

MONITOROVACÍ ZPRÁVA



Český telekomunikační úřad

2/2026

OCHRANA DĚTÍ ONLINE

ČTÚ posiluje osvětu v oblasti ochrany dětí v online prostoru. Blíže na str. 7.

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE

zaznamenala stabilní růst v roce 2025. Jaké jsou plány na rok 2026? Str. 2.

EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Pokuta 750 tis. za nekalou obchodní praxi. Blíže v pravidelném přehledu na str. 10–19.



Český telekomunikační úřad ve dnech 3. a 4. února hostil zasedání regulátorů sousedních zemí. V Praze jsme přivítali předsedy regulačních úřadů z Polska (UKE), Slovenska (RÚ) a Rakouska (RTR). S nimi a jejich kolegy jsme diskutovali nejen o návrhu Aktu o digitálních sítích (DNA), ale také např. o budoucnosti DVB-T2 v regionu a aktivitách v souvislosti s potřebou zajistit vysokou míru odolnosti sítí elektronických komunikací. Účastníci jednání také představili aktuální otázky a úkoly v regulaci, které před nimi stojí pro rok 2026. Setkání v tomto formátu se budou konat pravidelně.

TELEGRAFICKY

Workshop k AI gramotnosti

ČTÚ dne 9. dubna pořádá druhý workshop zaměřený na podporu AI gramotnosti podle čl. 4 [Aktu o umělé inteligenci](#). Workshop nabídne diskusi nad konkrétními návrhy aktivit a jejich rozsahu, které ČTÚ plánuje realizovat v oblasti vzdělávání, a to vůči firmám, státní správě i široké veřejnosti, se zvláštním důrazem na potřeby zranitelných skupin. K účasti budou přizváni klíčoví zástupci napříč sektory, aby byla zajištěna široká odborná perspektiva.

Workshop k nařízení DNA

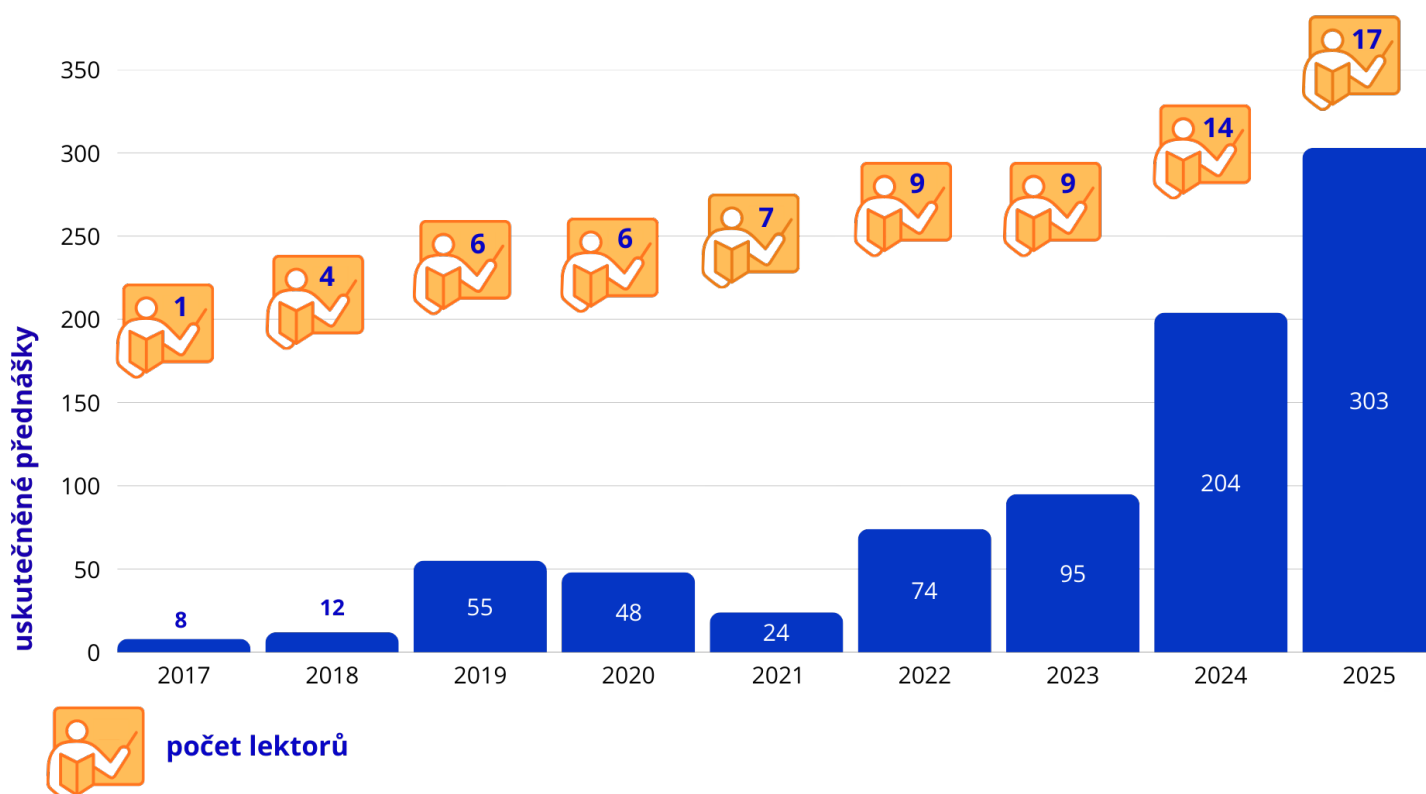
Dne 26. února se v prostorách Českého telekomunikačního Úřadu uskuteční workshop k [návrhu nařízení DNA](#) (k návrhu blíže viz regulace v EU na str. 8). ČTÚ workshop organizuje společně s Ministerstvem průmyslu a obchodu, které je gestorem pro projednávání návrhu v Radě EU. Cílem bude informovat sektor o dosavadní přípravě Rámcové pozice ČR a získat od něj relevantní vstupy pro případnou precizaci této pozice.

Memorandum ČTÚ a ERÚ

ČTÚ a Energetický regulační úřad [podepsaly](#) memorandum o spolupráci, jehož cílem je posílení jak ochrany spotřebitelů, tak odolnosti a bezpečnosti sítí. Ve spotřebitelské oblasti kladou úřady důraz i na osvětu a motivaci k aktivitě zákazníků. Jak ukázal např. loňský výpadek elektřiny nebo situace během povodní, spolupráce ČTÚ a ERÚ je klíčová pro zachování bezpečnosti a odolnosti kritické komunikační a energetické infrastruktury státu.

Telekomunikační akademie: stabilní růst a další rozvoj v roce 2026

Telekomunikační akademie Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ) v roce 2025 potvrdila svou roli významné vzdělávací a osvětové platformy v oblasti elektronických komunikací, poštovních služeb a digitální bezpečnosti. Akademie navázala na předchozí úspěšné období a rozvíjela své aktivity napříč cílovými skupinami i regiony České republiky. V průběhu roku se uskutečnilo 303 přednášek, kterých se zúčastnilo celkem 7 188 osob, z toho 4 014 dětí a mladistvých.



Základem úspěchu zůstaly prezenční přednášky vedené zkušenými lektory z řad zaměstnanců ČTÚ. Ti dlouhodobě předávají odborné informace s důrazem na srozumitelnost, praktičnost a přizpůsobení obsahu konkrétnímu publiku. Vedle tradičních přednášek pro seniory se rozšířily také aktivity zaměřené na děti, mládež a jejich rodiče. Obsah přednášek reflektuje aktuální digitální prostředí a klade důraz na prevenci rizikového chování na internetu, kybernetickou bezpečnost, kritické

myšlení a podporu samostatného a bezpečného používání digitálních technologií. Nedílnou součástí vzdělávání jsou také diskuse, které podporují sdílení zkušeností a posilují komunitní rozměr celé iniciativy.

Vedle prezenčních aktivit pokračovala Telekomunikační akademie i v rozvoji online formátů. Na svých [webových stránkách](#) nabízí přehled témat, informace o lektorech a vzdělávací videa připravovaná přímo v rámci akademie. Tento způsob šíření osvěty se osvědčil zejména u zá-

jemců, kteří se nemohou účastnit přednášek osobně, a přispívá ke zpřístupnění odborného obsahu širší veřejnosti.

Do roku 2026 vstupuje Telekomunikační akademie s cílem dále rozšiřovat vzdělávací nabídku, reagovat na aktuální technologický vývoj a posilovat spolupráci s dalšími partnery. Pozornost bude i nadále směřovat k digitální bezpečnosti, orientaci v oblasti elektronických komunikací, poštovních služeb a k posilování digitálních znalostí napříč generacemi.



OTEVŘENÍ PÁSMO 26 GHz

ČTÚ předložil do veřejné konzultace návrh na otevření části pásma 26 GHz pro komerční využití. Konkrétní podmínky Úřad stanovuje prostřednictvím opatření obecné povahy, které mění část plánu využití rádiového spektra PV-P/2 pro kmitočtové pásmo 24,25–25,5 GHz. Cílem je zpřístupnění aktuálně volných částí tohoto pásma jak pro přístupové síť FWA, tak i pro mobilní síť včetně kampusových sítí nebo sítí pro Průmysl 4.0. Návrh obsahuje dále i podmínky a harmonogram pro uvolnění jednotlivých částí pásma, které jsou v současné době využívány spoji pevné služby bod-bod s cílem uvolnit celé pásmo nejpozději do 31. prosince 2031. Uvolnění celého pásma vytvoří podmínky pro rozhodnutí o omezení počtu práv a následné rozhodnutí o udělení přidělů rádiových kmitočtů pro mobilní síť pro poskytování bezdrátových širokopásmových služeb elektronických komunikací. V přechodném období, tj. než dojde k uvolnění celého pásma od spojů pevné služby typu bod-bod, lze využít jak pro přístupové síť FWA, tak pro mobilní síť pouze omezené množství rádiových kmitočtů, což může zejména v případě hustě osídlených oblastí, v nichž Úřad předpokládá budoucí dominantní využití, omezit počet subjektů, které získají individu-

ální oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Úřad v tuto chvíli rovněž předpokládá, po uplynutí přechodného období v části pásma, omezení počtu práv pro využívání širokopásmových mobilních sítí.

Úřad pro lepší informovanost žadatelů o možnostech přidělení kmitočtů pro přístupové síť FWA připraví návrh změny opatření obecné povahy č. OOP/21/07.2022-12, kterým se stanoví rozsah údajů o individuálních oprávněních k využívání rádiových kmitočtů vyloučených ze zpřístupnění, s cílem zpřístupnit žadatelům anonymizované informace o pevných spoích typu bod-bod v úseku 24,5–25,1 GHz, kde v přechodném období bude možné po úspěšné koordinaci sdílet pásmo mezi FWA a těmito spoji. Toto opatření zamezí, aby žadatelé podávali na Úřad žádosti, které by Úřad z důvodu jednoznačné obsazenosti rádiových kmitočtů v požadované lokalitě zamítl. Současně Úřad zpřístupní informace o budoucím využití rádiových kmitočtů v úseku 26,5–27,5 GHz.

V návaznosti na změnu opatření obecné povahy PV-P/2 Úřad připraví návrh změny opatření obecné povahy, které upravuje všeobecné oprávnění č. VO-R/1/6.2022-6 k provozování uživatelských terminálů rádiových sítí elektronických komunikací, kde je nutné upravit rozsah kmitočtů, který budou moci terminály v pásmu 26 GHz využívat. V návaznosti na výše uvedené připravované změny Úřad rovněž připraví návrh změny [nařízení vlády č. 154/2005 Sb.](#), o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, jejímž cílem je sjednotit zpoplatnění využití pásma 26 GHz v rámci pohybliv-

vé služby spolu se zahrnutím sítí FWA, umožnit zpoplatnění užších kanálů než 200 MHz a dále zohlednit nové způsoby využití, jako je např. indoor pokrytí větším počtem přístupových bodů.

Úřad současně návrh podmínek využívání předmětných rádiových kmitočtů diskutoval v rámci pracovní skupiny PS Spektrum s tím, že se do maximální možné míry snažil zohlednit různé požadavky budoucích uživatelů tohoto pásma. Úřad předpokládá, že veřejnou konzultaci změn opatření obecné povahy zahájí v průběhu března 2026.

DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Dne 16. ledna 2026 bylo ve vysílací síti MUX 22 ukončeno vysílání rozhlasového programu RADIO PROGLAS, přesouvá se výhradně do platformy DAB+.

Dne 21. ledna 2026 byl zahájen provoz nového DAB+ vysílače USTÍ NAD LABEM 7B (Regionální síť R4). Současně byl navýšen výkon DAB+ vysílače PRAHA MESTO 6B (Regionální síť 15). Provozovatelem sítí je společnost Czech Digital Group, a.s. Dne 29. ledna 2026 byl zahájen provoz nového DAB+ vysílače TREBIC 6B (Regionální síť R25). Provozovatelem sítě je Fiera touch s.r.o.

U společnosti Fiera touch s.r.o. a TELEKO digital, a.s. došlo k termínu 8. února ke splnění prvního rozvojového kritéria. Společnosti GG OMIKRON s.r.o. a Broadcast Services s.r.o. splnily již také první rozvojové kritérium, jehož nejzazší termín splnění mají 27. února a 28. února 2026. Držitelé pří-

dělů pro regionální sítě museli ve lhůtě do 24 měsíců od data právní moci rozhodnutí o udělení přidělu zajistit pokrytí alespoň pro 40 % obyvatel České republiky. Všichni operátoři regionálních sítí s předstihem splnili toto první rozvojové kritérium, některé regionální sítě mají již splněno s více jak dvouletým předstihem i druhé rozvojové kritérium, tedy zajištění

pokrytí alespoň pro 70 % obyvatel České republiky.

ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Dne 31. ledna 2026 bylo ukončeno vysílání programu ČRo Plus, šířeného z vysílačů Bruntál 105,8 MHz, Jeseník 102,5 MHz, Šumperk 101,5 MHz. Dne 1. února 2026 Rádio Expres

FM ukončilo provoz šesti analogových FM vysílačů v západních Čechách. To znamená, že na těchto místech už nebudou vysílat tradiční VKV signály, ale provoz se bude soustředit na digitální DAB+. Jedná se o vysílače Plzeň 103,0 MHz, Karlovy Vary 105,0 MHz, Tachov 105,6 MHz, Domažlice 103,0 MHz, Klatovy 92,4 MHz, Železná Ruda 105,6 MHz.

ČTÚ hostil v Praze jednání k přípravě Světové radiokomunikační konference



Ve dnech 3.–6. února 2026 proběhlo v Praze, pod záštitou Českého telekomunikačního úřadu, čtvrté zasedání pracovní skupiny CEPT CPG PTA, zaměřené na přípravu evropských pozic ke konferenci WRC 27. Jednání se soustředilo na otázky budoucího využití rádiového spektra a na ochranu vědeckých radiokomunikačních služeb.

Skupina projednala návrhy týkající se kmitočtových pásem používaných pro komunikaci v okolí Měsíce a dále diskutovala postupy pro ochranu rozsáhlých radioastronomických observatoří v Jižní Africe a Chile před rušením od NGSO satelitních systémů. Pozornost byla věnována také přidělením pro senzory kosmického počasí, včetně pravidel pro jejich notifikaci.

Významná část jednání se týkala ochrany služeb družicové-

ho průzkumu Země – jednak v pásmech nad 86 GHz, jednak v pásmech 4 a 8 GHz, navrhovaných jako doplněk k měřením teploty mořské hladiny v horní části pásma 6 GHz, které bude v budoucnu omezeno provozem mobilních sítí 6G.

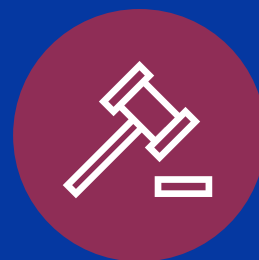
Skupina rovněž revidovala evropskou pozici k budoucím radiolokačním aplikacím ve velmi vysokých kmitočtech 231,5–275 GHz a vyšších pásmech až po 700 GHz. Bylo rozhodnu-

to jasně oddělit aktivní a pasivní radiolokační služby, doplnit požadavky na ochranu pevné a mobilní služby, radioastronomie a pasivních družicových systémů, a pokračovat v přípravě mezních hodnot nežádoucího vyzařování na základě studií kompatibility.

Upravené návrhy budou postoupeny na zasedání CPG27–5. Jednání v Praze představovalo důležitý krok v evropské přípravě na konferenci WRC 27.

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace
(podle § 127 zákona o elektronických komunikacích)



Účastníci	Rozhodnutí	Věc
1. Český bezdrát Mobile s.r.o. 2. O2 Czech Republic a.s.	ČTÚ-41 056/2025-606/VII.vyř.	Spor mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti ze smlouvy o přístupu k veřejné síti elektronických komunikací. Usnesením č. ČTÚ-41 056/2025-606/VII.vyř. byla odložena část návrhu, v níž se navrhovatel po odpůrci domáhal náhrady ušlého zisku a náhrady škody na dobrém jménu navrhovatele, neboť se jedná o část návrhu na rozhodnutí sporu, k jehož vyřízení není věcně příslušný žádný správní orgán. Usnesení nabylo právní moci dne 30. 12. 2025.
1. České Radiokomunikace a.s. 2. LIDOS Klatovy, s.r.o.	ČTÚ-32 479/2025-606/XII.vyř.	Spor o zaplacení peněžitého plnění. Rozhodnutím č. ČTÚ-32 479/2025-606/XII.vyř. ze dne 13. 1. 2026 byla odpůrci uložena povinnost zaplatit navrhovateli dlužné peněžité plnění. Rozhodnutí nabylo právní moci dne 30. 1. 2026.

Z PLÁNU JEDNÁNÍ RADY

VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY



▪ **Návrh Zprávy o plnění Strategie správy spektra, včetně informace o podmínkách pro pásmo 24,24–27,5 GHz – pro jednání vlády**

Rada projedná průběžnou informaci pro vládu připravenou na základě [usnesení vlády č. 331](#) ze dne 7. 5. 2025.

▪ **Návrh změny PVRS 11 pro pásmo 27,5–33,4 GHz**

ČTÚ připraví návrh revize příslušné části PVRS 11, kde promítne změny, ke kterým došlo v podmínkách pro využívání tohoto kmitočtového pásma v období od vydání části plánu v roce 2021, včetně změn vyplývajících ze závěrů WRC-23 pro podmínky pevné družicové služby.

▪ **Jednání s představenstvem České asociace elektronických komunikací (ČAEK)**

Předmětem jednání budou především otázky související s přípravou národní pozice k návrhu nového nařízení o digitálních sítích (DNA).

▪ **Návrh změny nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel**

Návrh podporuje efektivní využívání rádiových kmitočtů a vytvoří podmínky pro zvýšení odolnosti sítí v krizových stavech.

O zásadních materiálech, které Rada ČTÚ projedná, vás budeme současně informovat prostřednictvím tiskových zpráv.

ČTÚ v lednu zkontroloval...

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl v lednu na základě rádiového monitoringu celkem 4 kontroly zaměřené na využívání kmitočtů bez oprávnění. Ve všech čtyřech případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, a to provozem modulačních radioreléových spojů a zařízením [pozemní pohyblivé služby \(PPS\)](#). Případy byly předány k řešení ve správním řízení.

... zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb

ČTÚ v lednu ukončil 9 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí LTE a 5G, 1 případ rušení letecké stanice, dva případy rušení zařízení krátkého dosahu a po jednom případě rušení rozhlasového a satelitního příjmu. Dále pak po jednom případě rušení amatérské služby, zařízení RLAN, mikrovlnného čidla a ovládání jeřábu. U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v lednu ukončil celkem 41 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 19 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény nebo anténního svodu). V 10 případech rušení ustalo, nebo se během šetření neprojevovalo. V 8 případech po-

davatel stížnost na rušení stanovoval během šetření. V jednom případě byl nekvalitní příjem způsoben nedostatečnými parametry signálu v místě příjmu a ve zbývajících 3 případech byl nalezen zdroj rušení, přičemž jako zdroj rušení byla ve všech 3 případech zjištěna základnová stanice mobilního operátora (viz níže).

... pokrytí měst a obcí ČR signálem mobilních sítí

ČTÚ v rámci ověřování dostupnosti signálu mobilních sítí na území České republiky dokončil v lednu měření parametrů signálu sítí 2., 4. a 5. generace v celkem 78 městech a obcích, nebo jejich částech. Měření bylo zaměřeno především na oblasti, ve kterých pro špatnou dostupnost některých adresních míst nemohlo být provedeno celkové vyhodnocení pokrytí. Výsledky měření jsou průběžně zveřejňovány v aplikaci [VPortal](#), kterou provozuje ČTÚ na svých webových stránkách. Obce, resp. základní sídelní jednotky, ve kterých nedosahuje úroveň pokrytí signálem sítí 4. nebo 5. generace alespoň jednoho z operátorů nejméně 97 % obyvatel, jsou následně zařazeny na tzv. seznam bílých míst. Průběžně doplňovaný seznam a další informace k této problematice lze dohledat na [webu ČTÚ](#).

... zkušební provoz základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz

Ke dni 31. ledna 2026 bylo ve zkušebním provozu 622 základnových stanic, v trvalém provozu pak 18 187 stanic. Žádná

1 684

počet v lednu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 1 676 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

1 977

počet v lednu **zahájených správních řízení** týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost a účastníkem. Jde o spory o peněžité plnění a námitky proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

základnová stanice LTE nebyla v lednu identifikována jako zdroj rušení TV příjmu.

... zkušební provoz základnových stanic 5G/LTE v pásmu 700 MHz

Ke dni 31. ledna 2026 bylo ve zkušebním provozu 1 306 základnových stanic, v trvalém provozu pak 14 193 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v lednu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ve 3 případech. Ve všech případech provedli na základě rozhodnutí Úřadu operátoři mobilních sítí odrušení na vlastní náklady.

ČTÚ posiluje osvětu v oblasti ochrany dětí v online prostředí

Den bezpečnějšího internetu upozorňuje na rizika, která na uživatele, zejména na děti a mladistvé, čekají v online prostředí. ČTÚ k tématu přispívá osvětou, vzděláváním i dostupnými informačními materiály.

ČTÚ se v rámci své úřední činnosti zabývá mnoha otázkami, které souvisí s využíváním datových služeb. Jedná se například o řešení stížností účastníků na vyúčtování těchto služeb, výpadky internetu či problematiku změny poskytovatele služeb přístupu k internetu. Pozornost ovšem věnuje i citlivějším otázkám s tímto souvisejícím, konkrétně problematice bezpečnosti dětí v online světě.

V lednové [Monitorovací zprávě](#) bylo podrobně představeno evropské [nařízení o digitálních službách \(DSA\)](#), zejména ta opatření, jejichž cílem je chránit děti před negativními vlivy online prostředí, jejich

nepříznivými dopady na celkový vývoj dětí a současně také posílit odpovědnost poskytovatelů online platform. ČTÚ by se měl podle připravovaného zákona o digitální ekonomice stát orgánem oprávněným vykonávat dozor nad dodržováním těchto pravidel.

V souvislosti s tímto tématem ČTÚ dále připomíná, že již od roku 2004 se v únoru slaví [Den bezpečnějšího internetu](#), který má upozorňovat na hrozby, které číhají na uživatele v online prostoru, zvyšovat povědomí o nich a zdůrazňovat zásady bezpečného a odpovědného chování na internetu. Tento den připadá každoročně

na druhé úterý v únoru a klade velký důraz na edukaci v oblasti ochrany dětí a mladistvých v kyberprostoru.

ČTÚ dlouhodobě usiluje o zvýšení povědomí o podstatných aspektech kyberbezpečnosti. V rámci [Telekomunikační akademie](#) ČTÚ pořádá přednášky pro děti a mladistvé, které jsou zaměřeny kupříkladu na bezpečné používání sociálních sítí a upozorňují také na možná rizika využívání těchto platform.

Na webových stránkách ČTÚ lze rovněž nalézt [průvodce](#) určeného všem rodičům, kteří se zajímají o bezpečnost svých dětí v online světě. Tento průvodce představuje účinné nástroje, jakými lze zvýšit bezpečí dětí, a obsahuje také důležité kontakty pro možnost konzultace či vyhledání odborné pomoci.



ČTÚ v rámci své role koordinátora digitálních služeb v ČR realizuje besedy a přednášky pro nezletilé, pedagogy a rodiče (jen v roce 2025 jsme uspořádali besedy pro více než 4000 nezletilých), které upozorňují na rizika, podporují rozvoj digitální gramotnosti a bezpečného chování v online prostředí. Na snídani s novináři dne 17. února jsme naše aktivity [podrobně představili](#).



EVROPSKÁ KOMISE (ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE)

Od 1. ledna 2026 byl roamingový prostor Evropské unie rozšířen také na [Moldavsko](#) a [Ukrajinu](#). Toto rozšíření je výsledkem úspěšné harmonizace regulačního rámce obou zemí s pravidly EU v oblasti roamingu. Evropská unie bude i nadále úzce spolupracovat s Moldavskem i Ukrajinou na realizaci iniciativ zaměřených na zlepšení konektivity, posílení odolnosti a podporu dlouhodobé prosperity a stability obou zemí.

Dne 20. ledna zveřejnila Evropská komise výsledky speciálního [průzkumu Eurobarometru o elektronických komunikacích](#), které zdůrazňují aktuální trendy v elektronických komunikacích napříč EU. Průzkum zahrnoval témata jako přístup k internetu, používání telefonů, balíčky služeb, podvodné hovory a zprávy, roaming, mezinárodní hovory v rámci EU, nouzová komunikace, dopady na životní prostředí a předplatné služeb. Průzkum zahrnuje informativní přehled o jednotlivých zemích EU.

Dne 21. ledna [zveřejnila](#) Evropská komise návrh [aktu o digitálních sítích](#) (DNA) s cílem modernizovat, zjednodušit a harmonizovat pravidla EU týkající se sítí a služeb elektronických komunikací. DNA představuje komplexní legislativní návrh, který slučuje a nahrazuje stávající [Evropský kodex pro elektronické komunikace](#), [nařízení o BEREC](#), [rozhodnutí o vytvoření víceletého programu politiky rádiového spektra \(RSP\)](#) a také části [nařízení o otevřeném internetu](#), [směrnice ePrivacy](#) a [rozhodnutí o rádiovém spektru](#) do jednoho nařízení. Aktualizace stávajících pravidel má podpořit investice operátorů do budování pokročilých optických a mobilních sítí. Cílem navrhovaného DNA je také snížit administrativní zátěž a zjednodušit povinnosti ohledně reportování tak, aby společnosti mohly soustředit své zdroje na investice a inovace. Současně EK tímto návrhem usiluje o větší flexibilitu v obchodních vztazích mezi podniky, ale při zachování vysoké úrovně ochrany spotřebitele. Návrh bude nyní projednáván na půdě Rady EU a Evropského parlamentu. ČTÚ se bude aktivně podílet na tvorbě pozice České republiky.

Dne 28. ledna [zveřejnila](#) Evropská komise [Kodex pravidel pro udržitelnost telekomunikačních sítí](#). Kodex je jedním z výstupů v rámci akčního plánu Evropské komise pro digitalizaci energetického systému z roku 2022

a zaměřuje se na nejdůležitější aspekty environmentální udržitelnosti sítí elektronických komunikací.

EVROPSKÁ KOMISE (DIGITÁLNÍ AGENDA)

Dne 8. ledna [zveřejnila](#) Evropská komise shrnutí a individuální příspěvky přijaté v rámci veřejné konzultace k probíhajícímu přezkumu [nařízení o digitálních trzích \(DMA\)](#). Vyhodnocení obdržných příspěvků bude podkladem pro hodnotící zprávu Komise, která má být předložena do 3. května 2026 Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru. Jde o pravidelný tříletý přezkum.

Dne 20. ledna Evropská komise [zveřejnila](#) nový balíček ke kybernetické bezpečnosti, jehož cílem je dále posílit odolnost EU v oblasti kybernetické bezpečnosti a schopnost reagovat na kybernetické hrozby. Balíček obsahuje [návrh novely aktu o kybernetické bezpečnosti \(CSA\)](#), která má za cíl zvýšit bezpečnost dodavatelských řetězců informačních a komunikačních technologií (ICT) v rámci EU. Nová úprava má zjednodušit certifikační proces a zajistit, že produkty dostupné občanům EU budou plnit bezpečnostní standardy. Současně má posílit roli Agentury EU pro kybernetickou bezpečnost (ENISA) při poskytování podpory členským státům a EU při řízení kybernetických hrozeb.

Dne 26. ledna zahájila Evropská komise nové [formální vyšetřování](#) proti společnosti X podle [nařízení o digitálních službách \(DSA\)](#). Souběžně Komise rozšířila své probíhající vyšetřování zahájené v prosinci 2023, které se týkalo dodržování povinností společnosti X v oblasti řízení rizik doporučovacích systémů. Nové vyšetřování zhodnotí, zda společnost X řádně posoudila a zmírnila rizika spojená se zavedením funkcí nástroje s umělou inteligencí Grok do online platformy X v Evropské unii. To zahrnuje rizika související se šířením nelegálního obsahu v EU, jako jsou manipulované sexuálně explicitní obrázky. Nyní bude Komise dále shromažďovat důkazy, například zasíláním dalších žádostí o informace, prováděním pohovorů nebo kontrol, a může uložit předběžná opatření, pokud nedojde k relevantním úpravám na platformě X.

Dne 26. ledna Evropská komise [formálně označila WhatsApp](#) za velmi velkou online platformu (VLOP) podle nařízení o digitálních službách (DSA), protože její funkce WhatsApp Channels překročila stanovený limit 45 milionů uživatelů v EU. Tato funkce, umožňující příjemcům šířit informace, aktualizace a oznámení širokému okruhu uživatelů WhatsApp, spadá pod definici služby online platformy a již nyní podléhá obecným povinnostem DSA, které musí všechny online platformy v EU dodržovat. Naopak soukromá služ-

ba zasílání zpráv WhatsApp, která umožňuje uživatelům posílat textové zprávy, hlasové poznámky, fotografie, videa, dokumenty a uskutečňovat hlasové hovory a videohovory, nespadá do působnosti DSA.

BEREC

Dne 22. ledna BEREC [zveřejnil](#) prohlášení, ve kterém přivítal návrh aktu o digitálních sítích (DNA) a sdělil připravenost poskytnout své odborné znalosti a zkušenosti během nadcházejícího legislativního procesu. BEREC pozitivně hodnotí konsolidaci dosavadních sektorových předpisů do jednoho právního předpisu či zachování hlavních principů uvedených v Kodexu, zejména ex-ante regulace trhu v případě identifikovaných tržních selhání. Zároveň zdůrazňuje, že nový regulační rámec musí účinně reagovat na současné i nové technologické a tržní trendy, jako je digitalizace, virtualizace síťových funkcí či potřeba posílit bezpečnost a odolnost.

EBDS - EVROPSKÝ SBOR PRO DIGITÁLNÍ SLUŽBY

Dne 4. února 2026 se v Bruselu sešel [Evropský sbor pro digitální služby \(EBDS\)](#) na svém [17. zasedání](#). Hlavním diskusním tématem zasedání byla role aplikací umělé inteligence ve službách podléhajících nařízením DSA a vzájemné vazby mezi

jednotlivými předpisy unijní digitální legislativy, zejména pak souvislosti mezi DSA a Aktem o digitálních trzích (DMA) a Aktem o umělé inteligenci (AIA). Byly představeny některé případy vyšetřování nástrojů umělé inteligence podle [nařízení o digitálních službách \(DSA\)](#) a Komise představila případ nástroje Grok. Zároveň se blíží druhé výročí fungování Sboru. Na pořadu jednání byla tedy i reflexe uplynulé práce a výhled na další úkoly v nadcházejícím období.

