



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

Vyřizuje / telefon
Ing. Šabatová / 495 279 332

Hradec Králové
09.07.2026

Odpověď na podnět II

Vážený [REDACTED],

v reakci na Vaše písemnosti ze dne 2. 7., 5. 7. a 7. 7. 2026 správní orgán, s ohledem na Vám již zaslanou Odpověď na podnět ze dne 26. 6. 2026, uvádí následující.

1) Správní orgán uvádí, že v předmětné věci bude provedena kontrola Úřadem. Pakliže v rámci kontroly bude zjištěno porušení zákona, zahájí Úřad z moci úřední správní řízení o přestupku.

2) V případě, že účastník nesouhlasí s některou položkou ve vyúčtování služeb, vyúčtovaným poplatkem, s kvalitou poskytovaných služeb, případně má za to, že jsou služby poskytovány v rozporu se smluvním ujednáním, má zákonné právo toto reklamovat podle § 64 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

Reklamací je nutno uplatnit u poskytovatele služby bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu** (platí i v případě vyúčtování smluvní pokuty), **jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.**

Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. V tuto chvíli má opravdu poskytovatel služeb celý 1 měsíc a záleží pouze na něm, zdali stihne vyřídit reklamaci dříve, anebo mu to bude trvat celý 1 měsíc.

Pokud účastník není spokojen s vyřízením reklamace, může u Úřadu podat do jednoho měsíce od vyřízení reklamace, nebo od marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, námitku proti vyřízení reklamace.

V podání námitky je nutno podle § 37 odst. 2 a 4 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů, **jednoznačně vymezit předmět řízení, tzn., že je nutno uvést v jaké věci požaduje vést řízení, čeho se domáhá a co navrhuje.** Dále je nutno přiložit kopii podané reklamace, pokud ji účastník má k dispozici, kopii vyřízení reklamace, pokud byla vyřízena, případně další důkazy, o které svá tvrzení účastník opírá. Podání je učiněno dnem, kdy Úřadu bude doručeno. Námitka proti vyřízení reklamace nemůže jít nad rámec uplatněné reklamace.

Podáním námitky **není dotčena povinnost uhradit cenu za poskytnutou službu** veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka rozhodnout, že podání námitky proti vyřízení reklamace má odkladný účinek (jedná se zejména o podstatné důvody, které je nutno doložit – špatná finanční situace apod.). Řádně odůvodněnou žádost je nutno uplatnit současně s podáním námitky. Proti rozhodnutí o odkladu platby se nelze odvolat.

Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. V podání souvisejícím s její podnikatelskou činností uvede fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, identifikační číslo osob a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování. Podání musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno a podpis osoby, která je činí.

Podání je možné učinit ústně do protokolu, písemně na adrese Český telekomunikační úřad, odbor pro východočeskou oblast, Velké náměstí 1, 500 03 Hradec Králové, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu podatelna@ctu.gov.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem. Námitku lze také jednoduše podat prostřednictvím [ePortál](#).

Podání návrhu na zahájení řízení podléhá správnímu poplatku v případě námitky ve výši 100,00 Kč (v případě podání prostřednictvím [ePortál](#) pak 80,00 Kč), jehož náhradu může navrhovatel v případě úspěchu v řízení uplatnit vůči odpůrci. **V souvislosti s podáním námítky proti vyřízení reklamace je třeba upozornit, že právo na náhradu prokazatelných nákladů řízení, včetně nákladů právního zastoupení, má každý účastník řízení, který ve sporu uspěl.**

Správní orgán uvádí odkaz na brožuru, kde je přehledně uvedený postup, jak postupovat v případě uplatnění reklamace u poskytovatel služeb elektronických komunikací a podání námítky na vyřízení reklamace včetně uvedených vzorů https://ctu.gov.cz/sites/default/files/obsah/soubory-ke-stazeni/Letaky/letak_reklamace_2025.pdf.

3) V příloze Vám správní orgán zasílá požadované dokumenty, nicméně si dovoluje uvést, že všeobecné obchodní podmínky společnosti KATRO SERVIS, spol. s r.o. nebyly součástí spisu čj. ČTÚ-7 006/2022, nýbrž jsou součástí nyní vedeného spisu.

S pozdravem

Ing. Libuše Šabatová
vyšší rada

Příloha: faktura za měsíc duben 2026 vč. dobropisů; Obchodní podmínky_KATRO_do_30_6:2022; Obchodní podmínky_KATRO_od_1_7_2022; smlouva z roku 2021