

LINKA 1188

Jak volání na ni operátoři účtují a jak je reklamovat? Dozvíte se na str. 2

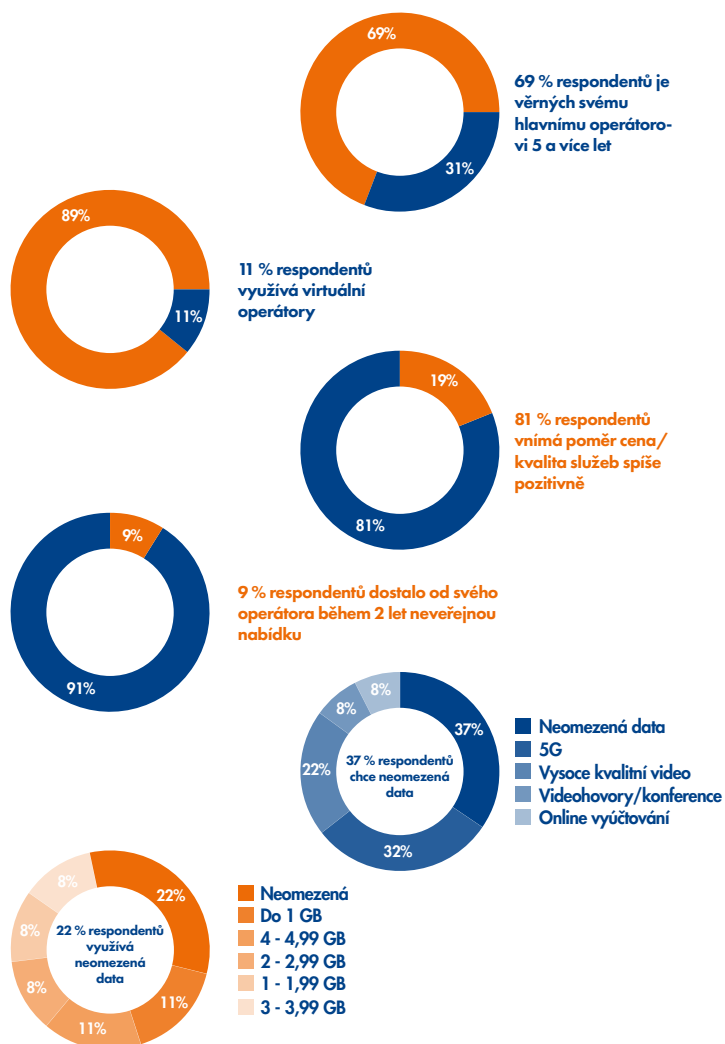
SOUD POTVRDIL POSTUP ČTÚ

Poskytovatel nereagoval na výzvu k odstranění nedostatků. Str. 3

EVIDENCE DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

V oblasti elektronických komunikací padly vysoké pokuty za nekalé praktiky. Přehled od str. 9

Mobilní trh očima spotřebitelů



Český telekomunikační úřad realizoval průzkum a návaznou studii preferencí a spokojenosti spotřebitelů s využíváním mobilních telekomunikačních služeb na maloobchodním trhu v České republice v sektoru domácností. Průzkumu se zúčastnilo 1500 respondentů.

Mezi hlavní zjištění průzkumu patří nezanedbatelný podíl virtuálních operátorů mezi spotřebitelskou veřejností (11 %), poměrně vysoká obliba neomezeného volání (využívá 43 % respondentů) a neomezených dat (22 % respondentů). Z výzkumu vyplývá rovněž i to, že zákazníci jsou loajální svému hlavnímu poskytovateli – 69 % respondentů uvedlo, že jeho služby využívá pět a více let. Jako přijatelný hodnotí poměr mezi cenou a kvalitou 45 % respondentů, 20 % ceny vzhledem ke kvalitě považuje spíše výhodné a 16 % za velmi výhodné. Průzkum se zaměřil i na využívání mobilních aplikací. Spotřebitelé nejvíce využívají aplikaci WhatsApp (68 % respondentů). Pro srovnání, SMS služby využívá 79 % respondentů. Navigaci v mobilu využívá 53 % respondentů.

Kompletní studie je zveřejněna [na stránkách ČTÚ](#). O průzkumu jsme také vydali tiskovou zprávu, shrnující hlavní zjištění. Najdete ji [zde](#).

TELEGRAFICKY

Setkání se sektorem

Dne 30. listopadu od 10:00 hodin se v sídle ČTÚ – Sokolovská 219, Praha 9 uskutečnilo bilanční setkání se sektorem, kde zkapitulujeme aktivity Úřadu v předchozím roce a v debatě probereme očekávání pro rok následující. Od 13:00 se pak na stejné adrese uskutečnil druhý workshop k dalšímu postupu při řešení spoofingu v ČR.

Workshop na ambasádě

Britská ambasáda v Praze spolu s ČTÚ ve dnech 14. a 15. 11. 2023 pořádala workshop na téma budoucnosti telekomunikací. Společně s kolegy z NUKIB jsme se zahraničními partnery sdíleli zkušenosti týkající se témat, jako je bezpečnost dodavatelského řetězce, openRAN či odolnost sítí. Druhý den byl věnován diskusi se sektorem, jejíž rámec tvořily právě aktuální zkušenosti UK s regulací dodavatelského řetězce.

Jak přenést internet

V dalším [edukativním videu](#) z dílny [Telekomunikační akademie](#) nazvaném Jak na změnu poskytovatele internetu přinášíme rady, jak tuto změnu v praxi provést. Video najdete na YouTube kanálu telekomunikační akademie, stejně, jako mnoho dalších užitečných návodů.

Pozor na zpoplatnění telefonní linky 1188

Poměrně specifickým problémem, s nímž se účastníci na ČTÚ obrací, je otázka zpoplatnění informační služby, která je poskytována na telefonní lince [1188](#), jejímž provozovatelem je společnost Conectart a.s. Jedná se o linku, prostřednictvím které jsou nabízeny informační a asistenční služby.



Je potřeba zdůraznit, že se nejedná o poskytování služby elektronických komunikací ve smyslu zákonné definice, nýbrž jde o poskytování služeb obsahu, tedy nabízení příslušných informací, kontaktů apod.

S výše uvedeným souvisí i zpoplatnění hovoru na danou linku. To je účtováno vyšší sazbou, nežli běžné volání. Konkrétní částka je uvedena v ceníku jednotlivých

poskytovatelů služeb elektronických komunikací, včetně způsobu účtování dané ceny. U společnosti Vodafone je to aktuálně 42,90 Kč, u O2 40 Kč a u T-Mobile 33,90 Kč, vše za minutu včetně DPH.

Aby se zákazníci vyhnuli neúměrně vysokému vyúčtování za tuto službu, doporučuje ČTÚ obezřetnost při jejím využívání, především zdůrazňuje, že nechá-li se zákazník přepojit operátorem dané linky na požadované telefonní číslo, je hovor na toto číslo účtován cenou volání na linku 1188, nikoli běžným tarifem zákazníka.

