



# Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO VÝCHODOČESKOU OBLAST

Velké náměstí 1, 500 03 Hradec Králové

Číslo jednací  
ČTÚ-20 429/2026-636/VII. vyř. - ŠaL

Vyřizuje / telefon  
Ing. Šabatová / 495 279 332

Hradec Králové  
26.06.2026

## **Odpověď na podnět**

Vážený [REDACTED],

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“ nebo „správní orgán“) obdržel dne 30. 4. 2026 Váš podnět ve věci neoznámení změny o zrušení společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o. a přechodu ke společnosti PODA a.s., dále zrušení poskytování služeb elektronických komunikací právním nástupcem, tj. společností PODA a.s., bez jakéhokoliv upozornění či varování. Kdy následně dne 22. 5. 2026 byl Váš podnět doplněn o nové skutečnosti týkající se zejména ukončení smlouvy ze strany společnosti PODA a.s.

Úřad je podle § 3 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zřízen jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovení podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Jeho působnost je vymezena především tímto zákonem. Působnost Úřadu je dále vymezena § 23b odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), podle něhož je Úřad pověřen vykonáváním dozoru nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele na úseku služeb elektronických komunikací.

Správní orgán Váš podnět náležitě prošetřil a na základě Vámi poskytnutých informací a podkladů si vyžádal od společnosti PODA doplňující informace a podklady k objasnění Vámi popsané situace.

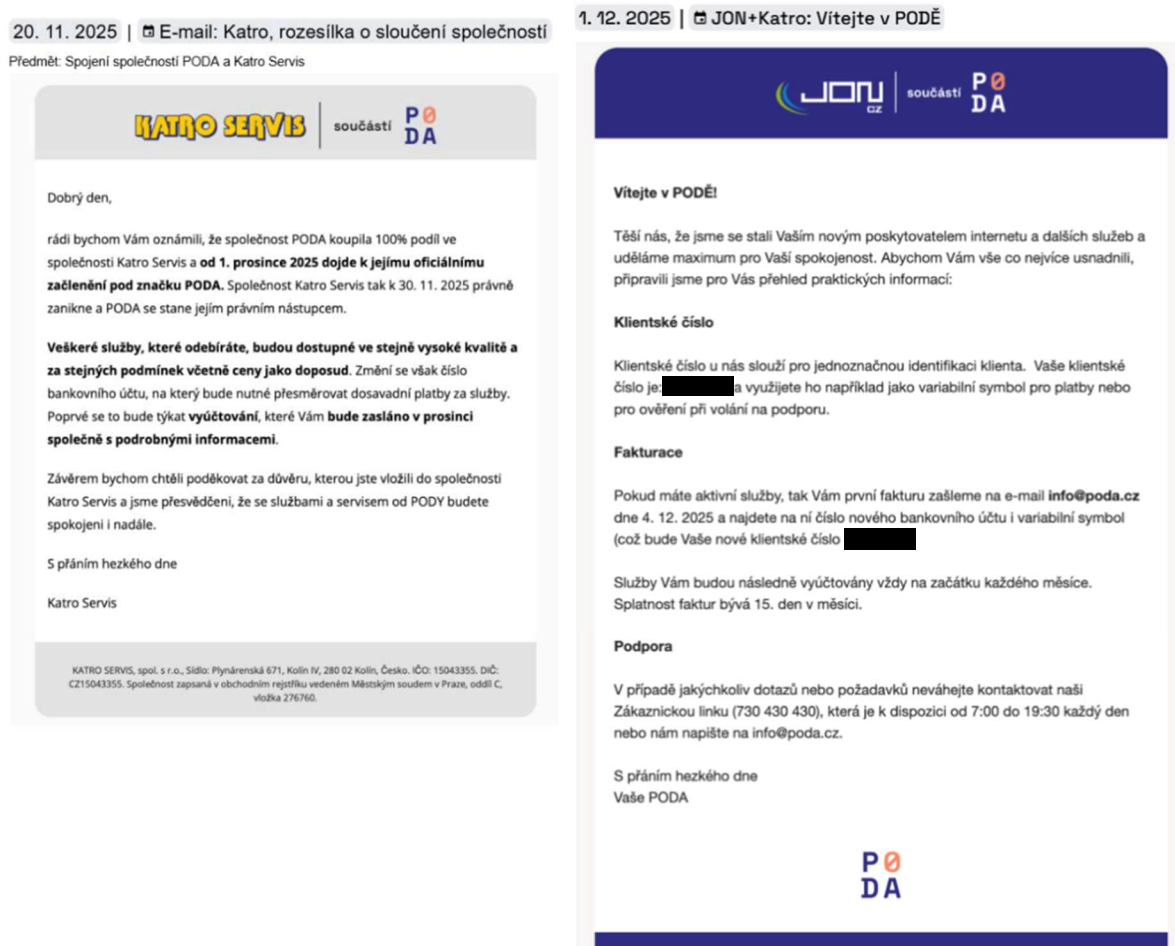
Správní orgán uvádí, že práva a povinnosti stran smlouvy se řídí smluvním ujednáním, Všeobecnými podmínkami poskytovatele služeb elektronických komunikací, Ceníkem poskytovatele služeb elektronických komunikací či dalšími dokumenty, které tvoří nedílnou součást smlouvy.

Na úvod správní orgán uvádí, že s účinností ke dni 1. 12. 2025 došlo k fúzi společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o., IČO 150 43 355, se sídlem Plynářská 671, 280 02 Kolín a společností PODA a.s., IČO 258 16 179, se sídlem 28. října 1168/102, 702 00 Ostrava (dále jen „PODA“), a to na základě fúze převzetím (sloučením). V důsledku fúze došlo k zániku společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o. a k přechodu jejího jmění a všech závazků na společnost PODA. Veškeré obchodní vztahy v rámci fúze ze zákona přecházejí na nástupnickou společnost, tedy v daném případě na společnost PODA.

Co se týče Vašeho tvrzení, že o této skutečnosti jste nebyl informován a že společnost PODA neoprávněně zpracovává osobní údaje, bylo toto již řešeno správním orgánem v dříve Vámi obdržených odpovědích. Z důvodu zachování stručnosti a přehlednosti se správní

orgán na tato vyjádření odkazuje – č. j. ČTÚ-20 050/2026-635/II. vyř. – FnM; č. j. ČTÚ-19 930/2026 vyř. ZeV.

Nicméně v rámci řešení Vašeho podnětu správní orgán doplňuje, že společnost PODA Vám dne 20. 11. 2025 a dne 1. 12. 2025 zaslala na Vámi uvedený kontaktní e-mail [REDAKCE], který jste poskytl při uzavření smlouvy s původní společností KATRO SERVIS, spol. s r.o., a který dosud nebyl oficiálně změněn, informaci o sloučení společností spolu s dalšími podklady (viz Obrázek č. 1).



**Obrázek č. 1** – informační e-maily týkají se fúzi společností KATRO SERVIS, spol. s r.o. a PODA na kontaktní e-mail [REDAKCE]

Podle § 63b odst. 5 zákona o elektronických komunikacích: „Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech, může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11.“

Vzhledem k tomu, že se ve Vašem případě jednalo pouze o změnu administrativní povahy, nevzniklo Vám právo bezplatně vypovědět závazek. Společnost PODA proto neměla povinnost Vás o takovém právu informovat ve lhůtě nejpozději 1 měsíce.

Dále správní orgán uvádí, že vzhledem k tomu, že jste měl předplacené služby elektronických komunikací do 31. 3. 2026, společnost PODA Vám od dubna 2026 začala vystavovat měsíční faktury ve výši ■■■ Kč (faktura č. ■■■ ze dne 1. 4. 2026, faktura č. ■■■ ze dne 5. 5. 2026). Pro úplnost správní orgán uvádí, že společnost PODA vystavila dobropisy k předmětným fakturám ve výši ■■■ Kč na základě následných zjištění.

Ve svém vyjádření dále uvádíte, a toto tvrzení jste rovněž doložil dokladem o odchozí platbě, že jste dne 25. 3. 2026 poukázal částku ■■■ Kč na bankovní účet č. ■■■, tedy účet dřívější společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o., který v rámci fúze přešel na společnost PODA.

