

STÍŽNOSTI PODLE DSA

na poskytovatele online zprostředkovatelských služeb lze podat na ČTÚ. Str. 3

SPOTŘEBITELSKÝCH PRÁV

plynoucích ze zákona se nelze vzdát ve smlouvě s poskytovatelem služeb. Str. 5

ZÁKLADNÍ SLUŽBY ČESKÉ POŠTY

pod drobnohledem v pravidelné zprávě o plnění povinností držitele licence. Str. 6-8

Řazení výsledků vyhledávání a nabídek podle nařízení P2B

Internet je v současné době hlavním zdrojem pro vyhledávání informací, nakupování i objevování nových služeb. S tím souvisí obrovské množství produktů, které jsou nám nabízeny na různých webech, jako jsou online tržiště či internetové vyhledávače. Kdo a jak ale rozhoduje, které produkty uvidí uživatelé hned na první straně a které zapadnou až na konec dlouhého seznamu?

V tom hrají roli automatizované systémy a algoritmy pro řazení výsledků. To, jak tyto algoritmy fungují, je klíčové také pro podnikatele, kteří nabízejí své produkty prostřednictvím různých online zprostředkovatelských služeb.



(pokr. na str. 2)

NAŘÍZENÍ P2B

Donedávna byli podnikatelé odkázáni na obecné strategie a odhady při snaze dosáhnout lepšího umístění svých produktů nabízených přes zprostředkovatelské služby. Konkrétní parametry

TELEGRAFICKY

Konference DIGIMEDIA

Předseda Rady ČTÚ Marek Ebert se na [konferenci](#) zúčastnil diskuse k budoucnosti terestrického TV vysílání. Potvrdil, že konference WRC zachovala podmínky pro DTT, se kterými se počítá i po roce 2030, nicméně rozhodnutí o provozu komerčních sítí DTT spočívá také na privátních provozovatelích. Ředitel odboru správy kmitočtového spektra Jiří Duchač se zúčastnil panelu „Digitální sítě pro rádia jsou rozdány, začíná boj o zákazníky“ a zhodnotil mj. proběhlou aukci kmitočtů pro DAB.

Setkání se slovenskými kolegy

Na zasedání se zástupci [slovenského regulátora](#) jsme kolegům poskytli bližší informace např. o obnově přidělu v pásmu 900 a 1800 MHz, o výběrovém řízení na nového držitele poštovní licence, o opatření proti spoofingu či vypsané dotaci na opakovače a propustná okna ke zlepšení signálu ve vlacích. Seznámili jsme se např. se zkušenostmi týkajícími se poskytnutí státní pomoci při uvolňování pásma 700 MHz či při výstavbě optických sítí.

Závěry kontrol P2B

Dne 22. 5. ČTÚ v rámci workshopu k uplatňování [Nařízení EU 2019/1150 \(nařízení P2B\)](#) prezentoval své poznatky z proběhlých kontrol. Celkem bylo zkontrolováno 9 subjektů a v 7 případech bylo zjištěno porušení. Byla také uložena první pravomocná pokuta. Mezi nejčastější pochybení patřilo nezveřejnění smluvních podmínek, hlavních parametrů řazení a informací o přístupu k údajům.

(pokr. ze str. 1)

try, které braly řadící algoritmy v úvahu, byly zahaleny tajemstvím. Avšak s nástupem [nařízení P2B](#) se situace začala měnit. Toto nařízení ukládá poskytovatelům zprostředkovatelských služeb zveřejnit ve svých podmínkách hlavní parametry, které zohledňují porazení výsledků, a to včetně vysvětlení relativní důležitosti těchto parametrů. Tyto informace musí být jednoduše dostupné ve smluvních podmínkách. Více informací naleznete v našem [Průvodci](#).

PODLE JAKÝCH PARAMETRŮ SE OBVYKLE ŘADÍ?

Internetové vyhledávače používají složité algoritmy pro vyhodnocování a řazení obsahu na základě relevance. Tyto algoritmy zohledňují různé faktory, mezi které patří především shoda klíčových slov na webové stránce s těmi, která zadal uživatel, ale také popularita webových stránek, kvalita obsahu a mnoho dalšího.

Řazení výsledků ale používají také další služby jako online tržiště nebo obchody s aplikacemi, aby mohly uživatelům nabídnout to nejzajímavější z obrovského množství položek. Konkrétní parametry se v praxi liší podle typu služby. Jsou mezi nimi např. relevance, cena, značka, hodnocení spotřebitelů, oblíbenost, výše úplaty atd. Hlavním parametrem mohou být ale i dočasné akce jako např. sezónní výprodej. Pro ilustraci si můžeme představit webové stránky nabízející vstupenky na akce – ve všech kategoriích bude pro seřazení klíčové datum konání akce, ale může zde být sek-

ce „Pro rodiny s dětmi“, kde bude navíc zohledněn i počet nákupů tří a více vstupenek v jedné objednávce, nebo sekce „Dárky“, kde přednost na stránce dostanou akce, na které jsou vstupenky nejčastěji pořizovány jako dárek. Pro lepší pochopení mechanismu Evropská komise zveřejnila [pokyny pro poskytovatele](#) obsahující praktické rady pro uplatňování pravidel řazení podle nařízení P2B včetně ukázek hlavních parametrů.

JAK SE V NABÍDCE DOSTAT VÝŠ?

