

## JAK MÁ ZÁKAZNÍK POSTUPOVAT

při nespokojenosti s vyúčtováním nebo poskytnutou službou? Podrobně na str. 2-3

## JAK FUNGUJE ROAMING

a jak se liší od mezinárodního volání? Praktické tipy a infografika na str. 5

## EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Značný nárůst v oblasti nesouhlasu s vyúčtováním. Přehled za II. čtvrtletí na str. 10 - 16

## Jak na nevyžádané marketingové hovory: krok za krokem

Český telekomunikační úřad zaznamenal po 1. 7. 2022, kdy v praxi začala platit [nová pravidla](#) pro marketingové hovory, zvýšený počet stížností na tyto obtěžující nabídky. Jsme rádi, že se podařilo uvědomit spotřebitele o jejich nových právech a přimět je, aby se nebáli v případě hovoru, který podle nich pravidlům odporuje, ozvat. Pomoci jim v tom může [jednoduchý manuál](#), zveřejněný na stránkách ČTÚ.

Manuál má tři části – jak mám hovor, odporující zákonu o elektronických komunikacích poznat, jak se během něj chovat a jak si stěžovat u ČTÚ. První část radí zákazníkovi, jak se má chovat v okamžiku přijetí hovoru s nabídkou zboží či služeb, pokud si není vědom, že by vyjádřil veřejně nebo pro danou firmu s takovým kontaktováním souhlas. Volaný by měl zkusit zjistit, kdo mu s nabídkou zboží či služeb volá. Pokud je to firma, se kterou takzvaně nemá nic společného, nenakupoval u ní, není jejím klientem a není tedy pravděpodobné, že by kontakt pocházel z databáze klientů, pak může být toto marketingové volání v rozporu se zákonem o elektronických komunikacích.

Lze pořídit zvukovou nahrávku hovoru, ale není to podmínkou pro možnost si stěžovat u ČTÚ. Pokud volající tvrdí, že disponuje uděleným individuálním souhlasem volaného pro svoji společnost, lze jej kdykoliv odvolat, pro jistotu lze odvolání stvrdit i písemně. Po ukonče-

A kdo může volat i nadále? Marketingový hovor bez vyjádřeného veřejného souhlasu je povolený třeba v případě, že volající má kontakt například ze své klientské databáze a zároveň disponuje individuálním souhlasem s kontaktováním (tento souhlas lze však

### „ZVUKOVÁ NAHRÁVKA POMŮŽE PŘI POSOUZENÍ PŘÍPADU, NENÍ VŠAK PODMÍNKOU PODÁNÍ STÍŽNOSTI.“

ní hovoru by si měl volaný zaznamenat čas hovoru, číslo volajícího, případně uložit nahrávku. Pokud se volaný domnívá, že se jedná o obtěžující marketingové volání, může se obrátit na ČTÚ se stížností. Úřad danou věc prošetří, a pokud zjistí, že se jedná o protiprávní jednání, je oprávněn toto jednání sankcionovat.

kdykoliv odvolat). Typicky jsou to banky, operátoři, dodavatelé energií či třeba e-shopy, u kterých spotřebitel nakupoval. Dále lze volat, pokud účelem hovoru není marketing, ale třeba průzkum trhu. Více různých konkrétních příkladů najdete ve [výkladovém stanovisku na webu ČTÚ](#).

## TELEGRAFICKY

### Dílčí novela ZEK

Dne 5. srpna 2022 bylo zahájeno mezirezortní připomínkové řízení k [návrhu novely zákona o elektronických komunikacích](#). Novela směřuje zejména k úpravě vymezení osob s nízkými příjmy pro účely poskytování tzv. zvláštních cen v rámci univerzální služby s cílem efektivně zaměřit pomoc pro potřebné uživatele a umožnit státu efektivní kontrolu čerpání těchto zvláštních cen.

### ČP rozšířila mobilní poštu

Česká pošta [vedla do provozu](#) 5 nových vozů mobilní pošty. Celkem jich už je 7 a jejich služby bude moci do konce září využívat více obcí na Českolipsku, Jičínsku, Náchodsku, Pardubicku, Benešovsku, Třebíčsku a Prachaticku, ve kterých nejsou stále pobočky České pošty. Mobilní pošta zprostředkuje posílání listovních i balíkových zásilek, platby i výplaty poukázek a zajistí také výběry hotovosti jako na standardní poště.

### Teroristický obsah online

Vláda ČR na svém jednání 17. 8. projednala [návrh zákona proti šíření teroristického obsahu online](#). Jedná se o adaptaci [evropského nařízení](#) a pokud bude zákon v současné podobě schválen, ČTÚ bude řešit, zda je provozovatel hostingových služeb vystaven teroristickému obsahu, vykonávat dohled nad prováděním zvláštních opatření či projednávat přestupky spočívající v porušení povinností z nařízení.

# Nespokojenost se službou či vyúčtováním: Jak má zákazník postupovat?

Vzhledem k opakujícím se dotazům jsme se rozhodli opět zopakovat, jakým způsobem má postupovat zákazník, který je nespokojen s výší vyúčtování nebo s poskytnutou službou. Správným postupem je nejprve se obrátit na svého poskytovatele služeb elektronických komunikací či provozovatele poštovních služeb a podat na vyúčtování nebo službu reklamaci.

Způsob uplatnění reklamace se řídí smluvními podmínkami (všeobecné obchodní podmínky). ČTÚ doporučuje u služeb elektronických komunikací podat reklamaci prokazatelným způsobem – písemně a odeslat na adresu poskytovatele služeb doporučenou zásilkou s dodejkou (adresu nalezneme ve smluvních podmínkách), nebo osobně na provozovně s potvrzením přijetí reklamace. Reklamaci je zapotřebí uplatnit nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování, případně do dvou měsíců od výskytu problému s poskytovanou službou.

## POZOR!

ČTÚ upozorňuje, že podání reklamace vyúčtování u poskytovatele ani podání námítky proti vyřízení reklamace u ČTÚ neznamená zánik ani odklad povinnosti spornou částku zaplatit. Je proto nutné vyúčtování uhradit v době splatnosti. V případě, že vzniknou závažné důvody pro nemožnost uhrazení sporného vyúčtování, lze uplatnit u ČTÚ žádost o přiznání odkladného účinku tohoto sporného vyúčtování.

Způsob uplatnění reklamace v poštovních službách se dle zákona o poštovních službách řídí poštovními podmínkami konkrétních provozovatelů poštovních služeb. Někteří provozovatelé tak pro různé případy, které mohou v praxi nastat (dodání zásilky, její poškození, úbytek, ztráta apod.) umožňují uplatnění reklamace například prostřednictvím e-mailu, aplikace, nebo osobně na provozovně. Pro podrobnosti je vhodné v konkrétním případě nahlédnout do příslušných poštovních podmínek. Poštovní podmínky upravují rovněž lhůtu pro uplatnění reklamace, přičemž pro případ poškození zásilky nebo úbytku jejího obsahu se jedná zpravidla o několik málo pracovních dnů.

Uplatněním reklamace, ať už u poskytovatele služeb elektronických komunikací nebo provozovatele poštovních služeb, začíná běžet lhůta pro její vyřízení. U služeb elektronických komunikací činí lhůta pro vyřízení reklamace ze zákona jeden měsíc ode dne doručení reklamace. Je-li však nezbytné projednat vyřízení reklamace se zahraničním provozovatelem, činí lhůta dva měsíce od uplatnění reklamace. Lhůtu pro vyřízení reklamace u poštovních služeb by měly podle zákona upravovat poštovní podmínky provozovatele. Ve vztahu ke spotřebitelům se v poštovních službách analogicky využívá

ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého má být reklamace vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nedohodnou-li si strany mezi sebou delší lhůtu.