EU KALENDÁŘ



Do 5. 3. 2026 [Veřejná konzultace](#) k Aktu o doručování (EU Delivery Act)

19. 3. 2026 [Tisková konference](#) BEREC k 1. letošnímu plenárnímu zasedání, online

31. 3. 2026 [BEREC Stakeholder fórum](#), Brusel, registrace je otevřena

Do 16. 4. 2026 [Konzultace EK](#) k návrhu Aktu o digitálních sítích (DNA)

Stížnosti v EK za poslední čtvrtletí roku 2025: Pokuta 750 000 Kč za nekalou obchodní praktiku

Celkový počet zodpovězených dotazů a zpracovaných odpovědí na podání v této oblasti za IV. kvartál 2025 byl 897, tedy o cca 10 % nižší oproti 998 zodpovězeným dotazům a podáním v III. kvartálu 2025.

SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Problematika služeb elektronických komunikací tvoří i nadále skoro polovinu řešených podnětů. I když celkově došlo v jejím rámci k poklesu podání, jsou zde kategorie, kde se naopak počet podání zvýšil.

Jsou to například **účastnické smlouvy**, kde došlo k mírnému nárůstu vyřízených dotazů a podání (o cca 5 %). Stížnosti se klasicky nejvíce týkaly **uzavření/změny smlouvy** (zde došlo k nárůstu o cca 33 %), kde si podatelé mimo jiné stěžovali na nejasné, klamavé či měnící se podmínky pro uzavření smlouvy. Opět bylo řešeno také podání týkající se uzavření smlouvy

s nezletilou osobou ze strany společnosti Vodafone Czech Republic a.s. Počet podání narostl i v kategorii týkající se **ukončení smluvního vztahu**, a to zhruba o 25 %. Řešilo se úmrtí účastníka služby, smluvní pokuty a úhrady po ukončení služby. Počet podání směřujících k problematice jednostranné změny smlouvy byl tentokrát nižší. K většímu nárůstu vyřízených podání o cca 86 % došlo v oblasti předplacených karet. Tento nárůst lze mj. přisoudit podáním směřujícím na společnost Mikrotech s.r.o. / Marek Mencner, která je v likvidaci a nespolupracuje v rámci převodu zbývajících kreditu

(14 podání). Na tuto společnost směřovala i podání reklamující nedostačenou kvalitu služby.

Lze shrnout, že nejvíce vyřízených podání a dotazů za hodnocené období v problematice účastnických smluv a nesouhlasu s vyúčtováním směřovalo na společnost Vodafone Czech Republic a.s., dále na společnost O2 Czech Republic a.s. Počet dotazů a podání směřujících na společnost T-Mobile Czech Republic a.s. je stejný jako v předchozím období, u ostatních poskytovatelů pak došlo k nárůstu vyřízených dotazů a podání.

OCHRANA SPOTŘEBITELE

Počet vyřízených dotazů a podání se v tomto období snížil o cca 17 %.

Uložili jsme několik pokut, z větších můžeme zmínit zejména pokutu udělenou společnosti O2 Czech Republic a.s. za **nekalou obchodní praktiku**, když nepatřičně ovlivňovala chování spotřebitelů tím, že jim neumožňovala před účinností změn smluvní závazek ve smyslu § 63b odst. 5 zákona o elektronických komunikacích vypovědět, když ať

už záměrně, nebo z kapacitních důvodů tyto výpovědi nezpracovala a dále prostřednictvím svých zaměstnanců spotřebitelům sdělovala, že změny smluvních závazků a výpověď mohou uskutečnit až po účinnosti prováděných změn, čímž vytvořila mimosmluvní překážku k uplatnění jejich práv a výrazně zhoršila svobodnou volbu spotřebitelů ve vztahu k nabízeným službám, a které ho se dopustila dále tím, že po spotřebitelích, kteří projevíli

nesouhlas s prováděnými změnami, požadovala prostřednictvím vystavovaných vyúčtování ceny služeb elektronických komunikací platby za služby, u kterých na základě podané výpovědi došlo k ukončení smluvního závazku, případně nemělo dojít ke změně smluvních podmínek převodem na nové tarify služeb. Úřad za tato porušení týkající se služby Oneplay uložil svým (pravomocným) rozhodnutím **pokutu ve výši 750 000 Kč.**

Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za IV. Q 2025

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti III. Q 2025
1. Služby elektronických komunikací	103	3	255	361	-44
nezřízení služby elektronických komunikací	0	0	2	2	0
kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)	7	0	13	20	-16
kvalita služby přístupu k internetu	11	0	19	30	-1
účastnické smlouvy	49	0	129	178	9
▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy	1	0	6	7	0
▪ uzavření/změna smlouvy	7	0	25	32	8
▪ jednostranná změna smlouvy	9	0	19	28	-31
▪ ukončení smlouvy	19	0	46	65	13
▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb	4	0	1	5	0
▪ předplacené karty	9	0	32	41	19
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	0	0	0	0	-3
nesouhlas s vyúčtováním	36	3	92	131	-33
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	12	0	12	24	-4
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	0	9	11	6
4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	1	0	8	9	-6
5. Ochrana spotřebitele	1	0	15	16	-3
6. Univerzální služba	7	0	12	19	-13
přiměřený přístup k internetu v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	0	0	0	0	-1
přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	1	0	0	1	1
přístup zdravotně postižených osob k dílčím službám (přístup k internetu, přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě) zejm. prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení	6	0	12	18	-13
doplňkové služby	0	0	0	0	0
7. Ostatní	84	18	355	457	-37
informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	1	1	1
služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex	8	0	10	18	-6
obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace	9	3	62	74	0
nabízení marketingové reklamy	19	8	193	220	-30
zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele	0	0	1	1	-5
pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí	3	0	2	5	1
různé	45	7	86	138	2
CELKEM	210	21	666	897	-101

Dále v rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (GoMobil s.r.o.) pokutu za spáchání přestupku, když v rozporu se zákonem spotřebitelům neposkytoval

informace o subjektu mimo-soudního řešení spotřebitelských sporů na úseku služeb elektronických komunikací. Úřad za toto porušení uložil svým (pravomocným) roz-