Procesu optimalizace webových stránek tak, aby byly lépe hodnoceny vyhledávači, se říká Search Engine Optimization (SEO). SEO strategie zahrnují použití klíčových slov, vytváření kvalitního obsahu, zlepšování uživatelské zkušenosti nebo budování odkazů z jiných důvěryhodných webových stránek. Podobný přístup k optimalizaci se využívá i v jiných kontextech než pouze u vyhledávačů. Například u obchodu s aplikacemi se bude strategie soustředit na atraktivní ikonu aplikace a získávání pozitivních recenzí od uživatelů.

PLACENÉ UMÍSTĚNÍ

Někteří poskytovatelé zprostředkovatelských služeb jako jsou online tržiště nabízejí možnost placeného umístění, což umožňuje prodejcům zvýraznit své produkty mezi výsledky. To prodejce využije například při uvedení nového produktu, který by jinak zpočátku zapadl, pokud zrovna algoritmus řazení dává přednost

produktům s velkým počtem prodaných kusů nebo uživatelských hodnocení. Tyto nabídky jsou pak často označeny jako sponzorované a jsou umístěny na začátku seznamu produktů a na dalších výrazných pozicích.

KURÁTORSKÁ DOPORUČENÍ

V obchodech s aplikacemi se také uživatelé mohou setkat s různými kurátorskými seznamy a doporučeními, která nabízejí zajímavé nebo kvalitní aplikace. Takového zviditelnění vývojář aplikace nedosáhne tak, že si za něj zaplatí, ale tím, že jeho aplikace nabídne unikátní design, inovativní nápady nebo třeba zajímavý příběh vzniku aplikace.

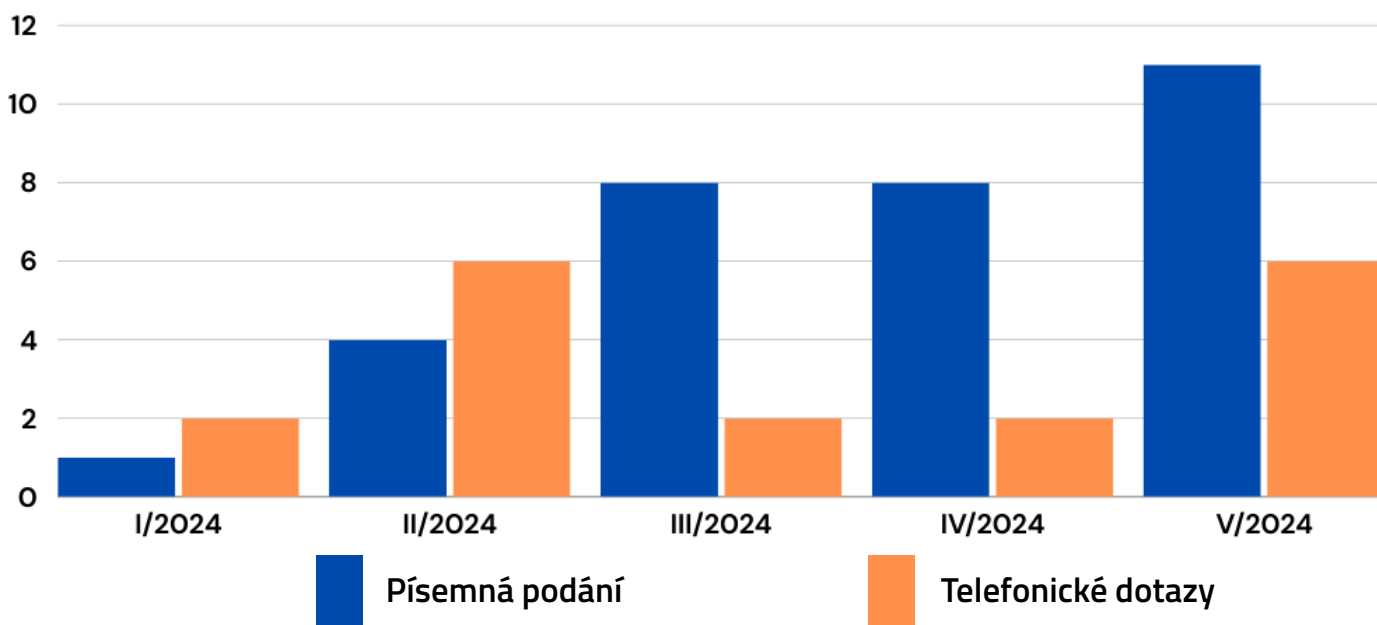
ZÁVĚREM...

Řazení produktů v nabídkách online zprostředkovatelských služeb má velký vliv na rozhodování spotřebitelů a tím i na obchodní úspěch prodejců, kteří nabízejí své produkty prostřednictvím těchto služeb. Automatizované systémy a algoritmy pro řazení výsledků hrají klíčovou roli v tom, co uživatelé vidí na prvních místech, nicméně donedávna platilo, že podrobnosti o těchto algoritmech a metodách řazení používaných online zprostředkovatelskými službami byly zřídka sdělovány podnikatelským uživatelům těchto služeb. Nařízení P2B však zvyšuje transparentnost a umožňuje podnikatelům prezentovat své produkty tak, aby dosáhly co nejlepšího umístění a zvýšila se tak jejich viditelnost pro potenciální zákazníky.

Stížnosti na porušování nařízení DSA

Jedním z benefitů, které pro uživatele online zprostředkovatelských služeb nově přináší nařízení DSA, je právo podat stížnost koordinátorovi digitálních služeb kvůli možnému porušení povinností podle tohoto nařízení, tj. např. z důvodu omezení služeb ze strany poskytovatele, nevyřízení oznámení na nezákonný obsah, používání klamavého online rozhraní nebo nedostatečné ochrany nezletilých uživatelů. Stížnost může podat kterýkoli příjemce služby nebo kterýkoli subjekt hájící práva příjemců služeb.

Graf: Stížnosti a dotazy na digitální služby v roce 2024



Stížnost musí obsahovat vyličení rozhodných skutečností a měla by být podložena konkrétními důkazy, např. snímky obrazovky, odkazy na konkrétní webové stránky nebo kopie veškeré relevantní komunikace s poskytovatelem. Stěžovatel by měl rovněž uvést své kontaktní údaje. Podání je možné učinit do datové schránky Úřadu, e-mailem na adresu podatelna@ctu.cz nebo pomocí [kontaktního formuláře](#).

Úřad stížnost do 30 dnů posoudí a pokud ji vyhodnotí jako důvodnou, zahájí u poskytovatele kontrolu nebo přímo přestupkové řízení (pozn.: Až do účinnosti adaptačního zákona k nařízení DSA ČTÚ nemůže vést kontroly a ukládat sankce, veškeré obdržené podněty ale analyzujeme). V případě, že je stížnost vyhodnocena jako důvodná, ale dotýká se poskytovatele usazeného v jiném členském státě EU, typicky v Irsku, bude postoupena k vyřízení koordinátorovi digitálních služeb příslušného státu.



Vybraní zaměstnanci ČTÚ absolvovali v Bruselu ve dnech 27.-30. 5. 2024 školení o nařízení DSA. Kurz organizovaný Evropskou komisí vedl expert na právo informačních technologií Doc. Dr. Iur. Mgr. Martin Husovec.

ČTÚ v květnu 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 květnu 7 kontrol, při kterých byly v 6 případech zjištěny nedostatky, spočívající především ve využívání indoor kmitočtů vně budovy. Případy, ve kterých bylo zjištěno porušení podmínek všeobecného oprávnění, budou po předchozí výzvě k odstranění zjištěných nedostatků řešeny ve správních řízeních.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl v květnu na základě rádiového monitoringu celkem 21 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). V 19 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, a to především provozem stanic pozemní pohyblivé služby a zařízení pro širokopásmový přenos dat (RLAN). 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 květnu ukončil 10 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, LTE a 5G, dva případy rušení meteorologického radaru, jeden případ rušení základnové stanice IZS, 6 případů rušení zařízení RLAN, 2 případy rušení radioreléového spoje a další 3 případy rušení různých zařízení (sběrný přijímač PCO, zařízení krátkého dosahu a bezdrátový místní informační systém).

U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v květnu ukončil celkem 54 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla ve 27 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény nebo svodu). V 9 případech rušení ustalo nebo se během šetření neprojevovalo, v 8 případech podavatel stížnost na rušení stornoval během šetření. Ve 2 případech byl problém s příjmem způsoben nekvalitním signálem v místě příjmu. V 8 případech byl nalezen zdroj rušení, přičemž ve všech 8 případech byla jako zdroj rušení zjištěna základnová stanice mobilního operátora, viz níže.

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

K 31. 5. 2024 bylo ve zkušebním provozu 383 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17 532 stanic. Základnová stanice LTE byla jako zdroj rušení TV příjmu v květnu zjištěna v jednom případě.

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

K 31. 5. 2024 bylo ve zkušebním provozu 1 973 základnových stanic, v trvalém provozu pak 9 165 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v květnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v 8 případech. Ve všech případech provedli na základě rozhodnutí Úřadu operátoři mobilních sítí odrušení na vlastní náklady. ČTÚ zaslal v květnu prostřednictvím datové schránky dopis s informacemi, jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu 4 obcím, v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových stanic 5G.

1 472

počet v květnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 1 466 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

2 365

počet v květnu **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 poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace

Účastníci	Usnesení
1. Telidoo a.s.	ČTÚ-1 924/2024-606
2. T-Mobile Czech Republic a.s.	

Spor o uložení povinnosti zdržet se blokování hovorů poskytovaných prostřednictvím mobilní aplikace a zobrazování čísla volajícího. Rozhodnutí nabylo právní moci dne 31. 5. 2024.

Smlouvou se spotřebitel nemůže vzdát svých práv, která mu plynou ze zákona

Rádi bychom ubezpečili spotřebitele, že jakoukoli smlouvou uzavřenou s poskytovatelem služeb elektronických komunikací se zákazník nemůže vzdát svých práv, která mu plynou ze zákona. Pokud má spotřebitel podezření, že se nějaká ustanovení smlouvy s poskytovatelem služeb snaží spotřebitele připravit o práva, která mu náležejí ze zákona, doporučujeme se obrátit na ČTÚ.

Kromě vyřizování účastnických podnětů ČTÚ taktéž mimo jiné konstantně monitoruje dodržování zákonných pravidel ze strany jednotlivých operátorů. Dochází-li kupříkladu ke změně právní úpravy, která se významně promítne do smluvních vztahů s účastníky, ČTÚ se vždy snaží v prvé řadě neformální cestou edukovat poskytovatele služeb elektronických komunikací tak, aby došlo k takové úpravě smluvních podmínek, která vyhovuje aktuální právní úpravě. Ne vždy tomu tak ovšem je, v některých případech bývá zjištěno i poměrně zásadní porušení zákonných požadavků.

Problémem, s nímž se ČTÚ ve své úřední praxi setkává, není pouze nezpracování příslušných zákonných pravidel do smluvních podmínek či jejich faktické nedodržování v praxi, nýbrž také snahy o vyloučení ustanovení chránících spotřebitele.

V rámci své kontrolní činnosti ČTÚ kupříkladu zaznamenal, že ze strany jednoho z menších lokálních poskytovatelů služeb elektronických

komunikací došlo ve smluvních podmínkách k vyloučení některých práv, která jsou ovšem spotřebitelům výslovně garantována právní úpravou.

Dle smluvních podmínek se tak spotřebitel jejich podpisem vzdal kupříkladu práva využít zákonné lhůty pro odstoupení od dané smlouvy. Zapovězena byla taktéž možnost změnit stávajícího poskytovatele služeb elektronických komunikací či získat potřebné informace před

se k ujednáním odchylicím se v neprospěch spotřebitele od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele nepřihlíží. To platí i v případě, že se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje.

Dle občanského zákoníku nelze akceptovat ani ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem poctivosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele.

„ČTÚ ZAZNAMENAL, ŽE ZE STRANY JEDNOHO Z MENŠÍCH LOKÁLNÍCH POSKYTOVATELŮ DOŠLO VE SMLUVNÍCH PODMÍNKÁCH K VYLOUČENÍ NĚKTERÝCH PRÁV, KTERÁ JSOU OVŠEM SPOTŘEBITELŮM VÝSLOVNĚ GARANTOVÁNA PRÁVNÍ ÚPRAVOU.“

automatickým prodloužením závazku ze smlouvy za podmíněk daných zákonem.

Přestože bývá v daných smluvních podmínkách zpravidla zdůrazněno, že zákazník zcela „dobrovolně“ či „bez nátlaku“ či „s nezpochybnitelným souhlasem“ přistupuje k těmto podmínkám, tyto formulace nemohou učinit taková ujednání legitimními.

Spotřebitelé jsou před těmito situacemi chráněni občanským zákoníkem, dle kterého

V případě prokázání spáchání přestupku bude ČTÚ taková jednání postihovat dle příslušných právních předpisů. I v rámci rozhodování soukromoprávních sporů mezi účastníkem a poskytovatelem, bude-li ČTÚ posuzovat platnost takového smluvního ujednání, vždy bude zohledňovat zákonná ustanovení chránící spotřebitele, která vylučují, aby byl spotřebitel tímto způsobem zbaven svých nároků.

Zpráva o plnění povinností České pošty v roce 2023

[Zprávu o plnění povinností držitele poštovní licence](#) vydává Český telekomunikační úřad jako dozorový orgán pro oblast poštovních služeb každoročně. Zpráva se věnuje výhradně oblasti základních služeb, tedy těch poštovních služeb, které jsou poskytovány Českou poštou jako držitelem poštovní licence na základě povinnosti uložené rozhodnutím Úřadu a za které držitel poštovní licence dostává od státu kompenzaci v podobě úhrady čistých nákladů na tyto služby. Uvedená zjištění o případných nedostatcích a s nimi spojené pokuty jsou tak vztaženy pouze k oblasti základních služeb, nejsou zahrnuty pokuty České poště udělené za jiné přestupky.

Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2018–2023 (v tisících ks)						
Ukazatel	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg (od 2023 uloženo v menším rozsahu) ¹	192 180	173 842	164 991	147 675	134 065	105 219 ¹
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg (uloženo do konce roku 2022) ²	325	287	257	195	153	- ²
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	45	38	37	47	42	32
Počet přepravených doporučených zásilek	65 923	62 597	56 196	52 373	45 618	40 201
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	12	12	11	11	9	9
Počet přepravených cenných zásilek	2 142	1 912	1 936	1 827	1 569	1 320
Počet přepravených poštovních poukázek	30 448	27 624	23 970	20 295	16 792	14 375

Zdroj: Česká pošta

¹ K poklesu v roce 2023 došlo také vlivem udělení povinnosti v poštovní licenci poskytovat tuto základní službu v menším rozsahu.

² Tato základní služba již není součástí uložené povinnosti.

Po souhrnném zhodnocení všech zjištění Úřadu lze zkonstatovat, že až na konkrétní jednotlivé nedostatky Česká pošta v celku své zákonné povinnosti vyplývající jí z udělené poštovní

licence v roce 2023 plnila. Nejzávažnějším zjištěným pochybením jsou problémy při plnění povinnosti učinit alespoň jedno dodání na adresu každý pracovní den.

PRÁVNÍ ZMĚNY

Nejvýznamnější právní změnou byla redukce minimálního počtu provozoven o 300 z 3 200 na 2 900 a změna požadavku na docházkovou

vzdálenost k poště ze dvou na tři kilometry v obcích, které mají 2 500 a více obyvatel. Tato změna reflektovala vývoj na trhu či změny potřeb a očekávání uživatelů. Vývoj na straně nabídky služeb i poplatky po nich byl a nadále je charakterizován zejména rozvojem konkurenčního prostředí v segmentu balíkových služeb, v jehož důsledku dochází ke zvyšování počtu výdejních míst a tzv. balíkomatů (samoobslužných zařízení pro dodávání, případně podávání balíků) provozovatelů poštovních služeb v mnoha lokalitách, zejména ve větších obcích, a jejich upřednostňování ze strany uživatelů. V důsledku tohoto vývoje v obcích nad 2 500 obyvatel mohlo dojít ke zmírnění požadavků na dostupnost pošt z důvodu větší dostupnosti nabídky komerčně poskytovaných služeb.

VÝVOJ POČTU PŘEPRAVENÝCH ZÁSILEK

V ČR, stejně jako v EU, počet přepravených zásilek v rámci základních služeb dlouhodobě klesá. Listovní zásilky jsou nahrazovány elektronickými formami komunikace. Trend poklesu počtu přepravených doporučených zásilek není tolik výrazný jako u obyčejných zásilek. To je způsobeno zejména tím, že elektronické formy komunikace nabízejí možnost potvrzení a prokázání doručení pouze v omezených případech, jako např. u dato-

vých schránek. Povinnost zřídit datovou schránku ale není stanovena fyzickým osobám, a z toho důvodu jsou pro doručování písemných sdělení, např. úředních písemností, i nadále využívány doporučené zásilky.

PŘEPRAVA BALÍKŮ

Co se týče přepravy balíků, i tam využívání základních služeb klesá. Zákazníci přecházejí směrem ke komerčním službám jiných provozovatelů či službám v rámci České pošty, ale na komerčním základě. Z toho důvodu Českou poštou přestala být nabízena služba pod obchodním jménem "obyčejný balík" jako služba dodání poštovního balíku do 10 kg vnitrostátně, jejíž poskytování nebylo v nové poštovní licenci od roku 2023 uloženo jako povinnost. Za rok 2023 bylo v rámci základních služeb podáno u České pošty 1 320 000 balíků, v případě komerčně nabízených služeb nad rámec základních služeb bylo v České republice u všech provozovatelů podáno přes 246 mil. zásilek. Tento dlouhodobý trend souvisí především s využíváním komerčních poštovních služeb pro dodání zboží objednaného prostřednictvím online obchodů, které generují zásadní počty přepravených zásilek. Tyto služby lépe odpovídají potřebám uživatelů a jejich provozovatelé často využívají nové obchodní modely při poskytování svých služeb.

DOSTUPNOST PROVOZOVEN

Na základě zmírnění požadavků právní úpravy je Česká pošta povinna od 1. července 2023 udržovat svou síť v minimálním počtu 2 900 provozoven. Dlouhodobě je také patrná snaha o optimalizaci sítě vlastních provozoven a o převod provozovny na základě smlouvy na třetí osoby s označením pošta Partner. Z výsledků dohledu vyplývá, že i přes krátkodobé uzavírky některých pošt zajistila Česká pošta dostupnost základních služeb v roce 2023 v souladu se [zákonem o poštovních službách](#) a [vyhláškou č. 464/2012 Sb.](#)

POČET POŠTOVNÍCH SCHRÁNEK

Počet poštovních schránek dlouhodobě klesá. Pošta ruší ty poštovní schránky, které v minulosti zřídila nad rámec stanovené povinnosti, například v místech, kde je více poštovních schránek v docházkové vzdálenosti nebo v místech, kde na jednom stanovišti bylo více poštovních schránek z kapacitních důvodů. Úřad v roce 2023 nezaznamenal porušení povinností České pošty v souvislosti s rozmístěním poštovních schránek. Pro zajímavost, v roce 2017 bylo na území ČR 21 047 schránek, v roce 2023 počet klesl na 17 496.

(pokr. na str. 8)

(pokr. ze str. 7)

CENY SLUŽEB

Česká pošta navýšila v roce 2023 ceny některých vnitrostátních základních služeb a rovněž některých základních služeb do zahraničí. Úřad při svém posouzení neshledal, že by se základní služby v roce 2023 staly pro uživatele cenově nedostupnými. Úřad též může konstatovat, že Česká pošta pro rok 2023 stanovila ceny základních služeb za nákladově orientované s přiměřeným ziskem.

PODÁNÍ K ÚŘADU

V roce 2023 Úřad vyřizoval celkem 255 podnětů a stížností či jiných podání od uživatelů základních poštovních služeb. Uživatelé, kteří se na Úřad obrátili, projevovali svou nespokojenost s nedodáváním poštovních zásilek, nebo měli za to, že jim poštovní služba byla poskytnuta v rozporu s uzavřenou poštovní smlouvou. Počet podání týkajících se nespokojenosti při poskytování základní služby, které zákazníci České pošty uplatnili přímo u Úřadu, meziročně stoupl o 12,33 %. Počet podání, jež se týkala kvality dodávání poštovních zásilek, se v roce 2023 zvýšil, a to o 8,33 %.

REKLAMACE U ČESKÉ POŠTY

Počet vyřízených reklamací na základní služby od roku 2020 stále klesá. Úřad nicméně při vyhodnocování kvality základních služeb zohledňuje také dlouhodobý pokles celkového počtu přepravených

poštovních zásilek v rámci základních služeb. Podíl počtu vyřízených reklamací vzhledem k počtu poštovních zásilek přepravených v rámci základních služeb není výrazný, ale dlouhodobě se zvyšuje.

NÁMITKY PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE

V roce 2023 bylo zahájeno 122 řízení o námitce proti vyřízení reklamace týkajících se základních služeb. Ve 101 řízeních o námitce proti vyřízení reklamace (i v řízeních přecházejících z předchozího roku) bylo do konce roku 2023 vydáno pravomocné rozhodnutí, z toho ve 37 případech nebylo navrhovateli vyhověno, v 6 případech Úřad navrhovateli částečně vyhověl, ve 30 případech pak Úřad zcela vyhověl, ve 25 případech došlo k zastavení řízení. Ve 3 případech došlo k odložení věci, neboť v průběhu řízení vyšlo najevo, že projednávaná věc nespadá do působnosti Úřadu.

KONTROLY A ZJIŠTĚNÉ NEDOSTATKY

V roce 2023 Úřad provedl celostátní kontroly zaměřené na dodržování pravidel stanovených pro úřední doručování. Prověřováno bylo, zda jsou adresátům zanechávány výzvy, respektive oznámení s poučením, zda je u úředních zásilek dodržována úložní doba a zda jsou dodržovány sjednané dispozice poštovních zásilek (typicky „Nevracet, vložit do schránky“). V rámci kontroly Úřad prověřoval 1 198 poštovních

zásilek. Pochybení byla zjištěna u 21 zásilek (1,75 % z kontrolovaných). Detailní popis kontrol a zjištění viz [samotná zpráva](#).

PŘESTUPKY

V roce 2023 Úřad ve vztahu k základním službám zahájil 62 řízení o přestupku, z toho 61 pro podezření z porušení zákona o poštovních službách a 1 pro podezření z porušení zákona o ochraně spotřebitele. V rámci 69 vedených řízení o přestupku (týká se i správních řízení zahájených v předchozích letech) bylo vydáno pravomocné rozhodnutí a České poště byly uloženy pokuty v souhrnné výši 1 250 500 Kč.

NEJZÁVAŽNĚJŠÍ PROBLÉMY

V rámci dohledu Úřad v průběhu roku 2023 registroval problémy na straně České pošty při plnění povinnosti učinit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu. Neplnění stanovených podmínek při dodávání poštovních zásilek Úřad považuje za nejzávažnější pochybení České pošty. Jde o nedostatky, které se v některých lokalitách vyskytují opakovaně. Na tuto oblast proto Úřad zaměřil svou pozornost při zvýšeném počtu kontrolních akcí, které prokázaly četná pochybení. Této oblasti se proto Úřad opakovaně věnuje i v roce 2024 a zaměří na ni svou kontrolní činnost.



ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Dne 10. května byl spuštěn nový VKV vysílač Dačice na kmitočtu 92,9 MHz, který vysílá program Rádio Česká Kanada.

DIGITÁLNÍ TV A ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Dne 8. května bylo v rámci Multiplexu 24 zahájeno šíření nového celoplošného televizní-

ho programu Šláger Premium. 31. května bylo ukončeno vysílání DAB sítě z vysílače Praha-město na kanálu 7A. Vysílání bylo následně obnoveno dne 3. června 2024 na kanálu 6B, který České Radiokomunikace a.s. získaly do roku 2040 v aukci. DAB vysílač je zařazen do regionální vysílací sítě R15.

OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY

Dne 21. května projednala Rada ČTÚ vypořádání připomínek z veřejné konzultace a stanoviska ÚOHS a RRTV a schválila aktualizovanou [část plánu využití rádiového spektra č. PV-P/21/05.2024-2 pro kmitočtové pásmo 174–380 MHz](#). Důvodem nového vydání je především stanovení podmínek využívání III. TV pásma digitálním rozhlasovým vysíláním v souladu s provedeným výběrovým řízením na provo-

zovatele vysílacích sítí. Úřad očekává výstavbu a rozvoj celoplošných a regionálních vysílacích sítí v souladu s rozvojovými kritérii stanovenými v přidělech a následné zvýšení počtu přijímačů DAB+ mezi posluchači. V budoucnu se po vyhodnocení rozvoje Úřad bude zabývat možnostmi vzniku lokálních a komunitních vysílačů, jak bylo navrhováno v rámci veřejné konzultace.

Dne 29. května Rada ČTÚ schválila aktualizovanou [část plánu využití rádiového spektra č. PV-P/5/05.2024-3 pro kmitočtové pásmo 66–87,5 MHz](#), která na základě zájmu obcí o využívání bezdrátových místních informačních systémů stanovuje nové podmínky využití pásma 66–87,5 MHz pohyblivou službou a rozšiřuje tak dostupné spektrum nejen pro tyto systémy.

CEPT pokročil v harmonizaci 4 GHz i 6 GHz

Ve dnech 28. – 31. 5. 2024 se v Athénách konalo 78. zasedání Projektového týmu CEPT ECC/PT1 pro mobilní služby. Jednání se věnovalo harmonizaci pásma 4 GHz pro lokální mobilní sítě a problematice ochrany leteckých radiovýškoměrů. Zpráva ECC 358 k podmínkám pro lokálních sítí v pásmu 3,8–4,2 GHz byla dopracována a je určena pro přijetí na plenárním jednání výboru ECC. Dále tým pokročil v návrhu široce sledované Zprávy ECC k Upper 6 GHz s technickými studii kompatibility a analýzami dopadů jednotlivých scénářů hybridního sdílení IMT/6G

a RLAN/Wi-Fi. Tým také začal projednávat „6G roadmap“ s tím, že pionýrským pásmem má být, podle některých názorů, Upper 6 GHz.

Návazně proběhlo ve Stockholmu ve dnech 3. až 7. 6. 2024 jednání skupiny CEPT pro management rádiového spektra ([WGFM](#)), která projednala řadu záležitostí k podmínkám po využívání spektra počínaje drony v pásmu 1,9 GHz, zařízeními krátkého dosahu včetně jejich komunikace s družicemi, přes kompromisní podmínky pro dopravní systémy [ITS](#) v pás-

mu 5,9 GHz až po spolupráci států CEPT na odstraňování rušení družicových navigačních systémů ([GNSS](#)), včetně Galilea. Významnou část jednání zabralo projednání návrhu Zprávy CEPT k podmínkám pro lokální mobilní sítě v pásmu 3,8–4,2 GHz, kterou si nechala vypracovat Evropská komise se záměrem harmonizovat pásmo 4 GHz pro stanice a sítě s malým a středním vyzářeným výkonem. Návrh Zprávy CEPT byl společně s návrhem Rozhodnutí ECC k pásmu 4 GHz postoupen výboru ECC k přijetí do veřejné konzultace.

OPATŘENÍ PROTI SPOOFINGU

Dne 1. 6. 2024 nabyla účinnosti podmínka pro vkládání telefonních čísel do informace o volajícím účastníkovi (tzv. CLI). Tato podmínka stanovená všeobecným oprávněním [VO-S/2/04.2024-1](#) se vztahuje na podnikatele poskytující hlasovou komunikační službu. Do CLI lze zjednodušeně vkládat nově pouze a výhradně skutečná telefonní čísla, na něž je možné se zpětně dovolat. Následně od 1. 7. 2024 nabyde účinnosti související klíčová podmínka pro blokování podezřelého provozu v bodech mezinárodního propojení, která má zamezit spojení podvodných volání využívajících praktiky spoofingu.

Úřad bude dopad implementace nových podmínek sledovat ve spolupráci s podnikateli.

ŽÁDOST O ÚHRADU ZTRÁTY Z POSKYTOVÁNÍ ZVLÁŠTNÍCH CEN

Společnost PODA a.s. předložila 21. března 2024 ČTÚ žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami za rok 2023. Přijetím žádosti bylo se společností PODA a.s. zahájeno správní řízení, ve kterém ČTÚ ověřoval výpočet předložené ztráty a rozhodnutím čj. ČTÚ-11 307/2024-611/IV. vyř. stanovil ztrátu ve výši 1 493 071,90 Kč. Rozhodnutí nabylo právní moci dne 11. června 2024, ČTÚ uhradil společnosti PODA a.s. tuto částku ze státního rozpočtu dne 17. června 2024.

TELEKOMUNIKAČNÍ REGULACE V EU



EVROPSKÁ KOMISE

Až do 30. června probíhá [veřejná konzultace](#) Komise k Bílé knize “Jak zvládnout zajištění potřebné digitální infrastruktury pro Evropu?” V rámci přípravy příspěvku za Českou republiku pořádal ČTÚ

30. května spolu s MPO a za účasti zástupců sektoru kulatý stůl, kde byly diskutovány scénáře, které Evropská komise v této knize představila.

Z pohledu ČTÚ se jednalo o přínosné setkání, které potvrdilo naše hlavní teze k II. pilíři této Bílé knihy, zejména pak nesouhlas s uvažováním EK ohledně potřeby odklonu od podpory hospodářské soutěže za účelem podpory vzniku velkých „pan-evropských“ operátorů.

Dne 31. května Komise formálně určila Temu jako velmi velkou online platformu (VLOP) podle [nařízení o digi-](#)

[tálních službách \(DSA\)](#). Komise bude mít pravomoc dohlížet na dodržování nařízení ze strany společnosti Temu ve spolupráci s irským [koordinátorem digitálních služeb](#).

ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 14. května bylo zveřejněno [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2024/1307](#) ze dne 29. dubna 2024, kterým se mění [nařízení \(EU\) 2021/1232](#) o dočasné odchylce od některých ustanovení [směrnice 2002/58/ES \(ePrivacy\)](#), pokud jde o používání technologií poskytova-

teli interpersonálních komunikačních služeb nezávislých na číslech ke zpracování osobních a jiných údajů pro účely boje proti pohlavnímu zneužívání dětí online. Toto nařízení vstoupilo v platnost prvním dnem po vyhlášení v Úředním věstníku EU.

Dne 31. května bylo zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise \(EU\) 2024/1467](#) ze dne 27. května 2024, kterým se mění [prováděcí rozhodnutí \(EU\) 2019/785](#) o harmonizaci rádiového spektra pro zařízení využívající ultraširokopásmovou technologii v Unii.

KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

Dne 22. května byl zveřejněn [průzkum Eurobarometru](#), který ukazuje, že se nejen zvyšuje nedostatek kybernetických dovedností, ale že ve všech společnostech v celé EU je zapotřebí více odborníků na kybernetickou bezpečnost a také více zaměstnanců, kteří si uvědomují potřebu kybernetické bezpečnosti.

BEREC

Dne 22. května přijali zástupci BEREC spolu s dalšími členy skupiny na vysoké úrovni pro nařízení o digitálních trzích (DMA) [veřejně prohlášení o umělé inteligenci](#). Během zasedání Evropská komise také představila nedávno schválené [nařízení o umělé inteligenci](#).

Dne 22. května pořádal BEREC [externí workshop](#)

o využití satelitních technologií v mobilní komunikaci. Workshop navázal na předchozí diskusi BEREC a podnikatelů v oblasti satelitních technologií z roku 2023. Workshop byl zaměřen na řadu relevantních otázek, jako např. potenciální regulační otázky spojené s neterestriálními sítěmi (NTN) v kontextu rozšiřování mobilních/pevných komunikačních sítí.

Ve dnech 6. a 7. června se konalo [59. plenární zasedání BEREC](#). Na jednání byly schváleny následující dokumenty [k uveřejnění](#):

- [BoR \(24\) 80](#) Zpráva ze studijní cesty MiniBoard v roce 2024
- [BoR \(24\) 82](#) Zpráva o podpoře koncových uživatelů prostřednictvím poskytování transparentních informací o vlivu digitálních produktů na životní prostředí a Zpráva o výsledcích veřejné konzultace
- [BoR \(24\) 83](#) Souhrnná zpráva z externího workshopu BEREC o zkušenostech s ex-ante regulací ve formě závazků, pravidel pro čistě velkoobchodní podniky a posuzování komerčních dohod
- [BoR \(24\) 85](#) Zpráva o oprávněných a souvisejícím právním rámci pro infrastrukturu mezinárodní konektivity a Zpráva o výsledcích veřejné konzultace
- [BoR \(24\) 102](#) Zpráva o parametrech WACC pro rok 2024
- [BoR \(24\) 92](#) Výroční zpráva za rok 2023

- [BoR \(24\) 97](#) Zpráva o monitoringu společné dohody mezi operátory EU a UA
- [BoR \(24\) 106](#) Rozhodnutí BoR o žádosti NRA Moldavské republiky (ANRCE-TI) účastnit se práce BEREC a BEREC Office

Další dokumenty schválené k [veřejné konzultaci](#):

- BoR (24) 93 Návrh zprávy o ekosystému IP propojení
- BoR (24) 96 Návrh zprávy o M2M a permanentním roamingu
- BoR (24) 101 Stanovisko o uplatňování a fungování režimu všeobecných oprávnění

VÝCHODNÍ PARTNERSTVÍ

Dne 22. května se konalo v Bukurešti plenární zasedání sítě regulátorů zemí Východního partnerství ([EaPeReg](#)). Zástupci vedení EaPeReg (Moldavsko, Rumunsko), předsedové 3 pracovních skupin EaPeReg a zástupci programu EU4Digital představili výstupy své práce za 1. pololetí tohoto roku a plánované budoucí aktivity. Na zasedání proběhla nominace Ázerbájdžánu na pozici předsedy a Lotyšska na pozici místopředsedy EaPeReg na rok 2025. Následující den se konal workshop o opatřeních usnadňujících výstavbu sítí elektronických komunikací. Zástupci ČTÚ vystoupili s prezentacemi k tématům nákladového modelu ČTÚ a k otázce řešení sporů podle směrnice BCRD.

ZPŘESNĚNÍ VĚCNÉ PŘÍSLUŠNOSTI SPRÁVNÍCH ORGÁNŮ URČENÝCH K PROJEDNÁNÍ PŘESTUPKŮ



Dne 21. května 2024 byl v [částce 124 Sbírký zákonů](#) a mezinárodních smluv uveřejněn [zákon č. 124/2024 Sb.](#), kterým se mění [zákon č. 634/1992 Sb.](#), o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Z důvodu právní jistoty stanovuje předmětná právní úprava v [§ 24b odst. 1](#) zákona č. 634/1992 Sb. jasně a přehledně, že k projednávání přestupků jsou příslušné veškeré správní orgány, jimž je zákonem č. 634/1992 Sb., konkrétně v [§ 23, 23a, 23b, 23c nebo 23d](#), stanovena působnost pro výkon dozoru nad dodržováním příslušných katalogů povinností k ochraně spotřebitele podle tohoto zákona nebo občanského zákoníku.

Tento zákon nabývá účinnosti dnem následujícím po jeho vyhlášení, tj. **dnem 22. května 2024**.

PRAVIDLA ČTÚ PRO VEDENÍ KONZULTACÍ NA DISKUZNÍM MÍSTĚ

Dne 1. května 2024 nabyla účinnosti nová [Pravidla Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskuzním místě](#) vydaná podle [§ 130 odst. 8](#) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění zákona č. 374/2021 Sb., pod čj. [ČTÚ-627/2024-606](#), která nahrazují dosavadní úpravu vedení konzultací. Konzultace zahájené před tímto datem se řídí dosavadní úpravou, tedy pravidly vydanými pod čj. [ČTÚ-87 392/2013-606](#) ze dne 13. listopadu 2013.

Z PLÁNU JEDNÁNÍ RADY

VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY

▪ Plán činnosti ČTÚ na 2. pololetí 2024

Radě bude předložen ke schválení plán činnosti ČTÚ včetně termínovaných úkolů v aktualizované podobě na 2. pololetí.

▪ Informace o aktivitách evropských institucí včetně BEREC a ERGP, EaPeReg a Rady EU

Překládán je souhrnný přehled o relevantních předpisech, které vyšly v Úředním věstníku EU nebo jsou projednávány v institucích EU. Dále budou Radě podány informace o aktuálních iniciativách EK a to ve všech 3 sektorech zájmu ČTÚ – telekomunikace, poštovní služby, digitální agenda.

▪ Informace o celostátní kontrole zaměřené na dodržování povinností zpřístupnění OKU kódu ve smlouvách uzavřených po 1. 7. 2023

Ke dni 1. 7. 2023 nabyla účinnosti novela zákona o elektronických komunikacích, kterou byla stanovena sankce ze nezpřístupnění ověřovacího kódu účastníka (OKU) ve smluvních podmínkách poskytovatelů služeb. ČTÚ provedl v roce 2024 celostátní kontrolu zaměřenou na dodržování povinnosti OKU zákazníkům zpřístupnit.

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

