jejich dosavadní smlouvy, mohou se pochopitelně na ČTÚ obrátit s podněty či dotazy.

Je zcela pochopitelné, že ne všechny změny smluvních podmínek budou zákazníci vnímat příznivě, obzvláště dochází-li ke

„MĚNÍ-LI SE STÁVAJÍCÍ TARIF, MĚLI BY MÍT ZÁKAZNÍCI K DISPOZICI VEŠKERÉ INFORMACE O DATU ZMĚNY, PODMÍNKÁCH NOVÉHO TARIFU A VÝŠI CENY, KTERÁ JIM BUDE NOVĚ ÚČTOVÁNA.“

zdražení služeb. Pokud ovšem operátor splní všechny zákonné požadavky, není ČTÚ oprávněn jakkoliv ovlivňovat způsob provedení takové změny, aby vyhověl osobním preferencím jednotlivých zákazníků. Uvedené platí tím spíše, že zákonné ustanovení upravující pravidla jednostranné změny smlouvy vychází z tzv. Evropského kodexu pro elektronické komunikace a konkrétně v tomto bodě se členské státy od dané úpravy nemohou jakkoliv odchýlit, ani ji upravit ve smyslu přijetí přísnějších či naopak mírnějších pravidel.

Učastníci se tedy nemusí obávat toho, že by jim v případě, že nebudou se změnou smlouvy souhlasit, hrozil za její ukončení finanční postih. Může jim být ovšem naúčtována úhrada za dotované koncové zařízení, pokud si jej ponechají. Cena však nesmí být vyšší než poměr-



ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 11. dubna byly zveřejněny dva prováděcí předpisy pro řešení případů ztráty rádiového spojení v oblasti letového provozu. Jde jednak o oblast pravidel létání a provozních předpisů týkajících se služeb a postupů v oblasti letecké navigace pro všeobecný letový provoz, kde bylo uveřejněno [Prováděcí nařízení Komise \(EU\) 2024/404](#) ze dne 30. ledna 2024, kterým se mění prováděcí nařízení (EU) č. 923/2012, pokud jde o aktualizace příslušných ustanovení ICAO, provedení postupu pro případ ztráty rádiového spojení a zrušení dodatku k příloze uvedeného nařízení. Dále jde o oblast provozu letišť, kde bylo uveřejněno [Nařízení Komise v přenesené pravomoci \(EU\) 2024/405](#) ze dne 30. ledna 2024, kterým se mění nařízení (EU) č. 139/2014, pokud jde o používání signálů v případě selhání rádiové komunikace. Obě nařízení vstupují v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie a použijí se ode dne 1. května 2025.

eCall – dne 12. dubna bylo zveřejněno [Nařízení Komise v přenesené pravomoci \(EU\) 2024/1084](#) ze dne 6. února 2024, kterým se mění nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) č. 305/2013, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/40/EU, pokud jde o harmonizované poskytování interoperabilní služby eCall v celé Unii.

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Použije se na nové systémy tísňové komunikace zavedené ode dne vstupu tohoto nařízení v platnost. Použije se ode dne 1. ledna 2026 na infrastruktury, které již byly ke dni vstupu tohoto nařízení v platnost zavedeny.

Dne 19. dubna bylo zveřejněno [Nařízení Komise v přenesené pravomoci \(EU\) 2024/1180](#) ze dne 14. února 2024, kterým se mění nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/758, pokud jde o normy týkající se systému eCall. Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Jde o zajištění, aby v budoucnu systém eCall fungoval s vyšší technologickou neutralitou, jelikož dnes je vázán na fungování sítí 2G/3G resp. na hlasovou komunikaci.

Dne 8. května bylo v Úředním věstníku zveřejněno [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2024/1309](#) ze dne 29. dubna 2024 o opatřeních ke snížení nákladů na budování gigabitových sítí elektronických komunikací, o změně [nařízení \(EU\) 2015/2120](#) a o zrušení [směrnice 2014/61/EU](#) (nařízení o gigabitové infrastruktuře, tzv. GIA). Kromě revize pravidel pro infrastrukturu určenou pro umístění sítí elektronických komunikací přináší také prodloužení regulace mezinárodní komunikace v rámci EU.

BEREC

Od 1. dubna 2024 došlo [ke změně ve vedení Agentury na podporu BEREC](#) (Úřad BEREC), neboť bývalému řediteli L. Ignécizimu vypršelo maximální funkční období. Funkční období ředitele je pětileté a může být prodlouženo o dalších pět let, avšak pouze

jednou. Nový ředitel Úřadu BEREC by se měl ujmout funkce od 1. července 2024.

VÝCHODNÍ PARTNERSTVÍ

Ve dnech 29. – 30. dubna ČTÚ v Praze spolupořádal zasedání expertní pracovní skupiny k roamingu ([REWG](#)) sítě regulačních úřadů Východního partnerství (EaPeReg). V rámci zasedání byl zejména reportován aktuální stav národních konzultací k podpisu Regionální dohody o roamingu (RRA), pokrok v bilaterálních jednáních o roamingu mezi EU na jedné straně a Ukrajinou, Gruzii a Moldavskem na straně druhé. Prezentována byla rovněž problematika nákladových modelů užívaných pro výpočet terminačních sazeb, představeny byly dále příklady osvědčených postupů EU v oblasti velkoobchodních služeb ukončení hlasového volání.