Podle části VII. Úhrada za poskytované služby a její vyúčtování v bodě 3 dokumentu Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací KATRO SERVIS, spol. s r.o. verze platná od 1.7.2022 (dále jen „VOP“) *„Účastník je povinen dodržet identifikační údaje svých plateb, aby je bylo možno strojově zpracovat, zejména dbá na správnost variabilního symbolu. V případě porušení této povinnosti vzniká poskytovateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 90 Kč za každou jednu nesprávně označenou platbu.“*

Správní orgán konstatuje, že platba byla Vámi poukázána na uvedený bankovní účet z vlastní iniciativy, bez předchozí vystavené faktury obsahující variabilní symbol nezbytný pro spárování platby. V platebním příkazu jste sice do pole „Zpráva pro příjemce“ uvedl text „■■■“, avšak i přesto nedošlo ke spárování předmětné platby.

Jelikož platba nebyla k Vašemu účtu spárována a vystavenou fakturu č. ■■■ ze dne 1. 4. 2026 jste neuhradil, společnost PODA zablokovala Vaše služby dle příslušných ustanovení VOP. Uvedená skutečnost byla předmětem šetření v rámci Vašeho podnětu vedeného pod č. j. ČTÚ 20 050/2026-635, na který se správní orgán opětovně odkazuje.

Po spárování předmětné platby vznikl na Vašem účtu přeplatek ve výši ■■■ Kč. Ze zmíněného přeplatku společnost PODA započítala částku ■■■ Kč za období duben a květen 2026, tj. ■■■ Kč za každý měsíc v souladu s dřívější dohodou mezi Vámi a společností KATRO SERVIS, spol. s r.o., a zůstatek ve výši ■■■ Kč Vám byl poukázán zpět na Váš bankovní účet. Následně Vás společnost PODA informovala o zániku Vaší účastnické smlouvy a o tom, že k pokračování poskytování služby je nutné uzavřít novou smlouvu. S ohledem na řešení Vaší stížnosti vedené správním orgánem Vás společnost PODA rovněž vyzvala, že Vám bude služby poskytovat i v červnu 2026 bezúplatně, a pokud k uzavření nové smlouvy nepřistoupíte, poskytování služeb společností PODA bude ukončeno ke dni 30. 6. 2026.

V rámci šetření Vašeho podnětu se správní orgán musel nejprve vypořádat s existencí Vámi doložené prováděcí smlouvy k Rámcové smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, Zákaznické číslo: ■■■ ze dne 1. 3. 2023, uzavřená na dobu neurčitou, která byla elektronicky podepsána pouze Vámi. Kdy bylo zjištěno, že společnost PODA předmětnou smlouvou vůbec nedisponuje. Ve svém vyjádření k dané smlouvě společnost PODA mj. vyjádřila jisté pochybnosti o její pravosti, neboť náležitosti v ní jsou zcela odlišné od standardních prováděcích smluv, které v klientských věcech užívala společnost KATRO SERVIS, spol. s r.o. Zároveň uvedla, zda se nemohlo jednat pouze o návrh smlouvy, který však společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o. nebyl nikdy zaslán zpět.

S ohledem na uvedené tvrzení Vás správní orgán mimo jiné písemně vyzval (Výzva k doplnění, č. j. ČTÚ-20 429/2026-636/V. vyř. – ŠaL; Výzva II, č. j. ČTÚ-20 429/2026-636/VI. vyř. – ŠaL) k doložení, zda a kdy byla předmětná smlouva poskytovateli skutečně odeslána, a to včetně případného potvrzení o jejím doručení nebo jiné relevantní komunikace.

V rámci Vaší reakce jste správnímu orgánu tuto skutečnost nedoložil. S ohledem na dané skutečnosti správní orgán uvádí, že nelze prokázat platnost smlouvy ze dne 1. 3. 2023, uzavřenou na dobu neurčitou. Dále se správní orgán opíral pouze o prováděcí smlouvu

k Rámcové smlouvě, č. [REDAKCE], ze dne 25. 2. 2021, s platností do 1. 3. 2023 (dále jen „smlouva“), jejíž existenci potvrdily obě strany. Správní orgán má zároveň tuto smlouvu k dispozici z předchozího řízení vedeného pod č. j. ČTÚ-7 006/2022, na něž se ve svém podnětu opakovaně odkazujete. Uvedená smlouva na rozdíl od všech smluv doložených v tomto řízení obsahuje podpisy jak z Vaší strany jakožto účastníka, tak i ze strany poskytovatele, tedy původní společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o.

