

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.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.



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 166/1
500 03 Hradec Králové

Telefon:
495 279 311

ODBOR PRO JIHMORAVSKOU OBLAST

Šumavská 519/35
602 00 Brno

Telefon:
541 428 611

ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

Havlíčково nábřeží 2728/38
702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

Telefon:
595 138 551