Pokud poskytovatel služeb elektronických komunikací, nebo provozovatel poštovních služeb uplatněné reklamaci nevyhoví, nebo ji ve lhůtě nevyřídí vůbec, je možné se obrátit na ČTÚ s podáním námítky proti vyřízení reklamace. Bližší informace týkající se reklamačního procesu naleznete na [webových stránkách ČTÚ](#).

ČTÚ se opakovaně setkává s námítkami proti vyřízení reklamace, u kterých nejsou dodrženy všechny zákonné požadavky. Aby Vaše podání mohlo být úspěšně vyřízeno, doporučujeme věnovat pozornost následujícím upozorněním.

## Dodržení zákonných lhůt

Nutné je dodržet zákonnou lhůtu pro uplatnění tohoto podání, která činí jeden měsíc ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. Bude-li námítka k ČTÚ podána po uplynutí této lhůty, nelze již toto právo uplatnit, a to tak bez dalšího zaniká. V tomto případě nelze zmeškání dané lhůty prominout a nelze tedy ani přihlídnout k případně doloženým důvodům jejího marného uplynutí.



## Formální náležitosti podání

Je třeba splnit zákonem požadované formální náležitosti podání (jedná se o návrh na zahájení správního řízení). Podle správního řádu musí být z podání především patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Konkrétně by mělo obsahovat řádnou identifikaci navrhovatele a rovněž odpůrce, kterým je poskytovatel služeb elektronických komunikací, nebo provozovatel poštovních služeb, jenž danou reklamaci vyřizoval, nebo měl vyřídit. Navrhovatel by měl jasně a srozumitelně popsat skutkové okolnosti svého případu a podložit svá tvrzení potřebnými podklady. Měl by rovněž specifikovat požadovaný návrh rozhodnutí, tj. kupříkladu snížit vystavené vyúčtování o částku, která dle něj byla účtována nedůvodně, nebo například při ztrátě poštovní zásilky požadovat vyplacení sjednané, případně paušální náhrady škody apod. Uplatnění tohoto podání je spojeno s úhradou správního poplatku ve výši 100 Kč. Bude-li spotřebitel ve správním řízení úspěšný, má

právo na náhradu nákladů řízení, tedy i v podobě uhrazeného správního poplatku, stejně tak v případě neúspěchu může vzniknout povinnost na úhradu nákladů řízení protistraně.

## Forma podání námítky

Předmětné podání lze k ČTÚ podat písemně v listinné podobě nebo ústně do protokolu u místně příslušného [oblastního odboru Úřadu](#) (podle místa bydliště navrhovatele). Přípustná je rovněž i elektronická podoba písemného podání, a to e-mailem podepsaným uznávaným elektronickým podpisem, případně prostřednictvím datové schránky. Využít lze taktéž návodného [formuláře](#) zveřejněného na webových stránkách Úřadu, který může podatelům usnadnit uplatnění jejich návrhu. Zdůrazňujeme, že námitka proti vyřízení reklamace, podaná obecným kontaktním formulářem (ten slouží pro stížnosti, dotazy, žádosti o radu) nebo prostým e-mailem musí být opatřena vlastnoručním podpisem nebo uznávaným elektronickým podpisem, nebo

odeslána z datové schránky, jinak nemá zákonem požadované náležitosti.

## Nesplnění formálních požadavků

Nesplňuje-li návrh zákonné náležitosti, pomůže správní orgán podateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu. V případě, že nedojde ve stanovené lhůtě k jejich odstranění, není možné vést na základě návrhu správní řízení, ČTÚ jej však prošetří jako neformální podání či stížnost a rovněž jej může dále využít jako podnět pro kontrolní činnost či pro zahájení správního řízení z úřední povinnosti – typicky řízení o přestupku.

Pro bližší informace týkající se námitkového řízení lze odkázat na text věnovaný této problematice na [webových stránkách ČTÚ](#), rovněž tak i na [Monitorovací zprávu č. 3/2021](#), která obsahuje podrobný návod, jak lze námitku u ČTÚ úspěšně uplatnit, včetně upozornění na jednotlivá specifika tohoto typu správního řízení.

# ČTÚ v červenci zkontroloval...

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

ČTÚ provedl celkem 11 kontrol. Ve všech případech byly zjištěny závady spočívající především v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb, využívání indoor kmitočtů vně budovy a nedodržování dalších podmínek všeobecného oprávnění, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/24/05.2019-4](#) k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů, budov a vlaků

ČTÚ provedl na základě stížnosti mobilního operátora na rušení sítě 1 kontrolu, při které zjistil porušení podmínek všeobecného oprávnění při provozu tzv. GSM opakovače. Jeho provozovateli byla vydána výzva k odstranění zjištěných nedostatků a případ bude následně řešen ve správním řízení. Podrobnější článek věnující se problematice provozu GSM opakovačů / zesilovačů uveřejnil ČTÚ v [červnové monitorovací zprávě](#).

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

ČTÚ v červenci ukončil 10 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM a LTE

(ve 3 případech byl zdrojem rušení aktivní prvek TV příjmu), 5 případů rušení rozhlasového a satelitního příjmu, 3 případy rušení meteorologického radaru a 9 případů rušení různých zařízení (přijímač PCO, wifi stanice, amatérský převaděč aj.). U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl celkem 5 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). Ve 3 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, případy byly předány k řešení ve správním řízení.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v červenci ukončil celkem 94 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 65 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény nebo svodu). V 7 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt a v 9 případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. Ve čtyřech případech se jednalo o příjem v nepokryté oblasti, v jednom případě nebylo zjištěno rušení (šlo o chybu v obsluze přijímacího zařízení). V 8 případech byl zjištěn zdroj rušení, přičemž zdroji rušení byly základnové stanice mobilního operátora (viz níže).

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

K 31. 7. 2022 bylo ve zkušebním provozu 2305 základnových stanic, v trvalém provozu pak

## 1 819

počet v červenci **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 1 815 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

## 1 364

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

498 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v červenci zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v 8 případech. ČTÚ zaslal v červenci prostřednictvím datové schránky dopis s informacemi, jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu 554 obcím v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových sítí 5G.

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

K 31. 7. 2022 bylo ve zkušebním provozu 447 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17051 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v červenci zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu.

# Jak funguje roaming a jak se liší od mezinárodního volání

Léto je v plném proudu a ČTÚ v době zahraničních dovolených dostává opakovaně dotazy týkající se roamingu. Přinášíme několik tipů doplněných přehlednou grafikou.

Do 30. června 2022 je prodlouženo nařízení o roamingu, které zaručuje v zemích EU stávající systém „Roam like at Home“ (V roamingu jako doma). I v tomto principu však existují výjimky. Jednou ze situací, kdy nelze čerpat jednotky (konkrétně data) stejně, jako v domovské zemi, ale jen do výše tzv. „EU datového limitu“, jsou tzv. „otevřené datové balíčky“, kam se automaticky řadí tarify s neomezenými daty, ale mohou se mezi ně zařadit i další tarify s daty, pokud je cena za GB dat menší než velkoobchodní jednotková cena. Pokud je tarif otevřeným datovým balíčkem, pak se roamingový datový tarif pro EU vypočítá podle vzorce: ((maloobchodní cena celého tarifu bez DPH / velkoobchodní strop – 2 EUR za 1 GB bez DPH, čili 49,27 Kč x 2). Např. v případě, že tarif s 15 GB by stál 300 Kč, roamingový datový limit v rámci EU bude 12,17 GB (300 / 49,27 x 2). V případě neomezeného

datového tarifu za cenu 1000 Kč by pak byl datový limit 40,59 GB.