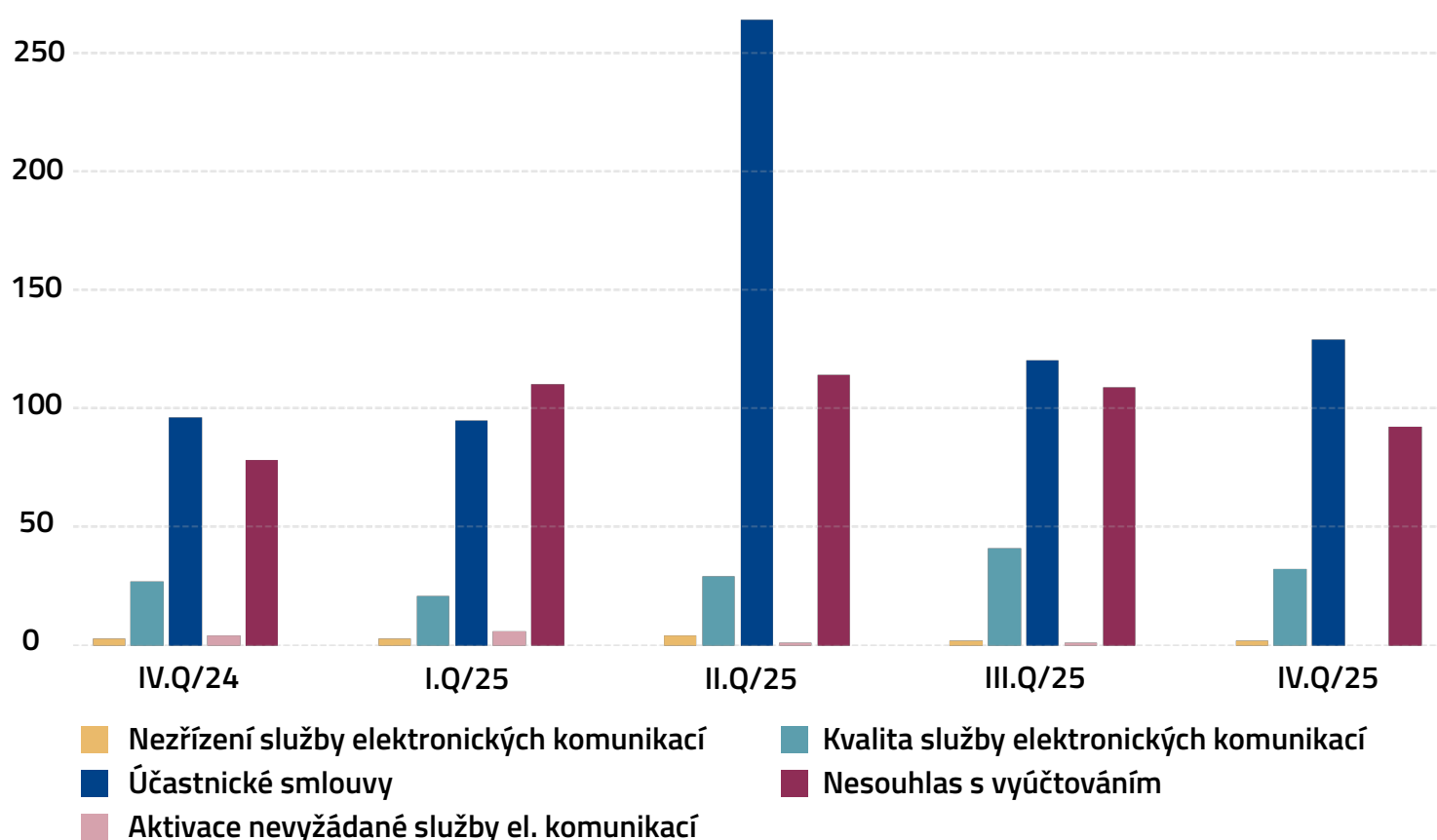
hodnutím pokutu ve výši 12 000 Kč. Za stejný prohřešek padly ještě dvě pokuty pro jiné poskytovatele v nižší výši.

PŘENOSITELNOST V MOBILNÍ A PEVNÉ SÍTI, ZMĚNA POSKYTOVATELE PŘÍSTUPU K INTERNETU

V této kategorii došlo ve sledovaném období k poklesu počtu vyřízených dotazů a podání (o cca 8 %). V případě přenositelnosti telefonních čísel se opět velká část

podání a dotazů týkala procesu přenesení účastnického čísla k novému poskytovateli či dostupnosti a možnosti získání OKU/ČVOP, část podání se opět týkala také podnikatele

Marek Mencner. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu Úřad vyřídil méně dotazů a podání (o 40 %).

Graf 1: Stížnosti na služby elektronických komunikací za IV. čtvrtletí 2024 až IV. čtvrtletí 2025

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

V této oblasti nám přišlo cca o 41 % podnětů méně. Vyřízení podání a dotazy se téměř výhradně týkaly podání o přiznání cenového

zvýhodnění a jeho čerpání, a proto byli podatelé poučeni o principu přiznání příspěvku cenového zvýhodnění, současně o potřebných kro-

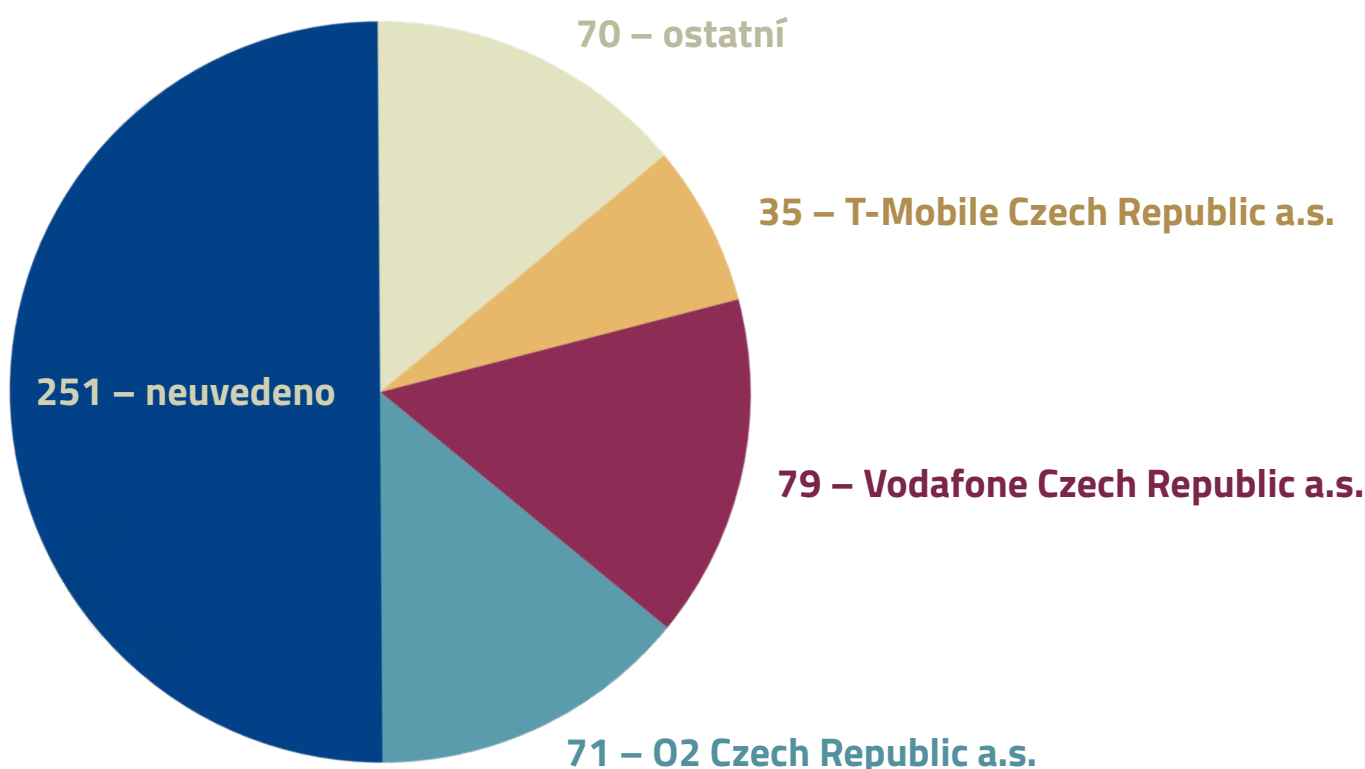
cích, které je nutné uskutečnit před samotným podáním žádosti, tedy podatelům byl sdělen vhodný další postup.

OSTATNÍ

V této kategorii Úřad kromě marketingových, podvodných a obtěžujících telefonátů, které pro přehlednost vyčleňujeme níže, také nově eviduje žádosti

týkající se odblokování telefonního čísla, které souviselo se zlomyslným voláním na linky tísňového volání; Úřad je kompetentní, na základě řádně uplatněné a zdůvod-

něné žádosti, rozhodnout o odblokování SIM karty nebo o opětovném umožnění přístupu telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti.

Graf 2: Písemné stížnosti v elektronických komunikacích za IV. čtvrtletí 2025

Graf popisuje počty písemných stížností (bez ohledu na jejich stav vyřízení), a to dle jednotlivých poskytovatelů služeb elektronických komunikací, k jejichž službám podání směřovala. Největší část grafu tvoří podání, ve kterých nebyl poskytovatel služeb podatelem identifikován (podatel může učinit podání „volnou formou“ a bez nutnosti konkretizace poskytovatele služeb; dalším důvodem jsou podání v oblasti marketingových volání, kdy volajícím subjektem zpravidla nebyl poskytovatel služeb elektronických komunikací).

