



DORUČOVÁNÍ DO BOXŮ

Jak postupovat v případě problému se zásilkou doručitou do boxu? Str. 7.

SPOKOJENOST S PŘIPOJENÍM

Výsledky průzkumu spokojenosti s pevným připojením k internetu. Str. 8-10.

EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Pokuty za nekalé obchodní praktiky. Blíže v pravidelném přehledu od str. 18.

Uživatelské recenze ve světle nařízení DSA

Uživatelské recenze se v posledních letech staly jedním z nejdůležitějších prvků online nakupování. Pro spotřebitele často představují klíčový zdroj informací při rozhodování, zda si produkt či službu zakoupit.

Na rozdíl od samotného popisu nabídky zboží nebo služby jsou tvořeny přímo zákazníky, kteří mají s produktem zpravidla vlastní zkušenost. Jedná se tedy o uživatelský obsah, který je ukládán a zpřístupňován prostřednictvím zprostředkovatelských služeb, na něž

dopadá [nařízení o digitálních službách](#) (nebo také nařízení DSA). To, kromě jiného, reguluje právě digitální zprostředkovatelské služby umožňující sdílet uživatelský obsah na internetu. Nařízení DSA ve vztahu k recenzím zvyšuje transparentnost, omezuje

možnost manipulací a posiluje důvěru spotřebitelů v online prostředí, kde se falešné či uměle vytvářené recenze staly častým problémem.

FALEŠNÉ RECENZE

Nařízení DSA reguluje recenze v několika rovinách. Recenze lze označit za informaci ukládanou příjemcem služby na jeho žádost, jedná se tedy o hosting ve smyslu nařízení DSA, což je

(pokr. na str. 2)

TELEGRAFICKY

ČTÚ v DigiKoalici

ČTÚ svým podpisem [přistoupil](#) k tzv. [DigiKoalici](#) - otevřené platformě MŠMT a NPI ČR, která propojuje školy, státní instituce, firmy i neziskové organizace s cílem rozvíjet digitální gramotnost a vzdělávání v ČR. Přistoupením k Memorandu se Úřad zavazuje spolupracovat na společných prioritách v digitálním vzdělávání, podporovat rozvoj digitálních kompetencí občanů a aktivně se podílet na budování prostředí, které propojuje vzdělávání, praxi a digitální technologie.

SMS podvodníci nespí

Jaké SMS podvody se šíří v poslední době? Třeba domnělá dopravní pokuta za přestupek nebo chybějící číslo domu u očekávaného balíčku - to je zvláště zákeřné, protože v dnešní době leckdo zrovna nějaký balíček očekává. Základní pravidlo obezřetnosti by se dalo shrnout jako „neklikat na odkazy z podezřelých SMS a vše si důkladně ověřit“. Více informací včetně reálných příkladů v našem [postu](#) na Facebooku.

Tým dozoru AI

Český telekomunikační úřad úspěšně ukončil výběrová řízení na pozice do nového samostatného oddělení dozoru umělé inteligence. Ke dni 1. září 2026 nastoupí vedoucí samostatného oddělení, metodická dozoru AI, specialistka národní a mezinárodní spolupráce a AI analytik. Celý tým se bude věnovat aktivitám týkající se činností orgánů dozoru nad trhem podle Aktu o umělé inteligenci.

(pokr. ze str. 1)

jeden z typů zprostředkovatelských služeb, na které regulace z nařízení DSA dopadá. Není přitom rozhodné, zda je recenze zveřejňována na online tržišti nebo na e-shopu. Podle čl. 16 nařízení DSA musí poskytovatel služby zavést mechanismy, kterými umožní uživatelům snadno oznamovat nezákonný obsah v rámci jejich služeb. Nařízení DSA tím reaguje na dlouhodobou praxi některých podnikatelů, kteří využívali falešné pozitivní nebo negativní recenze jako nástroj k ovlivňování nákupního chování spotřebitelů. V případě falešných recenzí může být tento mechanismus využit zejména tehdy, pokud konkrétní recenze představuje nezákonný obsah, například proto, že naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky podle zákona o ochraně spotřebitele nebo nekalé soutěže podle občanského zákoníku.

ODSTRAŇOVÁNÍ NEGATIVNÍCH RECENZÍ

Nařízení DSA dále upravuje situace, kdy poskytovatel služby změnil nebo odstraní uživatelskou recenzi, případně sníží pořadí jejího zobrazování nebo k ní přidá štítky či komentáře. Takové jednání lze označit za moderaci obsahu. Poskytovatel je dle čl. 17 nařízení DSA povinen dotčeného uživatele o tom-

to kroku informovat, poskytnout mu jasné a konkrétní odůvodnění a poučit jej o možnostech obrany. V případě, že poskytovatel poskytuje nejen hosting, ale je i online platformou ve smyslu nařízení DSA, musí uživateli dát navíc mož-

uvést ve svých podmínkách jasným a srozumitelným způsobem hlavní parametry používané jejich doporučovacími systémy včetně toho, jak mohou případně uživatelé tyto hlavní parametry měnit či ovlivňovat. Uvedená povinnost může

„NAŘÍZENÍ DSA VE VZTAHU K RECENZÍM ZVYŠUJE TRANSPARENTNOST, OMEZUJE MOŽNOST MANIPULACÍ A POSILUJE DŮVĚRU SPOTŘEBITELŮ V ONLINE PRO- STŘEDÍ, KDE SE FALEŠNÉ ČI UMĚLE VYTVÁŘENÉ RE- CENZE STALY ČASTÝM PROBLÉMEM.“

nost obrátit se na interní systém vyřizování stížností. Nařízení DSA tak do jisté míry reaguje na praxi některých poskytovatelů, kteří odstraňují negativní recenze svých zákazníků. Pakliže poskytovatel bez přiměřeného důvodu svévolně nebo v rozporu s podmínkami odstraní uživatelskou recenzi, může se jednat o porušení čl. 14 odst. 4 nařízení DSA a vystavuje se riziku sankce.

TRANSPARENTNÍ ZOBRAZOVÁNÍ RECENZÍ

V neposlední řadě nařízení DSA klade důraz na transparentnost doporučovacích algoritmů, které ovlivňují to, jaký obsah je uživateli zobrazen a v jakém pořadí. Podle čl. 27 nařízení DSA musí poskytovatelé online platform

dopadat na situace, kdy poskytovatel při zobrazování recenzí záměrně upřednostňuje recenze, které podporují jeho obchodní model. Uživatel má podle nařízení DSA právo vědět, na základě jakých kritérií se mu zobrazují určité recenze, což omezuje prostor pro netransparentní ovlivňování pořadí recenzí kvůli obchodním či jiným zájmům poskytovatele.

Nařízení DSA nestanovuje zvláštní právní úpravu uživatelských recenzí, avšak prostřednictvím pravidel týkajících se oznamování nezákonného obsahu, moderace obsahu a transparentnosti doporučovacích systémů představuje krok směrem k férovějšímu digitálnímu trhu, kde mají reálné zkušenosti uživatelů větší váhu než nekalý marketing.

Zahájení přezkumu analýzy relevantního trhu č. 1



ČTÚ v rámci šestého kola [zahájil](#) dne 1. července 2026 přezkum analýzy relevantního trhu č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě. Hlavním důvodem přezkumu analýzy je nezbytnost detailně vyhodnotit vývoj trhu č. 1 zejména po nedávno uskutečněných fúzích. ČTÚ se primárně zaměří na důkladné posouzení dopadů těchto strukturálních změn na celkovou dynamiku hospodářské soutěže. Analýza bude provedena v souladu s opatřením obecné povahy [č. OOP/1/07.2023-5](#), kterým jsou stanoveny relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly. Zpracování zohlední platnou národní legislativu, v níž jsou transponována pravidla ze [směrnice Evropského parlamentu a Rady](#), kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, a bude reflektovat i dosud platné [doporučení Evropské komise o relevantních trzích](#).

Metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a struktura vykazovaných informací

ČTÚ dne 28. července 2026 zahájil na [diskusním místě](#) veřejnou konzultaci návrhu opatření obecné povahy č. OOP/4/XX.2026-Y, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/4/09.2014-6, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací, ve znění pozdějších opatření. Tímto opatřením ČTÚ aktualizuje hodnotu ukazatele WACC. Nově navržená hodnota ukazatele WACC ve výši 6,74 % je stanovena na základě požadavků daných [sdělením Komise](#) o výpočtu nákladů kapitálu u starší infrastruktury v souvislosti s přezkumem vnitrostátních oznámení v odvětví elektronických komunikací EU prováděným Komisí a od 1. ledna 2027 nahradí stávající platnou hodnotu WACC ve výši 6,66 %. Přípomínky k návrhu lze uplatnit do 30 dnů od zahájení veřejné konzultace.

FORMULÁŘE V SYSTÉMU ESD

Elektronický sběr dat: Nově zveřejněný formulář v systému ESD

Dne 1. července 2026 přidělil ČTÚ podnikatelům v elektronických komunikacích v systému Elektronického sběru dat (ESD), dostupném na adrese <https://monitoringtrhu.ctu.gov.cz>, pololetní formulář ART261 – Sběr dat

v elektronických komunikacích. Formulář slouží především ke sběru dat pro analýzy relevantních trhů, mezinárodní vykazování a státní statistickou službu. Doprovodné informace včetně vzoru formuláře lze nalézt na [webu ČTÚ](#)

(v části Informace k vyplňování údajů do formulářů ART). Vyplnění a odevzdání formuláře ART261 je možné pouze v systému ESD s **termínem odevzdání do 31. srpna 2026**.

Nová pravidla transparentnosti pro AI začínají platit. ČTÚ doporučuje subjektům prověřit své povinnosti

Od 2. srpna 2026 nabyly účinnosti pravidla transparentnosti podle čl. 50 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1689, známého jako Akt o umělé inteligenci (AIA). Český telekomunikační úřad (ČTÚ) [upozorňuje poskytovatele i uživatele](#) systémů umělé inteligence, že nové požadavky se mohou týkat širokého okruhu subjektů, které AI systémy vyvíjejí nebo využívají při své činnosti.

ČTÚ doporučuje dotčeným subjektům, aby nejprve vyhodnotily svou roli, následně identifikovaly povinnosti, které se na ně vztahují, a poté nastavily odpovídající interní procesy a opatření.

Prvním krokem je správně určit, jakou roli subjekt zastává

Jednou z klíčových otázek při posuzování povinností podle AIA je určení, zda subjekt vystupuje jako poskytovatel systému umělé inteligence, nebo jako zavádějící subjekt.

Poskytovatelem je osoba, která systém AI vyvíjí nebo ho nechává vyvíjet a uvádí jej na trh nebo do provozu pod svým vlastním jménem, názvem nebo ochrannou známkou. Zavádějícím subjektem je naopak osoba, která systém AI používá při jiné než osobní neprofesionální činnosti.

Správné rozlišení těchto rolí je zásadní, protože jednotlivé povinnosti podle čl. 50 AIA se liší. Zatímco

některé požadavky dopadají pouze na poskytovatele systémů AI, jiné se vztahují pouze na jejich uživatele. Pokud subjekt vyvíjí a současně používá vlastní systém umělé inteligence, musí počítat s povinnostmi v obou rolích.

Kdy musí být uživatel informován, že komunikuje s AI

Jedním z nových požadavků je povinnost zajistit transparentnost při přímé komunikaci člověka se systémem AI.

Podle čl. 50 odst. 1 AIA musí poskytovatelé systémů určených k přímé interakci s fyzickými osobami zajistit, aby lidé byli vhodným způsobem informováni, že komunikují s umělou inteligencí. Týká se to například chatbotů, voicebotů nebo dalších nástrojů, které s uživateli komunikují obdobným způsobem jako člověk.

Cílem tohoto pravidla je umožnit uživatelům činit informovaná rozhodnutí

a zabránit situacím, kdy by systém AI působil jako skutečná osoba bez odpovídajícího upozornění.

Obsah vytvořený pomocí AI musí být označen

Další oblastí, na kterou se pravidla transparentnosti zaměřují, je obsah vytvořený nebo upravený pomocí umělé inteligence.

Podle čl. 50 odst. 2 AIA musí poskytovatelé systémů AI zajistit, aby výstupy generované těmito systémy – například zvuk, obraz, video nebo text – byly označeny ve strojově čitelném formátu tak, aby bylo možné jejich původ detekovat. Povinnost se vztahuje na všechny uvedené typy obsahu s výjimkami stanovenými právní úpravou.