Princip RLAH se nesmí nadužívat a zneužívat. Operátor by měl teoreticky právo zasáhnout a doúčtovat poplatky např. tehdy, kdyby za určité období byly služby využívány více v zahraničí než v domovském státě. Proto pro dlouhodobé studijní nebo pracovní pobyty či pro dovolenou trvající výrazně delší dobu, než je standard, je vhodné pořídit si místní SIM kartu.

Zásadní je mít jasno v pojmech. Mezinárodní roaming je obecně jakékoliv využívání mobilních služeb v zahraničí.

**REGULOVANÝ ROAMING** s principem „RLAH“ pak využijete, když jako držitel čísla spadajícího pod členskou zemi navštívíte některou zemi EU a voláte z navštívené sítě na jiné číslo členské země (lhostejno, zda té, ve které se nacházíte,

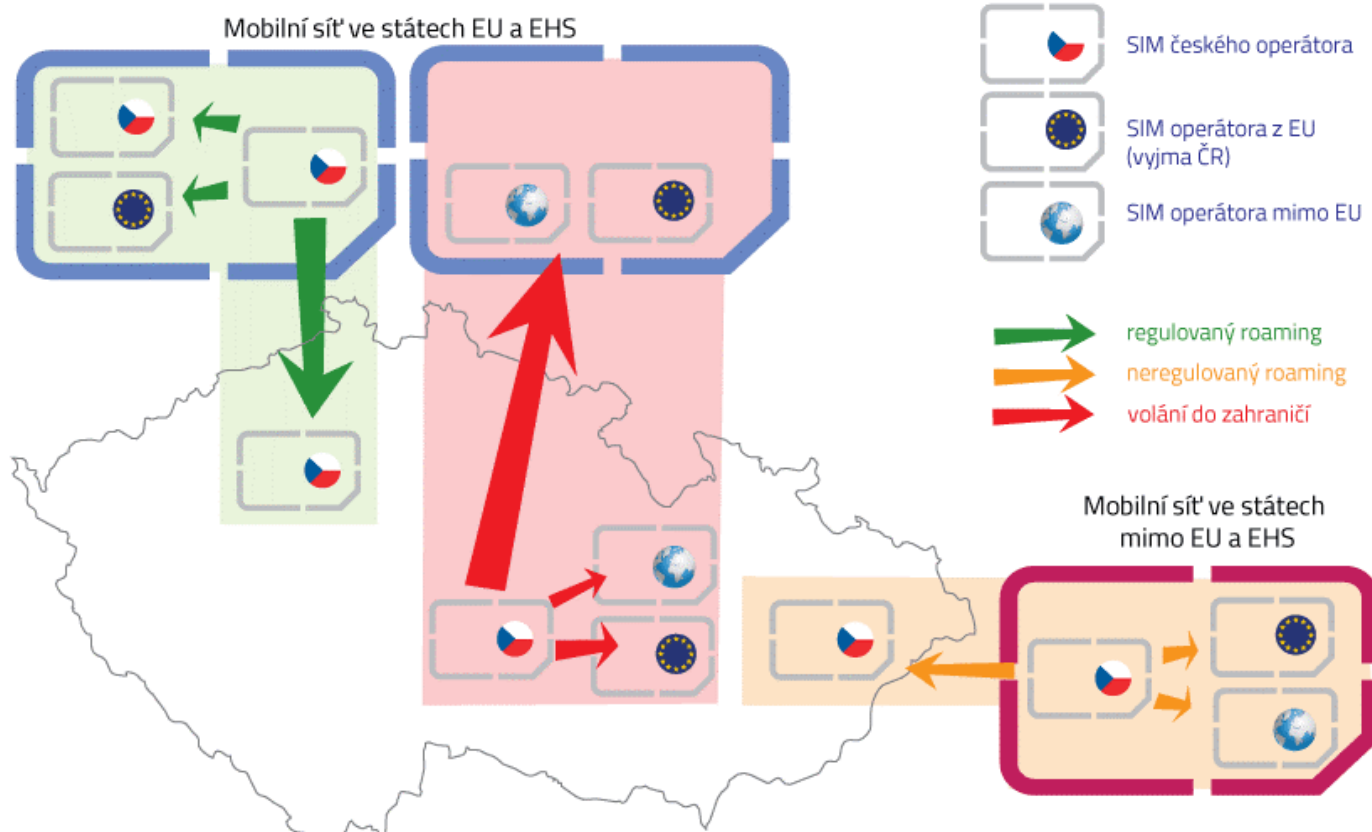
či jiné), nebo volání takto přijímáte. Tzn. když jste například na dovolené v zemi EU a voláte domů, na místní číslo nebo na číslo jiné členské země. Princip „v roamingu jako doma“ uplatňují operátoři také na Islandu, v Lichtenštejnsku či Norsku.

## NEREGULOVANÝ ROAMING

je potom převážně využívání mobilních služeb v zahraničí v jiném než zmíněném případě, tedy mimo EU. Zde je nutno seznámit se s cenou v ceníku operátora a dát si pozor především na výši cen za datový roaming, která může značně převyšovat ceny, na které je zákazník zvyklý doma.

## MEZINÁRODNÍ VOLÁNÍ

je takové volání, které využije zákazník ve své domácí síti, když zavolá na jakékoliv zahraniční číslo. I mezinárodní volání je regulováno, ale na jiném principu, a sice principu maximální ceny. Pro české zákazníky volající do zemí EU (+ Norska, Lichtenštejnska a na Island) to je od 15. 5. 2022 nanejvýš cena 5,66 Kč vč. DPH za minutu.





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

ČTÚ svým [dopisem](#) ze dne 22. července 2022, adresovaným Evropské komisi (EK), stáhl v rámci procesu notifikace své návrhy analýz relevantních trhů č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a č. 3b – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu. ČTÚ v návaznosti na tento krok původní návrhy analýz relevantních trhů č. 1 a 3b upraví, přičemž v nich zohlední připomínky EK, které částečně podpořilo i sdružení BEREC. V rámci zpracování nových návrhů bude ČTÚ úpravy konzultovat se zástupci EK.

## Bývalý trh č. 1 (dle Doporučení EK z roku 2014) – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě

V rámci [veřejné konzultace](#), konané od 1. července do 1. srpna 2022, k návrhu opatření obecné povahy č. [A/S1/0x.2022-x](#), kterým se mění opatření obecné povahy – analýza trhu č. A/1/04.2020-3, trh č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě, neobdržel ČTÚ žádné připomínky. Návrh opatření bude ČTÚ nyní konzultovat s ÚOHS.

## Trh č. 2 – vyhrazená velkoobchodní kapacita

ČTÚ vydal dne 28. července 2022 opatření obecné povahy analýzy trhu č. [A/2/07.2022-13](#), trhu č. 2 – vyhrazená velkoobchodní kapacita v [částce 7/2022](#) Telekomunikačního věstníku. Následně dne 5. srpna 2022 zahájil ČTÚ správní řízení, kterým zruší stanovení společnosti CETIN podnikem s významnou tržní silou na dotčeném relevantním trhu.

## Trh č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám

V návaznosti na veřejnou konzultaci k návrhu opatření obecné povahy analýzy trhu č. A/3/XX.2022-X, trhu č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám, která proběhla v období od 27. května do 27. června 2022, ČTÚ s ohledem na charakter některých připomínek, jejichž zpracování vyžaduje rozsáhlejší analýzu a výpočty zveřejnil dne 27. července 2022 svou [rámcovou pozici](#) k obdržným připomínkám. Nyní ČTÚ v upraveném návrhu předmětného opatření zohlednil jednotlivé připomínky, stejně jako rozhodnutí Evropské komise ve věci sdílení sítí mezi společnostmi O2/CETIN a T-Mobile, a dne 17. srpna 2022 zahájil jeho novou [veřejnou konzultaci](#). Připomínky k návrhu lze uplatnit do 1 měsíce od uveřejnění této výzvy, tj. do 19. září 2022.

## AKTUALIZACE UKAZATELE WACC

### METODIKA ÚČELOVÉHO ČLENĚNÍ NÁKLADŮ A VÝNOSŮ A JEJICH PŘÍŘAZOVÁNÍ A STRUKTURA VYKAZOVANÝCH INFORMACÍ

Ve dnech od 13. července do 15. srpna 2022 probíhala na diskusním místě veřejná konzultace k návrhu opatření obecné povahy [č. OOP/4/XX.2022-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 opatření obecné povahy č. OOP/4/12.2015-7 a opatření obecné povahy č. OOP/4/02.2019-2 a č. OOP/4/10.2021-10. Konzultace se zúčastnil jeden subjekt z řad poskytovatelů služeb elektronických komunikací, který zaslal k návrhu opatření pouze stanovisko, a jeden subjekt zaslal připomínky po skončení veřejné konzultace.

## UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA - ZVLÁŠTNÍ CENY A SPECIÁLNÍ KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ

## Žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen

Společnost O2 předložila dne 18. července 2022 Úřadu žádost o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby osobám zdravotně postiženým za rok 2021 ve výši 57 352 873,67 Kč. ČTÚ následně zahájil se společností O2 správní řízení, ve kterém bude ověřovat částku obsaženou v předložené žádosti. Po vydání pravomocného rozhodnutí bude ověřená ztráta hrazena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.



## Zvláštní ceny a speciální koncová zařízení - výběrová řízení

Dne 22. července 2022 ČTÚ zveřejnil výsledky veřejných konzultací k záměrům uložit v rámci univerzální služby povinnost poskytovat [zvláštní ceny](#) a [speciální koncová zařízení](#). S ohledem na zveřejněné výsledky ČTÚ připravil upravené záměry uložit v rámci univerzální služby povinnost poskytovat [zvláštní ceny](#) a [speciální koncová zařízení](#), které konzultoval mezi dny 27. července 2022 a 10. srpna 2022.

V rámci [veřejné konzultace k záměru uložit zvláštní ceny](#) byly uplatněny připomínky od 3 subjektů, k [záměru uložit speciální koncová zařízení](#) pak od 1 subjektu. ČTÚ vypořádání veřejných konzultací zveřejnil dne 17. srpna 2022 [zde](#) a [zde](#). ČTÚ následně v souladu se záměry a závěry veřejných konzultací vyhlásil dne 22. srpna 2022 v [částce 8/2022 Telekomunikačního věstníku](#) výběrová řízení na poskytovatele obou dílčích služeb. Přihlášky do obou výběrových řízení je možno podat do 30. září 2022.

## REGULACE PROVOZOVATELŮ POŠTOVNÍCH SLUŽEB

## POŠTOVNÍ SLUŽBY

## Evropská komise schválila úhradu čistých nákladů z poskytování základních služeb za období 2018–2022

Evropská komise vydala dne 25. července 2022 rozhodnutí, kterým potvrdila, že čisté náklady České pošty z poskytování základních služeb v kumulované výši 7,5 mld. Kč za období 2018–2022 představují státní podporu slučitelnou s vnitřním trhem podle článku 106 odst. 2 Smlouvy o fungování EU, čímž odpadly důvody pro přerušování řízení o žádosti České pošty o úhradu čistých nákladů za roky 2018, 2019 a 2020 a žádosti České pošty o úhradu předběžných čistých nákladů za roky 2018, 2020, 2021 a 2022. Úřad postupně vydává v jednotlivě vedených správních řízeních rozhodnutí o těchto žádostech a provádí úhrady čistých nákladů. Blíže také viz str. 9.

## Rada ČTÚ udělila poštovní licenci

Rada Českého telekomunikačního úřadu dne 27. července 2022 udělila ve výběrovém řízení [vyhlášeném Radou](#) dne 8. 3. 2022 poštovní licenci na dva roky jedinému zájemci České pošty, s.p.

Česká pošta splnila všechny podmínky účasti a požadavky stanovené ve vyhlášení výběrového řízení. Rada jí proto po posouzení všech relevantních skutečností svým [rozhodnutím](#) udělila poštovní licenci pro období od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024. Text rozhodnutí byl rovněž uveřejněn v [Poštovním věstníku č. 10/2022](#). V následujícím [částce 11/2022](#) pak ČTÚ zveřejnil Zprávu o průběhu výběrového řízení na držitele poštovní licence pro období od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024.





## VŠEOBECNÁ OPRAVNĚNÍ

Rada ČTÚ schválila 20. července všeobecné oprávnění č. [VO-R/24/07.2022-14](#) k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů, budov a vlaků. Důvodem pro vydání tohoto aktualizovaného všeobecného oprávnění je úprava podmínek vztahujících se na pokrytí vnitřků vagonů vlaků signálem širokopásmových mobilních sítí, zejména přidání pásma 700 MHz. Všeobecné oprávnění bylo vydáno v [částce 7/2022](#) Telekomunikačního věstníku a vejde v platnost 1. září 2022.

## DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

České Radiokomunikace spustily ve druhé půli července experimentální digitální rozhlasové vysílání ve standardu DRM. Bude sloužit pro ověření možnosti využití stávajících analogových vysílačů pro digitální vysílání. Pilotní vysílání je realizováno z vysílače v Českých Budějovicích v pásmu středních vln, na kmitočtu 954 kHz, ERPmax 3 kW.

## ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ VKV A ROZHLAS V DOPRAVNÍCH TUNELECH

Český rozhlas spustil v Uherském Hradišti nový FM vysílač na kmitočtu 92,6 MHz s výkonem 100 W.

Dále ČRo 1. 7. 2022 spustil VKV vysílání stanic ČRo Radiožurnál, Plus a Dvojka v pěti dálničních tunelech

a v jednom městském tunelu. Vysílání bylo spuštěno v Lochkovském tunelu a Komořanském tunelu, které jsou součástí dálnice D0 (pražský okruh), v tunelu Libouchec a tunelu Panenská, které jsou součástí dálnice D8, v tunelu Klimkovice, jenž je součástí dálnice D1 a v Královopolském tunelu, který je součástí brněnského Velkého městského okruhu.

Spuštění vysílání v dopravních tunelech umožní posluchačům, kteří cestují automobilem, nepřerušovaný poslech uvedených stanic a posluchači tak budou díky dopravnímu zpravodajství moci též nepřerušovaně sledovat dopravní situaci, což přispěje ke zvýšení bezpečnosti a plynulosti provozu. Vysílání bylo realizováno ve spolupráci se společností Radiodata s.r.o. a Ředitelstvím silnic a dálnic České republiky.