MARKETINGOVÁ VOLÁNÍ, OBTEŽUJÍCÍ A PODVODNÁ KOMUNIKACE

V oblasti marketingových volání je počet vyřízených podání a dotazů nižší (o 12 %). Podatelé převážně jako obsah hovoru uváděli nabídku investic, nabídku finančních služeb nebo nabídku úspory energie a nabídku farmaceutických výrobků; značná část všech obdržených podání za toto

období obsahovala potřebné informace k prošetření nebo byla následně na požádání doplněna. Z podání je patrné, že se podatelé zajímají o danou problematiku a čerpají informace z [webových stránek](#) Úřadu, jelikož očividně využívají zde uveřejněné návody. Podatelé stále častěji dokládají printscreen

hovoru, avšak audiozáznamy hovorů jsou dokládány i nadále pouze v jednotkách případů. Úskalím stále zůstává spoofing či volání z anonymní předplacené karty, ale je pozitivní, že i přestože v tomto období došlo k nárůstu podání týkajících se marketingových volání, tak oproti předchozím dvěma

obdobím došlo k poklesu podání, u kterých by bylo šetřením zjištěno volání z anonymních předplacených karet či spoofingu; nicméně v takových případech pak nelze pokračovat v prošetřování podání, jelikož nelze identifikovat volajícího.

V oblasti obtěžující a nevyžádané komunikace je počet

řešených podnětů stejný jako v minulém období. Převážně se jednalo o podání, v rámci kterých si podatelé stěžovali na časté obtěžující a nevyžádané volání/prozvánění prostřednictvím různých zahraničních telefonních čísel či ze skrytých čísel. V některých případech se stejně jako v předchozím období jednalo o nevyžádanou ko-

munikaci zaslanou prostřednictvím SMS či e-mailu s pokusem o vylákání osobních údajů či finančních prostředků. Podatelé byli v odpovědích poučeni o spoofingu, jak se bránit a v mnohých případech byli také poučeni o možnosti nahlásit volající telefonní číslo či odeslat text podvodné SMS na linku 7726.

PŘEHLED ČINNOSTÍ V DIGITÁLNÍCH AGENDÁCH

V rámci dozoru digitálních agend Úřad v průběhu IV. čtvrtletí roku 2025 vyřídil 60 písemných podání a 7 telefonických dotazů. Většina podání se týkala aspektů dodržování nařízení DSA, pouze 3 podání mířila na nařízení P2B. Nejvíce stížností (16) směřovalo vůči nepřiměřenému nebo nedostatečně odůvodněnému zabíjení nebo odstranění uživatelského účtu na sociálních sítích, převážně se jednalo o platformy poskytovatele Meta. Další podněty se týkaly např. přístupnosti nevhodného obsahu pro nezletilé na platformě Roblox. Lidé si také stěžovali na nefunkční interní systém vyřizování stížností některých poskytovatelů online platform nebo na problémy při nahlašování nezákonného obsahu online platformě dle čl. 16 nařízení DSA. Úřad rovněž obdržel několik do-

tazů ohledně správného vyplnění zprávy o transparentnosti dle čl. 15 nařízení DSA.

Celkem 13 podnětů bylo pro nepříslušnost postoupeno koordinátorovi země usazení poskytovatele služeb, nejčastěji do Irska. Dva podněty ČTÚ předal v souladu s čl. 65 odst. 2 nařízení DSA přímo Evropské komisi. Jednalo se o podnět na službu tzv. AI přehledů v rámci internetového vyhledávače Google, v jejímž fungování lze spatřovat podezření na systémové riziko v podobě ohrožení plurality médií na internetu. Druhý podnět se týkal praktik, které využívají zadavatelé podvodných reklam, aby oklamali kontrolní mechanismy archivu reklam poskytovatele Meta. V obou uvedených případech je Úřad přesvědčen, že tyto jevy mají závažný dopad na uživatele v České republice.

Úřad rovněž ve sledovacím období dokončil aktivity v souvislosti s volbami do Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR, které vykonával z titulu koordinátora digitálních služeb dle nařízení DSA. O těchto aktivitách ČTÚ vydal [samostatnou souhrnnou zprávu](#).

V rámci vymáhání povinností dle nařízení P2B bylo ve IV. čtvrtletí dokončeno celkem 7 kontrol poskytovatelů služeb, z toho v 6 případech bylo zjištěno porušení právních předpisů. Za porušení povinností dle nařízení P2B byly dále pravomocně uloženy 2 pokuty v celkové výši 70 000 Kč.

V neposlední řadě lze zmínit, že Úřad obdržel první oznámení o určení právního zástupce dle čl. 13 nařízení DSA, a to konkrétně od společnosti Nexon America Inc.

RŮZNÉ

V části Různé je celkový počet řešených dotazů a podání srovnatelný s předchozími obdobími, přičemž i nadále se jedná o různorodé problematiky, např. dotazy ohledně existence pohledávek u poskytovatelů, způsobu úhrady poplatků a problematiky vyřízení pohledávek podléhajících již exekuci, dále dotazy týkající se koncových zařízení (např.

modemů či set-top boxů). Významná část podání se rovněž týkala oblastí, které nespádají do kompetencí Úřadu: opakovaně se objevují dotazy týkající se poplatků za rozhlasové a televizní vysílání, postupů při poškození telekomunikačního vedení či dotazy související s poskytováním služeb domén, webhostingu, e-mailhostingu a provozu e-mailo-

vých schránek. V daném období se objevila i podání, která nejenže nespádají do kompetencí Úřadu, ale ani věcně nesouvisejí s oblastí elektronických komunikací: např. stížnost na autoservis, který neprovedl diagnostiku elektromobilu, stížnost na prodejce nábytku, který neumožnil odstoupit od smlouvy k nábytku vyrobenému na míru.

Poštovní služby: Počet podnětů po delší době vzrostl

Celkový počet zodpovězených dotazů a zpracovaných odpovědí na podání v této oblasti za IV. kvartál 2025 byl 248, tedy nárůst oproti 211 zodpovězeným dotazům a podání v III. kvartálu 2025.

Struktura dotazů a stížností zůstává obdobná; opět převažovaly dotazy a stížnosti na dodávání zásilek (142) následovány stížnostmi a dotazy na vyřizování reklamací (75).

Za povšimnutí stojí vzrůstající podíl dotazů a stížností týkajících se komerčních poštovních služeb. Ty poprvé výrazně převažovaly (116; 51 %) nad podněty týkajícími se základních poštovních služeb (74; 33 %). Zbývající podíl (37; 16 %) připadá na dotazy a stížnosti, u nichž podatel neuvedl konkrétní poštovní službu či provozovatele

poštovních služeb, jichž se jeho stížnost týká – v tabulce níže dohledatelné v kategorii nespecifikováno. Mezi poštovními službami poskytovanými na komerčním základě směřovalo nejvíce stížností a dotazů na služby České pošty poskytované převážně pod značkou Balíkovny (48). Jen v těsném závěsu však následovala společnost Zásilkovna (43). Ostatní provozovatelé se v dotazech a stížnostech objevovali spíše okrajově, v jednotlivých případech.

Co se týče písemných stížností na základní poštovní služby (61), podatelé nejčastěji vyjadřovali nespokojenost s dodáváním zásilek (45), méně pak s vyřízením reklamace ze strany provozovatele poštovních služeb ve vztahu k základním poštovním službám (15). Jedno podání ve vztahu k základním poštovním službám se týkalo otevírací doby pošt (1). Obdobně mezi písemnými podáními týkajícími se komerčních poštovních služeb převažovaly stížnosti na dodání zásilek (55) nad těmi týkajícími se vyřizování reklamací (32).

DODÁNÍ ZÁSILEK

Uživatelé si stabilně nejvíce stěžují na dodávání poštovních zásilek. Ve IV. čtvrtletí Úřad evidoval 120 písemných podání s touto tematikou. Mezi nimi měly největší zastoupení podněty týkající se poštovních služeb poskytovaných v komerčním režimu (55). Jednalo se převážně o balíčky obsahující zboží z českých či zahraničních e-shopů, případně balíčky se zbožím prodávaným samotnými spotřebiteli na různých platformách (např. Vinted).

Předmětem stížností bylo jednak nedodání zásilek, kdy adresáti rozporovali převzetí zásilky, která byla provozovatelem deklarovaná coby dodaná, jednak neučinění pokusu o doručení, kdy adresáti uváděli, že zásilka nebyla doručována na zvolenou adresu, ale přímo uložena na výdejním místě. Úřad v těchto případech podatele standardně informuje o možnostech řešení vzniklé situace. Často je odkazuje na příslušný e-shop, coby odesílatele zásilky, jenž může nedodání zásilky nejúčinněji řešit přímo s provozovatelem poštovních služeb, a to prostřednictvím rekla-

Tabulka 2: Podněty, stížnosti a telefonické dotazy v poštovních službách za IV. Q 2025

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti III. Q 2025
Stížnosti a dotazy na poštovní služby	44	0	183	227	49
dlouhé čekací doby	0	0	0	0	0
otevírací doba pošt	0	0	1	1	0
změna ukládací pošty	0	0	1	1	0
▪ základní poštovní služby	0	0	0	0	-1
▪ komerční poštovní služby	0	0	1	1	1
▪ nspecifikováno	0	0	0	0	0
dodání poštovních zásilek	22	0	120	142	33
▪ základní poštovní služby	7	0	45	52	-6
▪ komerční poštovní služby	12	0	55	67	42
▪ nspecifikováno	3	0	20	23	-3
vyřizování reklamací	21	0	54	75	10
▪ základní poštovní služby	5	0	15	20	3
▪ komerční poštovní služby	15	0	32	47	8
▪ nspecifikováno	1	0	7	8	-1
porušení poštovního tajemství	1	0	7	8	6
▪ základní poštovní služby	1	0	0	1	-1
▪ komerční poštovní služby	0	0	1	1	1
▪ nspecifikováno	0	0	6	6	6
Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby	1	0	3	4	-4
Czech POINT	0	0	0	0	0
datové schránky	0	0	1	1	0
elektronický podpis	0	0	0	0	0
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	1	0	0	1	-1
ostatní služby	0	0	2	2	-3
ostatní	5	0	12	17	-8
CELKEM	50	0	198	248	37

mace. Současně je to prodejce, který zodpovídá za dodání sjednaného zboží spotřebiteli.

S doručovacím pokusem souviselo i podání, v němž se adresát rozhořčoval nad tím, že doručovatel před jeho domem nevyčkal deset minut přesto, že jej o to požádal. Úřad podateli vysvětlil, že vzhledem k povinnostem kurýra a jeho časovému plánu si nelze tento požadavek u provozovatele poštovních služeb nárokovat, ledaže by snad taková povinnost byla zakotvena v příslušných poštovních podmínkách.

Standardně se spotřebitelé na Úřad obraceli i se stížnostmi na fungování výdejních boxů. V této souvislosti je nejčastěji trápí přesměrování zásilky do jiného než zvoleného boxu. Úřad v těchto případech radí spotřebitelům seznámit se nejprve s poštovními podmínkami dané služby. Ty zpravidla přesměrování zásilky na jiné blízké místo z kapacitních důvodů umožňují.

Takové jednání tedy nepřekračuje meze sjednané poštovní smlouvy.

Menší, leč stále významná část stížností na dodávání zásilek se týkala základních poštovních služeb (45). Obsahově byla tato podání velice různorodá, od délky doručování doporučených zásilek po nedostatečné vyplnění výzvy k vyzvednutí zásilky. V mnoha případech mají uživatelé nedostatečné povědomí o povinnostech doručovatelů, případně obecně zaměstnanců České pošty.

To byl i případ adresátky, kterou rozhořčilo, když na výzvě k vyzvednutí doporučené zásilky nenalezla informaci o jejím odesílateli. Povinnou náležitostí oznámení o uložení zásilky, resp. výzvy k jejímu vyzvednutí však jsou toliko údaje umožňující identifikaci zásilky a adresáta, nikoli odesílatele. V tomto duchu proto Úřad podatelku ve své odpovědi poučil.

Relativně četné byly stížnosti na vhažování cizích poštovních zásilek do domovních schránek adresátů. Úřad k těmto případům přistupuje vždy individuálně a posuzuje možné pochybení na základě doložených podkladů a místní situace, kterou často ověřuje přímo v terénu. Stěžejní je především označení dané domovní schránky. Zatímco v případě neoznačené domovní schránky umístěné u rodinného domu nelze doručovateli vytýkat, že do ní vhodil zásilku adresovanou cizí (neznámé) osobě; lze vložení zásilky do domovní schránky označené jiným jménem (příjmením) hodnotit jako porušení povinností nositele poštovního tajemství. V prvním případě Úřad podatele poučuje o řádném označení domovní schránky, ve druhém pak podatele případně informuje, že s provozovatelem bude zahájeno správní řízení pro podezření ze spáchání přestupku.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Oblastí s druhým nejvyšším počtem písemných podání bylo vyřizování reklamací (54). Podání se nejčastěji týkala komerčních poštovních služeb (32). Uživatelé typicky vyjadřovali nespokojenost s výsledkem reklamace a dotazovali se Úřadu, jak nastanou situaci řešit. V odpovědi Úřadu proto nikdy nechyběly informace o možnosti podání

námitek proti vyřízení reklamace a jejích náležitostech. Předmětem reklamací bylo poškození obsahu zásilky, její nedodání, ztráta či délka doručování. Téměř rovnocenně byla zastoupena podání směřující vůči České poště, resp. jejímu odštěpnému závodu Balíkovna (23), a Zásilkovně (22).

Vedle obecných informací o možnostech řešení nastalé situace Úřad často v odpovědi podatele poučil o limitech uzavřené poštovní smlouvy.

Odesílateli ztracené zásilky obsahující stravenky v hodnotě přesahující 15 tisíc korun tak Úřad vysvětlil, že k zaslání takto cenného obsahu nezvolil vhodnou služ-

bu ani provozovatele, když Zásilkovna přepravu takového obsahu paušálně vylučuje. Na Úřad se též obrátilo několik spotřebitelů, kteří k zaslání zásilky rovněž využili služeb Zásilkovny Mezi

námi. Nebyli si však vědomi, že v případě zásilek směřovaných do výdejních míst a boxů je odpovědnost za škodu omezena částkou 300 Kč (lze nicméně sjednat vyšší, což však neučinili).

Ztracené zásilky však často obsahovaly předměty násobně vyšší hodnoty, jejíž kompenzace se dotčení odesílatelé nedočkali.

Graf 3: Podání týkající se základních vs. komerčních poštovních služeb za IV. čtvrtletí 2025 a podání na komerční služby podle provozovatele



Graf znázorňuje procentuální zastoupení řešených podání (písemných i telefonických dotazů) týkajících se základních poštovních služeb v porovnání s podáními týkajícími se komerčních poštovních služeb. Uvedena jsou i podání, u kterých na základě údajů a podkladů od stěžovatelů není zřejmé, do které z výše uvedených kategorií podání (základní vs. komerční) spadají (šedé pole Nespecifikováno). Graf umístěný po pravé straně pak doplňuje informaci o tom, kterých subjektů a v jaké míře se v daném období podání směřující na komerční poštovní služby týkala.

NEPŘÍSLUŠNOST ÚŘADU

Ne ve všech případech však Úřad může veřejnosti pomoci, ať už radou či intervencí. Mezi tyto situace patří i nespokojenost s personálními a provozními otázkami, např. s nastavením vyvolávacího systému na pobočkách České pošty. Přesto se uživatelé na Úřad s těmito podněty stabilně obracejí. Zákon o poštov-

ních službách ani jiný předpis tuto problematiku nijak neupravuje a Úřadu nezbývá než veřejnost odkázat přímo na provozovatele dané poštovní služby. Obdobně není v kompetenci Úřadu prošetřovat, či dokonce zasahovat v případech nevhodného či neochotného chování zaměstnanců provozovatelů

poštovních služeb. Působnost Úřadu není dána ani tehdy, když podání směřuje vůči subjektu, který není provozovatelem poštovních služeb, ale nabízí přepravu nákladů. V daném případě proto Úřad odkázal spotřebitelku na Českou obchodní inspekci.

Monitorovací zpráva – 2/2026

© Český telekomunikační úřad

Sokolovská 219, 190 00 Praha 9 | 224 004 509 | tisk@ctu.gov.cz | www.ctu.gov.cz

Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha