



Český telekomunikační úřad

www.ctu.gov.cz

Výroční zpráva

20 | 23

Český telekomunikační úřad

Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu za rok 2023

Výroční zpráva o univerzální službě

Výroční zpráva o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb.

Informace o vyřizování stížností na činnost ČTÚ

Výroční zpráva o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Výroční zprávu Českého telekomunikačního úřadu
za rok 2023 schválila Rada ČTÚ na svém zasedání
dne 16. dubna 2024.

Český telekomunikační úřad v kostce...

Jsme:

nezávislým správním orgánem pro výkon státní správy ve věcech elektronických komunikací a poštovních služeb, spolupracujícím s ostatními orgány veřejné správy,
přístupní všem dotčeným subjektům i občanům nejen v sídle v Praze, ale i prostřednictvím 7 regionálních a jejich detašovaných pracovišť,
budoucím národním koordinátorem digitálních služeb s působností dohledu nad plněním Nařízení (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách),
aktivním členem sdružení evropských regulačních orgánů v elektronických komunikacích a poštovních službách – BEREC, ERGP a IRG, a nově i členem Evropského sboru digitálních koordinátorů,
zapojeni v řadě odborných pracovních skupin mezinárodních organizací počínaje ITU a UPU, a dále CEPT, OECD, NATO a institucí EU.

V roce 2023 jsme:

v elektronických komunikacích

vytvářeli podmínky pro rozvoj hospodářské soutěže, technologické inovace a široké dostupnosti kvalitních služeb,
dokončili 5. kolo analýz relevantních trhů, s výsledkem postupné deregulace trhu přístupem k internetu v pevném místě,
provedli výběrové řízení (aukci) na kmitočty pro komerční vysílací síť DAB s cílem podpořit rozvoj komerčního digitálního rozhlasového vysílání,
zajišťovali správu rádiového spektra a čísel a jejich efektivní a účelné využití v souladu s mezinárodní harmonizací,
připravili návrh dotační výzvy na podporu technických opatření pro řešení dostupnosti mobilního signálu v železničních vozech (opakovače nebo pasivní stěny),
monitorovali zajištění nově uložené povinnosti univerzální služby zvláštních cen a cenových plánů, a provedli přezkum dostupnosti ostatních dílčích univerzálních služeb,
prováděli kontrolu kvality poskytovaných služeb a stanovených regulačních opatření,
spolupracovali na přípravě návrhu změny zákona o elektronických komunikacích ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu.

v oblasti poštovních služeb

vytvářeli podmínky pro rozvoj soutěže na poštovním trhu, **zajišťovali dostupnost, potřebnou kvalitu i cenovou dostupnost** základních poštovních služeb a ověřovali náklady pro jejich financování, **upravili rozsah povinné pobočkové sítě držitele poštovní licence** a podmínek dostupnosti základních služeb v reakci na poznatky z jejich poskytování, **zajistili úhradu doplatku čistých nákladů České pošty, s.p.**, za poskytování základních služeb v letech 2018–22, **realizovali poštovní přezkum** jako zásadní krok k přípravě zajištění dostupnosti základních poštovních služeb a udělení nové poštovní licence pro období od roku 2025, **prováděli kontrolu kvality** poskytovaných základních i ostatních poštovních služeb a stanovených regulačních opatření, **spolupracovali na přípravě návrhu změny zákona o poštovních službách** v součinnosti s Ministerstvem průmyslu a obchodu.

v přípravě na budoucí roli národního koordinátora digitálních služeb

spolupracovali na přípravě návrhu nového zákona o digitální ekonomice ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu, **zprovozili webovou stránku s informacemi k nařízení DSA** a problematice našich dalších kompetencí v oblasti dohledu nad nařízením P2B apod., **účastnili se pracovních skupin evropských dozorových orgánů (DSC) v oblasti digitální ekonomiky** a koordinovali s nimi naše národní aktivity v přípravě na roli národního koordinátora digitálních služeb, **organizovali kulatý stůl se zástupci online platform a internetových vyhledávačů** k aplikaci nařízení P2B pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb.

pro spotřebitele a uživatele služeb

zajišťovali ochranu jejich práv, **řešili** jejich stížnosti a podání ve věci podmínek, kvality a ceny služeb, **rozhodovali** v jejich sporech s poskytovateli služeb, **dbali** na naplnění zákonných náležitostí a srozumitelnost smluvních podmínek, **poskytovali** rady, doporučení a další formy podpory i v rámci projektu Telekomunikační akademie.

Úvodní slovo předsedy Rady



Vážení podnikatelé a uživatelé služeb elektronických komunikací i poštovních služeb, dovolte mi, abych se s vámi v úvodu naší Výroční zprávy podělil o krátké zhodnocení roku 2023 z hlediska hlavních aktivit Českého telekomunikačního úřadu.

S potěšením mohu připomenout některé novinky z oblasti podpůrných nástrojů, které provozujeme pro potřeby široké veřejnosti. Zpřístupnili jsme mobilní verzi nástroje NetTest pro operační systém iOS, která doplnila stávající verzi webovou a aplikaci pro Android, díky čemuž lze již kvalitu služby přístupu k internetu otestovat prakticky na jakémkoliv zařízení. Velkou inovací prošel i zobrazovací nástroj VPortal. Ten umožňuje porovnávání kvality telekomunikačních služeb na území České republiky, a nově od loňského roku zobrazuje dostupnost pevného připojení i informace o tom, jak mobilní operátoři plní závazky z aukcí. Naši kolegové v loňském roce zapracovali i na vylepšení Srovnávacího nástroje, kde jsme mimo jiných úprav přidali např. možnost výběru stále populárnějších neomezených tarifů.

Mimochodem neomezená data využívá již 22 % a neomezená volání dokonce 43 % uživatelů mobilních služeb z řad spotřebitelů. I to jsou poznatky z průzkumu, který jsme v loňském roce provedli s cílem ověřit uživatelskou zkušenost

a spokojenost na maloobchodním mobilním trhu. Některá zjištění tohoto průzkumu nás příjemně překvapila, třeba vysoká ochota doporučit svého poskytovatele mobilních služeb či převážně pozitivní vnímání ceny ve vztahu ke kvalitě služeb. Důležitým zjištěním, které doplnilo naše další nástroje monitoringu trhu, byla i skutečnost, že služeb virtuálních mobilních operátorů využívá 11 % respondentů.

Jsme si vědomi toho, že právě i virtuální mobilní operátoři mohou přinášet zajímavé nabídky na maloobchodní trh. S tímto vědomím jsme proto v průběhu loňského roku znovu prověřili plnění povinností z aukcí 4G a 5G. Pozitivním zjištěním je další snížení velkoobchodních cen v povinných referenčních nabídkách, případně i zrušení některých z měsíčních plateb a snížení velkoobchodních cen, ale i zlepšení dalších podmínek.

Z pohledu ochrany uživatelů služeb mám velkou radost, že se nám ve spolupráci se zástupci sektoru podařilo v průběhu roku 2023 navrhnout a připravit k realizaci opatření, která povedou k omezení negativních dopadů podvodného spoofingu. Počítám, že v první polovině roku 2024 by již opatření měla být v platnosti.

V loňském roce byla další z našich hlavních priorit také aukce kmitočtů pro vysílací síť DAB. Naší snahou bylo vytvořit podmínky, aby se formát zemského digitálního rádia mohl u nás bez překážek dále rozvíjet. Jsem velmi potěšen, že tato aukce skončila významným úspěchem, kdy všichni zájemci získali některý z nabízených kmitočtových přidělů a do rozpočtu jsme dokázali přispět částkou takřka 80 milionů korun. Objektivně však musím přiznat, že poučením pro nás bylo zpoždění, které aukce nabrala vzhledem k její vysoké komplexitě a velkému počtu účastníků.

Významným počinem, na kterém jsme se v loňském roce podíleli, bylo zajištění odborné garance při přípravě a účasti na Světové radiokomunikační konferenci (WRC 2023) v závěru loňského roku. V tom nám pomohla i spolupráce se sektorem v rámci obnovené meziresortní pracovní skupiny ke spektru.

Zcela novou výzvou pro nás byla v průběhu loňského roku příprava na roli národního koordinátora digitálních služeb. Jakkoliv nás vláda České republiky do této pozice určila již v průběhu léta loňského roku, naše aktivita se naplno

rozvine především po schválení a účinnosti nového zákona o digitální ekonomice. I tak jsme ale již v průběhu roku 2023 zahájili organizační i odbornou přípravu, kdy se nám podařilo vybudovat zcela nové oddělení specializovaných agend. To mimochodem již v loňském roce mělo na starosti např. problematiku nařízení P2B, ale kolegové se již aktivně připravovali právě na výkon dozoru nad nařízením DSA a dalších souvisejících agend.

Novou výzvou pro nás byla i příprava historicky prvního dotačního titulu v gesci ČTÚ. V průběhu loňského roku se nám podařilo připravit a Evropské komisi představit základní parametry návrhu dotační výzvy na technické prostředky pro zlepšení dostupnosti mobilního signálu v železničních vozech. Náš Úřad tak aktivně podpořil naplnění cílů zlepšení kvality 5G v rámci Národního plánu obnovy.

Nakonec nemohu ani opomenout proces uceleného přezkumu poštovního trhu, který jsme provedli v průběhu loňského roku. Jeho výsledky nám nyní (v roce 2024) pomohou správně nastavit podmínky výběrového řízení na držitele nové poštovní licence s povinností poskytování vybraných základních služeb pro období od 1. ledna 2025 do 31. prosince 2029. Tento záměr a návrh podmínek jsme již předložili do veřejné konzultace v únoru letošního roku.

Závěrem bych rád zmínil, že rok 2023 byl bez jednoho měsíce rovněž mým prvním rokem ve funkci předsedy Rady ČTÚ. Cestou, o kterou jsme se spolu s mými kolegy z Rady i kolegy z našeho Úřadu snažili, byla cesta větší transparentnosti, otevřenosti a komunikace jak s odborným sektorem, tak i se širokou veřejností. Velmi si toho vážím a děkuji jim za podporu. Vám všem pak děkuji za dosavadní konstruktivní spolupráci.

Ing. Marek EBERT
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu

RADA ČTÚ pracovala v průběhu roku 2023 ve složení Ing. Marek Ebert, předseda Rady, který se své funkce ujal ke dni 1. února 2023, a členové Rady RNDr. Ing. Jiří Peterka, Ing. Jiří Šuchman, Mgr. Lukáš Zelený, z nichž každý se zaměřuje na konkrétní oblasti činnosti ČTÚ.

Předchozí předsedkyně Rady Ing. Mgr. Hana Továrková na konci svého mandátu na svoji funkci i členství v Radě ČTÚ rezignovala.



Provozujeme:





Manažerské shrnutí

Elektronické komunikace

Vypracovali jsme analýzy relevantních trhů č. 1 a bývalého trhu č. 3b (velkoobchodní trhy služeb s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a služeb s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu), ART1/3b, zohledňující předchozí výhrady Evropské komise. Návrhy byly notifikovány dne 1. června 2023. Navazující správní řízení o uložení povinností na trhu č. 1 a zrušení povinností na trhu č. 3b byla zahájena dne 4. září 2023, a správní řízení k uložení cenové regulace na trhu č. 1 bylo zahájeno 30. srpna 2023. Po notifikaci Evropskou komisí byla všechna rozhodnutí Radou schválena k vydání dne 21. února 2024.

Zkontrolovali jsme plnění podmínek z aukce 5G v podobě povinnosti zveřejnit referenční nabídky pro MVNO (mobilní virtuální operátory). Na základě opakovaných jednání s operátory a díky jejich aktivnímu přístupu všichni tři síťoví operátoři přepočítali v I. pololetí své ceny a zveřejnili k polovině dubna 2023 nové nabídky pro zájemce typu full i light MVNO. Další nové referenční nabídky zveřejnili i k polovině října 2023. V roce 2023 došlo také ke snížení či zrušení měsíčních plateb, vybraných jednorázových cen, a rovněž i k pozitivní změně spočívající v možnosti dokoupit k datům z povinných nabídek i hlasové a SMS služby na komerční bázi. Jednotkové ceny za MB dat pro mobilní virtuální operátory v průběhu roku 2023 významně klesly.

Během roku 2023 jsme ve spolupráci s operátory i dalšími dotčenými osobami analyzovali technické i organizační způsoby, jak docílit omezení negativních dopadů spoofingu v ČR, včetně možnosti formulace příslušných opatření v rámci regulace. Závěrem roku jsme představili návrh konkrétních opatření ve formě podmínky ve všeobecném oprávnění č. VO-S/2/07.2005-10, kterým se stanoví podmínky k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků.

V roce 2023 jsme se také věnovali výběrovému řízení na udělení práv k využívání rádiových kmitočtů v pásmu 174–230 MHz, které proběhlo formou elektronické aukce. Dražené kmitočtové bloky si rozdělilo všech 8 účastníků výběrového řízení. Aukce byla úspěšně ukončena v únoru 2024 udělením přidělů všem osmi úspěšným účastníkům a ziskem 79 325 000 Kč.

V průběhu roku 2023 jsme opakovaně vylepšovali vizualizační nástroj VPortal, který slouží uživatelům pro porovnávání kvality telekomunikačních služeb na území České republiky. Nově vedle dalších úprav přibyl zejména dva nové moduly: modul „Pevné služby“, který zobrazuje dostupné pevné připojení i výsledky uživatelských měření rychlostí internetu nástrojem NetTest, a modul „Rozvojová kritéria“, který ukazuje, jak jednotliví operátoři (držitelé přidělů rádiových kmitočtů) plní závazky z aukcí z let 2017 a 2020, k pokrytí signálem mobilních služeb.

Připravili jsme a zpřístupnili mobilní verzi nástroje NetTest i pro mobilní přístroje s operačním systémem iOS, která doplnila stávající webovou verzi a aplikaci pro Android. To umožní kvalitu služby přístupu k internetu otestovat prakticky na jakémkoliv zařízení.

Na základě delegační smlouvy jsme připravili návrh dotační výzvy „Technické prostředky pro 5G v železničních vozech“, jejímž cílem je napomoci zlepšení dostupnosti a kvality mobilních služeb i uvnitř vlakových vozů. Současně jsme podpořili MPO při přípravě a realizaci dalších dotačních titulů Národního plánu obnovy. Spolupráce s MPO na dotačních projektech pokračuje i v roce 2024.

Poštovní služby

Provedli jsme komplexní přezkum poštovního trhu a přípravu souvisejících dokumentů potřebných pro konzultaci záměru uložit povinnost poskytování základních služeb pro období od roku 2025 v rámci nové poštovní licence.

Na základě posouzení aktuálního stavu využívání základních poštovních služeb, s přihlédnutím k existujícím alternativám a jejich dostupnosti, a s ohledem na usnesení vlády o snížení počtu poštovních provozoven držitele poštovní licence (Česká pošta, s.p.), jsme s účinností od poloviny roku 2023 upravili i podmínky dostupnosti základních služeb vyhláškou stanovující specifikace jednotlivých základních služeb.

Dále jsme se podíleli na připravované novelizaci zákona o poštovních službách ve spolupráci se zástupci MPO.

Současně jsme také ověřili čisté náklady z poskytování základních poštovních služeb za rok 2022. Úhrada čistých nákladů představujících nepřiměřenou finanční zátěž (po zohlednění již uhrazených předběžných čistých nákladů) byla provedena dne 15. listopadu 2023.

Digitální služby

V souvislosti s výkonem nové agendy vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 (nařízení P2B) a přípravou Úřadu na budoucí převzetí dalších digitálních agend (nařízení DSA a DGA) jsme ke dni 1. ledna 2023 zřídili oddělení dozoru specializovaných agend. Oddělení má v náplni práce dozor nad odbornou agendou s celostátní působností (vyřizování stížností a dotazů, kontroly, přestupky) včetně zajištění metodické činnosti. Oddělení se ve spolupráci se zástupci MPO podílí na tvorbě legislativy k digitálním službám, zastupuje Úřad v mezinárodních pracovních skupinách a aktivně se organizačně, personálně i jinak připravuje na převzetí role národního koordinátora digitálních služeb. V průběhu roku jsme organizovali workshopy a setkání s dotčenými zástupci sektoru digitálních služeb, poskytovali jim potřebné konzultace. Vydali jsme a na webových stránkách uveřejnili online průvodce <https://ctu.gov.cz/online-platformy-internetove-vyhledavace-p2b>, ve kterém zejména poskytovatelům online zprostředkovatelských služeb a internetových vyhledávačů pomáháme s porozuměním novým pravidlům. Na webových stránkách jsme dále zveřejnili doprovodné informace <https://ctu.gov.cz/evropske-narizeni-o-digitalnich-sluzbach-dsa> i nejčastější dotazy a odpovědi <https://ctu.gov.cz/digitalni-sluzby>.

Kontrolní činnost

Kontrola podmínek poskytování předsmulvních informací a shrnutí smlouvy byla spojena s následnou kontrolou subjektů identifikovaných v rámci kontrol plnění podmínek všeobecného oprávnění č. VO-S/1 a byla uskutečněna v průběhu 2. pololetí roku 2023. Kromě plnění povinnosti poskytovat předsmulvné informace a shrnutí smlouvy byly kontrolovány i další kontrakční povinnosti dle ZEK. Kontrolováno bylo celkem 50 subjektů, ve 42 případech bylo zjištěno porušení ZEK. V následných přestupkových řízeních byly uloženy pokuty v souhrnné výši 2,2 mil. Kč.

Zkontrolovali jsme i dodržování vyhlášky č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, která vedla mj. k tomu, že kontrolované subjekty napravily dílčí nedostatky. Výsledkem

bylo zjištění, že obě možnosti – jak přenos telefonního čísla, tak i změna poskytovatele internetu – fungují a jsou v praxi využívány. Úřad neidentifikoval žádné systematické problémy v aplikační praxi vyhlášky č. 58/2022 Sb.

V roce 2023 jsme provedli 270 kontrol zaměřených na prověření skutečně vykonávaných činností poskytovateli služeb elektronických komunikací. Závady byly zjištěny ve 102 případech. Provedení předmětných kontrol, spolu s dalšími činnostmi sekce kontroly (písemné upozorňování podnikatelů, vedení přestupkových řízení), mělo pozitivní dopad na zpřesnění a aktualizaci údajů v evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích a ve Srovnávacím nástroji Úřadu.

Proběhla i kontrola plnění povinností při úředním doručování ze strany držitele poštovní licence. Bylo prověřeno doručování celkem 1198 úředních zásilek, přičemž nebyly zjištěny závažnější nedostatky. Pochybení bylo zjištěno pouze u 21 zásilek.

Ochrana spotřebitele

Rozvoje se dočkal i Srovnávací nástroj cen a kvality služeb. Během roku 2023 jsme zavedli nové funkcionality srovnávacího nástroje s cílem zvýšit jeho uživatelskou přívětivost a reagovat na změny spotřebitelského chování. Jednou z těchto změn bylo např. vytvoření nového přednastaveného spotřebitelského profilu „Neomezeně“ pro mobilní služby a volání v pevném místě, který uživatelům umožňuje provést rychlé srovnání nabídek s neomezenými objemovými limity. U služeb, u kterých má Úřad, ať již na základě vlastního šetření, nebo především na základě podnětů od uživatelů srovnávacího nástroje, důvodné podezření, že informace poskytnuté podnikateli neodpovídají realitě, resp. metodice sběru dat dle vyhlášky č. 582/2020 Sb., zveřejňujeme nově oznámení („disclaimer“) o probíhajícím prověřování nabídky.

Pokračovaly také aktivity Telekomunikační akademie. Naši lektori realizovali nejvyšší počet přednášek od zahájení činnosti akademie, celkem se jich uskutečnilo 95. Jejich adresáty bylo 2051 seniorů a nově i 144 mladistvých. Telekomunikační akademie rozšířila své aktivity a zaměřila své přednášky i na nízkoprahová centra pro děti a mládež, školy atd. Počet uskutečněných přednášek a počet posluchačů svědčí nejen o rostoucím zájmu veřejnosti o vzdělávání, ale také o kvalitě a relevanci nabízených témat.

Hospodaření Úřadu

Rozpočet 2023

105 163 751,55 Kč

Příjmy z čísel

1 087 399 184,67 Kč

Příjmy z kmitočtů

24 032 431,01 Kč

Vybrané správní poplatky

12 738 695,51 Kč

Vybrané pokuty

716 529,20 Kč

Ostatní

Příjmy celkem

1 230 050 591,94 Kč

51 898 511,49 Kč

Vyplacená úhrada čistých nákladů
z poskytování univerzální služby a ze ztráty
z poskytování zvláštních cen

750 000 000,00 Kč

Vyplacené čisté náklady základních
poštovních služeb

732 384 698,91 Kč

Výdaje na zajištění chodu Úřadu

Výdaje celkem

1 534 283 210,40 Kč

Hlavní plány ČTÚ na rok 2024

Úřad se v následujícím roce ve své činnosti zaměří především na:

- **provedení nových analýz tzv. terminačních trhů** (velkoobchodní trhy ukončení volání v pevných, resp. mobilních sítích),
- **vyhodnocení dopadů** schválené fúze společností CETIN a Nej.cz na závěry analýzy relevantního trhu č. 1 (velkoobchodní místní přístup) a bývalého trhu č. 3b (velkoobchodní centrální přístup),
- **realizace dotační výzvy** na technická řešení pro zlepšení dostupnosti mobilního signálu v železničních vozech (opakovače a pasivní stěny),
- **spolupráci s MPO** při realizaci dotačních výzev pro dokrytí území vysokorychlostními sítěmi, včetně 5G sítí v rurálních oblastech, a zlepšení kvality 5G na železničních koridorech,
- **zlepšení kvality pokrytí 5G** na železničních koridorech a dokrytí bílých míst prostřednictvím podmínek nových přidělů kmitočtů v pásmech 900/1800 MHz,
- **provedení výběrového řízení na držitele poštovní licence** pro období od roku 2025,
- **dokončení notifikace úhrady čistých nákladů** pro držitele poštovní licence za roky 2023 a 2024, a zahájení notifikace pro období nové poštovní licence pro období po roce 2025,
- **podpora MPO při projednávání a přijetí nového zákona** o digitální ekonomice a novel zákona o elektronických komunikacích a zákona o poštovních službách,
- **rozhodnutí o obnově přidělů rádiových kmitočtů** v pásmech 900 a 1800 MHz na základě závěrů přezkumu provedeného v roce 2023,
- **legislativní ukotvení** opatření k zamezení podvodného spoofingu,
- **pokračování aktivit v oblasti ochrany spotřebitele**, mimo jiné i kontrol zaměřených na smluvní podmínky služeb elektronických komunikací, poštovních služeb či dodržování povinností podle nařízení P2B,
- **příprava na výkon dozorových kompetencí dle nařízení DSA**, včetně budoucí role národního koordinátora digitálních služeb,
- **spolupráce s ostatními orgány státní správy**, asociacemi a mezinárodními organizacemi v rozsahu zapojení a kompetencí ČTÚ.

Obsah

Úvodní slovo předsedy Rady	4
Manažerské shrnutí	8
Obsah	12
Často užívané pojmy	15
01 Stav trhu elektronických komunikací a poštovních služeb v roce 2023	16
1. Trh elektronických komunikací	17
1.1 Trh mobilních služeb	18
1.2 Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě	23
1.3 Hlasové služby poskytované v pevném místě	26
1.4 Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2023	28
1.5 Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání	31
2. Trh poštovních služeb	31
2.1 Stav poštovního trhu	32
2.2 Vývoj základních služeb (univerzální poštovní služba) v roce 2023	33
3. Právní rámec	36
3.1 Novely zákona o elektronických komunikacích	36
3.2 Novela zákona o poštovních službách	36
3.3 Novela zákona č. 194/2017 Sb.	36
3.4 Novela zákona o některých službách informační společnosti	37
3.5 Zákon č. 67/2023 Sb.	37
3.6 Jiné právní předpisy	37
02 Odborné a správní činnosti Úřadu	40
1. Ochrana spotřebitele	41
1.1 Nezávislý srovnávací nástroj	41
1.2 Cenový barometr	42
1.3 Účastnické smlouvy	42
1.4 Síťová neutralita – přístup k síti internet (otevřený internet)	43
1.5 Telekomunikační akademie	43
2. Digitální agendy	44
2.1 Vedení dozoru v celostátní působnosti	44
2.2 Řešení koncepčních záležitostí a úkolů vyplývajících z nové legislativy EU v digitální oblasti	45
2.3 Zajištění provozních, personálních a organizačních úkolů	45

3. Řešení účastnických sporů a stížností uživatelů služeb	45
3.1 Správní řízení v I. stupni	45
3.2 Správní řízení ve II. stupni	46
3.3 Spory v oblasti poštovních služeb	46
3.4 Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací	47
3.5 Stížnosti uživatelů poštovních služeb	48
4. Výkon kontrolní činnosti	48
4.1 Kontrola podnikatelů v elektronických komunikacích a v poštovních službách	48
4.2 Kontrola plnění zákonných povinností podle zákona o elektronických komunikacích, podle zákona o ochraně spotřebitele a podle zákona o poštovních službách	48
4.3 Kontrola plnění zákonných povinností provozovatelů poštovních služeb	49
4.4 Kontrola plnění rozhodnutí Úřadu	50
4.5 Vyřizování stížností na problémy s příjmem digitálního terestrického televizního vysílání (DVB-T2)	51
4.6 Spolupráce s Českou obchodní inspekcí	52
5. Monitorování kmitočtového spektra a měřicí systém elektronických komunikací	52
5.1 ASMKs	52
5.2 MSEK	53
6. Správa kmitočtového spektra	54
6.1 Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů	54
6.2 Rozhodování o oprávněních k využívání rádiových kmitočtů	55
6.3 Ověřování odborné způsobilosti	55
6.4 Poplatky za využívání rádiových kmitočtů	55
7. Správa čísel	56
8. Rozhodování sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti	56
9. Rozhodování sporů mezi provozovateli poštovních služeb	57
10. Rozhodování sporů podle § 5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb.	57
11. Krizové řízení a bezpečnost, potírání teroristického obsahu online	58
12. Mezinárodní aktivity	58
13. Komunikační aktivity	59
13.1 Komunikace s médii	59
13.2 Komunikace s odbornou veřejností	60
13.3 Workshopy ČTÚ	60
13.4 Komunikace s veřejností	61
03 Informace o potřebě přijetí nových předpisů nebo novel stávajících předpisů	62
1. Elektronické komunikace	63
1.1 Potřeba novely zákona o elektronických komunikacích	63
1.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích	63
1.3 Zákon č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí el. komunikací	63
2. Poštovní služby	63
2.1 Potřeba novely zákona o poštovních službách	63
2.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o poštovních službách	63
3. Digitální ekonomika	64

04 Organizace a zabezpečení činnosti Úřadu	66
1. Výsledky hospodaření Úřadu	67
2. Hospodaření s mimorozpočtovými prostředky	67
2.1 Radiokomunikační účet	67
4. Oblast lidských zdrojů	68
4.1 Počet systemizovaných míst	68
4.2 Vzdělávání zaměstnanců	69
4.3 Prostředky na platy zaměstnanců Úřadu	69
4.4 Odměňování členů a předsedy Rady ČTÚ	69
05 Povinné součásti výroční zprávy	70
1. Výroční zpráva o univerzální službě	71
1.1 Uložené dílčí služby	71
1.2 Přezkum dílčích služeb univerzální služby	71
1.3 Financování univerzální služby	71
1.4 Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“	72
2. Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, za rok 2023	72
3. Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (§ 20k odst. 4 a 5 zákona o ochraně spotřebitele)	75
4. Informace o vyřizování stížností na činnost Úřadu za rok 2023	78
06 Přílohy k výroční zprávě Úřadu za rok 2023	80
1. Přehled účastnických sporů v oblasti služeb elektronických komunikací za rok 2023	81
2. Stížnosti účastníků/uživatelů služeb EK za rok 2023	81
3. Zjišťování zdrojů rušení provozu el. komunikačních zařízení a sítí, radiokomunikačních služeb – 2023	81
4. Přehled činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za rok 2023	82
5. Přehled stížností zákazníků na poštovní služby za rok 2023	82
6. Opatření obecné povahy podle zákona o elektronických komunikacích vydaná v roce 2023	83
7. Plnění závazných ukazatelů státního rozpočtu za rok 2023	84
8. Ukazatele kapitoly – rozpis rozpočtu na rok 2024	85
Seznam grafů	86
Seznam tabulek	86

Často užívané pojmy

ČTÚ/Úřad	Český telekomunikační úřad
Zpráva	Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu za rok 2023
ZEK	zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)
ZoPS	zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách)
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR
Česká pošta	Česká pošta, s.p.
ČOI	Česká obchodní inspekce
ÚOHS	Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
EU	Evropská unie
EK	Evropská komise
O₂	O ₂ Czech Republic a.s.
CETIN	Česká telekomunikační infrastruktura a.s.
T-Mobile	T-Mobile Czech Republic a.s.
Vodafone	Vodafone Czech Republic a.s.
IRG	Independent Regulators Group – Skupiny nezávislých regulátorů
ERGP	European Regulators Group for Postal Services – Skupina evropských regulačních orgánů pro poštovní služby
ITU	Mezinárodní telekomunikační unie
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications - Sdružení evrop-ských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací
UPU	Světová poštovní unie

01

Stav trhu elektronických komunikací a poštovních služeb v roce 2023

Trh elektronických komunikací v roce 2023 očima člena Rady Jiřího Peterky



Když se ohlížím za rokem 2023, nemohu nevidět, jak stále důležitější jsou pro uživatele datové služby, a to jak ty mobilní, tak i ty pevné. Poptávka po nich neustále roste, a s nimi i objemy přenesených dat. Podle našich odhadů proteklo v roce 2023 skrze jednu pevnou přípojku měsíčně účtyhodných 320 GB dat, což je asi o 8 % více než v předchozím roce. Na jednu SIM kartu s datovými službami pak připadlo 9,8 GB přenesených mobilních dat každý měsíc, což představuje meziroční nárůst o 37 %.

Rozšiřuje se i nabídka datových tarifů, stejně jako kombinací dat a dalších služeb. V pevných sítích dnes snad už nenajdeme tarif s omezeným datovým objemem. Také u mobilních služeb přibývají nabídky objemově neomezených dat, odstupňované podle rychlostí. Je z čeho vybírat, i když ceny asi vždy budou předmětem nejrůznějších disputací.

Tradiční předností mobilních sítí v ČR je kvalita a rozsah jimi vytvářeného pokrytí. To dokazuje i skutečnost, že na konci roku byl signál nově budovaných sítí 5G dostupný již pro 96 % populace, a na 94 % území ČR. U již dříve vybudovaných mobilních sítí předchozích generací jsou procenta ještě vyšší – ale i zde stále evidujeme tzv. bílá místa (bez dostupnosti dostatečně kvalitního signálu) a usilujeme o to, aby co nejvíce z nich bylo kvalitně dokryto.

Pokud jde o pevné sítě, jednoznačným trendem, a to v celoevropském měřítku, jsou sítě s velmi vysokou kapacitou (VHCN), schopné poskytovat uživatelům gigabitové rychlosti

přenosu dat. Mezi nimi hlavně ty optické, které mají největší rychlostní potenciál. Jejich budování u nás nabírá na tempu a rozsahu, ale bohužel stále zaostáváme za unijním průměrem. Zde musíme ještě přidat.

1. Trh elektronických komunikací

V segmentu mobilních služeb vstoupili současně do roku 2023 majetkoprávní změnou dva síťoví operátoři. Ke dni 1. ledna 2023 společnost T-Mobile vyčlenila pasivní infrastrukturu mobilní sítě do dceřiné společnosti T-Mobile Infra CZ a ke stejnému datu zanikl největší mobilní virtuální operátor O₂ Family sloučením s mateřskou společností O₂. K přesunu zákaznické báze došlo také v polovině roku, když společnost FAYN Telecommunications, poskytující služby mobilního virtuálního operátora pod obchodním označením FAYNmobil, prodala tuto část podniku dalšímu virtuálnímu operátorovi Quadruple. V prosinci se pak třetí síťový operátor Vodafone dohodl se společností SAZKA na odkupu jejího mobilního virtuálního operátora SAZKAmobil¹, který na českém trhu působí téměř deset let. Transakci v březnu 2024 schválil Úřad pro ochranu hospodářské soutěže a její dokončení je očekáváno během prvního pololetí téhož roku. Podstatnými událostmi pro vývoj trhu mobilních služeb se v roce 2023 staly i prodeje frekvencí pro provozování 5G sítí – Vodafone získal blok 40 MHz od společnosti PODA počátkem roku, v létě poté blok 80 MHz odkoupil T-Mobile od holdingu KAPRAIN, který jej nabízel prostřednictvím společnosti incrate s.r.o. Jediným držitelem přidělu frekvencí pro provozování mobilních sítí tak mimo trojici T-Mobile, O₂ a Vodafone zůstal Nordic Telecom 5G.

Patrně nejzásadnější událostí roku 2023 v rámci tuzemského trhu elektronických komunikací se jeví v dubnu oznámená dohoda o koupi společnosti Nej.cz, kterou s investiční skupinou KAPRAIN uzavřela společnost CETIN. Po schválení transakce Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže, jenž nabylo právní moci dne 10. listopadu 2023, tak společnost CETIN získala do svého portfolia především vysokorychlostní optickou infrastrukturu s pokrytím 0,5 mil. domácností v několika regionech ČR.

Na konsolidaci trhu elektronických komunikací se podílela rovněž energetická skupina ČEZ, když v počátku roku 2023 prostřednictvím společnosti Telco Pro Services realizovala akvizici regionálního poskytovatele připojení Web4Soft Internet.

1 Blíže viz tisková zpráva společnosti Vodafone zde.

Skupina PPF v srpnu oznámila podpis dohody se společností Emirates Telecommunication Group Company (působící pod značkou e& a dříve známá jako Etisalat) o koupi podílu 50 % plus jedna akcie v aktivech PPF Telecom Group v Bulharsku, Maďarsku, Srbsku a na Slovensku. Transakce se netýkala společností O₂ a CETIN, skupina PPF tak na tuzemském trhu plánuje vytvořit synergie v rámci svých aktivit v telekomunikačním, mediálním a finančním sektoru. Z pohledu zahraničního kapitálu je nutno zmínit i akvizici lokální pobočky francouzské skupiny VINCI ENERGIES, která se kromě energetické orientuje i na infrastrukturu komunikační. Jejím předmětem se na podzim stala společnost InfoTel, soustředící se na výstavbu telekomunikačních sítí a mezi jejíž klienty patří mimo jiné všichni tři tuzemští mobilní síťoví operátoři.

V oblasti šíření rozhlasového a televizního vysílání dominuje událostem výběrové řízení na udělení práv k využívání rádiových kmitočtů v pásmu 174–230 MHz, určeném pro šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání. Úřad jej zahájil dne 1. srpna 2023 a aukce byla ukončena až v prvních dnech následujícího kalendářního roku. Celoplošné sítě budou provozovat Czech Digital Group a RTI CZ, kmitočty pro regionální sítě získalo dalších 6 společností. Celková vydražená cena dosáhla téměř 80 mil. Kč. Do roku 2024 také vstoupil s novým vlastníkem provozovatel DVB-T2 Regionální sítě 4, společnost Prague Digital TV – společnost České Radiokomunikace byla do veřejného rejstříku jako jediný společník zapsána dne 10. ledna 2024. Podle Asociace televizních organizací v roce 2023 poprvé přesáhl podíl domácností s televizním přijímačem připojeným k internetu hranici 50 %.