Odlišná pravidla platí pro subjekty, které AI pouze využívají. Zavádějící subjekty mají podle čl. 50 odst. 4 povinnost označovat pouze určité typy obsahu – zejména tzv. deep fake a texty vytvářené nebo upravované

pomocí AI za účelem informování veřejnosti o záležitostech veřejného zájmu.

Pokud například subjekt zveřejní obrazový, zvukový nebo video obsah vytvořený či významně upravený pomocí AI takovým způsobem, že může působit jako autentický, musí veřejnost informovat o tom, že byl tento obsah vytvořen nebo upraven s využitím umělé inteligence. Stejná povinnost se týká i textů zveřejněných za účelem informování veřejnosti o otázkách veřejného zájmu, pokud byly vytvořeny nebo upraveny systémem AI.

ČTÚ upozorňuje, že označení musí být jasné a snadno rozpoznatelné. V praxi lze využít například označení typu „AI generated“ pro plně vytvořený obsah nebo „AI modified“ pro obsah upravený pomocí umělé inteligence. Další příklady vhodného označování obsahuje Kodex správné praxe pro transparentnost AI generovaného obsahu.

Povinnosti při využívání rozpoznávání emocí nebo biometrické kategorizace

Pravidla transparentnosti se vztahují také na systémy AI využívané k rozpoznává-

ní emocí nebo biometrické kategorizaci osob.

Pokud zavádějící subjekt takový systém používá, musí podle čl. 50 odst. 3 AIA dotčené fyzické osoby vhodným způsobem informovat o jeho využití.

Akt o umělé inteligenci současně obsahuje několik výjimek z těchto povinností, například v některých oblastech souvisejících s odhalováním trestné činnosti. ČTÚ proto doporučuje každému subjektu, aby při posuzování konkrétní situace ověřil, zda se na jeho činnost některá z výjimek nevztahuje.

JAK POSTUPOVAT PŘI ZAVÁDĚNÍ NOVÝCH PRAVIDEL

ČTÚ doporučuje subjektům, kterých se pravidla transparentnosti mohou týkat, zejména:

- seznámit se s požadavky čl. 50 Aktu o umělé inteligenci (AIA),
- využít relevantní pokyny Evropské komise a Kodex správné praxe pro transparentnost AI generovaného obsahu,
- vyhodnotit svou roli podle AIA,
- identifikovat konkrétní povinnosti a nastavit postupy pro jejich plnění.

Dodržování pravidel transparentnosti bude kontrolováno příslušnými orgány dozoru nad trhem v jednotlivých členských státech Evropské unie. V České republice bude jedním z těchto orgánů také Český telekomunikační úřad. V některých případech bude dohled vykonávat přímo Evropský úřad pro umělou inteligenci (Úřad pro AI), zejména v případech souvisejících s poskytovateli obecných modelů umělé inteligence.

Příslušnost konkrétního dozorového orgánu se bude vždy odvíjet od charakteru subjektu, jeho role a typu využívaného systému AI.

Český telekomunikační úřad proto doporučuje všem poskytovatelům a uživatelům systémů umělé inteligence, aby své povinnosti včas vyhodnotili a přijali opatření potřebná k zajištění souladu s novými pravidly transparentnosti.

Bližší informace lze dohledat na stránkách Evropské komise [zde](#) a [zde](#).

ČTÚ v červnu a červenci zkontroloval...

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/24/08.2023-6](#) k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů, budov a vlaků

ČTÚ ukončil v červnu a červenci 6 kontrol, při kterých byly v 5 případech zjištěny nedostatky, spočívající v působení rušení, konkrétně základnových stanic mobilních sítí. 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 červnu a červenci na základě rádiového monitoringu celkem 21 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění. V 18 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, a to především provozem zařízení [pozemní pohyblivé služby \(PPS\)](#), radioreléových spojů a zařízení 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 červnu a červenci ukončil 30 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, LTE a 5G, 3 případy rušení zařízení pozemní pohyblivé služby, 4 případy rušení zařízení krátkého dosahu, 2 případy rušení navigačních systémů, 3 případy rušení stanice amatérské služby, jeden případ rušení příjmu rozhlasu, jeden případ rušení satelitního příjmu, jeden případ rušení radioreléového spoje a dva případy rušení wifi stanice. U případů, ve kterých

bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

...zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v červnu a červenci ukončil celkem 46 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla ve 32 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény nebo anténního svodu). V 5 případech rušení ustalo, ve 2 případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. V 5 případech byl nekvalitní příjem způsoben nedostatečnými parametry signálu v místě příjmu a ve zbývajících 2 případech byl nalezen zdroj rušení, přičemž jako zdroj rušení byla zjištěna základnová stanice mobilního operátora (viz níže).

...pokrytí měst a obcí ČR signálem mobilních sítí

ČTÚ v rámci kontroly plnění podmínek rozvojových kritérií kmitočtových přidělů pro provoz mobilních sítí ověřoval dostupnost signálu mobilních sítí na území České republiky a dokončil v červnu a červenci měření parametrů signálu sítí 2., 4. a 5. generace v celkem 223 městech a obcích, nebo jejich částech. Měření bylo zaměřeno především na oblasti, ve kterých pro špatnou dostupnost některých adresních míst nemohlo být provedeno celkové vyhodnocení pokrytí. Výsledky měření jsou průběžně zveřejňovány v aplikaci [VPortal](#), kterou provozuje ČTÚ na svých webových stránkách. Obce, resp. základní sídelní jednotky, ve kterých nedosahuje úroveň pokrytí signálem sítí 4. nebo 5. generace alespoň jednoho z operátorů nejméně 97 % obyvatel, jsou následně zařazeny na tzv. seznam bílých míst. Průběžně

4 424

počet v červnu a červenci **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 4 389 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

5 645

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

doplňovaný seznam a další informace k této problematice lze dohledat na [webu ČTÚ](#).

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

Ke dni 31. července 2026 bylo ve zkušebním provozu 721 základnových stanic, v trvalém provozu pak 18 524 stanic. Základnová stanice LTE byla v období červen–červenec 2026 zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v 1 případě.

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

Ke dni 31. července 2026 bylo ve zkušebním provozu 1 061 základnových stanic, v trvalém provozu pak 15 605 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v období červen–červenec 2026 zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v 1 případě. V obou případech provedli na základě rozhodnutí Úřadu operátoři mobilních sítí odrušení na vlastní náklady.

Doručování do výdejních boxů – když se vyskytne problém

Vyzvednutí zásilky z výdejního boxu nemusí vždy proběhnout bez problémů. ČTÚ radí, jak postupovat, pokud je box prázdný, zásilka poškozená nebo došlo k jiné nesrovnalosti. Zároveň upozorňuje, proč je důležité případ ihned zdokumentovat a zajistit potřebné důkazy.

Doručování do výdejních boxů je u příjemců zásilek velmi oblíbené z mnoha důvodů. Poštovné bývá levnější než doručení do místa bydliště a adresát se nemusí zdržovat v místě doručení, aby zásilku převzal, ale může si ji vyzvednout kdykoliv. Většina výdejních boxů je totiž přístupná v režimu 24/7.

Na ČTÚ se však v některých případech obrací ad-

resáti, kteří se při vyzvedávání zásilky ocitli v nemilé situaci. Po zadání přístupového kódu se otevřel prázdný box, doručená zásilka byla zjevně poškozená, případně byla v boxu umístěna zásilka pro jiného adresáta.

Při doručení na adresní místo nebo do výdejního místa lze obdobnou situaci řešit s doručovatelem zásilky nebo osobou obsluhující výdejní místo. U vý-

dejního boxu je však řešení složitější. Především je nutné postupovat podle instrukcí uvedených na boxu. Většinou to znamená okamžitě kontaktovat provozovatele výdejního boxu na uvedeném telefonním čísle, případně zákaznickou linku poskytovatele poštovní služby.

Ne vždy jsou však adresáti s řešením nastalé situace ze strany poskytovatele poštovní služby spokojeni. V těchto případech se často ocitají v důkazní nouzi a obtížně prokazují, že zásilka byla poškozena již při vyzvedávání z boxu nebo že se v něm vůbec nenacházela.

JAK POSTUPOVAT PŘI PROBLÉMECH

ČTÚ doporučuje v takové situaci nejen kontaktovat provozovatele výdejního boxu, ale ihned zajistit i důkazní materiál.

- Otevřenou prázdnou schránku nebo poškozenou zásilku je potřeba vyfotit či nahrát na video.
- Důležité je vyfotit či nahrát i dotykovou obrazovku boxu, aby bylo patrné, že je tento záznam pořízen právě v procesu vyzvedávání zásilky. Takový důkazní materiál může následně pomoci v rámci reklamačního řízení, případně při řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Češi jsou s pevným internetem spokojeni, optická síť dominuje hlavně ve městech

Český telekomunikační úřad [zveřejnil výsledky](#) Průzkumu využívání maloobchodních služeb přístupu k internetu v pevném místě. Nezávislý výzkum pro ČTÚ realizovala v měsíci květnu agentura MEDIAN na reprezentativním vzorku 1 535 respondentů z řad domácností, živnostníků a malých firem.

Účelem bylo zjistit rozsah a způsob využívání předmětných služeb koncovými uživateli a jejich preference z pohledu využívaných technologií připojení i dalších aspektů spojených s užíváním služby. Dále bylo cílem zjistit způsob vnímání vzájemné zastupitelnosti předmětných služeb, získat informace o preferencích uživatelů při změně poskytovatele a pokusit se zmapovat důvody případného nevyužívání místně dostup-

ného připojení prostřednictvím optické sítě. Získané poznatky využije ČTÚ v rámci analýzy relevantního trhu č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě, kterou aktuálně v měsíci červenci zahájil.

„Výsledky průzkumu potvrzují, že pevný internet zůstává pro většinu domácností i podnikatelů klíčovou službou. Současně ale ukazují výrazné rozdíly v dostupnosti moderních tech-

nologií mezi velkými městy a menšími obcemi. Takové informace jsou důležité nejen pro spotřebitele, ale také pro sledování dalšího rozvoje vysokorychlostních sítí v České republice,“ říká Marek Ebert, předseda Rady ČTÚ.

Trh ovládají tři velcí operátoři, lokální poskytovatelé si ale drží silnou pozici

Český trh služeb přístupu k internetu v pevném místě je značně fragmentovaný a tím vysoce konkurenční – až 40 % zákazníků využívá podle výsledků průzkumu služeb některého z široké řady menších či regionálních poskytovatelů. Zbýlý podíl zhruba 60 % si rozdělila trojice O2, T-Mobile a Vodafone, dominující zejména v sídlech nad 100 tis. obyvatel.

Optika vede, její dostupnost ale část lidí vůbec nezná

Nejvíce domácností (34 %) využívá k přístupu k internetu optickou síť, existují však značné rozdíly podle velikosti místa bydliště

„78 % UŽIVATELŮ JE SPOKOJENO SE SVÝM PEVNÝM INTERNETEM.“

Internet v balíčku



53 %

má internet společně s dalšími službami.

Cena



301 - 400 Kč

je nejčastější měsíční cena.

Alternativa



60 %

považuje internet v mobilu za plnohodnotnou náhradu.

Rychlost



více než 1/3

nezná rychlost svého připojení

– v nejmenších obcích do 500 ob. jde o 11 %, zatímco ve městech s 20 až 100 tis. ob. skoro polovina (47 %). Necelá čtvrtina domácností (24 %) je připojena přes bezdrátovou síť, která naopak výrazně dominuje v malých obcích a s rostoucí velikostí sídla klesá podíl uživatelů (48 % respondentů z obcí do 500 ob., 10 % z měst nad 100 tis. ob.). Roli hraje rovněž věk, nejstarší respondenti (55–75 let) významně častěji uvádějí xDSL (25 %) než mladí lidé ve věku 25–34 let (14 %). U zákazníků z řad živnostníků a malých firem je zastoupení jednotlivých technologií vyrovnanější, významná část malých firem využívá také xDSL. Pro uživatele přitom není samotná technologie připojení podstatná, při změně poskytovatele by pouze 13 % respondentů preferovalo určitou technologii.

Průzkum zároveň odhalil, že třetina respondentů neví, zda je na jejich adrese dostupná optická síť. 17 % dotázaných, kteří nemají optiku dostupnou nebo o tom nevědí, by na ni přešlo i pokud by to znamenalo změnu poskytovatele, 20 % by pak přechod zvažovalo, pokud by optické připojení bylo výrazně rychlejší a 27 % v případě výrazně nižší ceny. Naopak 14 % respondentů je spokojeno se svým stávajícím připojením a na optiku by nepřešlo.