EU KALENDÁŘ



- do 30. 6. 2024** [Veřejná konzultace EK](#) k Bílé knize "Jak zvládnout zajištění potřebné digitální infrastruktury pro Evropu?"
- 22. 5. 2024** [Externí workshop BEREC](#) o využití satelitních technologií v mobilní komunikaci; sídlo BNetzA (Mainz, Německo) a online
- do 31. 5. 2024** [Dotazník](#) k budoucnosti poštovního sektoru
- 12. 6. 2024** [Tisková konference](#) k 59. plenárnímu zasedání BEREC, online

EVROPSKÁ KOMISE A NAŘÍZENÍ O DIGITÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Řízení o nesplnění povinností

Evropská komise dne 24. dubna zahájila řízení o nesplnění povinností zasláním výzvy Kypru (INFR(2024)2016), Česku (INFR(2024)2039), Estonsku (INFR(2024)2040), Polsku (INFR(2024)2041), Portugalsku (INFR(2024)2038) a Slovensku (INFR(2024)2042), neboť tyto členské státy dosud řádně neurčily své [koordinátory digitálních služeb](#) podle [nařízení o digitálních službách](#), nebo protože toto určení nebylo doplněno dostatečnými pravomocemi ke zmocnění. Členské státy tak měly učinit do 17. února 2024. Český [návrh zákona o digitální ekonomice](#) z pera Ministerstva průmyslu a obchodu doposud nebyl zařazen na jednání vlády.



Shein velmi velkou online platformou

Dne 26. dubna Evropská komise formálně určila platformu Shein jako velmi velkou online platformu (VLOP) podle [nařízení o digitálních službách](#). Platforma Shein musí splnit nejpřísnější pravidla podle nařízení o digitálních službách do čtyř měsíců od oznámení (tj. do konce srpna 2024), a to povinnost přijmout zvláštní opatření k posílení postavení a ochraně uživatelů online, včetně nezletilých, a řádně posoudit a zmírnit veškerá systémová rizika vyplývající z jejich služeb. Od 17. února 2024 musí všechny online platformy splňovat [obecné povinnosti](#) podle nařízení o digitálních službách.

Nástroje pro oznamovatele

Evropská Komise spustila dne 30. dubna nástroje [DSA whistleblower Tool](#) a [DMA Whistleblower Tool](#) pro oznamování porušení předpisů. Tyto dva nástroje umožní identifikovat a odhalovat škodlivé praktiky velmi velkých online platform nebo vyhledávačů uvedených v [nařízení o digitálních službách](#) nebo jakékoli porušování povinností strážců podle [nařízení o digitálních trzích](#).

Z PLÁNU JEDNÁNÍ RADY ČTÚ

VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY

- Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence**

Radě bude předložena ke schválení zpráva o plnění povinností České pošty, s. p., jako držitele poštovní licence, která shrnuje výsledky její činnosti a zjištění Úřadu související s plněním poštovní povinnosti za rok 2023.

- Zpráva o výsledcích sledování plnění Nařízení (EU) 2015/2120 za období od 1. 5. 2023 do 30. 4. 2024**

Rada bude seznámena s aktivitami Úřadu, které vycházejí z povinností při plnění pravidel pro zajištění rovného a nediskriminačního nakládání s provozem při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů.

- Informace o připravenosti na zajištění role Národního koordinátora digitálních agend a stav legislativního procesu**

Stav organizačních procesů včetně průběžného zajišťování technických a personálních potřeb. Zaměření na informační aktivity Úřadu a evropskou koordinaci.

- Informace o zajištění procesu certifikace a vzoru formuláře (DSA)**

V rámci příprav na roli koordinátora zpracování návrhů vzorů příslušných formulářů k certifikaci subjektů mimosoudního řešení sporů, udělování statusu důvěryhodného oznamovatele či udělování statusu prověřeného výzkumného pracovníka.

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





DIGITÁLNÍ TV A ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Dne 9. dubna byl zprovozněn vysílač digitálního rozhlasu DAB+ společnosti TELEKO pro Prahu. Vysílá na kanálu 11 A s výkonem 200 W. 22. 4. byl v DVB-T2 multiplexu 24 spuštěn nový vysílač v lokalitě Rožmitál pod Třemšínem. Vysílá na kanále 44. Dne 1. 5. byl spuštěn v DVB-T2 multiplexu 24 nový televizní program Šláger Premium.

ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Dne 4. dubna spustila společnost RTI cz na kmitočtu 96,9 FM v Sokolově nový vysílač s programem Country radio.

MOBILNÍ SÍŤ

Po zpracování výsledků [veřejné konzultace](#) zveřejnil ČTÚ [výsledky přezkumu](#) a [ocenění přidělu](#) rádiových kmitočtů v pásmech 900 a 1800 MHz. Vzhledem k blížícímu se konci platnosti přidělu rádiových kmitočtů společností O2 Czech Republic a.s. a T-Mobile Czech

Republic a.s. pro sítě mobilních komunikací předpokládá Úřad vydání nových přidělu v roce 2024.

VŠEOBECNÁ OPRAVNĚNÍ

ČTÚ uveřejnil k veřejné konzultaci [návrh změny všeobecného oprávnění č. VO-R/23/XX.2024-Y](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pevné služby v kmitočtových pásmech 71–76 GHz a 81–86 GHz. Předmětem změny je úprava podmínek oznamovací povinnosti. Připomínky je možno zasílat ČTÚ do 6. 6. 2024.

V Tbilisi proběhlo zasedání pracovní skupiny pro správu rádiového spektra

Dne 14. a 15. května 2024 se konalo v Tbilisi zasedání expertní pracovní skupiny pro správu rádiového spektra (SEWG) regulačních úřadů Východního partnerství (EaPeReg). Během zasedání byla projednána řada důležitých témat, včetně výstupů konference WRC-23 a začínajícího studijního období

WRC-27, rozvoje sítě 5G, zkušeností zemí s mobilními sítěmi a aukcemi, přeshraniční koordinace rádiových kmitočtů, mapování telekomunikačních sítí, pokroku Evropy v oblasti zajištění bezpečnosti telekomunikačních sítí a dalších témat. Zástupce ČTÚ představil inovativní koncepty sdílení rádiového

spektra v pásmech 26 GHz a 4 GHz, národní proces útlumu 2G/GSM s udržení e-Call a dalších služeb, a objasnil účastníkům také některé detaily ochrany zdraví před elektromagnetickým zářením v kontextu pásem 5G, milimetrových vln a souvisejících technologií.