V reakci na několik nepříznivých rozsudků ve sporech s finanční správou, která několika spolkům poskytujícím svým členům připojení k internetu doměřila daně z příjmů, založilo v srpnu devět těchto spolků² Sdružení za nekomerční internet. Tomu v červnu předcházela podání ústavních stížností spolků cyrilek.net z.s. a PilsFree, z.s. proti rozhodnutí Nejvyššího správního soudu, který zamítl jejich kasační stížnosti vůči rozhodnutím správních soudů, jež došly k závěru, že spolková činnost je pouze zástěrkou pro podnikání. Tyto poznatky proto Úřad zohlední ve své dozorové činnosti v roce 2024, jak

z pohledu splnění podmínek pro podnikání v elektronických komunikacích, tak i z hlediska plnění podmínek ve vztahu k právům spotřebitelů při poskytování služeb.

1.1 Trh mobilních služeb

Na trhu mobilních služeb působili v roce 2023 jak mobilní síťoví operátoři (dále také jen „MNO“³) T-Mobile, O₂ a Vodafone, tak také desítky dalších podnikatelských subjektů v roli mobilních virtuálních operátorů (dále také jen „MVNO“⁴). Dva MVNO – Tesco Mobile a COOP Mobil – byli spoluvlastněni MNO⁵. Někteří poskytovatelé mobilních služeb používali na maloobchodním trhu vedle vlastních primárních značek také další brandy (tzv. branded reseller)⁶, které fungují jako další prodejní kanály kmenových operátorů, ve většině případů MNO. Základní přehled o početním zastoupení v jednotlivých kategoriích poskytovatelů služeb na mobilním trhu poskytuje následující tabulka.

Tabulka 1: Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb v roce 2023

Typ poskytovatele	Počet poskytovatelů*
MNO	3
MVNE ⁷	8
MVNO (celk. nominální počet ⁸)	104
z nich MVNO >100 tis. SIM karet	3
Branded reseller	7

* Data platná ke dni 30. června 2023.

Z hodnocení počtu aktivních SIM karet⁹ vyplývá, že tři MNO posílili meziročně své postavení a ovládají naprostou většinu trhu. Konkrétně v polovině roku 2023 dosáhli tržního podílu 95,5 %. Nárůst souhrnného podílu MNO oproti konci roku 2022 o 2,4 p. b. byl dán zejména nárůstem podílu společnosti O₂ v důsledku fúze společností O₂ a virtuálního operátora O₂ Family, která proběhla ke dni 1. ledna 2023. Souhrnný podíl všech MVNO v pololetí 2023 dosáhl hodnoty 4,5 %, tržní podíl nezávislých MVNO pak činil 3,4 %. Z hlediska souhrnných maloobchodních tržeb za mobilní služby pak majetkově nepropojení MVNO dosáhli tržního podílu 1,8 %, dva MVNO spoluvlastněni MNO 0,4 % a zbylých 97,8 % si rozdělili MNO.

² Spolek bubakov.net; cyrilek.net z.s.w; czela.net z. s.; JM-Net z.s.; spolek Libčovice.net; LysaFree, z. s.; mh2net, z.s.; PilsFree, z.s.; PVfree.net, z. s.; Unart, z.s.; UNHfree.net z.s.

³ Mobile Network Operator, neboli mobilní síťový operátor – subjekt poskytující mobilní služby koncovým účastníkům svým jménem, disponující vlastní rádiovou přístupovou sítí.

⁴ Mobile Virtual Network Operator, neboli mobilní virtuální operátor – subjekt poskytující mobilní služby koncovým účastníkům svým jménem, který nedisponuje vlastní rádiovou přístupovou sítí, resp. nemá vlastní přiděl frekvencí pro vybudování rádiové přístupové sítě.

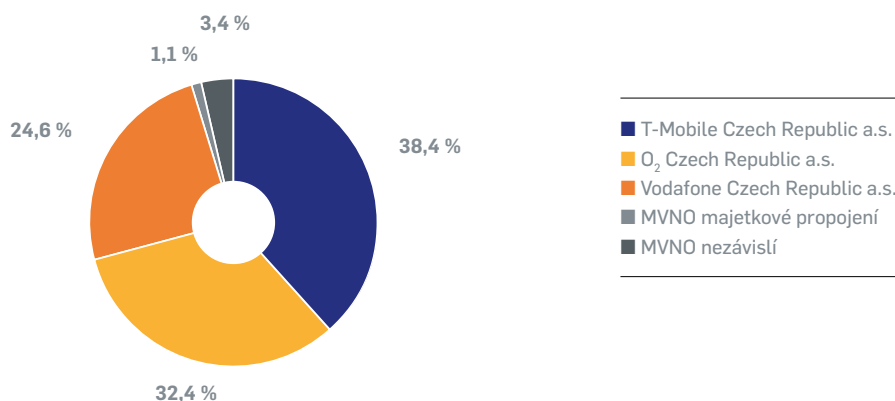
⁵ Společnosti COOP Mobil s.r.o. (1/3 obch. podíl Vodafone), Tesco Mobile ČR s.r.o. (50 % obch. podíl O₂).

⁶ Např. BLESKmobil, MOBIL.CZ, OpenCall a innogy Mobil.

⁷ Mobile Virtual Network Enabler – subjekt působící na trhu v pozici virtuálního operátora nabízející velkoobchodní služby mobilní sítě dalším operátorům.

⁸ Počet MVNO, kteří na maloobchodním trhu vykazali alespoň 1 aktivní SIM kartu, na které jsou poskytovány mobilní služby.

⁹ Aktivní SIM karty představují SIM karty, na které je uzavřena platná smlouva na poskytování služeb (post-paid) nebo byly minimálně jednou za poslední tři měsíce sledovaného období použity pro volání, odeslání SMS, MMS nebo pro datové služby (pre-paid), nebo pro služby M2M.

Graf 1: Tržní podíly na základě celkového počtu aktivních mobilních SIM karet na maloobchodním trhu v pol. 2023

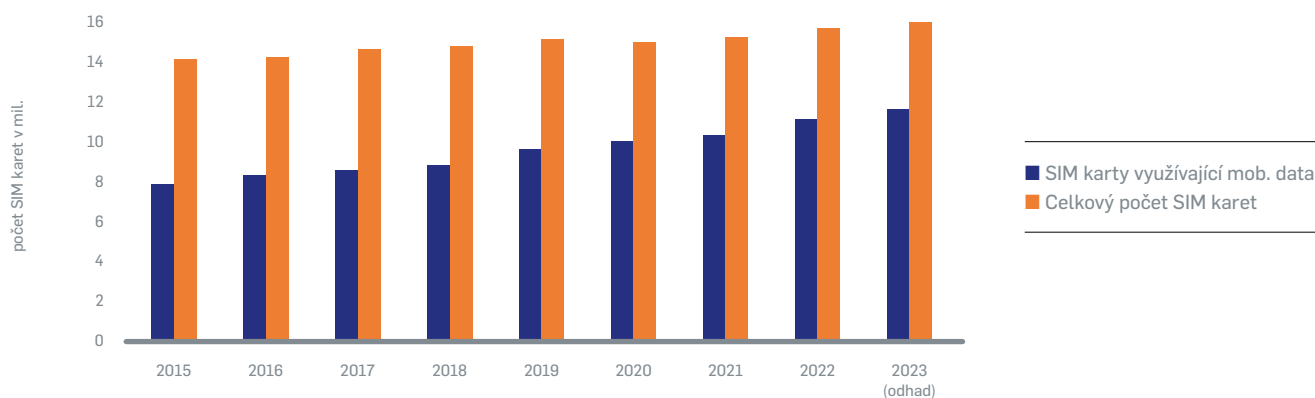
Největším MVNO byla společnost SAZKA prodávající služby pod značkou SAZKAmobil s tržním podílem 1,3 %, u níž však bylo na konci roku 2023 oznámeno podepsání dohody o koupi SAZKAmobil ze strany operátora Vodafone (detailněji transakce zmíněna již v úvodu kapitoly 1). Mezi největší MVNO pak dále patřila společnost Tesco Mobile ČR s tržním podílem 1,1 % a společnost ČEZ Prodej s 1,0 %. Pouze tito tři MVNO vykazovali více než 100 tis. aktivních SIM karet.

Většinu zákaznické báze virtuálních operátorů tvořily domácnosti (97,4 %), když v tomto segmentu dosáhli MVNO tržního podílu 7,4 %. Naopak minimum zákazníků měli MVNO ve firemním segmentu, kde byl jejich tržní podíl pouze 0,3 %. U MNO pak podíl SIM karet domácností na celém portfoliu tvořil 58,4 %.

Celkový počet aktivních SIM karet dle odhadu Úřadu na konci roku 2023 přesáhl 15,5 mil., z nichž podíl SIM karet typu post-paid činil přibližně tři čtvrtiny. Toto vysoké zastoupení odráží vyšší atraktivitu paušálních tarifů, které v posledních letech zpravidla obsahují nejen neomezené volání a SMS, ale i dostatečně vysoké objemy mobilních dat nebo jejich neomezený objem. V roce 2023 pokračoval i mírný růst počtu SIM karet typu M2M¹⁰, který přesáhl hodnotu 1,6 mil.

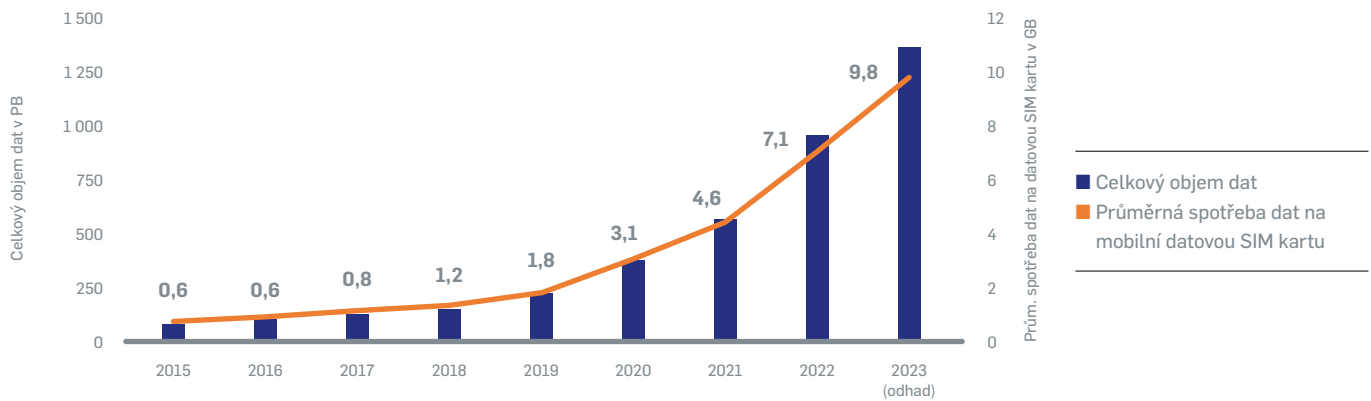
Mobilní datové služby

Mobilní operátoři nabízeli v roce 2023 mobilní datové služby jak pro mobilní telefony, resp. smartphony, tak pro další koncová zařízení, jako jsou např. tablety, notebooky a jiná nositelná zařízení (tzv. wearables). Celkový počet mobilních SIM karet využívajících přístup k internetu (dále také jen „datové SIM

Graf 2: Vývoj počtu mobilních datových SIM karet ve srovnání s celkovým počtem SIM karet v období 2015–2023

¹⁰ Machine to machine – označení používané pro přímou vzájemnou komunikaci mezi zařízeními/systémy.

Graf 3: Vývoj celkového objemu přenesených mobilních dat a průměrné měsíční spotřeby na 1 mobilní datovou SIM kartu v období 2015–2023



karty“) dle odhadu Úřadu přesáhl 11,4 mil. a přiblížil se třem čtvrtinám celkového počtu mobilních SIM karet. Vývoj obou ukazatelů za období 2015–2023 ukazuje graf č. 2.

Objem přenesených mobilních dat

Celkový objem přenesených mobilních dat¹¹ za rok 2023 dosáhl dle odhadu Úřadu hodnoty přibližně 1,35 tis. PB, a jeho meziroční nárůst lze odhadnout na zhruba 43 %. Pokračující růst je odrazem skutečnosti, že mezi zákazníky roste penetrace tarifů s vysokým či neomezeným objemem mobilních dat. S tím koreluje i růst průměrné měsíční spotřeby dat na mobilní datovou SIM kartu, který v roce 2023 dle odhadu Úřadu dosáhl 9,8 GB, což odpovídá meziročnímu nárůstu o 37 %. Vývoj obou ukazatelů v období 2015–2023 zobrazuje graf č. 3.

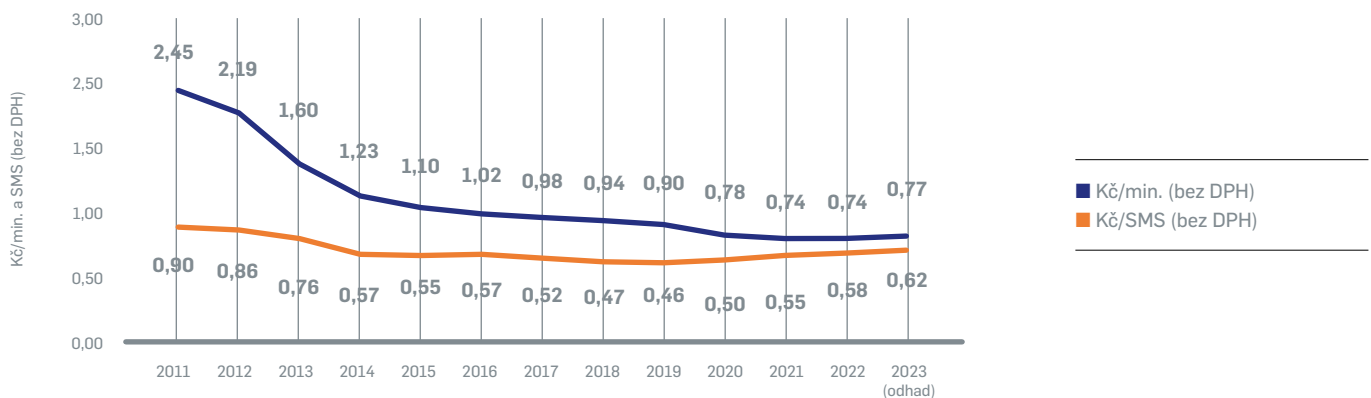
Ceny mobilních služeb

Cenový vývoj podle průměrné minutové ceny za mobilní volání a SMS

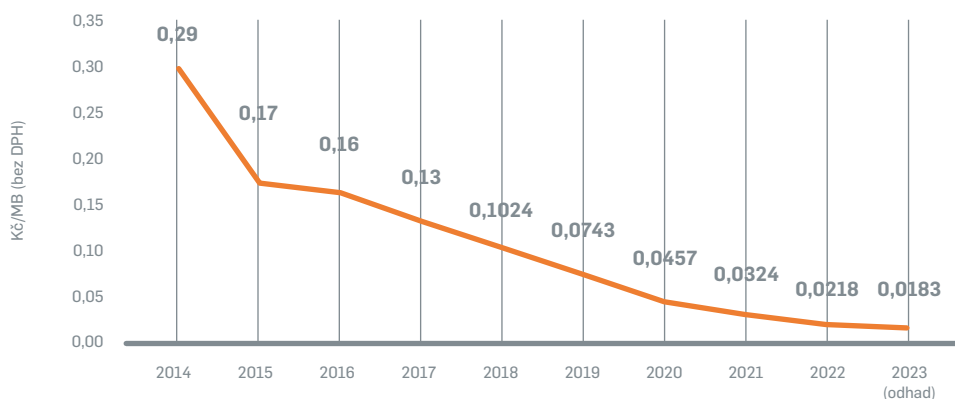
Dlouhodobý trend poklesu průměrné ceny za skutečně provolanou minutu se v roce 2022 mírně zpomalil a v roce 2023 začala průměrná cena růst. V první polovině roku došlo oproti průměru za celý rok 2022 k nárůstu přibližně o 4 % na 0,77 Kč/min. Tento trend zohledňuje rostoucí průměrné ceny pro podnikající subjekty o 9,3 % a zároveň mírně klesající průměrné ceny pro nepodnikající (rezidentní) subjekty, které se snížily o 0,2 %.

Trend poklesu průměrné ceny za odeslanou SMS se zastavil v roce 2019 a průměrná cena od té doby roste. Příčinu je

Graf 4: Průměrná maloobchodní cena za skutečně provolanou minutu a SMS



¹¹ Představuje celkový datový provoz generovaný účastníky (download i upload). Nezahrnuje datový provoz M2M služeb a služeb tzv. fixního LTE či fixního 5G, které spadají do služeb přístupu k internetu v pevném místě.

Graf 5: Průměrná maloobchodní cena za 1 MB skutečně přenesených dat

třeba hledat v klesajícím využití této služby, kterou postupně vytlačuje používání komunikačních aplikací založených na přenosu dat.

Nutno poznamenat, že výsledná cena zohledňuje i cenu, kterou operátoři účtují právnickým osobám a podnikajícím fyzickým osobám. Nicméně i tyto cenové podmínky se pak k běžným uživatelům v mnoha případech dostávají prostřednictvím firemních tarifních programů.

Ceny služby internet v mobilu (ceny mobilních dat)

V průběhu roku 2023 nedošlo v nabídkách datových služeb mobilních operátorů k žádným výrazným změnám. V souvislosti se zvýšenými náklady v únoru 2023 Vodafone přistoupil, obdobně jako jiní operátoři již v roce 2022, ke zdražení svých tarifů. Např. měsíční cenu nejlevnějšího tarifu s neomezeným datovým limitem zvýšil Vodafone z 599 Kč na 652,91 Kč. O₂ nabízel v roce 2023 nejlevnější tarif s neomezeným datovým limitem za 899 Kč/měsíc (od července 2023 za 949 Kč/měsíc) a T-Mobile za 930 Kč/měsíc.

Tarif s neomezeným datovým limitem se pak mezi sebou nejčastěji liší (kromě ceny) i maximální rychlostí pro stahování dat.

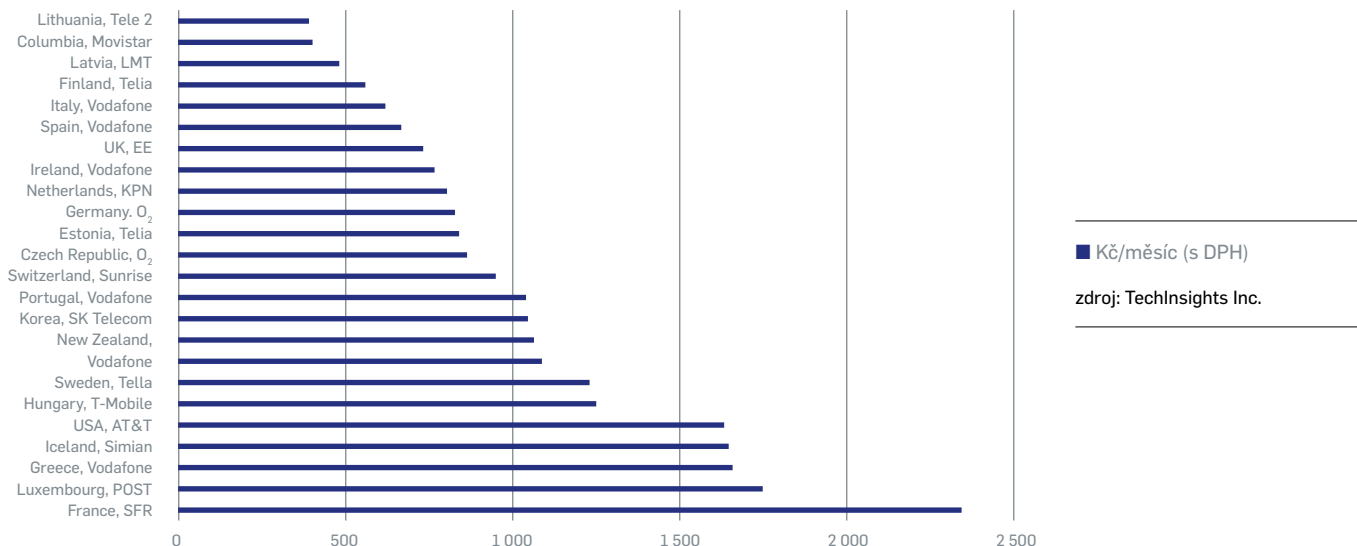
S dlouhodobým trendem navyšování datových limitů v nabídkách mobilních operátorů, který se rovněž promítá do rostoucí datové spotřeby uživatelů, dochází v čase k poklesu průměrné jednotkové ceny za 1 MB skutečně spotřebovaných dat. K poklesu průměrné jednotkové ceny pak dochází i vlivem rostoucího využití existujících (nezměněných) datových limitů v tarifech ze strany zákazníků. Jednotková cena klesá i v situaci, kdy na trhu nedošlo k žádným poklesům nominálních cen tarifů či zvýšení datových limitů. Tento trend dosvědčuje graf č. 5. Za sledované období od roku 2014 do poloviny roku 2023 klesla průměrná jednotková cena za MB dat (bez zahrnutí fixního LTE/5G) o více než 0,27 Kč, tj. cca o 93,7 %, přičemž za posledních 5,5 roku (mezi rokem 2017 a pololetím 2023) klesla o více než 0,11 Kč, tj. o necelých 86 %, na 0,0183 Kč/MB.

Mezinárodní srovnání pro neomezené balíčky hlas/SMS/data

Metodu výpočtu cen podle maloobchodních spotřebních košů používá Úřad jako doplňkový způsob výpočtu ke sledování vývoje cen mobilních služeb. Při tomto výpočtu cen vychází z údajů společnosti TechInsights¹².

Pro ilustraci cenové úrovně v České republice v roce 2023 je v grafu 6 uvedeno mezinárodní cenové srovnání nabídek neomezených balíčků (hlas/SMS/data). Pozice České republiky je přibližně na úrovni průměru posuzovaných zemí.

12 V tomto srovnání není zahrnut výše zmiňovaný nejlevnější tarif bez datového limitu od společnosti Vodafone, za cenu 652,91 Kč/měsíc (se závazkem na 24 měsíců).

Graf 6: Mezinárodní srovnání neomezených tarifů k listopadu 2023

Ceny mezinárodních mobilních služeb

Mobilní roaming

Z legislativního hlediska nepřinesl rok 2023 v roamingové regulaci žádné změny. Již 1. července 2022 vstoupilo v platnost nařízení EU č. 2022/612 o roamingu, které nahradilo do té doby platné nařízení EU č. 531/2012, které bylo několikrát v průběhu jeho platnosti upraveno a doplněno, a tak došlo k celkovému přepracování i za účelem zohlednění vývojových trendů na roamingovém trhu. Mobilní operátoři jsou od 15. června 2017 povinni poskytovat služby mezinárodního roamingu výhradně v tzv. režimu RLAH (Roam Like At Home), kdy jsou povinni (až na vymezené výjimky) účtovat za uskutečněné hovory, odeslané SMS a spotřebovaná data stejné ceny jako doma již bez příplatku. Přepracované nařízení na tom nic nezměnilo a byly doplněny nové povinnosti týkající se transparentnosti a kvality poskytovaných služeb. Také byl sjednocen přepočítaný maximálních velkoobchodních cen na Kč s regulací mezinárodních komunikací.

V roce 2023 došlo k jedné změně ve výši regulovaných velkoobchodních roamingových cen, a to hned ke dni 1. ledna, kdy klesla maximální cena za 1 GB dat z 2 EUR (49,27 Kč) na 1,8 EUR (44,34 Kč).

Mezinárodní volání a SMS

Na základě novelizovaného nařízení EU č. 2015/2120 a uplatněné regulace mezinárodní komunikace (pevného i mobilního volání a SMS) v rámci EU, klesla v roce 2023 maloobchodní regulovaná cena za mezinárodní volání, vlivem posílení kurzu koruny vůči EUR, z 5,66 Kč/min. na 5,48 Kč/min. a SMS z 1,78 Kč na 1,73 Kč. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

Tabulka 2: Aktuálně platné maximální regulované ceny v EUR přepočtené na Kč

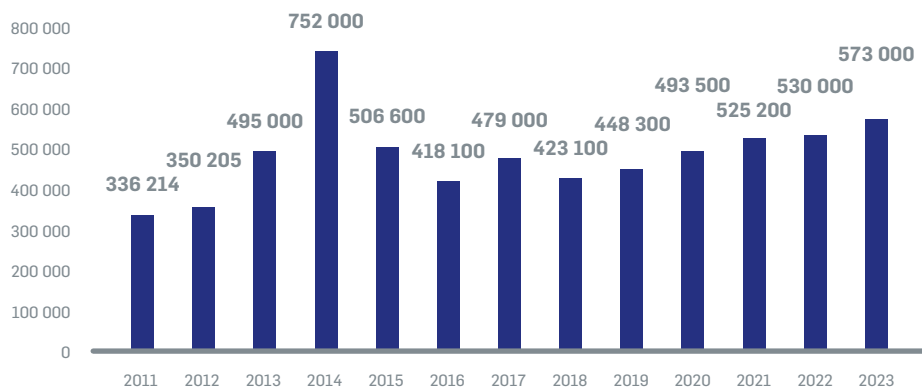
Regulované max. ceny	od 15. 5. 2023	od 15. 5. 2023
	Odchozí volání	SMS
EUR/min., 1 SMS	0,19	0,06
Kč/min., 1 SMS	4,5315	1,431

* Použit kurz 23,85 CZK/€, který je průměrem kurzů stanovených ECB k 15. lednu, 15. únoru a 15. březnu 2023. Ceny jsou bez DPH.

Přenositelnost v mobilních sítích

V porovnání s předchozím rokem došlo v roce 2023 k meziročnímu nárůstu počtu přenesených telefonních čísel v mobilních sítích přibližně o 8 % na cca 573 000. Trend v letech 2011–2023 dokumentuje graf č. 7.

Graf 7: Počet přenesených telefonních čísel – mobilní sítě



1.2 Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě

Celkový počet služeb přístupu k internetu v pevném místě dosáhl v roce 2023 dle odhadu Úřadu hodnoty 4,087 mil., což představuje nárůst o 1,9 % oproti roku 2022. V přepočtu na 100 obyvatel však celkový počet přístupů (i přes uvedený nárůst v absolutních hodnotách) meziročně mírně poklesl, a to z 38,2 na 37,7. Důvodem je zejména výrazný meziroční nárůst počtu obyvatel, když bylo v ČR dle Českého statistického úřadu ke dni 1. ledna 2023 evidováno 10 828 tis. obyvatel, tedy o přibližně 311 tisíc více než v roce předchozím.

V roce 2023 byly i nadále na maloobchodním trhu přístupu k internetu v pevném místě nejvíce rozšířeny přístupy prostřednictvím bezdrátových sítí v nelicencovaných sdílených pásmech (označované jako WiFi). Úřad v roce 2023 odhaduje obdobný počet WiFi přístupů jako v roce 2022, tedy v hodnotě okolo 1,12 mil.

V případě xDSL¹³ přístupů Úřad předpokládá za rok 2023 další mírný růst, a to přibližně na 1,015 mil. přístupů oproti 1,006 mil. v roce 2022. Od roku 2018 dochází, mimo jiné i vlivem v minulosti uskutečněné modernizace xDSL sítí společnosti CETIN, ke kontinuálnímu meziročnímu růstu počtu xDSL přístupů.

Z pohledu investic se však pozornost podnikatelů – v posledních letech včetně největších hráčů na trhu –

zaměřila na výstavbu optických přístupových FTTH/B¹⁴ sítí. Rozvoj těchto sítí je pak podporován i v rámci dotačních programů MPO v lokalitách s nedostatečným pokrytím vysokorychlostními sítěmi, kde komerční subjekty s ohledem na nedostatečnou návratnost investic neplánují jejich výstavbu. Růst počtu přístupů FTTH/B a jejich podílu na trhu na úkor ostatních způsobů připojení i s ohledem na výše uvedené v roce 2023 pokračoval a lze jej očekávat i do budoucna. Přístupy prostřednictvím FTTH/B dle odhadu Úřadu zaznamenaly v roce 2023 největší meziroční růst ze všech sledovaných způsobů připojení, a to na hodnotu 890 tis. přístupů oproti 810 tis. v roce předchozím.

Přístupy realizované prostřednictvím CATV¹⁵ naopak v posledních dvou letech zaznamenaly meziroční pokles. Úřad v roce 2023 předpokládá u počtu CATV přístupů pokles z 613 tis. na hodnotu mírně pod 600 tis. přístupů.

Početně nejméně zastoupenými nadále zůstávají vysokorychlostní bezdrátové přístupy využívající licencovaná pásma (FWA¹⁶ – bez zahrnutí služeb tzv. fixního LTE/5G¹⁷), u kterých Úřad odhaduje pokles o přibližně 1 tisíc na 10 tisíc přístupů v roce 2023. U služeb tzv. fixního LTE/5G Úřad oproti roku 2022 očekává pouze mírný nárůst počtu přístupů v řádech nižších jednotek tisíců, a to na hodnoty okolo 455 tis. přístupů.

Rozložení maloobchodního trhu služeb vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě podle jednotlivých

13 Digital Subscriber Line – označení pro technologie umožňující využít stávající účastnická kovová vedení pro vysokorychlostní přístup. Jednotlivé typy DSL se liší v používaném frekvenčním pásmu, maximální rychlosti a dosahu. Ukazatel zahrnuje přístupy prostřednictvím technologie ADSL a VDSL, a to jak v rámci čistě metalické přístupové sítě, tak realizací sítí FTTC, tedy kombinací metalických sítí s rozvedenými optickými sítěmi do tzv. rDSLAMů (předsunutých DSLAMů).

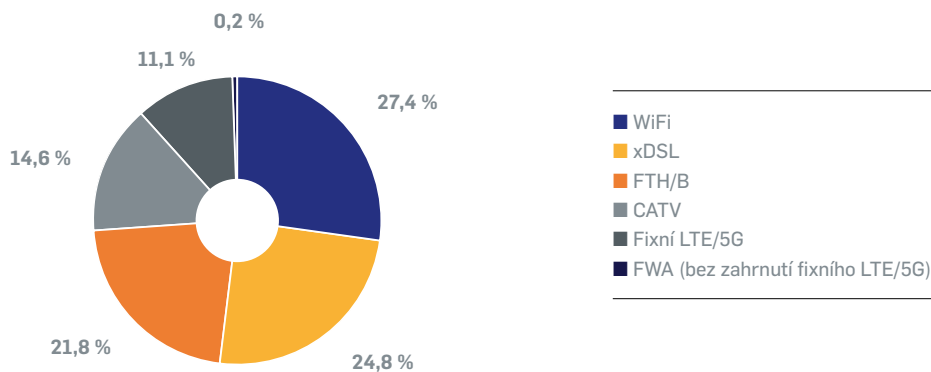
14 Fiber to the Home/Building – způsob připojení prostřednictvím optických vláken, která jsou dovedena do koncového bodu sítě v prostorách účastníka, nebo k patě budovy.

15 Označení pro technologii přenosu obrazu a dat prostřednictvím koaxiálních rozvodů kabelové televize, kdy je přenos dat realizován prostřednictvím kabelového modemu a standardu DOCSIS.

16 Fixed Wireless Access – způsob poskytování služby přístupu k internetu prostřednictvím bezdrátového síťového přístupového bodu s využitím licencovaných frekvenčních pásem.

17 Označení pro služby přístupu k internetu v pevném místě poskytované prostřednictvím sítě LTE, resp. prostřednictvím nových sítí 5G. U těchto služeb je potlačena jejich mobilita.

Graf 8: Podíl vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení (včetně služeb fixního LTE a 5G) ke dni 31. prosince 2023 (kvalifikovaný odhad)



způsobů technické realizace a jejich tržních podílů ke konci roku 2023 jak uvádí graf č. 8.

Z tabulky č. 3, ve které je uveden průměrný měsíční objem přenesených dat (v součtu download a upload) v pevném místě na jeden přístup, je patrný jeho kontinuální růst. Úřad odhaduje jeho hodnotu za rok 2023 ve výši 320 GB.

Tabulka 3: Vývoj průměrného měsíčního objemu přenesených dat v pevných sítích na jeden přístup

rok	2020	2021	2022	2023 (odhad)
objem v GB	233,5	280,5	295,3	320,0

Evropské srovnání pokrytí vysokorychlostními sítěmi

Souhrnné pokrytí optickými sítěmi FTTH/B a sítěmi CATV s využitím standardu DOCSIS 3.1, tj. sítěmi schopnými poskytovat gigabitové služby (download) dle metodiky studie Evropské komise Broadband Coverage in Europe in 2022¹⁸, vydané v září roku 2023, dosahovalo v EU průměrné hodnoty 73,4 %. ČR v dotčeném ukazateli o souhrnném pokrytí FTTH/B a DOCSIS 3.1 sítěmi dosahovala hodnoty pokrytí na úrovni 53,2 % a za evropským průměrem tak zaostávala. Pokrytí FTTH/B sítěmi sice dle předmětné studie v ČR v roce 2022 meziročně vzrostlo o 1,6 p. b. a dosáhlo tak 37,4 %, avšak v porovnání s průměrem za EU v hodnotě 56,5 % bylo o 19,1 p. b. nižší.

Z hlediska dostupnosti NGA sítí¹⁹ v rámci mezinárodního srovnání byla ČR dle výše uvedené studie nad průměrem EU, konkrétně pokrytí těmito sítěmi v ČR činilo v roce 2022 93,3 % (98,3 % v případě zohlednění i NGA bezdrátových přípojek) a v EU 91,5 %. Z pohledu pokrytí optickými sítěmi FTTH/B v rurálních oblastech však bylo v ČR pokrytí domácností dle předmětné studie za rok 2022 o 33,3 p. b. nižší, než byl průměr v EU – konkrétně 8,1 % v ČR oproti 41,4 % za EU. U celkového pokrytí domácností NGA sítěmi v rurálních oblastech byla ČR dle tohoto srovnání (i přes nezahrnutí NGA bezdrátových přípojek danou studií) s hodnotou pokrytí 70,1 % na podobné úrovni jako je průměr EU, konkrétně jen o 2,8 p. b. nižší.

Ceny služeb vysokorychlostního přístupu

Ani sektoru elektronických komunikací se v roce 2023 nevyhnul růst cenové hladiny, jak lze dokladovat na srovnání níže uvedených cen služeb vysokorychlostního přístupu k síti internet s obdobným grafem ve výroční zprávě²⁰ Úřadu za rok 2022. Nicméně pokud operátoři zvyšovali ceny svých služeb, pohyboval se cenový nárůst obvykle do 10 % a kopíroval tak průměrnou spotřebitelskou inflaci za rok 2023 (10,6 %²¹), výjimečně mohl být nárůst s ohledem na výchozí základnu i vyšší.

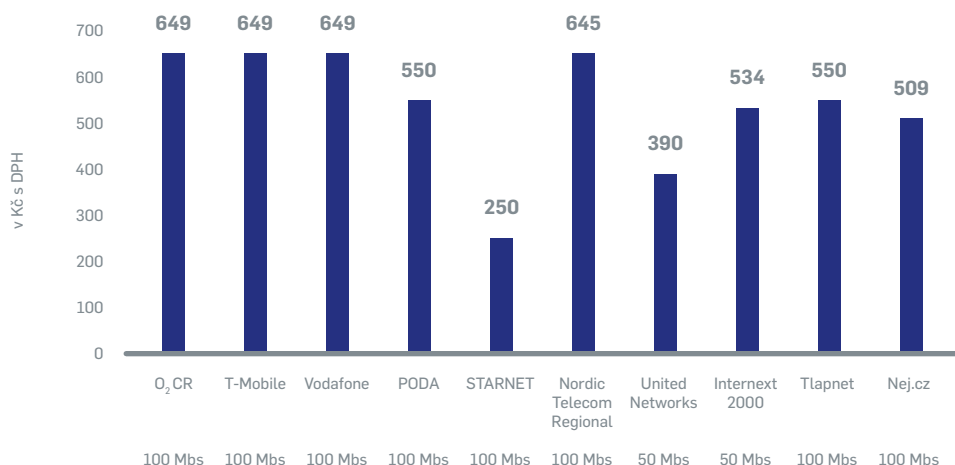
Rychlostní parametry nabízených služeb se na trhu pohybují v poměrně širokém intervalu od cca 20 Mbit/s až do (častěji) 1 Gbit/s či v některých případech 2 Gbit/s. Většina poskytovatelů služeb přístupu k internetu v pevném místě

18 Dostupné online: *Broadband coverage in Europe 2022 | Shaping Europe's digital future (europa.eu)*.

19 Daná studie zahrnuje do NGA sítí přípojky realizované prostřednictvím VDSL, FTTH/B a CATV sítí s DOCSIS 3.0 a 3.1. V pokrytí NGA pro ČR se tak neodráží pokrytí FWA (vč. WiFi) sítí umožňujících stahování s efektivními rychlostmi (download) alespoň 30 Mbit/s. Technologie FWA (vč. WiFi) poskytovaná v pevném místě však představuje v ČR téměř 30 % trhu.

20 Viz str. 24.

21 Viz *data* k inflaci Českého statistického úřadu.

Graf 9: Srovnání cen služeb přístupu k internetu v roce 2023 za vybrané operátory

nabízela v roce 2023 možnost výběru ze skupiny standardních tarifů, avšak většinou nabízela i levnější varianty služeb spojené zpravidla se smluvním závazkem souvislého používání dané služby většinou na 12 měsíců nebo s odběrem dalších služeb elektronických komunikací. Na trhu se lze poměrně často setkat i s poskytovateli, kteří v nabídce mají více tarifních řad poskytovaných na odlišných technologiích (WiFi, xDSL, optické sítě), přičemž parametry těchto služeb (zejména výše ceny a rychlosti) se mohou i relativně výrazně odlišovat.

Ceny nabídek vybraných poskytovatelů služeb přístupu k internetu v pevném místě jsou uvedeny v grafu č. 9. S ohledem na existenci více tarifních řad u některých poskytovatelů uvedených v grafu je třeba uvést, že byly vybrány ceny služeb s největším pokrytím. V nabídkách daných operátorů tak lze typicky nalézt i služby s jinými parametry (např. vyšší rychlostí za přibližně stejnou cenu nebo nižší cenou za přibližně stejnou rychlost), které jsou ale dostupné jen na menší části jimi provozovaných sítí (typicky optické sítě). I přes vliv odlišností parametrů z důvodu různých technologií je z přehledu patrné, že většina alternativních operátorů reaguje na vývoj trhu a nabízí stejně jako v předchozím roce již jako běžný standard přístup o rychlosti 100 Mbit/s.

Velkoobchodní vysokorychlostní přístup k internetu

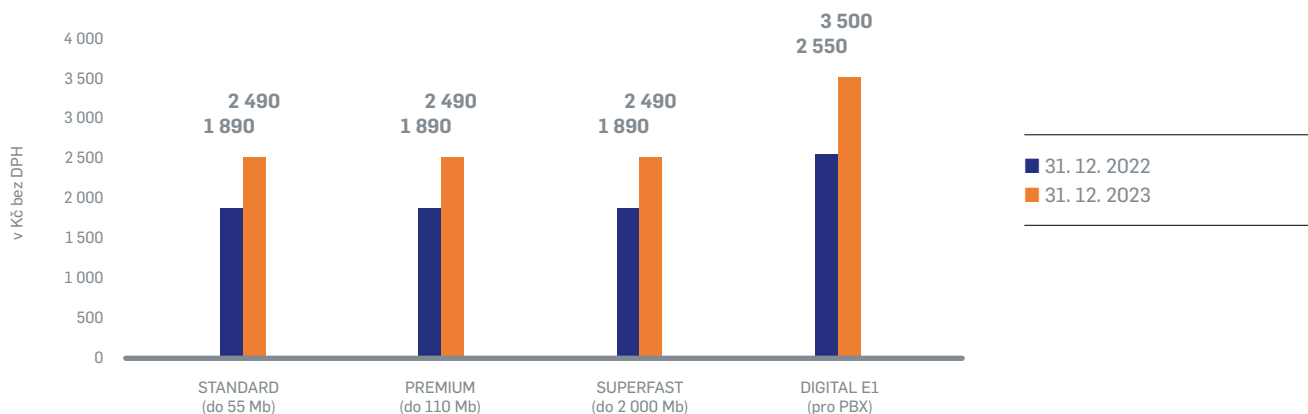
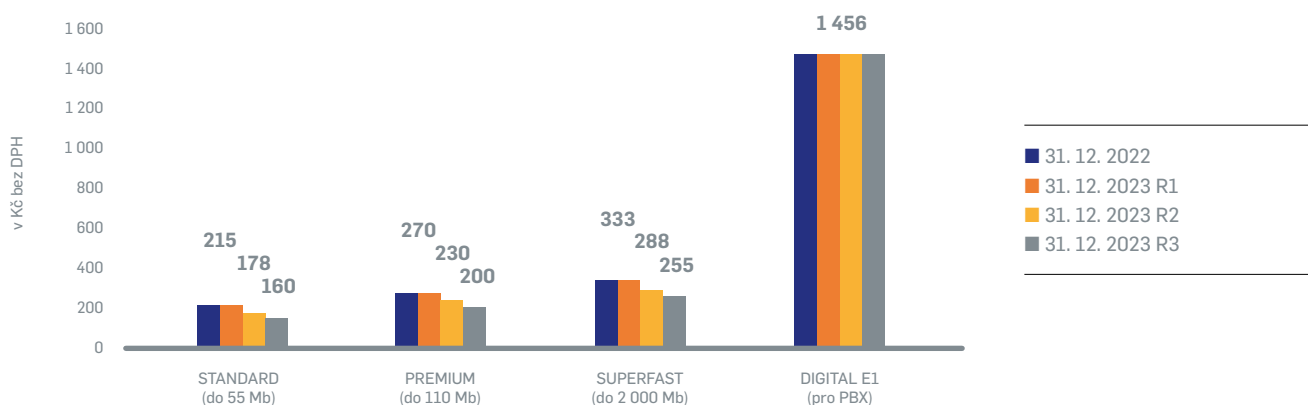
Společnost CETIN i v roce 2023 pokračovala v postupném dotváření a úpravách své referenční nabídky MMO (Mass Market Offer), která dnes představuje základní produktovou nabídku na velkoobchodním trhu vysokorychlostního přístupu

k internetu. Velkoobchodní nabídka MMO zahrnuje zajištění přístupu k řadě služeb poskytovaných na IP síti, např. vedle základního připojení pro přístup k síti internet také šíření TV signálu a videa. Vedle dílčích prvků velkoobchodní nabídky MMO také zahrnuje možnost zajištění přístupu k řídicím systémům a technické podpoře při odstraňování poruch včetně online dohledového systému.

V roce 2023 společnost CETIN upravila ceny v referenční velkoobchodní nabídce (MMO) u obou typů velkoobchodních cen, tj. jednorázových za zřízení připojení i měsíčních cen. U služby připojení k síti v koncovém bodě zvýšila společnost CETIN jednorázovou cenu o 600 Kč. V případě, že velkoobchodní partner odebral i služby přístupu k širokopásmovým službám (např. DSL CA, Optical CA), byla cena za zřízení účtována ve výši 1 Kč. Měsíční cenu společnost CETIN rozdělila do tří variant R1, R2 a R3, a to podle konkrétní (RÚIAN) adresy²². Pro jednotlivé adresní skupiny (varianty R1, R2 a R3) pak společnost CETIN účtuje odlišnou cenu i dle rychlosti. U měsíčních cen pro variantu R1 zůstala cena stejná jako v roce 2022, pro varianty R2 a R3 je cena nižší.

Vývoj cen v roce 2023 u dvou základních služeb z velkoobchodní nabídky MMO ilustrují grafy č. 10 a 11.

22 Skupiny rodinné domy a nebytové prostory, bytové domy a sídliště.

Graf 10: Jednorázové velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)**Graf 11: Měsíční velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)**

Úřad v roce 2023 rovněž připravil a na webových stránkách zveřejnil cenový model pro kalkulaci velkoobchodních cen přístupu do lokálních optických sítí, který by měl sloužit jako pomůcka pro menší operátory při vyjednávání o ceně přístupu do optických sítí <https://ctu.gov.cz/metodika-stanoveni-cen-za-pristup-do-opticke-infrastruktury>.

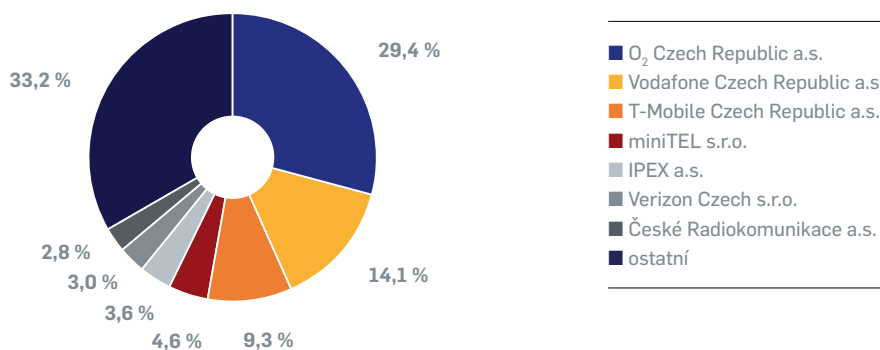
1.3 Hlasové služby poskytované v pevném místě

Hlasové služby poskytované v pevném místě jsou využívány zejména právníky a podnikajícími fyzickými osobami. Podíl jimi využívaných se dle Úřadu v roce 2023 přiblížil hodnotě 75 % z celkového odhadovaného počtu 1,233 mil., zbytek pak připadl na domácnosti, přičemž celkový počet účastnických stanic průběžně klesá. Nadále se přitom

zvyšuje podíl služeb poskytovaných prostřednictvím VoIP²³, zastoupení účastnických stanic s touto technologií bylo v roce 2023 již dvojnásobné oproti počtu stanic v sítích PSTN. Největšími poskytovateli hlasových služeb v pevném místě jsou O₂, Vodafone a T-Mobile, jejichž souhrnný tržní podíl Úřad odhaduje na zhruba 53 %. V roce 2023 Úřad evidoval více než 200 operátorů, kteří vykazali poskytování hlasové služby v pevném místě alespoň pro 100 účastnických stanic.

23 VoIP – přenos digitalizovaného hlasu prostřednictvím internetového protokolu (Voice over Internet Protocol).

Graf 12: Tržní podíly dle celkového počtu účastnických stanic hlasových služeb poskytovaných v pevném místě v roce 2023



Ceny hlasových služeb poskytovaných v pevném místě

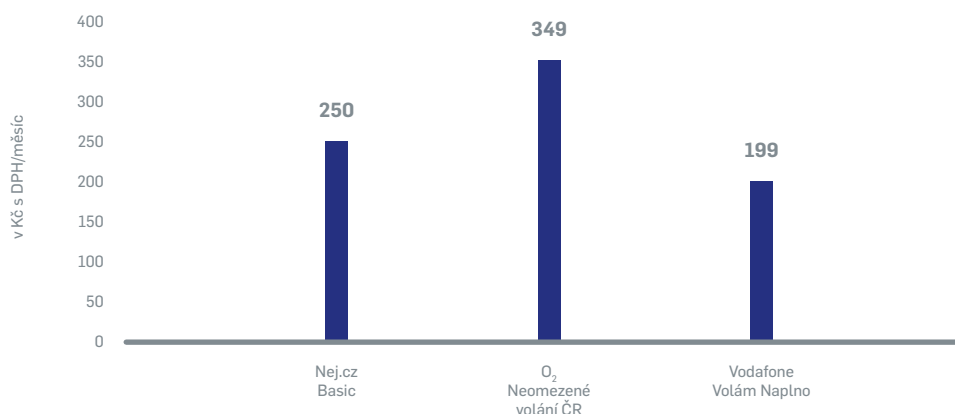
Ceny hlasových služeb poskytovaných v pevných sítích lze dokumentovat na cenových nabídkách nejvýznamnějších poskytovatelů určených domácnostem. Ceny hlasových služeb poskytovaných v pevných sítích sledovaných operátorů se v roce 2023 oproti předchozímu období nezměnily.

Graf č. 13 pro názornost zobrazuje srovnání měsíčních cen za používání telefonní služby prostřednictvím pevných sítí u vybraných operátorů poskytujících tuto službu.

Přenositelnost čísel v pevných sítích

V roce 2023 bylo v pevných sítích přeneseno 354 211 jednotlivých účastnických telefonních čísel, což představuje meziroční pokles přibližně o 21 %. Ve srovnání s rokem 2022 došlo k nárůstu počtu portací²⁴ v pevných sítích, a to přibližně o 2 % na 10 024 portací. Míru využívání přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích v letech 2014 až 2023 dokumentuje graf 14.

Graf 13: Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky ke dni 31. prosince 2023



²⁴ Portace je přenesení samostatného telefonního čísla nebo celé číselné řady (např. pokud je přenesená řada v rozsahu 1 000 čísel, jedná se o jednu portaci).

Graf 14: Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné sítě

1.4 Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2023

Analýzy relevantních trhů

I v roce 2023 pokračoval Úřad v provádění 5. kola analýz relevantních trhů. V návaznosti na v závěru předchozího roku vydané opatření obecné povahy č. A/S1/12.2022-22, analýzu bývalého relevantního trhu č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě, zahájil správní řízení se společností CETIN ve věci zrušení stanovení podniku s významnou tržní silou a souběžně se společností O₂ ve věci stanovení podniku s významnou tržní silou. Příslušná rozhodnutí č. SMP/S1/03.2023-1, resp. SMP/S1/03.2023-2 pak po svém vydání nabyly právní moci dne 23. března 2023. Úřad rovněž návazně vydal rozhodnutí o zrušení (č. REM/S1/07.2023-3), resp. uložení (č. REM/S1/07.2023-4) povinností, která nabyly právní moci dne 20. července 2023.

Po stažení návrhů z notifikace v roce předchozím byly v únoru 2023 Úřadem zpracovány nové návrhy analýz relevantního trhu č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a bývalého trhu č. 3b – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výroby pro širokou spotřebu, zohledňující předchozí námitky Evropské komise (dále také „EK“). Návrhy byly dne 15. února 2023 předloženy do veřejné konzultace, následně konzultovány s ÚOHS a 1. června 2023 notifikovány EK. Dne 3. července 2023 Úřad obdržel rozhodnutí, ve kterém EK uplatnila připomínky bez dopadu na závěry analýz a obě analýzy následně dne 26. července 2023 vydal jako opatření obecné povahy č. A/1/07.2023-2 a č. A/3b/07.2023-3 v částce 3/2023 Telekomunikačního věstníku. Analýzou relevantního trhu č. 1 bylo zjištěno, že 33 územních jednotek (správních

obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem – POÚ) náležejících do segmentu B vymezeného trhu, představujících samostatné geografické trhy, nejsou efektivně konkurenčními trhy, neboť na nich působí podnik s významnou tržní silou, kterým byla shledána společnost CETIN. Ve zbylých 356 územních jednotkách (POÚ) dojde na základě výsledků analýzy k deregulaci společnosti CETIN.

Na základě provedené analýzy bývalého relevantního trhu č. 3b bylo zjištěno, že předmětný relevantní trh je efektivně konkurenčním trhem, neboť na něm nepůsobí žádný podnik s významnou tržní silou, resp. předmětný trh již nesplňuje test tří kritérií a uplatnění ex-ante regulace na analyzovaném trhu č. 3b není možné. Na základě uvedených výsledků analýzy tak dojde na tomto trhu k deregulaci. Dne 7. srpna 2023 pak byla zahájena návazná správní řízení se společností CETIN. Příslušná rozhodnutí o stanovení podniku s významnou tržní silou na 33 samostatných geografických trzích v rámci relevantního trhu č. 1 (č. SMP/1/10.2023-5) a zrušení stanovení podniku s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 3b (č. SMP/3b/10.2023-6) nabyly právní moci dne 2. listopadu 2023. V návaznosti na provedené analýzy byla zahájena správní řízení se společností CETIN ve věci uložení povinností na trhu č. 1 a zrušení povinností na trhu č. 3b. Vydaná rozhodnutí [REM/1/02.2024-2](#), [CEN/1/02.2024-1](#) a [REM/3b/02.2024-3](#) nabyly právní moci dne 16. února 2024.

V návaznosti na postoupení upraveného návrhu analýzy relevantního trhu č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám Evropské komisi v závěru roku 2022 zahájila tato dne 30. ledna 2023 tzv. II. fázi přezkumu. Notifikační proces pak ukončila dne 27. března 2023 vydáním rozhodnutí, kterým návrh analýzy vetovala. Podle EK, při zohlednění stanoviska BEREC a všech shromážděných důkazů, snaha Úřadu uplatnit regulaci ex-ante na základě společné významné tržní síly

všech tří mobilních síťových operátorů není v souladu se zásadami práva hospodářské soutěže. V této souvislosti Úřad vyjmul relevantní trh č. 3 ze seznamu relevantních trhů, změna byla jako opatření obecné povahy č. OOP/1/07.2023-5 vydána dne 26. července 2023 v částce 3/2023 Telekomunikačního věstníku. V rámci monitoringu mobilního trhu se pak Úřad ve zbytku kalendářního roku zaměřil především na prověřování plnění závazků z aukcí spektra pro mobilní sítě.

Ceny v povinně zveřejněných referenčních nabídkách 4G a 5G služeb

V rámci průběžného dohledu nad plněním závazku velkoobchodní nabídky z aukce kmitočtů v pásmech 800 MHz, 1 800 MHz a 2 600 MHz (4G aukce) a také v pásmu 700 MHz (5G aukce) Úřad opakovaně provedl kontrolu plnění tohoto závazku. Intenzivní kontrolou plnění tohoto závazku u všech tří MNO a dále v důsledku měnících se tržních veličin, které ovlivňují podobu velkoobchodních cen (nové maloobchodní tarify s novými cenami v nabídce MNO, rostoucí průměrná datová spotřeba), bylo dosaženo nejen setrvalého poklesu velkoobchodních cen za 1 MB dat v referenčních nabídkách všech tří operátorů, ale i úpravy a zlepšení dalších parametrů těchto nabídek, jako je snížení jednorázových a měsíčních cen nebo podmínek pro uplatnění smluvních pokut (zavedením postupného náběhu minimálních vyčerpaných datových objemů).

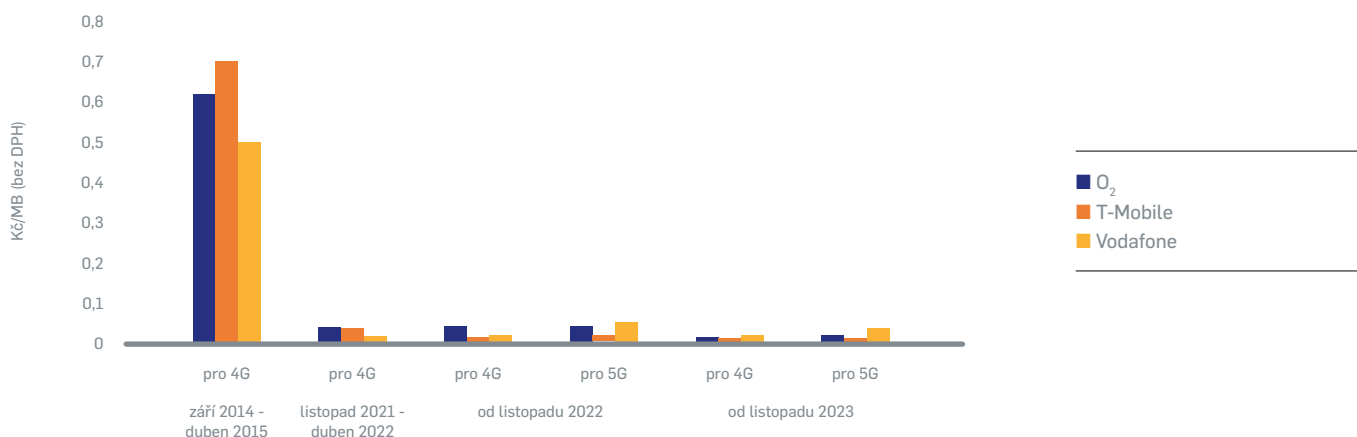
Konkrétně pak za posledních 5 let (od roku 2018) klesla jednotková velkoobchodní cena za MB dat na 4G sítích pro plnohodnotné (full) MVNO u společnosti O₂ o 86,5 % (z 0,104 Kč na 0,014 Kč), u společnosti T-Mobile o 89,8 % (z 0,101 Kč na 0,0103 Kč) a u společnosti Vodafone o 72,76 % (z 0,0492 Kč na 0,0134 Kč). Jednotková cena za MB dat pro

tzv. „light“ MVNO na nově budovaných 5G sítích meziročně (2023 vs. 2022) klesla u společnosti O₂ o 34,84 % (z 0,031 Kč na 0,0202 Kč), u společnosti T-Mobile v průměru o cca 43,5 % (uplatňuje ceny za datové balíčky v rozpětí od 1 GB do 50 GB) a pouze u společnosti Vodafone vzrostla o 41,12 % (z 0,0241 Kč na 0,034 Kč), zejména v důsledku výrazného snížení jednorázových a měsíčních cen u této společnosti (viz níže).

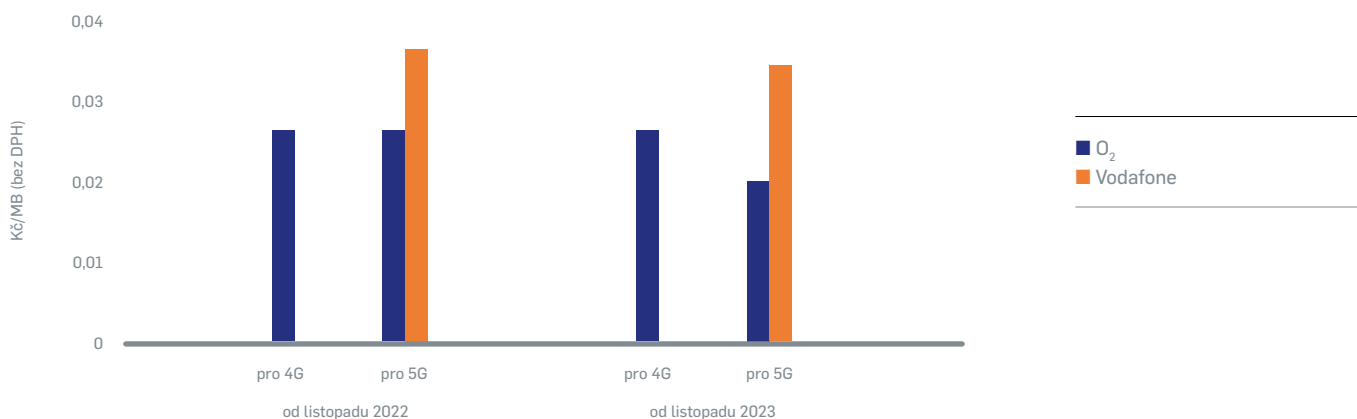
Další výraznou změnou v referenčních nabídkách pro „light“ MVNO, ke které meziročně (2023 vs. 2022) došlo bylo snížení jednorázových a měsíčních cen. K největšímu snížení došlo u společnosti Vodafone, která jednorázovou cenu snížila z 24 mil. Kč na 6,8 mil. Kč, tj. o 17,2 mil. Kč (o 71,67 %). Zároveň měsíční cenu společnost Vodafone snížila z 1,6 mil. Kč na 150 tis. Kč, tj. o 1,450 mil. Kč (o 90,63 %). K významnému meziročnímu snížení jednorázové ceny došlo i u společnosti O₂, a to z 13,8 mil. Kč na 6,6 mil. Kč, tj. o 7,2 mil. Kč (o 52,17 %). Měsíční platbu ve výši 640 tis. Kč (pro 1–100 tis. SIM), resp. 220 tis. Kč (pro dalších 100 tis. SIM) pak společnost O₂ v roce 2023 zrušila. Měsíční cenu v roce 2023 snížila i společnost T-Mobile, a to pro služby poskytované na 5G síti z 250 tis. Kč na 200 tis. Kč. Struktura vzájemně provázaných velkoobchodních cen v referenčních nabídkách (jednotkové ceny za MB, měsíční ceny, jednorázové ceny, ceny za SIM kartu) by tak již neměla být zásadně odlišná od struktury uplatňované v komerčně uzavíraných smlouvách mezi MNO a MVNO, jejíž přijatelnost na trhu již byla v komerčních smlouvách prokázána.

Na základě jednání mezi Úřadem a MNO pak již ve druhé polovině roku 2023 došlo k úpravě referenční nabídky společnosti O₂ i o specifické necenové ustanovení, podle

Graf 15: Vývoj velkoobchodních cen za MB dat podle výše uvedeného závazku velkoobchodní nabídky služeb 4G a 5G pro Full MVNO



Graf 16: Vývoj velkoobchodních cen za MB dat podle výše uvedeného závazku velkoobchodní nabídky služeb 4G a 5G pro Light MVNO



něhož mohou být předmětem uzavřené smlouvy i hlasové a SMS služby, jejichž ceny budou sjednány komerčně. Explicitní ustanovení o možnosti sjednat současně poskytování datových služeb dle cenových podmínek referenční nabídky se (komerčně) sjednanými hlasovými a SMS službami obsahuje od října 2023 i referenční nabídka pro „light“ MVNO společnosti T-Mobile. Konečně pak obdobné ustanovení bylo již od počátku (tj. roku 2022) součástí referenční nabídky společnosti Vodafone. To nově umožňuje MVNO tuto regulovanou nabídku využít pro nabídku komplexních balíčků mobilních služeb na maloobchodním trhu.

Výše uvedené tedy dosvědčuje, že Úřad využívá tento regulační nástroj efektivně pro přímé zvýšení konkurenčního prostředí na velkoobchodní a potažmo maloobchodní úrovni.

Vývoj velkoobchodních cen podle výše uvedeného závazku velkoobchodní 4G a 5G nabídky ukazuje graf č. 16 se srovnáním cen z prvního období platnosti závazku pro 4G nabídky (září 2014–duben 2015) a hodnot, kterých tyto velkoobchodní ceny dosahovaly v roce 2023.

Společnost T-Mobile stanovila velkoobchodní ceny v referenční nabídce pro Light MVNO za datové balíčky, nikoliv za jednotlivé MB. Ceny těchto balíčků jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka 4: Ceny datových balíčků nabízených společnostmi T-Mobile svým light MVNO

od listopadu 2023 (v Kč bez DPH)

50 GB	21 GB	10 GB	6 GB	3 GB	2 GB	1 GB
317	201	138	118	75	60	37

od listopadu 2022 (v Kč bez DPH)

50 GB	21 GB	10 GB	6 GB	3 GB	2 GB	1 GB
325	206	142	120	77	62	37

Aktualizace hodnoty návratnosti vloženého kapitálu (WACC)

Pro účely uplatňované cenové regulace a pro stanovení čistých nákladů z poskytování univerzální služby Úřad provedl pravidelnou aktualizaci hodnoty procenta návratnosti vloženého kapitálu před zdaněním WACC pro stanovený podnik zajišťující síť elektronických komunikací nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Po veřejné konzultaci a po konzultaci s EK Úřad stanovil nové hodnoty WACC platné od 1. ledna 2024 ve výši 5,72 % pro starší infrastrukturu (zejména kovovou) a ve výši 8,70 % pro službu přístupu k sítím nové generace (NGA) a sítím s velmi vysokou kapacitou (VHCN). Příslušné opatření obecné povahy č. [OOP/4/09.2023-7](#) Úřad vydal dne 7. listopadu 2023 a zveřejnil jej na svých webových stránkách.

1.5 Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání

Televizní vysílání

V roce 2023 byla situace ohledně zemského digitálního televizního vysílání již stabilizována. Zlepšování pokrytí probíhalo již jen v jednotkách případů formou doplňkových vysílačů u celoplošných sítí 21 a 24 nebo úpravami technických parametrů vysílačů. V průběhu celého roku, stejně jako v minulých letech, pokračovalo šetření stížností na rušený nebo nekvalitní příjem. V případech, kdy to kmitočtové možnosti dovolily, pokračoval i v roce 2023 rozvoj sítí regionálního vysílání. Aktuální přehled celoplošných a regionálních vysílacích sítí a další podrobnosti o stavu zemského televizního vysílání je možné nalézt na webových stránkách <https://vportal.ctu.cz/tel>.

Rozhlasové vysílání analogové a digitální

V průběhu roku 2023 Úřad pokračoval v mezinárodní koordinaci kmitočtových požadavků žadatelů o nové vysílače šířící VKV-FM rozhlasové vysílání v kmitočtovém pásmu 87,5–108 MHz. Šlo o požadavky předkládané nejen zahraničními správami, ale i soukromými provozovateli rozhlasového vysílání v ČR prostřednictvím Rady pro rozhlasové a televizní vysílání (dále jen „RRTV“) nebo Českým rozhlasem. Podle příslušných zákonů probíhala spolupráce s RRTV, tzn. Úřad na žádost RRTV stanovoval diagramy využití jednotlivých rádiových kmitočtů a počty obyvatel pokrytých rozhlasovým signálem šířeným na těchto rádiových kmitočtech.

V roce 2023 pokračovalo digitální rozhlasové vysílání Českého rozhlasu, které bylo zahájeno na základě přidělu, uděleného Českému rozhlasu dne 6. prosince 2021. Svou vysílací síť Český rozhlas rozšiřoval a zahušťoval, v průběhu roku 2023 pustil do provozu 8 nových vysílačů. Dochází tak ke zlepšení dostupnosti kvalitního signálu i uvnitř budov. Kromě veřejnoprávního digitálního rozhlasového vysílání Českého rozhlasu zajišťoval ve III. pásmu vysílání společnosti RTI cz, s.r.o., TELEKO digital, a.s., Joe Media s.r.o. a České Radiokomunikace a.s. a Progress Digital s.r.o. Využití jejich současných vysílacích kmitočtů je však časově omezeno mezinárodní koordinací a slouží pouze jako dočasné, než budou uděleny přiděly na kmitočty z nového kmitočtového plánu, který se podařilo dokončit a mezinárodně zkoordinovat cca v polovině roku 2022. Aktuální přehled pokrytí digitálním rozhlasovým signálem uvedených operátorů je možné nalézt na webových stránkách <https://vportal.ctu.cz/dab>.

Podrobné informace týkající se výběrového řízení na udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění sítí elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a multimediálních aplikací (DAB+) naleznete v kapitole 6.1 Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů.

2. Trh poštovních služeb

Trh poštovních služeb v roce 2023 očima člena Rady Jiřího Šuchmana



V uplynulém roce jsme na trhu poštovních služeb byli i nadále svědky probíhajících postupných změn vyvolaných dynamickým technologickým vývojem a digitalizací, které výrazným způsobem ovlivnily způsob komunikace. To se týká jak soukromého sektoru, tak i veřejné správy, kde díky rozvoji eGovernmentu dochází rovněž k elektronizaci komunikace se státem.

Už několikátým rokem za sebou tak vidíme, jak uvedené změny ovlivňují zásadním způsobem poptávku po poštovních službách, kde se projevují především dlouhodobým poklesem počtu přepravovaných zásilek a na druhé straně, díky rozvoji e-commerce, enormním nárůstem objemu přepravovaných balíků.

Naším hlavním úkolem v oblasti poštovních služeb byla v uplynulém roce příprava a realizace přezkumu dostupnosti základních poštovních služeb. Po dokončení přezkumu budou nyní jeho výsledky podkladem pro nové výběrové řízení na držitele poštovní licence pro období po roce 2025, jehož vyhlášení nás čeká v první polovině roku 2024.

Tabulka 5: Vývoj počtu přepravených vybraných poštovních zásilek

Název poštovní služby	2020	2021	2022	2023
dodání poštovní zásilky do 2 kg	238 776 904	207 324 577	181 466 134	144 977 572
dodání poštovního balíku	36 494 068	48 538 822	127 786 290	142 112 322
z toho dodání poštovního balíku do 10 kg	35 439 689	46 977 858	118 962 534	133 180 244
dodání doporučené zásilky	64 149 749	60 501 262	49 111 454	44 006 902
z toho dodání doporučené zásilky do 2 kg	63 679 749	59 880 032	48 498 454	43 395 902
dodání cenné zásilky	2 026 214	1 914 320	1 634 492	1 378 473
z toho dodání cenné zásilky do 10 kg	2 011 234	1 900 216	1 621 947	1 367 624
dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	68 427	70 585	58 920	47 064
z toho dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	14 336	12 675	11 063	10 204

2.1 Stav poštovního trhu

Během roku 2023 zaevidoval Úřad 3 nové podnikatele poskytující poštovní služby. Jeden z těchto podnikatelů v roce 2023 poskytování poštovních služeb ukončil, stejně jako další 4 podnikatelé. Dále jeden podnikatel poskytování poštovních služeb v roce 2023 přerušil.

V průběhu roku 2023 tak bylo minimálně po určitou dobu oprávněno k podnikání v oblasti poštovních služeb 31 podnikatelů a ke dni 31. prosince 2023 toto oprávnění stále mělo 25 podnikatelů. Z výše uvedených 31 podnikatelů, kteří byli oprávněni v roce 2023 poskytovat poštovní služby, jich ale pouze 21 fakticky poštovní zásilky přepravovalo.

Provozovatelé poštovních služeb mohou své služby nabízet na celém území ČR, nebo mohou územní rozsah své nabídky omezit, a to jak pro podání, tak pro dodávání poštovních zásilek. Podání na celém území ČR v roce 2023 nabízel 28 provozovatelů, dodání pak 22 provozovatelů. Detailní informace o poštovních službách nabízených jednotlivými provozovateli v roce 2023 zveřejňuje Úřad na svém webu <https://ctu.gov.cz/vyhledavaci-databaze/evidence-provozovatelu-poskytujicich-nebo-zajistujicich-postovni-sluzby>.

Během roku 2023 připravil Úřad novelu vyhlášky č. 434/2012 Sb. o stanovení vzoru formuláře oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Touto novelou Úřad upravil a zpřesnil specifikaci oznamovaných poštovních služeb. Poštovní služby nabízené provozovateli v novém členění zveřejňuje Úřad od 1. ledna 2024 prostřednictvím tohoto odkazu: <https://ctu.gov.cz/vyhledavaci-databaze/evidence-provozovatelu-poskytujicich-nebo-zajistujicich-postovni-sluzby-od-2024>.

Objem poštovních služeb

Vývoj trhu poštovních služeb sleduje Úřad pomocí řady ukazatelů, z nichž nejvýznamnějším je vývoj počtu poštovních zásilek, které byly provozovateli přepraveny v rámci jednotlivých poštovních služeb. Tento ukazatel je zobrazen v tabulce č. 5.

Úřad dlouhodobě sleduje pokles počtu poštovních zásilek, které primárně slouží k přepravě písemných sdělení. Jedná se o poštovní zásilky do 2 kg a o doporučené zásilky. Tento vývoj odpovídá trendu pozorovatelnému i v jiných státech, neboť uživatelé stále více upřednostňují elektronické formy komunikace. Vliv na pokles počtu těchto poštovních zásilek měla v roce 2023 také nově zavedená povinnost používat datovou schránku pro všechny subjekty evidované v registru osob, tedy například i pro fyzické osoby podnikající, jako jsou živnostníci apod.