Jak již bylo výše uvedeno, popsána služba není službou elektronických komunikací, případnou reklamaci vyúčtování ceny za tuto službu je tedy potřeba uplatnit přímo u provozovatele linky 1188, nikoliv u jednotlivých operátorů, kteří pouze umožňují využití této služby prostřednictvím svých sítí. Podrobnosti týkající se uplatnění reklamace lze nalézt v [obchodních podmínkách](#) linky 1188. Řešení sporů týkajících se vyúčtování cen za danou službu z tohoto důvodu není v kompetenci ČTÚ, věcně příslušnými jsou v této záležitosti obecné soudy.

SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA

Jaká bude evropská strategie rádiového spektra?

Dne 25. října se v Bruselu uskutečnilo 62. zasedání Skupiny pro politiku rádiového spektra (Radio Spectrum Policy Group – RSPG). Přinášíme informace o přijatých stanoviscích a o návrzích přijatých do veřejné konzultace.

Pro oblast družicových komunikací a jejich pozemských komponent určených k zajištění konektivity pro pasažéry na palubách letadel byl do konzultace přijat návrh Stanoviska RSPG k posouzení různých možných scénářů využití kmitočtových pásem 1980–2010 MHz a 2170–2200 MHz družicovými pohyblivými službami po roce 2027 zaměřený na varianty, jak v budoucnu naložit s tímto pásmem harmonizovaným v EU pro družicovou pohyblivou službu.

K vizi pro síť 5G a 6G bylo přijato Stanovisko RSPG „o vývoji 6G

a možných důsledcích pro potřeby spektra a pro pokyny pro zavádění budoucích bezdrátových širokopásmových sítí“ s poznatky ze současného vývoje k 5G a s formulací základních prvků pro budoucí mobilní síť.

Návrh Pracovního programu RSPG pro 2024–2025 poskytuje příležitost seznámit se předem se strategickými tématy, kterými se bude RSPG zabývat v dalším dvouletém cyklu. Stejně jako u předchozích dokumentů označených jako návrh se lze podílet na veřejné konzultaci na internetové stránce

RSPG [Consultations \(europa.eu\)](#).

Evropská komise také avizovala přípravu ucelené strategie EU v rádiovém spektru, kterou hodlá provést aktualizací dokumentu Radio Spectrum Policy Program. Jeho přijetí je předpokládáno začátkem funkčního období nově zvolené Komise.

Zasedání přijalo také Stanovisko RSPG „Strategie budoucího využití kmitočtového pásma 470–694 MHz po roce 2030 v EU“ formulující potenciální varianty, kam se může ubírat využívání tohoto pásma pro roce 2030.

VÝBĚR Z PLÁNOVANÝCH BODŮ JEDNÁNÍ RADY

- **Informace o vývoji a vyřizování podání ve věci sporů o peněžité plnění za rok 2023**

Rada bude seznámena s analýzou výsledků a praxí v agendě rozhodování sporů o peněžité plnění za rok 2023 se zaměřením na vyhodnocení procesních úkonů a provázanosti na jiné agendy.

- **Spoofing - příprava regulatorního opatření**

Rada bude seznámena s vyhodnocením workshopu k problematice spoofingu a bude jí představen návrh dalších kroků směřujících k omezení negativních dopadů této praktiky.



- **Návrh plánu činnosti ČTÚ na rok 2024**

Radě bude předložen ke schválení plán činnosti ČTÚ pro 1. pololetí 2024, kde budou stanoveny hlavní úkoly Úřadu i konkrétní dílčí úkoly s termínem plnění v uvedeném období.

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

Podnikatel nedostatky neodstranil ani na výzvu. Soud potvrdil postup ČTÚ

Poskytovatelé služeb přístupu k internetu již od 1. 1. 2021 musí dle povinnosti stanovené [všeobecným oprávněním](#) ve smluvních dokumentech uvádět přesně specifikované parametry služby přístupu k internetu. Český telekomunikační úřad provedl v několika fázích celoplošnou kontrolu plnění této povinnosti, a i díky tomu postupně splnila tyto povinnosti naprostá většina poskytovatelů. Do soudní pře se s ČTÚ však na počátku roku 2022 dostal poskytovatel, který ani na výzvu k odstranění nedostatků, kterou mu ČTÚ zaslal, nereagoval.



Rozsudek Městského soudu v Praze z konce září potvrdil správnost prvostupňového i druhostupňového rozhodnutí ČTÚ ve věci uložení peněžité sankce poskytovateli přístupu k internetu. Ten nereagoval na výzvu k odstranění nedostatků zaslou ČTÚ. Nedostatky se týkaly povinnosti poskytnout spotřebitelům ve smluvní dokumentaci informace ohledně parametrů přístupu k internetu a souvisejícího práva podat reklamaci v případě, kdy nebude spotřebitelův přístup k inter-

netu vzhledem k odchylkám od rychlosti zaručené dle smlouvy dostatečně kvalitní. ČTÚ potrestal dotčeného poskytovatele peněžitou sankcí za přešednutí spočívající v tom, že ve lhůtě 1 měsíce od obdržení výzvy k odstranění nedostatků neoznámil ČTÚ nápravu. Při ukládání sankce bylo rovněž přihlédnuto k tomu, že podnikatel nedostatky neodstranil ani po uplynutí této lhůty.

Soud se ztotožnil s rozhodnutím ČTÚ i s jeho odůvodněním a zamítl všechny námítky potrestaného podnikatele. Soud přitom mimo jiné uvedl, že ke spáchání přestupku podle § 118 odst. 5 písm. a) zákona o elektronických komunikacích dochází již nesplněním informační povinnosti podnikatele vůči ČTÚ, podle které má podnikatel ve stanovené lhůtě ČTÚ oznámit odstranění zjištěných nedostatků.

ČTÚ v říjnu 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 říjnu 10 kontrol. V 9 případech byly zjištěny závady, spočívající především ve využívání indoor kmitočtů vně budovy, které byly řešeny výzvou k odstranění zjištěných nedostatků a následně budou řešeny ve správních řízeních.

... využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění

ČTÚ provedl na základě rádiového monitoringu celkem 19 kontrol zaměřených na využívání kmitočtů bez oprávnění (včetně kmitočtů, na jejichž využívání nelze vydat individuální oprávnění). V 16 případech bylo zjištěno využívání kmitočtů bez oprávnění, a to především provozem zařízení pohyblivé a pevné služby. Případy byly předány k řešení ve správním řízení. Úřad v této souvislosti doporučuje držitelům individuálních oprávnění, aby v případě, že se blíží konec platnosti oprávnění včas uplatnili u ČTÚ požadavek na jejich prodloužení a vyhnuli se tak dalším nepříjemnostem a případným sankcím.