Nové vedení Evropského ústavu pro telekomunikační normy (ETSI)

Evropský ústav pro telekomunikační normy (ETSI) má [nové vedení](#). Dne 16. kvě-



na byl na 83. zasedání valného shromáždění konaném za účasti ČTÚ zvolen novým generálním ředitelem Jan Ellsberger. Generální ředitel je hlavním výkonným představitelem organizace, jeho funkční období je pětileté. Zásadní rozhodnutí v ETSI přijímá valné shromáždění nebo Výbor ETSI, přičemž na předchozím 82. zasedání valného shromáždění byl jmenován rovněž nový Výbor v čele s předsedou Markusem Mueckem.

ETSI je příkladem spolupráce veřejného a soukromého sektoru. Sdružuje zástupce

vlád a průmyslu spolu s univerzitami a dalšími organizacemi. V kategorii administrací zastupuje Českou republiku ČTÚ. Podnikům v ČR slouží řada norem připravených ETSI, které se po vyhlášení v Úředním věstníku EU staly harmonizovanými normami podle práva EU. Kromě toho ETSI připravuje normy nezahrnuté do právního řádu, například specifikace mobilních sítí v rámci mezinárodní platformy 3GPP, jejímž je ETSI spoluzakladatelem. Všechny normy ETSI jsou [volně dostupné](#) na webových stránkách organizace.

REGULACE POSKYTOVATELŮ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

OPATŘENÍ PROTI SPOOFINGU



ČTÚ vydal [všeobecné oprávnění č. VO-S/2/04.2024-1](#) jako novelu všeobecného oprávnění č. VO-S/2/07.2005-10. Novela stanoví dvě nové podmínky pro omezení dopadů podvodného spoofingu.

První podmínka, účinná od 1. července 2024, 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 účastník není označen určitým typem tzv. českého čísla (s předvolbou +420), a v případě, že ano, nedojde ke spojení volání. Podmínka se aktuálně nevztahuje na mobilní čísla, která se mohou nacházet v roamingu, a volání ze zahraničí označená takovým číslem mohou být zcela legitimní.

Druhá podmínka souvisí s vkládáním informace o volajícím účastníkovi do signalizační zprávy a cílí primárně na volání, která jsou originována v České republice. Doplnění zakotvuje pravidla pro to, jakou informaci (telefonní číslo) může operátor vkládat do signalizační zprávy pro označení volajícího účastníka. Splnění podmínky by mělo zajistit, aby toto označení vždy obsahovalo reálné telefonní číslo provázané s konkrétním účastníkem či službou elektronických komunikací a bylo zpětně dovolatelné. Tato podmínka je účinná od 1. června 2024.

Stížnosti v EK za první čtvrtletí roku: Pokuty v oblasti ochrany spotřebitele

Za I. kvartál tohoto roku Úřad zodpověděl 897 podání v oblasti elektronických komunikací, oproti 767 ve IV. kvartálu roku 2023.

SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Za první čtvrtletí roku 2024 došlo v této kategorii k nárůstu vyřízených dotazů a podání asi o 16 %. Vzestup byl zaznamenán např. u účastnických smluv. Vzrostl například počet stížností týkajících se ukončení smluvního vztahu, kdy např. nebylo akceptováno ukončení smlouvy ze strany účastníka, nebyla vrácena finanční jistota či poskytovatel protahoval ukončení smluvního vztahu obstrukcemi. Oproti minulému období došlo k navýšení počtu vyřízených dotazů a podání (cca o 14 %), v nichž je vyjadřován nesouhlas s vystaveným vyúčtováním, přičemž řešené se týkalo např. nesouhlasu s účtováním poplatků po podané výpovědi nebo po přenosu čísla k jinému poskytovateli, nesouhlasu s naučováním smluvní pokuty po ukončení smlouvy, např. doučováním plných

slev poskytnutých na telefony a koncová zařízení, účtování práce technika, popř. za marný výjezd technika, problematiky roamingu, vyúčtování za zahraniční hovory, popř. spotřeby dat v zahraničí; navýšení ceny služby po jednostranné změně smlouvy aj.

V části týkající se kvality služby elektronických komunikací došlo k výraznému nárůstu vyřízených dotazů a podání (o 100 %), přičemž většina směřovala proti společnosti O2 Czech Republic a.s. – výpadky signálu, neřešení nahlášených poruch, směřování hovorů. Ve většině případů došlo ze strany poskytovatele k nápravě, popř. kompenzaci. V rámci dotazů a podání týkajících se kvality služby přístupu k internetu rovněž došlo k nárůstu vyřízených

věcí (o cca 54 %), ve velkém počtu obdržených podání bylo nutno podatele vyzvat k doplnění podání, přičemž k doplnění však nedošlo; pokud Úřad obdržel dostatečné podklady pro prošetření podání, tak každý poskytovatel reagoval se snahou věc vyřešit ke spokojenosti podatelů, a to především poskytnutím finanční kompenzace. Úřad i nadále podatele ve svých odpovědích poučuje o povinnostech poskytovatelů vyplývajících ze smlouvy a doporučuje provést měření rychlosti služby za pomoci certifikovaného nástroje NetTest. V této souvislosti jsou všichni podatelé také poučováni o možnosti podání reklamace na kvalitu poskytované služby a následné námítky proti vyřízení reklamace.

