

## JAK JE TO S ROAMINGEM

v případě dovolené v některé ze zemí mimo Evropskou unii? Dozvíte se na str. 2

## NOVINKY NA VPORTALU

Vizualizační nástroj VPortal získal v květnu několik nových funkcí. Str. 5

## EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Nárůst stížností na tzv. spoofing, pokles v oblasti marketingového volání. Přehled od str. 8

## ČTÚ vydal průvodce pro poskytovatele online platformem a internetových vyhledávačů

Novela zákona o službách informační společnosti implementuje nařízení EU o podpoře transparentnosti a spravedlnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb. ČTÚ byl nově pověřen dozorovou rolí nad online platformami a internetovými

vyhledávači. Průvodce pomůže poskytovatelům s porozuměním novým povinnostem a dá jim možnost seznámit se s výkladem ze strany Úřadu. ČTÚ plánuje i další aktivity, jako například překlad průvodce do angličtiny a kulatý stůl se zástupci poskytovatelů, který se bude konat dne 19. června 2023.



1. Pravidla pro smluvní podmínky



2. Umožnit viditelnost podnikatelských uživatelů



3. Postup při omezení, pozastavení či ukončení poskytování služeb



4. Pravidla pořadí zobrazování nabídek či výsledků vyhledávání



5. Povinnost transparentnosti při nerovném zacházení



6. Transparentnost omezení pro prodej mimo online platformu



7. Povinnost zavést interní systém vyřizování stížností



8. Mediace

Dne 23. března 2023 nabyla účinnosti novela [zákona č. 480/2004 Sb.](#), o některých služ-

bách informační společnosti, která do českého právního řádu implementovala [nařízení EU 2019/1150](#) o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb – zkráceně nařízení P2B. ČTÚ byla nově svěřena role dozorového orgánu nad dodržováním povinností ze strany online platformem a internetových

(pokr. na str. 2)

Přehled hlavních povinností poskytovatelů dle nařízení EU 2019/1150: Povinnosti č. 1 - 6 platí pro všechny poskytovatele, povinnosti 7 a 8 pak jen pro střední a velké podniky.

## TELEGRAFICKY

### Reklamace a námítka

[Jak správně podat reklamaci na služby elektronických komunikací](#) a jak se s pomocí ČTÚ bránit v případě, že podaná reklamace nebyla vyřízena k vaší spokojenosti, podrobně probereme v dalším ze [série videí](#) z dílny projektu [Telekomunikační akademie](#). Ta pomáhá nejen seniorům lépe se orientovat v možnostech a právech spotřebitelů v oblasti telekomunikací a poštovních služeb.

### Cena dat postupně klesá

Český telekomunikační úřad vydal [Výroční zprávu za rok 2022](#). Informujeme v ní například, že průměrná měsíční spotřeba dat na datovou SIM kartu odhadem dosáhla 7 GB – v předchozím roce šlo o 4,6 GB. Počet aktivních SIM karet na konci roku 2022 přesáhl 15,2 mil., cca 75 % z nich využívá paušální tarify. Nadále [klesala](#) cena za skutečně provolanou minutu i za 1 MB přenesených dat.

### ČTÚ na ISSS

ČTÚ se jako již tradičně účastnil konference Internet ve státní správě a samosprávě, která se konala 15. a 16. května v Hradci Králové. V rámci úvodního slova vystoupil předseda Rady ČTÚ Marek Ebert, představeny byly novinky na VPortalu a aktualizace Srovnávacího nástroje. Na stánku ČTÚ se mohla veřejnost seznámit s edukativními spoty či letáky k různým problematikám a službám.

(pokr. ze str. 1)

vyhledávačů.

Nařízení má za cíl posílit práva podnikatelských uživatelů, kteří nabízejí své výrobky a služby spotřebitelům prostřednictvím online zprostředkovatelských služeb.

Právní úprava dopadá např. na internetová tržiště, cenové srovnávače, internetové vyhledávače či prodejní a rezervační platformy. Nařízení se naopak neuplatní na zprostředkovatelské služby určené výlučně podnikatelům (B2B), online platební služby, reklamní nástroje a na platformy sloužící k bezprostřednímu prodeji zboží a služeb. Mikro a malé podniky jsou od části povinností osvobozeny. Dle průzkumu ČTÚ se povinnosti týkají asi 130 čes-

kých subjektů.

ČTÚ sdílí názor sektoru i odborné veřejnosti, že před zahájením aktivního vymáhání nových povinností je důležité se v první fázi zaměřit na edukaci dotčených subjektů. Proto Úřad po vzoru některých jiných evropských regulátorů vypracoval praktického průvodce nařízením P2B, jehož účelem je pomoci poskytovatelům s porozuměním nových povinností a dát jim možnost seznámit se s nezávazným výkladem ze strany Úřadu.

Průvodce je dostupný online na [internetových stránkách ČTÚ](#). Obsahuje přehled hlavních povinností poskytovatelů dle nařízení P2B, vysvětlení základních

pojmu a vymezení dotčených subjektů, dále obsahuje komentář k vybraným ustanovením nařízení včetně názorných příkladů a odkazů na související předpisy a doporučení Evropské komise.

V preventivních aktivitách ve vztahu k P2B hodlá ČTÚ pokračovat i v budoucnu. V plánu je provedení překladu průvodce do anglického jazyka a uspořádání kulatého stolu se zástupci poskytovatelů pro získání zpětné vazby z praxe. Ve druhé polovině roku chce Úřad formou ankety naopak oslovit podnikatelské uživatele online platform a zjistit, jaké je jejich povědomí o nových pravidlech a jaké mají zkušenosti s jejich dodržováním ze strany poskytovatelů.

## ROAMING A ZEMĚ MIMO EU

# Cestování do nečlenských zemí EU: Jak je to s roamingem?

Léto je za rohem, mnoho lidí čeká zasloužená dovolená, a neuškodí si tedy připomenout některá pravidla roamingu, tj. využívání služeb elektronických komunikací v zahraničí. Z příležitostných dotazů spotřebitelů, které ČTÚ v této oblasti vyřizuje, vyplývá, že si nejsou vždy jisti, kde lze využívat roaming jako takový, případně, kde všude platí regulovaný roaming a jaké poplatky jsou v této souvislosti účtovány.

