

## JAK SE NA NÁS MŮŽETE OBRÁTIT?

Svá podání v rámci správních řízení lze podat v listinné formě poštou, na podatelně ČTÚ, e-mailem s uznávaným elektronickým podpisem, případně prostřednictvím datové schránky. Chcete-li se na nás obrátit pouze s dotazem či upozorněním, je možné využít i telefonických kontaktů nebo poslat e-mail bez uznávaného elektronického podpisu, případně je možné využít elektronické formuláře umístěné na našich webových stránkách.



podatelna@ctu.cz  
(pro obecné dotazy či stížnosti)  
spotřebitelskespory@ctu.cz  
(pro zahájení správních řízení ve sporu  
s operátorem)



Spojovatelna: 224 004 111



Datová schránka: a9qaats



### ÚŘEDNÍ DNY A HODINY PODATELNÝ

pondělí, středa: 7.45–17.00  
úterý, čtvrtek: 7.45–16.15  
pátek: 7.45–14.45

### ÚŘEDNÍ DNY A HODINY

pondělí: 8.00–17.00  
středa: 8.00–17.00



Sokolovská 219, Praha 9  
P. O. BOX 02, 225 02 Praha 025



[www.ctu.gov.cz](http://www.ctu.gov.cz)

## DŮLEŽITÉ KONTAKTY

Oddělení metodiky rozhodování sporů  
a ochrany spotřebitele  
tel.: 224 004 134

Odbor správy kmitočtového spektra  
tel.: 224 004 661

Odbor regulace komunikačních činností  
a poštovních služeb  
tel.: 224 004 761

Odbor ekonomické regulace  
tel.: 224 004 651

Informace o správních poplatcích  
a pohledávkách  
tel.: 224 004 132

Kontakt pro novináře  
tel.: 224 004 509

Zkoušky odborné způsobilosti  
omezený průkaz radiotelefonisty  
letecké pohyblivé služby  
Praha – tel.: 224 004 526  
Ostrava – tel.: 595 138 563

Všechny ostatní zkoušky  
tel.: 224 004 657

Rušení televizního příjmu  
Praha – tel.: 224 004 504  
jižní Čechy – tel.: 386 104 135  
záp. Čechy – tel.: 377 925 928  
sev. Čechy – tel.: 475 309 302  
vých. Čechy – tel.: 495 279 322  
jižní Morava – tel.: 541 428 614  
sev. Morava – tel.: 595 138 570



## ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD V KOSTCE...

### KDO JSME?

Jsme ústřední státní úřad pro výkon státní správy, který má na starosti regulaci trhu v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.



Český telekomunikační úřad

Jednou z našich hlavních priorit je ochrana spotřebitele. Víme, že telekomunikace i poštovní služby se dotýkají téměř každého z nás, a proto se snažíme spotřebitelům pomáhat s řešením jejich problémů, či ještě lépe – předcházet jim.



## CO DĚLÁME?

### ROZHODUJEME

Jsme další instancí ve vašich sporech s operátory či poskytovateli poštovních služeb. Pokud nesouhlasíte s řešením reklamace, můžete se na nás obrátit s námitkou proti vyřízení reklamace.

### RADÍME

Máte-li problém týkající se naší působnosti a nevíte si s ním rady, můžete nám zavolat či napsat a my vám rádi poradíme.

### UDĚLUJEME POKUTY

V případě, že některý z námi regulovaných podnikatelů nedodržuje zákony, můžeme mu udělit pokutu. Činíme tak i na základě vašich podnětů a vlastních zjištění.

### VZDĚLÁVÁME

Víme, že některé skupiny spotřebitelů jsou zvláště zranitelné, a proto jezdíme přednášet (zejména seniorům) o záludnostech telekomunikačního trhu v rámci takzvané Telekomunikační akademie. Rovněž vydáváme informativní brožury a tvoříme informativní videa.

### PROVOZUJEME

Vytváříme a provozujeme nástroje pro lepší orientaci ve světě elektronických komunikací - Nettest, který nabízí možnost certifikovaného měření služby přístupu k internetu; dále Srovnávací nástroj cen a kvality a informační web o využití rádiového spektra [spektrum.ctu.cz](http://spektrum.ctu.cz).



## A S ČÍM KONKRÉTNĚ VÁM MŮŽEME POMOCI?

- S námitkou proti vyřízení reklamace za služby elektronických komunikací (alternativní řešení sporu)
- S námitkou proti vyřízení reklamace za poštovní služby (alternativní řešení sporu)
- S řešením sporu, který se týká povinností uložených zákonem o elektronických komunikacích nebo na jeho základě
- V případě dotazů či žádostí o radu týkajících se naší působnosti
- V případě neformální stížnosti na poskytovatele služeb elektronických komunikací (v případě, že reklamace nebyla podána nebo došlo k marnému uplynutí lhůt)
- V případě neformální stížnosti na provozovatele poštovních služeb
- S rušením radiového signálu (např. radiového či televizního příjmu)
- Se zkouškami odborné způsobilosti a vydáváním individuálního oprávnění
- V případě zájmu o vzdělávání v rámci Telekomunikační akademie
- S měřením rychlosti internetového připojení skrze nástroj NetTest
- S porovnáním cen za služby elektronických komunikací skrze Srovnávací nástroj cen a kvality či Cenový barometr

**ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD**  
se sídlem Sokolovská 219, Praha 9  
(Ústředí a odbor pro oblast Praha)

Český telekomunikační úřad  
Poštovní přihrádka 02  
225 02 Praha

**Telefon:**  
224 004 503

### ODBOR PRO JIHOČESKOU A ZÁPADOČESKOU OBLAST

Husova 2727/10  
poštovní přihrádka 273  
305 73 Plzeň

**Telefon:**  
Jihočeská oblast: 386 104 111  
Západočeská oblast: 377 925 911

### ODBOR PRO SEVEROČESKOU OBLAST

Mírové náměstí 3097/37  
400 01 Ústí nad Labem

**Telefon:**  
475 309 311

### ODBOR PRO VÝCHODOČESKOU OBLAST

Velké náměstí 1/3  
500 03 Hradec Králové

**Telefon:**  
495 279 311

### ODBOR PRO JIHMORAVSKOU OBLAST

Šumavská 525/33  
602 00 Brno

**Telefon:**  
541 428 611

### ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

Havlíčkovo nábřeží 2728/38  
702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

**Telefon:**  
595 138 551