„34 % DOMÁCNOSTÍ UŽ VYUŽÍVÁ OPTICKOU SÍŤ“



1 ze 3 lidí

neví, zda je na jejich adrese dostupná optická síť



14 %

je spokojeno se svým připojením a na optiku by nepřešlo



17 %

by přešlo i za cenu změny poskytovatele



20 %

by přešlo, pokud by byla výrazně vyšší rychlost



27 %

by přešlo, pokud by byla výrazně nižší cena

Internet bývá součástí balíčku, nejčastější cena je do 400 korun

Více než polovina respondentů (53 %) využívá pevné připojení k internetu jako součást balíčku společně s dalšími službami elektronických komunikací. Nejčastější měsíční cena služby je udávána mezi 301 a 400 korunami. Ve stejném rozmezí se pohybuje i cena, kterou uvedlo nejvíce OSVČ/firem (26 %). 16 % malých firem však za pevné připojení utratí měsíčně více než 800 Kč, což je významně více než OSVČ (4 %) i domácnosti (5 %). Nějakou formu slevy využívá 45 % zákazníků, přičemž častěji ji získávají podnikatelé než domácnosti.

Sleva je nejčastěji poskytována obyvatelům Prahy,

příp. firmám, které v Praze mají sídlo (56 %). Uživatelé, kteří jsou k internetu připojeni prostřednictvím kabelové televize (58 %), xDSL (55 %) nebo mobilních 4G/5G sítí (54 %), dostávají slevu také častěji než ti, kteří využívají k připojení bezdrátovou síť (30 %).

Rychlost svého připojení nezná minimálně třetina uživatelů

Nejvíce respondentů uvedlo rychlost stahování dat (download) u své stávající služby mezi 100 a 299 Mbit/s (upload pak 30 až 99 Mbit/s). Současně se ukázalo, že řada uživatelů rychlostní parametry svého připojení nezná – více než třetina respondentů nedokázala uvést rychlost stahování, v případě uploadu

(pokr. na str. 10)

(pokr. ze str. 9)

to bylo přes 40 %, naopak 24 % dotázaných uvedlo, že je pro ně rychlost odesílání rozhodně důležitá. Z hlediska rozložení rychlostních intervalů pak panují logicky rozdíly v závislosti na velikosti sídla a související úrovni dostupnosti infrastruktury.

Rychlost stahování dat se výrazně liší podle použité technologie. Mezi respondenty, kteří svou rychlost znají, jsou nejčastěji uváděny rychlosti v rozmezí 100 až 299 Mbit/s, a to zejména u kabelové televize (26 %), optických sítí (21 %) a xDSL připojení (21 %). Nejvyšší podíl respondentů s rychlostí 1 Gbit/s+ vykazují optické sítě (17 %) a kabelová televize (13 %).

Ve všech skupinách je zároveň poměrně vysoký podíl respondentů, kteří rychlost downloadu neznají, nejčastěji u mobilního internetu (57 %), satelitního připojení (55 %) a 4G/5G sítí (48 %).

Převládá spokojenost, mobilní internet alternativou

Se svým současným internetovým připojením je spokojeno 78 % uživatelů, nespokojenost vyjádřilo pouhých 7 %. Nespokojení zákazníci pak nejčastěji udávají jako důvod nízkou rychlost přenosu dat, případně časté výpadky či nestabilitu připojení. Nejvyšší spokojenost vykazují uživatelé optických sítí, zatímco nejnižší podíl spokojených byl zaznamenán u připojení prostřednictvím technolo-

gie xDSL, a také prostřednictvím bezdrátových a mobilních sítí. Zároveň 60 % dotázaných vnímá jako plnohodnotnou náhradu pevného připojení mobilní internet.

Rozhoduje stabilita, rychlost a cena

Pokud by poskytovatel stávající služby zvýšil cenu o deset procent, pro plných 39 % respondentů by to nepředstavovalo důvod ke změně. Z těch, kteří by změnu zvažovali, by 33 % preferovalo nabídku se stejnými rychlostními parametry a nižší cenou, 18 % by naopak za podobnou cenu hledalo vyšší rychlost. Téměř polovina by pak podmínila přechod odpuštěním instalačního poplatku ze strany nového poskytovatele.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA



OBNOVA PŘÍDĚLŮ 800, 1800 A 2600 MHz

Na základě žádosti mobilních operátorů provedl Úřad přezkum, zda mají nadále zůstat v platnosti omezení počtu práv k využití rádiových kmitočtů v pásmu 800 MHz, 1800 MHz a 2600 MHz. Úřad na základě [závěrů přezkumu](#) dospěl k závěru, že současné omezení počtu práv k využí-

vání uvedených rádiových kmitočtů je nutné nadále zachovat a umožnit tak nejen další pokračování poskytování současných služeb elektronických komunikací, ale i rozvoj služeb nových. Závěry obsahují záměr udělit nové příděly rádiových kmitočtů i jejich podmínky, zahrnující povinnost týkající se zlepšení dostupnosti signálu v tzv. bílých místech a na železničních koridorech a zvýšení odolnosti základnových stanic proti výpadku dodávky elektrické energie. Dokument obsahující závěry tohoto přezkumu Úřad spolu se znaleckým posudkem, který stanoví výši ceny jednotlivých

budoucích přidělů rádiových kmitočtů, zveřejnil 13. srpna 2026 k [veřejné konzultaci](#), v jejímž rámci je možné zasílat připomínky k předloženému záměru udělit nové příděly rádiových kmitočtů v pásmech 800 MHz, 1800 MHz a 2600 MHz.

NOVÉ PODMÍNKY VYUŽITÍ RÁDIOVÉHO SPEKTRA

Po proběhlých veřejných konzultacích ČTÚ vydal v průběhu měsíce srpna opatřeními obecné povahy dvě části plánu využití rádiového spektra (PVRs), a to [aktualizaci PVRs-9 pro kmitočtové pásmo 39,5–43,5 GHz](#) a [nové](#)

[PVRs-28 pro kmitočtové pásmo 105–275 GHz.](#)

Důvodem pro vydání nového znění PVRs-9 je implementace prováděcího rozhodnutí Komise (EU) 2024/1983 o harmonizaci kmitočtového pásma 40,5–43,5 GHz pro zemské systémy k poskytování bezdrátových širokopásmových služeb elektronických komunikací v Unii. Toto rozhodnutí reaguje na výsledky Světové radiokomunikační konference WRC-19, která uvedené kmitočtové pásmo celosvětově harmonizovala pro IMT. Členské státy mají uvedené kmitočtové pásmo do 31. prosince 2026 vymezit a zpřístupnit na nevýhradním základě. Kmitočtové pásmo 42 GHz poskytuje vysokou kapacitu, která umožňuje inovativní služby elektronických komunikací nové generace (včetně 5G) fungující na principu bezdrátového širokopásmového přístupu, založené na malých buňkách a využívající velké bloky o velikosti nejméně 200 MHz. Využití tohoto kmitočtového pásma se jeví jako vhodné pro hotspoty v městských a příměstských oblastech. Úřad doposud neevduje žádosti o využití předmětného kmitočtového pásma přístupovými sítěmi a pásmo je v současnosti využíváno pevnými spoji. Před rozhodnutím o finálních podmínkách pro využití kmitočtového pásma přístupovými sítěmi bude možno rádiové kmitočty využívat na základě individuálního oprávnění pro experimentální účely, kterým se ověří technické podmínky a možnosti koordinace

nových sítí s pevnými spoji. Úřad k PVRs-9 obdržel [dvě připomínky](#) od společnosti České Radiokomunikace a.s.

Pro rozsah rádiového spektra popisovaný v nové části PVRs-28 doposud nebyly stanoveny podmínky využití a Úřad významnější využití očekává až v dlouhodobém časovém horizontu. Důvodem pro vydání PVRs-28 je implementace prováděcího rozhodnutí Komise (EU) 2026/883 ze dne 21. dubna 2026 o harmonizaci rádiového spektra pro aplikace rádiového určování v kmitočtovém pásmu 116–260 GHz. Zařízení rádiového určování využívající toto pásmo jsou senzory a radary krátkého dosahu. Jsou vhodné pro celou řadu použití, kdy plní různé úlohy týkající se měření a detekce v oblasti průmyslové automatizace, jako je měření a určování fyzikálních vlastností, například detekce přítomnosti, vzdálenosti, rychlosti nebo vlastností materiálů cílového předmětu, za účelem podpory digitalizace průmyslové výroby. Vozidlové radary lze například použít pro podporu při řízení, bezkontaktní ovládání pomocí gest, detekci přítomnosti a sledování životních funkcí. K dispozici jsou nové polovodičové technologie, které mohou využívat spektrum nad 100 GHz, a umožňují tak další vývoj zařízení rádiového určování. Vzhledem k tomu, že aplikace rádiového určování při využívání spektra vyzařují s nízkým výkonem a krátkým dosahem, je jejich potenciál rušit ostatní uživatele spektra omeze-

ný. Mohou sdílet kmitočtová pásma s jinými službami, aniž by způsobovaly škodlivé rušení, a mohou existovat vedle jiných zařízení krátkého dosahu. Pokud budou zařízení plnit harmonizované technické podmínky stanovené v rozhodnutí Komise, bude jejich využívání rádiového spektra možné na základě všeobecného oprávnění. K tomuto návrhu nového PVRs-28 úřad [neobdržel žádnou připomínku](#).

DIGITÁLNÍ TV A ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Dne 25. 6. 2026 společnost TELEKO Digital a.s. zahájila provoz nového vysílače T-DAB+ v lokalitě Boskovice na kanálu 10 D. Dne 1. 8. 2026 bylo v rámci Multiplexu 24 společnosti Digital Broadcasting s.r.o. zařazeno šíření celoplošného televizního programu Prima sport.

ANALOGOVÉ VYSÍLÁNÍ ROZHLASOVÉ

Společnost České Radiokomunikace a.s. [publikovala](#) dne 14. 7. 2026 nezávaznou výzvu pro zájemce o odkoupení dvou ocelových příhradových anténních stožárů v bývalém vysílacím areálu Liblice u Českého Brodu. Jde o výrazné technické stavby s dlouhou historií, které po ukončení původního středovlnného vysílání hledají možné další využití. Každý z nich měří 355 metrů, konstrukce je nejvyšší stavbou v České republice.



ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK

Dne 17. července 2026 bylo uveřejněno [Varování](#) Evropské rady pro systémová rizika (European Systemic Risk Board) o systémových kybernetických rizicích vyplývajících z hraničních modelů umělé inteligence.

Dne 24. července 2026 bylo uveřejněno [Nařízení](#) Evropského parlamentu a Rady (EU) 2026/1744 ze dne 8. července 2026, kterým se mění nařízení (EU) 2024/1689, (EU) 2018/1139 a (EU) 2023/1230, pokud jde o zjednodušení provádění harmonizovaných pravidel pro umělou inteligenci (souhrnný balíček pro digitální oblast týkající se umělé inteligence). Jedná se o výsledek tzv. AI omnibusu, jehož prostřednictvím se upravuje [Akt o umělé inteligenci](#) (AIA). Mimo jiné se mezi praktiky zakázané podle AIA nově doplňují praktiky AI, které vytvářejí sexuální a intimní obsah bez udělení souhlasu, dále se vyjasňují pravomoci Úřadu pro AI (AI Office) ohledně dohledu nad

systémy AI založenými na obecných modelech AI nebo se mění některé lhůty. Nařízení vstoupilo v platnost dne 27. července 2026.

Dne 28. července 2026 bylo uveřejněno [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2026/1881](#) ze dne 24. července 2026 o dočasné odchylce od některých ustanovení směrnice 2002/58/ES, pokud jde o používání technologií poskytovateli interpersonálních komunikačních služeb nezávislých na číslech ke zpracování osobních a jiných údajů pro účely boje proti pohlavnímu zneužívání dětí on-line. Nařízení je platné od 31. července 2026 do 3. dubna 2028.