K poklesu dochází i v počtu přepravených cenných zásilek, které uživatelé nahrazují jinými alternativními službami, např. expresními zásilkami. V roce 2023 došlo i k poklesu počtu přepravených poštovních zásilek pro nevidomé osoby, u kterých ale dochází spíše ke kolísání a není zřejmý klesající trend.

Naopak dlouhodobě lze sledovat nárůst počtu poštovních zásilek, které slouží primárně k přepravě zboží a jiných hmotných věcí. Přepravené množství poštovních balíků a jiných poštovních zásilek roste zejména s narůstajícím objemem zboží objednávaným přes internet.

Další ukazatele poštovního trhu

V souvislosti s nárůstem počtu poštovních zásilek, zejména balíků obsahujících zboží, roste také počet provozoven, v nichž jsou poštovní zásilky vydávány adresátům. Provozovatelé poštovních služeb pro tento způsob dodávání využívají především služeb smluvních partnerů, pro které je vydávání poštovních zásilek doplňkovou službou k jejich hlavní

Tabulka 6: Vývoj počtu provozoven podnikatelů v poštovních službách

Počet provozoven	2020	2021	2022	2023
vlastních	2 721	2 586	2 608	2 212
- z toho Česká pošta	2 543	2 481	2 418	2 055
smluvních partnerů*	8 421	12 454	16 931	22 134
- z toho Česká pošta	2 334	2 749	3 205	4 357
celkem	11 144	15 040	19 539	24 346
- z toho Česká pošta	4 877	5 230	5 623	6 412

*Na základě změny historických dat dvěma provozovateli došlo k úpravě hodnot tohoto ukazatele a příslušných celkových hodnot.

Tabulka 7: Vývoj počtu samoobslužných automatů

	2020	2021	2022	2023
počet samoobslužných automatů	185	2 025	3 934	6 857

Tabulka 8: Počty reklamací poštovních služeb

	2020	2021	2022	2023
počet uplatněných reklamací	202 385	206 416	293 258	499 674
- z toho oprávněných	36 138	50 898	82 144	133 042
poměr reklamací k počtu přepravených poštovních zásilek	0,039 %	0,033 %	0,041 %	0,091 %

podnikatelské činnosti. Nárůst počtu těchto provozoven je zřejmý z tabulky č. 6, přičemž stoupá také podíl provozoven (a to i smluvních partnerů), jejichž prostřednictvím provozovatelé nabízejí podání poštovních zásilek.

Od roku 2021 poměrně výrazně roste počet samoobslužných automatů (viz tabulka č. 7), které slouží nejenom k dodávání poštovních zásilek, ale i k jejich podání. V tabulce jsou uvedeny celkové počty samoobslužných automatů využívaných provozovateli poštovních služeb, z nichž některé mohou být sdíleny více provozovateli. Výhodou tohoto způsobu dodání je nezávislost na otevírací době kamenné provozovny a adresát si tak může poštovní zásilku vyzvednout v libovolném čase. Není také nutná přítomnost pracovníka obsluhy a z toho důvodu je jejich instalace možná i v malých obcích, kde nejsou dostupní vhodní smluvní partneři. Další výhodou je variabilita velikosti těchto zařízení, kdy v malých obcích je možné instalovat menší automaty s nižším počtem výdejních boxů, zatímco v lokalitách s vyšší poptávkou po dodání (např. u nákupních center) jsou naopak instalovány samoobslužné automaty s velkým počtem výdejních boxů. Samoobslužné automaty jsou také některými provozovateli navzájem sdíleny a v současné době existují i společnosti, které samy poštovní zásilky nedodávají, ale své samoobslužné automaty pouze nabízejí provozovatelům poštovních služeb k dodávání jejich poštovních zásilek.

Vývoj kvality poštovních služeb sleduje Úřad podle vývoje počtu reklamací podaných uživateli poštovních služeb (tabulka č. 8). Úřad sleduje i vztah tohoto ukazatele k počtu přepravených poštovních zásilek. Počet reklamací je vzhledem k celkovému počtu přepravených poštovních zásilek velmi nízký, pouze v řádu setin procent.

2.2 Vývoj základních služeb (univerzální poštovní služba) v roce 2023

Zákon o poštovních službách stanovuje v ustanovení § 3 rozsah základních služeb, jejichž dostupnost musí být zajištěna na území České republiky. Dostupnost základních služeb v rozsahu daném platnou poštovní licencí zajišťuje držitel poštovní licence. Tím byla v roce 2023 Česká pošta, které byla od 1. ledna 2023 udělena poštovní licence na nové období do 31. prosince 2024. Obchodní názvy služeb, kterými Česká pošta zajišťuje základní služby podle udělené poštovní licence, zveřejňuje Úřad na svém webu <https://ctu.gov.cz/zakladni-sluzby>, kde jsou také zveřejněny bližší informace o základních službách a aktuálně udělené poštovní licenci.

Vývoj v oblasti základních služeb sleduje Úřad prostřednictvím vývoje počtu poštovních zásilek podaných na území České republiky v rámci jednotlivých základních služeb. Jak je patrné z tabulky č. 9, dlouhodobě dochází k poklesu počtu těchto poštovních zásilek u všech základních služeb.

Tabulka 9: Vybrané základní služby poskytnuté ČP v letech 2020–2023 (v tisících ks)

Ukazatel	2020	2021	2022	2023
počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg (obyčejných zásilek)	164 991	147 675	134 065	105 219
počet přepravených poštovních balíků do 10 kg (obyčejných zásilek)	257	195	153	0
počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	37	47	42	32
počet přepravených doporučených zásilek do 2 kg	56 196	52 373	45 618	40 201
počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	11	11	9	9
počet přepravených cenných zásilek do 10 kg (balíků)	1 936	1 827	1 569	1 320
počet přepravených poštovních poukazů	23 970	20 295	16 792	14 375

*Zdroj: Česká pošta

Pokles je patrný jak u poštovních zásilek sloužících k přepravě písemností, tak i u poštovních balíků a ostatních druhů základních služeb.

V případě poštovních zásilek do 2 kg a doporučených zásilek je pokles způsoben přechodem k elektronickým formám komunikace, jako jsou SMS, e-maily, datové schránky a další. V případě doporučených zásilek došlo v roce 2023 k poklesu, který byl způsoben mimo jiné povinností zřídit si datovou schránku pro všechny subjekty evidované v registru osob, tedy i pro fyzické osoby podnikající, které dříve tuto povinnost neměly.

Počty přepravených poštovních balíků a cenných zásilek v rámci základních služeb klesají z důvodu přechodu uživatelů k jiným, komerčně poskytovaným službám. Z důvodu dostatečného počtu alternativních produktů nebyla v poštovní licenci udělené od 1. ledna 2023 zahrnuta povinnost poskytovat základní službu dodání poštovního balíku do 10 kg. Česká pošta tuto službu přestala v roce 2023 nabízet a svým zákazníkům nadále nabízí jiné komerčně poskytované poštovní služby s obdobnými parametry.

Dlouhodobě také dochází k poklesu počtu přepravených tiskovinových pytlů, které slouží zejména k mezinárodní přepravě novin, časopisů a dalších tiskovin. Jak již bylo uvedeno výše, Světová poštovní unie rozhodla o vynětí služby dodání tiskovinového pytle z rozsahu povinných základních služeb, a to s účinností od 1. ledna 2025. Zajišťování této služby tak nebude pro členské státy Světové poštovní unie povinné, neboť pro přepravu tiskovin mohou sloužit i jiné poštovní služby, například poštovní balíky dodávané i mimo rámec základních služeb.

Také v případě počtu přepravených poštovních poukazů dochází k poklesu. Ten je způsoben zejména využíváním bezhotovostního platebního styku a internetového bankovníctví. V současné době jsou poštovní poukázky využívány primárně orgány státní správy pro zaslání

finančních příspěvků fyzickým osobám, jako jsou např. sociální dávky, anebo pro výběr některých daní, zvláště daně z nemovitostí.

Regulace v oblasti základních služeb

Úřad každoročně vydává zprávu o plnění povinností držitele poštovní licence, kterou informuje veřejnost o průběhu regulace a kontrol plnění povinností České pošty při poskytování základních služeb. Zpráva se zaměřuje zejména na to, zda byly v předcházejícím období základní služby dostupné na celém území České republiky, každý pracovní den a v požadované kvalitě. Zpráva je dostupná na webu Úřadu: <https://ctu.gov.cz/zprava-o-plneni-povinnosti-ceske-posty-sp-v-oblasti-zakladnich-sluzeb>.

V roce 2023 došlo k úpravě maximálního počtu povinně provozovaných pošt stanoveného nařízením vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb z 3 200 na 2 900. Současně došlo také k novelizaci vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, kde došlo k úpravě maximální vzdálenosti k poště ze 2 na 3 km v obcích s počtem obyvatel nad 2 500. Úpravou kritérií dostupnosti v těchto obcích se snížení počtu pošt projevilo právě v těchto lokalitách a v malých obcích zůstala zachována jejich dostupnost.

Rychlost dodání poštovní zásilky je jediným jednoznačným a měřitelným parametrem kvality poskytnuté základní služby. Česká pošta je povinna na základě § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. provádět měření přepravních dob poštovních zásilek o hmotnosti do 50 g podle normy ČSN EN 13850. V roce 2023 byl platný parametr 92 % prioritních poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání.

Česká pošta v roce 2023 tento ukazatel splnila, když dosáhla výsledku 93,11 %.

Tabulka 10: Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2018–2022 provedených ke dni 31. prosince 2023 (v Kč)

Rok	Žádost České pošty	Schválená výše čistých nákladů	Uhrazená kompenzace čistých nákladů
2018	2 711 845 862 Kč	2 699 370 809 Kč	1 500 000 000 Kč
2019	2 834 387 630 Kč	2 816 017 750 Kč	1 500 000 000 Kč
2020	1 869 691 252 Kč	1 833 352 237 Kč	1 500 000 000 Kč
2021	1 850 625 159 Kč	1 835 085 826 Kč	1 500 000 000 Kč
2022	1 831 014 503 Kč	1 819 968 514 Kč	1 500 000 000 Kč

Ceny základních služeb v roce 2023

Česká pošta v roce 2023 navýšila základní ceny svých základních služeb oproti základním cenám platným ke dni 31. prosince 2022, a to následovně:

U vnitrostátních základních služeb:

- navýšila o 6 Kč základní ceny základních služeb Obyčejné psaní ekonomické a Obyčejné psaní prioritní,
- navýšila o 20 Kč základní ceny základních služeb Doporučené psaní ekonomické, Doporučené psaní prioritní a Cenné psaní,
- navýšila o 3 Kč základní ceny vnitrostátních základních služeb Poštovní poukázka typu A včetně dobírkových poukázek A (hotovost – účet), Poštovní poukázka typu B (účet – hotovost), Poštovní poukázka typu C včetně dobírkových poukázek C (hotovost – hotovost), Poštovní poukázka typu D (hotovost – hotovost, D+1),
- navýšila o 3 Kč ceny doplňkových služeb Dodejka a Dodání do vlastních rukou adresáta.

U základních služeb do zahraničí:

- navýšila o 5 Kč základní ceny základní služby Obyčejná zásilka,
- navýšila o 15 Kč základní ceny základních služeb Doporučená zásilka a Cenné psaní,
- navýšila o 3 Kč ceny doplňkových služeb Dodejka a Dodání do vlastních rukou adresáta.

Úřad při svém hodnocení úrovně cen základních služeb dle ustanovení § 34a odst. 1 ZoPS (provedeném dle metodiky pro hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb zveřejněné na webových stránkách Úřadu) nezjistil, že by se ceny základních služeb v roce 2023 staly cenově nedostupnými pro uživatele.

Úřad v roce 2023 rovněž připravil a na webových stránkách zveřejnil nové metodiky pro hodnocení *cenové dostupnosti* a *nákladové orientace cen*, které bude používat počínaje rokem 2024.

Financování základních služeb

Dne 29. srpna 2023 podala Česká pošta žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2022 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. Celkové čisté náklady za rok 2022 Česká pošta vyčíslila ve výši 1 831 014 503 Kč.

Úřad vydal rozhodnutí o ověření čistých nákladů dne 3. listopadu 2023 ve výši 1 819 968 514 Kč. V souladu se zákonným limitem omezujícím výši úhrady byla dne 15. listopadu 2023 České poště vyplacena kompenzace ve výši 750 000 000 Kč, když Úřad zohlednil předběžné čisté náklady za dané období vyplacené České poště v srpnu 2022 ve výši 750 000 000 Kč.

Úřad pro ilustraci níže uvádí přehled předložených (požadovaných) a ověřených (uhrazených) čistých nákladů za období poštovní licence pro roky 2018–2022, kdy Evropská komise v létě roku 2022 notifikovala jejich úhradu, a Úřad jí postupně v letech 2022 a 2023 provedl.

3. Právní rámec

Právní rámec pro trh sítí a služeb elektronických komunikací a trh poštovních služeb a pro výkon regulačních a kontrolních kompetencí ČTÚ je tvořen zejména:

- zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích),
- zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách),
- zákonem č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon č. 194/2017 Sb.“),
- zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti),
- zákon č. 67/2023 Sb., o některých opatřeních proti šíření teroristického obsahu online (dále jen „zákon č. 67/2023 Sb.“).

V průběhu roku 2023 byly vydány následující právní předpisy, které měly nebo v dalším období budou mít dopad do sektorů služeb elektronických komunikací, poštovních služeb či služeb digitální ekonomiky.

3.1 Novely zákona o elektronických komunikacích

Zákon č. 202/2023 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, který nabyl účinnosti dnem 1. července 2023.

Novela zákona přinesla zejména:

- opatření k řešení zlomyslné komunikace na tísňová čísla (§ 33 zákona o elektronických komunikacích),
- změnu okruhu osob oprávněných čerpat zvláštní ceny v rámci univerzální služby a související změny (§ 38 a násl. zákona o elektronických komunikacích),
- legislativně technické úpravy zákona o elektronických komunikacích,
- změny týkající se rozvoje zemského digitálního rozhlasového vysílání (změna zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů),
- zefektivnění procesů při koordinaci staveb infrastruktury (změna zákona č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení

nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů),

- další opatření k urychlení výstavby infrastruktury (změna zákona č. 416/2009 Sb., o urychlení výstavby dopravní, vodní a energetické infrastruktury a infrastruktury elektronických komunikací (liniový zákon), ve znění pozdějších předpisů, změna zákona č. 200/1994 Sb., o zeměměřičství a o změně a doplnění některých zákonů souvisejících s jeho zavedením, ve znění pozdějších předpisů).

Zákon č. 152/2023 Sb., kterým se mění zákon č. 283/2021 Sb., stavební zákon, ve znění zákona č. 195/2022 Sb., a některé další související zákony, který nabyl účinnosti dnem 1. července 2023.

Zákon vedle úprav stavebního zákona obsahuje i dílčí změnu zákona o elektronických komunikacích, jíž v § 104a odst. 1 zákona o elektronických komunikacích dochází k uvedení použité terminologie do souladu s aktuálním zněním stavebního zákona. V úvodní části § 104a odst. 1 se tak slova „územního rozhodnutí, či územního souhlasu“ nahrazují slovy „povolení záměru“.

3.2 Novela zákona o poštovních službách

V průběhu roku 2023 nebyla přijata žádná novela zákona o poštovních službách, která by měla zásadní dopad do oboru poštovních služeb. Byly však aktualizovány některé prováděcí právní předpisy k tomuto zákonu, podrobnosti jsou uvedeny v části 3.6 Jiné právní předpisy.

3.3 Novela zákona č. 194/2017 Sb.

Zákon č. 202/2023 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, který nabyl účinnosti dnem 1. července 2023.

Zákon vedle hlavní úpravy zákona o elektronických komunikacích (část 3.1) obsahuje i dílčí změnu zákona č. 194/2017 Sb., která zefektivňuje procesy při koordinaci staveb infrastruktury (§ 2a až 2e zákona).

3.4 Novela zákona o některých službách informační společnosti

Zákon č. 58/2023 Sb., kterým se mění zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti dnem 25. března 2023.

Zákonem dochází k adaptaci právního řádu České republiky na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 ze dne 20. června 2019 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb (nařízení P2B), které vymezuje obchodní vztahy mezi poskytovateli internetových zprostředkovatelských služeb a podnikatelskými uživateli jejich služeb. Současně určuje ČTÚ jako orgán, který v oblasti online zprostředkovatelských služeb vykonává kontrolní a dozorové kompetence nad řádným plněním požadavků daného nařízení.

3.5 Zákon č. 67/2023 Sb.

Zákon č. 67/2023 Sb., o některých opatřeních proti šíření teroristického obsahu online, který nabyl účinnosti dnem 30. března 2023.

Zákonem dochází k adaptaci právního řádu České republiky na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/784 ze dne 29. dubna 2021 o potírání šíření teroristického obsahu online. Současně určuje orgány, které zajišťují řádné plnění požadavků daného nařízení. Jedním z těchto orgánů je i ČTÚ, který v rámci nové kompetence vykonává dohled nad prováděním zvláštních opatření podle čl. 5 nařízení (tj. zejména určování, popř. odnětí, statutu subjektu podnikajícího v oblasti hostingových služeb jako „subjektu vystaveného teroristickému obsahu“, určování vhodných opatření k nápravě nežádoucího stavu a ukládání případných sankcí za nedodržování některých povinností podle nařízení).

3.6 Jiné právní předpisy

Zákon č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, který nabude účinnosti dnem 28. června 2025.

Zákon je transpozicí evropského práva, konkrétně směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb, která má pro znevýhodněné skupiny osob, především pro osoby zdravotně postižené, seniory a další, zajistit odstranění překážek volného trhu v oblasti požadavků na přístupnost určitých výrobků

a služeb (§ 2 zákona). Zákon tak rozšiřuje okruh podmínek a povinností daných již zákonem o elektronických komunikacích ve vztahu ke službám elektronických komunikací a zejména tísňové komunikaci na číslo 112, které je třeba nově zajistit ze strany příslušných podnikatelů. Tímto zákonem jsou ČTÚ jako orgánu dozoru v oblasti elektronických komunikací svěřeny nové kontrolní a sankční kompetence k zajištění řádného plnění povinností ze zákona č. 424/2023 Sb.

Zákon č. 105/2023 Sb., kterým se mění zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti dnem 1. července 2023. Zákonem dochází k posílení procesního postavení specializovaných orgánů, které rozhodují v soukromoprávních věcech (patří sem i ČTÚ), v navazujícím řízení před soudem podle části páté občanského soudního řádu (§ 250c a § 250j), včetně možnosti se v řízení před soudem aktivně účastnit. Změna procesního postavení se podle přechodného ustanovení týká až soudních řízení zahájených po účinnosti novely.

Nařízení vlády č. 245/2023 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 426/2016 Sb., o posuzování shody rádiových zařízení při jejich dodávání na trh, ve znění nařízení vlády č. 499/2021 Sb., které nabývá účinnosti dnem 28. prosince 2024 a v části dnem 28. dubna 2026.

Nařízením vlády dochází k implementaci směrnice Evropského parlamentu a Rady (ES) 2022/2380 ze dne 23. listopadu 2022, kterou se mění směrnice 2014/53/EU o harmonizaci právních předpisů členských států týkajících se dodávání rádiových zařízení na trh, která zajišťuje interoperabilitu mezi rádiovými zařízeními a příslušenstvími. Pro určité kategorie nebo třídy rádiových zařízení, která využívají kabelové nabíjení, jako jsou třeba mobilní telefony, tablety, fotoaparáty, sluchátka nebo náhlavní soupravy, dosud existují různá nabíjecí rozhraní. Právní úprava proto zavádí specifikace týkající se nabíjení jednotlivých kategorií nebo tříd rádiových zařízení a stanoví povinnosti dovozcům a distributorům, pokud jde o informace, které mají být poskytnuty nebo zobrazeny pro spotřebitele a další konečné uživatele. Dovožci a distributoři pak mají možnost nabízet balíčky, které zahrnují rádiové zařízení a jeho nabíjecí zařízení, i v případě, že výrobce takové rádiové zařízení dodává bez nabíjecího zařízení, a to za předpokladu, že spotřebitelům a dalším konečným uživatelům nabízejí rovněž možnost pořídit si rádiové zařízení bez jakéhokoli nabíjecího zařízení.

Nařízení vlády č. 29/2023 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv, které nabylo účinnosti dnem 18. února 2023.

Nařízení vlády v rámci svých příloh stanoví vzorové poučení o právu na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorový formulář pro odstoupení od těchto smluv. Současně se tímto nařízením zrušuje dosavadní nařízení vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.

Prováděcí právní předpisy k zákonu o elektronických komunikacích

■ **Vyhláška č. 109/2023 Sb., o technických podrobnostech, rozsahu a způsobu poskytování doplňkových služeb, která nabyla účinnosti dnem 1. července 2023.**

Vyhláška provádí ustanovení § 44 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích, ve znění tzv. transpoziční novely provedené zákonem č. 374/2021 Sb. Nově tak stanoví technické podrobnosti, rozsah a způsob poskytování jednotlivých doplňkových služeb podle § 38 odst. 2 písm. d) zákona k dílčím univerzálním službám podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) zákona o elektronických komunikacích, jejím přijetím došlo ke zrušení a nahrazení stávající vyhlášky č. 134/2012 Sb., o stanovení rozsahu položkového vyúčtování ceny.

■ **Vyhláška č. 196/2023 Sb., o způsobu určení výše efektivně vynaložených nákladů na zřízení a zabezpečení rozhraní pro připojení nástroje detekce, postupu jejich uplatnění a způsobu jejich úhrady, která nabyla účinnosti dnem 1. července 2023.**

Vyhláška provádí ustanovení § 98a odst. 5 zákona o elektronických komunikacích v návaznosti na úpravu zákona o Vojenském zpravodajství (§ 16b), podle kterého mají podnikatelé v oblasti elektronických komunikací pro účely kybernetické obrany povinnost zřídit a zabezpečit rozhraní pro připojení nástrojů detekce. Za plnění této povinnosti jim náleží od Vojenského zpravodajství úhrada efektivně vynaložených nákladů. Vyhláška stanovuje způsob určení výše těchto nákladů, postup jejich uplatnění a způsob jejich úhrady pro případy, kdy se nepodaří dosáhnout dohody o spolupráci podle § 16b odst. 2 zákona o Vojenském zpravodajství a tato povinnost je realizována na základě rozhodnutí vydaného Ministerstvem obrany.

■ **Nařízení vlády č. 203/2023 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 500/2021 Sb., o podmínkách poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami, které nabylo účinnosti dnem 1. července 2023.** Nařízení vlády reaguje na změny zákona o elektronických

komunikacích v oblasti tzv. univerzální služby (§ 38 a násl.) provedené s účinností od 1. července 2023 zákonem č. 202/2023 Sb., který nově vymezil okruh osob oprávněných čerpat „zvláštní ceny“ v rámci univerzální služby.

■ **Vyhláška č. 246/2023 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, ve znění vyhlášky č. 103/2018 Sb., která nabyla účinnosti dnem 23. srpna 2023.**

Vyhláška reaguje na rozvoj v oblasti bezpilotních prostředků (dronů), pro které je nezbytné v souladu s evropskými požadavky upravit pravidla pro zajišťování komunikace, a stanoví způsob tvorby volacích značek pro tuto novou kategorii stanic určených pro komunikaci dálkově řídicích pilotů bezpilotního letadla. Zohledňuje rovněž požadavky mezinárodních dopravních předpisů a přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího technickou specifikaci pro interoperabilitu pro subsystém provoz a řízení dopravy, subsystém údržba nebo subsystém využití telematiky v osobní a nákladní dopravě (prováděcí nařízení Komise (EU) 2019/773 ze dne 16. května 2019.

■ **Vyhláška č. 247/2023 Sb., kterou se mění vyhláška č. 157/2005 Sb., o náležitostech přihlášky ke zkoušce k prokázání odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení, o rozsahu znalostí potřebných pro jednotlivé druhy odborné způsobilosti, o způsobu provádění zkoušek, o druzích průkazů odborné způsobilosti a době jejich platnosti, ve znění vyhlášky č. 120/2019 Sb., která nabyla účinnosti dnem 23. srpna 2023.**

Vyhláška ve spojení s vyhláškou č. 246/2023 Sb. reaguje na rozvoj v oblasti bezpilotních prostředků (dronů), pro které bylo nezbytné v souladu s evropskými požadavky upravit pravidla pro zajišťování komunikace, a to včetně prokazování odborné způsobilosti. Dále byly upraveny některé dílčí otázky týkající se průkazů odborné způsobilosti pro obsluhu stanic na vnitrostátních vodních cestách, včetně možnosti obsluhovat pobřežní radiostanice.

■ **Vyhláška č. 356/2023 Sb., o stanovení rozsahu vyúčtování ceny za poskytnuté služby podle druhu služby, která nabyvá účinnosti dnem 1. července 2024.**

Vyhláška provádí ustanovení § 64 odst. 13 zákona o elektronických komunikacích a nahrazuje dosavadní vyhlášku č. 135/2012 Sb. Je reakcí na věcné změny zákona o elektronických komunikacích provedené tzv. transpoziční novelou (zákon č. 374/2021 Sb.), vyhláška nově určuje strukturu vykazovaných náležitostí vyúčtování tak, aby vyúčtování služeb elektronických komunikací bylo nástrojem

pro zaručení transparentnosti účtování a umožňovalo účastníkovi služby kontrolu a sledování úrovně spotřeby a využití odebírané služby.

■ **Vyhláška č. 376/2023 Sb., kterou se mění vyhláška č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů,** která nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2024.

Vyhláškou dochází k určení tzv. dlouhého čísla (+420 720 000 112) pro tísňové SMS v roamingu, aby bylo možné jednat s dodavatelem operačních systémů na aktivaci zasílání AML SMS (lokalizace tísňové komunikace) i při zasílání tísňových SMS na vymezené dlouhé číslo (nezbytné řešení pro in-roamery), ruší se univerzální mezinárodní číslo pro bezplatné volání, když toto číslo není součástí národního číslovacího prostoru a není přidělováno ze strany ČTÚ. U číselných rozsahů, které nebyly dlouhodobě využívány, dochází k jejich převedení do režimu tzv. „rezervy“.

■ **Vyhláška č. 377/2023 Sb., kterou se mění vyhláška č. 267/2017 Sb., o lokalizaci a identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání, ve znění vyhlášky č. 22/2022 Sb.,** která nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2024. Vyhláškou se do § 6 odst. 2 vyhlášky č. 267/2017 Sb. doplňuje možnost identifikace pomocí Mezinárodního identifikátoru účastníka mobilní komunikační sítě (IMSI), nutně kvůli multi-device řešením a zpětné lokalizaci zařízení, z něhož byla tísňová komunikace iniciována. Jedná se o řešení na straně mobilních operátorů, které umožňuje využití jednoho MSISDN (telefonního čísla) na více koncových zařízeních. Příkladem lze uvést zejména chytré hodinky, které v sobě umí integrovat tzv. eSIM a volat/posílat SMS (tj. připojit se samostatně do mobilní sítě) bez nutnosti přímého připojení k mobilnímu telefonu (např. přes Bluetooth).

■ **Nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel,** které nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2023. Nařízením vlády se nově upravuje výše poplatků za využívání rádiových kmitočtů pevné služby zejména v kmitočtových pásmech, které je možné využívat se širšími rádiovými kanály, což umožňuje přenos signálu s vyšší datovou kapacitou i rychlostí. Současně byly odstraněny některé disproporce ve výpočtu, které byly zjištěny v průběhu.

Prováděcí právní předpisy k zákonu o poštovních službách

■ **Nařízení vlády č. 108/2023 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb,** které nabylo účinnosti dnem 1. července 2023.

Nařízením vlády se nově stanoví minimální počet provozoven pro poskytování základních služeb podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů. Z původních 3 200 pošt se minimální počet snižuje na 2 900 pošt, a to z důvodu změn a aktuální situace na trhu poštovních služeb a chování zákazníků, avšak při zachování potřeby zajistit poskytování základních služeb prostřednictvím sítě provozoven v rozsahu, který odpovídá skutečným potřebám veřejnosti a současně umožňuje udržitelný koncept pro držitele poštovní licence.

■ **Vyhláška č. 147/2023 Sb., kterou se mění vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb.,** která nabyla účinnosti dnem 1. července 2023.

Vyhláška byla vydána v návaznosti na novelu nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, provedenou nařízením vlády č. 108/2023 Sb., kterou došlo ke snížení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb z 3 200 na 2 900. Nařízením vlády stanoví počet provozoven, vyhláška potom požadavky na jejich rozmístění prostřednictvím hustotních kritérií. V reakci na snížení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb o 300 pošt tak dochází ke změně ustanovení § 14 odst. 2 písm. d) vyhlášky, kdy se upravuje požadavek na vzdálenost k poště z kteréhokoliv místa s výjimkou území, která slouží výlučně jinému účelu než bydlení, a to v obcích, které mají více než 2 500 obyvatel. Nově tato vzdálenost nesmí místo dosavadních 2 km přesahovat 3 km vzdušnou čarou.

■ **Vyhláška č. 357/2023 Sb., kterou se mění vyhláška č. 434/2012 Sb., o stanovení vzoru formuláře oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb,** která nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2024.

Vyhláška reaguje na vývoj na trhu poštovních služeb, kde došlo zejména v důsledku pokračující digitalizace a s ní spojeného prudkého rozvoje elektronického obchodu ke změnám v oblasti poptávky a nabídky poštovních služeb, a kde vznikly nové obchodní modely a poštovní služby jsou přizpůsobovány potřebám uživatelů. Těmto změnám bylo třeba přizpůsobit i vzor formuláře pro oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb.

02

Odborné a správní činnosti Úřadu

Oblast ochrany spotřebitele a dalších agend Úřadu v roce 2023 očima člena Rady Lukáše Zeleného



Jednou z našich priorit v oblasti ochrany spotřebitele v roce 2023 bylo hledání vhodného řešení omezujícího podvodný spoofing. Spolupracovali jsme tak se zástupci sektoru a analyzovali technické i organizační způsoby, jak docílit omezení jeho negativních dopadů. Vedle samoregulace, ke které postupně přistoupili mobilní operátoři, jsme na pracovních jednáních projednali možná opatření v rámci regulace. Těší mě, že závěrem roku jsme mohli představit návrh konkrétních opatření ve formě doplnění nových podmínek ve všeobecném opatření, kterým se stanoví podmínky k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků. Tato aktivita pokračuje i v roce 2024, kdy se finálně projednává změna všeobecného opatření a rovněž související novela zákona o elektronických komunikacích.

Také jsme pokračovali v kontrolách dodržování zákona o elektronických komunikacích při telefonickém kontaktování účastníků s marketingovou nabídkou. Tyto kontroly nám ale mimo jiné značně komplikoval fakt, že společnosti uskutečňující „nevyžádaná“ marketingová volání mají mnohdy uzavřené smlouvy o velkoobchodní spolupráci se zahraničními subjekty. A je tak velmi náročné identifikovat koncového volajícího. Nicméně jsme si s touto komplikací poradili a uložili mimo jiné vysokou pokutu zahraničnímu subjektu.

Za zmínku na tomto místě nepochybně stojí to, že v roce 2023 jsme rozhodovali 30 952 účastnických sporů. Přičemž vydáno bylo 20 746 rozhodnutí ve věci. Potěšující je, že naprostou většinu případů jsme rozhodli v zákonné lhůtě. U pouhého jednoho procenta případů nastalo nedodržení zákonné lhůty, a to nejčastěji z důvodu potřeby ustanovit opatrovníka

v průběhu řízení. Nechodí k nám však jen návrhy na zahájení správního řízení, ale i nejrůznější dotazy či stížnosti. Vloni jich přišlo téměř devět tisíc. A také ty jsme zvládli zodpovědět.

Naprosto klíčové bylo, abychom se intenzivně připravovali na budoucí převzetí dalších digitálních agend, jelikož dne 16. srpna 2023 vláda stanovila, že náš úřad se ujme role národního koordinátora podle nařízení DSA. Postupně jsme tedy skládali tým odborníků, řešili nastavení souvisejících procesů, mapovali český trh poskytovatelů online zprostředkovatelských služeb a realizovali osvětové aktivity. Spolupracovali jsme s Ministerstvem průmyslu a obchodu na přípravě adaptačního zákona k nařízením DSA a DGA. Přestože jeho příprava nabrala určité zpoždění, v závěru roku bylo zahájeno připomínkové řízení k návrhu nového zákona o digitální ekonomice. Teprve účinnost tohoto zákona nám umožní aktivně vykonávat své kompetence národního koordinátora digitálních služeb.

Skvělou zprávou je, že neustále roste zájem seniorských center, univerzit třetího věku i nízkoprahových center pro děti a mládež o náš preventivně-edukativní projekt Telekomunikační akademie. Rok 2023 byl rekordní, proškolili jsme více než dva tisíce posluchačů.

Osobně jsem rád, že pokračujeme ve spolupráci se spotřebitelskými organizacemi, které pomáhají lidem řešit jejich každodenní potíže. Proto jsme pro ně uspořádali workshop o aktuálních otázkách ochrany spotřebitele.

1. Ochrana spotřebitele

1.1 Nezávislý srovnávací nástroj

Úřad nadále provozoval bezplatný nezávislý srovnávací nástroj, jehož provoz spustil v roce 2021. Během roku 2023 byly zavedeny nové funkcionality srovnávacího nástroje s cílem zvýšit jeho uživatelskou přívětivost a reagovat na změny spotřebitelského chování. Jednou z těchto změn bylo např. vytvoření nového přednastaveného spotřebitelského profilu „Neomezeně“ pro mobilní služby a volání v pevném místě, který uživatelům umožňuje provést rychlé srovnání nabídek s neomezenými objemovými limity. U služeb, u kterých má Úřad, ať již na základě vlastního šetření, nebo především na základě podnětů od uživatelů srovnávacího nástroje, důvodné podezření, že informace poskytnuté podnikateli neodpovídají realitě, resp. metodice sběru dat dle vyhlášky č. 582/2020 Sb., zveřejňuje Úřad nově oznámení („disclaimer“) o probíhajícím prověřování nabídky. Toto oznámení lze využít i jako filtrační parametr pro vyřazení těchto nabídek z výsledků srovnání. Srovnávací nástroj umožňuje porovnávat a posuzovat veřejně

dostupné služby elektronických komunikací poskytované spotřebitelům z hlediska cen a kvality, a to u těchto služeb: mobilní volání, SMS a datové služby, mobilní internet, volání v pevném místě, internet v pevném místě a služby placené televize. Informace o parametrech jednotlivých služeb do srovnávacího nástroje povinně vkládají jejich poskytovatelé, kteří za správnost předaných informací odpovídají. Konkrétní rozsah, formu a způsob předávání informací upravuje vyhláška č. 582/2020 Sb.

Pro srovnání cen je ve srovnávacím nástroji možné využít parametry s přednastavenou velikostí spotřeby nebo zadat vlastní údaje o spotřebě jednotlivých služeb, typu závazku, zvolit operátory, jejichž služby mají být zařazeny do srovnání atd. V případě služeb poskytovaných v pevném místě musí uživatelé srovnávacího nástroje zadat i adresu, na které má být služba dostupná. I přesto, že srovnávací nástroj je určen pro spotřebitele k získání informací o nejvhodnějších nabídkách dle zadaných parametrů, mohou si i poskytovatelé srovnávaných služeb prostřednictvím srovnávacího nástroje ověřit, nakolik jsou jejich služby konkurenceschopné. Srovnávací nástroj nabízí uživatelům rovněž možnost prostřednictvím formuláře nahlásit Úřadu chybně vyplněná data u konkrétních poskytovatelů a služeb. Úřad se přijatými podněty zabývá a zjednává u dotčených poskytovatelů nápravu.

1.2 Cenový barometr

Úřad i v roce 2023 na svých webových stránkách provozoval tzv. cenový barometr <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/srovnavaci-prehled-cen-a-podminek/cenovy-barometr>.

Ten znázorňuje vývoj cen služeb rozdělených do jednotlivých intervalů podle velikosti datového limitu u čtyř mobilních operátorů. Jeho účelem není srovnávání nabídek individuálních poskytovatelů služeb elektronických komunikací, ale indikace vývoje maloobchodní cenové hladiny u nejvýznamnějších služeb elektronických komunikací, který slouží spíše odborné veřejnosti

1.3 Účastnické smlouvy

V roce 2023 problematiku účastnických smluv ve vztahu ke spotřebitelům ovlivnila novela občanského zákoníku č. 374/2022 Sb. Novelou došlo ke zpřísnění podmínek pro uzavírání spotřebitelských smluv prostřednictvím telefonických hovorů, kdy je možné telefonicky kontaktovat spotřebitele jen s nabídkou uzavření smlouvy. Poté je podnikatel povinen telefonickou nabídku bez zbytečného odkladu potvrdit v textové podobě. Podmínkou platného uzavření smlouvy je následné přijetí nabídky ze strany spotřebitele. Změn doznala i právní úprava uzavírání spotřebitelských smluv mimo prostory obvyklé k podnikání.

Srovnávací nástroj cen a kvality

Srovnáváme ceny a kvalitativní parametry veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a jejich kombinací

Vyberte typické množství Vaší spotřeby za kalendářní měsíc pro každý druh služby a získáte přehled nejvhodnějších nabídek.

Pokud si z předdefinovaných hodnot nevyberete, vyberte Vlastní a zadejte množství přesně podle Vaší spotřeby.

Mobilní volání, SMS a data	Neomezeně v ČR	Hodně 600 min	Středně 300 min	Málo 100 min	Vlastní	Vůbec
Mobilní internet	Neomezeně v ČR	Hodně 10 GB	Středně 5 GB	Málo 2 GB	Vlastní	Vůbec
Volání v pevném místě	Neomezeně v ČR	Hodně 600 min	Středně 300 min	Málo 100 min	Vlastní	Vůbec
Internet v pevném místě		Hodně 300 Mbps	Středně 100 Mbps	Málo 20 Mbps	Vlastní	Vůbec
Televize		Hodně 130 stanic	Středně 80 stanic	Málo 30 stanic	Vlastní	Vůbec

Typ smlouvy:

Operátoři:

Určeno pro:

Zahmot nabídky v režimu ověřování

Zobrazit nejvhodnější nabídky

Srovnávací nástroj je přístupný na stránkách Úřadu <https://srovnac.ctu.cz/>

Důraz je kladen na transparentní informování spotřebitelů. Výše zmíněné vhodně doplňuje speciální úpravu obsaženou v zákoně o elektronických komunikacích, podle které při uzavírání či změně smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku je podnikatel povinen bezodkladně poskytnout koncovému uživateli (spotřebiteli nebo podnikající fyzické osobě) zákonem požadované informace písemně. Lhůta pro odstoupení od smlouvy pak počíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

Odstoupení od smlouvy ovlivnilo přijetí nařízení vlády č. 29/2023 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv. Poskytovatelé služeb elektronických komunikací mají povinnost v rámci předšmluvních informací poskytnout formulář pro odstoupení od smlouvy. Spotřebitelé však nejsou povinni držet se striktně formuláře a odstoupit od smlouvy mohou i jiným vhodným způsobem.

Od 1. července 2023 je účinná novela zákona o elektronických komunikacích č. 202/2023 Sb., která upravuje podmínky čerpání finančního příspěvku na poskytování služeb elektronických komunikací osobám se zvláštními sociálními potřebami. Kromě podmínek týkajících se finančního příspěvku novela zavedla sankci za neuvedení OKU kódu ve smlouvě. OKU kód je nezbytný při změně poskytovatele služby přístupu k internetu nebo při přenesení telefonního čísla.

V obecné rovině ČTÚ v oblasti účastnických smluv tak jako v předchozích letech sledoval a vyhodnocoval stížnosti a dotazy účastníků týkající se této agendy. Nejčastěji ČTÚ řešil stížnosti týkající se uzavírání a ukončování smluv, a tak jako v předchozích obdobích Úřad zaznamenal i řadu stížností na jednostranné změny smlouvy, spojené především s plněním informační povinnosti poskytovatelů. Změna pravidel u marketingových nabídek prostřednictvím telefonu vedla k nárůstu počtu dotazů a stížností veřejnosti týkající se této problematiky.

1.4 Síťová neutralita – přístup k síti internet (otevřený internet)

ČTÚ je příslušným dozorovým orgánem pro agendu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a maloobchodní ceny za regulovanou komunikaci v rámci Unie a mění směrnice 2002/22/ES a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále jen „Nařízení“) ve znění pozdějších předpisů.

Ve sledovaném období v souladu s čl. 5 Nařízení, Úřad vypracoval a zveřejnil zprávu o výsledcích sledování plnění Nařízení za období od 1. května 2022 do 30. dubna 2023 https://ctu.gov.cz/sites/default/files/obsah/stranky/956/soubory/zprava_o_plneni_narizeni_eu_2015_2120_od_1_kvetna_2022_do_30.dubna_2023.pdf.

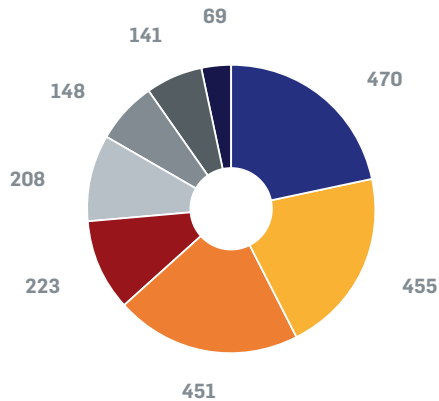
V roce 2023 nebyla Úřadem zjištěna žádná závažná porušení podmínek stanovených Nařízením. Úřad na základě poznatků z praxe inicioval změnu zákona o elektronických komunikacích, kterou by ve smyslu § 3 odst. 3 písm. a) Nařízení měla být stanovena výjimka ze zákazu užití praktiky zero-ratingu, a to pro tísňovou komunikaci uskutečňovanou prostřednictvím datového toku. Novela zákona je zatím stále v legislativním procesu a nebyla dosud schválena.

1.5 Telekomunikační akademie

V oblasti ochrany spotřebitele ČTÚ navázal na svou činnost v oblasti vzdělávání uživatelů služeb elektronických komunikací a poštovních služeb prostřednictvím Telekomunikační akademie. Formou odborných přednášek ČTÚ informuje a vzdělává cílové skupiny především z řad seniorů, ale i dětí a mládeže, aby se dokázaly lépe orientovat nejen ve světě elektronických komunikací. Odborně vyškolení lektori z řad našich zaměstnanců se individuálně připravují na každou prezentaci a svůj výklad vždy přizpůsobí úrovni znalostí svých posluchačů, přičemž využívají i svých zkušeností z praxe.

Zájem seniorů o nová témata neustále roste, a proto se aktivně snažíme přizpůsobovat své aktivity aktuálním trendům a potřebám našich posluchačů. S ohledem na dynamiku v oblasti elektronických a poštovních služeb, a také na základě přání našich posluchačů, jsme v roce 2023 zahájili řadu přednášek zaměřených na tato klíčová témata. "Jak si vybrat vhodný telefon" byla jednou z našich přednášek, která poskytovala praktické rady a doporučení seniorům při výběru mobilního zařízení. Další téma, "Pozor na podvodné telefonáty", se zaměřovalo na prevenci telefonních podvodů a ochranu osobních údajů. Nepřehlédnutelnými tématy byly také "Smlouva" a v neposlední řadě "Srovnávač" a "NetTest", které se věnovaly právním aspektům a možnostem srovnání nabídek různých poskytovatelů služeb. Tímto způsobem jsme se snažili zvýšit povědomí našich posluchačů a vybavit je potřebnými znalostmi k úspěšnému zorientování se i v moderním digitálním prostředí.

Graf 17: Počet proškolených účastníků v roce 2023



Neustáváme ani v natáčení edukativních videí, kdy krátké video v rozsahu cca 3–5 minut uživateli přiblíží konkrétní problematiku, ale také mu vysvětlí, jak si v konkrétních otázkách poradit, případně jak dále postupovat. Videá nejsou cílena pouze na seniory, ale i na širokou veřejnost.

V roce 2023 se podařilo navázat spolupráci s organizacemi zaměřenými na práci s dětmi či dospívající mládeží. Těto spolupráci přednášející přizpůsobili jak volbu témat, tak celou koncepci přednášek. Současně také došlo k významnému rozšíření partnerských vztahů TA s řadou subjektů, což přináší nové možnosti spolupráce a synergických aktivit v oblasti vzdělávání a podpory posluchačů. Nově navázaná spolupráce zahrnuje také zapojení do vzdělávacích programů „Univerzity třetího věku“ následujících vzdělávacích institucí: České vysoké učení technické (fakulta elektrotechnická a fakulta informačních technologií), Mendelova zemědělská a lesnická univerzita, Vysoká škola báňská (fakulta ekonomická), Ostravská univerzita (fakulta přírodovědná), Západočeská univerzita v Plzni, Univerzita v Pardubicích. Dále jsme navázali spolupráci se Senior point-em, sdružením MAS (Místní akční skupina) Achát na Semilsku a Železnobrodsku, Asociace inkasních agentur, Spokojený senior – KLAS, obecně prospěšná společnost SPOLEČNĚ a Krajské ředitelství policie Moravskoslezského kraje. Tato nová partnerství umožňují sdílení znalostí a zkušeností v oblastech vzdělávání.

2. Digitální agendy

2.1 Vedení dozoru v celostátní působnosti

V souvislosti s výkonem nové agendy a dalšími povinnostmi vyplývajícími z Nařízení EP a Rady (EU) 2019/1150 a přípravou Úřadu na budoucí převzetí dalších digitálních agend bylo ke dni 1. ledna 2023 v rámci sekce rozhodování sporů a ochrany spotřebitele, odboru pro jihomoravskou oblast, zřízeno oddělení dozoru specializovaných agend. Oddělení má v náplni práce zajištění působnosti dle Nařízení EP a Rady (EU) 2019/1150, o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb a dozor nad odbornou agendou s celostátní působností (vyřizování stížností a dotazů, kontrol a přestupků) včetně zajištění metodické činnosti. Oddělení vypracovalo a zveřejnilo na webu Úřadu materiál „Průvodce ČTÚ k aplikaci nařízení P2B“ <https://ctu.gov.cz/online-platformy-internetove-vyhledavace-p2b>, jehož účelem je edukovat sektor poskytovatelů online platform a internetových vyhledávačů o nových povinnostech vyplývajících z nařízení P2B. V měsíci červnu a během léta oddělení provedlo několik odborných konzultací s různými institucemi a pro zástupce sektoru P2B byl uspořádán Kulatý stůl. Ve 2. pololetí oddělení prověřovalo charakter činnosti 7 subjektů, u kterých bylo zjišťováno, zda jsou poskytovateli dle nařízení P2B. Rovněž bylo zahájeno 7 kontrol dodržování povinností podle nařízení P2B, z nichž ve 2 případech byla kontrola ukončena pro nedostatek věcné příslušnosti a v 5 případech bylo zjištěno porušení nařízení P2B. Nejčastějšími porušovanými ustanoveními byly čl. 3, 5 a 9 nařízení P2B. Z toho ve 4 případech bylo konstatováno pochybení, které bylo předáno ke správnímu trestání a 1 případ byl vyřešen upozorněním s výzvou k nápravě podle § 10b ZSIS.

2.2 Řešení koncepčních záležitostí a úkolů vyplývajících z nové legislativy EU v digitální oblasti

Oddělení se podílelo ve spolupráci s MPO a odborem legislativním a právním ČTÚ na tvorbě legislativy k DSA (Digital Services Act), DGA (Data Governance Act) a v podobě návrhu zákona o digitální ekonomice. Referenti oddělení zastupovali Úřad v těchto mezinárodních pracovních skupinách: Kooperační síť k P2B, Podskupina k definicím podle P2B, DSA expertní skupina včetně Podskupiny pro informační systém sdílení informací, Neformální skupina koordinátorů k DSA, Neformální síť k DSA vzniklá na základě Doporučení Evropské komise o postupu vůči nezákonnému obsahu do účinnosti DSA, přičemž Úřad byl účasten také v 7 podskupinách této skupiny. Ve vztahu k nařízení DGA Úřad reprezentuje Českou republiku v Evropském sboru pro datové inovace (EDIB) a účastní se jednání Skupiny pro neformální výměnu. V rámci České republiky oddělení zajišťuje účast na seminářích, workshopech, kulatých stolech k digitálním agendám a pracovním a expertním skupinám, které zpracovávají podklady pro zavádění evropské legislativy.

V rámci Úřadu bylo iniciováno založení a fungování Digitální pracovní skupiny (DPS) ve složení zástupců vedení Úřadu a příslušných expertních útvarů tak, aby byly koordinovány činnosti a úkoly vyplývající z nových digitálních agend. Dále se podařilo realizovat pracovní setkání se zástupci Rady pro Mediálně služby Slovenské republiky zaměřené na sdílení zkušeností z procesu příprav na roli koordinátora podle DSA. Dále probíhaly pracovní schůzky se zástupci MMR, MV, MSČR, ÚOOÚ a s dalšími orgány a institucemi ve věci definování „průnikových“ pravomocí a kompetencí příslušných orgánů. Úřad prezentoval budoucí kompetence v rámci Podvýboru pro ICT, telekomunikace a digitální ekonomiku.

2.3 Zajištění provozních, personálních a organizačních úkolů

Bylo prováděno zajištění organizačního, personálního a finančního zabezpečení pro budoucí výkon činností Národního koordinátora digitálních agend a budoucího dozoru podle zákona o digitální ekonomice. Potřeby personálního a materiálního zajištění byly zpracovány do důvodové zprávy k návrhu zákona o digitální ekonomice. Současně byl požadavek na personální zajištění řešen v rámci plánované změny systemizace s účinností dne 1. října 2023, kdy byl navýšen počet o jedno systemizované místo. Ve druhém pololetí pak byla vypracována koncepce možného přesunu služebních míst v rámci Úřadu, která umožnila navýšení systemizovaných míst s účinností od 1. ledna 2024 a zajištění

dalšího nutného rozvoje nové agendy s ohledem na nové kompetence Úřadu, zavádění nových postupů a vykonávání pravomocí DSC (provádění kontrol a zahájení vyšetřování, přijímání stížností, součinnost se zahraničními koordinátory, ověřování pověřených výzkumníků, ověřování důvěryhodných oznamovatelů, zavádění údajů do databázových programů atd.).

3. Řešení účastnických sporů a stížností uživatelů služeb

3.1 Správní řízení v I. stupni

V roce 2023 ČTÚ
rozhodoval
30 592
účastnických sporů

11 335

z toho probíhajících
správní řízení
převedená
z roku 2022

19 255

z toho nově
zahájená

20 746

vydaná
rozhodnutí
ve věci

Úřad rozhodoval účastnické spory o zaplacení ceny za služby (peněžité plnění).

20 637
vydaná rozhodnutí ve věci

109

z toho rozhodnutí ve věci
námitek proti vyřízení
reklamace na poskytnutou
službu a na vyúčtování
ceny za službu

91

z toho rozhodnutí ve věci
námitek proti vyřízení
reklamace na vyúčtování
ceny za službu

Zbývající rozhodnutí se týkala jiného předmětu sporu.

V roce 2023 ČTÚ obdržel celkově méně návrhů na zahájení tzv. účastnických sporů než v předchozím roce. Nejvíce obdržených návrhů se týkala sporů o peněžité plnění. Přehledy účastnických sporů za rok 2023 jsou vedeny v příloze č. 1.

3.2 Správní řízení ve II. stupni

Agenda rozhodování o rozkladech podaných proti rozhodnutím ve sporech o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací (§ 129 odst. 1 ve spojení s § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích):

V roce 2023 bylo rozhodnuto celkem o

471

rozkladech této agendy

341

rozklady z předchozího období

175

nově napadené rozklady

60

rozklady k vyřízení k 31. 12. 2023

Pokračoval trend výrazného poklesu v počtu nevyřízených věcí této agendy.

Ve značné části rozhodnutí o rozkladech Úřad vypořádal námitky poskytovatelů služeb proti výrokům nevyhovujícím jejich nárokům na zaplacení smluvních pokut a obdobných nároků z quasisankčních smluvních ujednání (zejména tzv. úhrad za předčasné ukončení smlouvy) ve sporech se spotřebiteli.

K judikatuře obecných soudů o žalobách podle § 244 a násl. občanského soudního řádu je namístě uvést, že za sledované období obecné soudy ve více než třiceti případech žalob poskytovatele služeb elektronických komunikací o zaplacení finančního vypořádání za předčasné ukončení smlouvy svým rozsudkem potvrdily rozhodovací praxi Úřadu a žaloby zamítly s odůvodněním, že nárok na finanční vypořádání za předčasné ukončení smlouvy žalobci nevznikl. Obecné soudy se tedy vesměs ztotožnily se závěry Úřadu o neplatnosti smluvního ujednání z důvodu jeho neurčitosti (např. viz rozsudky Okresního soudu v Ostravě ze dne 19. července 2023, čj. 63 C 418/2022-33 nebo Okresního soudu ve Frýdku-Místku ze dne 2. listopadu 2023, čj. 40 C 127/2022-46).

K otázce věcné příslušnosti Úřadu se i v roce 2023 několikrát vyslovil zvláštní senát zřízený při Nejvyšším správním soudu, když rozhodoval v tzv. kompetenčních sporech na návrh Úřadu. Za zmínku nepochybně stojí zejména usnesení zvláštního senátu ze dne 26. října 2023, čj. Konf 1/2023-12. Nejvyšší správní soud v této věci konstatoval, že právní kvalifikace žalované pohledávky žalobcem jako pohledávky z titulu bezdůvodného obohacení nevyjímá spor, jehož základem je spor o plnění peněžité povinnosti uložené

zákonem o elektronických komunikacích, z dosahu pravomoci Úřadu, resp. že předmět tohoto řízení přímo souvisí s platbou za služby elektronických komunikací ve smyslu § 129 zákona o elektronických komunikacích.

3.3 Spory v oblasti poštovních služeb

Od 1. ledna 2013 ČTÚ rozhoduje o námitkách proti vyřízení reklamace poštovních služeb podle § 6a zákona o poštovních službách. Jedná se o správní řízení, které ČTÚ zahajuje na návrh adresáta či odesílatele. Podmínkou zahájení řízení je, že adresát či odesílatel před podáním návrhu na zahájení řízení uplatní reklamaci vad poskytované poštovní služby u provozovatele poštovních služeb a reklamaci není ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, anebo není vůbec vyřízena.

298

nové návrhy na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poštovní služby v roce 2023

306

rozhodnutí vydaná ČTÚ v roce 2023

Mimo rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace ČTÚ ve sledovaném období ověřoval, zda jsou ze strany provozovatelů poštovních služeb dodržovány další zákonné povinnosti – například včasné uveřejňování informací o změnách poštovních podmínek v každé provozovně, ale rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup, informace o otevírací době provozoven, informace na poštovních schránkách apod. V roce 2023 pokračovaly kontrolní akce napříč Českou republikou zaměřené na prověření dodržování poštovního tajemství na tzv. výdejních místech u vybraných provozovatelů poštovních služeb. Bližší podrobnosti o kontrolních akcích jsou uvedeny v textu zabývajícím se kontrolní činností Úřadu.

Ve sledovaném období proběhlo celkově

1 287

kontrol

+

217

místních šetření

za účelem vykonávání dohledu nad provozovateli poštovních služeb, nebo k prověření konkrétních stížností a námitek zákazníků.

Na základě podnětů od veřejnosti či zjištění z vlastní úřední činnosti ČTÚ zahájil

67

řízení o přestupcích týkajících se poštovních služeb

81

uložených pokut

v celkové výši

1 104 000 Kč

Přehled kontrolní a rozhodovací činnosti ČTÚ v poštovních službách je v [příloze č. 4](#).

3.4 Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací

Úřad v rámci své působnosti vyřizuje také stížnosti účastníků, popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací. V daném případě se však nejedná o stížnosti podle § 175 správního řádu (stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu).

3 187

písemné stížnosti v roce 2023

> **5%** nárůst oproti předchozímu období

1 033

z toho stížnosti na nabízení marketingové reklamy = **32,4 %** všech došlých podání

378

stížnosti na vyúčtování ceny za služby = **11,9 %** ze všech stížností

363

stížnosti týkající se účastnických smluv = **11,4 %** ze všech stížností

Tyto stížnosti jsou Úřadem řešeny poskytnutím informací stěžovateli o možném dalším postupu, o související právní úpravě, případně je Úřad rozhoduje ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námitky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby.

4 636

vyřízené dotazy v roce 2023

Nejvíce dotazů se týkalo podmínek podnikání v elektronických komunikacích a zkoušek odborné způsobilosti, mimo výše uvedené kategorie dále nejvíce dotazů směřovalo k problematice vyúčtování ceny služeb, k účastnickým smlouvám, nebo například k nabízení marketingové reklamy.

Co se týče univerzální služby, řešil v roce 2023 Úřad

95

písemných podání

69

telefonických dotazů

Nejvíce podání a dotazů se týkalo problematiky přístupu zdravotně postižených osob k dílčím službám (přístupu k internetu nebo k hlasové komunikační službě v pevném místě).

K nárůstu počtu podání (více než osminásobnému) v této kategorii přispěla především novela zákona o elektronických komunikacích č. 202/2023 Sb., která stanovila pravidla pro čerpání finančního příspěvku na poskytování služeb elektronických komunikací osobami se zvláštními sociálními potřebami. Na Úřad se ve zvýšené míře obracela veřejnost s dotazy na podmínky a podklady, které je nezbytné doložit pro získání finančního příspěvku a u kterých poskytovatelů je možné slevu získat.

Přehled stížností účastníků/uživatelů služeb elektronických komunikací je uveden v [příloze č. 2](#).

3.5 Stížnosti uživatelů poštovních služeb

Úřad v rámci své působnosti vyřizuje také stížnosti týkající se poštovních služeb. Eviduje rovněž stížnosti na nepoštovní služby, tyto stížnosti však věcně neřeší, ale postupuje je k vyřízení věcně příslušnému orgánu.

511

písemné stížnosti
na poštovní služby
v roce 2023

254

z toho stížnosti
na základní
poštovní služby

142

telefonní dotazy
na poštovní služby
v roce 2023

V roce 2023 Úřad evidoval 511 písemných stížností týkajících se poštovních služeb, z nichž 254 se týkalo základních poštovních služeb. Dále ČTÚ eviduje 142 telefonních dotazů týkajících se poštovních služeb.

V daném období se nejvíce stížností týkalo dodávání poštovních zásilek a vyřizování reklamací, kde se, stejně jako v předchozích obdobích, zákazníci setkávají nejvíce s problémy. Tabulku s přehledem stížností zákazníků na poštovní služby naleznete v [příloze č. 5](#).

4. Výkon kontrolní činnosti

4.1 Kontrola podnikatelů v elektronických komunikacích a v poštovních službách

V souladu s § 14 ZEK vydal Úřad v roce 2023 celkem 64 osvědčení potvrzujících, že osoba zamýšlející podnikat v elektronických komunikacích splnila povinnost podle § 13 téhož zákona a oznámila písemně tuto skutečnost Úřadu. Jedná se o počet téměř shodný s rokem 2022.

V dalších 670 případech podnikatelé Úřadu oznámili změnu údajů uvedených v oznámení podnikání, příp. oznámili přerušeni či ukončení podnikání v elektronických komunikacích.

Oproti roku 2022 se tak jedná o pokles oznámení změn o téměř 70 %. Příčinou poklesu je skutečnost, že rok 2022 byl co do počtu oznámení změn extrémní díky dopadům zákona č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Jedním z přechodných ustanovení této novely totiž vznikla podnikatelům, kteří podnikání v elektronických komunikacích oznámili ještě před 1. lednem 2022, povinnost předložit Úřadu aktualizované oznámení na novém elektronickém formuláři <https://epekform.ctu.cz/>. Tuto povinnost měli podnikatelé splnit nejpozději do 1. července 2022.

V roce 2023 bylo také provedeno 270 kontrol zaměřených na prověření skutečně vykonávaných činností poskytovateli služeb elektronických komunikací. Závady byly zjištěny ve 102 případech. Provedení předmětných kontrol spolu s dalšími aktivitami Úřadu mělo pozitivní dopad na zpřesnění a aktualizaci údajů v evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích.

Ve věci podnikání v elektronických komunikacích v rozporu s § 8 zákona o elektronických komunikacích, tedy podnikání bez oznámení splňujícího náležitosti podle § 13 téhož zákona a dále ve věci neoznámení změny údajů, které právnická nebo podnikající fyzická osoba uvedla v oznámení o komunikační činnosti, tj. v rozporu s § 13 zákona o elektronických komunikacích, bylo v roce 2023 pravomocně uloženo celkem 19 pokut v celkové výši 23 000 Kč.

4.2 Kontrola plnění zákonných povinností podle zákona o elektronických komunikacích, podle zákona o ochraně spotřebitele a podle zákona o poštovních službách

Kontrola zajištění přenositelnosti čísel dle § 34 zákona o elektronických komunikacích a vyhlášky č. 58/2022 Sb.

Kontrola byla zaměřena na dodržování vyhlášky č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, a to zejména na dodržování ustanovení § 11 odst. 1. V rámci kontroly bylo ověřováno nastavení procesu přenositelnosti služby přístupu k internetu mezi operátory, neboť společně mezioperátorské řešení pro zajištění procesu přenosu služby přístupu k internetu doposud neexistuje. Kontrolováno bylo 63 subjektů – poskytovatelů služby přístupu k internetu. U 16 subjektů bylo v první fázi kontroly potvrzeno, že ustanovení § 11 odst. 1 vyhlášky č. 58/2022 Sb., zcela naplňují. U 47 poskytovatelů nebyly požadované údaje na stránkách jednoduchým způsobem dohledány, Úřad proto vyzval tyto subjekty dle

§ 115 ZEK k poskytnutí údajů pro kontrolu. Na základě takto poskytnutých informací, jejich ověření a provedených úpravách většina subjektů drobné nedostatky v průběhu kontroly odstranila, jednalo se zejména o řádné a přehledné označení požadovaných informací na webových stránkách. Pouze v jednom případě povinný subjekt neposkytl požadované informace a neprovedl požadované úpravy, proto byl případ řešen v přestupkovém řízení. Kontrola zároveň prokázala, že ustanovení § 34a ZEK uživatelé služeb přístupu k internetu využívají pouze v případech, kdy jde o přenos služby v rámci jedné technologické platformy. V případech, kdy se jedná o změnu poskytovatele služby poskytované na různých technologických platformách, účastníci nevyužívají ustanovení § 34a ZEK, ale službu na jedné platformě ukončí a na jiné platformě uzavřou novou smlouvu bez zajištění kontinuity poskytování služby. Podklady z kontroly byly dále využity k vyhodnocení účinnosti vyhlášky č. 58/2022 Sb.

Kontrola plnění informačních povinností poskytovatelů

Ve 2. pololetí Úřad provedl celostátní kontrolu obchodních podmínek poskytovatelů elektronických komunikací. Ověřováno bylo, zda poskytovatelé poskytují informace dle šablony stanovené prováděcím nařízením Komise (EU) 2019/2243 a procesu potvrzování shrnutí smlouvy podle transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích. Předmětem kontroly bylo i plnění dalších kontraktálních povinností ze strany poskytovatelů. Kontrolováno bylo 50 subjektů a ve 42 případech bylo zjištěno porušení ZEK. V navazujících řízeních o přestupcích byly uloženy pokuty v souhrnné výši 2,2 miliony Kč.

Kontroly nevyžádaného marketingu

V roce 2023 pokračovaly kontroly dodržování ZEK při telefonickém kontaktování účastníků s marketingovou nabídkou. Celkem bylo zahájeno 103 kontrol, přičemž v rámci většiny kontrol bylo ověřováno více telefonických hovorů/ telefonních čísel. Tyto kontroly proběhly na základě podání účastníků kontaktovaných s marketingovou nabídkou, kdy bylo zpětně ověřováno, zda k telefonickému hovoru došlo, z jakého důvodu, odkud bylo telefonní číslo účastníka získáno a zda kontrolovaná osoba mohla tímto kontaktem porušit ZEK. U převážné většiny podání Úřad situaci prověřoval jen na základě podání stěžovatele bez doložení případných dalších podkladů (např. audiozáznam, screenshot displeje apod.), v těchto případech Úřad často nebyl schopen prokázat uskutečnění marketingového volání. V některých případech Úřad při prošetřování zjistil, že kontrolovaná osoba uzavřela spolupráci s jiným subjektem, který fakticky prováděl kontaktování účastníků s marketingovou nabídkou

a za účelem zjištění stavu bylo nezbytné do kontroly zahrnout i tyto subjekty, což vedlo k faktickému prodloužení prošetřování a kontrol. Výjimkou nebyly ani případy, kdy kontrolovaná osoba odmítla poskytnout Úřadu potřebnou součinnost. Ve 40 případech Úřad přistoupil k zahájení správního řízení o přestupku za porušení pravidel týkajících se marketingové nabídky učiněné prostřednictvím telefonu nebo za neposkytnutí součinnosti při kontrole. Ke konci roku 2023 nabylo právní moci 36 pokut, a to v souhrnné výši 3 085 000 Kč. Za neposkytnutí součinnosti při kontrole bylo pravomocně uloženo 29 pokut v celkové výši 760 000 Kč. Za porušení ZEK při nabízení marketingu pak bylo pravomocně uloženo 7 pokut v celkové výši 2 325 000 Kč.

4.3 Kontrola plnění zákonných povinností provozovatelů poštovních služeb

Kontroly výdejních míst

ČTÚ v roce 2023 kontroloval výdejní místa provozovatelů poštovních služeb, a to, zda se na výdejních místech zachází s uloženými zásilkami tak, aby nedocházelo k porušování poštovního tajemství. ČTÚ v roce 2023 pokračoval v kontrolách výdejních míst jako jsou obchody, trafiky, benzínové pumpy apod., přičemž se v tomto roce kromě Balíkovny České pošty zaměřil i na provozovatele poštovních služeb odlišných od držitele poštovní licence a ověřoval, zda je na těchto výdejních místech zachována mlčenlivost o skutečnostech týkajících se poskytované nebo poskytnuté poštovní služby, zejména zda je zajištěno, aby se neoprávněná osoba nedozvěděla informace o odesílateli či adresátovi. Bylo provedeno celkem 868 kontrol celkem u 9 provozovatelů poštovních služeb, přičemž v 74 případech bylo zjištěno pochybení. Ohledně zjištěných nedostatků ČTÚ povede řízení o přestupcích.

Kontrola tzv. úředního doručování

V roce 2023 proběhla celostátní kontrola zaměřená na plnění povinností při úředním doručování, zejména, zda je v případě nezastižení adresáta zanechána výzva s poučením, zda jsou u uložených zásilek dodržovány sjednané dispozice a úložní doba. Kontrola proběhla ve dvou fázích. V rámci kontroly bylo analyzováno 1 198 poštovních zásilek. Pochybení, která budou řešena ve správním řízení, byla zjištěna u 21 zásilek (1,75 %).

Kontrola poštovních podmínek

V roce 2023 se ČTÚ zaměřil na znění poštovních podmínek, jak u stávajících provozovatelů, tak i u některých nově oznámených. Kontroly proběhly celkem u 6 subjektů, přičemž u všech byla zjištěna pochybení, která jsou dále řešena.

4.4 Kontrola plnění rozhodnutí Úřadu

Kontrola dodržování podmínek využívání kmitočtů dle všeobecných oprávnění

Úřad v rámci výkonu kontrolní činnosti provedl v průběhu roku 2023 celkem 219 kontrol využívání kmitočtů dle všeobecného oprávnění (VO-R). Výsledkem provedených kontrol bylo ve 155 případech, tj. v 70,8 %, zjištěn využívání kmitočtu v rozporu s podmínkami stanovenými příslušnými VO-R.

Těžiště kontrolní činnosti spočívalo v kontrolách zařízení pro širokopásmový přenos dat (RLAN) provozovaných dle VO-R/12, kterých bylo provedeno 176. Poskytování služeb elektronických komunikací prostřednictvím RLAN v bezlicenčních pásmech je v České republice velmi rozšířené a provozuje je přibližně 1 500 podnikatelských subjektů. Míra využití pásem stanovených ve VO-R/12 je díky tomuto počtu vysoká, přičemž snahou Úřadu je zajistit rovné podmínky a jejich dodržování pro všechny uživatele spektra.

V případě kontrol zařízení RLAN, provozovaných dle VO-R/12 bylo porušení některé z podmínek VO-R zjištěno ve 138 případech, tj. v 78,4 %. Nejčastějším porušením podmínek provozu RLAN je provoz stanic vně budovy v těch částech pásma, kde je možný provoz pouze uvnitř budov a rušení přednostní radiokomunikační služby – meteoradarů. V této souvislosti vyřizoval Úřad v roce 2023 celkem 53 podnětů na silné rušení meteorologických radarů ČHMÚ. Při řešení těchto podnětů bylo dohledáno 39 zdrojů rušení, přičemž ve všech případech se jednalo o zařízení RLAN, které bylo provozováno v rozporu s podmínkami VO-R/12. Ve zbylých 14 případech se zdroj rušení nepodařilo dohledat, nebo nebylo možné prokázat působení rušení meteoradaru. Dne 27. července 2023 se uskutečnilo koordinační pracovní jednání se zástupci ČHMÚ k aktuálním problémům rušení meteoradarů, zejména k problematice zjišťovaných MAC adres rušících zařízení, jejich postupování Úřadu a urychlení celého procesu.

Ve věci porušení některé z podmínek všeobecného oprávnění vydaného podle § 10 zákona o elektronických komunikacích bylo v roce 2023 vedeno celkem 136 přestupkových správních řízení. Pravomocně bylo uloženo celkem 134 pokut v celkové výši 2 092 700 Kč.

Kontrola využívání kmitočtů v pásmech, kde lze využívat kmitočty pouze na základě individuálních oprávnění a dodržování podmínek rozhodnutí o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů

Předmětem kontrolní a dohledové činnosti Úřadu bylo v roce 2023 rovněž dodržování podmínek individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Bylo provedeno 37 kontrol, přičemž ve 22 případech (tj. 59,5 %) bylo zjištěno porušení některé z podmínek individuálního oprávnění. Ve více než polovině případů se jednalo o nedodržování podmínek stanovených k provozu VKV FM rozhlasových vysílačů (13 případů).

V rámci kontrolní činnosti zaměřené na tzv. licencovaná pásma byl prováděn monitoring a následné kontroly využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění neboli nezákonné využívání kmitočtů. Kontrolní činnost probíhala jednak v pásmech do 1 GHz, určených pro pohyblivou a pevnou službu, dále v pásmech bezprostředně sousedících s kmitočtovými úseky stanovenými VO-R/12 a rovněž v mikrovlnných pásmech, kde jsou provozovány RR spoje. V roce 2023 bylo uzavřeno 287 kontrol, přičemž ve 123 případech bylo zjištěno využívání kmitočtu v rozporu s § 17 ZEK. Porušení se nejčastěji dopouštěli provozovatelé zařízení pohyblivé a pevné služby (59 případů) a provozovatelé RLAN (44 případů), což v případě RLAN souvisí zejména s otevřením pásem 5,2 GHz, 5,8 GHz a 60 GHz, kdy nevhodnou volbou kanálu a jeho šířky dochází k nezákonnému využívání licencovaných pásem. V mikrovlnných pásmech bylo monitorováním a následnou kontrolou zjištěno využívání kmitočtů v rozporu s § 17 ZEK ve 13 případech.

Ve věci využívání rádiových kmitočtů, pro jejichž využívání je třeba oprávnění k využívání rádiových kmitočtů podle § 17 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, bez tohoto oprávnění, jakož i ve věci využívání rádiových kmitočtů v rozporu s tímto oprávněním, popř. ve věci nezajištění ukončení provozu vysílacích rádiových stanic bezprostředně po skončení platnosti oprávnění bylo v roce 2023 vedeno celkem 164 přestupkových správních řízení. Pravomocně bylo uloženo celkem 163 pokut v celkové výši 1 894 000 Kč.

Měření pokrytí signály mobilních rádiových sítí v oblastech, kde Úřad zaznamenal větší počet stížností a kde predikční výpočty Úřadu indikují limitní a podlimitní hodnoty

V roce 2023 bylo v souvislosti se stížnostmi zástupců měst a obcí na nedostatečné pokrytí signálem mobilních sítí v některých lokalitách provedeno kontrolní měření mobilních signálů formou měření za jízdy. Měření bylo provedeno v 87 obcích a problematických základních sídelních jednotkách, přičemž ve všech případech se jednalo o lokality, kde je kvalita pokrytí významně ovlivněna členitostí terénu a kde nezanedbatelnou roli v ekonomických úvahách operátorů ve vztahu k posílení signálu hraje počet trvale žijících obyvatel. Do celkového počtu měření byly zahrnuty i obce, u kterých byl zjišťován skutečný stav pokrytí mobilními sítěmi v rámci dotační výzvy MPO – Rozvoj 5G na venkově. Ve většině případů výsledek měření pokrytí odpovídal predikčním výpočtům stavu pokrytí v dané obci nebo základní sídelní jednotce. Výsledky měření jsou dostupné na VPortalu. Oblasti s nedostatečnou dostupností signálu jsou dále zařazovány do přehledu tzv. „bílých míst“ a uplatňují se jako potenciální intervenční oblasti jak pro stávající, tak i budoucí dotační výzvy.

4.5 Vyřizování stížností na problémy s příjmem digitálního terestrického televizního vysílání (DVB-T2)

Monitorování dostupnosti a kvality příjmu DVB-T2 na základě stížností TV diváků a zjišťování skutečných příčin nekvalitního příjmu

V roce 2023 bylo vyhodnoceno 1315 uzavřených případů stížností na nekvalitní příjem TV signálu. Ve všech případech prováděl Úřad místní šetření s cílem objektivního zjištění příčiny nekvalitního příjmu. Výsledky provedených šetření ve srovnání s výsledky z předchozích let ukazují, že struktura příčin nekvalitního příjmu zůstává dlouhodobě stejná a nesouvisí s přechodem z DVB-T na DVB-T2. Nejčastější příčinou problému s příjmem TV signálu je závada na přijímací straně u TV diváka – v současnosti tento podíl činí 48,6 % ze všech řešených případů (celkem 639 případů). V této souvislosti byla rovněž zjišťována nejčastější závada na přijímacím zařízení diváka. Tou je vadná anténa, případně její nevhodné umístění či směřování. V 86 případech (6,5 %) byl šetřením zjištěn nedostatečný televizní signál v místě příjmu. Kontrolní postupy Úřadu při vyřizování stížností na nekvalitní příjem DVB-T2 byly předmětem nezávislého auditu provedeného VUT Brno. Výsledky auditní zprávy potvrdily, že postupy Úřadu při vyřizování stížností na nekvalitní příjem

televize jsou objektivní a zjišťované příčiny nekvalitního příjmu přímo nesouvisí s přechodem na DVB-T2 a SFN sítěmi. Výsledky nezávislého auditu byly prezentovány na workshopu k problematice řešení stížností na nekvalitní příjem DVB-T2 konaném dne 14. dubna 2023.

Úřad v roce 2023 řešil také 12 stížností starostů na nedostatečné pokrytí jejich obcí signálem DVB-T2. Jednalo se o obce Čenkovice, okr. Ústí nad Orlicí, Vsesulov, okr. Rakovník, Hluboké, okr. Třebíč, Pozlovice, okr. Zlín, Františkov nad Ploučnicí, okr. Děčín a obce Dolní Zimoř, Liběchov, Medonosy, Tupadly, Vidim, Vysoká a Želízy v okrese Mělník. Na základě těchto stížností bylo ve všech obcích provedeno měření pokrytí signálem v součinnosti se zástupci místních samospráv. Ve většině měřených obcí byla zjištěna limitní a případně podlimitní úroveň signálu, zapříčiněná umístěním dané obce v členitém terénu. Ve dvou případech (obce Vsesulov a Čenkovice) Úřad po provedeném měření informoval o výsledcích měření provozovatele TV sítí a zároveň je požádal o dokrytí. Provozovatelé (ČT, ČRa, CDG a Digital Broadcasting) informovali Úřad, že s dalším dokryváním uvedených lokalit nepočítají s odvoláním na plnění svých zákonných povinností, kterými jsou zajištění dostupnosti veřejnoprávního multiplexu pro více jak 95 % populace a zajištění dostupnosti komerčních multiplexů pro více jak 75% populace. Hlavním aspektem tohoto postoje jsou dle sdělení provozovatelů neúměrné náklady na provoz dalších dokryvačů.

V obci Vsesulov bylo dále na žádost starostky obce provedeno také měření parametrů signálu přímo u jednotlivých TV diváků, přičemž byl u těchto diváků zároveň posouzen technický stav přijímacího zařízení. Výsledkem bylo zjištění, že ve většině případů je špatný příjem způsoben závadou přijímacího zařízení, neboť televizní signál v jejich místě byl dostatečný. Nicméně měření prokázalo, že na cca 50 % území obce vykazuje signál limitní parametry, což při zhoršení příjmových podmínek může způsobit výpadky příjmu. Ani v tomto případě však provozovatelé televizních sítí o dalším posílení signálu neuvažovali.

Vliv provozu mobilních rádiových sítí LTE/5G v pásmech 700 a 800 MHz na příjem terestrické televize DVB-T2

Úřad přijal v roce 2023 celkem 1 222 stížností a uzavřel 1 315 stížností na rušení příjmu digitální terestrické televize (včetně případů převedených z konce roku 2022). Základnová stanice mobilní sítě v pásmu 700 nebo 800 MHz byla jako zdroj rušení identifikována v 257 případech, tj. v 19,5 % (v roce 2022 to bylo 16 %). Ve všech 257 případech provedl odstranění rušení u televizního diváka na základě rozhodnutí Úřadu mobilní operátor. Prostřednictvím APV ASMKs byl na bázi denní výměny informací zajištěn proces předávání informací mezi ČTÚ a operátory o případech rušení a o jeho odstraňování. Ke dni 31. prosince 2023 provozovali mobilní operátoři v pásmu 700 MHz 1 858 základnových stanic ve zkušebním provozu a 6 736 stanic v trvalém provozu, v pásmu 800 MHz bylo provozováno 455 stanic ve zkušebním provozu a 17 248 stanic v trvalém provozu. Celkem tak bylo aktivních 26 297 základnových stanic LTE a 5G, přičemž přírůstek za rok 2023 je 4 770 základnových stanic. Vývoj situace s rušením příjmu televize mobilními sítěmi byl trvale monitorován a vyhodnocován, měsíčně byla o této situaci informována i veřejnost formou měsíčních monitorovacích zpráv.

V rámci informační kampaně bylo v průběhu roku 2023 v souvislosti se spouštěním (zahajováním) zkušebního provozu základnových stanic mobilní sítě preventivně informováno 870 dotčených obcí s pokyny co dělat v případě náhlého zhoršení příjmu televizního signálu vlivem mobilní sítě. Ke dni 31. prosince 2023 byly tyto informace zaslány celkem 6 276 obcím a městským částem. V MMZ 10/2023 Úřad zveřejnil článek s informací o dosavadním reálném vlivu mobilních sítí 5G na příjem digitální terestrické televize <https://ctu.gov.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c-10/2023/obrazky/mz-2023-10.pdf>.

K problematice vlivu provozu mobilních sítí na příjem terestrické televize se konalo v únoru 2023 jednání koordinační pracovní skupiny. Na jednání byl zhodnocen dosavadní vývoj vlivu provozu mobilních sítí v pásmu 700 MHz na příjem terestrické televize. Všemi zúčastněnými bylo potvrzeno, že přijatá opatření jsou funkční a dostatečná a není dán důvod k jejich změně. Ve všech případech, kdy byla jako zdroj rušení identifikována základnová stanice mobilního operátora bylo provedeno odrušení a problémy s příjmem zcela odstraněny na náklady mobilního operátora ve lhůtách jednotek dnů. Na základě těchto skutečností proto Úřad může konstatovat, že mobilní rádiové sítě svým provozem nezpůsobují trvalé zhoršení kvality příjmu televizního signálu a jejich negativní vliv se podařilo zcela eliminovat.

4.6 Spolupráce s Českou obchodní inspekcí

Spolupráce Úřadu s Českou obchodní inspekcí, vykonávaná v souladu s „Dohodou o spolupráci mezi Českým telekomunikačním úřadem a Českou obchodní inspekcí“ byla zajišťována oblastními pracovišti odboru kontroly. Předmětem spolupráce byla zejména účast zaměstnanců Úřadu na kontrolách prodávaných telekomunikačních koncových a rádiových zařízení a RC modelů. V roce 2023 se uskutečnilo 8 společných kontrolních akcí včetně rozsáhlé kontrolní akce na hraničním přechodu Chvalovice – Hatě. Závady byly zjištěny ve 2 případech a byly řešeny v kompetenci orgánů ČOI. Počet provedených kontrolních akcí je limitován kapacitami ČOI.

5. Monitorování kmitočtového spektra a měřicí systém elektronických komunikací

5.1 ASMKs

Nedílnou součástí efektivní správy rádiového spektra je trvalé monitorování využívání rádiových kmitočtů a dodržování stanovených podmínek pro jejich využívání a vyhledávání zdrojů nežádoucích interferencí (rušení). Tyto činnosti zajišťoval Úřad s využitím automatizovaného systému monitorování kmitočtového spektra (dále „ASMKS“) provozovaného dle § 15 odst. 11 zákona o elektronických komunikacích. Prostřednictvím systému ASMKs bylo v průběhu roku 2023 zadáno a řešeno 5 066 úkolů, z toho:

- **3 027 požadavků** na monitorování využívání rádiového spektra a měření parametrů využívaných kmitočtů,
- **524 požadavků** na kontroly rádiových a elektrických zařízení, elektronických zařízení, sítí a služeb,
- **1 515 požadavků** na šetření rušení radiokomunikačních služeb.

Uzavřeno bylo celkem 4 851 případů (včetně 494 případů převedených z konce předchozího roku) z toho:

- **2 770 požadavků** na monitorování využívání rádiového spektra a měření parametrů využívaných kmitočtů,
- **470 kontrol** rádiových a elektrických zařízení, elektronických zařízení, sítí a služeb,
- **1 611 případů** šetření rušení radiokomunikačních služeb – detailnější členění všech uzavřených případů rušení je uvedeno v [příloze č. 3](#).

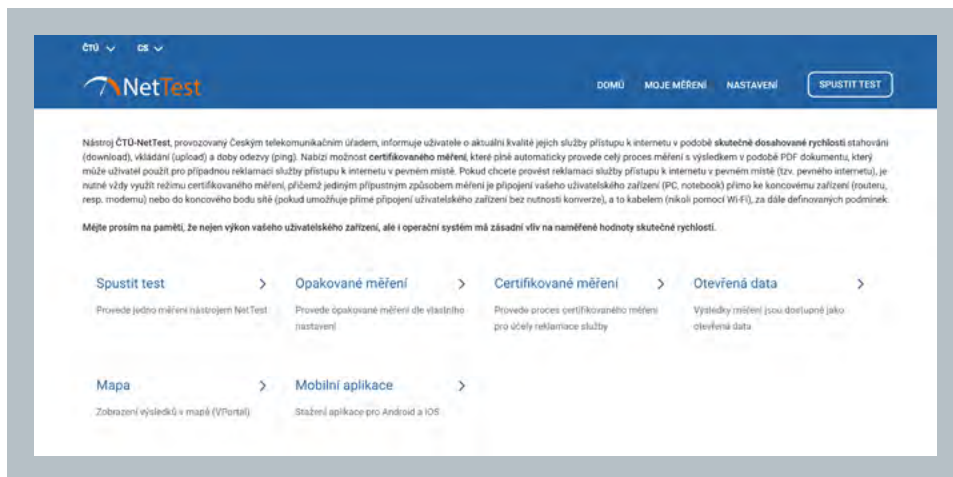
Odborné a správní činnosti úřadu

Informace o potřebě přijetí nových předpisů nebo novel stávajících předpisů

Organizace a zabezpečení činnosti úřadu

Povinné součásti výroční zprávy

Přílohy k výroční zprávě úřadu za rok 2023



Certifikovaný měřicí nástroj určený pro veřejnost NetTest <https://nettest.cz>

Technický rozvoj nových komunikačních technologií zvyšuje nároky na stále sofistikovanější měřicí přístroje a monitorovací technologie. Z toho důvodu Úřad přistoupil již v roce 2022 k modernizaci mobilní části ASMKS, která bude dokončena v roce 2024, s tím že v roce 2024 bude zároveň zahájena modernizace stacionární části ASMKS s horizontem dokončení 2026. Celkové náklady na modernizaci systému se předpokládají více jak 250 mil. Kč.

5.2 MSEK

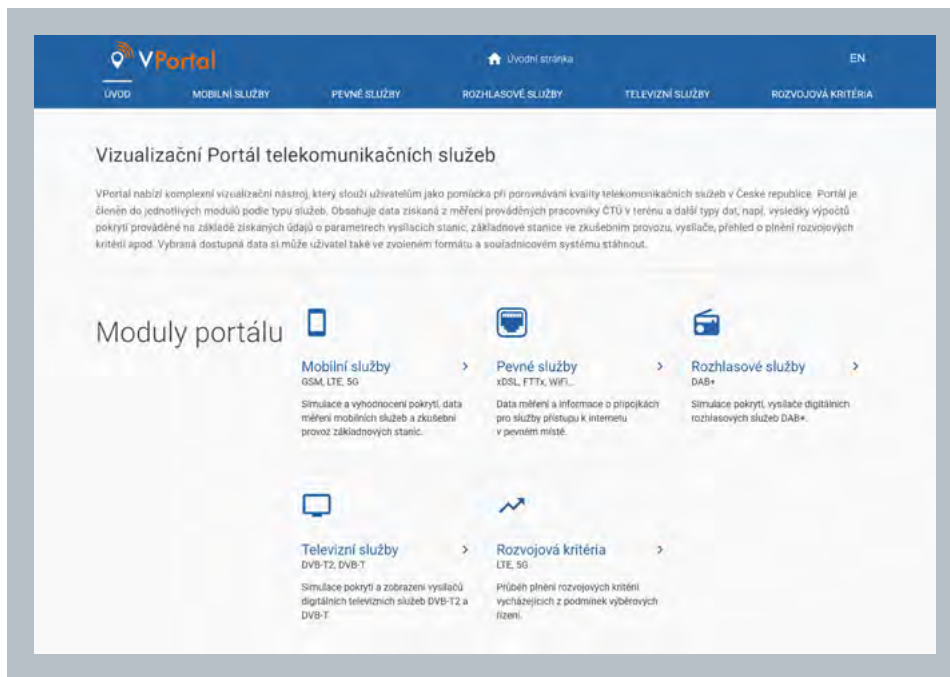
Kontrola a dohled nad parametry datových sítí a služeb byly zajišťovány prostřednictvím informačního systému MSEK. V roce 2023 byl systém dále rozšířen o některé důležité funkcionality. Systém tvoří dvě části, jedná se o kalibrovaný měřicí nástroj pro přesné měření datových parametrů telekomunikačních sítí a parametrů datových služeb, který je využíván pro výkon kontrolní činnosti Úřadu a dále je součástí MSEK. V rámci zajištění vyšší spolehlivosti a bezpečnosti MSEK byla v roce 2023 provedena implementace nového BGP routeru a nových výkonných serverů.

NetTest

Certifikovaný měřicí nástroj určený pro veřejnost označený jako NetTest <https://nettest.cz> byl v roce 2023 doplněn o novou mobilní aplikaci NetTest pro operační systém iOS. Po provedeném testování měřicích a funkčních vlastností byla aplikace upravena a optimalizována a od 1. srpna 2023 byla spuštěna a zpřístupněna v App Store k využití široké veřejnosti. Nástroj NetTest již využilo cca 680 tis. uživatelů. Počet uskutečněných testů je téměř 1,15 mil., přičemž certifikovaných měření je cca 15 tis. 62 % všech testů bylo provedeno prostřednictvím webového rozhraní. Nástroj dnes poskytuje uživatelům/spotřebitelům možnost ověřit si kvalitu služby přístupu k internetu, porovnat si výsledek s deklarovanými parametry ve smlouvě s operátorem a případně uplatnit u operátora reklamaci na nekvalitu služby na základě provedeného certifikovaného měření. Pokud uživatel nebude úspěšný s reklamací, může se obrátit s námitkou proti jejímu vyřízení na Úřad a výsledky certifikovaného měření přiložit jako důkazní materiál.

VPortal

V souvislosti s novými funkcionalitami MSEK došlo od 1. prosince 2023 na vizualizačním nástroji VPortalu ke spuštění nového modulu „pevné služby“, kde byly veřejnosti zpřístupněny informace o dostupnosti služeb přístupu k internetu ve vazbě na konkrétní adresní místo včetně zobrazení výsledků uživatelských měření prostřednictvím nástroje NetTest.



Vizualizační nástroj VPortal
s novým modulem „pevné služby“

6. Správa kmitočtového spektra

6.1 Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů

Na základě souhlasu předsedy Rady Úřadu byl proveden převod přidělu rádiových kmitočtů pro zajištění veřejné sítě elektronických komunikací v úseku rádiových kmitočtů 3400–3480 MHz ze společnosti incrate s.r.o. na nabyvatele, kterým je společnost T-Mobile.

Úřad v souvislosti s blížícím se koncem doby platnosti přidělu rádiových kmitočtů společností O₂ a T-Mobile zahájil v roce 2023 přezkoumávání, zda nadále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtových pásmech 880–915/925–960 MHz a 1710–1785/1805–1880 MHz. Veřejná konzultace k závěrům přezkumu a ocenění spektra proběhla v listopadu–prosinci 2023, ale vzhledem k obdržným připomínkám bude nutné veřejnou konzultaci zopakovat. Proces přezkoumávání tak bude pokračovat i v roce 2024.

Dokončení mezinárodní koordinace skupinových přidělení, uvedených v příloze plánu využití rádiového spektra č. PV-P/21/08.2022-17 pro kmitočtové pásmo 174–380 MHz, umožnilo zahájit intenzivní přípravu výběrového řízení na udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění sítě elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a multimediálních aplikací. V rámci přípravy výběrového řízení Úřad zpracoval

návrh podmínek výběrového řízení, který byl zveřejněn ke konzultaci dne 30. ledna 2023, ten byl však z rozhodnutí nového předsedy Rady následně dne 2. února 2023 stažen.

Návrh byl projednán v rámci dalšího kulatého stolu dne 15. února 2023. V návaznosti na vznesené připomínky bylo rozhodnuto o realizaci aukční části výběrového řízení z důvodu větší transparentnosti formou elektronické aukce. Byly připraveny nové podmínky výběrového řízení, které byly zveřejněny dne 27. dubna 2023 ke konzultaci podle § 130 ZEK a poté 29. června 2023 Úřad uveřejnil tabulku vypořádání připomínek. Dne 1. srpna 2023 bylo pak vyhlášeno výběrové řízení. Do termínu podání přihlášek se přihlásilo devět subjektů, avšak v průběhu správního řízení (před aukční fází) jeden subjekt odstoupil. Po zaškolení účastníků aukce a proběhlé zkušební aukci byla dne 23. října 2023 zahájena aukční fáze výběrového řízení, která byla dokončena dne 4. ledna 2024. Úřad poté provedl de-anonymizaci účastníků aukce, zveřejnil oznámení o ukončení aukce a informoval o rozdělení aukčních bloků vítězům aukce. V rámci aukce se podařilo vydražit všechny nabízené bloky, každý z účastníků aukce získal minimálně jeden přiděl. Celková hodnota přidělů byla téměř 80 mil. Kč. Po uhrazení všech doplatků celkové ceny pak byly v únoru postupně vydávány rozhodnutím předsedy Rady Českého telekomunikačního úřadu přiděly jednotlivým vítězům aukce.

6.2 Rozhodování o oprávněních k využívání rádiových kmitočtů

V porovnání s předchozím rokem došlo k mírnému poklesu celkového počtu vydaných individuálních oprávnění, což je dáno menším počtem oprávnění v pevné službě. Nicméně jako v předcházejících letech se stále jedná o radiokomunikační službu (spojení typu bod–bod) s nejvyšším počtem vydaných individuálních oprávnění, která jsou nezbytná pro zajišťování veřejné služby elektronických komunikací, spočívající zejména v bezdrátovém přístupu k rychlým datovým službám (např. přístup k internetu) nebo sloužící k rádiovému propojení základnových stanic mobilních operátorů či vlastní infrastruktury sítí elektronických komunikací. Důvodem i nadále vysokého počtu pevných rádiových spojů je zejména jejich flexibilita a rychlá časová dostupnost rádiové infrastruktury, ačkoliv se operátoři těchto vysílacích sítí a další provozovatelé nadále zaměřují s ohledem na budoucí předpokládaný nárůst přenosové kapacity na výstavbu optické sítě. Současně je však nutné rozlišovat, že u řady existujících pevných rádiových spojů typu bod–bod dochází v průběhu jejich provozu ke změně jejich technických parametrů (zpravidla s cílem navýšit kapacitu), což v případě změny stávajícího individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, na základě kterého je daný pevný rádiový spoj provozován, vede v souladu se ZEK k vydání nového individuálního oprávnění. Počet nových individuálních oprávnění tak nutně nemusí představovat počet nově budovaných pevných rádiových spojů. Na druhou stranu roste počet vydaných oprávnění v pozemní pohyblivé službě, ve které Úřad obdržel větší množství žádostí o využití kmitočtů pro Bezdrátové místní informační systémy (BMIS) v obcích a rovněž mnoho žádostí v rámci modernizací stávajících rádiových sítí.

V roce 2023 držitelé přidělů rádiových kmitočtů v souladu s převzatými závazky a rozvojovými plány dále rozšiřovali pokrývání území a obyvatel vysokorychlostními sítěmi. Informace o rozsahu pokrytí rádiovým signálem veřejných vysokorychlostních sítí v pásmech 700 MHz, 800 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz a 2600 MHz lze dohledat na stránkách vizualizačního portálu telekomunikačních služeb – VPortal na adrese <https://vportal.ctu.cz/intro>. Zde se nachází přehledný rozcestník s informacemi o pokrytí počtu obyvatel digitálním vysíláním rozhlasu, televize a signálem veřejných širokopásmových mobilních sítí 4G a 5G. Detailní přehled o počtech vydaných a odejmutých oprávněních v jednotlivých radiokomunikačních službách lze najít v *příloze č. 6*.

6.3 Ověřování odborné způsobilosti

Zákon o elektronických komunikacích v § 26 odst. 1 stanoví, ve kterých případech se vyžaduje odborná způsobilost k obsluze vysílacích rádiových zařízení. Podle § 26 odst. 2 ZEK mohou obsluhu předmětných rádiových zařízení vykonávat jen osoby, které mají platný průkaz odborné způsobilosti k jejich obsluze. Zkušební komise Úřadu prověřují odbornou způsobilost uchazečů o průkazy radiotelefonistů letecké pohyblivé služby, průkazy radiotelefonistů a radiooperátorů námořní pohyblivé služby a průkazy HAREC a NOVICE operátorů stanic amatérské radiokomunikační služby.

Úřad v roce 2023 vydal na základě zkoušky či uznání odborné způsobilosti získané v jiném státě EU celkem 1 919 nových průkazů odborné způsobilosti (včetně duplikátů a změn v průkazech) a prodloužil dobu platnosti u 3 471 průkazů (včetně průkazů vydaných do jednoho roku po jejich platnosti). Agenda průkazů odborné způsobilosti v posledních letech trvale vzrůstá, hlavně v případě zkoušek týkajících se průkazů SRC, které jsou nutné na moři pro obsluhu radiostanic vybavených prvky systému GMDSS (např. funkce DSC), což představuje v dnešní době standardní vybavení lodních radiostanic. S počtem vydaných průkazů rovněž každoročně narůstá počet prodloužení jejich doby platnosti.

6.4 Poplatky za využívání rádiových kmitočtů

V souladu s nařízením vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů, byly v průběhu roku 2023 vybrány poplatky za využívání rádiových kmitočtů ve výši 1 087 399 184,67 Kč.

Tabulka 11: Přehled poplatků vybraných v roce 2023 za využívání rádiových kmitočtů podle jednotlivých radiokomunikačních služeb

Radiokomunikační služba	Vybrané poplatky (Kč)
Pozemní pohyblivá	836 928 880,00
Pevná	245 620 252,00
Rozhlasová	83 498 887,00
Letecká	1 923 234,00
Námořní	633 883,00
Družicová	3 503 368,00
Jiné (Radiolokační / Radionavigační)	4 010 304,00

* Výše vybraných poplatků nezohledňuje odvod na Radiokomunikační účet a výši vrácených plateb.

Jedná se o mírný nárůst oproti roku 2022, způsobený hlavně vyšším výběrem poplatků za využívání rádiových kmitočtů v pozemní pohyblivé službě v návaznosti na pokračující rozvoj veřejných širokopásmových sítí vyšších generací v nových kmitočtových pásmech, ale rovněž také vyšším výběrem poplatků za využívání kmitočtů v ostatních službách.

Současně je ve výše uvedeném výběru zohledněna změna výše uvedeného nařízení vlády, která byla provedena s účinností ke dni

1. ledna 2023

7. Správa čísel

Úřad v průběhu roku 2023 rozhodoval podle § 30 a následujících ZEK o žádostech podnikatelů o udělení oprávnění využívání čísel, číselných řad a kódů, adres a jmen (dále jen „čísel“), resp. o žádostech podnikatelů o změnu, prodloužení doby platnosti a odnětí oprávnění z číslovacích plánů.

V průběhu roku 2023 vydal Úřad celkem

253

rozhodnutí

151

rozhodnutí z toho o prodloužení doby platnosti oprávnění

51

rozhodnutí z toho o udělení oprávnění k využívání čísel

30

rozhodnutí z toho o odnětí oprávnění

11

rozhodnutí z toho o změně oprávnění

10

usnesení z toho o zastavení správního řízení

8. Rozhodování sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti

V oblasti rozhodování sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti podle § 127 zákona o elektronických komunikacích byla v roce 2023 nově zahájena 4 sporná správní řízení, což je v meziročním srovnání od roku 2014 jedním z nejnižších počtů, je však srovnatelný s počtem zahájených sporných správních řízení v roce 2022. Kromě nově zahájených správních řízení správní orgán pokračoval v projednávání 4 správních řízení zahájených v roce 2022.

Z hlediska předmětu sporu lze konstatovat, že oproti předcházejícím obdobím nebylo ve sledovaném období vedeno žádné řízení ve sporu o uložení povinnosti uzavřít smlouvu o přístupu nebo o propojení, popř. jejího dodatku, o uložení povinnosti k řádnému plnění již uzavřené smlouvy o přístupu nebo propojení, ani ve sporu o uzavření smlouvy podle § 72a a násl. zákona o elektronických komunikacích mezi provozovatelem rozhlasového a televizního vysílání a podnikatelem poskytujícím tuto službu elektronických komunikací nebo podnikatelem zajišťujícím síť používanou pro veřejné šíření rozhlasového či televizního vysílání, a ani ve sporu týkajícím se přenositelnosti čísel (tzv. spory „ze smlouvy“). Ve všech 8 správních řízeních se jednalo o návrhy na rozhodnutí sporu o zaplacení dlužného peněžitého plnění za poskytnuté služby elektronických komunikací, popř. o zaplacení smluvních pokut za prodlení s placením peněžitého plnění.

V 6 případech byla správní řízení ve sledovaném období pravomocně ukončena, 2 správní řízení nebylo možné do konce roku 2023 uzavřít, neboť bylo nutné doplnit podklady pro vydání rozhodnutí. Řízení tak budou dokončena začátkem roku 2024.

Přestože stejně jako v předchozích letech nebyla ani v roce 2023 zahájena sporná správní řízení mezi podnikatelem poskytujícím službu šíření rozhlasového a televizního vysílání a provozovatelem rozhlasového a televizního vysílání o uzavření smlouvy pro poskytování této služby (§ 72a zákona o elektronických komunikacích), vzhledem k dalšímu rozvoji zemského digitálního rozhlasového vysílání (udělení rádiových kmitočtů na DAB+) nelze tyto spory v následujícím období roku 2024 vyloučit a je třeba s nimi počítat.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 127 zákona o elektronických komunikacích ve věcech sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti jsou k dispozici na webové stránce ČTÚ dostupné na adrese <https://ctu.gov.cz/rozhodnuti-o-sporech-podle-zakona-c-1272005-sb-ss-127>.



9. Rozhodování sporů mezi provozovateli poštovních služeb

V oblasti rozhodování sporů mezi držitelem poštovní licence a jiným provozovatelem poštovních služeb o přístup k prvkům poštovní infrastruktury a ke zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury podle § 34 zákona o poštovních službách nebylo v roce 2023 projednáváno žádné sporné správní řízení.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 34 zákona o poštovních službách ve věcech sporů o přístup k poštovní infrastruktury jsou k dispozici na webové stránce ČTÚ dostupné na adrese <https://ctu.gov.cz/rozhodnuti-o-sprech-podle-zakona-c-292000-sb-ss-34>.

10. Rozhodování sporů podle § 5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb.

V oblasti rozhodování sporů o přístup k fyzické infrastruktury (§ 5), o průzkum na místě (§ 9), o koordinaci stavebních prací (§ 10) nebo o přístup k fyzické infrastruktury uvnitř budovy (§ 14) podle zákona č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení

nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací, bylo v roce 2023 zahájeno pouze 1 sporné správní řízení. Podle návrhu se mělo jednat o správní řízení o uzavření smlouvy o přístupu k infrastruktuře a k infrastruktuře uvnitř budovy, ve skutečnosti však šlo o návrh na uzavření smlouvy o udělení souhlasu vlastníků jednotek a spoluvlastníků budovy, zastoupených společenstvím vlastníků jednotek, s realizací a provozováním nové sítě elektronických komunikací. Jednalo se tedy o realizaci oprávnění navrhovatele využít cizí nemovitost podle § 104 odst. 1 a 2 zákona o elektronických komunikacích. Úprava poměrů podnikatele v elektronických komunikacích a vlastníka nemovitosti, týkající se oprávnění podnikatele v elektronických komunikacích využít cizí nemovitost k umístění a provozování sítě elektronických komunikací, nespadá do věcné působnosti ČTÚ, návrh tedy musel být v části odložen a v části zamítnut, neboť byla současně promeškána prekluzivní (propadná) lhůta k podání návrhu na rozhodnutí sporu.

Do budoucna lze očekávat další spory v této oblasti, neboť pokračují procesy budování sítí elektronických komunikací pro 5G služby, stejně tak průběžně dochází ke změnám právní úpravy jak v oblasti stavebního řízení, tak zákona č. 194/2017 Sb., s cílem zajistit co nejširší a nejjednodušší přístup k fyzické infrastruktury. V neposlední řadě může mít na stav sporové agendy vliv i přijetí nařízení Evropského

parlamentu a Rady o opatřeních ke snížení nákladů na budování gigabitových sítí elektronických komunikací a o zrušení směrnice 2014/61/EU (akt o gigabitové infrastruktuře) (tzv. nařízení GIA), což si vyžádá změnu stávající vnitrostátní právní úpravy. Nařízením GIA by měla být nahrazena, resp. jeho přijetím zrušena směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/61/EU o opatřeních ke snížení nákladů na budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací, jejíž transpozici představuje zákon č. 194/2017 Sb.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb. jsou podle jednotlivých předmětů sporů k dispozici na webových stránkách ČTÚ dostupné na adrese <https://ctu.gov.cz/pravomocna-rozhodnuti-podle-zakona-c-1942017-sb>.

11. Krizové řízení a bezpečnost, potírání teroristického obsahu online

ČTÚ má ve své působnosti i činnosti související s krizovým řízením a bezpečností, důvěrností a integritou veřejných sítí elektronických komunikací. V roce 2023 byl výkon činnosti v oblasti bezpečnosti, důvěrnosti, integrity a odolnosti veřejných sítí elektronických komunikací zaměřen na dodržování § 88 a 99 ZEK a příslušných prováděcích vyhlášek.

Na základě schváleného Plánu kontrolní činnosti pro rok 2023 byly provedeny fyzické kontroly dodržování povinností zabezpečení ochrany provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací podle § 88 ZEK a bezpečnosti, důvěrnosti, integrity a odolnosti poskytování služeb za krizových stavů podle § 99 ZEK u společností CETIN a.s., Nordic Telecom 5G a.s., Telco Pro Services, a.s.

ČTÚ je podle odst. 4 a 5 § 98 ZEK odpovědný za převzetí informací od subjektů zajišťujících veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu informací o závažném narušení bezpečnosti a ztrátě integrity sítě. V roce 2023 ČTÚ obdržel od podnikatelských subjektů celkem 5 hlášení o vzniku závažného narušení ve veřejné síti elektronických komunikací operátora T-Mobile, O₂ a 1 oznámení o výpadku Over The Top služeb Google Ireland Limited a Google Cloud EMEA Limited. Souhrnná zpráva o počtu závažných narušení ve veřejných sítích elektronických komunikací a pravidelná čtvrtletní hlášení jsou zasílány Evropské agentuře pro bezpečnost sítí a informací (ENISA).

V lednu 2023 schválila vláda ČR zákon č. 67/2023 Sb., o některých opatřeních proti šíření teroristického obsahu online, který adaptuje požadavky Nařízení Evropského

parlamentu a Rady (EU) 2021/784 ze dne 29. dubna 2021 o potírání šíření teroristického obsahu online. Zákon nabyl účinnosti 30. března 2023 a rozšiřuje gesci ČTÚ o správní dohled nad preventivními opatřeními zavedenými poskytovateli hostingových služeb, přičemž má současně projednávat i přestupky. Na plnění úkolů stanovených zákonem ČTÚ těsně spolupracuje s Policií České republiky, Národní centrálou proti terorismu, extremismu a kybernetické kriminalitě SKPV, jejímž úkolem je zejména vyhodnocovat, zda jde o teroristický obsah a nařizovat jeho odstranění, a Ministerstvem vnitra, které přezkoumává přeshraniční příkazy k odstranění. Pro kontakt s příslušnými orgány a poskytovateli hostingových služeb byl zřízen kontaktní e-mail tco@ctu.cz. ČTÚ shromažďuje od Policie ČR, NCTEKK, Ministerstva vnitra a poskytovatelů hostingových služeb informace o opatřeních, která příslušné orgány a poskytovatelé hostingových služeb přijali v předchozím kalendářním roce v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/784, a tyto informace předává Evropské komisi. Zároveň Úřad v součinnosti s Policií ČR, NCTEKK a Ministerstvem vnitra zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o transparentnosti jeho činnosti v oblasti potírání šíření teroristického obsahu online.

12. Mezinárodní aktivity

V souladu s usnesením vlády č. 507/2011 ze dne 29. června 2011 a plněním úkolů vyplývajících ze ZEK zajišťoval v roce 2023 Úřad účast v poradních výborech EK, v pracovních skupinách BEREC, RSPG, ERGP, ENISA a expertních skupinách mezinárodních organizací (ITU, CEPT, OECD, ETSI a NATO), jakož i v rámci přímé spolupráce mezi regulačními úřady.

V roce 2023 proběhla čtyři pravidelná plenární zasedání Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) a Skupiny nezávislých regulátorů (IRG) na nejvyšší úrovni. Předsedové regulačních úřadů zde schválili řadu dokumentů, mezi nimiž byla také aktualizace Pokynů pro síť s velmi vysokou kapacitou (kritérium 3) a řada odborných zpráv např. na téma řešení pro vypínání mobilních sítí 2G a 3G; interoperabilita NI-ICS; vliv použití AI v telekomunikačním sektoru na regulaci, permanentní roaming či indikátory environmentální udržitelnosti digitálního sektoru. Zde soubor vybraných indikátorů převzala Evropská Komise pro následnou vlastní studii. BEREC také připravil postupy pro zapojení nových členů ze zemí s dohodami o přidružení v EU, které umožní zapojení regulačních úřadů Gruzie, Moldavska a Ukrajiny do činnosti BEREC.

Uskutečnila se také dvě plenární zasedání Skupiny evropských regulačních orgánů pro poštovní služby (**ERGP**). Skupina pokračovala ve zdůrazňování potřeby novelizace směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES ze dne 15. prosince 1997 o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb. V průběhu roku 2023 ERGP také pracovala na vstupech pro Evropskou komisi při přípravě její výhledové studie, která by měla posoudit možný vývoj poštovního odvětví, a která by měla být jedním z podkladů pro rozhodnutí, zda k revizi směrnice dojde.

V rámci účasti na aktivitách sítě regulačních úřadů pro elektronické komunikace zemí Východního partnerství (**EaPeReg**) pořádal ČTÚ v roce 2023 zasedání expertní pracovní skupiny ke správě rádiového spektra (SEWG). Zde byla diskutována řada důležitých témat včetně pozic pro zasedání ITU WRC-23. Dále ČTÚ organizoval expertní workshop pro arménského regulátora PSRC. Workshop byl zaměřený především na implementaci směrnice ke snížení nákladů na budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací (BCRD) a na otázky spojené s regulací mobilního trhu a podmínek pro virtuální operátory. Koncem roku pak proběhl expertní online workshop na téma DAB+ pro kolegy z ázerbajdžánského regulačního úřadu.

V rámci regionální spolupráce ve správě kmitočtového spektra pokračoval Úřad v implementaci a sdílení zkušeností v rámci stávajících dohod a zástupci Úřadu zajišťovali koordinaci rádiových kmitočtů cestou dvoustranných a vícestranných jednání s administracemi sousedních zemí.

V průběhu roku 2023, jakmile bylo zřejmé, že Úřad bude pověřen rolí Koordinátora digitálních služeb podle **nařízení DSA**, se zástupci ČTÚ intenzivně zapojili do nově vznikajících neformálních pracovních skupin budoucích koordinátorů, které zahájily přípravy na začátek implementace nařízení o digitálních službách v únoru 2024, včetně přípravy vstupů pro EK k prováděcím předpisům, jejichž vydáním je z nařízení DSA pověřena.

V listopadu 2023 zorganizoval ČTÚ dva běhy stáží pro experty z regulačních úřadů z partnerských zemí mimo EU, konkrétně z Albánie, Černé hory, Gruzie a Moldavska. Tím Úřad naplnil příslib, který byl dán Českou republikou na posledním exekutivním shromáždění Rozvojového sektoru Mezinárodní telekomunikační unie (ITU-D), Světové konferenci o rozvoji telekomunikací (WTDC-22), která se konala v červnu 2022 na Pobřeží slonoviny. Iniciativa „Partner2Connect“ (P2C) je v současnosti vtělena do portálu ITU, kde je možné zhlédnout přehled všech příslibů. Českou republiku v projektu P2C reprezentuje právě Úřad.

Ve dnech 20. listopadu až 15. prosince 2023 se ČTÚ podílel na delegaci České republiky na Světové radiokomunikační konferenci ITU (**WRC-23**), na níž se členové ITU sešli k jednání o podmínkách vyžívání rádiového spektra a orbitálních drah. Výsledkem jsou Předběžná závěrečná akta obsahující aktualizaci mezinárodní smlouvy Radiokomunikační řád. Mezi projednávanými okruhy bylo například určení pásme pro IMT (5G/6G), úpravy podmínek pro geostacionární a negeostacionární družice, využití satelitních technologií pro připojení v odlehlých oblastech planety, kmitočty pro vědecké programy a také revize pásma UHF, u něhož konference potvrdila dlouhodobé podmínky pro zemské TV vysílání. Při přípravě regionu Evropy na tuto stěžejní konferenci radiokomunikačního sektoru se ČTÚ intenzivně podílel na práci v pracovních skupinách CEPT.

13. Komunikační aktivity

V rámci mediálních aktivit Úřad připravoval a publikoval tiskové zprávy, zodpovídal dotazy odborné veřejnosti a novinářů, koordinoval webovou prezentaci, vydával Telekomunikační a Poštovní věstníky, společně s odbornými útvary připravoval pravidelné Monitorovací zprávy a věnoval se aktivitám spojených se sociálními sítěmi.

13.1 Komunikace s médii

V roce 2023 byla obnovena pravidelná setkání s novináři. K zahájení výkonu funkce předsedy Rady ČTÚ Ing. Markem Ebertem byla zorganizována tisková konference, která proběhla za velkého mediálního zájmu a účasti ministra průmyslu a obchodu Jozefa Síkely dne 1. února 2023. Dalším setkáním byla neformální novinářská snídane, která se uskutečnila dne 28. června 2023, kde jsme se věnovali tématům VPortalu, Srovnávacího nástroje, DAB+ a nevyžádaných marketingových hovorů. Koncem roku byla zorganizována rovněž neformální novinářská snídane, která se věnovala výsledkům průzkumu Mobilní trh očima spotřebitele, která se uskutečnila dne 1. listopadu 2023.

V uplynulém roce bylo vydáno celkem 36 tiskových zpráv. Kromě pravidelné měsíční tiskové zprávy, která provází vydání zprávy monitorovací jsme se věnovali důležitým tématům jako aukce kmitočtů pro síť DAB, zlepšení signálu ve vlacích, připravované roli ČTÚ jako národního koordinátora digitálních služeb či novinkám na námi provozovaném VPortalu. Vedle toho každý měsíc Úřad vydává Monitorovací zprávu, jejíž podobu projednává a schvaluje Rada ČTÚ. Zpráva slouží k informování o činnosti Úřadu a jejími adresáty jsou jak odborný sektor, tak média (každý měsíc je rozesílána

vybranému okruhu novinářů), a k dispozici je na stránkách Úřadu i široké veřejnosti. V roce 2023 jsme do Monitorovací zprávy v zájmu větší transparentnosti činnosti Úřadu zařadili i rubriku Výběr z plánovaných bodů jednání Rady.

V uplynulém roce jsme prostřednictvím Monitorovacích zpráv zveřejnili celkem 56 článků (drobnější odborné texty nejsou v tomto čísle zahrnuty), z toho bylo 25 článků zaměřeno na spotřebitele. Média v uplynulém roce referovala o činnosti ČTÚ v 4 530 případech. Ve srovnání s předchozími lety tak došlo k výraznému zvýšení mediálního zájmu.

13.2 Komunikace s odbornou veřejností

Zákon o elektronických komunikacích (v ustanovení § 126) ukládá Úřadu vydávat Telekomunikační věstník a ZoPS (v ustanovení § 40) Poštovní věstník. V uplynulém roce bylo vydáno 7 částek Telekomunikačního věstníku a u Poštovního věstníku se jednalo o celkem 12 vydaných částek. Vydané věstníky jsou k dispozici na [webu Úřadu](#) a na [portálu veřejné správy](#). Ke komunikaci s odbornou veřejností využíváme články a informace zařazené do Monitorovacích zpráv nebo informace zveřejňované na webu ČTÚ. Dalším způsobem komunikace s odbornou veřejností je organizování pracovních jednání a workshopů, kde je prostor diskuse k aktuálním tématům.

13.3 Workshopy ČTÚ

Český telekomunikační úřad v roce 2023 pořádal řadu setkání, workshopů a kulatých stolů, na kterých jsme komunikovali se zástupci podnikatelů, odborného sektoru, spotřebitelských organizací atd. V duchu transparentnosti, otevřenosti a maximální komunikace na těchto akcích probíhaly diskuse, týkající se např. aukce DAB, opatření proti spoofingu, nařízení P2B, problematiky správy spektra a dalších.

V únoru Úřad uspořádal workshop, na kterém s dotčenými subjekty diskutoval o **podmínkách výběrového řízení na síť DAB+**, jehož později úspěšně zrealizovaným cílem bylo přidělit zájemcům rádiové kmitočty v pásmu 174–230 MHz pro zajištění 2 celoplošných a 27 regionálních vysílacích sítí DAB+. Workshop proběhl poté, co předseda Rady z důvodu vyšší transparentnosti stáhl návrh vyhlášení výběrového řízení z veřejné konzultace.

V březnu Úřad organizoval jednání obnovené meziresortní pracovní skupiny ke spektru, na které se uživatelé rádiových kmitočtů zabývali problematikou **rozvoje a strategie využívání rádiových kmitočtů**. Skupina jednala o stavu přípravy 5G studií, podmínkách v pásmech 26 GHz a 6 GHz, návrzích do chystané strategie správy spektra a další problematice.

Český telekomunikační úřad v souladu se svými zákonnými kompetencemi pravidelně řeší stížnosti občanů/televizních diváků na problémy s příjmem digitální terestrické televize. K problematice vyhodnocení těchto stížností uspořádal v dubnu workshop se zástupci Ministerstva průmyslu a obchodu, Senátu ČR i dalšími zainteresovanými subjekty. Na workshopu bylo představeno **vyhodnocení stížností s důrazem na poslední dva roky 2021 a 2022, postupy Úřadu při jejich řešení** a vysvětlena související problematika.

V květnu proběhlo jednání pracovní podskupiny pro upper-6 GHz (6425–7125 MHz).

Během června Úřad zorganizoval jednání národní pracovní skupiny pro přípravu na WRC, kde byly podrobně představeny jak již přijaté **pozice Evropy na WRC**, tak návrhy, které byly teprve v jednání na úrovni CEPT a EU. Jako další proběhl kulatý stůl k problematice **nařízení o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb**. Na setkání byl představen Průvodce k aplikaci nařízení EU 2019/1150 (P2B). Zároveň proběhla diskuze nad dopady povinností vyplývajících z nařízení P2B. V neposlední řadě se uskutečnil také workshop, kde Úřad vedl diskusi nad nevhodnějším **opatřením k zamezení negativních dopadů tzv. spoofingu** (tedy manipulace s identifikací volajícího) v ČR. Série uspořádaných workshopů vedla později ke konkrétním navrženým opatřením, jejichž realizace proběhne v roce 2024.

Ve stejném měsíci proběhl také kulatý stůl **k vypořádání připomínek návrhu výběrového řízení na síť DAB+**.

V 2. polovině roku úřad svolal jednání **Expertní pracovní skupiny pro pásmo 47 0–694 MHz**. Na setkání byl mj. konzultován nově zveřejněný návrh „Stanoviska RSPG ke Strategii budoucího využívání kmitočtového pásma 470–694 MHz po roce 2030 v EU“.

Během září Úřad organizoval jednání pracovní skupiny spektrum, kde byla **představena Studie ČTÚ k pásmu 6425–7125 MHz** <https://ctu.gov.cz/studie-ke-spektru> a studie sektoru k využití potenciálu pásma 6 GHz v České republice. Představeny byly další kroky ČR z hlediska mezinárodní harmonizace. V září také proběhl workshop, který byl zaměřen na seznámení s připravovanou dotační výzvou z Národního plánu obnovy „Technické prostředky pro 5G v železničních vozech“. Předmětem jednání bylo seznámení se základními východisky a principy připravované výzvy.



Během října proběhlo jednání **zástupců delegace ČR nominovaných na konferenci WRC-23**. Na setkání byly projednány zejména manažerské záležitosti koordinace zástupců ČR, spolupráce s jednotlivými resorty včetně zastoupení ČR v zahraničí.

V listopadu se v sídle ČTÚ uskutečnilo **bilanční setkání se zástupci odborného sektoru**, kde jsme zrekapitulovali aktivity Úřadu v předchozím roce a v debatě probrali očekávání pro rok následující. Ve stejný den proběhl také další z řady workshopů věnovaných postupu při **řešení omezení dopadů podvodného spoofingu** v ČR.

Poslední workshop v loňském roce byl organizován pro spotřebitelské organizace – informační workshop zaměřený na aktuálně řešené **otázky ochrany spotřebitele v oblasti telekomunikačních a poštovních služeb** včetně tématu marketingových hovorů.

13.4 Komunikace s veřejností

V roce 2023 zaznamenal web ČTÚ <https://ctu.gov.cz/> celkem 313 329 návštěv. Pravidelně aktualizujeme informace jak pro spotřebitele, tak pro podnikatele a odbornou veřejnost. O nejaktuálnějších tématech informujeme prostřednictvím

samostatné rubriky. Komunikační aktivitu směrem k veřejnosti realizujeme i na sociálních sítích Facebook a Twitter. Úřad těmito kanály jednak komunikuje informace publikované na webu směrem k laické i odborné veřejnosti a současně mu slouží jako interaktivní nástroj pro přímou komunikaci nejčastěji mezi spotřebiteli a ČTÚ.

V roce 2023 jsme zaznamenali zhruba 35 500 interakcí na sociálních sítích. V průměru bylo publikováno cca 200 relevantních příspěvků spojených s ČTÚ měsíčně. Naprostá většina z nich byla neutrální (70 %). Postupně se v návaznosti na komunikační aktivity ČTÚ dařilo zvyšovat podíl pozitivních zmínek (průměrně 15,3 %), zejména ve 4. čtvrtletí (18,7 % za poslední tři měsíce).

Pro veřejnost vzniklo video, které podrobně popisuje práci s nástrojem VPortal a video, které představilo přínosy a práci se Srovnávacím nástrojem cen a kvality služeb. Videá zveřejňujeme prostřednictvím sociálních sítí a dále jsou dostupná na **youtube kanále ČTÚ**. Na webových stránkách ČTÚ také vznikla záložka Informační letáky a brožury <https://ctu.gov.cz/informacni-letaky-brozury-ke-stazeni>, kde zveřejňujeme informační materiály pro širokou veřejnost.

03

**Informace
o potřebě přijetí
nových předpisů
nebo novel
stávajících předpisů**

1. Elektronické komunikace

1.1 Potřeba novely zákona o elektronických komunikacích

Dne 1. ledna 2022 nabyla účinnosti novela zákona o elektronických komunikacích provedená zákonem č. 374/2021 Sb., kterou byla do právního řádu České republiky transponována směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace.

Protože se jednalo o rozsáhlou novelu, byla v průběhu roku 2022 identifikována potřeba tzv. technické novely, která by odstranila aplikační praxí zjištěné nepřesnosti této transpozice. Přestože některé úpravy byly součástí zákona č. 202/2023 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, a který nabyl účinnosti dnem 1. července 2023, některé potřebné úpravy nebyly jeho součástí a jsou vyčleněny do samostatného návrhu zákona, tzv. technická novely II. K tomuto návrhu zákona bylo do konce roku 2023 zahájeno meziresortní připomínkové řízení, v následujícím období roku 2024 je tedy nezbytné tento proces dokončit.

1.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích

Očekává se potřeba úpravy či vydání nových prováděcích právních předpisů k zákonu o elektronických komunikacích v souvislosti s přijetím novely tohoto zákona v roce 2024, tzv. technické novely II. (například k provedení § 26 – Odborná způsobilost, § 97 – Provozní a lokalizační údaje a dalších).

1.3 Zákon č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací

Na evropské úrovni je dokončován proces přijetí nařízení Evropského parlamentu a Rady o opatřeních ke snížení nákladů na budování gigabitových sítí elektronických komunikací a o zrušení směrnice 2014/61 EU (akt o gigabitové infrastruktuře) (též nařízení GIA). Stávající vnitrostátní právní úpravu tak bude třeba adaptovat na požadavky daného nařízení.

Tato potřeba se bude nepochybně týkat i zákona č. 194/2017 Sb., který byl vydán k transpozici směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/61/EU o opatřeních ke snížení nákladů na budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací, a která by měla být nařízením GIA nahrazena, resp. jeho přijetím zrušena.

2. Poštovní služby

2.1 Potřeba novely zákona o poštovních službách

V průběhu roku 2023 byl v rámci expertní pracovní skupiny při Ministerstvu průmyslu a obchodu připraven návrh zákona, kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů. Návrh zasahuje zejména oblast ochrany spotřebitele, dílčí úpravy přináší v problematice základních služeb, sporové agendy či oznamování podnikání, další pak reagují na v aplikační či judikatorní praxi zjištěné nedostatky. K tomuto návrhu zákona bylo do konce roku 2023 zahájeno meziresortní připomínkové řízení, v následujícím období roku 2024 je tedy nezbytné tento proces dokončit.

2.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o poštovních službách

Očekává se potřeba úpravy prováděcích právních předpisů k zákonu o poštovních službách v souvislosti s přijetím novely tohoto zákona v roce 2024 (například k provedení § 34 – Financování čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž, popř. dalších).



3. Digitální ekonomika

V průběhu roku 2023 byla na evropské úrovni v oblasti digitální ekonomiky přijata následující nařízení nebo jejich změny:

- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (též tzv. nařízení DSA) – nařízení se použije od 17. února 2024
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/868 ze dne 30. května 2022 o evropské správě dat a o změně nařízení (EU) 2018/1724 (akt o správě dat) (též tzv. nařízení DGA) – nařízení se použije od 24. září 2023.

Vláda svým usnesením ze dne 16. srpna 2023 č. 590 k informaci o řešení koncepčního institucionálního zakotvení digitální legislativy EU vyslovila souhlas s návrhem, aby ČTÚ byl příslušným adaptačním zákonem jako tzv. koordinátor digitálních služeb (nařízení DSA) a nově tak zajišťoval agendy s tímto postavením spojené.



Ministerstvo průmyslu a obchodu začalo v průběhu roku 2023 připravovat adaptaci právního řádu na tato nařízení přípravou nového zákona o digitální ekonomice, a to

- ve spojení s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 ze dne 20. června 2019 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb (tzv. nařízení P2B) – nařízení se použije od 17. února 2024, proto jeho adaptace vychází z již provedených změn zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, který by však měl být tímto novým zákonem nahrazen, a
- ve spojení s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/988 ze dne 10. května 2023 o obecné bezpečnosti výrobků, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1025/2012 a směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1828 a o zrušení směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/95/ES a směrnice Rady 87/357/EHS (též tzv. nařízení GPSR) – nařízení se použije 13. prosince 2024.

Vzhledem k tomu, že do konce roku 2023 nedošlo k přijetí potřebné právní úpravy, je nezbytné tento proces co nejrychleji dokončit v následujícím období roku 2024 i s ohledem na lhůty pro použití stanovené u výše uvedených nařízení.

Před koncem roku 2023 bylo na evropské úrovni přijato ještě nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2854 ze dne 13. prosince 2023 o harmonizovaných pravidlech pro spravedlivý přístup k datům a jejich využívání a o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice (EU) 2020/1828 (nařízení o datech), a v roce 2024 se očekává přijetí ještě dalších právních předpisů s dopadem do oblasti digitální ekonomiky a působnosti ČTÚ v této oblasti.

04

Organizace a zabezpečení činnosti Úřadu

1. Výsledky hospodaření Úřadu

Závazné ukazatele kapitoly 328 – ČTÚ vyplývají ze zákona č. 449/2022 Sb., o státním rozpočtu České republiky na rok 2023, ve znění pozdějších předpisů. Přehled plnění těchto ukazatelů je uveden v *příloze č. 7*, zároveň je v *příloze č. 8* uveden přehled závazných ukazatelů na rok 2024 (povinnost stanovená zákonem o elektronických komunikacích). Kompletní informace o hospodaření ČTÚ jsou pak obsaženy v Závěrečném účtu ČTÚ.

2. Hospodaření s mimorozpočtovými prostředky

2.1 Radiokomunikační účet

Povinnost zřídit Radiokomunikační účet, který ČTÚ spravuje, vyplývá pro ČTÚ ze zákona o elektronických komunikacích. Účet byl zřízen u ČNB, pobočka Praha jako účet cizích prostředků s rozšířeným předčíslem „26016“. Tvoří se podle nařízení vlády č. 153/2005 Sb., o stanovení způsobu a výše tvorby prostředků Radiokomunikačního účtu a způsobu jejich čerpání, ve výši 6 % vybraných poplatků za využívání rádiových kmitočtů. Peněžní prostředky se na účet převádí čtvrtletně (vždy po uplynutí čtvrtletí).

>70 mil. Kč

uhrazené výdaje
z Radiokomunikačního účtu
v roce 2023

Prostředky jsou využívány k úhradě efektivně a účelně vynaložených nákladů vzniklých držitelům oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, kterým tyto náklady vznikly v důsledku změn ve využívání rádiového spektra z důvodu daných zákonem o elektronických komunikacích. Dále mohou být využity k úhradě výdajů spojených s plněním povinností ČTÚ v rámci správy rádiového spektra. ČTÚ v roce 2023 uhradil z Radiokomunikačního účtu výdaje v celkové výši 70 496 759,85 Kč.

3. Výsledky vnějších kontrol

V roce 2023 proběhly na ČTÚ dvě vnější kontroly.

V červnu byla na Odboru pro jihomoravskou oblast provedena kontrola výkonu správy správních poplatků podle zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, realizovaná Finančním úřadem pro Jihomoravský kraj. Kontrola nezjistila žádné nedostatky.

V srpnu byla na Odboru pro východočeskou oblast rovněž provedena kontrola výkonu správy správních poplatků podle zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, realizovaná Finančním úřadem pro Královéhradecký kraj. Ani zde kontrola nezjistila žádné závažné nedostatky.

Tabulka 12: Přehled příjmů a výdajů ČTÚ v roce 2023 (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Rozpočet po změnách	Konečný rozpočet	Skutečnost
Příjmy celkem	1 065 230,00	1 197 131,72		1 230 050,59
Výdaje celkem	2 222 277,14	2 350 509,73	2 608 528,97	1 534 283,21

Tabulka 13: Radiokomunikační účet

Stav účtu k 1. 1. 2023	1 285 098 484,91
Tvorba za rok 2023	68 642 028,00
Čerpání za rok 2023	70 496 759,85
Stav účtu k 31. 12. 2023	1 283 243 753,06



4. Oblast lidských zdrojů

4.1 Počet systemizovaných míst

V Úřadě bylo ke dni 1. ledna 2023 celkem 596 systemizovaných míst a důsledkem systemizačních změn v průběhu roku byl tento počet ke dni 31. prosince 2023 snížen na 589. Pro rok 2024 je počet systemizovaných míst celkem 587.

Nezávislost rozhodování na regulovaných subjektech i stranách řešených sporů zaručuje dosavadní organizační i personální ukotvení Úřadu za podmínek daných zákonem č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, a systémem odměňování. V rámci systemizace služebních míst je Úřad odkázán na schválení vládou, které však při každoročním schvalování dosud nečinilo problémy.

Tabulka 14: Počet zaměstnanců (rok 2023 v porovnání s roky 2021 a 2022)

Ukazatel/období	2021	2022	2023
Systemizovaný počet zaměstnanců	596	596	589
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	564	556	549
Počet nově přijatých zaměstnanců	46	55	39
Počet ukončených služebních/pracovních poměrů	51	53	58
Počet zaměstnanců v poproduktivním věku k 31. 12.	37	33	34



4.2 Vzdělávání zaměstnanců

Vzdělávání zaměstnanců bylo realizováno v souladu se zákonem č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a závazným pokynem Úřadu č. 15/2016, kterým se stanoví postupy při prohlubování a zvyšování vzdělání zaměstnanců ČTÚ.

Úřednickou zkoušku vykonalo celkem 22 zaměstnanců, z nich 14 složilo zkoušku v oboru č. 36 Elektronické komunikace a poštovní služby.

Jazykové vzdělávání bylo pro zaměstnance zajištěno formou skupinových a individuálních kurzů anglického a francouzského jazyka.

Vybraní zaměstnanci se pak účastnili kurzů, které se týkaly rozvoje osobních dovedností (např. jak zlepšit výkonnost a soustředění při práci, umění jednat s negativními lidmi, lektor dalšího vzdělávání).

Ke dni 31. prosince 2023 činily náklady na účtu Služby školení a vzdělávání 2 921 513 Kč a na účtu Účastnické poplatky na konference 393 620 Kč.

Tabulka 15: Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2023

Druh vzdělávání	Počet absolventů
Vstupní vzdělávání úvodní	31
Vstupní vzdělávání následné	0
Průběžné vzdělávání	1194
Vzdělávání představených	41
Jazykové vzdělávání	176

4.3 Prostředky na platy zaměstnanců Úřadu

Konečný rozpočet prostředků na platy státních úředníků včetně projektů EU na rok 2023 činil 312 788 008 Kč. Skutečný průměrný hrubý plat zaměstnance Úřadu v roce 2023 činil 46 704 Kč.

4.4 Odměňování členů a předsedy Rady ČTÚ

S účinností od 1. ledna 2022 je v § 107 ZEK upraveno odměňování členů Rady ČTÚ a jejího předsedy tak, aby odpovídalo nezávislosti Úřadu, kdy je odměňování a poskytování náhrad odvozováno od úpravy platné pro prezidenta a členy Nejvyššího kontrolního úřadu obdobně, jako je tomu u dalších regulačních orgánů.

05

Povinné součásti výroční zprávy

1. Výroční zpráva o univerzální službě

Výroční zprávu o univerzální službě zpracovává Úřad v souladu s § 50 ZEK. Vedle informace o rozsahu služeb, které byly v rámci univerzální služby zajišťovány, obsahuje tato zpráva i informace o způsobu financování univerzální služby předepsané ZEK za hodnocené období roku 2023.

1.1 Uložené dílčí služby

Speciálně vybavená koncová zařízení

Úřad na základě výběrového řízení rozhodl dne 20. prosince 2022 o uložení povinnosti poskytovat službu přístupu zdravotně postižených osob k dílčím službám podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) poskytovaným nejen v pevném místě, rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní spotřebitelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení (§ 38 odst. 2 písm. c) ZEK).

Povinnost spočívající v prodeji či pronájmu jednoho speciálně vybaveného telekomunikačního koncového zařízení zdravotně postiženým osobám za cenu standardního koncového zařízení byla uložena společnosti O₂ s účinností od 1. ledna 2023 do 31. prosince 2025.

Zvláštní ceny

Úřad na základě výběrového řízení rozhodl dne 13. prosince 2022 o uložení povinnosti umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 44 a 45 ZEK výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za běžných obchodních podmínek, tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) ZEK, a to nejen v pevném místě (§ 38 odst. 3 ZEK). Povinnost spočívající v poskytnutí cenového zvýhodnění ve výši maximálně 200 Kč za kalendářní měsíc na služby elektronických komunikací osobám se zvláštními sociálními potřebami (zdravotně postižené osoby a osoby s nízkými příjmy) byla uložena společností O₂, T-Mobile, Vodafone a PODA s účinností od 1. ledna 2023 do 31. prosince 2025.

1.2 Přezkum dílčích služeb univerzální služby

Úřad provedl monitoring komerčního poskytování služeb odpovídajících neuloženým službám v rámci univerzální služby, a to za rok 2022 a první polovinu roku 2023.

Konkrétně se jednalo o následující dílčí služby:

- a) přiměřený přístup k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby (§ 38 odst. 2 písm. a) ZEK),
- b) přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby (§ 38 odst. 2 písm. b) ZEK),
- c) doplňkové služby k dílčím službám podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) (§ 38 odst. 2 písm. d) ZEK), kterými jsou:
1. podrobný rozpis účtů,
 2. bezplatné selektivní blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv, nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou,
 3. systémy předplatného,
 4. postupné splácení ceny za připojení,
 5. zvláštní opatření při neplacení účtů,
 6. poradenství ohledně sazeb,
 7. kontrola nákladů,
 8. deaktivace vyúčtování třetích stran.

Úřad v provedeném monitoringu konstatoval, že poskytování uvedených služeb bylo v roce 2022 a první polovině roku 2023 dostatečně zajištěno na komerčním základě a nedošlo ke změnám, které by znamenaly nedostupnost těchto služeb. Tyto služby byly zajištěny v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby spotřebitelů na celém území ČR, a to v souladu s požadavky kladenými na poskytování univerzální služby. Úřad nadále neshledal potřebu ukládat povinnost tyto služby poskytovat.

1.3 Financování univerzální služby

Financování univerzální služby bylo v minulých letech prováděno podle zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, pro roky 2001 až 2005 a část roku 2006, a následně podle zákona o elektronických komunikacích pro roky 2006 až 2009, z účtu univerzální služby. Správní řízení za roky 2004 až 2008, která byla opakovaně projednávána na základě rozsudků soudů, byla v roce 2023 pravomocně uzavřena.

Financování podle zákona o elektronických komunikacích

Čisté náklady za roky 2010–2022

Úhrada čistých nákladů stanovených pravomocnými rozhodnutími Úřadu za jednotlivé roky poskytování univerzální služby ve stanoveném rozsahu byla kompletně provedena ze státního rozpočtu ve prospěch společnosti O₂, která tuto službu od roku 2010 zajišťovala.

Vyúčtování čistých nákladů za poskytování univerzální služby v letech 2021 a 2022 nebylo společností O₂ předloženo a společnost si tak nenárokovala jejich úhradu.

1.4 Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“

Ztráta z povinného poskytování dílčí služby „Zvláštní ceny“ (podle § 38 odst. 3 ZEK) za rok 2022 byla uhrazena v roce 2023.

Dne 24. července 2023 předložila společnost O₂ žádost o úhradu ztráty za poskytování zvláštních cen v roce 2022. Úřad předložené údaje podrobil kontrole, nebyly zjištěny žádné nedostatky.

Dne 16. října 2023 vydal rozhodnutí o stanovení ztráty z poskytování zvláštních cen v rámci univerzální služby ve výši 51 898 511,49 Kč. Uzaná ztráta byla společností O₂ uhrazena ze státního rozpočtu.

Tabulka 16: Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O₂ vzniklých v roce 2022 v Kč

	Předložená ztráta	Uzaná ztráta
Pevná síť společnosti O ₂	36 333 202 Kč	36 333 202 Kč
Mobilní síť společnosti O ₂	15 565 309 Kč	15 565 309 Kč
Celkem společnost O ₂	51 898 511 Kč	51 898 511 Kč

2. Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, za rok 2023

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) zveřejňuje tuto Výroční zprávu o poskytování informací v roce 2023, kterou zpracoval podle § 18 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 106/1999 Sb.“).

Podle § 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (v účinnosti od 1. května 2005), je ČTÚ ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. V rámci zákonem stanovené působnosti, tedy jako orgán státní správy, vykonává dozor nad dodržováním právních předpisů, zejména v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, a dále nad dodržováním povinností v uvedených oblastech směřujících k ochraně spotřebitele, stanovených zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, jakož i dodržováním povinností, stanovených zákonem č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 ze dne 20. června 2019 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb.

Základní informace o organizační struktuře a činnosti ČTÚ jsou zpřístupněny pro širokou veřejnost jak na webové stránce ctu.gov.cz, jejíž součástí je elektronická úřední deska, tak i na úřední desce umístěné v informační tabuli ve vstupní hale sídla ČTÚ. Informace o řešení životních situací podle vyhlášky č. 515/2020 Sb., o struktuře informací zveřejňovaných o povinném subjektu a o osnově popisu úkonů vykonávaných v rámci agendy, ve znění pozdějších předpisů, jsou dostupné rovněž prostřednictvím portálu veřejné správy (www.portal.gov.cz).



Podle § 18 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb. uvádí ČTÚ následující údaje:

a) Počet podaných žádostí o poskytnutí informací

V roce 2023 bylo na ČTÚ podáno a evidováno 69 písemných žádostí o poskytnutí informací, z toho 64 se vztahovalo k působnosti ČTÚ, a rámcově byly tyto žádosti o informace zaměřeny zejména na:

- poskytování služeb elektronických komunikací a poštovních služeb a udílení práv k využívání rádiových kmitočtů (10 žádostí),
- obecné správní činnosti ČTÚ či jím vydaná rozhodnutí jak v oblasti elektronických komunikací, tak i poštovních služeb (33 žádostí),
- provedené kontroly (13 žádostí),
- zajišťování hospodářské správy ČTÚ, vnitřní organizační věci a činnosti ČTÚ a na otázky personální (8 žádostí).

b) Počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti

V roce 2023 bylo vydáno 30 rozhodnutí o odmítnutí žádosti, z toho 22 se týkalo odmítnutí pouze části žádosti, když v části byly informace poskytnuty.

c) Počet odložených žádostí o poskytnutí informací s vyzněním žadatele ve smyslu § 14 odst. 5 písm. c) zákona č. 106/1999 Sb. (z důvodu, že jde o informace, které nespádají do působnosti povinného subjektu)

V roce 2023 ČTÚ v 5 případech odložil žádost o poskytnutí informací z důvodu, že žadatel požadoval informace nevztahující se k působnosti ČTÚ.

d) Počet podaných odvolání (rozkladů) proti rozhodnutí

V roce 2023 bylo podáno 5 rozkladů proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti a nebyl podán žádný rozklad proti rozhodnutí o odložení žádosti o poskytnutí informací.

e) Opisy podstatných částí rozsudků soudu (§ 16 odst. 6 zákona č. 106/1999 Sb.)

V roce 2023 soud rozhodl 2 případy odmítnutí žádosti o poskytnutí informací ze strany ČTÚ, z toho v 1 případě shledal žalobu důvodnou, a proto rozhodnutí ČTÚ zrušil a věc vrátil k dalšímu řízení, a v 1 případě rozhodoval o kasační stížnosti podané ČTÚ, kterou zamítl.

V případě, kdy byla žaloba shledána důvodnou (sp. zn. 5 A 180/2019), požadoval žalobce ve své žádosti informace týkající se notifikace úhrady čistých nákladů pro období roků 2018 až 2022 mezi ČTÚ a Evropskou komisí (dále jen „Komise“) v podobě vyjádření Komise ohledně přístupu k dokumentům týkajících se řízení ve věci státní podpory. ČTÚ tuto žádost vyřídil tak, že toto vyjádření Komise poskytl částečně anonymizované (v rozsahu osobních údajů a informací o spisové značce konkrétního řízení) a z důvodu anonymizace ji ve zbylém rozsahu částečně odmítl, přičemž v rozhodnutí o odmítnutí uvedl, že zveřejnění anonymizovaných údajů by narušilo ochranu účelu vedeného řízení podle čl. 4 odst. 2 třetí odrážky nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1049/2001 o přístupu veřejnosti k dokumentům Evropského parlamentu, Rady a Komise (dále jen „nařízení č. 1049/2001“). Nadřízený správní orgán, předseda Rady ČTÚ, rozklad zamítl a napadené rozhodnutí potvrdil. Žalobce ve své žalobě uvedl, že ČTÚ neměl aplikovat nařízení č. 1049/2001 a jako důvod žaloby uvedl nezákonnost rozhodnutí o rozkladu, které navrhl v celém rozsahu zrušit. Podle závěrů soudu měl ČTÚ postupovat podle § 11 odst. 2 zákona č. 106/1999 Sb., podle kterého povinný subjekt informaci neposkytne, pokud jde o informaci vzniklou bez použití veřejných prostředků, která byla předána osobou, již takovouto povinnost zákon neukládá, pokud nesdělila, že s poskytnutím informace souhlasí, neboť toto ustanovení na posuzovanou věc zcela dopadá a nikoli podle nařízení č. 1049/2001. Z tohoto důvodu soud napadené rozhodnutí pro nezákonnost zrušil a vrátil ČTÚ k dalšímu řízení.

V případě, kdy Nejvyšší správní soud rozhodoval o kasační stížnosti podané ČTÚ, přičemž neshledal kasační stížnost důvodnou (sp. zn. 9 As 24/2023), požadoval ČTÚ zrušení rozsudku Městského soudu v Praze (dále jen „městský soud“) a vrácení věci k dalšímu řízení z důvodu nezákonnosti rozhodnutí spočívající v nesprávném posouzení právní otázky městským soudem, který dospěl v napadeném rozhodnutí k závěru, že ČTÚ požadavkům na odůvodnění rozhodnutí, které vydal, nedostál, když druhově ani typově nevymezil a náležitě neodůvodnil, jaké údaje či informace z evidence nákladů a výnosů mají naplňovat pojmové znaky obchodního tajemství České pošty, s.p. Takové odůvodnění rozhodnutí ČTÚ považoval městský soud za zcela nedostatečné a nepřezkoumatelné, a proto rozhodnutí ČTÚ pro nepřezkoumatelnost zrušil a vrátil ČTÚ k dalšímu řízení. Nejvyšší správní soud se ztotožnil s argumenty městského soudu a kasační stížnost zamítl.

f) Počet stížností podaných podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb., důvody jejich podání a stručný popis způsobu vyřízení

V roce 2023 ČTÚ nevyřizoval žádnou stížnost na postup ČTÚ jakožto povinného subjektu při vyřizování žádosti o poskytnutí informací.

g) Počet přezkumných řízení podle § 16b zákona č. 106/1999 Sb. vedených Úřadem pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“)

V roce 2023 ÚOOÚ nepřezkoumával v přezkumném řízení žádné rozhodnutí ČTÚ.

h) Výčet poskytnutých výhradních licencí, včetně odůvodnění nezbytnosti poskytnutí výhradní licence (§ 14a zákona č. 106/1999 Sb.)

V roce 2023 ČTÚ neposkytl žádnou výhradní licenci.

i) Další informace vztahující se k uplatňování zákona č. 106/1999 Sb.

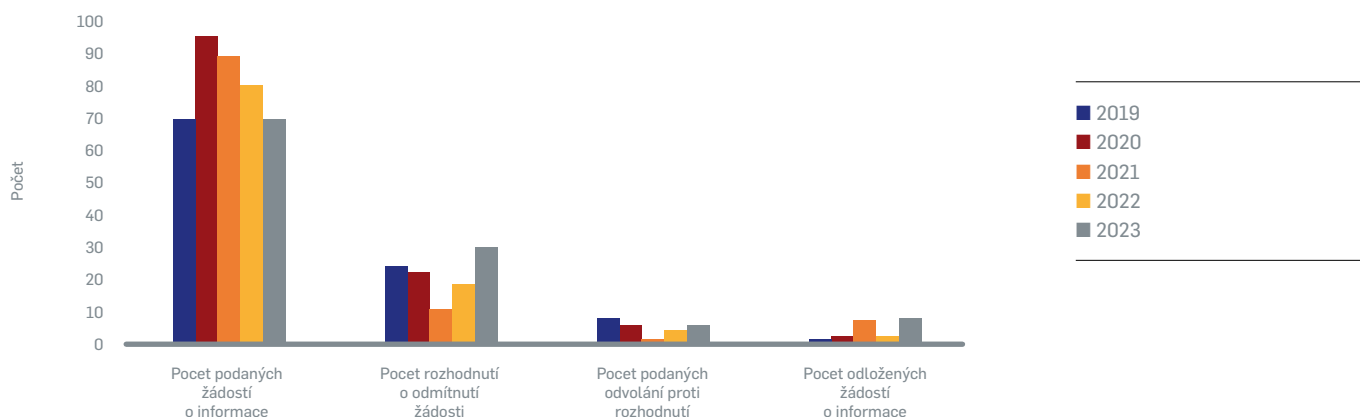
V roce 2023 ČTÚ vybral
4 788 Kč

jako úhradu nákladů spojených
s poskytnutím informací podle
§ 17 zákona č. 106/1999 Sb.

Písemné žádosti o poskytnutí informací zahrnuté do evidence roku 2023 byly vyřízeny v souladu se zákonem a vnitřním předpisem ČTÚ. Žádosti o poskytnutí informací uplatněné telefonicky ČTÚ neevidoval a s ohledem na jejich množství a charakter je operativně vyřídil stejným způsobem. Poskytnuté informace ČTÚ v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. uveřejňuje na svých webových stránkách.

Přehled vyřízených písemných žádostí o poskytnutí informací za rok 2023 v porovnání s předchozími obdobími od roku 2019 uvádí graf č. 18.

Graf 18: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za roky 2019–2023



Tabulka 17: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za rok 2019–2023

	Pocet podaných žádostí o informace o informace	Pocet rozhodnutí o odmítnutí žádosti o informace	Pocet podaných odvolání proti rozhodnutí	Pocet odložených žádostí o informace
2019	69	24	8	1
2020	96	23	5	2
2021	89	11	1	6
2022	80	18	3	3
2023	69	30	5	8

Pozn.: Tato Výroční zpráva byla zveřejněna dne 12. února 2024 způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na webové stránce <https://ctu.gov.cz>.

3. Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (§ 20k odst. 4 a 5 zákona o ochraně spotřebitele)

Právní rámec pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb byl v roce 2023 tvořen zejména ZEK a ZoPS, včetně předpisů vydaných k jejich provedení. Procesní postup Úřadu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je upraven zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Obecné povinnosti Úřadu jako subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, zejména informační a oznamovací povinnost, jsou upraveny v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

V souladu s ustanovením § 20k, odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů Úřad jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oznámil Ministerstvu průmyslu a obchodu informace o

a) počtu sporů, které mu byly předloženy, a druzích podnětů, k nimž se vztahovaly;

V roce 2023 obdržel Úřad 1 316 návrhů ve věci sporu mezi spotřebitelem a poskytovatelem služeb elektronických komunikací nebo provozovatelem poštovních služeb. Z nich pak bylo 235 řešeno v rámci správního řízení, což oproti předchozímu roku činí pokles přibližně o 8 %. Návrhy se týkaly sporných řízení ve věci námítky proti vyřízení reklamace vyúčtování, reklamace služby elektronických komunikací, sporů o nepeněžitě plnění, dále pak ve věci námítky proti vyřízení reklamace vad poštovních služeb, včetně sporů o náhradu škody za poškození či úbytek obsahu poštovní zásilky.

Kromě sporů řešených ve správním řízení Úřad řeší spory v rámci poradenství. V roce 2023 bylo takto dle ZEK a ZoPS řešeno 1 081 případů. Spory se týkaly spotřebitelských práv v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb obecně, kvality služeb elektronických komunikací včetně kvality služeb přístupu k internetu, vyúčtování za služby elektronických komunikací a řešení reklamací v poštovních službách.

b) procentním podílu mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, která byla zastavena nebo odmítnuta, aniž bylo dosaženo řešení, a procentním podílu důvodů zastavení nebo odmítnutí, pokud jsou známy;

V roce 2023 došlo k zastavení řízení ve 35 případech, což činí 13,78 % z celkově řešených 254 případů (235 nově podaných návrhů a 19 návrhů rozpracovaných v roce 2022). Podíl zastavených řízení poklesl o 21 % oproti roku 2022.

Tabulka 18: Přehled podílu žadatelů dle důvodu zastavení řízení

Důvod zastavení řízení	% podíl
Navrhovatel nehradil správný poplatek*	62,86 %
Zpětvzetí návrhu navrhovatelem	20,00 %
Navrhovatel neodstranil podstatné vady návrhu	5,71 %
Z jiného důvodu	11,43 %

* Častým důvodem neuhrazení správného poplatku v roce 2023 byla nízká hodnota sporu nebo vyhovění navrhovatelé poskytovatelem ještě před zahájením řízení.

c) průměrné době potřebné k vyřešení sporu;

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu vedeného v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů byla 86 dnů.

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu vedeného v rámci poradenství spotřebitelských sporů byla kratší než 30 dnů.

d) míře dodržování výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je-li známa;

Rozhodnutí vydaná Úřadem ve správním řízení jsou po nabytí právní moci pro obě strany sporu závazná a jsou vymahatelná. Při nesplnění uložené povinnosti se lze domáhat výkonu rozhodnutí.

Dohody či přísliby zajištěné v rámci poradenství právně vymahatelné nejsou, nicméně k nápravě dochází zpravidla ještě v průběhu šetření podnětu. Toto je dáno zejména tím, že případy řešené v rámci poradenství jsou Úřadem vždy směřovány k vysvětlení a dosažení maximálního možného smírného řešení.

e) systémových nebo závažných problémech, jež se vyskytují často a vedou ke sporům mezi spotřebiteli a prodávajícími;

Mezi hlavní příčiny sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli patří nedodržení zákonných povinností, zejména informačních povinností poskytovatelů služeb v souvislosti s poskytováním informací před uzavřením smlouvy, při ukončení smlouvy z důvodu jednostranné změny smlouvy spočívající např. v navýšení ceny za sjednané služby, ve změně tarifu, případně ve změně parametrů sjednané služby elektronických komunikací. Nedostatečná informovanost spotřebitelů a neplnění informačních povinností ze strany zejména menších a regionálních poskytovatelů bylo Úřadem zjištěno také v rámci kontrolní činnosti zaměřené na ochranu práv spotřebitelů. Z pohledu spotřebitelů, a to zejména spotřebitelů v seniorním věku, bylo negativně vnímáno především informování o jednostranné změně smlouvy, jež nebylo provedeno jasným a srozumitelným způsobem a taktéž že smluvní dokumentace byla dostupná pouze v tzv. „samoobsluhách“.

Významnou část představují také spory týkající se nedostatečné kvality služby přístupu k internetu, zejména nízké nebo neodpovídající rychlosti internetu. Ve vztahu k přenositelnosti se Úřad setkává s případy, kdy účastník řeší problém se získáním ověřovacího kódu tzv. OKU potřebného k procesu přenesení telefonního čísla či změně poskytovatele služby přístupu k internetu.

Zaznamenána byla podání, jejichž obsahem byla stížnost na postup při uzavírání smluv na pobočce poskytovatele, kdy stěžovatelům nebylo umožněno důkladně se seznámit s obsahem uzavírané smlouvy, nebo jim nebyly předány veškeré potřebné informace. Další příčinou sporu jsou uzavření či změna smlouvy na základě telefonické nabídky, kdy následně vystavené vyúčtování neodpovídalo dohodě učiněné v průběhu telefonického hovoru, popř. byla spotřebiteli aktivována nevyžádaná služba, nebo byly služby poskytovány duplicitně.

Často se Úřad setkává s nedostatečnou informovaností spotřebitelů o právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy, nebo dochází k nepřesné či chybné interpretaci smluvních ujednání ze strany spotřebitelů.

Poskytovatelé služeb elektronických komunikací, jakož i provozovatelé poštovních služeb kromě nedostatečného informování spotřebitelské veřejnosti před uzavřením a v průběhu trvání smlouvy mnohdy nedostatečně odůvodňují jimi zamítnuté reklamace a spotřebiteli je pak často fakticky znemožněno ověřit si důvodnost zamítnutí jím podané reklamace ze strany poskytovatele či provozovatele.



Na úseku poštovních služeb byly nejčastějšími příčinami sporů poškození obsahu poštovní zásilky nebo ztráta poštovní zásilky a s tím související právo na náhradu škody, dále například nedodání zásilky v souladu s uzavřenou smlouvou, kdy nejsou dodrženy sjednané dispozice či doplňkové služby, bezdůvodné vrácení zásilky či neucinený pokus o dodání zásilky.

Významnou roli hraje taktéž nedostatečná informovanost spotřebitelů o poštovních podmínkách, zejména ohledně balení zásilky, způsobu výpočtu náhrady škody a povoleného obsahu zásilky ve vztahu ke zvolené službě, jakož i vyřízení reklamací ze strany provozovatele poštovních služeb, které je nedostatečně zdůvodněno a v mnoha případech je neurčité a repetitivní. V souvislosti s postupně se rozšiřujícím okruhem provozovatelů poštovních služeb vzrůstá počet sporů týkajících se (kromě České pošty) i dalších provozovatelů. Nově spotřebitelé směřovali stížnosti k doručování do tzv. „výdejních boxů“.

f) případné spolupráci subjektů v rámci sítě subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů usnadňující řešení přeshraničních sporů a posouzení efektivity této spolupráce, pokud existuje;

V roce 2023 neobdržel ČTÚ žádný návrh týkající se přeshraničního sporu.

g) odborné přípravě fyzických osob určených k provádění mimosoudního řešení spotřebitelských sporů;

Zaměstnanci pověřeni prováděním mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou vysokoškolsky vzdělaní, jejich další vzdělání je pro oblast ADR doplňováno pravidelnými školeními v oblasti práva (občanské a správní právo; dále školení týkající se novelizací právních předpisů přímo souvisejících s řešenou agendou, tj. ZEK, ZoPS a zákon o ochraně spotřebitele) a v oblasti komunikačních dovedností.

h) posouzení efektivity mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a jeho možného zlepšení;

Úřad považuje řešení spotřebitelských sporů v rámci svých kompetencí za dostatečně efektivní.

ČTÚ uplatnil své návrhy a stanoviska vedoucí ke zlepšení fungování a větší efektivity mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rámci analýzy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zpracovávané pod záštitou Ministerstva průmyslu a obchodu v průběhu září až prosince r. 2023. Úřad taktéž zpracoval vyjádření k rámcové pozici k ADR a ODR v souvislosti s navrhovanou revizí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

4. Informace o vyřizování stížností na činnost Úřadu za rok 2023

V roce 2023 ČTÚ vyřídil celkem 21 podání, která byla s přihlédnutím k jejich charakteru a obsahu posouzena jako stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Ve všech jednatřiceti případech směřovaly stížnosti proti postupům správního orgánu, žádná stížnost nesměřovala proti nevhodnému chování úředních osob. Šetřením v jednotlivých případech tak bylo zjištěno, že 19 stížností je nedůvodných a 2 stížnosti jsou důvodné, z nichž 1 byla posouzena jako částečně důvodná.

V případě, kdy ČTÚ stížnost stěžovatele po prošetření shledal důvodnou, stěžovatel vyjádřil nesouhlas s postupem ČTÚ v řízení ohledně nevyžádaného telemarketingu, ve kterém došlo k nedůvodnému prodlužení mezi jednotlivými kroky vedoucími ke zjištění, kdo a na čí objednávku nevyžádaný telemarketingový hovor učinil. ČTÚ vyřídil stížnost tak, že zaslal stěžovateli omluvu za průtahy při vyřizování jeho podnětu a učinil opatření k jeho urychlenému dořešení v podobě domluvy oprávněné úřední osobě, která v daném případě nedbala zásady rychlosti, resp. lhůty stanovené správním řádem.

V dalším případě, kdy ČTÚ stížnost prošetřil a shledal ji částečně důvodnou, stěžovatel vyjádřil svou nespokojenost s postupem ČTÚ v průběhu šetření nesouhlasu s vystaveným vyúčtováním. ČTÚ sdělil stěžovateli, že stížnost byla shledána částečně důvodnou, neboť z důvodu pochybení nedošlo k odeslání vytvořeného dokumentu „sdělení podatelci“ stěžovateli a učinil opatření k nápravě nedostatku formou pohovoru s oprávněnou úřední osobou.

Ve všech dalších devatenácti případech ČTÚ stížnosti prošetřil a shledal je nedůvodnými. Ve čtyřech případech tentýž stěžovatel namítal nesouhlas s postupem ČTÚ ve správním řízení a označil jej za šikanózní jednání. V dalších čtyřech případech tentýž stěžovatel namítal nečinnost ČTÚ a nezahájení řízení z moci úřední ve věci jednostranné změny obsahu účastnické smlouvy, přičemž v jednom z těchto případů byla stížnost shledána částečně důvodnou. Ve třech případech tentýž stěžovatel namítal nesouhlas s postupem ČTÚ, který spočíval v zacházení s informacemi týkajícími se obchodních společností jako s obchodním tajemstvím. V dalších třech případech tentýž stěžovatel namítal nečinnost ČTÚ ohledně reklamace vadného poskytnutí telekomunikační služby. Ve dvou případech v oblasti kontroly stěžovatelé namítali postup správního orgánu při zjišťování zdroje rušení

při nekvalitním příjmu televizních signálů a postup a rychlost správního orgánu při odstraňování rušení rádiových signálů. Ve všech dalších čtyřech případech stěžovatelé namítali zneužití pravomoci úřední osoby s připojeným návrhem na zahájení přezkumu kompetencí dotčených úředních osob, postup správního orgánu při použití informačního systému Elektronického sběru dat po oznámení ukončení jeho podnikání, postup správního orgánu při dodržování správního řádu, konkrétně při vedení správního spisu, a diskriminaci spotřebitelů a podezření na dohodu operátorů narušujících hospodářskou soutěž, konkrétně nedostatečnou úroveň poskytování služby přístupu k internetu.

U stížností na postup správního orgánu vyhodnocených jako nedůvodné nebyla přijata žádná opatření k nápravě.

Přehled počtu uplatněných stížností za rok 2023 je uveden v Tabulce č. 19.

Kromě obdržení a vyřízení výše uvedených stížností nebylo v roce 2023 doručeno ČTÚ žádné anonymní podání a ani nebyl ČTÚ posuzován jakýkoli jiný podnět ve smyslu této informace.

V roce 2023 obdržel ČTÚ tři petice.

Ve dvou petičích petenti poukazovali na nedostatečné pokrytí signálem mobilních sítí, a to v obci Vysoký Újezd – místní část Větrov a v obci Bečov nad Teplou – místní část Krásný Jez s tím, že nedostatečná kvalita signálu značně ztěžuje možnost dovolat se na linky tísňového volání, rovněž tak má i negativní dopad na podnikatelské prostředí v těchto oblastech. Z tohoto důvodu petenti žádali ČTÚ o zlepšení stavu pokrytí rádiovým signálem mobilních sítí v dotčených obcích. ČTÚ u obou petic informoval petenty o svých kompetencích podle zákona o elektronických komunikacích s tím, že rozsah pokrytí rádiovým signálem, který zajišťují mobilní operátoři, je primárně v kompetenci těchto podnikatelů a závisí na jejich podnikatelských a ekonomických rozvahách a cílech.

Tabulka 19: Seznam stížností ke dni 31. prosince 2023 (§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)

Druh podání	Počet podání					
	došlých	z předchozího období	vyřízených	důvodných	nedůvodných	přecházejících do dalšího období
1. Petice*)	3	0	3	3	0	0
2. Stížnost**)	21	0	21	2	19	0
3. Oznámení(**)	0	0	0	0	0	0
4. Podnět **)	0	0	0	0	0	0

*)Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

**)Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, §175.

V další petici petenti požadovali zachování v minulosti využívaných dvou stožárů vysílače Liblice u Českého Brodu z důvodu jejich unikátnosti. ČTÚ petenty taktéž informoval o svých kompetencích podle zákona o elektronických komunikacích s tím, že k dosažení cíle petice je potřeba se obrátit primárně na vlastníka předmětných stožárů vysílače, a proto mohl pouze přislíbit pomoc v případné komunikaci s dalšími adresáty petice.

Navzdory předestřenému je snahou ČTÚ maximálně podpořit úspěšné naplnění požadavků vyjádřených v peticích, a tím taktéž zajistit dodržení zásady vyjádřené v § 4 odst. 4 správního řádu, tj. umožnit dotčeným osobám uplatňovat jejich práva a oprávněné zájmy. S ohledem na uvedené ČTÚ realizoval v případě peticí poukazujících na nedostatečné pokrytí signálem mobilních sítí následující opatření:

V prvé řadě oslovil dopisem dotčené operátory v případě obce Bečov nad Teplou – místní část Krásný Jez, a na celou situaci je upozornil.

Dále ČTÚ provedl technická měření pro ověření reálného pokrytí uvedených oblastí rádiovým signálem mobilních sítí jednotlivých operátorů ve všech obcích. Výsledky měření byly poskytnuty v jednotlivých případech petentům. ČTÚ je připraven zúčastnit se konkrétních jednání k dořešení situace. O všech uvedených opatřeních byli petenti písemně informováni.

ČTÚ také eviduje veškerá podání oznámená nebo doručená ve věci podezření na spáchání korupce nebo podvodu jeho zaměstnancem. V mezích svých kompetencí je prověřuje a pravidelně vyhodnocuje v rámci rozboru stížností řešených na základě ustanovení § 175 správního řádu.

V roce 2023 nebylo ČTÚ oznámeno žádné podezření na spáchání korupčního jednání zaměstnancem ČTÚ.

Pokud jde o příjem zpráv na protikorupční e-mailovou adresu korupce@ctu.cz uvedenou do provozu dne 10. července 2007 a ukončenou dne 31. července 2023 a whistleblowing@ctu.cz uvedenou do provozu dne 1. srpna 2023, platí pro něj v rámci ČTÚ zvláštní režim z hlediska jeho průběžného sledování a odpovědného vyhodnocování, když protikorupční e-mailová adresa může být potenciálním zdrojem informací o možném korupčním chování zaměstnanců ČTÚ, přestože ČTÚ vylučuje přijímání oznámení od osoby, která pro ČTÚ nevykonává práci nebo jinou obdobnou činnost. ČTÚ je tak připraven na podání daného charakteru včas a aktivně reagovat, a to ve smyslu jak vnitřních předpisů, tak i na základě obecně platných právních předpisů.

Protikorupční e-mailová adresa slouží k podání oznámení a je součástí vnitřního oznamovacího systému podle zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, která by byla vyřizována v režimu tohoto zákona. Pro úplnost je nutno uvést, že adresu korupce@ctu.cz veřejnost výjimečně využívala k podávání podnětů při podezření na protiprávní jednání ze strany podnikatelů v elektronických komunikacích či poštovních službách, tedy pro podání jiné věcné povahy, než pro která měla sloužit. Takové podání bylo i tak neprodleně postoupeno příslušnému útvaru ČTÚ k vyřízení v příslušném právním režimu.

06

**Přílohy
k výroční zprávě
Úřadu za rok 2023**

1. Přehled účastnických sporů v oblasti služeb elektronických komunikací za rok 2023

Druh činnosti	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch		Ostatní
			účastníka	poskytovatele	
Rozhodování účastnických sporů	19 255	20 746	275	18 942	1 529
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu	11	12	1	7	4
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby	108	91	26	21	44
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)	19134	20637	246	18913	1478
d) ostatní	2	6	2	1	3

2. Stížnosti účastníků/uživatelů služeb EK za rok 2023

Předmět stížnosti	I.Q	II.Q	III.Q	IV. Q	Celkem
1. Služby elektronických komunikací	242	233	200	180	855
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	16	9	11	8	44
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	1	3	1	0	5
4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	6	7	7	3	23
5. Ochrana spotřebitele	10	11	8	6	35
6. Univerzální služba	61	14	13	7	95
7. Radiokomunikační služby	31	39	28	27	125
8. Komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	24	17	26	16	83
9. Ostatní	714	418	400	390	1 922
Celkem	1 105	751	694	637	3 187

3. Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, radiokomunikačních služeb – 2023

Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb v roce 2023
rušené zařízení nebo služba

	počet uzavřených případů
příjem televize	1315
příjem rozhlasu	31
příjem satelitního vysílání	29
mobilní sítě (GSM, LTE, 5G; základnové stanice i terminály)	102
meteorologické radary ČHMÚ	53
zařízení krátkého dosahu (především DO zamykání automobilů a vrat, čidla EZS)	31
wifi (RLAN)	15
pozemní pohyblivá služba (IZS, PCO, rádiové sítě, osobní radiostanice)	19
ostatní	16

4. Přehled činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za rok 2023

Druh činnosti	Počet kontrol		Počet místních šetření		Počet zahájených správních řízení	Počet rozhodnutí* Rozhodnuto ve prospěch	Rozhodnuto ve prospěch		Ostatní	Uložené pokuty	
	celkově	z toho	celkově	z toho			uživatelé PS	provozovatele		počet	výše v Kč
1. Dodržování ZPS a dalších předpisů	1 285		208		66	82			80	1 084 000	
a) dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		131	0		2	3			3	51 000	
b) dodržování jiných ustanovení ZPS		1 040	10		55	67			66	927 000	
c) dodržování vyhlášky č. 464/2012 Sb.		113	198		6	6			5	20 000	
d) dodržování ZOS		1	0		3	6			6	86 000	
2. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	2		7		298	306	91	124	91		
3. Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS					0	0			0	0	
4. Ostatní	0		2		1	1			1	20 000	
Celkem	1 287		217		365	389	91	124	91	1 104 000	

5. Přehled stížností zákazníků na poštovní služby za rok 2023

Předmět	Telefonické dotazy	Počet vyřízených podání	Celkem
1. Stížnosti a dotazy na poštovní služby			
2. Dlouhé čekací doby	0	0	0
3. Otevírací doba pošt	0	1	1
4. Změna ukládací pošty	1	13	14
a) základní poštovní služby	1	7	8
b) komerční poštovní služba	0	6	6
c) nespecifikováno	0	0	0
5. Dodání poštovních zásilek	53	318	371
a) základní poštovní služby	26	167	193
b) komerční poštovní služba	13	113	126
c) nespecifikováno	14	38	52
6. Vyřizování reklamací	84	174	258
a) základní poštovní služby	18	79	97
b) komerční poštovní služba	25	60	85
c) nespecifikováno	41	35	76
7. porušení poštovního tajemství	4	5	9
a) základní poštovní služby	0	1	1
b) komerční poštovní služba	0	0	0
c) nespecifikováno	4	4	8
Celkem	142	511	653

6. Opatření obecné povahy podle zákona o elektronických komunikacích vydaná v roce 2023

00P - Ostatní

Poř. číslo	Číslo 00P	Název 00P	00P ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost 00P dnem
1.	00P/1/05.2021-5	00P, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly podle § 52 odst. 1	25. 7. 2023	3/2023 ze dne 26. 7. 2023	15. dnem od uveřejnění v TV
2.	00P/4/11.2023-7	00P, kterým se mění 00P/4/09.2014-6, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací podle § 86 odst. 3	7. 11. 2023	6/2023 ze dne 10. 11. 2023	1. 1. 2024

00P - Všeobecná oprávnění

Poř. číslo	Číslo 00P	Název 00P	00P ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost 00P dnem
3.	VO-R/17/03.2023-1	00P (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování bezšňůrových telefonních přístrojů standardu CT0 podle § 9 odst. 2	21. 3. 2023	2/2023 ze dne 27. 3. 2023	15. 4. 2023
4.	VO-R/7/07.2023-4	00P (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování občanských radiostanic v pásmu 27 MHz podle § 9 odst. 2	18. 7. 2023	3/2023 ze dne 26. 7. 2023	15. 8. 2023
5.	VO-R/24/08.2023-6	00P (VO) k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů a vnitřních prostor budov podle § 9 odst. 2	22. 8. 2023	5/2023 ze dne 23. 8. 2023	1. 10. 2023

00P - Analýzy relevantních trhů

Poř. číslo	Číslo 00P	Název 00P	00P ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost 00P dnem
6.	A/1/07.2023-2	Velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě (odpovídá bývalému relevantnímu trhu č. 3a)	18. 7. 2023	3/2023 ze dne 26. 7. 2023	15. dnem od uveřejnění v TV
7.	A/3b/07.2023-3	Velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu	18. 7. 2023	3/2023 ze dne 26. 7. 2023	15. dnem od uveřejnění v TV

7. Plnění závazných ukazatelů státního rozpočtu za rok 2023 (v tis. Kč)

Ukazatele	Rozpočet		Konečný rozpočet	Skutečnost k 31. 12. 2023	% plnění (5/4)
	schválený	po změnách			
Souhrnné ukazatele					
Příjmy celkem	1 065 230,00	1 197 131,72	0,00	1 230 050,59	102,75%
Výdaje celkem	2 222 277,14	2 350 509,73	2 608 528,97	1 534 283,21	58,82%
Specifické ukazatele - příjmy					
Daňové příjmy	30 000,00	30 000,00	0,00	24 032,43	80,11%
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	1 035 230,00	1 167 131,72	0,00	1 206 018,16	103,33%
v tom: příjmy z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	0,00	131 901,72	0,00	0,00	0,00%
ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	1 035 230,00	1 035 230,00	0,00	1 206 018,16	116,50%
Specifické ukazatele - výdaje					
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	2 222 277,14	2 350 509,73	2 608 528,97	1 534 283,21	58,82%
v tom: výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby - zvláštní ceny	100 000,00	100 000,00	100 000,00	51 898,51	51,90%
výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby - čisté náklady	220,00	220,00	220,00	0,00	0,00%
čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držitelů poštovní licence	1 500 000,00	1 500 000,00	1 500 000,00	750 000,00	50,00%
výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě Evropské unie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	622 057,14	750 289,73	1 008 308,97	732 384,70	72,63%
Průřezové ukazatele					
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	330 706,03	330 878,51	330 727,43	319 925,69	96,73%
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem	111 778,64	108 173,91	110 532,27	108 789,09	98,42%
Převod fondu kulturních a sociálních potřeb	6 332,95	6 336,40	6 158,60	6 158,60	100,00%
Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě	316 647,45	316 819,93	312 788,01	307 873,43	98,43%
Zajištění přípravy na krizové situace podle zákona č. 240/2000 Sb.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
Výdaje spolufinancované z rozpočtu Evropské unie bez SZP celkem	0,00	159 320,89	159 320,89	106 675,83	66,96%
v tom: ze státního rozpočtu	0,00	27 419,17	27 419,17	18 473,34	67,37%
podíl rozpočtu Evropské unie	0,00	131 901,72	131 901,72	88 202,49	66,87%
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	37 250,00	171 541,49	326 944,27	145 447,64	44,49%

8. Ukazatele kapitoly – rozpis rozpočtu na rok 2024

Ukazatele	(v tis. Kč)
Souhrnné ukazatele	
Příjmy celkem	3 102 650
Výdaje celkem	2 433 439
Specifické ukazatele - příjmy	
Daňové příjmy ⁵⁾	28 000
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	3 074 650
v tom: příjmy z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	39 420
ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	3 035 230
Specifické ukazatele - výdaje	
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	2 433 439
v tom: výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby - zvláštní ceny	250 000
výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby - čisté náklady	50 000
čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držitelů poštovní licence	1 500 000
výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě Evropské unie	0
ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	633 439
Průřezové ukazatele	
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	325 754
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem ¹⁾	92 857
Převod fondu kulturních a sociálních potřeb	3 117
Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	0
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě	311 695
Zajištění přípravy na krizové situace podle zákona č. 240/2000 Sb.	0
Výdaje spolufinancované z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	47 308
v tom: ze státního rozpočtu	7 888
podíl rozpočtu Evropské unie	39 420
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	94 760

1) povinné pojistné na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti a pojistné na veřejné zdravotní pojištění

5) bez příjmů z povinného pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti

Seznam grafů

Graf 1: Tržní podíly na základě celkového počtu aktivních mobilních SIM karet na maloobchodním trhu v pol. 2023	19
Graf 2: Vývoj počtu mobilních datových SIM karet ve srovnání s celkovým počtem SIM karet v období 2015–2023	19
Graf 3: Vývoj celkového objemu přenesených mobilních dat a průměrné měsíční spotřeby na 1 mobilní datovou SIM kartu v období 2015–2023	20
Graf 4: Průměrná maloobchodní cena za skutečně provolanou minutu a SMS	20
Graf 5: Průměrná maloobchodní cena za 1 MB skutečně přenesených dat	21
Graf 6: Mezinárodní srovnání neomezených tarifů k listopadu 2023	22
Graf 7: Počet přenesených telefonních čísel – mobilní síť	23
Graf 8: Podíl vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení (včetně služeb fixního LTE a 5G) ke dni 31. prosince 2023 (kvalifikovaný odhad)	24
Graf 9: Srovnání cen služeb přístupu k internetu v roce 2023 za vybrané operátory	25
Graf 10: Jednorázové velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)	26
Graf 11: Měsíční velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)	26
Graf 12: Tržní podíly dle celkového počtu účastnických stanic hlasových služeb poskytovaných v pevném místě v roce 2023	27
Graf 13: Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky ke dni 31. prosince 2023	27
Graf 14: Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné síť	28
Graf 15: Vývoj velkoobchodních cen za MB dat podle výše uvedeného závazku velkoobchodní nabídky služeb 4G a 5G pro Full MVNO	29
Graf 16: Vývoj velkoobchodních cen za MB dat podle výše uvedeného závazku velkoobchodní nabídky služeb 4G a 5G pro Light MVNO	30
Graf 17: Počet proškolených účastníků v roce 2023	44
Graf 18: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za roky 2019–2023	75

Seznam tabulek

Tabulka 1: Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb v roce 2023	18
Tabulka 2: Aktuálně platné maximální regulované ceny v EUR přepočtené na Kč	22
Tabulka 3: Vývoj průměrného měsíčního objemu přenesených dat v pevných sítích na jeden přístup	24
Tabulka 4: Ceny datových balíčků nabízených společnostmi T-Mobile svým light MVNO	30
Tabulka 5: Vývoj počtu přepravených vybraných poštovních zásilek	32
Tabulka 6: Vývoj počtu provozoven podnikatelů v poštovních službách	33
Tabulka 7: Vývoj počtu samoobslužných automatů	33
Tabulka 8: Počty reklamací poštovních služeb	33
Tabulka 9: Vybrané základní služby poskytnuté ČP v letech 2020–2023 (v tisících ks)	34
Tabulka 10: Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2018–2022 provedených ke dni 31. prosince 2023 (v Kč)	35
Tabulka 11: Přehled poplatků vybraných v roce 2023 za využívání rádiových kmitočtů podle jednotlivých radiokomunikačních služeb	55
Tabulka 12: Přehled příjmů a výdajů ČTÚ v roce 2023	67
Tabulka 13: Radiokomunikační účet	67
Tabulka 14: Počet zaměstnanců (rok 2023 v porovnání s roky 2021 a 2022)	68
Tabulka 15: Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2023	69
Tabulka 16: Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O ₂ vzniklých v roce 2022 v Kč	72
Tabulka 17: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za rok 2019–2023	75
Tabulka 18: Přehled podílů žadatelů dle důvodu zastavení řízení	76
Tabulka 19: Seznam stížností ke dni 31. prosince 2023 (§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)	79

Kontaktní údaje

Český telekomunikační úřad

Sídlo
Sokolovská 58/219
190 00 Praha 9

Poštovní adresa
Český telekomunikační úřad
poštovní přihrádka 02
225 02 Praha 025

Elektronická adresa
podatelna@ctu.cz
www.ctu.gov.cz

Datová schránka
ID ISDS: a9qaats