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

ČTÚ v říjnu ukončil 11 případů rušení veřejných mobilních komunikačních sítí GSM, LTE a 5G, 3 případy rušení rozhlasového a satelitního příjmu, 2

případy rušení pozemní pohyblivé služby a 3 případy rušení stanic pro širokopásmový přenos dat. V dalších pěti případech šetření rušení se jednalo o přijímač PCO, zařízení krátkého dosahu, stanici amatérské služby, radioreléový spoj a metalické telefonní vedení. U případů, ve kterých bylo rušení potvrzeno a zdroj rušení dohledán, bylo provozovatelům zdrojů rušení nařízeno jejich odstranění.

... zdroje rušení TV příjmu

ČTÚ v říjnu ukončil celkem 72 případů rušení televizního příjmu. Výsledkem šetření stížností na špatný příjem TV byla v 38 případech závada zařízení diváka (nejčastěji závada přijímací antény, nebo svodu), v 15 případech rušení ustalo, nebo se během šetření neprojevovalo, v 5 případech podatel stížnost na rušení stornoval během šetření. V 5 případech byl problém s příjmem způsoben nekvalitním signálem v místě příjmu. V 9 případech byl nalezen zdroj rušení, přičemž ve všech případech byla jako zdroj rušení zjištěna základnová stanice mobilního operátora, viz níže.

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

k 31. 10. 2023 bylo ve zkušebním provozu 356 základnových stanic, v trvalém provozu pak 17260 stanic. Základnová stanice LTE nebyla v říjnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu.

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

k 31. 10. 2023 bylo ve zkušebním provozu 1812 základnových

stanic, v trvalém provozu pak 6247 stanic. Základnová stanice 5G/LTE byla v říjnu zjištěna jako zdroj rušení TV příjmu v 9 případech. Ve všech případech provedli na základě rozhodnutí Úřadu operátoři mobilních sítí odrušení na vlastní náklady. ČTÚ zaslal v říjnu prostřednictvím datové schránky dopis s [informacemi, jak postupovat v případě zjištění rušení TV příjmu](#) 52 obcím, v jejichž regionu byl zahájen zkušební provoz základnových sítí 5G.

1 319

počet v říjnu **vydaných rozhodnutí** ve věci, z toho 1 304 rozhodnutí se týkalo sporu o peněžité plnění (zaplacení ceny za služby).

937

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



ANALOGOVÉ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

Dne 31. 10. 2023 bylo ukončeno vysílání programu Country Radio z vysílače Zbraslav na kmitočtu 1062 kHz (o zahájení vysílání na kmitočtu 639 kHz z vysílače v Liblicích informovala [Monitorovací zpráva 10/23](#)).

DIGITÁLNÍ ROZHLASOVÉ VYSÍLÁNÍ

ČTÚ zahájil elektronickou aukci kmitočtů v pásmu 174–230 MHz pro digitální rozhlas DAB+.

Aukce má čtyři fáze a je organizována metodou kombinatorické aukce. Celoplošné sítě jsou na pořadu v první fázi. Ve druhé fázi přijdou na řadu aukční bloky pro sítě pokrývající několik regionů a do třetí fáze půjdou bloky pro pokrytí jednotlivých regionů. V poslední, čtvrté fázi, se budou dražít bloky bez jakýchkoliv omezujících podmínek, které se nevydražily v předchozích fázích.

Společnost Digital Broadcasting 8. října čtyřnásobně zvýšila vysílací výkon Multiplexu 24 DVB-T2 z lokality Brno-Hády, 46. kanál. Nová hodnota je 20 kW.

V Regionální síti 11 se objevila nová stanice, která se zabývá pouze vodou. iVodárenství TV vysílá 24 hodin denně. Regionální síť 7 zahájila 3. listopadu 2023 vysílání z nové lokality PRAHA CITY TOWER na 36. kanálu s výkonem 9 kW.

PŘEZKUM PRÁV K VYUŽÍVÁNÍ RÁDIOVÝCH KMITOČTŮ

V říjnu ČTÚ v souladu s § 20 Zákona o elektronických komunikacích [předložil k veřejné konzultaci](#) závěry přezkoumání práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtových pásmech 900 a 1800 MHz se závěrem, že současné omezení počtu práv k využívání uvedených rádiových kmitočtů je nutné nadále zachovat a umožnit tak nejen další pokračování poskytování současných služeb elektronických komunikací, ale i rozvoj služeb nových. Podle § 20 odst. 7 zákona Úřad zajistil ocenění přidělu rádiových kmitočtů v tomto pásmu znaleckým ústavem a znalecký posudek předložil rovněž k veřejné konzultaci.

ČESKÁ POŠTA

ROZHODNUTÍ ČTÚ O OVĚŘENÍ ŽÁDOSTI O ÚHRADU ČISTÝCH NÁKLADŮ Z POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH SLUŽEB ZA ROK 2022

Dne 3. listopadu 2023 ČTÚ vydal rozhodnutí o ověření žádosti o úhradu čistých nákladů z poskytování základních poštovních služeb představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2022, kterou Česká pošta, s.p. předložila ČTÚ dne 29. srpna 2023. Česká pošta, s.p. v žádosti vyčíslila čisté náklady ve celkové výši 1 831 014 503 Kč. ČTÚ na základě ověření podkladů upravil celkové čisté náklady o 11 045 989 Kč a stanovil je ve výši 1 819 968 514 Kč. Čisté náklady na pobočkovou síť ČTÚ stanovil ve výši 1 382 529 377 Kč, na doručovací síť ve výši 331 640 077 Kč a čisté náklady na podpůrné procesy vyvolané povinnostmi poskytovat základní služby byly stanoveny ve výši 28 547 683 Kč.

Nehmotné a tržní výhody, které vznikají v souvislosti s výhodou vyšších výnosů, kterou může přinést držení poštovní licence, výhody plynoucí z výhradního práva držitele poštovní licence uvádět do oběhu poštovní známky a ceniny a výhody dodatečných možností reklamy na prvcích sítě, které je držitel poštovní licence povinen provozovat, byly ČTÚ stanoveny v celkové výši 73 952 093 Kč. Současně byl zohledněn vliv osvobození základních poštovních služeb od DPH ve výši -97 794 580 Kč. Náklady kapitálu ČTÚ stanovil ve výši 53 408 889 Kč.

Na základě tohoto rozhodnutí bude České poště, s.p. vyplacena kompenzace ve výši 750 000 000 Kč. Podle zákona o poštovních službách se čisté náklady přesahující částku 1 500 000 000 Kč nepovažují za nepřiměřenou zátěž. Současně je třeba zohlednit vyplacené předběžné čisté náklady za dané období, které byly České poště, s.p. vyplaceny v srpnu 2022 ve výši 750 000 000 Kč.

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

Rada ČTÚ na svém zasedání dne 31. října 2023 schválila pro vydání rozhodnutí [č. SMP/1/10.2023-5](#) o stanovení společnosti CETIN a.s. podnikem s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 1 „velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě“ a současně rozhodnutí [č. SMP/3b/10.2023-6](#) o zrušení stanovení společnosti CETIN a.s. podnikem s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 3b „velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu“. Obě předmětná rozhodnutí nabyla právní moci 2. listopadu 2023.

CENOVÁ REGULACE

METODIKA PRO STANOVENÍ CEN ZA PŘÍSTUP DO OPTICKÉ INFRASTRUKTURY

ČTÚ zveřejnil dne 2. listopadu 2023 na svých internetových [stránkách](#) model pro stanovení velkoobchodních cen za přístup do optické infrastruktury, včetně doprovodné [metodiky](#). Cílem těchto dokumentů je blíže specifikovat postup kalkulace cen spojených s využíváním optické přístupové sítě v režimu sdílení infrastruktury na velkoobchodní úrovni a umožnit využití metodiky jako vodítka při případném komerčním vyjednávání o podmínkách smluv o přístupu do optické infrastruktury mezi jejím vlastníkem a potenciálním nájemcem. Návrh metodiky i modelu byl [konzultován](#) s odbornou veřejností v průběhu července a srpna 2023, jak ČTÚ informoval i v [MZ 7/2023](#).

ZAVEDENÍ JEDNOTNÝCH EVROPSKÝCH TERMINAČNÍCH CEN V MOLDAVSKU

Od 1. ledna 2024 vstoupí v platnost rozhodnutí moldavského národního regulačního úřadu („ANRCETI“), které stanoví jednotné maximální sazby za ukončení hlasového volání v pevné a mobilní síti na úrovni sazeb regulovaných nařízením Komise v přenesené pravomoci [č. 2021/654](#) ze dne 18. prosince 2020, kterým byly s účinností od 1. července 2021 zavedeny maximální celounijní terminační sazby za ukončení hlasového volání v mobilních a pevných sítích (MTR a FTR) v souladu s článkem 75 [Evropského kodexu pro elektronické komunikace](#). Podle rozhodnutí moldavského národního regulačního úřadu budou stanovené maximální sazby za ukončení hlasového volání platit i pro volání z čísel národních číslovacích plánů zemí Evropské unie. V souladu s čl. 1 odst. 4 písm. a) výše zmíněného nařízení by tak počínaje lednem 2024 měli i tuzemští operátoři uplatňovat vůči moldavským protějškům při terminaci volání originovaného z čísel moldavského národního číslovacího plánu maximálně terminační sazby určené nařízením, tj. 0,2 €centu/min. pro ukončení hlasového volání v mobilní síti a 0,07 €centu/min. za ukončení hlasového volání v pevné síti. Po přepočtu průměrem referenčních směnných kurzů zveřejněných 1. září 2023, 1. října 2023 a 1. listopadu 2023 Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku EU (24,323 Kč/EUR) je maximální sazba pro terminaci volání v mobilní síti ve výši 0,04864 Kč bez DPH/min. a pro terminaci v pevné síti 0,01702 Kč bez DPH/min.

SPORY MEZI PODNIKATELI

Elektronické komunikace (podle § 127 ZEK)



| Účastníci | Rozhodnutí | Věc |
|---|--|--|
| 1. Český bezdrát Mobile s.r.o. 2. abioTel communication s.r.o. | <u>ČTÚ-23</u> <u>313/2022-606</u> <u>ČTÚ-24</u> <u>521/2023-603</u> | Spor o zaplacení peněžitého plnění za poskytnuté služby elektronických komunikací. Rozhodnutím čj. ČTÚ-23 313/2022-606/XX.vyř. ze dne 4. 5. 2023, ve znění rozhodnutí čj. ČTÚ-24 521/2023-603 ze dne 14. 9. 2023, byla odpůrci uložena povinnost zaplatit navrhovateli dlužné peněžité plnění. Rozhodnutí ze dne 4. 5. 2023, ve znění rozhodnutí ze dne 14. 9. 2023 o rozkladu podaném odpůrcem, nabylo právní moci dne 25. 9. 2023. |

ZMĚNA OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY, KTERÝM SE STANOVÍ METODIKA ÚČELOVÉHO ČLENĚNÍ NÁKLADŮ A VÝNOSŮ A JEJICH PŘÍRAZOVÁNÍ A URČUJE SE STRUKTURA VYKAZOVANÝCH INFORMACÍ

V Telekomunikačním věstníku č. 6/2023 bylo zveřejněno opatření obecné povahy č. OOP/4/11.2023-7, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/4/09.2014-6, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací. V tomto opatření ČTÚ aktualizuje hodnotu ukazatele WACC. Nová hodnota WACC pro stanovený podnik zajišťující sítě elektronických komunikací nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací činí 5,72 %, pro službu přístupu na přístupových sítích nové generace poskytovaného stanoveným podnikem činí 8,70 %. Opatření nabývá účinnosti 1. ledna 2024.

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

ROZHODNUTÍ O ÚHRADĚ ZTRÁTY Z POSKYTOVÁNÍ ZVLÁŠTNÍCH CEN ZA ROK 2022

ČTÚ vydal dne 16. října 2023 rozhodnutí o úhradě ztráty z poskytování zvláštních cen za rok 2022 ve výši 51 898 511,49 Kč. Společnost O2 předložila žádost o úhradu ztráty ve výši 51 898 511,49 Kč dne 24. července 2023. ČTÚ ověřoval, zda předložený výpočet odpovídá nařízení vlády č. 500/2021 Sb., v platném znění, a zda ztráta vznikla pouze poskytováním slev zdravotně postiženým osobám, které jsou vymezeny v zákoně o elektronických komunikacích. Úhrada ztráty z poskytování zvláštních cen byla provedena ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.



ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EU

Dne 4. října bylo zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise \(EU\) 2023/2392](#) ze dne 3. října 2023, kterým se mění prováděcí rozhodnutí (EU) 2022/2191, pokud jde o harmonizované normy pro zařízení buňkové sítě mezinárodních mobilních telekomunikací, přenosové zařízení pro službu digitálního rozhlasového vysílání a služby celosvětového digitálního rozhlasového systému, námořní zařízení pro vyhledávání trosečníků provozovaná na velmi vysokých kmitočtech a družicové pozemské stanice a systémy. Toto rozhodnutí vstoupilo v platnost dnem vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Bod 1 přílohy se použije ode dne 4. dubna 2025.

Dne 27. října bylo zveřejněno [Nařízení Komise v přenesené pravomoci \(EU\) 2023/2444](#) ze dne 20. července 2023, kterým se mění nařízení v přenesené pravomoci (EU) 2022/30, pokud jde o datum použitelnosti základních požadavků na rádiová zařízení, a kterým se uvedené nařízení opravuje, které bylo zveřejněno dne 27. 10. 2023 v Úředním věstníku EU. Toto nařízení vstoupilo v platnost dnem vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie a je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

Dne 30. října bylo zveřejněno [Nařízení Komise \(EU\) 2023/2431](#) ze dne 24. října 2023, kterým se mění nařízení (EU) č. 1089/2010, kterým se provádí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/2/ES, pokud jde o interoperabilitu sad prostorových dat a služeb prostorových dat. Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie a je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

Dne 30. října bylo zveřejněno [Nařízení Komise v přenesené pravomoci \(EU\) 2023/2450](#) ze dne 25. července 2023, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2557 stanovením seznamu základních služeb. Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

EVROPSKÁ KOMISE

Dne 9. října zveřejnila Evropská komise [vzor](#) zprávy o opatřeních pro zajištění souladu s požadavky [nařízení o digitálních trzích \(DMA\)](#). Zprávy o dosažení souladu musí podrobně a transparentně uvádět všechny příslušné informace, které Komise potřebuje k posouzení účinného dodržování DMA ze strany určených strážců. Musí zahrnovat všechny služby hlavní platformy uvedené v příslušném rozhodnutí o označení. Označení strážci budou muset do šesti měsíců od označení předložit zprávy o dosažení souladu a aktualizovat je alespoň jednou ročně. [Strážci označení dne 6. září 2023](#) budou muset předložit první zprávy do 7. března 2024. Komise poté zveřejní nedůvěrné shrnutí každé zprávy o dosažení souladu.

Dne 20. října přijala Evropská komise [nařízení v přenesené pravomoci](#) pro nezávislé audity s cílem posoudit soulad velmi velkých online platform a velmi velkých internetových vyhledávačů s [nařízením o digitálních službách](#). Podle nařízení o digitálních službách musí nezávislí auditoři alespoň jednou ročně posoudit, zda velmi velké online platformy a vyhledávače plní všechny povinnosti vyplývající z aktu o digitálních službách. Zprávy o auditu by měly obsahovat jasné stanovisko ohledně souladu auditovaného útvaru s nařízením o digitálních službách.

BEREC

Dne 26. října pořádal BEREC [online workshop](#) na téma perspektivy a regulační/konkurenční výzvy internetu věcí (IoT). Workshop probíhal formou tzv. kulatých stolů, v rámci kterých byla představena řešení IoT, druhá část byla věnována poskytovatelům IoT. V roce 2024 BEREC znovu posoudí vývoj odvětví, včetně otázek souvisejících se službami internetu věcí, a předloží nové návrhy pro hodnocení kodexu EK v roce 2025.

ERGP

Dne 25. října vydalo ERGP [tiskovou zprávu](#), ve které vyjádřilo solidaritu s ukrajinskou společností Nova Posta s ohledem na raketový útok na její terminál v Charkově. ERGP dlouhodobě vybízí evropské provozovatele poštovních služeb, aby pomáhali ukrajinským provozovatelům v jejich úsilí o usnadnění doručování balíků a poštovní komunikace obyvatelům Ukrajiny.

Stížnosti v EK za třetí čtvrtletí roku: Vysoké pokuty za nekalé praktiky

V oblasti elektronických komunikací byl počet podání nižší než v předchozím období (835 řešených podání za třetí čtvrtletí roku 2023 oproti 902 v druhém čtvrtletí). Níže jsou pak uvedeny kategorie, které jsou z hlediska podání zastoupeny nejčastěji, příp. ve kterých došlo ve sledovaném období k změnám počtu podání.

SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Za první čtvrtletí roku 2023 došlo v této kategorii k mírnému poklesu, ale i nadále tvoří významnou část řešených dotazů a stížností. Největší pokles byl zaznamenán u účastnických smluv. Zhruba o polovinu poklesly stížností u problematiky jednostranné změny smlouvy, většina podání se týkala navýšení ceny. I v oblasti ukončení smluvního vztahu a oblasti předplacených karet došlo k významnému poklesu.

K nárůstu řešených podání

(byť se i nadále jedná o jednotky podání) došlo v části týkající se aktivace nevyžádané služby, přičemž podání se týkala zejména společnosti O2 Czech Republic a.s. (např. součástí nového tarifu se stala digitální TV, o kterou stěžovatelé neměli zájem, avšak původní tarif už společnost nenabízí),

Další významnou část (ve které došlo k mírnému poklesu došlých podání) tvořila podání, v nichž je vyjadřován nesouhlas s vystaveným vyúčtováním,

přičemž řešené se nejčastěji týkalo např: účtování úhrad, pokut, aktivačních a deaktivačních poplatků, slev poskytnutých za koncová zařízení v souvislosti s ukončením smlouvy, účtování plateb nad rámec tarifu, popř. jinak dle stěžovatelů neoprávněných účtování plateb, účtování hovorů za zahraniční hovory, popř. spotřeby dat v zahraničí (toto téma bylo řešeno téměř u dvojnásobného počtu podání, což nepochybně souvisí s vyšším počtem zahraničních dovolených v letním období).

MARKETINGOVÁ VOLÁNÍ A DALŠÍ NEVYŽÁDANÁ A PODVODNÁ KOMUNIKACE

V oblasti obtěžující a nevyžádané komunikace se podání často týkala problematiky volání ze skrytých čísel, a to především ve večerních či nočních hodinách. I v případech, kdy se nejednalo o skryté číslo, bylo dle vyjádření stěžovatelů nemožné na dané telefonní číslo zavolat zpět; často po přijetí hovoru volající hovor ukončil, pokud nikoliv, tak obsahem hovoru byla mnohdy urážlivá a vulgární komunikace. V těchto případech byli stěžovatelé často poučovani o možnosti identifikace volajícího při zlomyslném volání, a to

prostřednictvím svého poskytovatele, a dále byli poučovani o možnostech ochrany a rozdílech mezi obtěžujícím voláním, zneužitím účastnického čísla, či marketingovým voláním.

Vedle těchto případů se objevovala podání týkající se nevyžádaných SMS zpráv, která nenesla znaky marketingové reklamy, obsahovala buďto zavádějící informace, či měla určité znaky obchodního sdělení; v těchto případech byli stěžovatelé vyzýváni k doplnění informací v souvislosti s případ-

ným postoupením na ÚOOÚ.

V oblasti zneužití účastnického čísla se rovněž podání týkala spoofingu a dále také vishingu; v mnohých podáních stěžovatelé uvádí, že byli telefonicky kontaktováni za účelem zneužití osobních a bankovních údajů; v případě nesdělení údajů byl obsah hovoru vulgární a výhrůžný; stěžovatelé byli poučeni o nebezpečí zneužití telefonního čísla a odkazováni na orgány činné v trestním řízení.

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

| Předmět | Telefonické dotazy | Nepříslušnost Úřadu | Počet vyřízených podání | Celkem | Rozdíl oproti II. Q 2023 |
|--|--------------------|---------------------|-------------------------|------------|--------------------------|
| 1. Služby elektronických komunikací | 114 | 1 | 200 | 315 | -55 |
| nezřízení služby elektronických komunikací | 2 | 0 | 3 | 5 | 3 |
| kvalita služby elektronických komunikací (mimo služby přístupu k internetu) | 10 | 0 | 9 | 19 | 6 |
| kvalita služby přístupu k internetu | 6 | 0 | 19 | 25 | 1 |
| účastnické smlouvy | 44 | 0 | 65 | 109 | -61 |
| ▪ poskytnutí informací před uzavřením smlouvy | 2 | 0 | 3 | 5 | 2 |
| ▪ uzavření/změna smlouvy | 5 | 0 | 14 | 19 | -8 |
| ▪ jednostranná změna smlouvy | 12 | 0 | 15 | 27 | -24 |
| ▪ ukončení smlouvy | 21 | 0 | 25 | 46 | -17 |
| ▪ přenositelnost služeb/ukončení smlouvy u balíčku služeb | 1 | 0 | 1 | 2 | -4 |
| ▪ předplacené karty | 3 | 0 | 7 | 10 | -10 |
| aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací | 0 | 0 | 7 | 7 | 6 |
| nesouhlas s vyúčtováním | 52 | 1 | 97 | 150 | -10 |
| 2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti | 7 | 0 | 11 | 18 | -7 |
| 3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti | 0 | 0 | 1 | 1 | -4 |
| 4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu | 3 | 0 | 7 | 10 | -1 |
| 5. Ochrana spotřebitele | 2 | 0 | 8 | 10 | -7 |
| 6. Univerzální služba | 6 | 1 | 13 | 20 | 1 |
| přiměřený přístup k internetu v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, vč. připojení potřebného pro využívání služby | 0 | 0 | 2 | 2 | -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 | 1 | 11 | 18 | 3 |
| doplňkové služby | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 |
| 7. Ostatní | 104 | 19 | 338 | 461 | 6 |
| informační služba o telefonních číslech účastníků | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| služby třetích stran - např. premium SMS, audiotex | 7 | 0 | 1 | 8 | -6 |
| obtěžující a nevyžádaná volání/komunikace | 8 | 0 | 21 | 29 | -19 |
| nabízení marketingové reklamy | 18 | 10 | 207 | 235 | -8 |
| zneužití účastnického čísla/elektronické adresy odesílatele | 13 | 0 | 11 | 24 | 13 |
| pokrytí území nebo obyvatelstva signálem mobilních sítí | 2 | 0 | 2 | 4 | -1 |
| různé | 54 | 9 | 96 | 159 | 25 |
| CELKEM | 236 | 21 | 578 | 835 | -67 |

UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA

V počtu podání v této oblasti nedošlo k žádné výrazné změně. Podávající se většinou dotazovali na cenové zvýhodnění pro uplatnění slevy ZTP/P, lhůtu pro při-

znání nároku na slevu, či specifikaci dokladů nutných pro přiznání příspěvku; v těchto případech jim byly poskytnuty obecné informace ohledně nároku na

přiznání slevy, byli odkázáni na [webové stránky Úřadu](#), popřípadě i na webové stránky některých poskytovatelů.

OCHRANA SPOTŘEBITELE

V oblasti ochrany spotřebitele došlo oproti předchozímu období k mírnému poklesu v počtu řešených podání. Úřad se věnoval šetřením podání a pravomocně udělil několik vyšších pokut.

V návaznosti na jedno z podání bylo jednání poskytovatele vyhodnoceno jako pravděpodobné porušení zákona o ochraně spotřebitele, na základě čehož byla všemi oblastními odbory provedena místní šetření, a to v několika provozovnách společnosti Tesco Stores ČR, a. s., za účelem zjištění, zda jsou zde k prodeji nabízeny SIM karty společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o., u kterých je na obalu uvedena odlišná informace o ceně služeb od ceny uvedené v aktuálním ceníku poskytovatele; z výsledků místních šetření bylo zjištěno několik pochybení, která budou následně předmětem správního řízení o přestupku,

Úřad uložil poskytovateli služeb O2 Czech Republic a.s.

pokutu za nekalou obchodní praktiku spočívající v tom, že nesdělil řádně informace spotřebiteli tak, aby se mohl kvalifikovaně rozhodnout, zda si má od poskytovatele pořídit nový mobilní tarif, a dále nesdělil, že za 38 dní dojde k úpravě parametrů nabízeného tarifu, v jehož důsledku bude tarif také dražší; Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 100 000 Kč.

Úřad také uložil poskytovateli služeb O2 Czech Republic a.s. pokutu za nekalou obchodní praktiku spočívající v nabízení pořízení tarifu „pro sebe nebo své blízké“ za zvýhodněnou cenu, kdy však nebyla sdělena podstatná informace, že tarif lze získat pouze jako další tarif k již sjednanému tarifu; Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 80 000 Kč.

Další pokutu za nekalou

obchodní praktiku dostal stejný poskytovatel, když spotřebiteli nepravdivě sdělil, že ke změně nově sjednané služby na původní je nutný výjezd technika a změna technologie poskytované služby; Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 50 000 Kč.

Poskytovatel služeb 365internet s.r.o. dostal pokutu za nekalou obchodní praktiku, spočívající v tom, že spotřebitelům v rámci jejich rozhodování výrazně zhoršil nebo mohl výrazně zhoršit svobodu jejich volby nebo chování, a to nepatřičným ovlivňováním (které zahrnovalo vytvoření časového tlaku na rozhodnutí, dále tlaku v souvislosti s potenciální ztrátou finančních prostředků a tlaku v souvislosti s potenciálním přerušением poskytování služeb); Úřad za toto jednání uložil svým (pravomocným) rozhodnutím pokutu ve výši 200 000 Kč.

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

V této kategorii došlo ve sledovaném období k poklesu počtu podání. Značná část podání se opět týkala dostupnosti a možnosti získání OKU/ČVOP, v několika případech se podání týkala nedodržení lhůt pro přenos čísel. V souvislosti se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu byla polovina

řešených podání natolik obecná, bez specifikace či uvedení konkrétních informací, že na základě těchto podání nemohl Úřad podání relevantně prošetřit, popřípadě se jednalo o obecné dotazy spojené s přenositelností služby přístupu k internetu; další podání se týkala vždy různých poskytovatelů služeb, a na zá-

kladě intervence Úřadu byla věc vyřešena ke spokojenosti stěžovatelů (jednalo se převážně o technickou chybu či nedorozumění při přenosu služby přístupu k internetu); ve všech případech poskytovatelé se správním orgánem při řešení podnětu spolupracovali a došlo k finanční kompenzaci stěžovatelů.

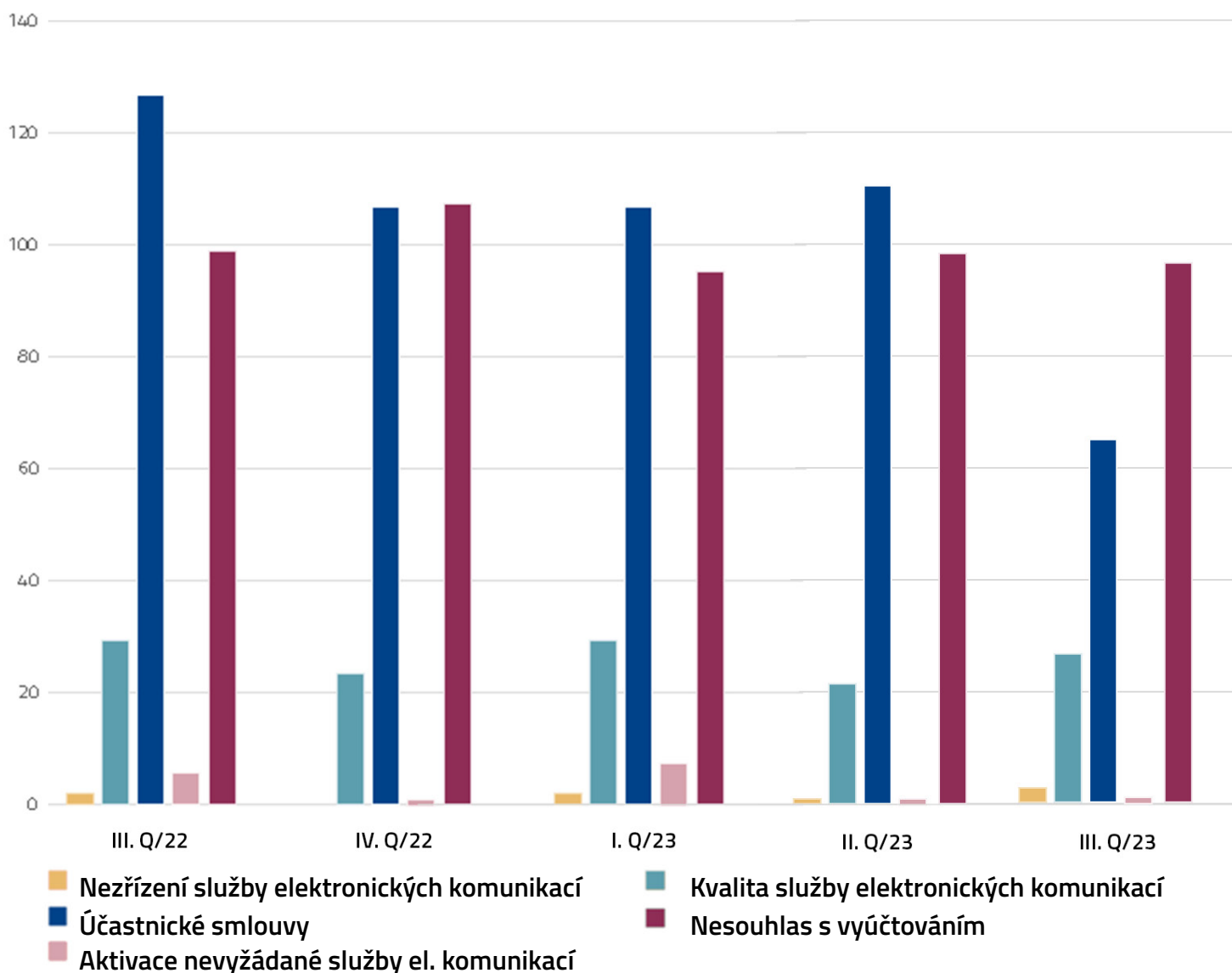
RŮZNÉ

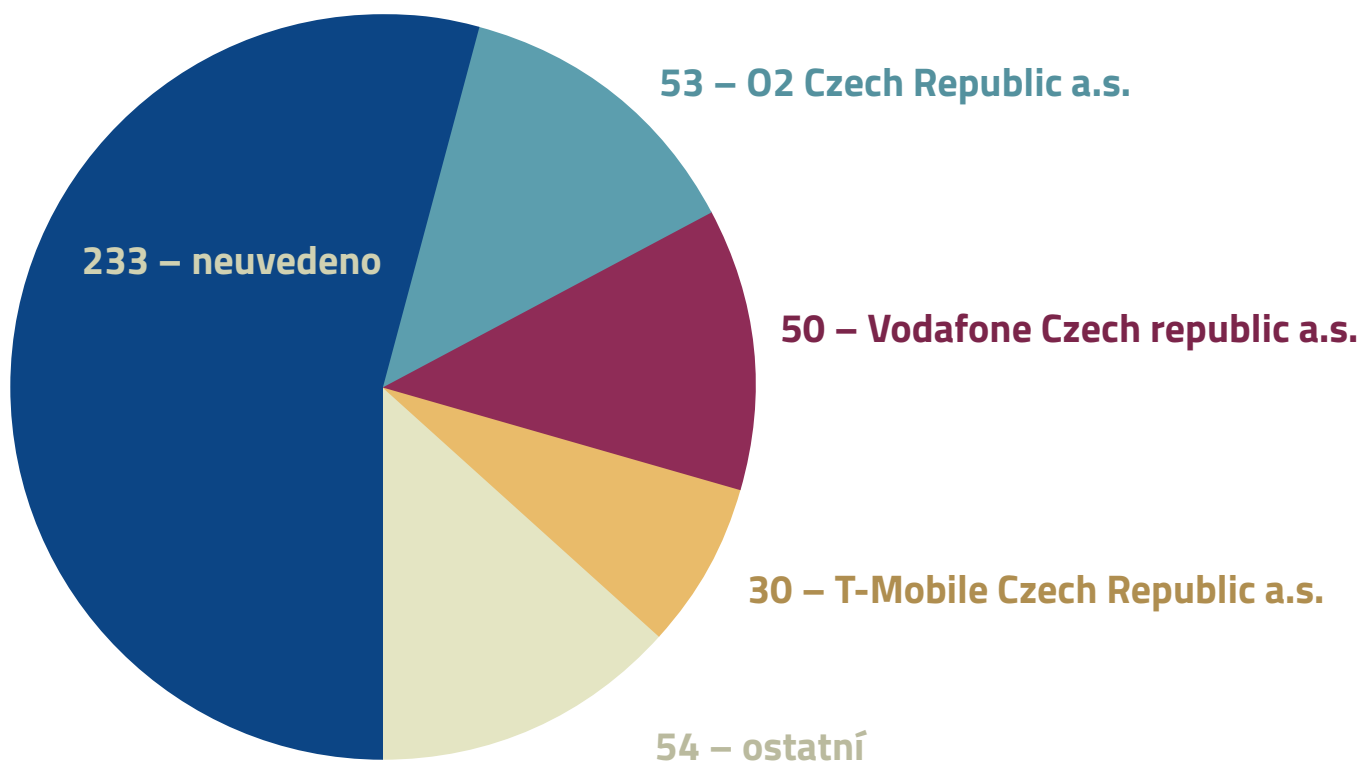
V oblasti „Různé“ došlo k nárůstu podání (o cca 19 %) a je i nadále tou nejrozmanitější ve sledovaném období. Již tradičně zpracováváme dotazy na pohledávky u poskytovatelů a jejich řešení, stížnosti na poplatky za kon-

cová zařízení či jejich vady, řešili jsme např. i neuznání reklamace formou SMS, možnost zaměstnance využívat pracovní telefonní číslo i po skončení zaměstnání. Dále byla tradičně zastoupena i podání Úřadu nepřislušná.

Tentokrát například stížnost na pracovníky společnosti, provádějící výkopové práce v souvislosti s uložením telekomunikačních kabelů a již tradičně stížnosti na poplatky za rozhlas a televizi.

Graf 1: Podání týkající se služeb elektronických komunikací za III. čtvrtletí 2022 - III. čtvrtletí 2023



Graf 2: Písemná podání v elektronických komunikacích za III. 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).

Poštovní služby: stížnosti na neprovedení pokusu o dodání jsou častější

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 ve III. čtvrtletí došlo k mírnému poklesu řešených podání oproti předcházejícímu období (cca o 7 %). Nejvíce písemných podání se týkalo služeb spadajících do kategorie základní poštovní služby, kde Úřad eviduje celkem 62 řešených podání (telefonické dotazy nejsou zahrnuty). Tradičně nejzastoupenějšími jsou stížnosti na problémy s dodáváním zásilek (40 písemných podání) a podání týkající se nespokojenosti zákazníků s vyřízením reklamace ze strany provozovatele poštovních služeb (21 písemných podání), zbylá podání ve vztahu k základním poštovním službám se týkala problémů se změnou ukládací pošty. Dalších 33 podání směřovalo na poštovní služby poskytované na komerčním základě, což je stejně jako v předcházejícím období.

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

| Předmět | Telefonické dotazy | Nepříslušnost Úřadu | Počet vyřízených podání | Celkem | Rozdíl oproti II. Q 2023 |
|--|--------------------|---------------------|-------------------------|------------|--------------------------|
| Stížnosti a dotazy na poštovní služby | 25 | 0 | 111 | 136 | -3 |
| dlouhé čekací doby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| otevírací doba pošt | 0 | 0 | 0 | 0 | -1 |
| změna ukládací pošty | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| ▪ základní poštovní služby | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| ▪ komerční poštovní služby | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| ▪ nespecifikováno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| dodání poštovních zásilek | 9 | 0 | 68 | 77 | 2 |
| ▪ základní poštovní služby | 3 | 0 | 40 | 43 | -3 |
| ▪ komerční poštovní služby | 1 | 0 | 21 | 22 | -1 |
| ▪ nespecifikováno | 5 | 0 | 7 | 12 | 6 |
| vyřizování reklamací | 16 | 0 | 41 | 57 | -2 |
| ▪ základní poštovní služby | 2 | 0 | 21 | 23 | -1 |
| ▪ komerční poštovní služby | 7 | 0 | 11 | 18 | 1 |
| ▪ nespecifikováno | 7 | 0 | 9 | 16 | -2 |
| porušení poštovního tajemství | 0 | 0 | 0 | 0 | -3 |
| ▪ základní poštovní služby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ▪ komerční poštovní služby | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ▪ nespecifikováno | 0 | 0 | 0 | 0 | -3 |
| Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby | 1 | 2 | 0 | 3 | -2 |
| 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 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| ostatní služby | 1 | 1 | 0 | 2 | -2 |
| ostatní | 8 | 0 | 9 | 17 | -6 |
| CELKEM | 34 | 2 | 120 | 156 | -11 |

DODÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

V oblasti dodání poštovních zásilek se nejvíce podání týkalo dodání doporučených zásilek a komerčních poštovních služeb. 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 řádný pokus o dodání, nezanechala v případě neúspěšného pokusu o dodání výzvu k vyzvednutí zásilky, případně nerespektovala sjednané doplňkové služby či dispozice.

Ve sledovaném období Úřad

řešil např. stížnost na to, že se na výzvě k vyzvednutí zásilky vyskytují nesprávné údaje – ačkoliv podle údajů na výzvě měla být zásilka k dispozici na ukládací poště adresáta, nebylo tomu tak a adresát si tedy nemohl uloženou poštovní zásilku vyzvednout. Úřad po prošetření shledal pochybení, které bude projednááno v přestupkovém řízení.

Častěji se objevují i stížnosti na neprovedení pokusu o dodání, problémy při dodávání Úřad zaznamenal v okolí obce Boršov nad Vltavou, kde situaci opako-

vaně prověřoval formou kontroly, tato dosud nebyla ukončena. Problémy s dodáváním zásilek zaznamenal Úřad i u jiných provozovatelů poštovních služeb než u České pošty, ve sledovaném období například u První novinové společnosti (ochranná známka Mediapost). Okolnosti dodávání konkrétních zásilek Úřad prověřuje (postupem podle zákona o poštovních službách nebo podle zákona o kontrole) a v případě zjištění pochybení přistoupí k zahájení řízení o přestupku.

VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

Úřad eviduje nejvíce podání týkajících se komerčně poskytovaných služeb, ve vztahu k základním poštovním službám se pak nejvíce podání týká služby dodání doporučených zásilek. V této kategorii ČTÚ řeší zpravidla obecně formulované dotazy veřejnosti na možný další postup v případě, že jejich reklamaci nebylo ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, nebo v případě, kdy s jejím vyřízením ze strany provozovatele nesouhlasí. S ohledem na obsah podání je často provozovatel poštovních služeb ze strany Úřadu vyzván k vyjádření se k podání; v někte-

řích případech probíhá ze strany správního orgánu prověření na místě (např. ohledání poškozené zásilky), nebo je prověřován způsob dodávání (např. z interních dokladů provozovatele),

Ve sledovaném období Úřad řešil v několika případech nesouhlas odesílatelů s tím, že jim nebyla dodána dodejka, přestože tuto službu měli zaplacenou, tuto skutečnost u České pošty reklamovali a Česká pošta jim vystavila tzv. druhopis dodejky. Dodejka (též doručěnka) slouží odesílateli pro potvrzení skutečnosti, že poštovní zásilka byla dodána adresátovi (či jinému příjemci) a kdy se tak

stalo, obsahuje i podpis příjemce. Po dodání poštovní zásilky je dodejka zaslána odesílateli, aby s ní mohl dále disponovat.

Protože však dodejka nebývá v průběhu poštovní přepravy evidována a občas dochází k její ztrátě, poštovní podmínky České pošty obsahují možnost vystavit odesílateli tzv. druhopis dodejky – jedná se o nové potvrzení o dodání poštovní zásilky. Vystavení druhopisu dodejky bývá podmíněno reklamací uplatněnou odesílatelem, do té doby nemá Česká pošta možnost zjistit, že odesílatel dodejku neobdržel.