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

V této kategorii došlo ve sledovaném období k nárůstu počtu dotazů a podání (celkem o 9 dotazů a podání v části přenositelnosti v mobilní síti). V případě přenositelnosti telefonních čísel se značná část podání opět týkala dostupnosti a možnosti získání OKU/ČVOP a také v obecné rovině

procesu přenesení účastnického čísla k novému poskytovateli. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu Úřad obdržel obdobný počet dotazů a podání jako v předchozím období. Podatelé byli seznámeni s výsledky šetření, poučení o způsobu přenosu služby přístupu

k internetu, obeznámeni se způsoby nalezení či zobrazení OKU bez nutnosti kontaktování poskytovatele, informování o způsobu uplatnění výpovědi a obecně poučení o právu podat reklamaci na vyúčtování či vadně poskytnutou službu a následném právu uplatnit námítku proti vyřízení reklamace.

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za I. Q 2024

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti IV. Q 2023
1. Služby elektronických komunikací	134	2	218	354	50
nezřízení služby elektronických komunikací	0	0	0	0	-5
kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)	10	0	12	22	11
kvalita služby přístupu k internetu	16	0	21	37	13
účastnické smlouvy	59	0	81	140	14
▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy	1	0	1	2	-2
▪ uzavření/změna smlouvy	4	0	11	15	-6
▪ jednostranná změna smlouvy	4	0	7	11	-4
▪ ukončení smlouvy	38	0	51	89	21
▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb	4	0	2	6	0
▪ předplacené karty	8	0	9	17	5
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	0	0	4	4	-1
nesouhlas s vyúčtováním	49	2	100	151	18
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	8	0	14	22	9
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	1	0	1	2	0
4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	2	0	6	8	0
5. Ochrana spotřebitele	1	0	7	8	-1
6. Univerzální služba	4	0	8	12	-4
přiměřený přístup k internetu v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	2	2	2
přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	2	2	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	4	8	-8
doplňkové služby	0	0	0	0	0
7. Ostatní	172	15	304	491	76
informační služba o telefonních číslech účastníků	2	0	1	3	2
služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex	13	0	22	35	17
obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace	18	2	20	40	10
nabízení marketingové reklamy	15	8	159	182	-6
zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele	7	0	6	13	-2
pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí	4	0	1	5	-3
různé	113	5	95	213	58
CELKEM	322	17	558	897	130

OCHRANA SPOTŘEBITELE

Oproti předchozímu období došlo k mírnému poklesu v počtu řešených dotazů a podání. Předměty dotazů a podání byly v tomto období opět různorodé, např. nabízení tarifů za odlišné ceny pro nové či stávající zákazníky nebo se např. týkaly nepřijetí reklamace či zrušení slevy. V rámci řízení o přestupku

Úřad uložil poskytovateli služeb O2 Czech Republic a.s. pokutu za nekalou obchodní praktiku, když při sjednávání smlouvy na provozovně zaslal na neexistující e-mailovou adresu (spotřebitel nebyl držitelem žádné e-mailové adresy) účastnickou smlouvu a další smluvní dokumenty a podstatné informace sou-

visející s uzavřením smlouvy, kvůli čemuž spotřebitel neměl možnost se s těmito seznámit. Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 50 000 Kč. Úřad také řešil podání ve věci vystavení depozitu vůči spotřebitelce; šetřením bylo zjištěno, že finanční depozit byl spotře-

bitelce naúčtován z důvodu cizí státní příslušnosti, nikoliv např. z důvodu špatné platební morálky, jejíž kvalita byla podložena zaplacenými vyúčtováními. Na základě tohoto vyhodnotil Úřad postup poskytovatele jako protiprávní a v rámci řízení o přestupku uložil poskytovateli služeb O2 Czech Republic a.s. pokutu za porušení zákona o ochraně spotřebitele. Proti v předchozím období vydanému příkazu byl ze strany poskytovatele

podán v zákonné lhůtě odpor, nicméně proti následnému rozhodnutí již poskytovatel rozklad nepodal, tedy tomuto byla uložena pokuta (pravomocně) ve výši 80 000 Kč. V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb O2 Czech Republic a.s. pokutu za nekalou obchodní praktiku, když spotřebiteli vystavil vyúčtování a požadoval úhradu za období po uplynutí výpovědní lhůty. Úřad za toto jednání uložil svým (pravo-

mocným) rozhodnutím pokutu ve výši 20 000 Kč. Taktéž dalšímu poskytovateli služeb Vodafone Czech Republic a.s. uložil Úřad pokutu za nekalou obchodní praktiku, když spotřebiteli vystavil vyúčtování a požadoval úhradu za období po uplynutí výpovědní lhůty. Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 20 000 Kč.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

V případě podání týkajících se této oblasti došlo k poklesu počtu řešených případů. I nadále převažovaly dotazy na podmínky přiznání cenového zvýhodnění a jeho čerpání, či na doklady potřebné pro přijetí žádosti o přiznání příspěvku, a proto byli podatelé poučeni o principu přiznání příspěvku cenového zvýhodnění, současně o potřebných krocích,

které je nutné uskutečnit před samotným podáním žádosti, a tedy byli rovněž odkázáni na [webové stránky Úřadu](#). V případě obdržení dostatečných podkladů pro prošetření bylo ve většině případů Úřadem zjištěno, že k nepřiznání nároku na cenové zvýhodnění došlo z důvodu nedoložení potřebných dokumentů. V rámci jednoho z obdržených podání

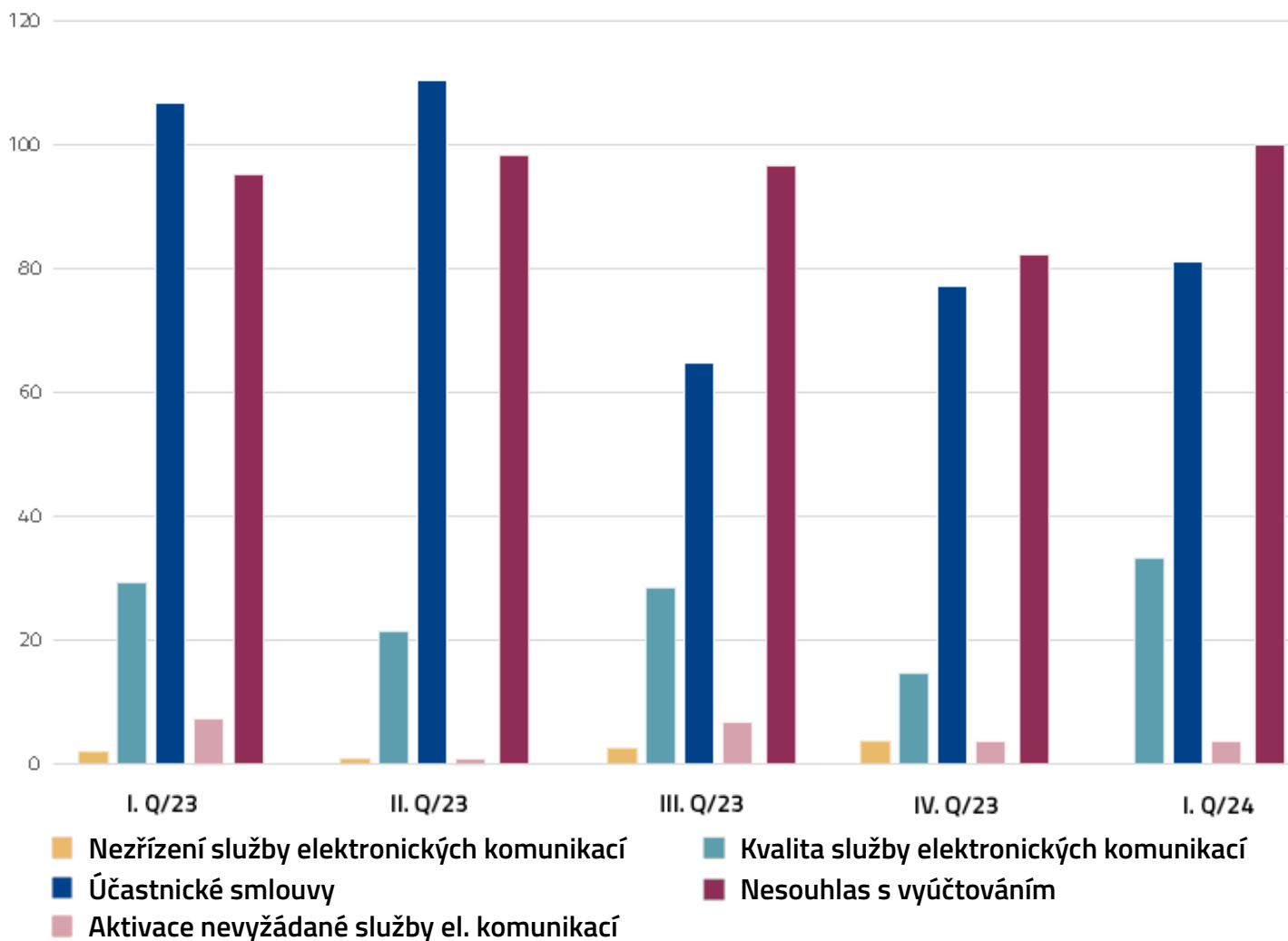
bylo zjištěno, že poskytovatel z důvodu administrativního pochybení předchozího poskytovatele nemohl nastavit cenové zvýhodnění na základě podané žádosti; na základě intervence Úřadu došlo k nápravě, cenové zvýhodnění bylo spotřebitelce nastaveno, současně jí byl vystaven dobropis na období, kdy nebylo cenové zvýhodnění poskytnuto.

MARKETINGOVÁ VOLÁNÍ A DALŠÍ NEVYŽÁDANÁ, OBTĚŽUJÍCÍ A PODVODNÁ KOMUNIKACE

V oblasti obtěžující a nevyžádané komunikace došlo oproti předchozímu období k mírnému nárůstu řešených podání, v rámci kterých byli podatelé kontaktováni prostřednictvím SMS zprávy či e-mailu. V případech, kdy se jednalo o obchodní sdělení a nevyžádanou obchodní nabídku prostřednictvím SMS či e-mailu, byli podatelé informováni o postoupení věci na Úřad pro ochranu osobních údajů z důvodu nepřislušnosti Úřadu. V některých případech, kde podatelé požadovali identi-

fikaci odesílatele, byli odkázáni na svého poskytovatele služeb. Pokud z podání vyplynulo, že byli podatelé kontaktováni prostřednictvím telefonního hovoru za účelem zneužití citlivých informací, byli poučeni o nemožnosti Úřadu zasáhnout a zároveň informováni, jak se bránit před tímto způsobem kontaktování. I nadále úskalím zůstávají taková podání, která neobsahují potřebné informace, z kterých by bylo možno jednoznačně určit, zda se jednalo o obtěžující, marketingo-

vá či podvodná volání. Mnoho z těchto podání zůstává ze strany podatelů nedoplněno a Úřad tak nemůže pokračovat v prošetřování. Počty řešených podání v oblasti marketingových volání jsou srovnatelné s předchozími obdobími; zhruba polovina z obdržených podání obsahovala potřebné informace pro relevantní prošetření věci, díky čemuž tak dochází k urychlení prošetřování. Podatelé stále častěji využívají pro podání stížnosti [kontaktní formulář](#) dostupný na webových strán-

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací za I. čtvrtletí 2023 až I. čtvrtletí 2024

kách Úřadu a uvádějí do svých stížností informace v něm požadované, zároveň je však také nutno uvést, že u mnoha podání nedojde ani na výzvu Úřadu k doplnění informací potřebných pro prošetření stížnosti. V mnohých podáních podatelé uvedou potřebné informace, ale již nepřiloží např. printscreen obrazovky s probíhajícím hovorem, díky kterému lze pak jednoznačně usoudit, že hovor proběhl, přičemž samotná nahrávka hovoru pak byla doložena pouze v jednotkách případů. V rámci vedených kontrol kontrolované osoby v mnohých případech tvrdí, že ho-

vor neuskutečnily nebo že nevládní telefonní číslo, z kterého hovor proběhl. Jak je již výše uvedeno, tak ve většině kontrol absentuje nahrávka hovoru a přesto, že Úřad v některých případech disponuje nahrávkou hovoru, nedojde v průběhu hovoru k vznesení marketingové nabídky, jelikož většinou se podatelé dříve (než dojde k vyslovení nabídky) začnou doptávat, odkud získala volající osoba kontakt, a poté rovnou dochází k ukončení hovoru, a proto nelze ověřit/konstatovat, že by se jednalo o marketingový hovor. V oblasti zneužití účastnického čísla došlo opět k mírnému

poklesu v počtu řešených dotazů a podání. Obsahem stále zůstává problematika spoofingu a vishingu; v rámci podání, u kterých si podatelé stěžovali na kontaktování ze zahraničních čísel, dochází ze strany Úřadu k edukaci také ohledně tzv. wangiri. Podatelé jsou v odpovědích poučeni o tom, aby dbali zvýšené opatrnosti při vedení telefonních hovorů, v případě podezření na podvodné jednání jsou odkázáni na orgány činné v trestním řízení a zároveň jsou informováni o připravovaných regulačních aktivitách Úřadu vedoucích k omezení podvodného spoofingu.

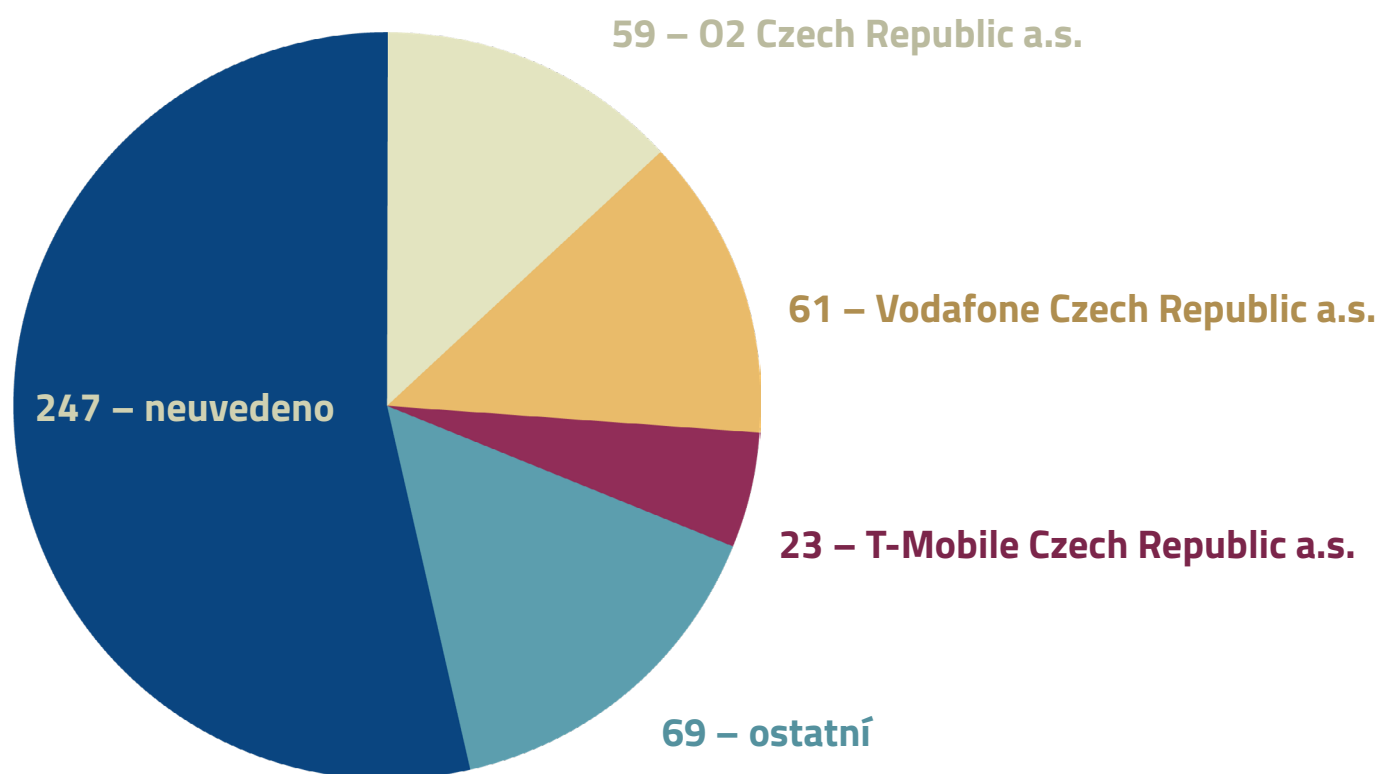
RŮZNÉ

Celkový počet řešených dotazů a podání je v této oblasti ve srovnání s předcházejícím sledovaným obdobím vyšší (cca o 37 %), přičemž i nadále se jedná o různorodé problematiky, jako např. dotazy ohledně existence pohledávek u poskytovatelů, způsobu úhrady poplatků a problematiky vyřešení pohledávek podléhajících již exekuci, stížnost týkající se bloky SIM ze strany PCR z důvodu usku-

tečňování zlomyslných volání, dotaz týkající se kontaktů z neznámého čísla s tvrzením volajícího o zmeškaném hovoru, stížnost na nevydání nové SIM karty po nahlášení její ztráty, stížnosti na způsob doručování či nedoručování vystavených vyúčtování. Rovněž byly uplatněny dotazy a podání, kde není příslušnost Úřadu dána: např. dotaz ke zpoplatnění datových zpráv v rámci ISDS; dotaz na

vysílání reklam na TV Prima a TV Nova; stížnost na nevyřízení reklamace zboží; dotazy v souvislosti s obdrženými podvodnými SMS zprávami; žádost o poskytnutí audiozáznamů mezi podatelkou a jejím manželem k řešení soukromé záležitosti; a dotazy týkající se poplatků za televizi a rozhlas (způsob úhrady, zrušení úhrady).

Graf 2: Písemná podání v elektronických komunikacích za I. čtvrtletí 2024



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: Opětovný nárůst dotazů a stížností

V oblasti poštovních služeb byl celkový počet podání za I. kvartál roku 2024 vyšší oproti předcházejícímu období (354 oproti 238 v minulém období).

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. Další stížnosti poukazyvaly na nerespektování sjednaných doplňkových služeb či dispozic (ve sledovaném období se jednalo například o změnu ukládací pošty, odnos zásilky, nebo např. stížnost na zkrácení délky úložní doby). Úřad tak řešil případ, kdy si stěžovatelka (v souladu s údaji uvedenými na výzvě k vyzvednutí zásilky) chtěla doporučenou poštovní zásilku vyzvednout poslední den úložní doby, ale zásilka již byla vrácena odesílateli, v tomto případě bylo zjištěno pochybení České pošty, když nedodržela délku úložní doby podle uzavřené poštovní smlouvy, a věc bude dále řešena v přestupkovém řízení. Další podání se týkalo adresátů se shodným jménem (otec a syn), přičemž nezletilému synovi se stejným trvalým bydlištěm jako jeho otec zřídila matka odnos poštovních zásilek z pošty, otec poukazoval na to, že mu od té doby přestaly zcela chodit některé zásilky (jednalo se například o kartu k bankovnímu účtu, výpisy apod.). O nedoručení některých zásilek se pak dozvěděl až na zá-

kladě vydaných elektronických platebních rozkazů, které obdržel, aniž by mu předtím byly doručené výzvy k platbě či předžalobní výzvy (v tomto případě Úřad stále provádí kontrolní úkony, Česká pošta zareagovala tím, že ukončila dohodu o odnosu pro nezletilého syna stěžovatele z důvodu nemožnosti jednoznačné identifikace adresáta).

GARANTOVANÁ DOBA DODÁNÍ JE DŮLEŽITÁ

U stížností na dodávání představují významnou část stížností ty, ve kterých stěžovatelé (v pozici odesílatele i adresáta) vyjadřují nespokojenost s délkou dodávání poštovních zásilek přepravovaných v prioritním režimu. Ze strany stěžovatelů je situace, kdy poštovní zásilku adresát neobdrží následující pracovní den po dni podání, vnímána jako porušení smlouvy, případně též zákona; tak tomu ale nemusí být. Úřad u došlých podání zkoumá, zda se stížnost v daném případě týká poštovní služby s garantovanou dobou dodání či ne; u služeb, kde není garantovaná doba dodání a v procesu dodávání nedochází k neodůvodněným průtahům, nelze Českou poštu sankcionovat. Úřad však řeší i případy, kdy průtahy v dodávání jsou natolik flagrantní, že stěžovatele v odpovědi rovnou vyrozumí o tom, že přistoupí k zahájení správního řízení o přestupku (tak tomu bylo například u podnětu starostky obce, která poukázala na případy doručování úředních poštovních

zásilek (úložní doba 10 dní), které byly obci jako odesílateli vráceny až po 46 a více dnech ode dne podání a více jak měsíc po skončení úložní doby; v jiném řešeném případě byla poštovní zásilka po skončení úložní doby vložena do domovní schránky adresáta až po více jak 20 dnech od skončení úložní doby).

PROBLÉMY I JINÝCH PROVOZOVATELŮ NEŽ ČESKÉ POŠTY

Problémy s dodáváním zaznamenal Úřad i u jiných provozovatelů poštovních služeb než u České pošty, ve sledovaném období například u Zásilkovny nebo PPL – stížnosti byly prověřeny a o výsledcích byli stěžovatelé vyrozuměni. Ve vztahu k Zásilkovně se např. Úřad zabýval případem, kdy stěžovatel popíral převzetí zásilky (objednávka ze zahraničního on-line tržiště), Zásilkovna zásilku evidovala jako ztracenou, ale v systému zahraničního on-line tržiště byla zásilka vykázána jako dodaná, Zásilkovna na základě prošetřování podání identifikovala chybu v systému vykazující nesprávný status zásilky, chybu však nebyla schopna odstranit, proto se obrátila na e-shop (odesílatele) a informovala jej o tom, že zásilka nebyla adresátovi dodána a že Zásilkovna považuje zásilku za ztracenou, adresát pak byl se svou žádostí o vrácení ceny za zboží odkázán na odesílatele, tedy na e-shop, se kterým uzavřel kupní smlouvu.

Okolnosti dodávání konkrétních zásilek Úřad prověřuje (postupem podle zákona o poštov-

ních službách nebo podle zákona o kontrole) a v případě zjištění pochybení přistoupí k zahájení řízení o přestupku.

KDYŽ JE PROBLÉM NA STRANĚ ZÁKAZNÍKA

V některých případech však prověřením na místě Úřad zjistí, že problémy při dodávání nemusí spočívat zcela na straně provozovatele. Ve sledovaném období např. Úřad prověřoval stížnost stěžovatele na to, že mu nejsou do domovní schránky dodávány poštovní zásilky, i když je do-

movní schránka řádně označená; na adresním místě (bytový dům) Úřad ověřil, že stěžovatel opravdu má domovní schránku označenou svým jménem, ale že stejnou domovní schránku sdílí i s dalším adresátem a že zatímco všechny domovní schránky jsou zřetelně označené jménem adresátů umístěné na levé straně domovní schránky pod ochrannou krytkou, jméno stěžovatele bylo nalepeno napravo, napsáno ručně na samolepícím štítku a ne příliš čitelné, což mohlo bez znalosti místní situace vést k tomu, že zastupující doručovatel si štítku se jménem stěžovatele nemusel všimnout. V jiném případě

si stěžovatel stěžoval na nedodání zásilky do vlastních rukou, kdy Česká pošta zanechala jen výzvu k vyzvednutí zásilky v domovní schránce i přesto, že se adresát v době dodávání zdržoval na adrese – prověřením bylo zjištěno, že adresní místo je rodinný dům s oploceným pozemkem, na plotě se nachází domovní schránka, ale již ne domovní zvonek, který se nenachází ani u vstupních dveří domu, ale až za těmito vstupními dveřmi uvnitř domu ve vstupní chodbě – v obou těchto případech Úřad neshledal pochybení České pošty při dodávání.