## SÍŤOVÉ PLÁNY

ČTÚ zveřejnil dne 28. července 2022 v [částce 7/2022](#) Telekomunikačního věstníku [opatření obecné povahy č. SP/4/07.2022-15](#), kterým se zrušuje opatření obecné povahy č. SP/4/07.2011-13, kterým se stanoví identifikační označení sítí, datových toků a služeb sítí zemského digitálního televizního vysílání. ČTÚ opatření obecné povahy zrušil s ohledem na skutečnost, že bylo v plném rozsahu nahrazeno vyhláškou č. [103/2018 Sb.](#), kterou se mění vyhláška č. [155/2005 Sb.](#), o způsobu tvorby volacích značek, identifikačních čísel a kódů, jejich používání a o druzích radiokomunikačních služeb, pro které jsou vyžadovány. Opatření obecné povahy nabylo účinnosti patnáctým dnem ode dne uveřejnění v Telekomunikačním věstníku.





## EVROPSKÁ KOMISE

Dne 25. července Evropská komise schválila podle pravidel EU pro státní podporu [plán ČR poskytnout České poště náhradu za plnění povinnosti zajišťovat univerzální poštovní službu v období 2018–2022](#). Komise zkoumala, zda výše náhrady, která má být České poště vyplacena, může překročit částku nezbytnou k pokrytí čistých nákladů na plnění závazku veřejné služby. Komise dospěla k tomuto závěru, že rozsah povinností v rámci univerzální služby odpovídá směrnicí o poštovních službách a dalším relevantním předpisům EU. Dále shledala, že výše úhrady byla vypočtena spolehlivou a konzervativní metodikou, takže nepřevyší náklady na veřejnou službu svěřenou České poště. Na tomto základě a podle pravidel EU pro státní podporu Komise opatření schválila.

Evropská komise zveřejnila dne 28. července studie o [cenách mobilního a pevného širokopásmového připojení](#) v Evropě v roce 2021 a o [širokopásmovém pokrytí v Evropě](#).

Dne 28. července Evropská komise zveřejnila výsledky [Indexu digitální ekonomiky a společnosti \(DESI\) za rok 2022](#), který sleduje pokrok členských států EU v digitální oblasti. [Výsledky jednotlivých členských](#)

[států](#) v oblasti lidský kapitál, konektivita, integrace digitálních technologií a digitální veřejné služby, jsou shrnuty v individuálních zprávách. Podle indexu DESI za rok 2022 se Česko mezi 27 členskými státy EU řadí na 19. místo, a oproti roku 2021 si tedy o jedno místo pohoršilo. Česko dosáhlo od roku 2017 poměrně výrazného pokroku, pokud jde o celkové skóre DESI, které se zvýšilo nad očekávání podle křivky konvergence. To znamená, že se skóre Česka zvýšilo mírně rychlejším tempem než skóre celé EU. Ve srovnání s rokem 2021 se pořadí Česka zlepšilo v oblasti digitálních veřejných služeb a v konektivitě, kde se řadí na 17. místo.

## BEREC

Dne 4. července zveřejnil BEREC [analýzu](#), shrnující informace od téměř 200 evropských telekomunikačních operátorů o implementaci opatření přijatých na podporu ukrajinských uprchlíků, a to za období od března do 15. května 2022. Jedná se také o opatření, ke kterým se zavázali operátoři z EU a Ukrajiny v rámci [společného prohlášení](#) z dubna 2022, sloužícího k vytvoření stabilního rámce pro pomoc uprchlíkům z Ukrajiny. Zpráva uvádí, že 80 mobilních operátorů v EU nabízelo mezinárodní volání na Ukrajinu zdarma, 44 operátorů volání za nižší cenu. 37 operátorů pevných sítí nabízelo volání na Ukrajinu zdarma, zatímco 27 volání za nižší cenu. Z evropských respondentů jich 55 poskytuje účastníkům cestujícím na Ukrajinu bezplatný roaming (nebo RLAH). Kromě výše uvedených opatření zřídili operátoři v EU také Wi-Fi hot-spoty v místech, kde byly vy-

tvoreny uprchlické tábory, nebo v blízkosti míst veřejné dopravy, kam přijíždí mnoho uprchlíků. Od března do 15. května rozdali ukrajinským uprchlíkům více než 2,5 milionu SIM karet. Tři ukrajínští operátoři uvedli, že nabízejí bezplatné a zlevněné mezinárodní hovory do EU a také bezplatný roaming pro své předplatitele v EU.

Dne 18. července zveřejnil BEREC [stanovisko k návrhu Evropské komise k Aktu o datech](#). BEREC obecně vítá cíle návrhu Evropské komise. BEREC zde také sdílí některé osvědčené postupy a návrhy získané na základě zkušeností s uplatňováním podobných ustanovení v odvětví telekomunikací, které by mohly přispět ke zdárné finalizaci Aktu o datech.

## RADA EU

Rada EU, pod vedením České republiky, vyzvala prostřednictvím [rozhodnutí Rady \(EU\) 2022/1327](#) ze dne 26. července 2022 Evropskou komisi k předložení studie o situaci na vnitřním trhu poštovních služeb Unie, zejména pokud jde o uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby (Směrnice o poštovních službách), a případně návrhu s ohledem na výsledky této studie. Rozhodnutí Rady EU především upozorňuje na skutečnost, že na poštovním trhu došlo k podstatným změnám, které by měla směrnice o poštovních službách reflektovat. Přijaté rozhodnutí je reakcí na opakované výzvy regulátorů poštovních služeb k revizi směrnice o poštovních službách.

## Počet stížností v elektronických komunikacích vzrostl, uděleny pokuty za nekalé praktiky

V oblasti elektronických komunikací došlo k nárůstu počtu stížností a dotazů oproti předchozímu kvartálu (896 řešených podání za druhé čtvrtletí oproti 807 v čtvrtletí prvním). Níže jsou pak uvedeny kategorie, které jsou z hlediska podání zastoupeny nejčastěji, příp. ve kterých došlo ve sledovaném období k nárůstu podání.

### SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Kategorie s tradičně nejvyšším počtem podání (více než polovina všech Úřadem zodpovězených dotazů a stížností) vykazala toto čtvrtletí vyšší počet podání. K mírnému nárůstu došlo v oblasti účastnických smluv. Tradičně problematické bývá ukončení smluvního vztahu, například ve smyslu účtování služeb po podání výpovědi nebo úhrady za předčasné ukončení smlouvy. Úřad i v tomto období v rámci podání týkajících se uzavření a změny smlouvy řešil několik stížností souvisejících s převedením služeb na společnost Vodafone Czech Republic a.s., dříve UPC Česká republika,

s.r.o., a v tom důsledku také na změnu účtování těchto nově nastavených služeb

K nárůstu pak došlo v oblasti týkající se předplacených karet. Většina podání v této oblasti se týkala buď stržení kreditu v důsledku aktivace datových služeb nebo vracení/propadnutí kreditu po přenosu mobilního telefonního čísla. Významnou část s výrazným nárůstem tvořila podání, v nichž je vyjádřen nesouhlas s vystaveným vyúčtováním, přičemž řešená podání se týkala např. účtování aktivačních/deaktivačních poplatků při předčasném ukončení smlouvy či účtování úhrad v podobě doplateků za zařízení.

K mírnému nárůstu počtu podání došlo také v části kvality služby přístupu k internetu, přičemž Úřad v této souvislosti znovu upozorňuje na možnosti měření, které jsou dostupné na <https://nettest.cz>.

I v tomto sledovaném období se značná část podání týkala oblasti přenositelnosti čísla v mobilní i pevné síti nebo změny poskytovatele přístupu k internetu. Konkrétně se jednalo o OKU/ČVOP kódy či ID služby. Část problémů opět spočívala v orientaci spotřebitelů ve smlouvách či aplikacích poskytovatelů a obtížném vyhledávání těchto údajů.