EVROPSKÁ KOMISE (DIGITÁLNÍ AGENDA)

Dne 10. června [zveřejnila](#) Evropská komise [Kodex správné praxe pro označování obsahu vytvořeného umělou inteligencí \(AI\)](#). Kodex je dobrovolný a stanoví praktické kroky, které poskytovatelům a zavádějícím subjektům systémů generativní AI mají pomoci splnit povinnosti týkající se transparentnosti [stanovené v aktu o umělé inteligenci \(AIA\)](#), které se použijí ode dne 2. srpna 2026. Komise vyzývá všechny poskytovatele a zavádějící subjekty k podepsání tohoto kodexu. Dne 9. července následně Rada pro umělou

inteligenci (AI Board) posoudila kodex jako vyhovující. Do konce července 2026 [podepsalo](#) Kodex přibližně 230 organizací z různých odvětví. Kodex zůstává otevřen k dalším podpisům a seznam signatářů je průběžně aktualizován.

Dne 20. července pak EK [zveřejnila](#) pokyny, které mají pomoci určitým poskytovatelům systémů AI a zavádějícím subjektům při plnění povinností transparentnosti podle Aktu o umělé inteligenci (AIA), jež začala platit 2. srpna 2026. Pokyny objasňují, kteří poskytovatelé a zavádějící subjekty musí dodržovat povinnosti týkající se transparentnosti interaktivních systémů AI a označování obsahu generovaného nebo změněného AI.

Dne 17. června Evropská komise [zveřejnila](#) svou [čtvrtou Zprávu o stavu Digitální dekády](#), včetně kapitol k jednotlivým zemím. Zpráva hodnotí pokrok, jehož EU dosáhla v oblasti digitalizace ve všech oblastech, včetně kritických infrastruktur, digitalizace podniků, digitálních dovedností a digitalizace veřejných služeb. Letos jde zpráva nad rámec hodnocení a nastiňuje prioritní reformy a investice na úrovni EU a členských států ve snaze poskytnout vodítko pro přidělování finančních prostředků na digitální oblast v rámci příštího víceletého finančního rámce EU.

Současně Evropská komise zveřejnila i svou 22. zprávu [5G Observatory](#), která analyzuje pokrok při plnění cílů EU v oblasti konektivity 5G a jejího vývoje směrem k 6G.

Dne 7. července [představila](#) Evropská komise [Akční plán pro kybernetickou bezpečnost a umělou inteligenci \(AI\)](#) s cílem podpořit bezpečné a odpovědné využívání AI a zároveň posílit kybernetickou bezpečnost Evropy. Akční plán vychází ze stávajícího právního rámce EU pro AI a kybernetickou bezpečnost a stanovuje koordinovaný přístup s cílem pomoci členským státům, podnikům a veřejným orgánům využívat příležitostí, které AI nabízí, a zároveň řešit nová rizika, která vytváří. Zaměřuje se na tři vzájemně se doplňující cíle:

1. Podporu bezpečného a odpovědného využívání pokročilé umělé inteligence
2. Posílení kybernetické bezpečnosti a odolnosti EU
3. Navýšení evropských kapacit v oblasti AI pro kybernetickou bezpečnost

Dne 10. července Evropská komise [zveřejnila](#) předběžné závěry ohledně toho, že společnost Meta porušuje nařízení o digitálních službách (DSA) pro návykový design Instagramu a Facebooku. Šetření se zaměřilo na funkce, jako je nekoneč-

né rolování, automatické přehrávání, „push“ oznámení a vysoce personalizované doporučovací systémy platform. Šetření Komise ukazuje, že společnost Meta dostatečně neposoudila rizika svého návykového designu pro fyzickou a duševní pohodu uživatelů, včetně nezletilých či zranitelných dospělých osob. Společnost Meta navíc ignorovala dostupné informace o tom, kolik času nezletilí tráví v noci na Instagramu nebo Facebooku a jak by optimalizace jeho různých formátů (např. reels, stories) mohla vést k nadměrnému či nutkavému využívání služeb. Důkazy také ukazují, že současná opatření společnosti Meta nedokázala účinně řešit rizika vyplývající z tohoto návykového designu. Meta má nyní možnost seznámit se s dokumenty ve spisech Komise a písemně odpovědět na tato předběžná zjištění. Současně bude konzultován Evropský sbor pro digitální služby.

Dne 13. července Evropská komise zveřejnila výsledky svého průzkumu ohledně obav Evropanů o bezpečnost dětí online na portálu [EU survey](#). Na prvním místě seznamu jsou kyberšikana a obtěžování, které znepokojují 71 % respondentů, těsně následované obavami z online groomingu a sexuálního vykořisťování (70 %). Velká většina Evropanů chce, aby EU udělala více

pro ochranu dětí před těmito a dalšími online riziky. Téměř dvě třetiny respondentů chtějí, aby pravidla EU omezila přístup dětí k sociálním sítím podle věku. Zároveň EK také uveřejnila zprávu ze [Speciálního panelu](#) pro bezpečí dětí online, která specifikuje jednotlivá doporučení podle věku dětí.

Dne 15. července Evropská komise [přijala nápravná opatření \(akční plán\) společnosti X](#) pro splnění povinností, týkajících se transparentnosti a přístupu výzkumných pracovníků k údajům podle nařízení DSA. Schválená opatření představují důležitý krok, který výzkumným pracovníkům, občanské společnosti a veřejnosti obecně umožní získat větší transparentnost systémů platformy X, zejména co se týče reklamy na platformě a přístupu výzkumníků k platformě. X má šest měsíců na provedení svého akčního plánu a podléhá režimu posíleného dohledu. Evropský sbor pro digitální služby (EBDS) nicméně považuje navržená opatření stále za nedostatečná.

Dne 20. července [uložila](#) Evropská komise společnosti AliExpress pokutu ve výši 550 milionů eur za porušení jejích povinností vyplývajících z nařízení DSA, pokud jde o pečlivé posouzení a zmírnění rizik souvisejících s prodejem nelegálních, nebezpečných

nebo padělaných výrobků na její platformě elektronického obchodu. Podle nařízení DSA má nyní společnost AliExpress do 20. října 2026 předložit Komisi akční plán. Plán musí stanovit opatření k nápravě porušení jeho povinností posuzovat a zmírňovat systémová rizika. Evropský sbor pro digitální služby (EBDS) bude mít jeden měsíc od obdržení plánu na vydání stanoviska. Komise pak bude mít další měsíc na to, aby přijala konečné rozhodnutí a stanovila přiměřenou lhůtu pro jeho provedení.

Dne 24. července [zaslala](#) Evropská komise společnosti TikTok předběžná zjištění, z nichž vyplývá, že účty nezletilých osob v rámci služby TikTok nesplňují bezpečnostní normy požadované nařízením DSA. Komise se předběžně domnívá, že by společnost TikTok – v souladu s [pokyny k ochraně nezletilých osob](#) – měla upravit výchozí nastavení „veřejných“ účtů nezletilých osob tak, aby jejich obsah byl standardně viditelný pouze pro uživatele TikToku, které nezletilá osoba přijala. Zatímco starší nezletilé osoby mohou mít možnost sdílet svůj obsah s širším publikem na TikTok, obsah by za žádných okolností neměl být přístupný celosvětově veřejnosti mimo platformu. Kromě toho by se společnost TikTok měla zdržet doporučování obsahu nezletilých jiným uživatelům

TikToku prostřednictvím For You Feed. TikTok má nyní možnost přezkoumat dokumenty obsažené ve spisech Komise a písemně odpovědět na předběžná zjištění Komise. Současně bude konzultován Evropský sbor pro digitální služby (EBDS).

EVROPSKÁ KOMISE (ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE)

Dne 27. července [zveřejnila](#) Evropská komise nové pokyny, které mají podnikům pomoci při provádění Aktu o kybernetické odolnosti (CRA). Nové pokyny Komise vysvětlují, jak se tato pravidla uplatňují v praxi. Objasňují, které výrobky spadají do oblasti působnosti aktu, co se považuje za podstatnou změnu, jak by měly být chápány doby podpory, a jak plnit oznamovací povinnosti a požadavky na posouzení rizik. Reaguje rovněž na otázky vznesené podniky a věnuje zvláštní pozornost mikropodnikům a malým a středním podnikům. Obsahuje praktické příklady a příklady použití s cílem pomoci snížit zbytečnou administrativní zátěž.

Ve dnech 18. června – 24. srpna 2026 probíhala [veřejná konzultace](#) o využívání rádiového spektra uživateli a zařízeními pro tvorbu mediálního obsahu pro komunitu uživatelů PMSE (Programme making and special events) a pro sektor poskytovatelů zařízení pro PMSE.

Dotazníky pro obě skupiny respondentů navazují na veřejnou konzultaci k Návrhu stanoviska Skupiny pro politiku rádiového spektra k WRC-27.

Dne 23. července 2026 byla publikována [Zpráva](#) Komise Evropskému parlamentu a Radě o využívání kmitočtového pásma 470–694 MHz („pod 700 MHz“) v EU podle článku 7 rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/899 (COM/2026/385).

RADA EU

Dne 4. června Rada EU [schválila](#) Evropské komisi mandát na zahájení jednání s Albánií, Bosnou a Hercegovinou, Kosovem, Černou Horou, Severní Makedonií a Srbskem („WB6“) s cílem rozšířit oblast EU „Roam Like at Home“ (RLAH) na tyto státy. V návaznosti na toto rozhodnutí zahájí Komise s každým z partnerů WB6 jednání o odvětvových dohodách.

Dne 1. července 2026 se předsednictví v Radě EU ujalo [Irsko. Program](#) irského předsednictví bude pokračovat v ambiciózní agendě zaměřené na hlavní tři témata: evropskou konkurenceschopnost, hodnoty a bezpečnost. Zastřešující prioritou irského předsednictví bude usnadnit včasné dosažení dohody o rozpočtu Unie na období 2028–2034, tj. o novém ví-

celetém finančním rámci, který EU připraví na řešení budoucích výzev a zároveň podpoří klíčové stávající politiky, jako je společná zemědělská politika a politika soudržnosti.

BEREC

Sdružení BEREC během měsíce června uveřejnilo 19 pozic k vybraným tématům návrhu Aktu o digitálních sítích (DNA). Všechny uvedené dokumenty jsou k dispozici na [webových stránkách BEREC](#).

ERGP

Dne 26. června proběhlo 30. plenární zasedání [Skupiny evropských regulačních orgánů pro poštovní služby](#) (ERGP). Zasedání předcházelo dne 25. června interní workshop k tématu role dat v současném a budoucím regulačním rámci.

Na zasedání byly schváleny následující dokumenty k uveřejnění:

- [ERGP PL I \(26\) 7](#) – Zpráva o minimálním rozsahu povinností univerzální služby
- [ERGP PL I \(26\) 8](#) – Zpráva o zajištění práv uživatelů v poštovním regulačním rámci
- [ERGP PL I \(26\) 9](#) – Zpráva o cenových ukazatelích na poštovním trhu

Další dokumenty schválené k veřejné konzultaci:

- [ERGP PL I \(26\) 13](#) – Návrh pracovního programu na rok 2027.

EBDS

Dne 1. července se Evropský sbor pro digitální služby (EBDS) sešel k [19. zasedání](#), kde přijal [druhou výroční zprávu o systémových rizicích](#) velmi velkých online platform a vyhledávačů. Zpráva uvádí řadu rizik, včetně např. rozšíření podvodů v online prostředí a jevů ohrožujících základní práva. Podává ale také přehled nápravných opatření, která již poskytovatelé těchto online služeb provádějí. Zvláštní pozornost věnuje také rizikům, která jsou specifická pro děti a mladistvé a jakým způsobem nařízení DSA přispívá k vytváření dlouhodobé ochrany a bezpečného online prostředí.

AI ADCO

Dne 16. července proběhlo 6. zasedání podskupiny Evropské rady pro umělou inteligenci pro orgány dozoru nad trhem (AI ADCO). Tématem jednání byl vývoj jednotných postupů a nástrojů pro podávání stížností národním orgánům dozoru nad trhem podle čl. 85 AIA na porušování tohoto nařízení.

KALENDÁŘ



Do 21. 8. 2026	Žádost o vstupy na podporu přípravy stanoviska BEREC k nařízení o roamingu na rok 2027
Do 26. 8. 2026	Žádost BEREC o vstupy k rozhraní pro mobilní sítě určených pro vývojáře a služby třetích stran.
Do 7. 9. 2026	Konzultace Komise k návrhu nařízení MSS 2 GHz
Do 8. 9. 2026	Cílená konzultace EK k zajištění datové suverenity EU
Do 11. 9. 2026	Výzva EK k podání podkladů s cílem definovat postoj EU pro nadcházející Světovou radio-komunikační konferenci v roce 2027
16. 9. 2026	Externí workshop BEREC o konceptu přiměřenosti využívání digitálních technologií pro dosažení ekologičtějších sítí a ICTs
29. 9. 2026	ERGP Stakeholder Forum , Brusel
Do 2. 10. 2026	Konzultace návrhu pracovního programu ERGP na rok 2027

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

Žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen a čistých nákladů

Společnost PODA a.s. předložila 23. března 2026 ČTÚ žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami za rok 2025. Přijetím žádosti bylo se společností PODA a.s. zahájeno správní řízení, ve kterém ČTÚ ověřoval výpočet předložené ztráty a rozhodnutím čj. ČTÚ-14 164/2026-611/III. vyř. stanovil ztrátu ve výši 1 628 396,87 Kč. Rozhodnutí nabylo právní moci dne 17. června 2026. ČTÚ uhradil společnosti PODA a.s. tuto částku ze státního rozpočtu dne 24. června 2026.

Společnost 02 Czech Republic a.s. předložila 31. července 2026 ČTÚ žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen a čistých nákladů za poskytování univerzální služby v roce 2025. Ztrátu z poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přiměřeného přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami vyčíslila na 41 378 910,32 Kč a čisté náklady na poskytování dílčí univerzální služby prodeje speciálně vybavených koncových zařízení na 2 018 868,01 Kč. Přijetím žádosti bylo se společností 02 Czech Republic a.s. zahájeno správní řízení, ve kterém bude ČTÚ ověřovat výši požadované úhrady obsažené v předložené žádosti. Po vydání pravomocného rozhodnutí bude ověřená výše úhrady, zahrnující ztrátu z poskytování zvláštních cen a čisté náklady na poskytování speciálně vybavených koncových zařízení, hrazena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. předložila 31. července 2026 ČTÚ žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přiměřeného přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami za rok 2025 ve výši 8 499 637,97 Kč. Přijetím žádosti bylo se společností T-Mobile Czech Republic a.s. zahájeno správní řízení, ve kterém ČTÚ ověří částku obsaženou v předložené žádosti. Po vydání pravomocného rozhodnutí bude ověřená ztráta hrazena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. předložila 24. července 2026 ČTÚ žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přiměřeného přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami za rok 2025 ve výši 2 814 786 Kč. Přijetím žádosti bylo se společností Vodafone Czech Republic a.s. zahájeno správní řízení, ve kterém ČTÚ ověří částku obsaženou v předložené žádosti. Po vydání pravomocného rozhodnutí bude ověřená ztráta hrazena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

PRODLOUŽENÍ PŘECHODNÉHO OBDOBÍ PRO „BYPASS“ DIGITALIZACE STAVEBNÍHO ŘÍZENÍ



Dne 10. června 2026 byl v [částce 91 Sbírký zákonů a mezinárodních smluv uveřejněn zákon č. 91/2026 Sb., kterým se mění zákon č. 283/2021 Sb., stavební zákon, ve znění pozdějších předpisů.](#)

Tento zákon prodloužil přechodné období pro tzv. „bypass“ digitalizace stavebního řízení pro zajištění dostatečného prostoru pro úpravu požadavků na informační systémy stavební správy, konkrétně pro Národní geoportál územního plánování. Přechodné období pro použití tohoto informačního systému by jinak skončilo k původnímu datu 1. července 2026 a proto je prodlouženo do 30. června 2027 a ve vybraných věcech stavebního řádu do 31. prosince 2027.

Tento zákon nabyl **účinnosti** dnem následujícím po dni jeho vyhlášení, tedy **dnem 11. června 2026.**

JEDNÁNÍ RADY ČTÚ

VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY

- **Návrh zpráv o vývoji cen a trhů**

Rada projedná návrh zprávy o vývoji cen a zprávy o vývoji trhů za období 2021–2025, které mapují vývoj hlavních cenových a tržních ukazatelů na vybraných trzích elektronických komunikací. Obě zprávy jsou zpracovávány každoročně, zprávy za předchozí roky jsou dostupné [zde](#).



- **OOP 4 (WACC) (k notifikaci k Evropské komisi)**

Radě bude předložen návrh opatření s aktualizovanou hodnotou WACC pro služby elektronických komunikací poskytovaných na starší infrastrukturu po vypořádání připomínek z veřejné konzultace a před notifikací Evropské komisi.

- **Obnova přidělů v pásmu 800/1800/2600 MHz - informace Radě o postupu přípravy**

Rada bude informována o postupu prací ohledně obnovy přidělů. Na základě žádosti mobilních operátorů Úřad provedl přezkum, zda mají nadále zůstat v platnosti omezení počtu práv k využití rádiových kmitočtů v pásmu 800 MHz, 1800 MHz a 2600 MHz. K závěrům přezkumu a záměru úřadu probíhá [veřejná konzultace](#), bližší informace na str. 11.

- **Vyhodnocení plnění Plánu činnosti ČTÚ na 2026 (za 1. pololetí 2026)**

Radě bude předloženo ke schválení vyhodnocení plnění plánu činnosti ČTÚ za 1 pololetí tohoto roku, včetně termínovaných úkolů.

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

Stížnosti v el. komunikacích za I. pololetí roku: Pokuty za nekalé a agresivní obchodní praktiky

Celkový počet zodpovězených dotazů a zpracovaných odpovědí na podání v této oblasti za I. pololetí roku 2026 byl o cca 3 % nižší oproti počtu zodpovězených dotazů a podání v 2. polovině roku 2025 (v první polovině roku 2026 eviduje 1 836 oproti 1 895 za poslední dvě čtvrtletí roku 2025).

SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Ve sledovaném období došlo v rámci této problematiky k nárůstu počtu vyřízených dotazů a podání (o cca 3 %), a nadále tak tvoří významnou část (cca 43 %) řešených věcí. Nejvýraznější nárůst vyřízených dotazů a podání nastal v souvislosti s problematikou ukončení smluv (o cca 32 %) a s problematikou nesouhlasu s vyúčtováním (o cca 20 %). Nejčastěji dotazy a podání směřovaly na společnost Vodafone Czech Republic a.s. Často se také týkala neakceptování ukončení smlouvy, zejména odmítnutí uplatněné výpovědi bez autorizačního kódu

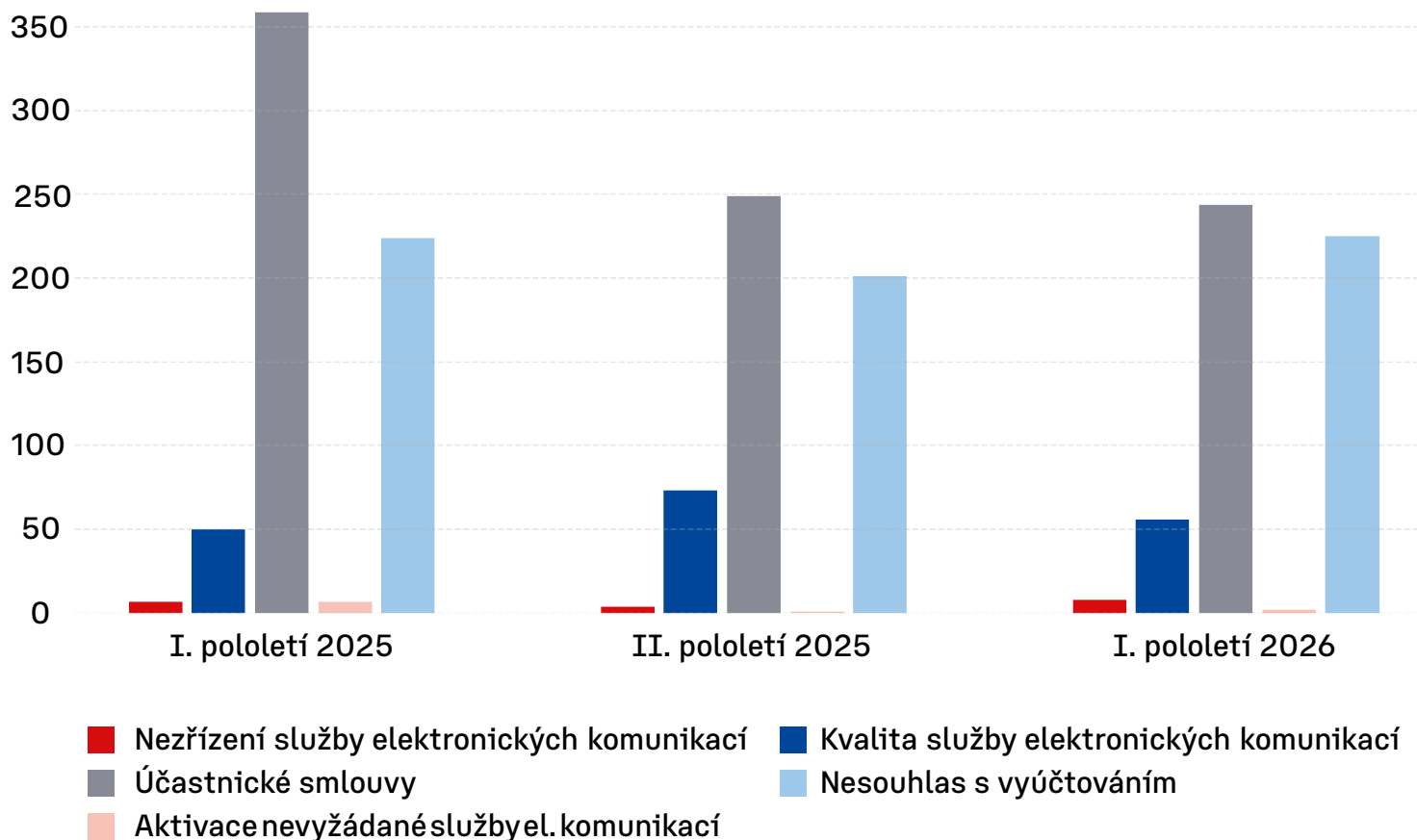
u poskytovatele STARNET, s.r.o., a/nebo účtování položek týkajících se výjezdu a práce technika.

Kromě toho se tradičně v podáních řešila např. výše vyúčtování ceny za poskytnuté služby, nesouhlas s naúčtováním smluvní pokuty po ukončení smlouvy a účtování po ukončení smlouvy či nesouhlas s vymáháním pohledávek a pokutami za prodlení s platbami. Naopak nejvýraznější pokles vyřízených dotazů a podání nastal v souvislosti s problematikou kvality služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)

(o cca 52 %) a s problematikou jednostranné změny smlouvy (o cca 45 %). Lze shrnout, že nejvíce vyřízených podání a dotazů za hodnocené období v problematice Účastnické smlouvy a Nesouhlas s vyúčtováním směřovalo na společnost Vodafone Czech Republic a.s., dále na společnost O2 Czech Republic a.s.; počet dotazů a podání směřujících na společnost T-Mobile Czech Republic a.s. je trvale nižší; u nejvýznamnějších z monitorovaných poskytovatelů došlo k nárůstu počtu vyřízených dotazů a podání.

Tabulka 1: Přehled stížnosti a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za I. pololetí 2026

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti II. pololetí 2025
1. Služby elektronických komunikací	235	20	535	790	24
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	22	0	24	46	-6
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	5	0	6	11	-5
4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	9	0	13	22	-2
5. Ochrana spotřebitele	1	6	30	37	2
6. Univerzální služba	9	0	20	29	-22
7. Ostatní	186	35	680	901	-50
CELKEM	467	61	1308	1836	-59

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací za I. pololetí 2025 až I. pololetí 2026

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

V této kategorii došlo ve sledovaném období k poklesu počtu vyřízených dotazů a podání (o cca 14 %). V pří-

padě přenositelnosti telefonních čísel se opět velká část podání a dotazů týkala procesu přenesení účast-

nického čísla k novému poskytovateli či dostupnosti a možnosti získání OKU/ČVOP.

OCHRANA SPOTŘEBITELE

Počet vyřízených dotazů a podání v oblasti ochrany spotřebitele se v tomto období mírně zvýšil (o cca 6 %). V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (O2 Czech Republic a.s.) pokutu mimo

jiné (další výroky se týkaly povinností dle ZEK) za užití nekalé obchodní praxe, neboť spotřebiteli byla po telefonickém sjednání služby zaslána smluvní dokumentace obsahující odlišné cenové podmínky,

než jaké byly v rámci telefonního hovoru nabídnuty, a zároveň byl spotřebitel vyzván k zakoupení nového modemu s tvrzením, že výměna zařízení je nezbytná pro správné fungování služby po technologické změně,

přestože modem spotřebitele byl plně způsobilý pro provoz na této technologii. Úřad za toto porušení uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 110 000 Kč.

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (T-Mobile Czech Republic a.s.) pokutu za užití nekalé obchodní praktiky, protože sdělil spotřebiteli před uzavřením smlouvy nepravdivé informace o nabízené službě. Úřad za toto porušení uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 40 000 Kč.

V rámci dvou řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (Vodafone Czech Republic a.s.) pokuty za zakázanou agresivní obchodní praktiku spočívající v tom, že požadoval po spotřebitelích platby za službu elektronických komunikací, které si neobjednali; Úřad za toto porušení uložil svými (pravomocnými) roz-

hodnutími pokutu ve výši 60 000 Kč a pokutu ve výši 50 000 Kč.

V rámci řízení o přestupku Úřad dále uložil poskytovateli služeb (Vodafone Czech Republic a.s.) pokutu za spáchání přestupku za neoprávněné vyúčtování, neboť v rozporu se zákonem v průběhu daného zúčtovacího období došlo k ukončení poskytované služby a mělo tak být vystaveno pouze v poměrné částce do dne ukončení poskytování služby; Úřad za toto porušení uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 40 000 Kč.

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (Vodafone Czech Republic a.s.) pokutu za klamavého opomenutí, neboť opomněl sdělit podstatnou informaci týkající se odlišné minimální výše dobití kreditu v závislosti na zvoleném způsobu dobití; Úřad za toto porušení

uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 20 000 Kč.

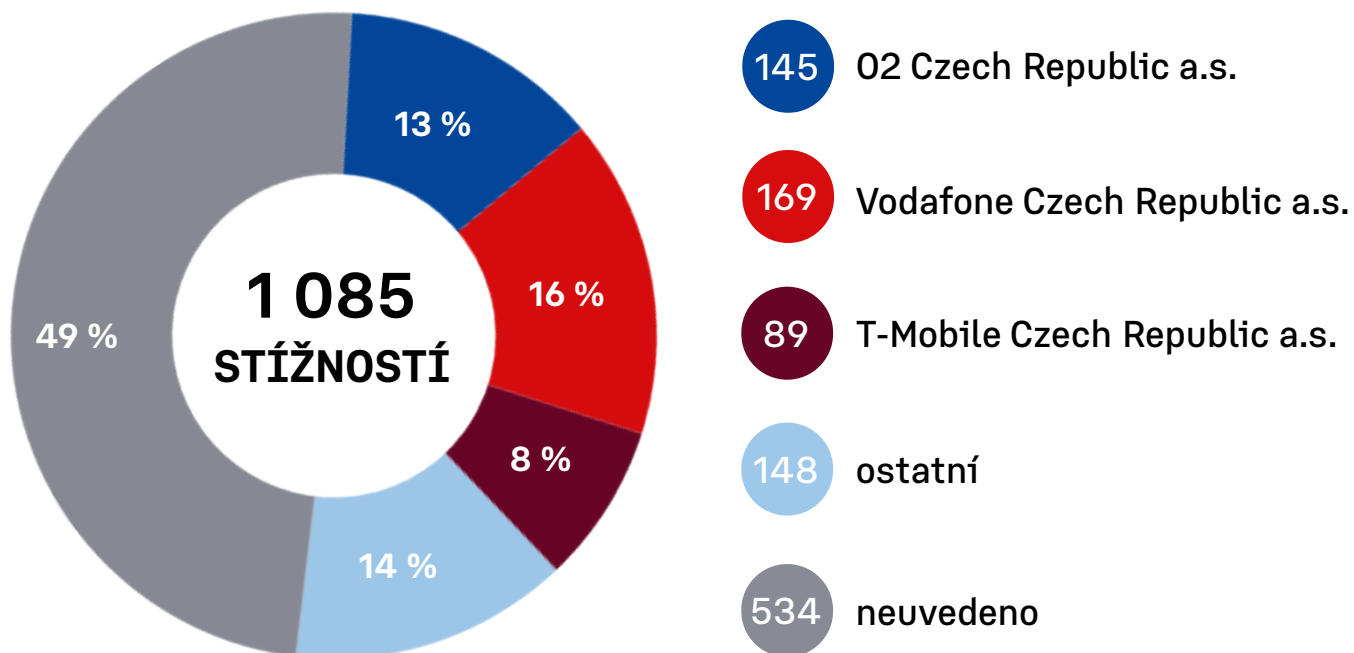
V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (GoMobil, s.r.o.) pokutu mimo jiné (další výrok se týkal povinností dle ZEK) za použití zakázané agresivní obchodní praktiky, neboť uložil spotřebiteli nepřiměřenou mimosmluvní překážku, která mu bránila v uplatnění jeho práva na ukončení smlouvy, a sice požadoval po účastníkovi podání výpovědi smlouvy na specifickém formuláři a současně podmiňoval akceptaci podané výpovědi sdělením informace o dalším naložení s telefonním číslem (zda bude zrušeno, nebo přeneseno k jinému poskytovateli), ačkoli tyto povinnosti nebyly stanoveny v žádném ze smluvních dokumentů; Úřad za toto porušení uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 30 000 Kč.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

V případě podání týkajících se této oblasti došlo k výraznému poklesu počtu řešených případů (o cca 43 %). Vyřízená podání a dotazy se téměř výhradně týkaly podmínek přiznání cenového zvýhodnění a jeho čerpání, a proto byli podatelé poučeni o principu přiznání příspěvku cenového zvýhodnění, současně o po-

třebných krocích, které je nutné uskutečnit před samotným podáním žádosti, tedy podatelům byl sdělen vhodný další postup (v některých případech tomuto předcházelo prověření u poskytovatele služeb) a byli rovněž odkázáni na webové stránky Úřadu. Ve většině případů měla podání formu dotazů; jestliže se jed-

nalo o stížnost a Úřad obdržel dostatečné podklady pro prošetření, bylo správním orgánem zjištěno, že problém nastal nejčastěji v souvislosti s nedoložením potřebných dokumentů či informací. V žádném z obdržených podnětů nebylo shledáno takové pochybení, aby bylo zahájeno správné řízení.

Graf 2: Písemné stížnosti v elektronických komunikacích za I. pololetí 2026

Graf popisuje počty 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).

MARKETINGOVÁ VOLÁNÍ, OBTĚŽUJÍCÍ A PODVODNÁ KOMUNIKACE

V oblasti obtěžujících a nevyžádané komunikace je počet řešených věcí vyšší (o cca 57 %); jednalo se především o stížnosti na podvodná volání, SMS a obecně na obtěžující opakuje se volání bez udání podrobnějších informací; v rámci podvodných volání se nejčastěji volající zmiňují o existenci investičního účtu s výnosem, který je třeba převést na účet volaného a snaží se z něj poté během hovoru získat osobní a bankovní údaje, zároveň se stále

vyskytují případy, kdy se volající představí pod jménem banky, pojišťovny či Policie ČR se stejným záměrem jako v předchozím zmíněném případě; stejně jako v minulém sledovaném období se vyskytují opakované obtěžující hovory ze zahraničních telefonních čísel, v rámci kterých si podatelé stěžovali na časté obtěžující a nevyžádané volání/prozvánění prostřednictvím různých zahraničních telefonních čísel či ze skrytých čísel. V některých

případech se stejně jako v předchozím období jednalo o nevyžádanou komunikaci zaslanou prostřednictvím SMS či e-mailu s pokusem o vylákání osobních údajů či finančních prostředků; podatelé byli v odpovědích poučeni o spoofingu, jak se bránit a v mnohých případech byli také poučeni o možnosti nahlásit volající telefonní číslo či odeslat text podvodné SMS na linku 7726. V této kategorii Úřad také eviduje žádosti týkající se odblokování telefon-

ního čísla, které souviselo se zlomyslným voláním na linky tísňového volání; Úřad je kompetentní, na základě řádně uplatněné a zdůvodněné žádosti, rozhodnout o odblokování SIM karty nebo o opětovném umožnění přístupu telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti.

V oblasti marketingových volání je počet vyřízených

podání a dotazů nižší (o cca 18 %); podatelé převážně jako obsah hovoru uváděli nabídku investic, nabídku finančních služeb nebo nabídku úspory energie; značná část všech obdržených podání za toto období obsahovala potřebné informace k prošetření nebo byla následně na požádání doplněna; z podání je patrné, že se podatelé zajímají o danou

problematiku a čerpají informace z webových stránek Úřadu, jelikož očividně využívají zde uveřejněné návody; podatelé stále častěji dokládají printscreen hovoru, avšak audiozáznamy hovorů jsou dokládány i nadále pouze v jednotkách případů; necelá jedna třetina podání byla učiněna prostřednictvím formulářů uveřejněných na [ePortálu](#).

RÚZNÉ

V kategorii Různé je celkový počet řešených dotazů a podání nižší přibližně (o cca 10 %) ve srovnání s předchozím obdobím. I nadále se jedná o různorodé problematiky, např. dotazy ohledně existence po-

hledávek u poskytovatelů, způsobu úhrady poplatků a řešení pohledávek podléhajících již exekuci, dotazy týkající se zobrazování telefonního čísla volajícího, zejména případů, kdy je příchozí hovor mobilním zaří-

zením nebo použitou aplikací označen jako „SPAM“ či obdobným varováním, nebo dotazy týkající se opětovného umožnění přístupu telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti.

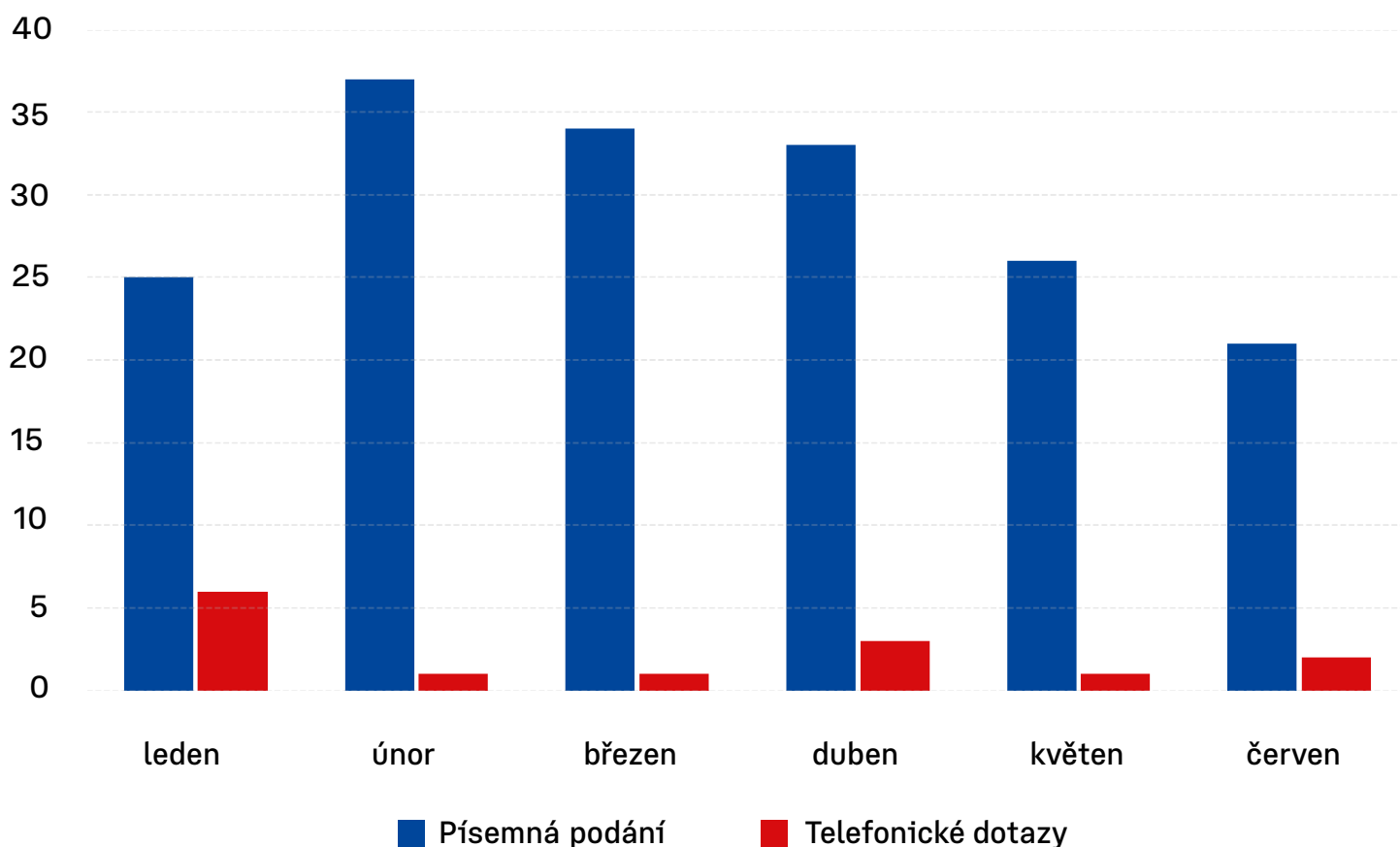
Přehled činností v digitálních agendách: DSA a P2B, nejčastější problém tzv. overbloking

V prvním pololetí roku 2026 ČTÚ vyřídil celkem 176 písemných podnětů, dotazů a stížností týkajících se nařízení DSA a P2B. Ve srovnání se stejným obdobím v loňském roce jde o nárůst o 19 %. Nejčastějším problémem je tzv. overbloking.

Celkem 157 podání se týkalo dodržování povinností podle nařízení DSA, 3 směřovala na povinnosti podle nařízení P2B a zbylých 16 se týkalo obecně ostatních digitálních agend nebo nespádalo do věcné působnosti Úřadu. Vedle toho Úřad zodpověděl také 14 telefo-

nických dotazů. Většina stěžovatelů cílila na poskytovatele služeb usazené mimo Českou republiku. Z tohoto důvodu bylo 69 stížností na porušení nařízení DSA postoupeno příslušnému koordinátorovi země usazení, nejčastěji do Irska. Lidé si nejvíce stěžovali na nepří-

měřenou nebo nedostatečně odůvodněnou blokaci uživatelského obsahu na sociálních sítích. Dohromady šlo o 76 stížností (48 % všech podání ve sledovaném období). Ve většině případů se jednalo o zablokování uživatelského účtu na platformě Facebook. Kromě účtů

Graf 3: Statistika podnětů, stížností a dotazů v agendě digitálních služeb za I. pololetí 2026

běžných uživatelů se tento problém dotýkal i několika profesionálních účtů sloužících k výdělečné činnosti. Všechny potenciálně důvodné podněty ČTÚ předal k vyřízení irskému koordinátorovi. Dále lze zmínit např. několik stížností na hazardní web chickenroad.cz nebo podnět na účet vydávající se za oficiální profil základní školy na platformě TikTok.

Na úseku dozoru nad dodržováním povinností dle nařízení P2B bylo v průběhu 1. pololetí dokončeno 6 kontrol, z toho ve všech případech bylo zjištěno porušení. Nejčastěji se jednalo o poru-

šení článků 3, 5, 8 a 9 nařízení P2B. Ve dvou případech bylo shledáno méně závažné porušení a poskytovatel byl pouze vyzván k nápravě. Na základě výsledků kontrol bylo ve správním řízení pravomocně rozhodnuto o uložení 4 pokut za porušení povinností v celkové výši 69 000 Kč.

ČTÚ dále obdržel od výzkumníků sérii podnětů svědčících o možném systematickém selhání velmi velké online platformy Facebook, které se týkaly nedostatečné mitigace rizik spojených s nabídkami podvodných investic a finančních pro-

duktů, které zneužívají reklamní systém společnosti Meta a tváře populárních českých osobností. Úřad vyhodnotil, že toto protiprávní jednání má závažný dopad na uživatele v České republice, a proto v souladu s čl. 65 odst. 2 nařízení DSA požádal Evropskou komisi, aby záležitost posoudila.

V neposlední řadě ČTÚ ve spolupráci s Úřadem vlády uspořádal dvě prezentace, na kterých informoval veřejnost o aktuálních rizicích online světa pro nezletilé uživatele. Záznam z vystoupení je dostupný [zde](#).

Stížnosti v poštovních službách za I. pol. roku: Pozor na zasílání cenného obsahu

V oblasti poštovních služeb z dostupných zdroj vyplývá, že celkový počet zodpovězených dotazů a zpracovaných odpovědí na podání v této oblasti za I. pololetí roku 2026 ve srovnání s dvěma předchozími čtvrtletími zaznamenal velmi nepatrný nárůst (v první polovině roku 2026 eviduje 462 oproti 459 za poslední dvě čtvrtletí roku 2025).

Srovnáme-li však odpovídající období prvního pololetí roku 2025 (599 podání), došlo v období I. pololetí roku 2026 k poklesu objemu dotazů a podání (462 podání). V první polovině roku 2025 mohlo dojít ke zvýšení počtu podání zejména v souvislosti s kontrolní činností Úřadu zaměřené na úřední doručování, které bylo spojeno s častějšími podáními zejména ze strany veřejnoprávních orgánů.

Struktura dotazů a stížností zůstává obdobná; opět převažovaly dotazy a stížnosti na dodávání zásilek (236) následovány stížnost-

mi a dotazy na vyřizování reklamací (157). Za povšimnutí stojí vzrůstající podíl dotazů a stížností týkajících se komerčních poštovních služeb. Ty opět výrazně převažovaly (218; 53 %) nad podněty týkajícími se základních poštovních služeb (133; 32 %). Zbývající podíl (60; 15 %) připadá na dotazy a stížnosti, u nichž podatel neuvedl konkrétní poštovní službu či provozovatele poštovních služeb, jichž se jeho stížnost týká – v tabulce níže dohledatelné v kategorii nespecifikováno. Mezi poštovními službami poskytovanými na komerčním základě směřovalo nej-

více stížností a dotazů na služby České pošty poskytované převážně pod značkou Balíkovny (112). Následuje společnost Zásilkovna (76) a společnost PPL (21). Ostatní provozovatelé se v dotazech a stížnostech objevovali spíše okrajově, v jednotkách případů.

Co se týče písemných stížností na základní poštovní služby (116), podatelé nejčastěji vyjadřovali nespokojenost s dodáváním zásilek (82), méně pak s vyřízením reklamace ze strany provozovatele poštovních služeb ve vztahu k základním poštovním službám

Tabulka 2: Podněty, stížnosti a telefonické dotazy v poštovních službách za I. pololetí 2026

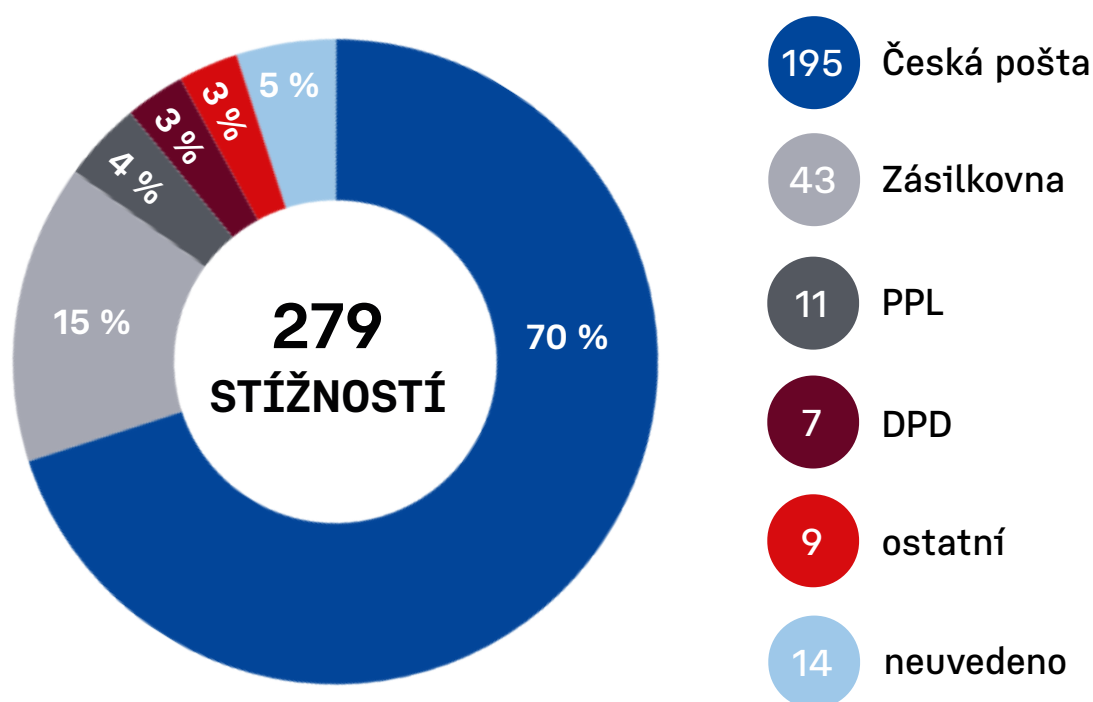
Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti II. pololetí 2025
Stížnosti a dotazy na poštovní služby	77	3	331	411	6
dlouhé čekací doby	1	0	1	2	2
otevírací doba pošt	0	0	4	4	2
změna ukládací pošty	0	0	3	3	1
dodání poštovních zásilek	32	2	202	236	-15
vyřizování reklamací	44	1	112	157	17
porušení poštovního tajemství	0	0	9	9	-1
Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	0	1	15	16	4
Ostatní	3	2	30	35	-7
CELKEM	80	6	376	462	3

(25). Čtyři podání ve vztahu k základním poštovním službám se týkala otevírací doby pošt a další čtyři podání poukazovala na možné porušení poštovního tajemství. Jedno písemné podání poukazovalo na dlouhé če-

kací doby. Zastoupení písemných podání týkajících se komerčních poštovních služeb bylo v prvním pololetí 2026 poměrně vyrovnané – Úřad eviduje 106 stížností na dodání zásilek a 105 stížností týkajících se vyřizo-

vání reklamací. Další tři písemná podání ve vztahu ke komerčním poštovním službám se týkala služby změny ukládací pošty a čtyři možné porušení poštovního tajemství.

Graf 4: Písemné stížnosti v poštovních službách za I. pololetí 2026



Graf popisuje počty podání písemných stížností (bez ohledu na jejich stav vyřízení), a to dle jednotlivých subjektů, proti nimž podání směřovala. Jak je z grafu zřejmé, jako tradičně směřovalo nejvíce podání proti službám České pošty, s.p.

DODÁNÍ ZÁSILEK

Uživatelé si stabilně nejvíce stěžují na dodávání poštovních zásilek. V I. pololetí Úřad evidoval 202 písemných podání s touto tematikou. Mezi nimi měly největší zastoupení podněty týkající se poštovních

služeb poskytovaných v komerčním režimu (93).

Předmětem stížností bylo jednak nedodání zásilek, kdy adresáti rozporovali převzetí zásilky, která byla provozovatelem deklarovaná coby dodaná, jednak ne-

učinění pokusu o doručení, kdy adresáti uváděli, že zásilka nebyla doručována na zvolenou adresu, ale přímo uložena na výdejním místě. V některých případech stěžovatelé poukazovali na to, že jim nebyla zanechána

výzva k vyzvednutí zásilky, takže se o tom, že jim měla být dodávána zásilka, dozvěděli se zpožděním, nebo v případě vrácení zásilky až od odesílatele.

Doručili dříve, než měli a pak jinam, než bylo domluveno

S doručovacím pokusem souviselo i podání, podle kterého adresátovi bylo doručováno před původně oznámeným časovým oknem, adresát doručovatele poprosil o chvíli strpení, že se nemůže vzdálit z důvodu probíhajícího pracovního videohovoru. Doručovatel však toto odmítl a nabídl adresátu uložení do nedalekého výdejního boxu, s čímž adresát souhlasil. Doručovatel však v rozporu s dohodou s adresátem zásilku uložil do vzdálenějšího výdejního boxu. Adresát si prostřednictvím zákaznického e-mailu na toto jednání stěžoval a požádal o opětovné doručení zásilky na adresu. Zásilka však namísto opětovného doručení byla vrácena odesílateli do zahraničí. V tomto konkrétním případě provozovatel při prošetřování ze strany Úřadu uznal svá pochybení a v rámci prozákaznického přístupu po prokázání hodnoty zásilky přislíbil uhradit hodnotu zásilky i uhrazeného přepravného adresátovi. Úřad současně vyhodnocuje, zda zde nejsou dány důvody pro zahájení řízení o přestupku z moci úřední.

Standardně se spotřebi-

telé na Úřad obrací i se stížnostmi na fungování výdejních boxů. V této souvislosti je nejčastěji trápí přesměrování zásilky do jiného než zvoleného boxu, případně, že zásilka byla namísto pokusu o dodání v místě adresy rovnou uložena do výdejního boxu. Úřad v těchto případech radí spotřebitelům seznámit se nejprve s poštovními podmínkami dané služby. Ty zpravidla přesměrování zásilky na jiné místo, jakož i neprovedení pokusu o dodání v místě adresy a uložení do boxu z kapacitních důvodů umožňují. Takové jednání tedy nepřekračuje meze sjednané poštovní smlouvy. Vhodné je v této souvislosti prověřit i další možnosti, tedy i to, zda například konkrétní provozovatel neumožňuje adresátům vyjádřit vůli, jak jim mají být zásilky dodávány v případě, kdy je původně zvolený výdejní box zaplněný. Například společnost Zásilkovna (které se tyto stížnosti často týkají) umožňuje uživatelům své aplikace určit preferovaný způsob dodání v případě, že je jimi zvolený box plný a nabízí variantu dodání do náhradního boxu nebo na výdejní místo, pouze do náhradního boxu, nebo možnost vyčkat až se zvolený box uvolní.

Menší, leč stále významná část stížností na dodávání zásilek se týkala základních poštovních služeb (82). Obsahově byla tato podání velice různorodá, i zde se Úřad setkává se stížnostmi na neprovedení pokusu

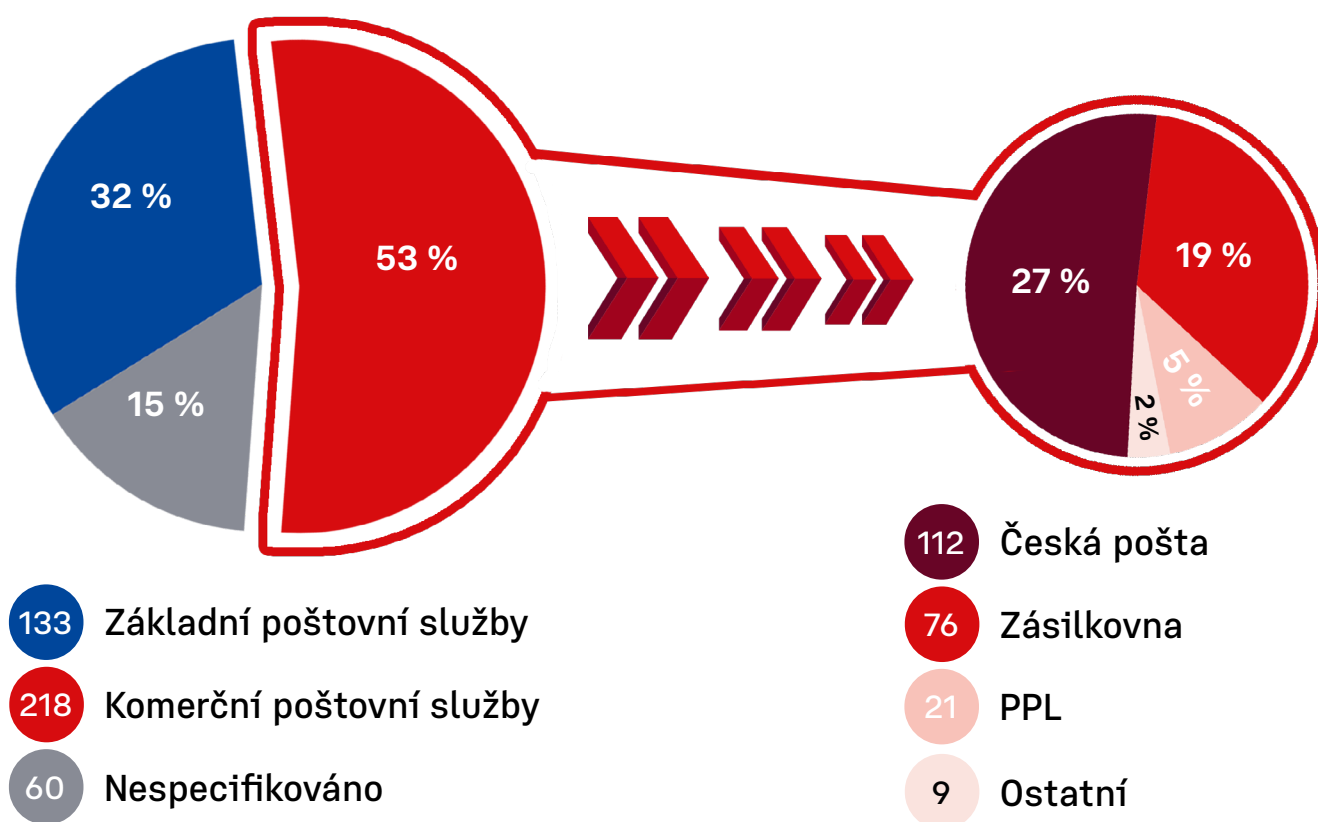
o dodání, stížnostmi na délku doručování doporučených zásilek, zejména těch podaných v prioritním režimu. Objevují se stížnosti na nedostatečné vyplnění výzvy k vyzvednutí zásilky, nezařazení poučení o právních následcích apod.

Schránka má být označena jménem a příjmením

Relativně četné byly stížnosti na vhazování cizích poštovních zásilek do domovních schránek adresátů. Úřad k těmto případům přistupuje vždy individuálně a posuzuje možné pochybení na základě doložených podkladů a místní situace, kterou často ověřuje přímo v terénu. Stěžejní je především označení dané domovní schránky. Nachází-li se na adresním místě domovní schránka označená pouze příjmením, nelze doručovateli vytýkat, že do ní vhodil zásilku pro adresáta shodného příjmení. Úřad podatele v tomto případě poučuje o řádném označení domovní schránky, a to ideálně celým jménem a příjmením adresátů.

Úřad řešil i stížnost vlastníka nemovitosti (garáže), který v jejím okolí našel výzvy k vyzvednutí zásilek pro cizího adresáta (cizince) s adresou odpovídající stěžovatelově garáži. Šetřením bylo zjištěno, že cizí adresát uvedl adresu garáže jako svou adresu pro doručování při uzavírání smlouvy s operátorem. Z důvodu neplacení ceny za sjednané služby bylo

Graf 5: Podání týkající se základních vs. komerčních poštovních služeb za I. pololetí 2026 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.

u Úřadu zahájeno správní řízení a jedna z nalezených výzev se týkala úřední zásilky zasílané v rámci tohoto správního řízení. U úředních zásilek je provozovatel poštovních služeb povinen řídit se procesními předpisy, podle kterých např. ponechává adresátovi v adresním místě písemnou výzvu

k vyzvednutí úřední zásilky. Tyto výzvy jsou zpravidla vkládány do domovní schránky, v případě absence domovní schránky označené jménem adresáta jsou pak ponechávány na jiném vhodném místě, přičemž se může jednat i o místo přístupné třetím osobám, aniž by došlo ke spáchání pře-

stupku podle zákona o poštovních službách (porušení poštovního tajemství). U garáže stěžovatele nebyla umístěna žádná domovní schránka, výzva tedy byla ponechána na jiném vhodném místě. Samotná zásilka byla vzhledem k absenci označené domovní schránky vrácena zpět odesílateli.

Stěžovatel byl po prošetření stížnosti vyrozuměn, že v rámci správního řízení vedeného s cizím adresátem u Úřadu již napříště nebudou zasílány zásilky na adresu jeho garáže, nelze však vyloučit, že cizí adresát tuto adresu uvedl i v jiných případech a že tedy budou na adresu stěžovatelovy garáže doručovány zásilky jiných správních orgánů. V takovém případě Úřad stěžovateli doporučil kontaktovat odesílatele.

Poměrně často se Úřad setkává se stížnostmi fyzických osob, že provozovatelé

neprovedli pokus o dodání či že nezanechali oznámení o neúspěšném pokusu o dodání a možnosti vyzvednout si zásilku – a to v tomto případě u zásilek, které si tyto fyzické osoby nechávají zasílat do zaměstnání, na adresu právnické osoby.

V těchto případech zpravidla fyzická osoba na adrese právnické osoby nedisponuje svou vlastní domovní schránkou, ani není na domovní schránce právnické osoby konkrétně označena. Pro úspěšné doručení zásilky je vhodné v takovém případě využít institutu

tzv. prostředníka pro doručování. V adrese poštovní zásilky se pak nachází jméno adresáta a současně jméno nebo název osoby, prostřednictvím které má být doručováno a její adresa. (*Nenapíšete tedy: Jana Nováková, Růžová 8; ale: Jana Nováková, Květinářství U Babičky, Růžová 8...*) Doručovatelé pak při doručování vědí, že fyzická osoba má k prostředníkovi pro doručování nějaký vztah (např. zaměstnanecký, nájemní apod.) a provedou zde pokus o doručení.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Oblastí s druhým nejvyšším počtem písemných podání bylo vyřizování reklamací (112). Podání se nejčastěji týkala komerčních poštovních služeb (78). Uživatelé typicky vyjadřovali nespokojenost s výsledkem reklamace a dotazovali se Úřadu, jak nastalou situaci řešit. V odpovědi Úřadu proto nikdy nechyběly informace o možnosti podání námítky proti vyřízení reklamace a jejích náležitostech, jakož i informace o prekluzivní lhůtě pro zahájení tohoto řízení. Předmětem reklamací bylo poškození obsahu zásilky, její nedodání, ztráta či délka doručování. Početně převažovala podání směřující vůči České poště, resp. jejímu odštěpnému závodu

Balíkovna (53) a poté vůči Zásilkovně (39).

Vedle obecných informací o možnostech řešení nastalé situace Úřad často v odpovědi podatele poučil o limitech uzavřené poštovní smlouvy.

Pozor na odesílání drahých věcí

Adresáta ztracené zásilky, ve které se nacházely stříbrné mince v hodnotě 10 500,- Kč, Úřad vyrozuměl, že odesílatel k zaslání takto cenného obsahu sice nezvolil vyloženě nevhodnou službu (i když existují daleko vhodnější služby, které jsou pro zasílání cenného obsahu primárně určeny), ale v daném případě nezvolil její správné nastavení, když

nesjednal vhodnou doplňkovou službu, která umožňuje zasílat i hodnotné předměty jinak považované provozovatelem za nedovolený obsah zásilky (peníze, aktivované platební karty a jiné platební prostředky, poukázky na odběr zboží nebo služeb, směnky, šeky a jiné cenné papíry, předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich stáří, šperky, drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich) v hodnotě vyšší než 5 000,- Kč. S touto stížností se na Úřad obrátil jak adresát, tak odesílatel, kteří oba shodně popsali, že zásilka byla pravděpodobně dodána neoprávněnému příjemci. Tento aspekt stížnosti Úřad prověřuje z důvodu podezření ze spáchání pře-

stupku podle zákona o poštovních službách.

Na Úřad se též obrátilo několik spotřebitelů, kteří k zaslání zásilky využili služeb

Zásilkovny Mezi námi. Nebyli si však vědomi, že v případě zásilek směřovaných do výdejních míst a boxů je odpovědnost za škodu omezena částkou 300 Kč (lze nicméně

sjednat vyšší, což však neučinili). Ztracené zásilky však často obsahovaly předměty násobně vyšší hodnoty, jejichž kompenzace se dotčení odesílatelé nedočkali.

NEPŘÍSLUŠNOST ÚŘADU

Ne ve všech případech však Úřad může veřejnosti pomoci, ať už radou či intervencí. Mezi tyto situace patří i nespokojenost s personálními a provozními otázkami, s nastavením systému doručování a technickým vybavením doručovatelů (např. podnět na vybavení listovních doručovatelů České pošty mobilními telefony apod.).

Přesto se uživatelé na Úřad s těmito podněty stabilně obracejí. Zákon o poštovních službách ani jiný předpis tuto problematiku nijak neupravuje a Úřadu nezbyvá než veřejnost odkázat přímo na provozovatele dané poštovní služby. Obdobně není v kompetenci Úřadu prošetřovat, či dokonce zasahovat v případech nevhodného či neochotného chování za-

městnanců provozovatelů poštovních služeb.

Působnost Úřadu není dána ani tehdy, když podání směřuje vůči subjektu, který není provozovatelem poštovních služeb, ale nabízí přepravní příp. zasílatelské služby, a to i v případě, že k obstarání přepravy využívá jako tzv. mezizasílatele provozovatele poštovních služeb.