Tabulka 2: Podněty, stížnosti a telefonické dotazy v poštovních službách za I. Q 2024

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti IV. Q 2023
Stížnosti a dotazy na poštovní služby	61	0	258	319	110
dlouhě čekací doby	0	0	1	1	1
otevírací doba pošt	0	0	1	1	1
změna ukládací pošty	0	0	1	1	-6
▪ základní poštovní služby	0	0	0	0	-3
▪ komerční poštovní služby	0	0	1	1	-3
▪ nespecifikováno	0	0	0	0	0
dodání poštovních zásilek	10	0	171	181	53
▪ základní poštovní služby	6	0	78	84	34
▪ komerční poštovní služby	1	0	54	55	3
▪ nespecifikováno	3	0	39	42	16
vyřizování reklamací	51	0	78	129	59
▪ základní poštovní služby	8	0	25	33	6
▪ komerční poštovní služby	20	0	32	52	31
▪ nespecifikováno	23	0	21	44	22
porušení poštovního tajemství	0	0	6	6	2
▪ základní poštovní služby	0	0	4	4	3
▪ komerční poštovní služby	0	0	1	1	1
▪ nespecifikováno	0	0	1	1	-2
Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	1	1	8	10	1
Czech POINT	1	1	1	3	3
datové schránky	0	0	0	0	0
elektronický podpis	0	0	1	1	1
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0	-1
ostatní služby	0	0	6	6	-2
ostatní	6	0	19	25	5
CELKEM	68	1	285	354	116

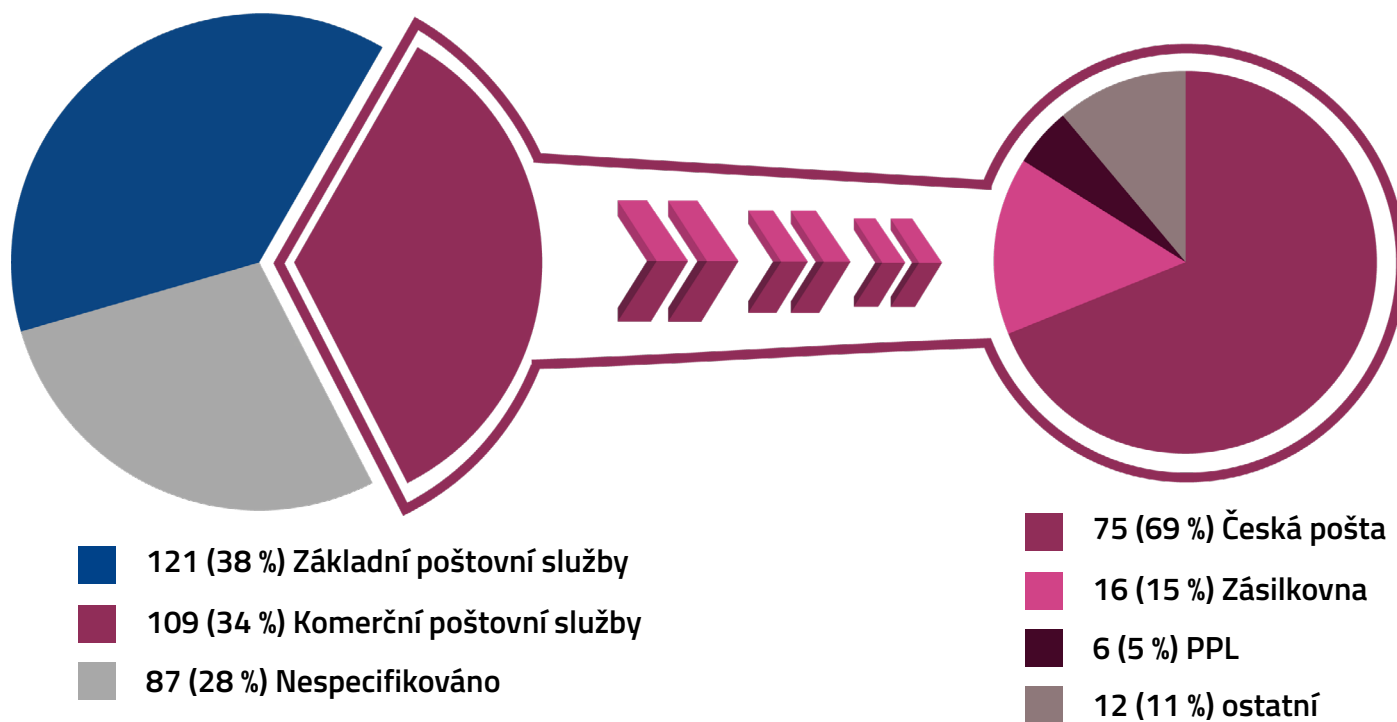
VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

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 pro-

vozovatele, na výzvu Úřadu pak podatelé již nereagují a podání je často možné vyřešit pouhým obecně formulovaným poučením o možnosti uplatnit reklamacii, 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 po-

datelé 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 prověřován způsob dodávání (např. z interních dokladů provozovatele).

Graf 3: Podání týkající se základních vs. komerčních služeb za I. čtvrtletí 2024 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.