Současně správní orgán uvádí, že předmětná smlouva byla uzavřena s fyzickou osobou podnikající, a proto se na daný vztah nevztahují ustanovení zákona o ochraně spotřebitele. Dále v rámci předmětné smlouvy je uvedeno, že cena za zvolený tarif činí [REDAKCE] Kč/měsíc, a že její nedílnou součástí jsou Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jakož i dokumenty na tyto podmínky navazující.

Společnost PODA je toho názoru, že smlouva zanikla dne 1. 3. 2023. Z tohoto důvodu Vám nebyla zaslána výpověď. Společnost pouze sdělila ukončení poskytování služeb elektronických komunikací, neboť tyto služby byly poskytovány bez smluvního ujednání. Správnímu orgánu dále poskytla i část Vaší e-mailové komunikace ze dne 15. 1. 2025 a 20. 1. 2025 týkající se neposkytnutí všeobecných podmínek, v níž uvádíte „žádné všeobecné podmínky jsem nikdy neobdržel“ a společnost Vám sděluje, že v jejich systému je nemáte podepsané.

Podle § 63b odst. 3 ZEK „Jestliže smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech a přenosové služby používané pro poskytování služeb mezi stroji, uzavřená na dobu určitou umožňuje automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, má účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel služby prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět. Dále tento poskytovatel služby účastníka informuje o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.“

V části XIII. Trvání smluvního vztahu a jeho zániku v bodě 2 VOP uvedeno „Prováděcí smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je uzavírána na dobu určitou, a to tak, že smluvní vztah zaniká uplynutím 24 měsíců, není-li mezi smluvními stranami sjednáno něco jiného. Smluvní strany se dohodly, že nesdělí-li ani jedna ze smluvních stran, že nemá zájem na dalším trvání smlouvy nejpozději tři měsíce před ukončením účinnosti smlouvy, platí, že se smlouva prodlužuje na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen informovat účastníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, způsobem, který si takový účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, o možném prodloužení doby trvání smlouvy a o způsobech, jakým lze závazek vypovědět, nejpozději jeden měsíc před uplynutím lhůty, v níž je účastník oprávněn informovat poskytovatele, že o prodloužení doby trvání smlouvy nemá zájem. Dále poskytovatel informuje účastníka o nejvýhodnějších cenách za jím poskytované služby.“

Správní orgán se neztotožňuje se závěrem společnosti PODA, podle něhož došlo k zániku smlouvy ke dni 1. 3. 2023. Naopak správní orgán dospěl k závěru, že vzhledem k tomu, že Vám byly služby prokazatelně poskytovány i po dni 1. 3. 2023 a byly každoročně vystavovány faktury (faktura č. [REDAKCE] ze dne 1. 3. 2022 na částku [REDAKCE] Kč za období 3/2022 – 2/2023, faktura č. [REDAKCE] ze dne 1. 3. 2023 na částku [REDAKCE] Kč za období 3/2023 – 3/2024, faktura č. [REDAKCE] ze dne 1. 4. 2024 na částku [REDAKCE] Kč za období 4/2024 – 3/2025, faktura č. [REDAKCE] ze dne 1. 4. 2025 na částku [REDAKCE] Kč za období 1. 4. 2025 – 31. 3. 2026), je proto namíste předmětnou smlouvu posuzovat jako smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, neboť z žádných doložených informací a podkladů nevyplývá, že by si smluvní strany vzájemně sdělily, že nemají zájem na dalším trvání smluvního vztahu, zároveň Vám každý rok byla vystavována roční faktura na Vámi dohodnutou částku ve výši [REDAKCE] Kč/rok ([REDAKCE] Kč/měsíc) v případě, že uhradíte služby na rok

dopředu. Současně nebylo prokázáno, že by Vás společnost PODA v souvislosti s prodloužením smlouvy podle § 63b odst. 3 ZEK informovala o automatickém prodloužení Vašeho závazku, ačkoliv by tak v případě automatického prodloužení smlouvy na dalších 24 měsíců byla povinna učinit.

K Vašemu tvrzení o neposkytnutí VOP společností PODA správní orgán uvádí, že samotné tvrzení obsažené v e-mailové komunikaci, a to i s ohledem na časový odstup od uzavření smlouvy, není způsobilé samo o sobě prokázat opak, tj. nepředstavuje důkaz o tom, že Vám VOP skutečně poskytnuty nebyly. Tuto skutečnost jste ostatně ani Vy sám vůči správnímu orgánu nikdy netvrdil. Naopak ze smlouvy vyplývá, že jste svým podpisem stvrdil, že její nedílnou součástí jsou VOP, které jsou zároveň běžně dostupné na internetových stránkách poskytovatele PODA. Správní orgán proto k tomuto tvrzení v rámci posouzení podnětu nepřihlížel.

S ohledem na všechny výše uvedené skutečnosti se správní orgán přiklání k závěru, že v důsledku fúze mezi společnostmi KATRO SERVIS, spol. s r.o., a společností PODA, o níž jste byl řádně informován, došlo toliko k administrativní změně na straně poskytovatele. Vzhledem k tomu, že mezi Vámi a společností PODA je uzavřena smlouva na dobu neurčitou, je společnost PODA povinna zachovat Vámi sjednané smluvní podmínky i nadále. Současně správní orgán uvádí, že v případě ukončení poskytování služeb ze strany společnosti PODA je nezbytné postupovat v souladu se smluvním ujednáním, konkrétně dle části XIII. Trvání smluvního vztahu a jeho zánik, bodu 6 a následujících VOP

*„6. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět:*

- a) jestliže pozbude oprávnění poskytovat objednané služby,*
- b) jestliže bude s účastníkem zahájeno insolvenční řízení,*
- c) jestliže je účastník v prodlení se zaplacením úplaty za poskytnuté služby i poté, co jej poskytovatel na tuto skutečnost upozornil a stanovil dodatečnou lhůtu k zaplacení,*
- d) jestliže účastník užívá poskytované služby v rozporu se Smlouvou či je zneužívá k páčání protiprávní činnosti,*
- e) jestliže účastník opakovaně oprávněně reklamuje kvalitu služby a poskytovatel není z technických důvodů schopen zajistit nápravu a poskytovat službu ve sjednané kvalitě.*

*7. Výpověď musí být písemná a doručena druhé smluvní straně na její doručovací adresu v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami.*

*8. Výpovědní doba činí 1 měsíc a běží ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně*

*9. Pokud poskytovatel vypovídá smlouvu z důvodu prodlení účastníka se zaplacením úplaty za poskytnuté služby, je oprávněn ve výpovědi uvést, že účastník může odvrátit účinky výpovědi úplným zaplacením dlužné částky, a to nejpozději do konce výpovědní doby. Bude-li takto dluh do konce výpovědní doby uhrazen, pozbývá výpověď účinnosti.*

*10. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže účastník poskytovateli při uzavírání Smlouvy, příp. při jednání o její změně, sdělí nepravdivé skutečnosti, podstatné skutečnosti zamlčí nebo se pokusí poskytovatele uvést v omyl.“*

Na závěr správní orgán uvádí, že v rámci šetření podnětu není oprávněn poskytovateli služeb uložit rozhodnutím povinnost poskytovat Vám služby v souladu se smluvním ujednáním, a to ani v případě, že by bylo zjištěno pochybení na straně poskytovatele. K ochraně Vašich práv v takovém případě slouží zejména institut reklamace a následné námitky proti jejímu vyřízení (viz blíže č. j. ČTÚ-20 050/2026-635/II. vyř. – FnM; [Reklamační služby elektronických komunikací](#)).

Správní orgán Vás proto vyzývá, abyste jej o stanovisku společnosti PODA informoval, aby bylo možné v případě potřeby posoudit další možný postup v dané věci.

S pozdravem

Ing. Libuše Šabatová  
vyšší rada