### OCHRANA SPOTŘEBITELE

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (T-Mobile Czech Republic a.s.) pokutu za nekalou obchodní praktiku spočívající v tom, že na svých webových stránkách uvedl nepravdivou informaci o jednorázovém způsobu účtování poplatku za statickou veřejnou IP adresu, ačkoliv následně po spotře-

biteli požadoval jiný způsob účtování této IP adresy (jednorázový poplatek + měsíční paušál); Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 40 000 Kč.

V rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (O2 Czech Republic a.s.)

pokutu, když tento se dopustil nekalé obchodní praktiky tím, že v telefonním hovoru sdělil spotřebiteli informace, ve kterých podmínil posílení signálu digitální televize O2TV zřízením další služby, konkrétně mobilního volání; Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 50 000 Kč.

**Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za II. Q 2022**

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti I. Q 2022
<b>1. Služby elektronických komunikací</b>	<b>209</b>	<b>4</b>	<b>284</b>	<b>497</b>	<b>67</b>
nezřízení služby elektronických komunikací	2	0	3	5	-6
kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)	6	0	4	10	-3
kvalita služby přístupu k internetu	19	0	30	49	6
účastnické smlouvy	82	1	109	192	7
▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy	0	0	1	1	-3
▪ uzavření/změna smlouvy	22	0	17	39	-12
▪ jednostranná změna smlouvy	8	0	11	19	0
▪ ukončení smlouvy	39	1	51	91	9
▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb	2	0	4	6	3
▪ předplacené karty	11	0	25	36	10
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	1	0	7	8	-1
nesouhlas s vyúčtováním	99	3	131	233	64
<b>2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>2</b>
<b>3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-1</b>
<b>4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>-7</b>
<b>5. Ochrana spotřebitele</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>5</b>
<b>6. Univerzální služba</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
přiměřený přístup k internetu v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	0
přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	0
přístup zdravotně postižených osob k dílčím službám (přístup k internetu, přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě) zejm. prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení	3	0	6	9	8
doplňkové služby	0	0	0	0	-2
<b>7. Ostatní</b>	<b>159</b>	<b>11</b>	<b>169</b>	<b>339</b>	<b>17</b>
informační služba o telefonních číslech účastníků	2	0	3	5	4
služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex	15	1	13	29	-8
obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace	8	0	12	20	-12
nabízení marketingové reklamy	5	0	13	18	-10
zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele	11	0	5	16	-10
pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí	4	0	2	6	0
různé	114	10	121	245	53
<b>CELKEM</b>	<b>395</b>	<b>16</b>	<b>485</b>	<b>896</b>	<b>89</b>

## UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

V souvislosti s medializací možnosti využití slevy ve výši 200 Kč na volání či internet v rámci tzv. zvláštních cen, které patří do souboru služeb elektronických komunikací představujících univerzální

službu, obdržel Úřad několik dotazů; v odpovědích bylo podatelům vysvětleno, že aktuálně není možné předmětnou slevu pro osoby s nízkými příjmy v rámci univerzální služby využít u žádného po-

skytovatele, protože dle zákonných ustanovení má být taková povinnost plněna až od 1. 1. 2023, a to ze strany podnikatele či podnikatelů, kterým bude taková povinnost Úřadem uložena.

## OSTATNÍ - MARKETINGOVÁ REKLAMA, POHLEDÁVKY, DOTAZY NEPŘÍSLUŠNÉ ČTÚ, AJ.

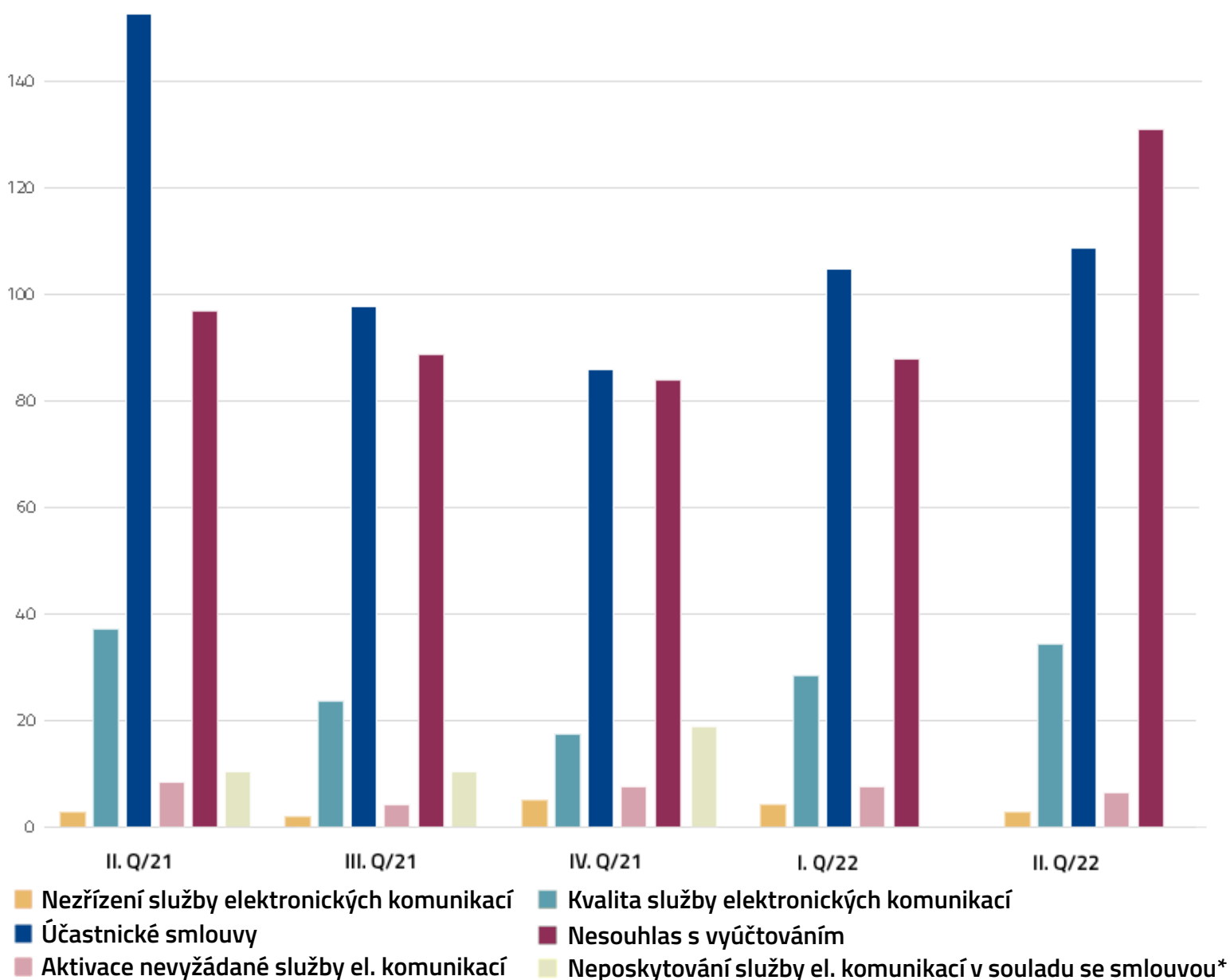
Ve sledovaném období došlo k poklesu počtu dotazů a podání týkajících se oblasti marketingové reklamy (poznatek Úřadu: po 1. 7. 2022, tedy v rámci dalšího, třetího kvartálu, došlo naopak po zahájení platnosti nových

pravidel k prudkému nárůstu podání.) Z došlých podání je patrné povědomí podatelů o novele ZEK v části týkající se marketingu; Úřad i nadále odkazuje na materiál připravený ve spolupráci s Úřadem pro ochranu osobních údajů

a Ministerstvem průmyslu, tj. [výkladové stanovisko](#) s odpověďmi na nejčastější otázky.

V části Různé, která, tak jako v každém sledovaném období, je co do podání

**Graf 1:** Stížnosti na služby elektronických komunikací za II. čtvrtletí 2021 až II. čtvrtletí 2022



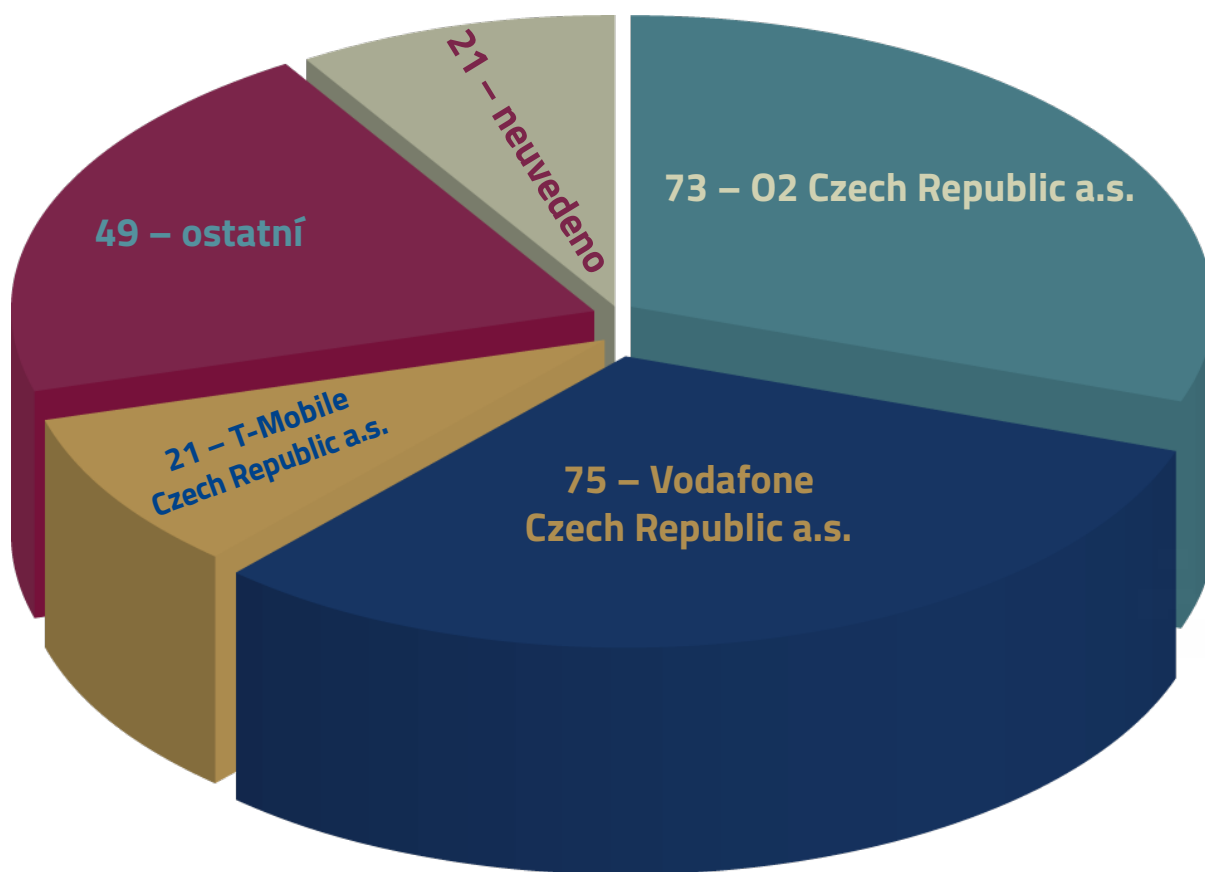
\* pozn.: od 1. čtvrtletí 2022 samostatně nevykazovaná problematika

nejrozmanitější, došlo k nárůstu počtu dotazů a podání. Významná část podání se opět týkala existence pohledávek u poskytovatelů. I nadále platí, že Úřad díky prověřování a podávání informací napomáhá „dlužníkům“ zorientovat se v jejich situaci (mnohdy je na podatele evi-

dováno i několik správních řízení, ve kterých tomuto bylo doručováno tzv. „fíkcí“) a tedy i dostat se z dluhové pasti, a přispět tak ke zdárnému vyřešení hrozby případné exekuce. Další podání a dotazy se týkaly například úhrad či vad koncových zařízení či zpoplatnění informačních

a asistenčních linek. Rovněž byla uplatněna podání, kde není příslušnost Úřadu dána: stížnosti na nefunkční zpětné shlednutí, stížnost na hlasitost reklamy a jako tradičně dotazy související s problematikou rozhlasových a televizních poplatků.

**Graf 2:** Písemná podání v elektronických komunikacích za II. čtvrtletí 2022



Graf popisuje počty podání písemných stížností (bez ohledu na stav jejich vyřízení), a to dle jednotlivých subjektů, k jejichž službám podání směřovala. Položka nevedeno obsahuje podání, ve kterých nebyl poskytovatel služeb podatelem identifikován (podatel může učinit podání „volnou formou“ a bez nutnosti konkretizace poskytovatele služeb). Jak je z grafu zřejmé, nejvíce podání směřovalo proti službám společností Vodafone Czech Republic a.s. a O2 Czech Republic a.s.

## Nižší počet stížností v poštovních službách; psaní za 30 000 ve schránce; pozor na podvody

Celkový počet stížností a dotazů v poštovních službách je za II. kvartál výrazně nižší ve srovnání s počtem podání řešených v I. kvartálu – 135 řešených podání oproti 273 v I. čtvrtletí 2022. Co se týče dělení na kategorii základních poštovních služeb, služeb na komerčním základě a nspecifikované kategorie, výrazně ubylo podnětů v kategorii nspecifikováno, podavatelé více uváděli konkrétní službu, které se dotaz nebo stížnost týkaly. Podání spíše obecného charakteru bez vztahu ke konkrétní poštovní službě jsme tedy zaznamenali pouze 26 oproti 80 v předcházejícím čtvrtletí. Podnětů u služeb poskytovaných na komerčním základě je obdobný počet jako v předchozím kvartálu, ovšem vzhledem k sníženému celkovému počtu představují vyšší procento, konkrétně 27 % ze všech řešených podání oproti 16 % v I. kvartálu.

**Tabulka 2:** Podněty, stížnosti a telefonické dotazy v poštovních službách za II. Q 2022

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem
<b>1. Stížnosti a dotazy na poštovní služby</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>109</b>
dlouhé čekací doby	0	0	0	0
otevírací doba pošt	0	0	0	0
změna ukládací pošty	1	0	0	1
▪ základní poštovní služby	1	0	0	1
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0
▪ nspecifikováno	0	0	0	0
dodání poštovních zásilek	11	0	39	50
▪ základní poštovní služby	8	0	22	30
▪ komerční poštovní služby	0	0	13	13
▪ nspecifikováno	3	0	4	7
vyřizování reklamací	24	0	31	55
▪ základní poštovní služby	7	0	14	21
▪ komerční poštovní služby	2	0	14	16
▪ nspecifikováno	15	0	3	18
porušení poštovního tajemství	1	0	2	3
▪ základní poštovní služby	0	0	2	2
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0
▪ nspecifikováno	1	0	0	1
<b>2. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
Czech POINT	0	0	0	0
datové schránky	0	0	0	0
elektronický podpis	0	0	1	1
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0
ostatní služby	2	2	2	6
<b>3. ostatní</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>19</b>
<b>SOUČET STÍŽNOSTÍ A DOTAZŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>86</b>	<b>135</b>

## DODÁNÍ ZÁSILEK

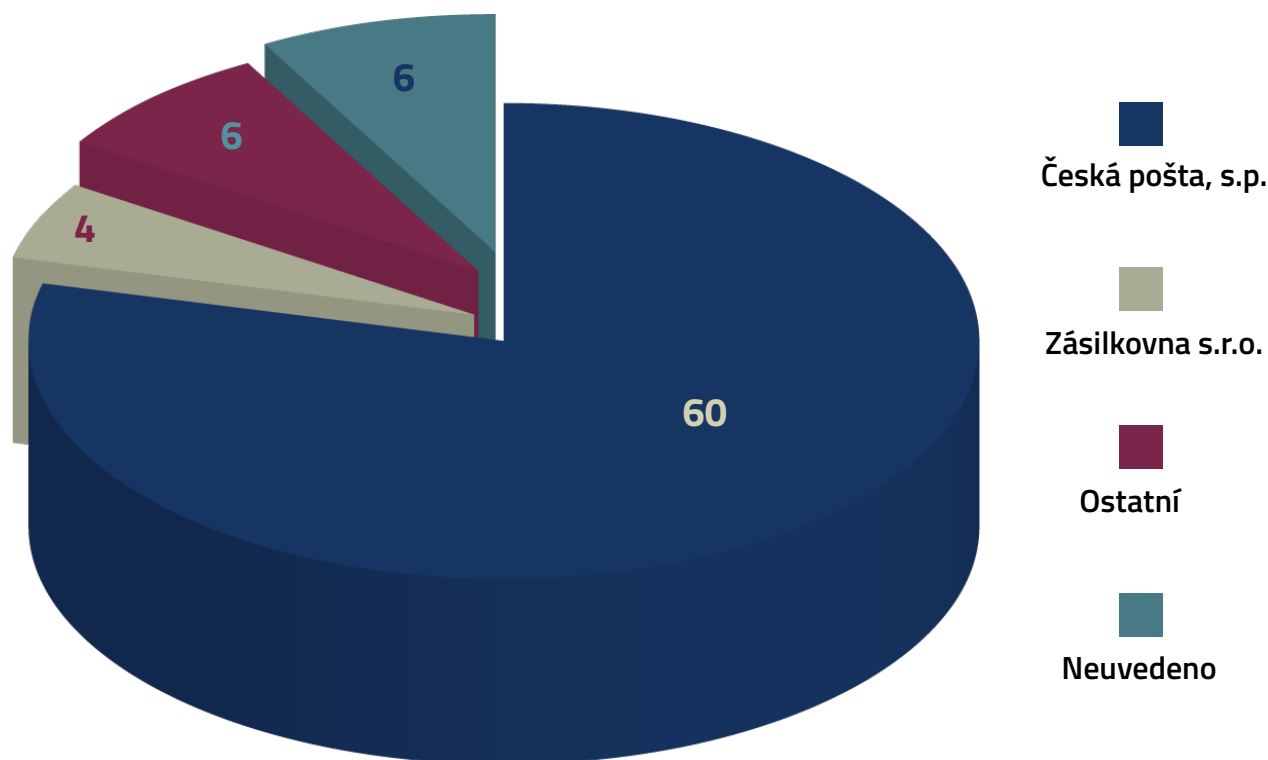
Jedná se o kategorii s pravidelně vysokým počtem stížností a dotazů v oblasti základních i komerčních služeb. Podání za II. kvartál obsahově nevybočovala z rámce obvykle řešených podání – stěžovatelé se na ČTÚ obraceli s tím, že mají za to, že Česká pošta neprovedla u konkrétní zásilky pokus o dodání, případně nezanechala v případě neúspěšného pokusu o dodání výzvu k vyzvednutí zásilky, případně nerespektovala sjednané doplňkové služby či dispozice.

U písemných podáních týkajících se základních poštovních služeb byla nejpočetněji zastoupena podání týkající se dodání

doporučených zásilek a základních zahraničních poštovních služeb. Srovnatelný s minulým kvartálem je počet podání týkajících se dodání služeb poskytovaných na komerční bázi. Ve II. čtvrtletí 2022 Úřad například řešil podání týkající se poštovní zásilky (Cenné psaní s udanou cenou 30 000 Kč), které doručovatel vložil do domovní schránky adresáta, ačkoliv měla být zásilka dodána oproti podpisu adresáta – v daném případě poštovní zásilku adresát obdržel, ale Česká pošta se svým jednáním dopustila přestupku, za který jí byla uložena (již pravomocně) pokuta 3 500 Kč.

Úřad se dále zabýval podáním, ve kterém stěžovatel očekával příchod doporučené zásilky, která mu však nebyla doručována, od odesílatele se pak dozvěděl, že zásilka byla odesílateli vrácena s uvedením důvodu „adresát se odstěhoval“, přitom dodávací místo je snadno přístupné, domovní schránka je zřetelně a jasně označena jménem adresáta, zásilky jsou adresátovi běžně dodávány – v tomto případě Úřad prověřením zjistil, že v daném případě došlo k pochybení České pošty, které bude dále řešeno v přestupkovém řízení.

**Graf 3:** Písemné stížnosti v poštovních službách za II. čtvrtletí 2022



Graf popisuje počty podání písemných stížností (bez ohledu na stav jejich 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.

## VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

---

V této kategorii ČTÚ řeší zpravidla obecně formulované dotazy veřejnosti na možný další postup v případě, že jejich reklamaci nebylo ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, nebo v případě, kdy s jejím vyřízením nesouhlasí. S ohledem na obsah podání je často provozovatel poš-

tovních služeb ze strany ČTÚ vyzván k vyjádření se k podání; v některých případech probíhá ze strany správního orgánu prověření na místě (např. ohledání poškozené zásilky), nebo je prověřován způsob dodávání (např. z interních dokladů provozovatele). Ve velké části došlých písemných

podání podatelé reagují na zamítavé (nebo částečně zamítavé) stanovisko provozovatele poštovních služeb a obsahem se jedná o námitky proti vyřízení reklamace, které však nesplňují náležitosti podání podle správního řádu. ČTÚ tedy přistupuje k edukaci podavatele.

## NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY

---

K poklesu došlo i u podání týkajících se nepoštovních služeb v kategorii ostatní. Tato podání se ve sledovaném období týkala například celního řízení, případně se jednalo o stížnosti na chování zaměstnanců České pošty. Začínají se objevovat i ojedinělá podání upozorňující na možné podvodné jednání, kdy se osoba vydává za provozovatele poštovních služeb a požaduje

v souvislosti s odesláním nějakého zboží od odesílatele platbu předem. V jednom případě ve sledovaném období stěžovatel platbu osobě vydávající se za provozovatele poštovních služeb uhradil, vzápětí však po něm byly požadované postupně další platby. U konkrétního provozovatele bylo prověřeno, zda se v konkrétním případě může jednat o služby, které poskytuje a zda ke komu-

nikaci se zákazník využívá e-mailovou adresu doloženou stěžovatelem. Provozovatel popřel, že by vedl komunikaci se stěžovatelem, že služby tohoto typu (zprostředkování prodeje pro jiné subjekty) neposkytuje a nepožaduje po svých zákaznících placení dodatečných poplatků za své služby. Toto podání bylo postoupeno k prošetření Policii České republiky.