Poskytování roamingových služeb je založené na individuálních velkoobchodních roamingových dohodách operátorů působících v jednotlivých členských státech. Poskytovatelé tedy nemají povinnost zajistit na území jakékoliv země možnost hlasových a datových služeb a ČTÚ nedisponuje pravomocí autoritativně nařídit poskytování roamingových služeb kdekoli na světě.

V případě zemí, které nejsou členskými státy Evropské unie, se navíc neuplatňuje evropská roamingová politika, a tedy nejsou účtovány regulované (výhodnější) roamingové ceny za využívané služby. V tomto případě nejsou poskytovatelé vázáni evropskými předpisy garantujícími příznivější cenové podmínky, ceny za roamingové služby v těchto zemích tak mohou být velmi vysoké.

V této souvislosti ČTÚ doporučuje ověřit si před samotnou cestou do vybrané nečlenské země v obchodních podmínkách konkrétního operátora, zda danou oblast zahrnuje do poskytování svých roamingových služeb, jaká pravidla uplatňuje v případě využívání služeb na tomto území, případně jaký roamingový tarif lze pro co nejvýhodnější cenu služeb, po dobu pobytu sjednat. Tato obezřetnost napomůže zákazníkům vyvarovat se nepříjemného překvapení v podobě následného neúměrně vysokého vyúčtování služeb.

Na území členských států Evropské unie se na základě příslušných evropských předpisů uplatňuje regulace mobilních hlasových i datových služeb, která se řídí principem „roam like at home“, podrobnosti například v [Monitorovací zprávě č. 8/2022](#).

Na základě tohoto principu lze na území členských států, zjednodušeně řečeno, využívat těchto služeb za stejných cen jako v domovském státě, tj. za vnitrostátní maloobchodní ceny. V některých případech jsou regulované roamingové služby poskytovány i v evropských zemích, které nejsou členy Evropské unie, kupříkladu na území Velké Británie. I v tomto případě tedy doporučuje ČTÚ před samotnou cestou ověřit u příslušného operátora, jaké země začleňuje do zóny Evropské unie, neboť regulovaných cen se na zbytku evropského území nelze domáhat, zde záleží výhradně na obchodním rozhodnutí každého poskytovatele.

V případě jakýchkoli nejasností se neváhejte na ČTÚ obrátit s případnými dotazy.

## AKTUALIZACE CEN REGULOVANÉHO ROAMINGU A MEZINÁRODNÍHO VOLÁNÍ

### Nižší ceny za volání a SMS do zemí EHP

Od 15. května 2023 došlo ke snížení maximálních cen mezinárodního volání a SMS do zemí EHP, které jsou regulovány novelizovaným nařízením [Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2015/2120](#). Snížení cen odráží posílení české koruny oproti euru v prvním čtvrtletí roku 2023 meziročně o 3,19 %. Od uvedeného data tak dotčení operátoři nesmějí účtovat za minutu volání z ČR do zemí EU, Lichtenštejnska, Norska a na Island vyšší jednotkovou cenu než 4,531 Kč bez DPH (0,19 eura), tj. 5,483 Kč s DPH a za odeslání jedné SMS částku vyšší než 1,431 Kč bez DPH (0,06 eura), tj. 1,731 Kč s DPH. Tyto maximální ceny se každoročně přepočítávají z cenových stropů stanovených v eurech podle průměrné hodnoty referenčních směnných kurzů zveřejněných ve dnech 15. ledna, 15. února a 15. března daného roku Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku EU.

### Aktualizace cen regulovaného roamingu od 15. května 2023

V souladu s nařízením EU o roamingu č. [2022/612](#) byly od 15. května 2023 aktualizovány maximální velkoobchodní roamingové ceny, které si tuzemští mobilní operátoři mohou účtovat za regulovaný roamingový provoz. Po přepočtu průměrem referenčních směnných kurzů

zveřejněných Evropskou centrální bankou (ECB) 15. ledna, 15. února a 15. března 2023 (ve výši 23,850 Kč/EUR) jsou tyto stropy od 15. května 2023 ve výši 0,5247 Kč za minutu volání, 0,0954 Kč za SMS a 42,9306 Kč za 1 GB dat (všechny ceny jsou uvedeny bez DPH).

### V jakém případě se změna dotýká zákazníků

Výše popsané změny se dotknou primárně velkoobchodních plateb. Změna velkoobchodní ceny za roamingové datové služby má však vliv i na úpravu roamingových datových limitů u tzv. otevřených datových balíčků, u kterých je cena za GB dat menší než velkoobchodní jednotková cena, tj. aktuálně 42,9306 Kč/GB. Automaticky se mezi ně řadí např. neomezené datové tarify (bez ohledu na to, jestli tarif obsahuje také jiné mobilní služby – hlas, SMS).

### Příklady datových limitů:

Pokud je tarif otevřeným datovým balíčkem, pak se roamingový datový tarif pro EU vypočítá podle vzorce: maloobchodní cena celého tarifu bez DPH / velkoobchodní strop – tedy 42,9306 Kč x 2. Například v případě, že tarif s 15 GB by stál 300 Kč bez DPH, roamingový datový limit v rámci EU bude 13,976 GB ( $300 / 42,9306 * 2$ ). V případě neomezeného datového tarifu za cenu 900 Kč by pak byl datový limit 41,928 GB.

## ANALÝZY TRHŮ

### Trh č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a trh č. 3b – velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu



Úřad obdržel dne 26. dubna 2023 stanovisko Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže (dále jen „ÚOHS“) k upraveným návrhům analýz relevantních trhů č. 1 – Velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a č. 3b – Velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu. Připomínky ÚOHS byly vypořádány a toto vypořádání bylo projednáno s ÚOHS. Rada dne 23. května 2023 projednala a schválila návrhy obou předmětných analýz pro jejich oznámení Evropské komisi.

### Trh č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám nebude nyní regulován

Úřad zahájil 16. května 2023 [veřejnou konzultaci](#) ke změně opatření obecné povahy č. OOP/1/05.2021-5, kterou vylučuje ze seznamu relevantních trhů velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám. Konzultace potrvá do 16. června 2023.

# ČTÚ v dubnu zkontroloval...

... dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/12/11.2021-11](#) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz

ČTÚ ukončil v dubnu 17 kontrol. Ve 12 případech byly zjištěny závady spočívající především v působení škodlivé interference stanicím přednostních radiokomunikačních služeb a využívání indoor kmitočtů vně budovy, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

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

ČTÚ v dubnu ukončil 15 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí 5G, LTE a GSM, 3 případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu a 4 případy rušení meteorologického radaru. V dalších pěti případech šetření rušení se jednalo o zařízení SRD a zařízení pro širokopásmový přenos dat (RLAN). U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v dubnu ukončil celkem 101 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla ve 49 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény, nebo svodu), ve

14 případech rušení ustalo, nebo mělo sporadický výskyt, ve 13 případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. Ve 3 případech byl problém s příjmem způsoben nekvalitním signálem v místě příjmu. Ve 22 případech byl nalezen zdroj rušení, přičemž ve všech případech byla jako zdroj rušení zjištěna 5G základnová stanice mobilního operátora.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl na základě rádiového monitoringu celkem 5 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). Ve 4 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, a to především provozem zařízení pro širokopásmový přenos dat (RLAN). Případy byly předány k řešení ve správním řízení.

... dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání kmitočtů

Bylo provedeno 5 kontrol, přičemž ve třech případech bylo zjištěno porušení podmínek individuálního oprávnění. Provozovatelům zařízení byly vydány výzvy k odstranění nedostatků a případy byly předány k řešení ve správním řízení.

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

K 30. 4. 2023 bylo ve zkušebním provozu 322 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17075 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v dubnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu.

## 1 684

počet v dubnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 1 677 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

## 1 191

počet v dubnu **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 poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

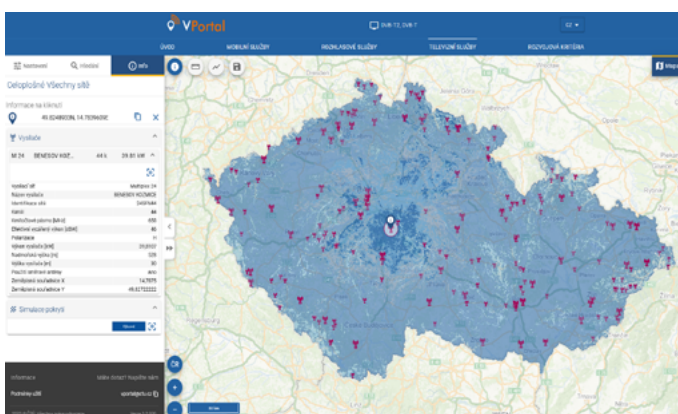
... zkušební provoz základnových stanic 5G/LTE v pásmu 700 MHz

K 30. 4. 2023 bylo ve zkušebním provozu 1221 základnových stanic, v trvalém provozu pak 4369 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v dubnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu ve 22 případech. Ve všech případech provedli na základě rozhodnutí Úřadu operátoři mobilních sítí odrušení na vlastní náklady. ČTÚ zaslal v dubnu prostřednictvím datové schránky [dopis s informacemi](#), jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu 41 obcím, v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových sítí 5G.



# VPortal ukazuje dosah vysílačů nebo výsledek řešení stížností na TV

Kompletní vizualizační nástroj VPortal, který provozuje Český telekomunikační úřad už od roku 2019, získal v květnu několik nových funkcí. Nově lze například zobrazit pokrytí jednotlivých televizních vysílačů či zjistit, odkud pocházejí stížnosti na signál a s jakým výsledkem je ČTÚ řešil. Přibyla také kategorie rozvojová kritéria, kde lze přehledně vyfiltrovat, jak jednotliví operátoři plní své závazky z aukcí a pokrývají signálem mobilních služeb dříve nepokrytá nebo hůře pokrytá místa. Vybraná dostupná data si lze jednoduše stáhnout ve zvoleném formátu, souřadnicovém systému a na základě zvolených parametrů.



Rady vylepšení se dočkalo zobrazení pokrytí televizním signálem. Nově je lépe zobrazen terén, tedy lze na mapě pohodlně identifikovat místa, kde je např. signál horší kvůli poloze v údolí. VPortal nově nabízí seznam všech aktivních televizních vysílačů a je možné si prohlédnout dosah každého z nich. Součástí VPortálu se také staly výsledky Úřadem provedeného měře-

ní pokrytí a zobrazit je možno i stížnosti diváků – jak to, odkud pocházejí, tak i to, s jakým výsledkem byly vyřešeny.

Nový modul „Rozvojová kritéria“ nabízí možnost zobrazit, jak jednotliví operátoři (držitelé přidělu rádiových kmitočtů) plní závazky z aukcí z let 2017 a 2020, týkající se pokrytí signálem mobilních služeb. Tato kritéria jsou v modulu také stručně a přehledně popsána. Jedná se jak o pokrytí obcí, spadajících mezi tzv. „bílá místa“, tak o zlepšení pokrytí ve městech či na železničních či silničních koridorech.

Rozvoj VPortálu bude nadále pokračovat. Probíhají přípravy na vytvoření nového modulu Pevné služby, který bude nabízet vybraná data o přístupech k internetu v pevném místě (o disponibilních přípojkách). Modul by měl být zprovozněn do konce roku. Současně s rozvojem VPortálu bude postupně utlučen web digi.ctu.cz, který také informuje o pokrytí digitálním signálem v ČR. Informace, které tento web zobrazuje, budou nově zobrazovány na VPortálu.

## Z PLÁNU JEDNÁNÍ RADY

### VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY

#### ▪ Souhrnná zpráva o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence za rok 2022

Radě bude předložena ke schválení zpráva o plnění povinností České pošty, s. p., jako držitele poštovní licence, která shrnuje výsledky její činnosti a zjištění Úřadu související s plněním poštovní povinnosti za rok 2022.

#### ▪ Nová metodika na hodnocení cen poštovních služeb

Rada projedná návrh nové metodiky na hodnocení nákladové orientace cen a cenové dostupnosti základních (poštovních) služeb.

#### ▪ Zpráva o výsledcích sledování plnění Nařízení (EU) 2015/2120 za období od 1. 5. 2022 do 30. 4. 2023

Rada bude seznámena s aktivitami Úřadu, které vycházejí z povinností při plnění pravidel pro zajištění rovného a nediskriminačního nakládání s provozem při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů.

#### ▪ Poznatky z kontrol vybraných provozovatelů poštovních služeb a informace z průběhu kontroly plnění povinností při úředním doručování ze strany držitele poštovní licence

Rada bude informována o průběhu a průběžných výsledcích kontrolních činností, které vycházejí z plánu kontrolní činnosti sekce 30 v agendě ochrany spotřebitele v poštovních službách pro rok 2023.

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



## NOVELA OBČANSKÉHO SOUDNÍHO ŘÁDU



Dne 19. dubna 2023 byl v [částce 57 Sbírký zákonů](#) uveřejněn [zákon č. 105/2023 Sb.](#), kterým se mění [zákon č. 99/1963 Sb.](#), občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Tímto 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), vč. možnosti aktivně se v řízení před soudem účastnit. Změna procesního postavení by se však měla podle přechodného ustanovení týkat až soudních řízení zahájených po dni účinnosti předmetné novely.

Tento zákon nabývá účinnosti dnem 1. července 2023.

## STANOVENÍ MINIMÁLNÍHO POČTU POŠTOVNÍCH PROVOZOVEN

Dne 21. dubna 2023 bylo v [částce 59 Sbírký zákonů](#) uveřejněno [nařízení vlády č. 108/2023 Sb.](#), kterým se mění [nařízení vlády č. 178/2015 Sb.](#), o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb.

Tímto 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.

Toto nařízení vlády nabývá účinnosti dnem 1. července 2023.

## PODROBNOSTI POSKYTOVÁNÍ DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB K UNIVERZÁLNÍ SLUŽBĚ

Dne 21. dubna 2023 byla v částce 59 Sbírký zákonů uveřejněna [vyhláška č. 109/2023 Sb.](#), o technických podrobnostech, rozsahu a způsobu poskytování doplňkových služeb.

Tato vyhláška je prováděcím předpisem k [§ 44 odst. 9](#) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění tzv. transpoziční novely provedené [zákonem č. 374/2021 Sb.](#) Vyhláška stanoví **technické podrobnosti, rozsah a způsob poskytování jednotlivých doplňkových služeb (výčet těchto služeb je obsažen v [§ 38 odst. 2 písm. d\) zákona](#)) ke dvěma dílčím univerzálním službám**, a to ke službě přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby a k přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby.

Přijetím tohoto prováděcího právního předpisu dojde ke zrušení a nahrazení stávající [vyhlášky č. 134/2012 Sb.](#), o stanovení rozsahu položkového vyúčtování ceny.

Tato vyhláška nabývá účinnosti dnem 1. července 2023.

## SPORY MEZI PODNIKATELI

## Elektronické komunikace (podle § 127 ZEK)

Účastníci	Rozhodnutí	Věc
1. Vodafone Czech Republic, a.s. 2. SMARTEL s.r.o.	<a href="#">ČTÚ-54 967/2022-606</a>	Spor o zaplacení dlužného peněžitého plnění za služby elektronických komunikací. Rozhodnutím ve formě příkazu ze dne 21. března 2023 bylo návrhu vyhověno. Rozhodnutí nabylo právní moci dne 12. dubna 2023.



## ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 12. dubna bylo zveřejněno [Rozhodnutí Rady \(EU\) 2023/747](#) ze dne 31. března 2023 o postoji, který má být zaujat jménem Evropské unie ve Výboru pro přidružení ve složení pro obchod zřízeném Dohodou o přidružení mezi Evropskou unií a Evropským společenstvím pro atomovou energii a jejich členskými státy na jedné straně a Ukrajinou na straně druhé, pokud jde o změnu dodatku XVII-3 (Pravidla vztahující se na telekomunikační služby) k příloze XVII uvedené dohody. Toto rozhodnutí vstoupilo v platnost dnem přijetí a obsahuje **zahrnutí evropských právních předpisů týkající se roamingu** (nařízení (EU) 2022/612, prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/2286 a nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2021/654) **do dohod o přidružení mezi EU a Ukrajinou**. Jde tedy o první krok na cestě k umožnění vstupu Ukrajiny do roamingového prostoru EU.

## EVROPSKÁ KOMISE

Dne 18. dubna ve španělské Seville slavnostně zahájilo činnost [Evropské středisko pro algoritmickou transparentnost \(ECAT\)](#). ECAT poskytne Evropské komisi interní technické a vědecké odborné znalosti s cílem zajistit, aby algoritmické systémy

používané velmi velkými online platformami a velmi velkými vyhledávači splňovaly požadavky na řízení rizik, zmírňování a transparentnost stanovené v [aktu o digitálních službách](#). V jeho rámci budou muset určené platformy identifikovat, analyzovat a zmírňovat širokou škálu systémových rizik na svých platformách – od toho, jak jejich služby mohou zvyšovat míru nezákonného obsahu a dezinformací, až po dopad na svobodu projevu nebo svobodu sdělovacích prostředků.

Dne 18. dubna přijala Evropská komise [návrh aktu EU o kybernetické solidaritě](#), který má posílit kybernetickobezpečnostní kapacitu EU. Na základě tohoto aktu se má posílit solidarita na úrovni Unie a tím zefektivnit odhalování významných nebo rozsáhlých kybernetických bezpečnostních incidentů, připravenost a následné reakce na ně. Komise dále navrhuje zřídit evropský kybernetický štít, tedy evropskou infrastrukturu národních a přeshraničních bezpečnostních operačních středisek (SOC) v celé EU. Navrhované nařízení o aktu EU o kybernetické solidaritě jakož i cílenou změnu aktu o kybernetické bezpečnosti nyní posoudí Evropský parlament a Rada.

Dne 9. května oslavila Evropská unie [Den Evropy 2023](#) a připomněla si tak Schumanovu deklaraci z 9. května 1950. Dne 9. května EU rovněž uspořádala [Festival Evropského roku dovedností](#).

## BEREC

V dubnu BEREC uspořádal dva online workshopy. Dne 13. dubna se konal první workshop, který byl zaměřen na téma [bezpečné a spolehlivé konektivity v Evropě prostřednictvím nízkoorbitálních satelitů \(LEO\)](#). Výstupem z tohoto

workshupu bude souhrnná zpráva a seznam možných dalších kroků k zapojení vnitrostátních regulačních orgánů. Druhý workshop se konal dne 28. dubna a věnoval se [tématu přenositelnosti a interoperability služeb zpracování dat](#).

Dne 9. května proběhlo mimořádné plenární zasedání BEREC svolané k finalizaci vstupů BEREC do explorativní konzultace Evropské komise k budoucnosti sektoru konektivity. Vstup bude předán EK a uveřejněn ve stanoveném termínu EK, tj. do 19. května 2023.

Dne 16. května uveřejnil BEREC svou [analýzu návrhu nařízení GIA](#).

## VÝCHODNÍ PARTNERSTVÍ

Ve dnech 20. – 21. dubna ČTÚ pořádal expertní workshop pro arménského regulátora [PSRC \(Komise pro regulaci veřejných služeb\)](#) v rámci naplňování memoranda o spolupráci, uzavřeného mezi oběma regulátory dne 13. října 2016. 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 MVNOs.

Ve dnech 2. – 4. května ČTÚ v Praze spolupořádal zasedání expertní pracovní skupiny ke správě rádiového spektra ([SEWG](#)) sítě regulačních úřadů Východního partnerství (EaPeReg). V rámci zasedání byla diskutována řada důležitých témat, např. předběžná pozice CEPT k nadcházejícímu zasedání WRC-23, alokace pásem pro 5G, zavádění DAB+ či EU toolbox k bezpečnosti 5G sítí. Na zasedání vystoupil rovněž zástupce ČTÚ s prezentací věnovanou digitálnímu vysílání DAB+ v ČR.



## ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

1. dubna byl zahájen provoz vysílače Svitavy 98,9 MHz, program Radio Čas-FM.

## DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

ČTÚ zveřejnil 27. dubna k [opakované veřejné konzultaci](#) návrh podmínek výběrového řízení na komerční digitální rozhlasové síť DAB+. Cílem je přidělit zájemcům kmitočty pro zajištění dvou celoplošných a 27 regionálních vysílacích sítí. Připomínky k novému návrhu je možné zasílat do 29. května 2023.

## DIGITÁLNÍ TV VYSÍLÁNÍ

1. dubna bylo v rámci vysílací sítě 24 ukončeno testování šíření celoplošného televizního programu Óčko Black a šíření celoplošného rozhlasového programu Radio Dálnice. 27. dubna byl ve vysílací síti 23 spuštěn na testovací pozici Test-2 nový televizní program A11.

"116" PRO HARMONIZOVANÉ SLUŽBY SE SOCIÁLNÍ HODNOTOU

## NOVÉ ČÍSLO PRO HARMONIZOVANÉ SLUŽBY SE SOCIÁLNÍ HODNOTOU

ČTÚ oznamuje, že od 30. dubna 2023 je dle [rozhodnutí Komise \(EU\) 2023/468](#) rozšířen [seznam čísel vyhrazených harmonizovaným službám se sociální hodnotou](#) o číslo 116 016, které je určeno pro službu „Linka důvěry pro oběti násilí páchaného na ženách“. Jelikož se jedná o číslo zvláštní ekonomické hodnoty (to jsou čísla symetrická nebo lehce zapamatovatelná), oprávnění k jeho využívání se uděluje podle [§ 31 zákona č. 127/2005 Sb.](#) a opatření obecné povahy [č. OOP/20/11.2021-13](#), kterým se stanoví podmínky udělování oprávnění k využívání čísel zvláštní ekonomické hodnoty.

STÍŽNOSTI A DOTAZY ZA I. ČTVRTLETÍ 2023

## Stížnosti v EK za první čtvrtletí roku: Pokles počtu stížností na marketingová volání, více stížností na spoofing

V oblasti elektronických komunikací byl počet podání srovnatelný s kvartálem předcházejícím (1342 řešených podání za první čtvrtletí roku 2023 oproti 1341 v čtvrtém čtvrtletí roku předcházejícího). Níže jsou pak uvedeny kategorie, které jsou z hlediska podání zastoupeny nejčastěji, příp. ve kterých došlo ve sledovaném období k nárůstu podání.

### SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Za první čtvrtletí roku 2023 došlo v této kategorii k mírnému poklesu, ale i nadále tvo-

ří významnou část řešených dotazů a stížností. Některá podání v oblasti účastnic-

kých smluv se týkala povinnosti poskytovatele informovat před uzavřením smlouvy



(ve všech těchto podáních šlo o tvrzené zatajení podstatných informací k příslušným tarifům). Stížnosti jsme obdrželi i na uzavření/změny smlouvy, kde si spotřebitelé mimo jiné stěžovali na nevhodné jednání zejména vůči seniorům či osobám s omezenou svéprávností a dále se dotazovali např. na oprávněnost požadavku na složení jistiny. Další stížnosti

se týkaly problematiky jednostranné změny smlouvy, kde se značná část podání týkala navýšení ceny (i tentokrát se podání týkala všech velkých poskytovatelů, nejčastěji se pak týkala navýšení cen u společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.).

V oblasti předplacených karet došlo k nárůstu podá-

ní; podání se týkala vracení/propadnutí kreditu po přenosu mobilního telefonního čísla, podmínění vrácení kreditu návštěvou provozovny poskytovatele a stržení kreditu v důsledku aktivace nevyžádaných služeb (zejména datových služeb), účtování v režimu 60+60 či tvrzené blokáce karty bez předchozího upozornění na potřebu dobití kreditu.

**Tabulka 1: Přehled stížností a dotazů účastníků/uživatelů na služby elektronických komunikací za I. Q 2023**

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti IV. Q 2022
<b>1. Služby elektronických komunikací</b>	<b>164</b>	<b>1</b>	<b>242</b>	<b>407</b>	<b>-17</b>
nezřízení služby elektronických komunikací	0	0	2	2	0
kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu)	4	0	8	12	2
kvalita služby přístupu k internetu	16	0	22	38	-1
účastnické smlouvy	67	1	107	175	-19
▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy	2	0	3	5	2
▪ uzavření/změna smlouvy	15	0	20	35	12
▪ jednostranná změna smlouvy	12	0	13	25	-37
▪ ukončení smlouvy	22	1	46	69	-5
▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb	2	0	0	2	-2
▪ předplacené karty	14	0	25	39	11
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	1	0	8	9	8
nesouhlas s vyúčtováním	76	0	95	171	-7
<b>2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>-5</b>
<b>3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-4</b>
<b>4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>-9</b>
<b>5. Ochrana spotřebitele</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>-2</b>
<b>6. Univerzální služba</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>110</b>	<b>107</b>
přiměřený přístup k internetu v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby	1	0	0	1	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	45	0	58	103	100
doplňkové služby	2	0	1	3	5
<b>7. Ostatní</b>	<b>154</b>	<b>28</b>	<b>599</b>	<b>781</b>	<b>-71</b>
informační služba o telefonních číslech účastníků	2	0	1	3	-1
služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex	2	0	13	15	-1
obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace	19	0	36	55	20
nabízení marketingové reklamy	41	14	406	461	-156
zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele	13	0	14	27	9
pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí	2	0	5	7	2
různé	75	14	124	213	56
<b>CELKEM</b>	<b>378</b>	<b>29</b>	<b>935</b>	<b>1342</b>	<b>-1</b>

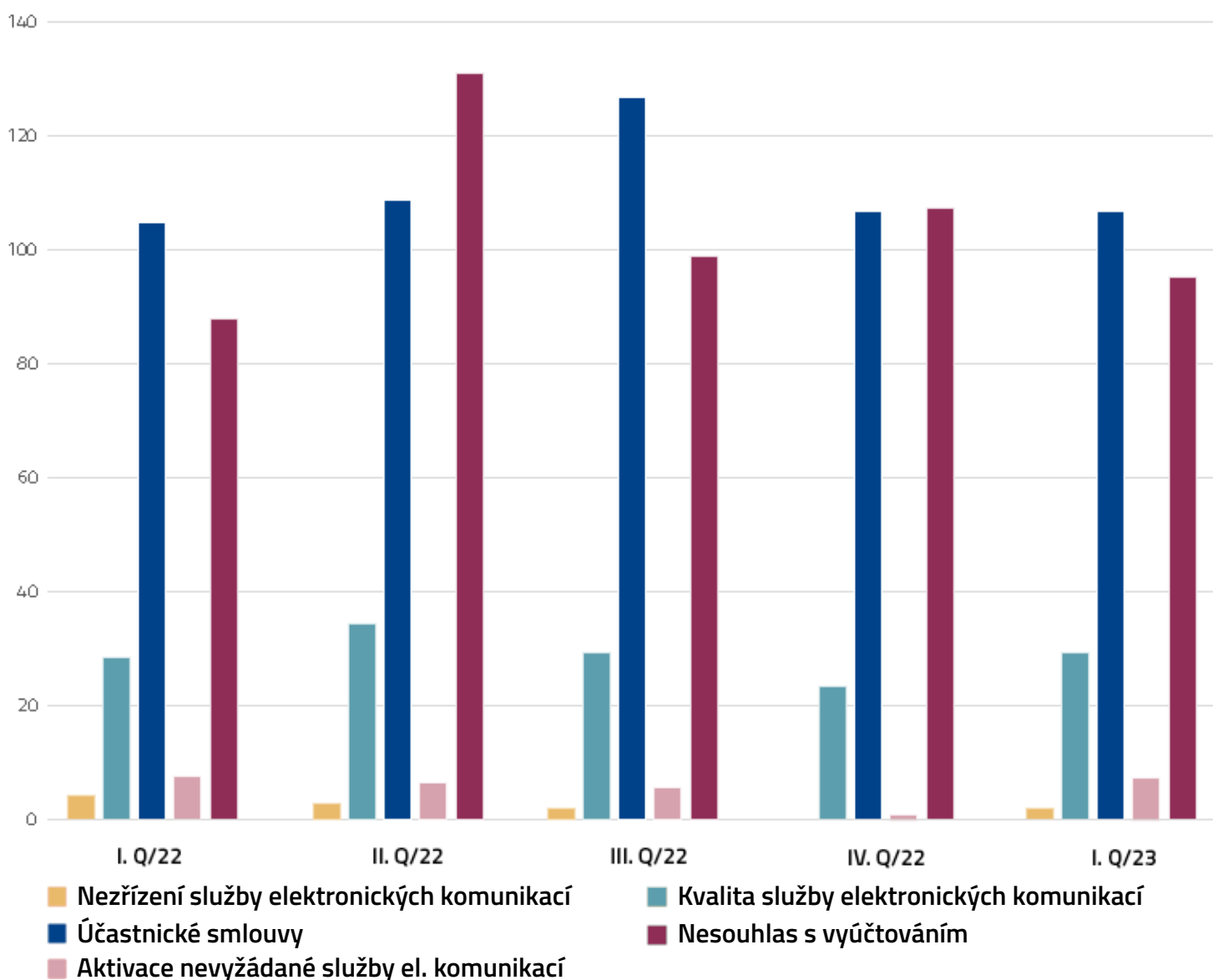
## OCHRANA SPOTŘEBITELE

V rámci řešených podání si podatelé stěžovali např. na uvádění různých cen v rámci jednoho tarifu, zasílání upomínek neznámé osobě na adresu matky stěžovatele či na převod dlouhých textů z SMS do MMS; telefonické dotazy pak směřovaly např. na problematiku spoofingu či nepřijetí výpovědi ze strany poskytovatele.

Jak již bylo v předchozím vyhodnocení uvedeno, v rámci řízení o přestupku Úřad uložil poskytovateli služeb (Vodafone Czech Republic a.s.) pokutu za nekalou obchodní praktiku spočívající v tom, že i po uhrazení přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli požadoval další úhrady; Úřad za toto jednání uložil pokutu, proti

kteří byl ze strany poskytovatele podán odpor, poskytovatel následně chtěl vzít odpor zpět, což však zákon neumožňuje, a proto byla poskytovateli uložena za výše uvedené jednání již pravomocná pokuta ve výši 11 000 Kč.

**Graf 1:** Stížnosti na služby elektronických komunikací za I. čtvrtletí 2022 až I. čtvrtletí 2023



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

V této kategorii došlo ve sledovaném období k poklesu počtu podání. V případě přenositelnosti telefonních čísel se opět většina podání týkala dostupnosti a možnosti získání OKU/ČVOP. V souvis-

losti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu bylo ve třech případech zjištěno možné porušení právních předpisů (paušální odmítnutí přenosu služby ve smluvních podmínkách, dvojí účtování

služeb, neposkytnutí OKU); aktuálně probíhá vyhodnocení podkladů (příp. je podatel žádán o jejich doplnění) před zahájením dalších kroků ze strany Úřadu (kontrola, řízení o přestupku).

## UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

V této oblasti došlo k výraznému nárůstu počtu zodpovězených podání (a telefonických dotazů), a to zejména v souvislosti s cenovým zvýhodněním poskytovaným na služby EK (pro osoby s nízkými příjmy a zdravotně postižené), většina podání směřovala k podmínkám poskytnutí cenového zvýhodnění. Úřad

v takovém případě informuje o kritériích pro splnění nároku na příspěvek, o poskytovatelích, u kterých je možno slevy získat, či o podkladech, které je nutné doložit. Tyto informace je možné rovněž nalézt na [webových stránkách](#) Úřadu. Byla řešena mj. stížnost týkající se nepřiznání cenového zvýhodnění, neboť

stěžovatelka předložila průkaz ZTP bez označení s piktoqramem ucha; na základě prošetření Úřadem byla sleva přiznána. Jelikož symbol pro úplnou hluchotu není povinnou náležitostí průkazu ZTP, společnost T-Mobile upravila interní postupy, aby k podobným situacím do budoucna nedocházelo.

## MARKETINGOVÁ VOLÁNÍ A DALŠÍ NEVYŽÁDANÁ A PODVODNÁ KOMUNIKACE

Ve sledovaném období došlo k poklesu počtu dotazů a podání týkajících se oblasti marketingové reklamy; v související oblasti obtěžující a nevyžádané komunikace (která ale nesplňuje definici nevyžádaných marketingových hovorů – typicky hovor od poskytovatele služeb nebo hovor, kdy je po zvednutí ticho nebo volající zavěsí) naopak došlo ke zvýšení počtu podání, stejně tak v oblasti zneužití účastnického čísla. S potěšením konstatujeme, že stížnosti na marketingová

volání již převážně obsahují všechny potřebné údaje a je tedy možné je adekvátně prošetřit. Některá z podání byla postupována ÚOOÚ z důvodu, že v průběhu šetření podání bylo zjištěno, že souhlas s kontaktováním byl udělen na základě dřívějšího obchodního styku. Stížnosti na nevyžádaná obchodní sdělení byla směřována rovněž na ÚOOÚ. V oblasti zneužití účastnického čísla jsou obsahem podání stále především stížnosti na spoofing, ať již ve formě zneužití vlastního

telefonního čísla, nebo také ve formě zneužití cizího telefonního čísla; vedle této problematiky se v současné době vyskytuje ve stále větší míře vishing a podvody přes SMS. V rámci spoofingu jsou podatelé poučeni o této praxi záměny telefonního čísla a jsou odkazováni na orgány činné v trestním řízení; vzhledem k nemožnosti identifikace subjektu zneužívajícího dané telefonní číslo ze strany Úřadu zneužívajícího dané telefonní číslo není možné daná podání dále prošetřovat.

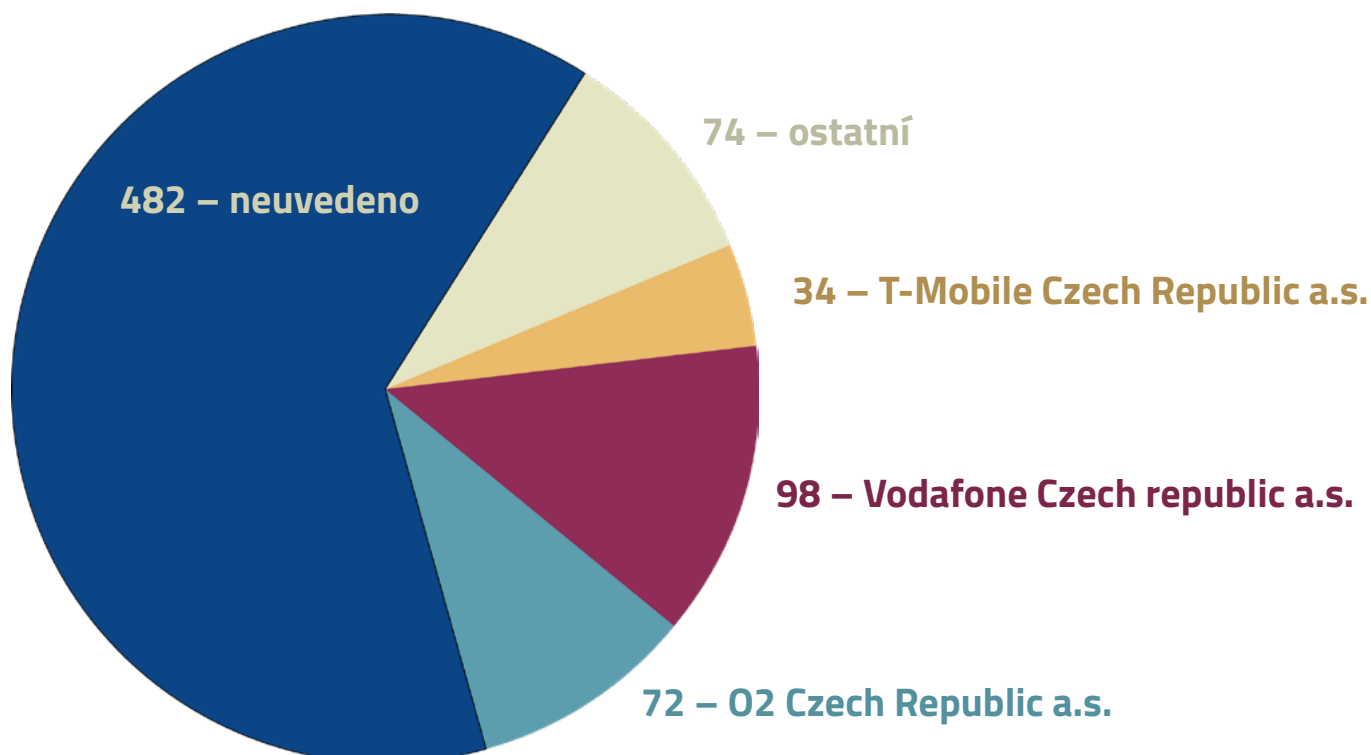
## RŮZNÉ

V oblasti různé jsme evidovali např. dotazy ohledně existence pohledávek u poskytovatelů, způsobu úhrady poplatků a problematiky vyřešení pohledávek podléhající již exekuci, stížnosti na úhradu či poplatky související

s koncovým zařízením (modemy, routery, set-top boxy a jiné), dotaz na opětovnou aktivaci telefonního čísla, které bylo deaktivováno ze strany O2 Czech Republic a.s. atp. Pestrá byla i směsice dotazů a stížností Úřadu nepřísluše-

jících, kromě již tradičních koncesionářských poplatků šlo např. o stížnost na velikost písma ve vyhledávači Google nebo na hlasitost reklam.

**Graf 2:** Písemná podání v elektronických komunikacích za I. čtvrtletí 2023



Graf popisuje počty podání 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).



## Stížnosti na poštovní služby: zkontrolovali jsme oblast s opakovanými stížnostmi

V oblasti poštovních služeb byl celkový počet písemných podání obdobný jako v předcházejícím období. Vezmeme-li v úvahu všechna podání řešená Úřadem (tedy včetně telefonických dotazů), pak v I. čtvrtletí došlo k velmi mírnému poklesu řešených podání oproti předcházejícímu období (cca o 2 %). Nejvíce telefonických dotazů se týkalo procesu vyřizování reklamací v obecné rovině (tedy bez uvedení konkrétní služby či konkrétního provozovatele poštovních služeb) a možného dalšího postupu při nevyhovujícím stanovisku provozovatele poštovních služeb.

**Tabulka 2:** Podněty, stížnosti a telefonické dotazy v poštovních službách za I. Q 2023

Předmět	Telefonické dotazy	Nepříslušnost Úřadu	Počet vyřízených podání	Celkem	Rozdíl oproti IV. Q 2022
<b>Stížnosti a dotazy na poštovní služby</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>120</b>	<b>169</b>	<b>7</b>
dlouhé čekací doby	0	0	0	0	0
otevírací doba pošt	0	0	0	0	-1
změna ukládací pošty	1	0	3	4	0
▪ základní poštovní služby	1	0	2	3	0
▪ komerční poštovní služby	0	0	1	1	0
▪ nspecifikováno	0	0	0	0	0
dodání poštovních zásilek	17	0	74	91	-8
▪ základní poštovní služby	13	0	41	54	-4
▪ komerční poštovní služby	2	0	27	29	11
▪ nspecifikováno	2	0	6	8	-15
vyřizování reklamací	30	0	42	72	14
▪ základní poštovní služby	8	0	15	23	3
▪ komerční poštovní služby	8	0	21	29	14
▪ nspecifikováno	14	0	6	20	-3
porušení poštovního tajemství	1	0	1	2	2
▪ základní poštovní služby	0	0	0	0	0
▪ komerční poštovní služby	0	0	0	0	0
▪ nspecifikováno	1	0	1	2	2
<b>Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>-2</b>
Czech POINT	0	0	0	0	0
datové schránky	0	0	0	0	-1
elektronický podpis	0	0	0	0	0
Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0	-3
ostatní služby	0	1	2	3	2
<b>ostatní</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>-7</b>
<b>CELKEM</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>128</b>	<b>188</b>	<b>-2</b>

## DODÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

Většina podání obsahově nevybočovala z rámce obvykle řešených podání – stěžovatelé se na Úřad obraceli s tím, že mají za to, že Česká pošta neprovedla u konkrétní zásilky pokus o dodání, nezanedala v případě neúspěšného pokusu o dodání výzvu k vyzvednutí zásilky, případně nerespektovala sjednané doplňkové služby či dispozice. Objevují se i stížnosti na neprovedení pokusu o dodání u jiných provozovatelů poštovních služeb – ve sledovaném období Úřad eviduje stížnost na neprovedení pokusu o dodání ze strany společnosti PPL. Stížnost podal provozovatel ubytovacího zařízení ve Špindlerově Mlýně. Prověřením bylo zjištěno, že v několika případech společnost PPL neprovedla pokus o dodání v adresním místě v avizovaný den dodávání a zásilky dodala nejbližší následující pracovní den, v čemž však Úřad neshledal porušení zákona vzhledem ke zdůvodnění společnosti a odvoláním se na nepříznivé počasí a s tím související sjízdnost silnic v období října, listopadu a ledna ve Špindlerově Mlýně.

I nadále se Úřad zabýval stížnostmi na nedodávání poštovních zásilek v oblasti Aše; většina

podání (za celou dobu řešeno 34 podání, z toho 5 podání učiněno v I. Q 2023) se týkala nedodávání zásilek nebo nevhození oznámení o uložení doporučené zásilky do domovní schránky; dále se podání týkala nalezení zásilek určených pro jiného adresáta v domovní schránce stěžovatele. S ohledem na zvýšený počet podaných stížností byla provedena kontrola na řídicím DEPU Cheb 70 a na vybraných pobočkách ukládací pošty. Vzhledem k rozsahu kontrolního vzorku (cca 1500 poštovních zásilek) a problematické opatřování potřebných podkladů od odesílatelů zásilek (některým úřadům poskytnutí informací neumožňují příslušné právní předpisy) nadále dochází k vyhodnocování zajištěných podkladů, případně k vyžadování dalších informací k jednotlivým zásilkám. V dubnu 2023 se pak na Městském úřadu v Aši konalo osobní jednání se starostou města a příslušnými vedoucími pracovníky městského úřadu.

Ve sledovaném období Úřad obdržel také několik podání, ve kterých podatelé poukázali na nedodržování dohody o odnásce; jedná se o situaci, kdy na základě písemné žádosti adresáta

Česká pošta neprovádí pokus o dodání na adresním místě, ale v souladu se žádostí adresáta jemu dodávané zásilky ukládá na jím zvolené poště. V řešených případech Úřad došla podání prověřil u České pošty a nezjistil pochybení.

V jednom řešeném případě nedodání peněžní částky poštovním poukazem bylo po prošetření zjištěno, že odesílatel peněžní částky na poštovní poukaz typu A (hotovost-účet) vyplnil nesprávně číslo účtu adresáta (chybějící číslice v čísle bankovního účtu), z tohoto důvodu nebyla peněžní částka adresátovi dodána, nejednalo se však o chybu na straně České pošty, ale nepozornost odesílatele. Na základě uplatněné reklamace odesílatele bylo zjištěno, že v tomto případě i nesprávně vyplněné číslo účtu existuje a částka tedy byla připsána majiteli tohoto bankovního účtu, Česká pošta se tedy obrátila na banku majitele bankovního účtu, kterému byla peněžní částka převedena na jeho účet se žádostí o vrácení peněžní částky. Peněžní částka byla nakonec doručena jejímu původnímu adresátovi.

## VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Oproti předcházejícímu období došlo v této kategorii podání k nárůstu obdržených písemných podání. Ze základních poštovních služeb v této kategorii stížností směřovala písemná podání

nejvíce na doporučené zásilky. Často podatelé reagují na zamítnutou nebo částečně zamítnutou reklamaci provozovatelem poštovních služeb. Obsahem se tedy jedná o námitky proti vyřízení

reklamace, které nicméně většinou nesplňují formální náležitosti podání podle správního řádu. Podatelé tak jsou poučeni o zákonných možnostech podání námitky, o lhůtách a náležitostech.

Monitorovací zpráva – 5 / 2023

© Český telekomunikační úřad

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

Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha