

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2022



Český telekomunikační úřad



Český telekomunikační úřad

VÝROČNÍ ZPRÁVA

ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU ZA ROK 2022

Výroční zpráva o univerzální službě

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

Informace o vyřizování stížností na činnost ČTÚ

Výroční zpráva o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Výroční zprávu Českého telekomunikačního úřadu za rok 2022 schválila Rada ČTÚ na svém zasedání dne 18. dubna 2023

ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD V KOSTCE...

JSME

- **NEZÁVISLÝM SPRÁVNÍM ORGÁNEM** pro výkon státní správy ve věcech elektronických komunikací a poštovních služeb a spolupracujeme s ostatními orgány veřejné správy

- **PŘÍSTUPNÍ VŠEM DOTČENÝM SUBJEKTŮM I OBČANŮM**

nejen v sídle v Praze, ale i prostřednictvím 7 regionálních a jejich detašovaných pracovišť

- **AKTIVNÍM ČLEMEM**

sdružení evropských regulačních orgánů v elektronických komunikacích a poštovních službách BEREC, ERGP a IRG

- **ZAPOJENÍ V ŘADĚ PRACOVNÍCH SKUPIN A SOUČÁSTI DELEGACÍ**

České republiky (dále jen „ČR“) na klíčových zasedáních Mezinárodní telekomunikační unie (ITU) a Mezinárodní poštovní unie (IPU) a dalších mezinárodních organizací (např. OECD, NATO a institucí EU).

V ROCE 2022

JSME:

V ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH

- vytvářeli podmínky pro rozvoj hospodářské soutěže, technologické inovace a široké dostupnosti kvalitních služeb,
- vydali prováděcí předpisy podle transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“),
- zajišťovali správu rádiového spektra a čísel a jejich efektivní a účelné využití v souladu s mezinárodní harmonizací,
- rozhodli o poskytovateli univerzální služby zvláštní ceny / cenových plánů s cílem zajistit finanční dostupnost vybraných služeb i pro osoby se zvláštními sociálními potřebami,
- prováděli kontrolu kvality poskytovaných služeb a stanovených regulačních opatření,
- vydali 24 975 rozhodnutí v prvním stupni správního řízení.

V OBLASTI POŠTOVNÍCH SLUŽEB

- vytvářeli podmínky pro rozvoj soutěže na poštovním trhu,
- zajišťovali potřebnou kvalitu i cenovou dostupnost základních poštovních služeb a ověřovali náklady pro jejich financování,
- vybrali držitele poštovní licence na roky 2023–24,
- prováděli kontrolu kvality poskytovaných základních i ostatních poštovních služeb a stanovených regulačních opatření.

PRO SPOTŘEBITELE A UŽIVATELE SLUŽEB

- zajišťovali ochranu jejich práv,
- řešili jejich stížnosti a podání ve věci podmínek, kvality a ceny služeb,
- rozhodovali v jejich sporech s poskytovateli služeb,
- dbali na naplnění zákonných náležitostí a srozumitelnosti smluvních podmínek,
- poskytovali rady, doporučení a další formy podpory.

ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDY RADY



Vážení podnikatelé a uživatelé služeb elektronických komunikací i poštovních služeb, dovolte mi úvodem krátce zhodnotit rok 2022 z pohledu aktivit Českého telekomunikačního úřadu.

Jsem rád, že se nám v loňském roce podařilo uvést do praxe několik novinek, vzešlých z transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích, které zlepšují ochranu práv spotřebitele. Jmenovat bych chtěl zejména nové podmínky pro přenesení telefonního čísla a nově i možnost jednoduše přenést svoji službu přístupu k internetu.

Nové informační povinnosti v průběhu uzavírání smlouvy jsou již zakotveny v novele ZEK přímo, a naším úkolem tedy v minulém roce byla především kontrola jejich plnění. Mohu s uspokojením konstatovat, že z dosud provedených kontrol vyplynulo, že jsou tyto povinnosti dodržovány. Zjištěné drobnější nedostatky obsahového charakteru dále řešíme. Podnikatelům jsme ke splnění jejich nových povinností byli nápomocni třeba i přípravou a zveřejněním vzorové šablony pro shrnutí smlouvy.

I s přihlédnutím k současné ekonomické situaci, která má negativní dopad na finanční situaci mnoha spoluobčanů, považuji za velmi důležité, že se nám v rámci univerzální služby podařilo s účinností od roku 2023 uvést do praxe cenové zvýhodnění na vybrané služby elektronických komunikací nejen pro osoby těžce zdravotně postižené, ale i pro osoby s nízkými příjmy. Nově si mohou navíc tyto osoby, uplatňující nárok na cenové zvýhodnění, vybrat z více určených poskytovatelů služeb.

Intenzivně jsme se zabývali i řešením stížností na kvalitu TV příjmu po přechodu na nový vysílací standard DVB-T2. Jednotlivá podání jsme prověřovali měřeními v každém jednotlivém případě.

Pro zjednodušení oznámení jsme na svých webových stránkách zveřejnili i nový interaktivní formulář, který spotřebitelům usnadňuje nahlášení stížností. Řešení situace s příjmem TV signálu je jednou z priorit Úřadu i pro rok 2023.

Naším významným úkolem v loňském roce bylo provedení výběrového řízení na nového držitele poštovní licence pro období let 2023 a 2024, kterým se stala Česká pošta s.p. Současně se nám ve spolupráci s kolegy z Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže podařilo úspěšně dokončit notifikaci úhrady plateb za poskytované základní (poštovní) služby. Proto jsme v druhé polovině roku mohli vyplatit České poště s.p. kompenzaci za minulé roky v souhrnné výši 7,5 mld. Kč.

V oblasti nevyžádaných marketingových hovorů jsme úspěšně nastavili procesy šetření stížností, včetně postihů v odůvodněných případech. Potěšilo mě, že v současné době spolupracujeme i s kolegy ze Slovenska, kterým jsme schopni účinně pomoci v případě subjektů, které realizují tyto zakázané hovory přes hranice. Kromě šetření stížností jsme se velmi intenzivně věnovali edukaci spotřebitelů, a to jak prostřednictvím médií, tak i vlastními komunikačními kanály (sociální sítě, pravidelné monitorovací zprávy atd.). Natočili jsme edukativní videa a na našich stránkách zveřejnili manuál postupu při nevyžádaném hovoru.

Pro podporu spotřebitelů a uživatelů služeb jsme loni také zpřístupnili mobilní verzi nástroje NetTest pro zařízení s Androidem, provozovali jsme srovnávací nástroj cen a kvality nabídek služeb elektronických komunikací a současně jsme prostřednictvím pravidelných měsíčních zpráv poskytovali i rady uživatelům poštovních služeb.

Rád bych na tomto místě poděkoval všem kolegyním a kolegům z odborných i podpůrných útvarů Úřadu, bývalé předsedkyni Haně

Lempochner Továřkové, i svým kolegům z Rady Úřadu. Jsem přesvědčen, že se nám společně podařilo provést Úřad úspěšně prvním postcovidovým rokem, a obhájit naše aktivity před spotřebitelskou, ale i odbornou veřejností. Věřím, že v letošním roce se nám i díky společné otevřené a transparentní komunikaci podaří nejen podpo-

řit inovativní rozvoj sítí a služeb, jejich dostupnost i potřebnou kvalitu, ale současně napomoci i spokojenosti jejich uživatelů.

Jménem všech svých kolegů a kolegyně z Českého telekomunikačního úřadu vám děkuji za spolupráci.

Ing. Marek EBERT
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu

PROVOZUJEME



PORTÁL
OTEVŘENÁ DATA
ČTÚ



PORTÁLY
PRO
ELEKTRONICKÝ
SBĚR DAT



NÁSTROJ
NetTest



SROVNÁVACÍ
NÁSTROJ
CEN A KVALITY
SLUŽEB



ČTÚ

PORTÁL
K EVIDENCI
V PÁSMU
60 GHZ A 5 GHZ





PORTÁL VYUŽITÍ
RÁDIOVÉHO
SPEKTRA



PORTÁL S POKRYTÍM
ÚZEMÍ A OBYVATEL
MOBILNÍM
SIGNÁLEM



VZDĚLÁVACÍ
AKTIVITU
TELEKOMUNIKAČNÍ
AKADEMIE

PORTÁL
PRO VIZUALIZACI
TELEKOMUNIKAČNÍCH
SLUŽEB



MANAŽERSKÉ SHRNU TÍ

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“ nebo „Úřad“) v průběhu roku 2022:

- se věnoval především aplikaci transpoziční novely ZEK. V této souvislosti připravil a vydal řadu prováděcích předpisů (vyhlášek a opatření obecné povahy), k čemuž byl novelou zmocněn. Vedle pokračování pátého kola analýz relevantních trhů jsme se zaměřili i na dohled nad plněním závazku zveřejnit povinné referenční nabídky pro mobilní virtuální operátory. Ty pro držitele spektra v pásmu 700 MHz vyplývají z podmínek aukce 5G.
- se věnoval také přípravě základního návrhu principů výběrového řízení na udělení práv k využívání kmitočtů pro DAB a jejich projednání s dotčenými subjekty. V souladu s naším zákonným zmocněním jsme provedli výběrové řízení na poskytovatele univerzální služby zvláštních cen a cenových plánů a výběrové řízení na držitele poštovní licence na období od 1. ledna 2023. Pro financování základních poštovních služeb jsme dokončili notifikaci úhrady čistých nákladů držiteli poštovní licence za období 2018–2022 u Evropské komise (dále také „EK“). Následně jsme České poště s. p. (dále jen „Česká pošta“) vyplatili v souhrnu 6,75 mld. Kč.
- intenzivně pracoval na dokončení druhé situační zprávy o plnění Strategie správy rádiového spektra. Dokončil největší kontrolu v historii Úřadu ověřující plnění povinností vyplývajících ze všeobecného oprávnění VO-S/1/08.202-9.
- na poli mezinárodní spolupráce se Úřad mimo jiné věnoval práci ve sdružení BEREC, včetně zajištění plenárního zasedání v Praze, podílel se na delegacích ČR na světové konferenci ITU a v rámci předsednictví ČR v Radě EU zajišťoval expertní roli, podílel se na vytvoření výzvy Rady EU k revizi poštovní směrnice, vodítek pro Konferenci vládních zmocněnců ITU či Digital.

ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

- V rámci ex-ante regulace Úřad dokončil doplňující analýzu relevantního trhu č. 1 (terminace volání ve veřejných sítích poskytovaných v pevném místě). Po úspěšné notifikaci u EK zahájil příslušná řízení vedoucí ke změně seznamu podniků s významnou tržní silou a k uložení nápravných opatření. Úřad také dokončil analýzu relevantního trhu č. 2 (vyhrazená velkoobchodní kapacita) a ta byla stejně tak úspěšně notifikována u EK. U návrhu analýzy trhu č. 1 – velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě a trhu č. 3b velkoob-

chodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu byly ukončeny národní konzultace. S ohledem na výhrady EK, které vyjádřila v rámci procesu notifikace, jsme se nakonec rozhodli v průběhu II. fáze šetření návrh vzít zpět. Následně jsme zahájili přípravy nové aktualizované verze, kterou jsme do národní konzultace předložili na počátku roku 2023.

- Obdobně Úřad postupoval i v procesu přípravy návrhu analýzy trhu č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám. Poté, co EK neschválila první návrh z konce roku 2021, připravil Úřad v průběhu roku 2022 upravenou verzi. Po národní konzultaci a konzultaci s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže (dále jen „ÚOHS“) tento upravený návrh analýzy trhu č. 3 Úřad předložil na konci roku 2022 znovu k notifikaci EK. Ta opět nesouhlasila se závěry hodnocení situace na tomto velkoobchodním trhu ze strany ČTÚ a se záměrem přistoupit k jeho regulaci. Rozhodnutím ze dne 27. 3. EK návrh analýzy finálně odmítla.
- V rámci implementace změn v agendě oznamování podnikání v elektronických komunikacích, jak vyplynuly z transpoziční novely ZEK, Úřad připravil a zpřístupnil nový oznamovací formulář spolu se zveřejněním návodného videa.
- Na základě výběrového řízení Úřad rozhodnutím uložil povinnost poskytovat v rámci univerzální služby službu zvláštních cen/cenových plánů. Tato povinnost byla stanovena od 1. 1. 2023 společností Vodafone Czech Republic a.s., O2 Czech Republic a.s., PODA a.s. a T-Mobile Czech Republic a.s. Společností O2 Czech Republic a.s. byla navíc uložena povinnost poskytovat v rámci univerzální služby i nabídku prodeje, resp. pronájmu speciálních koncových zařízení pro zdravotně postižené osoby.

POŠTOVNÍ SLUŽBY

- V oblasti poštovních služeb došlo mimo jiné k vyhlášení výběrového řízení na držitele poštovní licence pro období od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024. Na základě splnění podmínek účasti ve výběrovém řízení byla ustanovenou komisí předána závěrečná zpráva Radě ČTÚ, která žádost posoudila a svým rozhodnutím udělila poštovní licenci pro uvedené období společnosti Česká pošta.
- Za zásadní považujeme dokončení procesu notifikace úhrady čistých nákladů z poskytování základních služeb za období 2018–2022. EK vydala v červenci 2022 dlouho očekávané rozhodnutí, a to umožnilo ČTÚ provést úhradu České poště v maximální výši 7,5 miliardy

Kč. V souvislosti s rozhodnutím o udělení nové poštovní licence jsme prostřednictvím Úřadu na ochranu hospodářské soutěže zaslali EK žádost o zahájení prenotifikačního řízení v souvislosti s mechanismem financování čistých nákladů pro období od roku 2023.

KONTROLNÍ ČINNOST

- V rámci kontrolní činnosti v oblasti elektronických komunikací Úřad dokončil třetí kolo kontroly plnění VO-S/1/08/2020-9, zaměřené na 85 subjektů, které ani po předchozích dvou kolech kontroly neplnily podmínky stanovené všeobecným oprávněním. V rámci této fáze bylo uloženo 62 pokut v celkové výši 1,5 milionu Kč. Všechna tři kola kontroly trvala celkem dva roky a byla svým rozsahem největší kontrolou v historii Úřadu. Celkem bylo uloženo 419 pokut ve výši 5 279 000 Kč.
- Mimo jiné se Úřad nově zabýval kontrolou implementace podmínek přenositelnosti čísel a přístupu k internetu do smluv u vybraných poskytovatelů služeb elektronických komunikací, přičemž zjištěné nedostatky byly řešeny v rámci těchto kontrol.
- V roce 2022 provedl Úřad na základě přijatých stížností od zástupců místních samospráv měření pokrytí signálem DVB-T2 ve 28 obcích. Ve všech předemných lokalitách bylo provedeno stacionární měření. V případě zjištění limitních hodnot parametrů signálu byly zkoumány příčiny. Primární příčinou špatného příjmu v těchto lokalitách byla nízká úroveň signálu, případně v kombinaci s terénními překážkami. O konkrétním stavu a výsledcích měření Úřad informoval provozovatele televizních sítí a zároveň jim nabídl svou připravenost k vyřízení žádosti o případné zkoordinování a přidělení kmitočtů, pokud by o to televizní provozovatelé požádali.
- Úřad v rámci své kontrolní činnosti vyhlásil akci „Milostivé jaro“, která měla provozovatelům zařízení RLAN vytvořit prostor k tomu, aby si bez hrozby sankcí ze strany Úřadu prověřili svá zařízení a uvedli je do souladu s podmínkami příslušného všeobecného oprávnění. Bylo provedeno celkem 167 kontrol dodržování podmínek rádiových kmitočtů a provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat v pás-

mech 2,4 GHz až 71 GHz, přičemž v 81 % bylo zjištěno porušení podmínek.

OCHRANA SPOTŘEBITELE

- Úřad i v tomto roce pokračoval v aktivitách pod hlavičkou Telekomunikační akademie. Po letech spojených s pandemií se mohl opět intenzivněji věnovat své přednáškové činnosti, kdy se počet uskutečněných přednášek zastavil na čísle 74 a proškoleno bylo více než 1650 účastníků. Ti se nejvíce zajímali o přednášku na téma, jak bezpečně používat svůj mobil, tablet či počítač. Pozornost byla věnována phishingu, podvodům přes SMS či telefonáty, a především obraně vůči nim. Nadále přetrvávala poptávka i po přednáškách realizovaných již delší dobu, jako jsou Telekomunikace v kostce, Poštovní služby a Barevné linky. Speciálním tématem, o které vloni byl ze strany účastníků velký zájem, byla problematika nevyžádaných marketingových volání. Úřad také pokračoval v natáčení krátkých edukativních videí, která mají spotřebitelům přiblížit konkrétní problematiku a také jim vysvětlit, jak si poradit v konkrétních situacích, případně jak se mohou obrátit na Úřad.
- Během roku se Úřad zaměřil na spolupráci se spotřebitelskými organizacemi, které se věnují poskytování poradenství, osvětě a vzdělávání spotřebitelů v oblasti elektronických a poštovních služeb. A uspořádal pro ně dva informační workshopy.
- Po roce od spuštění vlastního měřicího nástroje NetTest byla zpřístupněna mobilní aplikace NetTest pro zařízení s operačním systémem Android. Aplikace umožňuje uživatelům získat informace o aktuální kvalitě mobilní služby přístupu k síti internet. V roce 2022 využilo certifikovaný měřicí nástroj NetTest cca 0,5 mil. uživatelů a provedeno bylo zejména prostřednictvím webového rozhraní 680 297 měřicích testů.
- Na webových stránkách Úřadu jsme v sekci „Pro spotřebitele“ zveřejnili návody, jak postupovat při nevyžádaném marketingovém hovoru, nebo co vše je nezbytné udělat a doložit pro získání cenového zvýhodnění na služby elektronických komunikací. Také jsme zveřejnili nový webový formulář, prostřednictvím kterého je pro spotřebitele mnohem snazší nás kontaktovat ve věci nekvalitního příjmu DVB-T2.

RADA ČTÚ V ROCE 2022

Složení Rady Úřadu se v průběhu roku 2022 postupně obměnilo. Celý rok svůj mandát předsedkyně Rady vykonávala Mgr. Ing. Hana Továrková a členové Rady Mgr. Lukáš Zelený, RNDr. Ing. Jiří Peterka a Ing. Marek Ebert.

Na konci května roku 2022 vypršel mandát člena Rady Mgr. Josefu Chomynovi. Následně vláda v září jmenovala pátým členem Rady Ing. Jiřího Šuchmana s funkčním obdobím na 5 let. Vláda současně jmenovala člena Rady Ing. Marka Eberta předsedou Rady s účinností od 1. února 2023.

HOSPODAŘENÍ ÚŘADU

ROZPOČET 2022

PŘÍJMY CELKEM

Příjmy z čísel
107 321 558,00 Kč

Příjmy z kmitočtů
1 020 655 665,94 Kč

Příjmy ze správních
poplatků
28 801 235,24 Kč

Příjmy z pokut
12 991 199,02 Kč

Mimořádné příjmy
za vydání přidělu rádiových
kmitočtů pro zajištění sítí
elektronických komunikací
v kmitočtovém pásmu
2100 MHz
1 742 318 480,00 Kč

Ostatní příjmy
1 480 693,39 Kč

2 913 568 831,59 Kč



VÝDAJE CELKEM

Vyplacená úhrada čistých
nákladů z poskytování
univerzální služby
a ze ztráty z poskytování
zvláštních cen
57 352 873,67 Kč

Výdaje na úhradu čistých
nákladů představujících
nespravedlivou finanční
zátěž České pošty
6 750 000 000,00 Kč

Výdaje na zajištění
chodu Úřadu
645 703 290,28 Kč

7 453 056 163,95 Kč

HLAVNÍ PLÁNY ČTÚ NA ROK 2023

ÚŘAD SE V NÁSLEDUJÍCÍM ROCE VE SVÉ ČINNOSTI MIMO JINÉ ZAMĚŘÍ PŘEDEVŠÍM NA:

- dopracování nových návrhů analýz relevantních trhů
- přezkum poštovního trhu a provedení výběrového řízení na držitele nové poštovní licence pro období od roku 2025
- realizaci výběrového řízení k udělení přidělů rádiových kmitočtů pro zemské digitální vysílání T-DAB

- problematiku stížností na rušení nebo nekvalitní příjem DVBT-2
- implementaci nové EU digitální legislativy do činnosti ČTÚ, včetně spolupráce na přípravě právních předpisů upravujících nové působnosti

- inovace významných informačních systémů (VIS) pro správu a monitoring rádiového spektra (ASMKS a SPECTRA)
- kontrolu přenositelnosti telefonních čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu u vybraných poskytovatelů služeb elektronických komunikací

- pokračování v rozvoji aplikace NetTest pro zařízení se systémem iOS
- vyhodnocení zkušeností se zajištěním aplikace ZADUS (systém pro zamezení duplicitních slev)

- pokračování aktivit v oblasti ochrany spotřebitele, mimo jiné se zaměřením na smluvní podmínky služeb elektronických komunikací a poštovních služeb
- spolupráci s ostatními orgány státní správy, asociacemi, spotřebitelskými organizacemi a mezinárodními organizacemi

OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDY RADY	4
MANAŽERSKÉ SHRNUÍ	8
OBSAH	12
ČASTO UŽÍVANÉ POJMY	15
01 STAV TRHU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A POŠTOVNÍCH SLUŽEB V ROCE 2022	16
1 TRH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ	16
1.1 Trh mobilních služeb	16
1.2 Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě	22
1.3 Hlasové služby poskytované v pevném místě	25
1.4 Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2022	26
1.5 Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání	29
2 TRH POŠTOVNÍCH SLUŽEB	30
2.1 Stav poštovního trhu	30
2.2 Vývoj základních služeb v roce 2022	32
3 PRÁVNÍ RÁMEC	35
3.1 Novely zákona o elektronických komunikacích	35
3.2 Novela zákona o poštovních službách	36
3.3 Novely zákona č. 194/2017 Sb.	36
3.4 Jiné právní předpisy	36
02 ODBORNÉ A SPRÁVNÍ ČINNOSTI ÚŘADU	40
1 OCHRANA SPOTŘEBITELE	40
1.1 Nezávislý srovnávací nástroj	40
1.2 Cenový barometr	40
1.3 Účastnické smlouvy	41
1.4 Síťová neutralita – přístup k síti internet (otevřený internet)	41
1.5 Telekomunikační akademie	42
2 ŘEŠENÍ ÚČASTNICKÝCH SPORŮ A STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ SLUŽEB	43
2.1 Správní řízení v I. stupni	43
2.2 Správní řízení ve II. stupni	43
2.3 Spory v oblasti poštovních služeb	44
2.4 Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací	44
2.5 Stížnosti uživatelů poštovních služeb	44
3 MONITOROVÁNÍ KMITOČTOVÉHO SPEKTRA A MĚŘICÍ SYSTÉM ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ	45
3.1 ASMKS	45
3.2 MSEK	45

4	VÝKON KONTROLNÍ ČINNOSTI	46
4.1	Vedení evidence a kontrola podnikatelů v elektronických komunikacích a v poštovních službách	46
4.2	Kontrola plnění zákonných povinností provozovatelů poštovních služeb	47
4.3	Kontrola plnění rozhodnutí Úřadu	48
4.4	Kontrola plnění zákonných povinností podle zákona o elektronických komunikacích, podle zákona o ochraně spotřebitele a podle zákona o poštovních službách	49
4.5	Vyřizování stížností na problémy s příjmem digitálního terestrického televizního vysílání (DVB-T2)	49
4.6	Spolupráce s Českou obchodní inspekcí	51
5	SPRÁVA KMITOČTOVÉHO SPEKTRA	51
5.1	Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů	51
5.2	Rozhodování o oprávněních k využívání rádiových kmitočtů	51
5.3	Podmínky využívání rádiových kmitočtů na základě všeobecných oprávnění	52
5.4	Ověřování odborné způsobilosti	52
5.5	Poplatky za využívání rádiových kmitočtů	53
6	SPRÁVA ČÍSEL	53
7	ROZHODOVÁNÍ SPORŮ MEZI OSOBAMI VYKONÁVAJÍCÍMI KOMUNIKAČNÍ ČINNOSTI	53
8	ROZHODOVÁNÍ SPORŮ MEZI PROVOZOVATELI POŠTOVNÍCH SLUŽEB	54
9	ROZHODOVÁNÍ SPORŮ PODLE § 5, 9, 10 A 14 ZÁKONA Č. 194/2017 Sb.	54
10	KRIZOVÉ ŘÍZENÍ A BEZPEČNOST	55
11	MEZINÁRODNÍ AKTIVITY	56
12	KOMUNIKAČNÍ AKTIVITY	57
12.1	Komunikace s médii	57
12.2	Komunikace s odbornou veřejností	57
12.3	Komunikace s veřejností	57
03	INFORMACE O POTŘEBĚ PŘIJETÍ NOVÝCH PŘEDPISŮ NEBO NOVEL STÁVAJÍCÍCH PŘEDPISŮ	60
1	ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE	60
1.1	Potřeba novely zákona o elektronických komunikacích	60
1.2	Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích	60
2	POŠTOVNÍ SLUŽBY	60
2.1	Potřeba novely zákona o poštovních službách	60
2.2	Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o poštovních službách	61
3	ZÁKON Č. 194/2017 Sb., O OPATŘENÍCH KE SNÍŽENÍ NÁKLADŮ NA ZAVÁDĚNÍ VYSOKORYCHLOSTNÍCH SÍTÍ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ	61

04 ORGANIZACE A ZABEZPEČENÍ ČINNOSTI ÚŘADU	64
1 VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ ÚŘADU	64
2 HOSPODAŘENÍ S MIMOROZPOČTOVÝMI PROSTŘEDKY	64
2.1 Radiokomunikační účet	64
3 OBLAST LIDSKÝCH ZDROJŮ	64
3.1 Počet systemizovaných míst	64
3.2 Vzdělávání zaměstnanců	65
3.3 Prostředky na platy zaměstnanců Úřadu	65
3.4 Odměňování členů a předsedy Rady ČTÚ	65
05 POVINNÉ SOUČÁSTI VÝROČNÍ ZPRÁVY	68
1 VÝROČNÍ ZPRÁVA O UNIVERZÁLNÍ SLUŽBĚ	68
1.1 Uložené dílčí služby	68
1.2 Přezkum dílčích služeb univerzální služby	68
1.3 Financování univerzální služby	69
1.4 Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“ za rok 2022	70
2 VÝROČNÍ ZPRÁVA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU O POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ PODLE ZÁKONA Č. 106/1999 SB., O SVOBODNÉM PŘÍSTUPU K INFORMACÍM, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ, ZA ROK 2022	70
3 VÝROČNÍ ZPRÁVA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ (§ 20K Odst. 4 a 5 ZÁKONA O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE)	73
4 INFORMACE O VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA ČINNOST ÚŘADU ZA ROK 2022	74
06 PŘÍLOHY K VÝROČNÍ ZPRÁVĚ ÚŘADU ZA ROK 2022	78
1 PŘEHLED ÚČASTNICKÝCH SPORŮ V OBLASTI SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ ZA ROK 2022	78
2 STÍŽNOSTI ÚČASTNÍKŮ / UŽIVATELŮ SLUŽEB EK ZA ROK 2022	78
3 ZJIŠŤOVÁNÍ ZDROJŮ RUŠENÍ PROVOZU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÍCH ZAŘÍZENÍ A SÍTÍ, RADIOKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB – 2022	79
4 PŘEHLED ČINNOSTI PŘI VÝKONU KONTROLY POŠTOVNÍCH SLUŽEB A ÚČASTNICKÝCH SPORŮ ZA ROK 2022	79
5 PŘEHLED STÍŽNOSTÍ ZÁKAZNÍKŮ NA POŠTOVNÍ SLUŽBY ZA ROK 2022	80
6 OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY PODLE ZÁKONA O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH VYDANÁ V ROCE 2022	81
7 PLNĚNÍ ZÁVAZNÝCH UKAZATELŮ STÁTNÍHO ROZPOČTU ZA ROK 2022	83
8 UKAZATELE KAPITOLY – ROZPIS ROZPOČTU NA ROK 2022	84
SEZNAM GRAFŮ	86
SEZNAM TABULEK	87

ČASTO UŽÍVANÉ POJMY

Česká pošta

Česká pošta s. p.

ČTÚ / Úřad

Český telekomunikační úřad

ZEK zákon č. 127/2005 Sb.,
o elektronických komunikacích
a o změně některých souvisejících zákonů
(zákon o elektronických komunikacích)

ZoPS zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách
a o změně některých zákonů
(zákon o poštovních službách)

ČOI Česká obchodní inspekce

ÚOHS Úřad pro ochranu hospodářské soutěže

ČR Česká republika

EU Evropská unie

EK Evropská komise

O2 O2 Czech Republic a.s.

CETIN Česká telekomunikační infrastruktura a.s.

T-Mobile T-Mobile Czech Republic a.s.

Vodafone Vodafone Czech Republic a.s.

IRG Skupiny nezávislých regulátorů
(Independent Regulators Group)

ERGP Skupina evropských regulačních orgánů
pro poštovní služby (European Regulators
Group for Postal Services)

ITU Mezinárodní telekomunikační unie
(International Telecommunication Union)

BEREC Sdružení evropských regulačních orgánů
v oblasti elektronických komunikací
(Body of European Regulators
for Electronic Communications)

UPU Světová poštovní unie (Universal Postal Union)

STAV TRHU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A POŠTOVNÍCH SLUŽEB V ROCE 2022

1 TRH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

V roce 2022, tak jako v předešlých letech, pokračovala (byť již v menší intenzitě) konsolidace trhu služeb vysokorychlostního přístupu k internetu a zároveň proběhly i další, pro fungování trhu významné, události.

Po předchozím schválení ÚOHS se počátkem roku společnost Nej.cz s.r.o., člen holdingu KAPRAIN, stala jediným akcionářem společnosti SMART Comp. a.s., provozovatele sítě Netbox a IPTV¹ služby Kuki a následně pak k 1. 10. 2022 proběhla fúze sloučením společně s ještě dalšími třemi providery. Společnost Telco Pro Services a.s., spadající do skupiny ČEZ, získala postupně během prvního pololetí majoritní podíl ve společnostech INTERNEXT 2000, s.r.o. a KABELOVÁ TELEVIZE CZ s.r.o. K 1. 6. 2022 také zanikla společnost Nordic Telecom s.r.o. sloučením s nástupnickou společností Nordic Telecom Regional s.r.o. a došlo tak ke spojení poskytovatelů služeb bezdrátového a pevného internetu do jedné firmy.

Společnost Dial Telecom a.s. oznámila změnu svého názvu (obchodní firmy) na Quantcom a.s. a současně odštěpila retailové aktivity do své dceřiné společnosti Pe3ny Net s.r.o. Nově tak vznikl operátor se specializací výhradně na služby pro firmy a velkoobchodní partnery. Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“) dokončil migraci zákazníků fixních služeb, převzatých v rámci fúze s UPC v roce 2020, do svých IT systémů.

V oblasti mobilních sítí a služeb síťový operátor T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“) následoval Vodafone (ten tak učinil již v roce 2020) a k 1. 1. 2023 vyčlenil svoji pasivní infrastrukturu do samostatné dceřiné společnosti T-Mobile Infra CZ s.r.o. Síťový operátor O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“) naopak k témuž datu oznámil sloučení své dceřiné společnosti O2 Family, s.r.o. s mateřskou společností a zanikl tak jeden z významných virtuálních operátorů.

Na poli mezinárodního kapitálu pak došlo k akvizici 30% podílu v CETIN Group B.V., jejíž součástí je tuzemský poskytovatel služeb na velkoobchodní úrovni trhu CETIN a.s. (dále jen „CETIN“), globální investiční společností GIC Private Limited. Vypořádání transakce, uzavřené v roce 2021, oznámila skupina PPF po schválení regulačními orgány v březnu 2022.

1.1 Trh mobilních služeb

Vedle tří mobilních síťových operátorů (dále také jen „MNO“²) T-Mobile, O2 a Vodafone poskytovalo v průběhu roku 2022 mobilní služby na maloobchodním trhu také cca 110 mobilních virtuálních operátorů (dále také jen „MVNO“³). Tři virtuální operátoři pak byli majetkově propojeni s MNO⁴. Někteří poskytovatelé mobilních služeb působili na maloobchodním trhu vedle vlastních primárních značek také prostřednictvím dalších brandů (jako tzv. branded resellers).⁵ V tomto případě jde jen o alternativní prodejní kanály kmenových operátorů, ve většině případů MNO. Základní přehled v členění podle typů poskytovatelů služeb na mobilním trhu obsahuje následující tabulka.

¹ Způsob šíření TV vysílání prostřednictvím IP protokolu.

² Mobile Network Operator, neboli mobilní síťový operátor – subjekt poskytující mobilní služby koncovým účastníkům svým jménem, disponující vlastní rádiovou přístupovou sítí.

³ Mobile Virtual Network Operator, neboli mobilní virtuální operátor – subjekt poskytující mobilní služby koncovým účastníkům svým jménem, který nedisponuje vlastní rádiovou přístupovou sítí, resp. nemá vlastní přiděl frekvencí pro vybudování rádiové přístupové sítě.

⁴ Společnosti COOP Mobil s.r.o. (1/3 obch. podíl Vodafone), Tesco Mobile ČR s.r.o. (50 % obch. podíl O2) a do 1. 1. 2023 O2 Family, s.r.o. (100 % obch. podíl O2).

⁵ Např. BLESKmobil, MOBIL.CZ, OpenCall a innogy Mobil.

Tabulka 1 – Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb

Typ poskytovatele	Počet poskytovatelů*
MNO	3
MVNE ⁶	10
MVNO (celkový nominální počet)	110
z nich MVNO >100 tis. SIM karet	4
Branded reseller	7

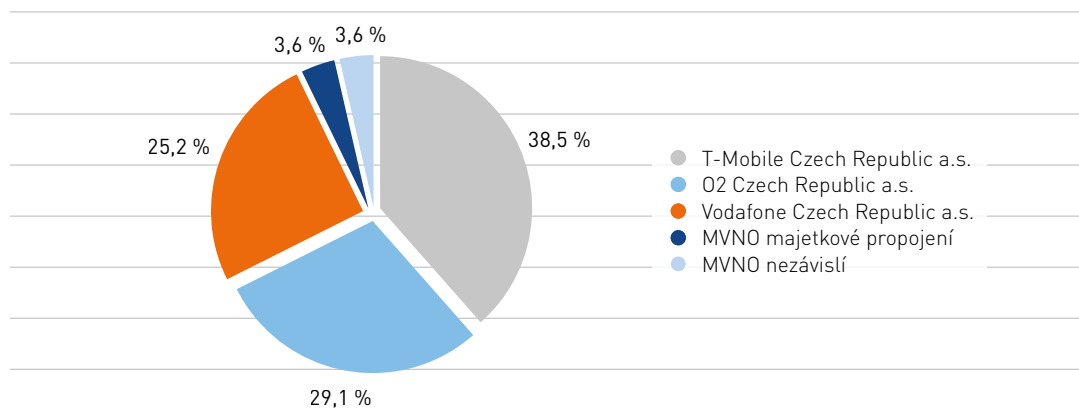
*Data jsou k 30. červnu 2022

Při pohledu na celkový počet aktivních SIM karet⁷ je zřejmé, že tři mobilní síťoví operátoři si nadále udrželi naprostou většinu trhu (92,8 %). Stejně tak i souhrnný podíl všech MVNO je dlouhodobě víceméně stabilní a v pololetí 2022 dosáhl hodnoty 7,2 % (meziročně pokles o 0,4 p.b.). Z toho polovinu (3,6 %) činil tržní podíl nezávislých MVNO. Z hlediska souhrnných maloobchodních tržeb za mobilní služby pak nezávislí MVNO dosáhli tržního podílu 2,0 %, MVNO majetkově propojení 3,6 %, zbylých 94,4 % si rozdělili MNO. Největším MVNO byla v roce 2022 nadále společnost O2 Family, s.r.o. s tržním podílem 2,4 %, následovaná společností SAZKA a.s., největším subjektem ze skupiny nezávislých virtuálních operátorů, s tržním podílem 1,4 %. Na dalších místech pak figurovaly společnosti Tesco Mobile ČR s.r.o. s 1,2 % a ČEZ Prodej, a.s. s 0,8 %. Pouze tyto

čtyři MVNO vykázali více než 100 tis. aktivních SIM karet. Většinu zákaznické báze virtuálních operátorů tvořily domácnosti, kde MVNO dosáhli tržního podílu 11,3 %. Naopak ve firemním segmentu měli MVNO tržní podíl pouze 0,7 %.

Ze souhrnných ukazatelů o mobilním trhu v ČR mj. vyplývá, že celkový počet aktivních SIM karet dle odhadu Úřadu na konci roku 2022 přesáhl 15,2 mil., z nichž podíl SIM karet využívajících post-paid tarify činil přibližně 75 %. Toto vysoké zastoupení odráží vyšší atraktivitu paušálních tarifů, které v posledních letech již zpravidla obsahují nejen neomezené volání a SMS, ale i dostatečně vysoké objemy mobilních dat, nebo jejich neomezený objem. V roce 2022 pokračoval mírný růst počtu SIM karet typu M2M,⁸ který přesáhl hodnotu 1,4 mil.

Graf 1 – Tržní podíly na základě celkového počtu aktivních mobilních SIM karet na maloobchodním trhu v polovině 2022



⁶ MVNE – Mobile Virtual Network Enabler – subjekt nabízející velkoobchodní služby dalším operátorům (ve formě MVNO či značkových prodejců), tzn. bez vlastních účastnických smluv.

⁷ Aktivní SIM karty představují SIM karty, na které je uzavřena platná smlouva na poskytování služeb (post-paid) nebo byly minimálně jednou za poslední tři měsíce sledovaného období použity pro volání, odeslání SMS, MMS nebo pro datové služby (pre-paid), nebo pro služby M2M.

⁸ Machine to machine – označení používané pro přímou vzájemnou komunikaci mezi zařízeními/systémy.

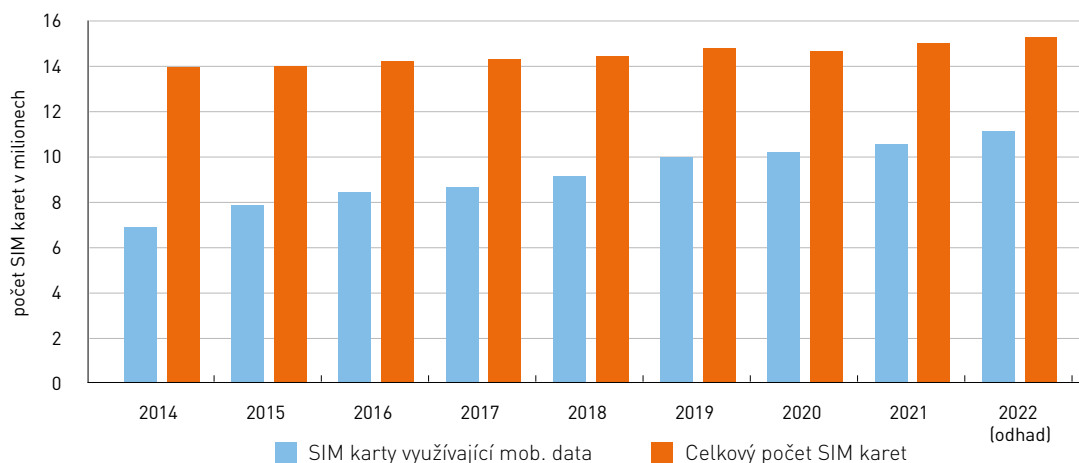
Mobilní datové služby

Poskyvatelé mobilních datových služeb nabízel v roce 2022, stejně jako v předešlých letech, dva základní typy služeb přístupu k internetu – tzv. Internet v mobilu, používaný zejména v chytrých mobilních telefonech (smartphonech) a tzv. Mobilní internet, který je určen pro přenosná zařízení typu tablet a notebook. Celkový počet mobilních SIM karet využívajících přístup k internetu v obou kategoriích, tj. využívajících mobilní datové služby (dále také jen „mobilní datové SIM karty“), dle odhadu Úřadu přesáhl počet 11 mil. Vývoj počtu datových SIM karet ve srovnání s celkovým počtem SIM karet za období 2014–2022 ukazuje následující graf 2.

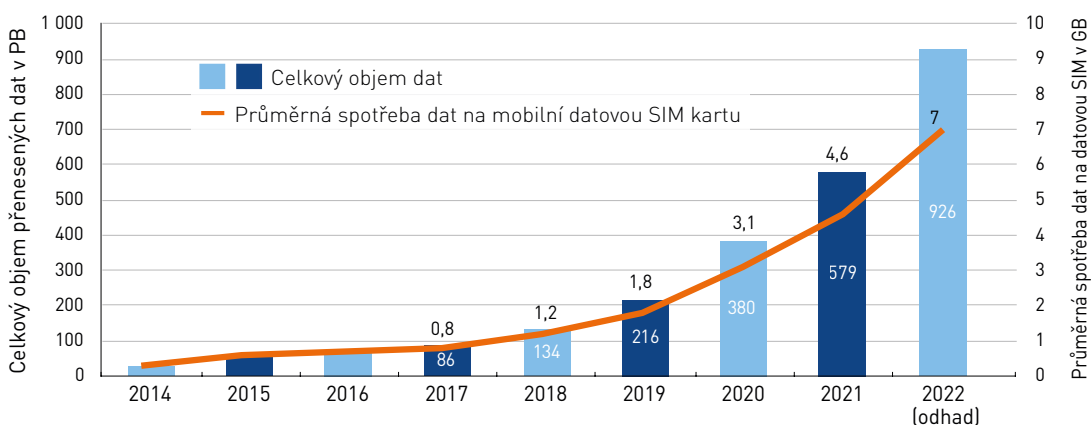
Objem přenesených mobilních dat

Celkový objem přenesených mobilních dat⁹ za rok 2022 dosáhl dle odhadu Úřadu hodnoty 926 PB a jeho meziroční nárůst lze odhadnout na 60 %. Tento kontinuální růst je odrazem skutečnosti, že od roku 2017 došlo několikrát k navýšení datových složek (objemů) v nabízených mobilních tarifech, a od roku 2019 pak zákazníci mohou využívat i tarify s neomezeným objemem čerpání dat. S tím koreluje i růst průměrné měsíční spotřeby dat na mobilní datovou SIM kartu, který v roce 2022 dle odhadu Úřadu již dosáhl 7 GB, což představuje meziroční nárůst o 51 %. Vývoj obou ukazatelů v období 2014–2022 zobrazuje následující graf 3.

Graf 2 – Vývoj počtu mobilních datových SIM karet ve srovnání s celkovým počtem SIM karet v období 2014–2022



Graf 3 – Vývoj celkového objemu přenesených mobilních dat a průměrné spotřeby na 1 SIM kartu využívající mobilní data v období 2014–2022



⁹ Představuje celkový datový provoz generovaný účastníky (download i upload). Nezahrnuje datový provoz M2M služeb a služeb tzv. fixního LTE či fixního 5G, které spadají do služeb přístupu k internetu v pevném místě.

Ceny mobilních služeb

Cenový vývoj podle průměrné minutové ceny za mobilní volání a SMS

I v roce 2022 pokračoval dlouhodobý trend poklesu průměrné ceny za skutečně provolanou minutu, byť tempo poklesu se v roce 2022 zpomalilo. V první polovině roku došlo oproti průměru za celý rok 2021 k poklesu přibližně o 0,6 % na 0,73 Kč/min. Na tomto trendu se podílela jak klesající průměrná cena pro podnikající subjekty, tak i průměrná cena pro nepodnikající (rezidentní) subjekty.

Trend poklesu průměrné ceny za odeslanou SMS se zastavil v roce 2019 a průměrná cena od té doby roste. Příčinu je třeba hledat v klesajícím využití této služby, kterou postupně vytlačuje používání komunikačních aplikací.

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

Ceny služby Internet v mobilu (ceny mobilních dat)

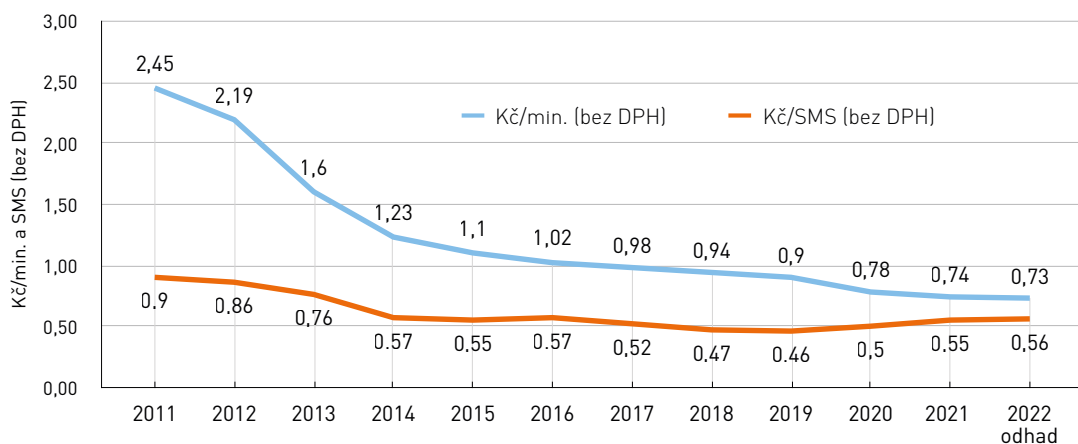
Oproti konci roku 2019, kdy došlo k zavedení neomezených datových tarifů u všech tří síťových operátorů, neproběhly v průběhu roku 2022 další významnější změny v nabídkách datových služeb mobilních operátorů. T-Mobile byl první síťo-

vý operátor, který v říjnu 2022 zvýšil ceny svých tarifů s poukazem na zvýšení nákladů a inflační vývoj v ČR. Např. cena jeho tarifu s neomezeným voláním, SMS a 5 GB se zvýšila z 600 Kč na 620 Kč/měsíc. Nejlevnější tarif bez datového limitu nabízí Vodafone za cenu 599 Kč/měsíc (se závazkem na 24 měsíců). O2 nabízel v roce 2022 nejlevnější tarif bez datového limitu za 899 Kč/měsíc a T-Mobile od října 2022 za 930 Kč/měsíc (za 875 Kč/měsíc do září 2022).

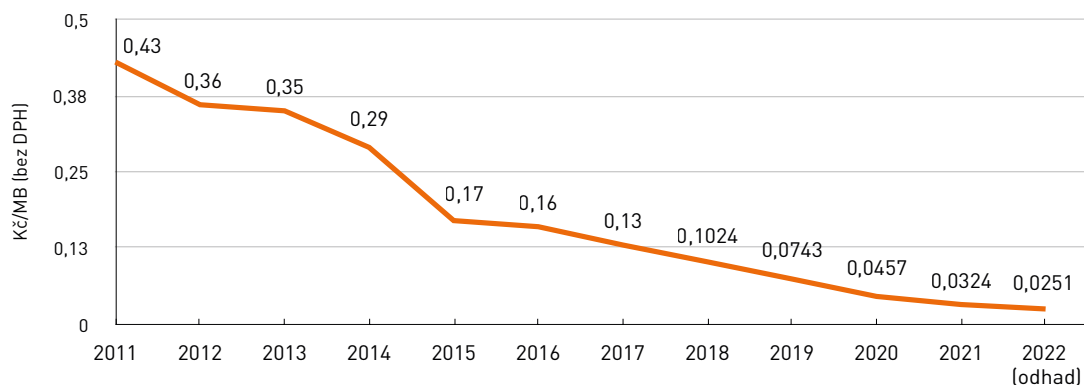
Tarify s neomezeným datovým limitem se pak mezi sebou nejčastěji liší (kromě ceny) i maximální rychlostí pro stahování dat.

S dlouhodobým trendem navyšování datových limitů v nabídkách mobilních operátorů, který se promítá do rostoucí datové spotřeby uživatelů, dochází v čase k poklesu průměrné jednotkové ceny za 1 MB skutečně spotřebovaných dat. K poklesu průměrné jednotkové ceny pak dochází i vlivem rostoucího využití existujících (nezměněných) datových limitů v tarifech ze strany zákazníků. Jednotková cena pak klesá i v situaci, kdy na trhu nedošlo k žádným poklesům nominálních cen tarifů či zvýšení datových limitů. Tento trend dosvědčuje následující graf. Za sledované období od roku 2011 do poloviny roku 2022 klesla průměrná jednotková cena za MB dat (bez zahrnutí fixního LTE) o 0,40 Kč, tj. o 93 %, přičemž za posledních 5,5 roku (mezi rokem 2016 a pololetím 2022) klesla o 0,13 Kč, tj. o více než 81 %, na 0,03 Kč/MB.

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



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

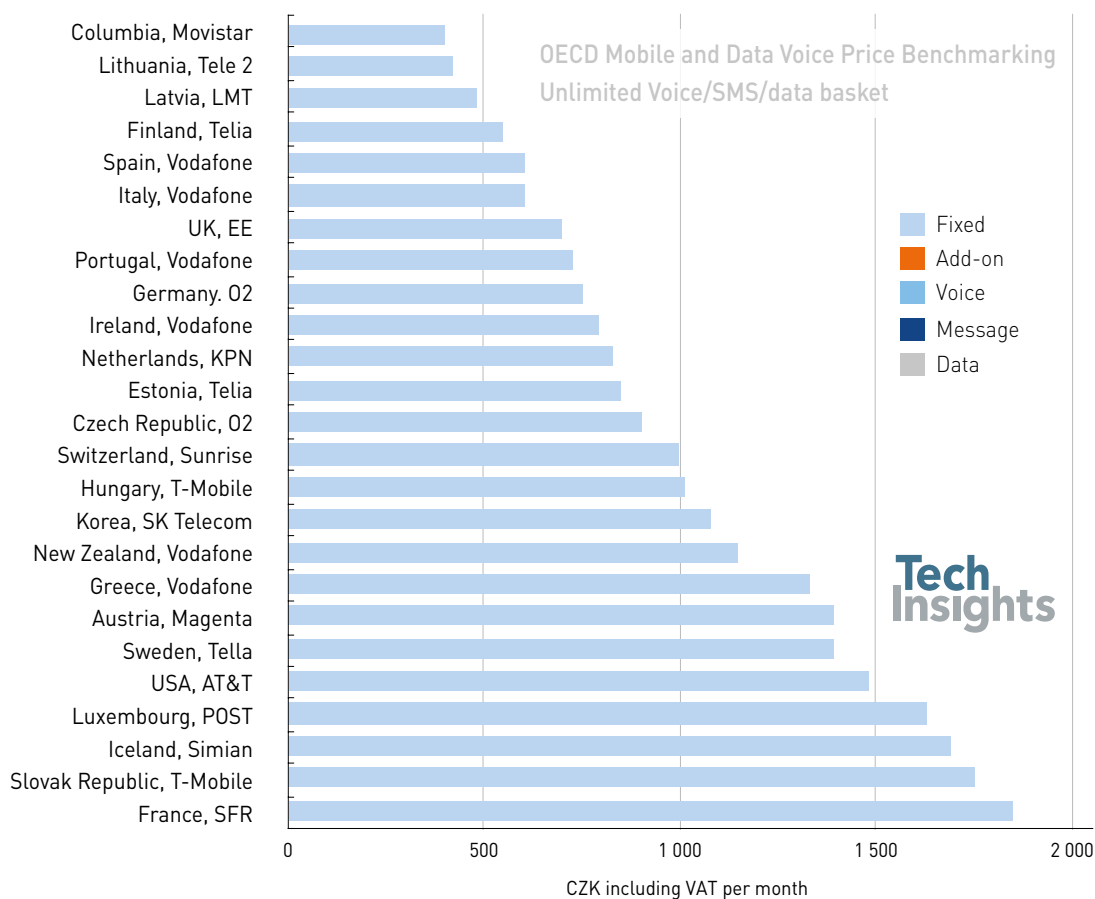


Mezinárodní srovnání pro neomezené balíčky hlas/SMS/data

Metodu výpočtu cen podle maloobchodních spotřebních košů používá Úřad jako doplňko-

vý způsob výpočtu ke sledování vývoje cen mobilních služeb. Při tomto výpočtu cen vychází z údajů společnosti TechInsights (Strategy Analytics).¹⁰

Graf 6 – Mezinárodní srovnání neomezených tarifů k listopadu 2022



¹⁰ V tomto srovnání není zahrnut výše zmiňovaný nejlevnější tarif bez datového limitu od společnosti Vodafone, za cenu 599 Kč/měsíc (se závazkem na 24 měsíců).

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

Regulované maximální ceny	Od 15. 5. 2022	
	Odchozí volání	SMS
EUR/min., 1 SMS	0,19	0,06
Kč/min., 1 SMS	4,681	1,478

Použit kurz 24,637 CZK/€, který je průměrem kurzů stanovených ECB k 15. 1., 15. 2. a 15. 3. 2021. Ceny jsou bez DPH.

Vzhledem k dalšímu významnému meziročnímu nárůstu objemu přenesených mobilních dat je dále pro ilustraci cenové úrovně v České republice v roce 2022 uvedeno mezinárodní cenové srovnání nabídek neomezených balíčků (hlas/SMS/data). Pozice České republiky je na úrovni průměru posuzovaných zemí.

Ceny mezinárodních mobilních služeb

Mobilní roaming

Dne 1. července 2022 vstoupilo v platnost nařízení EU č. 2022/612 o roamingu, které nahradilo do té doby platné nařízení EU č. 531/2012, které bylo několikrát v průběhu své platnosti upraveno a doplněno, a tak došlo k celkovému přepracování i za účelem zohlednění vývojových trendů na roamingovém trhu. Mobilní operátoři jsou od 15. června 2017 povinni poskytovat služby mezinárodního roamingu výhradně v tzv. režimu RLAH (Roam Like At Home), kdy jsou povinni (až na vymezené výjimky) účtovat za uskutečněné hovory, odeslané SMS a spotřebovaná data stejné ceny jako doma již bez příplatku. Přepracované naří-

zení na tom nic nezměnilo a byly doplněny nové povinnosti týkající se transparentnosti a kvality poskytovaných služeb. Také byl sjednocen přepočet maximálních velkoobchodních cen na Kč s regulací mezinárodních komunikací.

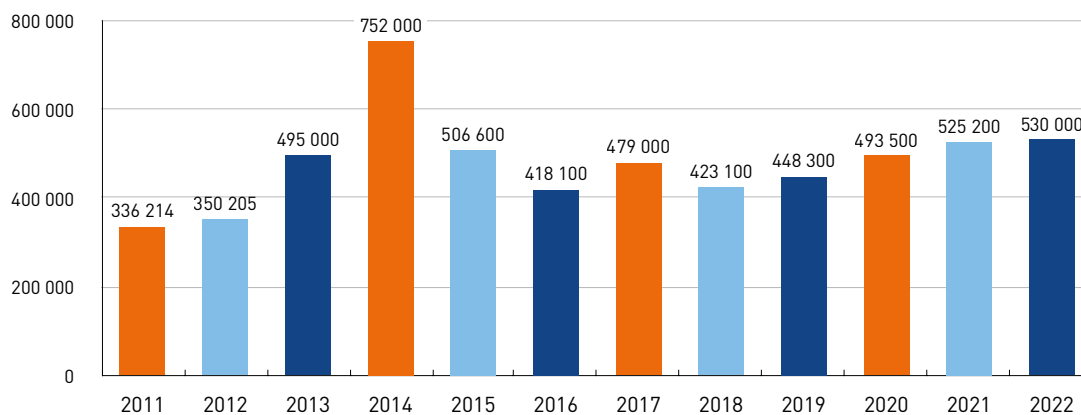
Mezinárodní volání a SMS

Dne 15. 5. 2019 vstoupila na základě čl. 5a novelizovaného nařízení EU č. 2015/2120 v platnost regulace mezinárodní komunikace (pevného i mobilního volání a SMS) v rámci EU. Regulované ceny stanovené v EUR se do ostatních národních měn členských států EU přepočítávají vždy k 15. 5. za použití průměru kurzů zveřejněných Evropskou centrální bankou ve dnech 15. 1., 15. 2. a 15. 3. téhož roku.

Přenositelnost čísel v mobilních sítích

V porovnání s předchozím rokem došlo v roce 2022 opět k meziročnímu nárůstu počtu přenesených telefonních čísel v mobilních sítích přibližně o 1 % na cca 530 000. Trend v letech 2011–2022 dokumentuje následující graf 7.

Graf 7 – Počet přenesených telefonních čísel – mobilní sítě



1.2 Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě

V roce 2022 dosáhl dle odhadu Úřadu celkový počet služeb přístupu k internetu v pevném místě hodnoty 4,025 mil., což představuje nárůst o 2,2 % oproti roku 2021. V přepočtu na 100 obyvatel vzrostl počet přístupů na hodnotu 38,2 (oproti 37,4 z roku 2021).

Z hlediska způsobů technické realizace si v roce 2022 udržely nejvýznamnější podíl na maloobchodním trhu přístupy prostřednictvím bezdrátových sítí v nelicencovaných sdílených pásmech (označované jako WiFi). Úřad odhaduje jejich meziroční nárůst z 1,12 mil. v roce 2021 na cca 1,13 mil.

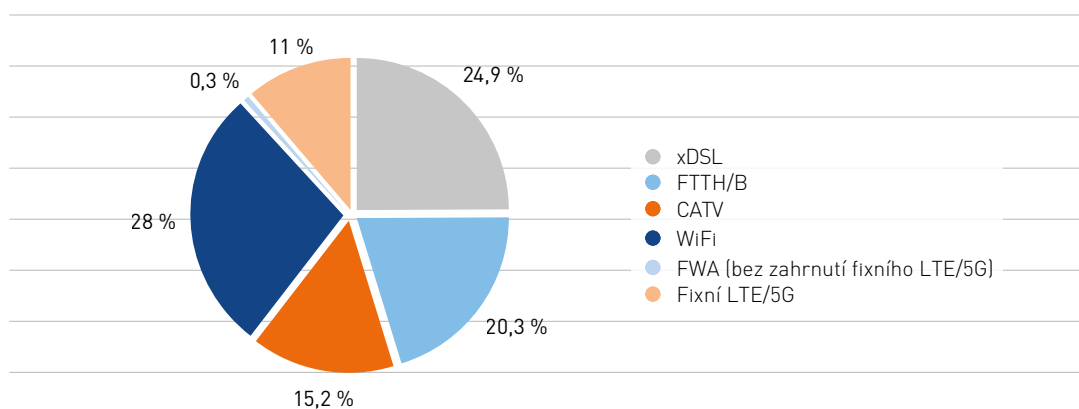
V případě xDSL¹¹ přístupů Úřad předpokládá za rok 2022 poprvé překročení hranice 1 mil. přístupů (přibližně 1,01 mil. přístupů oproti 990 tis. v roce 2021). Od roku 2018 dochází k jejich kontinuálnímu meziročnímu růstu, což souvisí mimo jiné s provedenou modernizací xDSL sítě společnosti CETIN v předchozích letech (budování tzv. vysu-

nutých DSLAM¹²), která umožnila nabízet prostřednictvím xDSL sítě vyšší přenosové rychlosti (až 250 Mbit/s download).

V roce 2022 také pokračoval dlouhodobý růst počtu přístupů prostřednictvím optických sítí (FTTH/B¹³). Přístupy prostřednictvím FTTH/B tak zaznamenaly největší meziroční růst ze všech sledovaných způsobů a Úřad předpokládá dosažení hodnoty až 820 tis. přístupů (oproti 740 tis. v roce 2021). U CATV¹⁴ přístupů předpokládá Úřad pokles (mj. také díky migraci přístupů na platformu FTTH/B) z 625 tis. na přibližně 613 tis. přístupů.

Početně nejméně zastoupenými zůstávají vysokorychlostní bezdrátové přístupy využívající licencovaná pásma (FWA¹⁵ – bez zahrnutí služeb tzv. fixního LTE/5G¹⁶), dosahující dle odhadu Úřadu přibližně 12 tis. přístupů (obdobně jako v loňském roce). U služeb tzv. fixního LTE/5G již nebyl tak jako v minulých letech zaznamenán jejich růst, Úřad očekává jejich stagnaci či velmi mírný pokles z hodnoty 452 tis. v roce 2021 na přibližně 451 tis. v roce 2022.

Graf 8 – Podíl vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení (včetně služeb fixního LTE a 5G) k 31. 12. 2022*



* Využito kvalifikovaných odhadů

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

12 Digital Subscriber Line Access Multiplexer – zařízení sdružující datové toky z jednotlivých přípojek DSL do jednoho.

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

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

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

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

Rozložení maloobchodního trhu služeb vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě podle jednotlivých způsobů technické realizace a jejich tržního podílu ke konci roku 2022 je uvedeno v předchozím grafu 8. Z toho je zřejmé, že koncoví uživatelé i nadále využívají všechny různé technologické platformy pro přístup k internetu v pevném místě, aniž by některá z nich byla na trhu významně převažující.

Z tabulky výše, ve které je uveden průměrný měsíční objem přenesených dat v pevných sítích na jeden přístup, je patrný jeho kontinuální růst. Úřad odhaduje tento objem za rok 2022 ve výši 3230 GB.

Evropské srovnání pokrytí vysokorychlostními sítěmi

Souhrnné pokrytí optickými sítěmi (FTTH/B) a sítěmi CATV s využitím standardu DOCSIS 3.1, tj. vysokokapacitními sítěmi (VHCN) schopnými poskytovat gigabitové služby (download), dosahovalo dle metodiky studie EK Broadband Coverage in Europe in 2021¹⁷ v EU27 průměrné hodnoty 70,2 %. V dotčeném ukazateli o souhrnném pokrytí FTTH/B a DOCSIS 3.1 sítěmi tak ČR s pokrytím na úrovni 52,5 % za evropským průměrem zaostávala. Pokrytí FTTH/B sítěmi bylo dle předmětné studie v ČR v roce 2021 sice o 2,5 p. b. vyšší než v roce předchozím, dosáhlo 35,8 %. Ovšem průměr za celé EU27 činil 50,0 %, což je o 14,2 p. b. více než v ČR.

Z hlediska dostupnosti NGA sítí¹⁸ v rámci mezinárodního srovnání byla ČR dle výše uvedené studie nad průměrem EU27, konkrétně pokrytí těmito sítěmi v ČR činilo v roce 2021 92,6 % a v EU 90,1 %. Z hlediska pokrytí optickými sítěmi FTTH/B v rurálních oblastech bylo v ČR pokrytí domácností dle předmětné studie za rok 2021 o 26,9 p. b. nižší, než byl průměr v EU – konkrétně 6,9 % v ČR oproti 33,8 % za EU27. U celkového pokrytí domácností NGA sítěmi

v rurálních oblastech však byla ČR dle tohoto srovnání (i přes nezahrnutí NGA bezdrátových přípojek danou studií) s hodnotou pokrytí 68,5 % stále nad průměrem EU27, konkrétně o 1 p. b. vyšší. Započtení NGA bezdrátových přípojek (tj. těch umožňujících efektivní rychlost stahování (download) alespoň 30 Mbit/s) do dotčeného ukazatele pokrytí NGA sítěmi by dle údajů Úřadu za ČR znamenalo nárůst tohoto pokrytí na 98,1 % v případě celkového NGA pokrytí, a na 92,9 % v případě NGA pokrytí v rurálních oblastech.

Ceny služeb vysokorychlostního přístupu

Z cenového hlediska nepřinesl rok 2022 žádné výrazné cenové změny a cenová úroveň služeb v zásadě stagnovala.

Rychlostní parametry nabízených služeb se na trhu pohybují v poměrně širokém intervalu od cca 20 Mbit/s až do 1 Gbit/s či v některých případech 2 Gbit/s. Většina poskytovatelů služeb pevného připojení k internetu nabízela v roce 2022 možnost výběru ze skupiny standardních tarifů, avšak většinou nabízela i levnější varianty služeb spojené zpravidla se smluvním závazkem souvislého používání dané služby většinou na 12 měsíců nebo s odběrem dalších služeb elektronických komunikací. Na trhu se lze poměrně často setkat i s poskytovateli, kteří v nabídce mají více tarifních řad poskytovaných na odlišných technologiích (WiFi, xDSL, optické sítě), přičemž parametry těchto služeb (zejména výše ceny a rychlosti) se mohou i relativně výrazně odlišovat.

Ceny nabídek vybraných poskytovatelů služeb pevného přístupu k síti internet jsou uvedeny v následujícím grafu 9. S ohledem na existenci více tarifních řad u některých poskytovatelů uvedených v grafu 9 je třeba uvést, že vybrány byly ceny služeb s největším pokrytím. V nabídkách daných operátorů tak lze typicky nalézt i služby s jinými parametry (např.

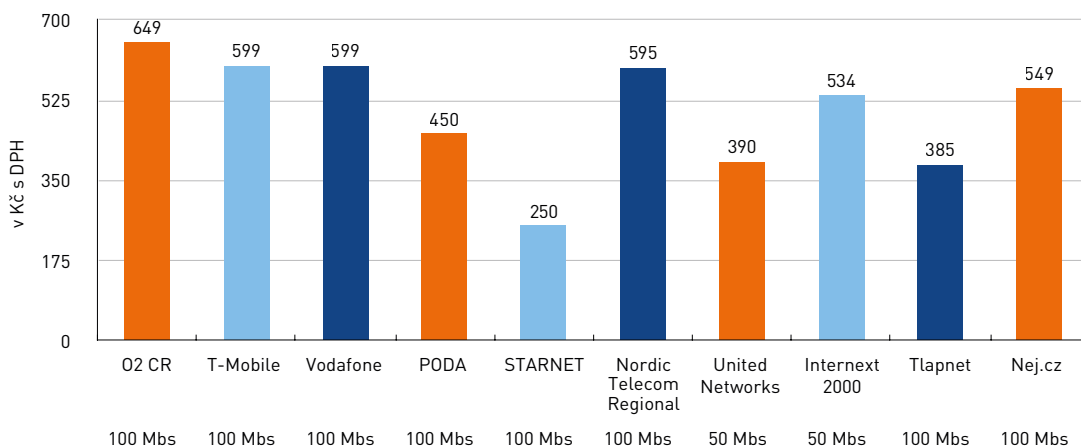
Tabulka 3 – Průměrný měsíční objem přenesených dat v pevných sítích na jeden přístup

Rok	2019	2020	2021	2022 (odhad)
Objem v GB	157,9	233,5	280,5	330,0

¹⁷ Dostupné online: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-connectivity>.

¹⁸ Daná studie zahrnuje do NGA sítí přípojky realizované prostřednictvím VDSL, FTTH/B a CATV sítí s DOCSIS 3.0 a 3.1. V pokrytí NGA pro ČR se již nově neodráží pokrytí FWA (vč. WiFi) sítí s efektivními rychlostmi stahování (download) alespoň 30 Mbit/s, a to na rozdíl od předchozích zpráv, kde byla tato technologie ve výpočtu pokrytí NGA pro ČR zohledněna. Vzhledem k tomu, že technologie FWA (vč. WiFi) poskytovaná v pevném místě představuje v ČR přibližně 1/3 trhu, tak vedla oprava ke znatelnému poklesu hodnoty ukazatele oproti předchozímu období, a to zejména v ukazateli pro rurální oblasti (v dotčené studii byly údaje o NGA pokrytí za ČR za předchozí roky přehodnoceny).

Graf 9 – Srovnání cen služeb přístupu k síti internet v roce 2022 za vybrané operátory



vyšší rychlostí za přibližně stejnou cenu nebo nižší cenou za přibližně stejnou rychlost], které jsou ale dostupné jen na menší části jimi provozovaných sítí (typicky optické části sítě). I přes vliv odlišnosti parametrů z důvodu různých technologií je z přehledu patrné, že většina alternativních operátorů reaguje na vývoj trhu a nabízí stejně jako v předchozím roce již jako běžný standard připojení účastníků o rychlosti 100 Mbit/s.

Velkoobchodní vysokorychlostní přístup k síti internet

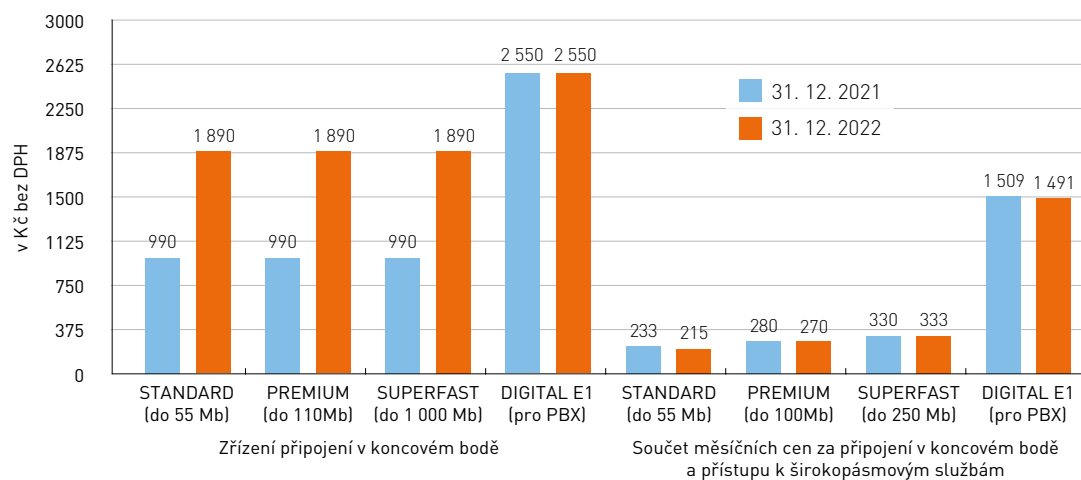
Společnost CETIN i v roce 2022 pokračovala v postupném dotváření a úpravách své referenční nabídky MMO (Mass Market Offer), která dnes představuje základní produktovou nabídku na velkoobchodním trhu vysokorychlostního přístupu k internetu. Velkoobchodní nabídka MMO zahrnuje zajištění přístupu k řadě služeb poskytovaných na IP síti, např. vedle

základního připojení k síti internet také šíření TV signálu a videa. Vedle dílčích prvků velkoobchodní nabídka MMO také zahrnuje možnost zajištění přístupu k řídicím systémům a technické podpoře při odstraňování poruch včetně online dohledového systému.

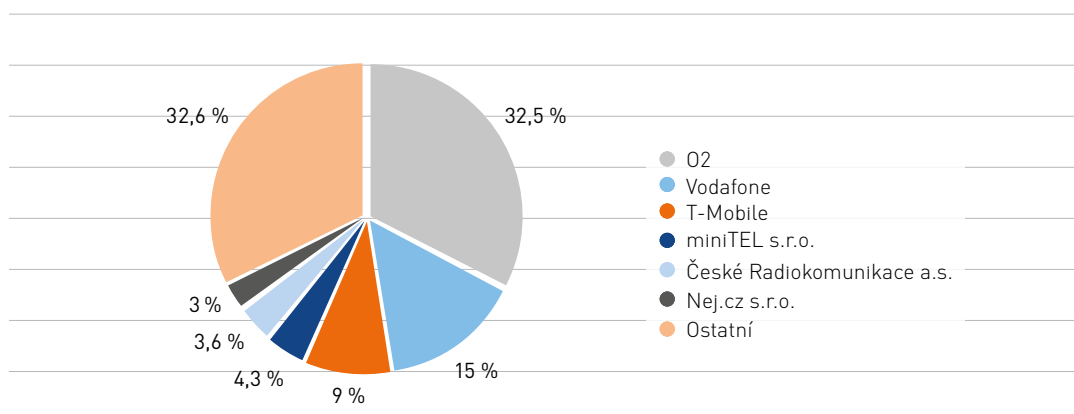
V roce 2022 společnost CETIN upravila ceny v referenční nabídce u obou typů cen, tj. jednorázových za zřízení připojení i měsíčních cen. U služby připojení k síti v koncovém bodě zvýšila jednorázovou cenu o 900 Kč. V případě, že velkoobchodní partner odebíral i služby přístupu k širokopásmovým službám (např. DSL CA, Optical CA), byla cena za zřízení účtována ve výši 1 Kč. Měsíční cenu u většiny typů přípojek (např. u přípojek DSL CA, Optical CA) snížila společnost CETIN z 53 Kč na 35 Kč.

Vývoj cen v roce 2022 u dvou základních služeb z velkoobchodní nabídky MMO ilustruje graf 10.

Graf 10 – Velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)



Graf 11 – Tržní podíly dle celkového počtu účastnických stanic hlasových služeb poskytovaných v pevném místě v roce 2022



1.3 Hlasové služby poskytované v pevném místě

Celkové množství účastnických stanic s hlasovou službou poskytovanou v pevném místě dlouhodobě klesá, ke konci roku 2022 Úřad předpokládá jejich počet 1,22 mil. při meziročním poklesu o téměř 7 %. Přibližně 30 % účastnických stanic připadá na domácnosti, zbylý podíl zaujímají účastnické stanice právnických a podnikajících fyzických osob. Služby jsou poskytovány z větší části prostřednictvím VoIP,¹⁹ tato technologie představuje zhruba 65% podíl ze všech účastnických stanic.

Největšími poskytovateli hlasových služeb jsou O2, Vodafone a T-Mobile, dosahující souhrnného tržního podílu ve výši téměř 57 %. Podíl ostatních poskytovatelů je zde tak výrazně vyšší, z nich nejvýznamnější postavení mají miniTEL s.r.o., České Radiokomunikace a.s. a Nej.cz s.r.o. Ke konci roku 2022 Úřad evidoval zhruba 200 operátorů, kteří vykazali poskytování hlasové služby v pevném místě alespoň pro 100 účastnických stanic.

Ceny hlasových služeb v pevných sítích

Ceny volání v pevném místě lze dokumentovat na cenových nabídkách nejvýznamnějších poskytovatelů určených domácnostem. V roce 2022 zvýšila oproti předchozímu období cenu základního tarifu s neomezeným voláním společnost Nordic Telecom Regional s.r.o. o 50 Kč. Ceny hlasových služeb poskytovaných v pevných sítích ostatních významných operátorů se v roce 2022 oproti předchozímu období nezměnily.

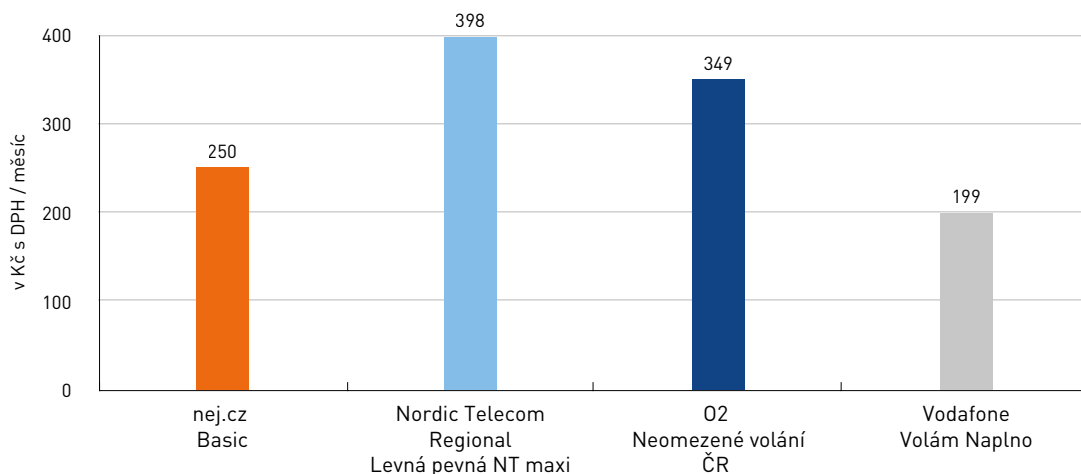
Následující graf 12 pro názornost zobrazuje srovnání měsíčních cen za používání hlasové služby prostřednictvím pevných sítí u významných operátorů poskytujících tuto službu.

Přenositelnost čísel v pevných sítích

V roce 2022 bylo přeneseno 447 471 jednotlivých účastnických telefonních čísel, což představuje meziroční nárůst přibližně o 48 %. Ve srovnání s rokem 2021 došlo k poklesu počtu portací v pevných sítích, a to přibližně o 12 % na 9 855 portací. Míru využívání přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích v letech 2014 až 2022 dokumentuje následující graf 13.

¹⁹ VoIP – přenos digitalizovaného hlasu prostřednictvím internetového protokolu [Voice over Internet Protocol].

Graf 12 – Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky k 31. 12. 2022



1.4 Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2022

Analýzy relevantních trhů

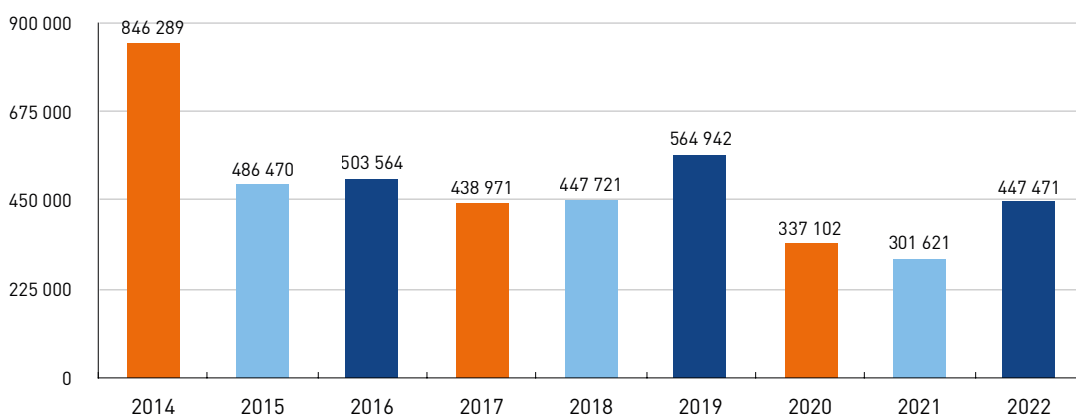
V roce 2022 Úřad pokračoval v provádění analýz relevantních trhů jejich 5. kolem.

Dne 3. 2. 2022 byl Úřadem zveřejněn návrh analýzy relevantního trhu č. 2 – vyhrazená velkoobchodní kapacita. Po jeho veřejné konzultaci, vypořádání připomínek, konzultaci s ÚOHS a notifikaci u EK, Úřad tuto analýzu vydal dne 28. 7. 2022 v částce 7/2022 Telekomunikačního věstníku jako opatření obecné povahy č. A/2/07.2022-13. Jelikož dle závěrů analýzy byl dotčený relevantní trh shledán efektivně konkurenčním trhem, byla

Úřadem ve druhém pololetí návazně zahájena správní řízení se společností CETIN ve věcech zrušení stanovení podniku s významnou tržní silou a zrušení uložených povinností, přičemž obě předmětná rozhodnutí nabyta do konce téhož roku právní moci.

Úřad rovněž návazně na oznámení společnosti CETIN o nahrazování původní sítě PSTN nově budovanými uzly, tzv. Multi Service Access Node (MSAN) a platformami IMS (IP Multimedia Subsystem) na straně partnerů společnosti CETIN a ukončení poskytování velkoobchodní hlasové služby terminace v pevné síti zveřejnil dne 1. 7. 2022 návrh opatření obecné povahy, kterým se mění analýza bývalého relevantního trhu č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednot-

Graf 13 – Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné sítě



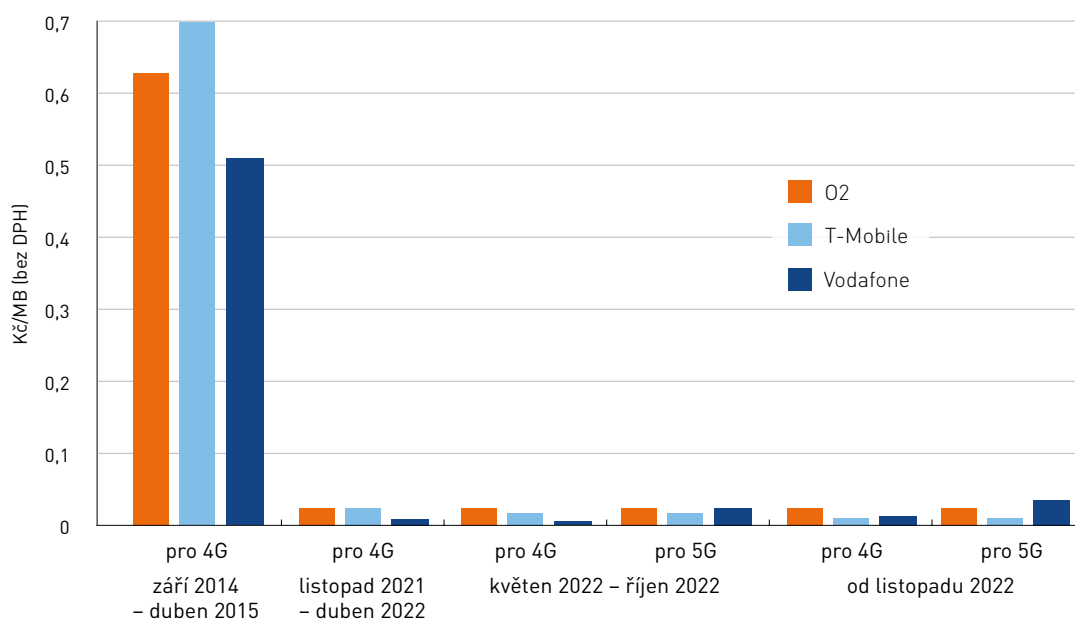
livých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě. Po jeho veřejné konzultaci, konzultaci s Úřadem pro ochranu hospodářské souměře a notifikaci u Evropské komise, byla změna analýzy následně vydána jako opatření obecné povahy č. A/S1/12.2022-22 dne 21. 12. 2022 v částce 12/2022 Telekomunikačního věstníku. Počátkem roku 2023 zahájil Úřad správní řízení se společností CETIN ve věci zrušení stanovení podniku s významnou tržní silou a souběžně se společností O2 novým poskytovatelem předmětných služeb, ve věci stanovení podniku s významnou tržní silou.

Úřad v prvním pololetí roku 2022 rovněž pokračoval v procesních krocích 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, jejichž návrhy zveřejnil do veřejné konzultace již v posledním čtvrtletí předchozího roku. Oba návrhy analýz byly poté dne 10. 5. 2022 postoupeny EK, která zahájila dne 8. 6. 2022 tzv. II. fázi šetření. Úřad následně dne 22. 7. 2022 návrhy těchto analýz z notifikač-

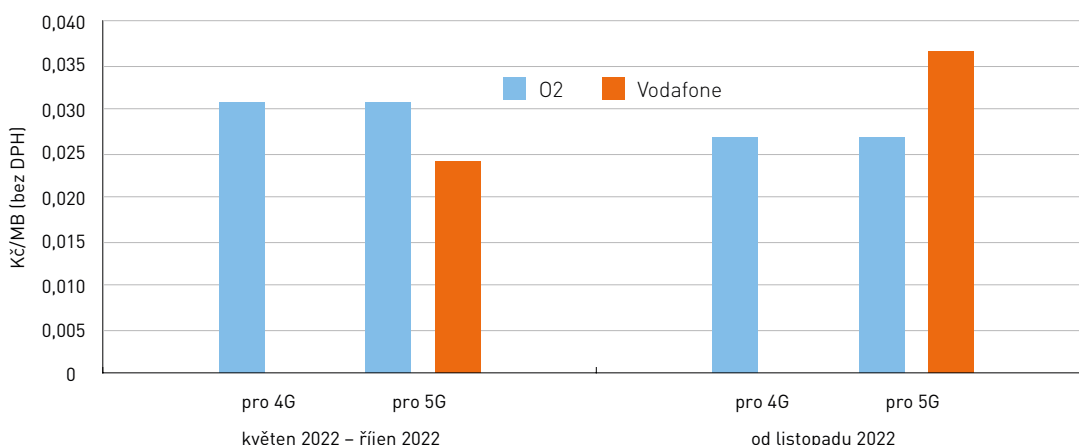
ního procesu stáhl a přistoupil k jejich úpravám zapracováním připomínek EK a BEREC z II. fáze šetření, přičemž proces národních konzultací probíhá v roce 2023.

Poté, co k návrhu analýzy relevantního trhu č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám, vznesla EK ve svém rozhodnutí ze dne 21. 2. 2022 vážné pochybnosti, Úřad zpracoval a konzultoval postupně nové upravené verze analýzy reagující na připomínky EK. Po ukončení veřejné konzultace, a po konzultaci s ÚOHS, byl upravený návrh postoupen dne 29. 12. 2022 EK. Ta následně počátkem roku 2023 opět zahájila tzv. II. fázi přezkumu, vedena stejnými obavami jako u předchozí notifikace ohledně slučitelnosti návrhu s právem EU. EK ukončila notifikační proces dne 27. 3. 2023, kdy oznámila vydání rozhodnutí, kterým vetovala návrh analýzy. Podle EK při zohlednění stanoviska BEREC a všech shromážděných důkazů snaha Úřadu uplatnit regulaci ex-ante na základě společné významné tržní síly všech tří mobilních síťových operátorů není v souladu se zásadami práva hospodářské sou-

Graf 14 – Vývoj velkoobchodních cen za MB dat podle výše uvedeného závazku velkoobchodní nabídky služeb 4G a 5G pro Full MVNO



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



Aktualizace hodnoty návratnosti vloženého kapitálu (WACC)

Pro účely uplatňované cenové regulace a pro stanovení čistých nákladů z poskytování univerzální služby Úřad provedl pravidelnou aktualizaci hodnoty procenta návratnosti vloženého kapitálu před zdaněním WACC pro stanovený podnik zajišťující síť elektronických komunikací nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Po veřejné konzultaci a po konzultaci s EK Úřad stanovil nové hodnoty WACC platné od 1. ledna 2023 ve výši 5,01 %, resp. ve výši 5,98 % pro službu přístupu k sítím nové generace. Příslušné opatření obecné povahy č. OOP/4/10.2022-20 Úřad vydal dne 17. října 2022 a zveřejnil je na svých stránkách [<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/predpisy-opatreni/38841/soubory/opatreniobecnepovahycoop4102022-20pdf>].

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

V rámci průběžného dohledu nad plněním závazku velkoobchodní nabídky z aukce kmitočtů v pásmech 800 MHz, 1 800 MHz a 2 600 MHz (4G aukce) a nově také v pásmu 700 MHz (5G aukce) Úřad opakovaně provedl kontrolu plnění tohoto závazku. Vývoj velkoobchodních cen podle výše

uvedeného závazku velkoobchodní 4G a 5G nabídky ukazuje následující tabulka se srovnáním cen z prvního období platnosti závazku pro 4G nabídky (září 2014–duben 2015) a hodnot, kterých tyto velkoobchodní ceny dosahovaly v roce 2022. Srovnání dokumentuje pokles velkoobchodních cen za jednotku dat (1 MB) této regulované velkoobchodní nabídky na základě aukce 4G. V prvním čtvrtletí 2022 začali síťoví operátoři zveřejňovat své referenční nabídky zvlášť pro Full MVNO a Light MVNO a případně také rozlišené zvlášť na služby 4G a 5G. Úřad následně zahájil kontrolu nově vydaných referenčních nabídek. Po opakovaných jednáních s Úřadem zveřejnili mobilní operátoři na počátku roku 2023 jejich upravené verze, ve kterých došlo k podstatnému snížení jednotkových cen za 1 MB dat. Záměrem Úřadu je dosáhnout takových podmínek u těchto nabídek (včetně možnosti dokupu hlasových a SMS služeb) a umožnit tak využití těchto nabídek ze strany mobilních virtuálních operátorů (MVNO) pro vytvoření běžných tarifů na maloobchodním trhu obsahujících kromě datových i hlasové a SMS služby.

Společnost T-Mobile stanovila velkoobchodní ceny v referenční nabídce pro Light MVNO za datové balíčky, nikoliv za jednotlivé MB. Ceny těchto balíčků jsou uvedeny v následující tabulce 4.

Tabulka 4 – Ceny datových balíčků nabízených společností T-Mobile svým light MVNO

OD LISTOPADU 2022						
50 GB	21 GB	10 GB	6 GB	3 GB	2 GB	1 GB
325	206	142	120	77	62	37
KVĚTEN-ŘÍJEN 2022						
50 GB	21 GB	10 GB	6 GB	3 GB	2 GB	1 GB
454	287	198	169	108	87	53

* (v Kč bez DPH)

1.5 Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání

Televizní vysílání

V roce 2022 se situace ohledně zemského digitálního televizního vysílání stabilizovala. Proces uvolnění pásma 700 MHz byl v ČR úspěšně dokončen v roce 2020 a v průběhu roku 2021 probíhalo doplňování vysílacích sítí v oblastech, kde došlo v rámci přechodu ke zhoršení příjmové situace. V roce 2022 došlo ke zvýšení rozsahu pokrytí pouze u vysílací sítě 24. V průběhu celého roku však, stejně jako v minulých letech, pokračovalo šetření stížností na rušený nebo nekvalitní příjem. V případech, kdy to kmitočtové možnosti dovolily, pokračoval i v roce 2022 rozvoj sítí regionálního vysílání. Aktuální přehled celoplošných a regionálních vysílacích sítí a další podrobnosti o stavu zemského televizního vysílání je možné nalézt na webových stránkách Úřadu <https://digi.ctu.cz/dtv/>.

Rozhlasové vysílání a příprava na budoucí digitální vysílání

V průběhu roku 2022 Úřad pokračoval v mezinárodní koordinaci kmitočtových požadavků žadatelů o nové vysílače šířící VKV-FM rozhlasové vysílání v kmitočtovém pásmu 87,5–108 MHz. Šlo o požadavky předkládané nejen zahraničními správami, ale i soukromými provozovateli rozhlasového vysílání v ČR prostřednictvím Rady pro rozhlasové a televizní vysílání (dále jen „RRTV“) nebo Českým rozhlasem. Podle příslušných zákonů probíhala spolupráce s RRTV, tzn. Úřad na žádost RRTV stanovoval diagramy využití jednotlivých rádiových kmitočtů a počty obyvatel pokrytých rozhlasovým signálem šířeným na těchto rádiových kmitočtech.

V roce 2022 pokračovalo digitální rozhlasové vysílání Českého rozhlasu, které bylo zahájeno na základě přidělu, uděleného Českému rozhlasu 6. 12. 2021. Svou vysílací síť Český rozhlas rozšiřuje a zahušťuje s cílem zlepšit dostupnost kvalitního signálu i uvnitř budov, v průběhu roku 2022 tak pustil do provozu 11 nových vysílačů. Kromě veřejnoprávního digitálního rozhlasového vysílání Českého rozhlasu zajišťují ve III. pásmu vysílání společnosti RTI cz, s.r.o., TELEKO digital, a.s., Joe Media s.r.o. a České Radiokomunikace a.s. Využití jejich současných vysílacích kmitočtů je však časově omezeno mezinárodní koordinací a slouží pouze jako dočasné, než budou uděleny přiděly na kmitočty z nového kmitočtového plánu, který se podařilo dokončit a mezinárodně zkoordinovat cca v polovině roku 2022. Aktuální přehled pokrytí digitálním rozhlasovým signálem uvedených operátorů je možné nalézt na webových stránkách Úřadu <https://digi.ctu.cz/dtv/>.

Dokončení mezinárodní koordinace skupinových přidělení, uvedených v příloze plánu využití rádiového spektra č. PV-P/21/08.2022-17 pro kmitočtové pásmo 174–380 MHz, umožnilo zahájit intenzivní přípravu výběrového řízení na udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro digitální rozhlasové vysílání komerčních stanic. V rámci přípravy výběrového řízení Úřad zpracoval návrh principů, který vycházel z poznatků získaných v rámci kulatého stolu, a zveřejnil jej k připomínkám na svých webových stránkách dne 27. září 2022. Přestože se nejednalo o standardní proces veřejné konzultace podle § 130 ZEK, Úřad obdržel připomínky zanalyzoval, relevantní připomínky uplatněné k návrhu principů Úřad akceptoval a využil je při přípravě

návrhu podmínek výběrového řízení. Tento návrh podmínek výběrového řízení byl zveřejněn ke konzultaci dne 30. 1. 2023, ale z rozhodnutí nového předsedy Rady byl následně 2. 2. 2023 stažen. Návrh byl projednán v rámci dalšího kulatého stolu 15. 2. 2023 a vznesené připomínky účastníků je možné nalézt na webových stránkách Úřadu na místě Elektronické úřední desky v části dotčného výběrového řízení. V návaznosti na vznesené připomínky bylo rozhodnuto realizovat aukční část výběrového řízení z důvodu větší transparentnosti formou elektronické aukce. Z tohoto důvodu je nezbytné připravit nové podmínky výběrového řízení, které zohlední elektronický formát aukce. Úřad po přípravě nových podmínek návrh zveřejní ke konzultaci podle § 130 ZEK a následně vyhlásí výběrové řízení.

2 TRH POŠTOVNÍCH SLUŽEB

2.1 Stav poštovního trhu

V roce 2022 oznámili tři provozovatelé ukončení podnikání v oblasti poštovních služeb a naopak 5 podnikatelů nově oznámilo poskytování poštovních služeb. K 31. 12. 2022 tedy mělo oprávnění k podnikání na trhu poštovních služeb 28 podnikatelů.

V průběhu roku 2022 bylo alespoň po určitou dobu oprávněno nabízet poštovní služby v ČR 30 provozovatelů. Jak vyplývá z výsledků sběru statistických dat, který Úřad zajišťuje v souladu se zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách (dále jen „ZoPS“), fakticky poskytovalo poštovní služby pouze 22 provozovatelů.

Poštovní služby mohou provozovatelé nabízet buď na celém území ČR, nebo pouze na jeho části. Územní rozsah svého podnikání mohou provozovatelé omezit jak na možnost podání poštovních zásilek, tak na možnost jejich dodání. Podání na celém území ČR nabízelo v roce 2022 celkem 22 provozovatelů, dodání pak 25 provozovatelů.

Podrobnější informace o provozovatelích a jejich službách je možné zjistit na webu Úřadu (<https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/evidence-provozovatelu-poskytujících-nebo-zajistujících-postovní-sluzby>).

Objem poštovních služeb

Základním ukazatelem popisujícím vývoj trhu poštovních služeb je počet poštovních zásilek přepravených v rámci jednotlivých poštovních služeb. Vývoj tohoto ukazatele od roku 2019 popisuje následující tabulka 5.

Tabulka 5 – Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek

Název poštovní služby	2019	2020	2021	2022
dodání poštovní zásilky do 2 kg	296 717 017	238 776 904	207 324 577	181 466 134
dodání poštovního balíku	16 009 086	36 494 068	48 538 822	127 786 290
- z toho dodání poštovního balíku do 10 kg	13 085 486	35 439 689	46 977 858	118 962 534
dodání doporučené zásilky	69 712 767	64 149 749	60 501 262	49 111 454
- z toho dodání doporučené zásilky do 2 kg	69 395 767	63 679 749	59 880 032	48 498 454
dodání cenné zásilky	2 161 144	2 026 214	1 914 320	1 634 492
- z toho dodání cenné zásilky do 10 kg	2 144 732	2 011 234	1 900 216	1 621 947
dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	78 077	68 427	70 585	58 920
- z toho dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	14 883	14 336	12 675	11 063
dodání tiskovinového pytle	5 871	5 895	3 573	2 947
- z toho dodání doporučeného tiskovinového pytle	1 690	1 332	1 480	1 080
jiné	184 160 577	181 135 541	200 138 565	214 885 273

Z přehledu poštovních služeb lze sledovat dlouhodobý pokles počtu poštovních zásilek obsahujících písemnosti, kterými jsou poštovní zásilky do 2 kg nebo doporučené zásilky. K poklesu dochází zejména vlivem změn ve způsobu komunikace a přechodem k využívání elektronické formy. Písemná sdělení jsou nyní zasílána primárně prostředky elektronických komunikací, e-mailů, SMS, datovými schránkami nebo jinými komunikačními aplikacemi. Tento trend bude i nadále pokračovat, a to i v souvislosti s novelizací zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, kdy od 1. 1. 2023 došlo k dalšímu rozšíření okruhu osob, jimž je povinně zřizována datová schránka.

Nevýrazný pokles vykazuje poštovní služba dodání cenné zásilky a dodání cenné zásilky do 10 kg. V rámci této služby jsou přepravovány i cenné předměty (peníze, ceniny, drahé kovy apod.) a je proto stále využívána. Cenné zásilky byly v minulosti využívány mimo jiné i z důvodu možnosti žádat o náhradu v případě ztráty nebo škody na poštovní zásilce, a to až do výše ceny obsahu udané při podání poštovní zásilky. Tento parametr je ale nabízen i u jiných komerčně využívaných služeb.

K nárůstu dochází naopak u poštovních služeb využívaných pro přepravu běžných věcí, např. zboží zasílaného z e-shopů. Z důvodu navyšování objemu objednávek zboží přes internet roste i počet poštovních balíčků do i nad 10 kg. Tento trend je podporován i rozvojem poštovních sítí jednotlivých provozovatelů, kteří nabízejí nejenom dodání poštovních balíčků do místa určeného v poštovní adrese, ale i do výdejen (provozovny smluvních partnerů) nebo do samoobslužných

automatů, u nichž není doba vyzvednutí omezena otevírací dobou kamenné provozovny.

Kolísavý trend bylo v minulosti možné pozorovat při porovnávání počtu přepravených poštovních zásilek v rámci služby „jiné“, v nichž je zahrnuto dodání adresné reklamní zásilky nebo dodání expresní zásilky. Vliv na vývoj počtu přepravených poštovních zásilek uvedených v této kategorii mělo zejména dodávání adresných reklamních zásilek, jejichž počet klesá. V případě expresních zásilek naopak dochází k výraznému nárůstu, který je způsoben vyšším počtem poštovních zásilek obsahujících zboží, zejména z e-shopů, přičemž zákazník e-shopu zvolil službu s garantovanou dobou dodání. Z důvodu nárůstu počtu expresních zásilek dochází od roku 2020 k celkovému nárůstu v kategorii „jiných“ poštovních zásilek.

Další ukazatele poštovního trhu

Rozvoj poštovního trhu v oblasti přepravy poštovních balíčků je spojen s nárůstem počtu provozoven alternativních provozovatelů. Tyto provozovny kromě možnosti dodání poštovních zásilek v současné době začínají nabízet i jejich podání. Provozovatelé poštovních služeb využívají pro dodávání poštovních zásilek (primárně poštovních balíčků) provozovny smluvních partnerů a sítě těchto výdejen se rozšiřují i do menších obcí. Významný nárůst provozoven smluvních partnerů v případě České pošty je způsoben rozvojem sítě tzv. Balíkoven.

Dalším způsobem, jakým jsou v současné době dodávány (a v případě nákupu v e-shopech i vráceny, tedy podávány) poštovní zásilky, jsou samoobslužné automaty. Jejich výhodou je, že vyzvednutí poštovní zásilky není závislé na otevírací době kamenné pro-

Tabulka 6 – Vývoj počtu provozoven podnikatelů v poštovních službách

Počet provozoven	2019	2020	2021	2022
Vlastních	2 661	2 721	2 586	2 608
- z toho Česká pošta	2 600	2 543	2 481	2 418
Smluvních partnerů	4 581	7 120	8 240	11 745
- z toho Česká pošta	702	2 334	2 749	3 205
Celkem	7 242	9 841	10 826	14 353
- z toho Česká pošta	3 302	4 877	5 230	5 623

Tabulka 7 – Vývoj počtu samoobslužných automatů

	2019	2020	2021	2022
Počet samoobslužných automatů	20	185	2 025	3 934

vozovny a umožňují i úhradu za dodávané zboží pomocí různých platebních prostředků. Obliba tohoto způsobu dodání u adresátů je zřejmá ze skokového nárůstu počtu instalovaných automatů.

Sledování vývoje počtu uplatněných a z toho oprávněných reklamací je jedním z důležitých ukazatelů kvality poštovních služeb, který umožňuje posoudit spokojenost uživatelů s poštovními službami. Dlouhodobě lze sledovat nárůst počtu uplatněných reklamací. Aby bylo možné tento ukazatel vyhodnotit, je nezbytné zohlednit také vývoj počtu poštovních zásilek. Úřad proto sleduje také poměr počtu reklamací ve vztahu k objemu přepravených poštovních zásilek. Z vyhodnocení tohoto ukazatele je zřejmé, že kvalita poštovních služeb je dlouhodobě vyrovnaná.

2.2 Vývoj základních služeb v roce 2022

Podle ZoPS má držitel poštovní licence, kterým byla v roce 2022 Česká pošta, povinnost zajistit dostupnost základních služeb. Jejich rozsah stanovuje § 3 ZoPS. Konkrétní obchodní názvy služeb, kterými Česká pošta zajišťuje základní služby, zveřejnil Úřad pro lepší přehlednost na svém webu (<https://www.ctu.cz/zakladni-sluzby>).

Úřad dlouhodobě eviduje pokles počtu poštovních zásilek a poštovních poukázek podaných v rámci základních služeb, mj. i vlivem rozvoje konkurence. Tento trend se dlouhodobě vztahuje na všechny základní služby, jak je zřejmé z následující tabulky 9.

Tabulka 8 – Počty reklamací poštovních služeb

	2019	2020	2021	2022
Počet uplatněných reklamací	198 470	202 385	206 416	293 258
- z toho oprávněných	42 567	36 138	50 898	82 144
Poměr reklamací k počtu přepravených poštovních zásilek	0,035 %	0,039 %	0,033 %*	0,041 %

Tabulka 9 – Základní služby poskytnuté ČP v letech 2019–2022 (v tisících ks)

Ukazatel	2019	2020	2021	2022
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg (obyčejných zásilek)	173 842	164 991	147 675	134 065
Počet přepravených poštovních balíčků do 10 kg (obyčejných zásilek)	287	257	195	153
Počet přepravených obyčejných zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	38	37	47	42
Počet přepravených doporučených zásilek do 2 kg	62 597	56 196	52 373	45 618
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	12	11	11	9
Počet přepravených cenných zásilek do 10 kg (balíčků)	1 912	1 936	1 827	1 569
Počet přepravených obyčejných tiskovinových pytlů (obyčejných)	4 181	4 545	2 045	1 794
Počet přepravených doporučených tiskovinových pytlů	1 690	1 330	1 468	1 051
Počet přepravených poštovních poukázek	27 624	23 970	20 295	16 792

Zdroj: Česká pošta

Jak již bylo uvedeno v předchozí kapitole, v případě poštovních zásilek sloužících primárně k přepravě písemností je pokles způsoben přechodem k prostředkům elektronické komunikace. V případě doporučených zásilek není klesající trend natolik výrazný. Lze nicméně předpokládat, že od roku 2023 dojde ke snížení počtu doporučených zásilek v souvislosti s povinným používáním datových schránek podnikajícími fyzickými osobami.

Pokles počtu poštovních balíků a cenných zásilek přepravených v rámci základních služeb je způsoben zejména změnou preferencí zákazníků, kteří upřednostňují jak poštovní služby jiných provozovatelů, tak i komerčně nabízené produkty České pošty poskytované nad rámec základních služeb.

Na pokles počtu přepravených poštovních poukázek má vliv zejména využívání bezhotovostního platebního styku a elektronického bankovníctví. Poštovní poukázky jsou využívány spíše orgány státní správy, např. pro zasílání finančních příspěvků osobám, které nemají bankovní účet nebo pro vybírání některých daní (např. daň z nemovitosti). Platební styk mezi občany přechází právě k různým formám elektronického bankovníctví.

Regulace v oblasti základních služeb

Základní služby musí být zajišťovány na celém území ČR ve stanovené kvalitě, za srovnatelných podmínek pro všechny jejich uživatele, za dostupné ceny a každý pracovní den. O způsobu plnění této povinnosti držitele poštovní licence informuje Úřad veřejnost prostřednictvím každoročně vydávané zprávy zveřejňované v Poštovním věstníku a na webových stránkách Úřadu <https://www.ctu.cz/zprava-o-plneni-povinnosti-ceske-posty-sp-v-oblasti-zakladnich-sluzeb>.

Jediným jednoznačně měřitelným ukazatelem kvality poskytnuté základní služby je rychlost dodání poštovních zásilek. Na základě § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. je Česká pošta povinna provádět měření přepravních dob poštovních zásilek o hmotnosti do 50 g podle nor-

my ČSN EN 13850 (dále jen „měření“) a dosáhnout při měření výsledku nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání.

V roce 2022 Česká pošta tento ukazatel splnila, když dosáhla výsledku 93,03 %.

V průběhu roku 2022 proběhlo výběrové řízení na nového držitele poštovní licence pro období 2023–2024, kterým se opět stala Česká pošta. Oproti předchozí poštovní licenci neuložil Úřad povinnost zajistit dostupnost základní služby dodání poštovního balíku do 10 kg vnitrostátně a dodání poštovních zásilek do 2 kg vnitrostátně pro poštovní zásilky, jejichž rozměry přesahují 35,3 x 25 x 2 cm nebo hmotnost 1 kg. Tyto služby jsou ve srovnatelné kvalitě za dostupnou cenu zajištěny pomocí komerčně nabízených poštovních služeb.

Ceny základních služeb v roce 2022

Česká pošta v roce 2022 navýšila základní ceny svých základních služeb oproti základním cenám platným k 31. 12. 2021, když od 1. 11. 2022:

- navýšila o 2 Kč základní ceny u vnitrostátních základních služeb Obyčejné psaní ekonomické a Obyčejné psaní prioritní,
- navýšila o 5 Kč základní ceny u vnitrostátních základních služeb Poštovní poukázka A včetně Dobírkové poukázky A (hotovost–účet), Poštovní poukázka B (účet–hotovost), Poštovní poukázka C včetně Dobírkové poukázky C (hotovost–hotovost), Poštovní poukázka D (hotovost–hotovost, D+1),
- navýšila základní ceny u základních služeb do zahraničí Obyčejný tiskovinový pytel a Doporučený tiskovinový pytel – a to, změnou struktury jejich ceníků tak, že zásadně zredukovala počet hmotnostních kategorií (stupňů) těchto základních služeb, čímž došlo ke změnám cen – většinou k navýšení cen odesílateli nejběžněji využívaných hmotnostních kategorií těchto základních služeb.

U základních služeb vnitrostátních Doporučené psaní ekonomické, Doporučené psaní prioritní, Doporučený balíček, Cenné psaní, Obyčejný balík, Cenný balík, a u základních služeb do zahraničí Obyčejná zásilka, Doporučená zásilka, Cenné psaní, Standardní balík ekonomický, Standardní balík prioritní, Cenný balík ekonomický, Cenný balík prioritní se v roce 2022 ceny nezměnily.

Kromě výše uvedených změn (navýšení) cen základních služeb týkajících se především poštovních podání běžných spotřebitelů a dalších drobných podavatelů, přistoupila Česká pošta v roce 2022 rovněž k úpravám do té doby poskytovaných slev u listovních zásilek pro její smluvní zákazníky – Česká pošta od 1. 1. 2022 zrušila roční množstevní slevy u Doporučených zásilek a snížila roční množstevní slevy u Obyčejných zásilek.

Úřad při svém hodnocení úrovně cen základních služeb dle ustanovení § 34a odst. 1 ZoPS (provedeném dle metodiky hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb zveřejněné na webových stránkách Úřadu) nezjistil, že by se ceny základních služeb v roce 2022 staly cenově nedostupnými pro uživatele.

Následující tabulka dokumentuje vývoj základních cen vybraných vnitrostátních základních služeb v roce 2022 porovnáním stavu těchto cen k 31. 12. 2021 a k 31. 12. 2022.

Financování základních služeb

Dne 25. 7. 2022 EK rozhodnutím v řízení vedeném pod značkou SA.55208 potvrdila, že předpokládaná kompenzace čistých nákladů České poště v kumulativní výši 7 500 000 000 Kč za období 2018 až 2022 představuje státní podporu slučitelnou s vnitřním trhem. V návaznosti na toto rozhodnutí obnovil Úřad přerušená správní řízení ve věci úhrady čistých nákladů České poště za roky 2018–2020.

Úřad proto postupně obnovil přerušená správní řízení ve věci ověření výše čistých nákladů za roky 2018, 2019 a 2020 a dne 8. 8. 2022, 19. 8. a následně 5. 9. vydal rozhodnutí, ve kterých po ověření konkrétní výše čistých nákladů za jednotlivé roky (viz tabulka níže) a v souladu se zákonným limitem stanovil nárok na kompenzaci čistých nákladů v jednotlivých letech ve výši 1 500 000 000 Kč.

Úřad rovněž vydal rozhodnutí o předběžných čistých nákladech za roky 2021 a 2022 ve výši jedné poloviny čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za nejbližší předcházející zúčtovací období, což představuje za každý rok předběžné náklady ve výši 750 000 000 Kč.

V průběhu měsíců srpna a září 2022 byly na základě těchto rozhodnutí České poště vyplaceny kompenzace ze státního rozpočtu prostřednictvím Úřadu v návaznosti na nabytí právní moci daných rozhodnutí v celkové výši 6 000 000 000 Kč.

Tabulka 10 – Vybrané základní vnitrostátní služby, u nichž došlo v roce 2022 ke změně základních cen

Základní vnitrostátní služba	Cena k 31. 12. 2021 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2022 (Kč za ks)
Obyčejné psaní ekonomické do 50 g	19	21
Obyčejné psaní ekonomické do 100 g	23	25
Obyčejné psaní ekonomické do 500 g	27	29
Obyčejné psaní ekonomické do 1 kg	33	35
Obyčejné psaní prioritní do 50 g	26	28
Obyčejné psaní prioritní do 100 g	30	32
Obyčejné psaní prioritní do 500 g	34	36
Obyčejné psaní prioritní do 1 kg	40	42

**Tabulka 11 – Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2013–2021
provedených k 31. 12. 2022 (v Kč)**

Rok	Žádost České pošty	Schválená výše čistých nákladů	Kompensace čistých nákladů	Kompensace předběžných čistých nákladů
2013	1 774 645 468 Kč	947 797 553 Kč	800 000 000 Kč	–
2014	1 754 764 485 Kč	851 780 872 Kč	–	–
2015	1 755 213 456 Kč	914 807 746 Kč	700 000 000 Kč	–
2016	2 093 847 271 Kč	1 267 674 931 Kč	600 000 000 Kč	–
2017	2 142 600 138 Kč	1 253 322 382 Kč	500 000 000 Kč	–
2018	2 711 845 862 Kč	2 699 370 809 Kč	1 500 000 000 Kč	–
2019	2 834 387 630 Kč	2 816 017 750 Kč	1 500 000 000 Kč	–
2020	1 869 691 252 Kč	1 833 352 237 Kč	1 500 000 000 Kč	–
2021	1 850 625 159 Kč	1 835 085 826 Kč	750 000 000 Kč	750 000 000 Kč
2022	–	–	–	750 000 000 Kč

Dne 29. 8. 2022 podala Česká pošta žádost o úhradu čistých nákladů představujících ne-spravedlivou finanční zátěž za rok 2021 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. Celkové čisté náklady za rok 2021 Česká pošta vyčíslila ve výši 1 850 625 159 Kč.

Úřad vydal rozhodnutí o ověření čistých nákladů dne 30. 11. 2022 ve výši 1 835 085 826 Kč. V souladu se zákonným limitem omezujícím výši úhrady byla v prosinci České poště vyplacena kompenzace ve výši 750 000 000 Kč, když Úřad zohlednil předběžné čisté náklady za dané období vyplacené České poště v srpnu 2022 ve výši 750 000 000 Kč.

3 PRÁVNÍ RÁMEC

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

- zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích),
- zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách),

■ zákonem č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon č. 194/2017 Sb.“).

V průběhu roku 2022 byly vydány následující právní předpisy, které měly nebo v dalším období budou mít dopad do sektoru služeb elektronických komunikací či sektoru poštovních služeb.

3.1 Novelý zákona o elektronických komunikacích

Dnem 1. 1. 2022 nabyl účinnosti zákon č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, kterým došlo k transpozici směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. 12. 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, do právního řádu ČR.

V souvislosti s touto novelou bylo třeba aktualizovat prováděcí právní předpisy (nařízení vlády, vyhlášky) k ZEK, podrobnosti jsou uvedeny v části 3.4 Jiné právní předpisy.

V průběhu samotného roku 2022 nebyla přijata žádná novela ZEK, která by měla zásadní dopad do daného segmentu oboru elektronických komunikací.

3.2 Novela zákona o poštovních službách

V průběhu roku 2022 nebyla přijata žádná novela ZoPS, která by měla zásadní dopad do oboru poštovních služeb. Byla však aktualizována prováděcí právní úprava v rámci vyhlášky č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, ve znění vyhlášky č. 404/2017 Sb. Podrobnosti jsou uvedeny v části 3.4 Jiné právní předpisy.

3.3 Novely zákona č. 194/2017 Sb.

V průběhu roku 2022 nebyla přijata žádná novela zákona č. 194/2017 Sb., která by měla zásadní dopad do daného segmentu oboru elektronických komunikací.

3.4 Jiné právní předpisy

Zákon č. 242/2022 Sb., o službách platform pro sdílení videonahrávek a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o službách platform pro sdílení videonahrávek), který nabyl účinnosti dnem 15. 8. 2022.

Zákon je transpozicí evropského práva a jeho dopad do oblasti elektronických komunikací je pouze nepřímý. Přístup ke službám platform pro sdílení videonahrávek a obsahu jimi obsluhovanému, jakož i přenos rozhlasového a televizního vysílání jsou zajišťovány cestou sítí a služeb elektronických komunikací. Není proto výjimečné, když někteří poskytovatelé služeb elektronických komunikací jsou, resp. mohou být rovněž poskytovateli platform pro sdílení videonahrávek. Orgánem dozoru nad plněním povinností podle zákona je Rada pro rozhlasové a televizní vysílání.

Zákon č. 247/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 242/2000 Sb., o ekologickém zemědělství a o změně zákona č. 368/1992 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, a zákon

č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti dnem 1. 10. 2022.

Touto novelou se mimo jiné Státní zemědělské a potravinářské inspekci svěřuje kompetence vést a zveřejňovat seznam internetových stránek s nabídkou nebezpečných potravin nebo jejichž obsah závažným způsobem porušuje požadavky stanovené právními předpisy, k jejichž kontrole je inspekce příslušná. Nově se poskytovatelům služby přístupu k internetu na území ČR ukládá povinnost zamezit v přístupu k internetovým stránkám uvedeným v tomto seznamu, a to do 15 dnů ode dne zveřejnění. Jedná se o období blokáce přístupu jako v případě zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů, popř. zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách.

Zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti dnem 6. 1. 2023.

Zákon zajišťuje řádnou transpozici směrnic z oblasti ochrany spotřebitelských práv. Předmětem úpravy je zejména ochrana spotřebitelů před zneužívajícími ujednáními a nekalými obchodními praktikami či otázky spojené s označováním výrobků cenou, koupí zboží, digitálním obsahem a digitálními službami. A dále obecné otázky uzavírání spotřebitelských smluv a obsahu těchto smluv a v rámci příslušných smluvních typů jsou transponována pravidla o spotřebitelské koupi a zájezdu.

V neposlední řadě dochází ke sjednocení dozorových pravomocí u jednotlivých dozorových orgánů, pokud to s ohledem na kontrolovaný segment trhu bylo možné. Dochází rovněž k rozšíření působnosti jednotlivých orgánů dozoru o kontrolu nad dodržováním povinností, které jsou stanoveny v občanském zákoníku. Zachovány zůstávají základní principy dělby kompetencí, kdy Česká obchodní inspekce i nadále kontroluje až na stanovené výjimky dodržování povinností daných

zákonem komplexně, specializované dozorové orgány (jako například ČTÚ) postupují při výkonu dozoru podle jim příslušných právních předpisů a existuje-li zvláštní právní úprava, pak má před úpravou zákona o ochraně spotřebitele přednost.

Prováděcí předpisy, které ČTÚ vydal nebo jejichž návrhy připravil v průběhu roku 2022

- **Vyhláška č. 259/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 465/2012 Sb., o způsobu vedení oddělené evidence nákladů a výnosů držitele poštovní licence, ve znění vyhlášky č. 404/2017 Sb., která nabyla účinnosti dnem 1. 1. 2023.**
- **Vyhláška č. 22/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 267/2017 Sb., o lokalizaci a identifikaci volajícího při volání na čísla tísňových volání, a vyhláška č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů, která nabyla účinnosti dnem 4. 2. 2022.**
- **Vyhláška č. 23/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 388/2006 Sb., o čistých nákladech univerzální služby v elektronických komunikacích, která nabyla účinnosti dnem 1. 3. 2022.**
- **Vyhláška č. 37/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 161/2005 Sb., o stanovení charakteristik funkcí speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení pro různé druhy zdravotního postižení, která nabyla účinnosti dnem 1. 3. 2022.**
- **Vyhláška č. 41/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 462/2013 Sb., o stanovení výše a způsobu úhrady efektivně vynaložených nákladů na odposlech a záznam zpráv, na uchování a poskytování provozních a lokalizačních údajů a na poskytování informací z databáze účastníků veřejně dostupné telefonní služby, která nabyla účinnosti dnem 1. 4. 2022.**
- **Vyhláška č. 51/2022 Sb., o rozsahu, formě a způsobu uveřejňování informací o přístupu nebo propojení a o náležitostech, rozsahu a formě referenční nabídky přístupu nebo propojení, která nabyla účinnosti dnem 1. 4. 2022.**
- **Vyhláška č. 52/2022 Sb., o technických a organizačních podmínkách používání programové aplikace a elektronického formuláře pro sběr dat v oblasti elektronických komunikací, která nabyla účinnosti dnem 1. 4. 2022, s výjimkou ustanovení § 2 odst. 5, které nabylo účinnosti dnem 1. 1. 2023.**
- **Vyhláška č. 58/2022 Sb., o podmínkách přenositelnosti čísel a změny poskytovatele služby přístupu k internetu, která nabyla účinnosti dnem 1. 4. 2022.**
- **Vyhláška č. 182/2022 Sb., o stanovení charakteristik přiměřených požadavků na poskytování služby přístupu k internetu a přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě a parametrů jejich kvality v rámci univerzální služby, která nabyla účinnosti dnem 1. července 2022.**
- **Vyhláška č. 380/2022 Sb., o kritériích určení závažného narušení bezpečnosti sítě a služby a ztrátě integrity sítě a rozsahu a formě předávání informací o narušení, která nabyla účinnosti dnem 1. 1. 2023.**
- **Vyhláška č. 381/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 241/2012 Sb., o stanovení náležitostí technicko-organizačních pravidel k zabezpečení bezpečnosti a integrity veřejné komunikační sítě a interoperability veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za krizových stavů, která nabyla účinnosti dnem 1. 1. 2023.**
- **Nařízení vlády č. 408/2022 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů, a nařízení vlády č. 42/2017 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 153/2005 Sb., o stanovení způsobu a výše tvorby prostředků radiokomunikačního účtu a způsobu jejich čerpání, které nabylo účinnosti dnem 1. 1. 2023.**
- **Opatření obecné povahy č. OOP/7/06.2022-9, kterým se zrušuje opatření obecné povahy č. OOP/7/07.2005-12, kterým se stanoví rozsah, forma a způsob uveřejňování informací týkajících se přístupu k síti nebo propojení**

sítí elektronických komunikací, jakož i náležitosti, rozsah a forma referenční nabídky přístupu nebo propojení, ve znění pozdějších změn.

- Opatření obecné povahy č. OOP/8/06.2022-10, kterým se zrušuje opatření obecné povahy č. OOP/8/07.2005-11, kterým se stanoví náležitosti a podmínky referenční nabídky zpřístupnění účastnického kovového vedení, ve znění opatření obecné povahy č. OOP/8/07.2011-11.

ČTÚ přistoupil ke zrušení obou opatření obecné povahy s ohledem na vydání vyhlášky č. 51/2022 Sb.

- Opatření obecné povahy č. OOP/10/06.2022-11, kterým se zrušuje opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel, ve znění opatření obecné povahy č. OOP/10/02.2020-1.

ČTÚ přistoupil ke zrušení opatření obecné povahy s ohledem na vydání vyhlášky č. 58/2022 Sb.

- Opatření obecné povahy č. SP/2/01.2022-1, kterým se mění opatření obecné povahy č. SP/2/05.2011-7, kterým se vydává síťový plán přenosových parametrů veřejných telefonních sítí.

- Opatření obecné povahy č. SP/3/02.2022-2, kterým se vydává síťový plán signalizace veřejných komunikačních sítí.

- Opatření obecné povahy č. SP/4/07.2022-15, kterým se zrušuje opatření obecné povahy č. SP/4/07.2011-13, kterým se stanoví identifikační označení sítí, datových toků a služeb sítí zemského digitálního televizního vysílání.

ČTÚ přistoupil ke zrušení opatření obecné povahy, když jeho obsah je nahrazen vyhláškou č. 103/2018 Sb., kterou se mění vyhláška č. 155/2005 Sb., o způsobu tvorby volacích značek, identifikačních čísel a kódů, jejich používání a o druzích radiokomunikačních služeb.



ODBORNÉ A SPRÁVNÍ ČINNOSTI ÚŘADU

1 OCHRANA SPOTŘEBITELE

1.1 Nezávislý srovnávací nástroj


Úřad v roce 2022 provozoval bezplatný nezávislý srovnávací nástroj, jehož provoz spustil v předchozím roce. Srovnávací nástroj umožňuje porovnávat a posuzovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované spotřebitelům z hlediska cen a kvality, a to u těchto služeb: mobilní volání, SMS a datové služby, mobilní internet, volání v pevném místě, internet v pevném místě a služby placené televize. Informace o parametrech jednotlivých služeb do srovnávacího nástroje povinně vkládají jejich poskytovatelé, kteří za správnost předaných informací odpovídají.

Srovnávací nástroj je přístupný na stránkách Úřadu <https://srovnac.ctu.cz>. Pro srovnání cen je ve srovnávacím nástroji možné využít parametry s předna-

stavenou velikostí spotřeby nebo zadat vlastní údaje o spotřebě jednotlivých služeb, typu závazku atd. V případě služeb poskytovaných v pevném místě musejí uživatelé srovnávacího nástroje zadat i adresu, na které má být služba dostupná. Poskytovatelé srovnávaných služeb si prostřednictvím srovnávacího nástroje mohou ověřit, nakolik jsou jejich služby konkurenceschopné. Srovnávací nástroj nabízí uživatelům rovněž možnost prostřednictvím formuláře nahlásit Úřadu chybně vyplněná data u konkrétních poskytovatelů a služeb. Úřad se přijatými podněty zabývá a zjednává u dotčených poskytovatelů nápravu.

1.2 Cenový barometr






Úřad v roce 2022 na svých webových stránkách provozoval rovněž tzv. cenový barometr (dostupný na <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/srovnac-vaci-prehled-cen-a-podminek/cenovy-barometr>).

**Srovnávací nástroj**
cen a kvality

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

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

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

<input type="radio"/>	 Mobilní volání, SMS a data	<input type="radio"/> Vůbec	<input type="radio"/> Málo 100 min	<input type="radio"/> Středně 300 min	<input type="radio"/> Hodně 600 min	<input type="radio"/> Vlastní
<input type="radio"/>	 Mobilní internet	<input type="radio"/> Vůbec	<input type="radio"/> Málo 2 GB	<input type="radio"/> Středně 5 GB	<input type="radio"/> Hodně 10 GB	<input type="radio"/> Vlastní
<input type="radio"/>	 Volání v pevném místě	<input type="radio"/> Vůbec	<input type="radio"/> Málo 100 min	<input type="radio"/> Středně 300 min	<input type="radio"/> Hodně 600 min	<input type="radio"/> Vlastní
<input type="radio"/>	 Internet v pevném místě	<input type="radio"/> Vůbec	<input type="radio"/> Málo 20 Mbps	<input type="radio"/> Středně 100 Mbps	<input type="radio"/> Hodně 500 Mbps	<input type="radio"/> Vlastní
<input type="radio"/>	 Televize	<input type="radio"/> Vůbec	<input type="radio"/> Málo 30 stanic	<input type="radio"/> Středně 80 stanic	<input type="radio"/> Hodně 130 stanic	<input type="radio"/> Vlastní

Typ smlouvy

Určeno pro

Operátoři

Zobrazit nejvýhodnější nabídky

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

1.3 Účastnické smlouvy

V roce 2022 problematiku účastnických smluv ovlivnila zejména novela zákona č. 374/2021 Sb., kterou byl novelizován ZEK.

Do 1. 7. 2022 měli poskytovatelé povinnost uvést do souladu svou smluvní dokumentaci s výše uvedenou novelou, která významnou měrou ovlivnila zejména před smluvní a smluvní informační povinnosti poskytovatelů. Požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy jsou stanoveny přílohou č. 1 ZEK. Poskytovatelé jsou dále nově povinni poskytnout spotřebiteli před uzavřením smlouvy čitelné shrnutí smlouvy v podobě stanovené prováděcím nařízením Komise (EU) 2019/2243. Novelou došlo rovněž ke zjednodušení procesu změny poskytovatele přístupu k internetu, který má za cíl co nejplynulejší přechod k novému poskytovateli, ideálně s co nejmenšími dopady na uživatele služby. Ke změnám došlo i u přenositelnosti telefonních čísel a nově byly upraveny podmínky pro poskytování tzv. balíčků služeb.

Novela pamatovala rovněž na problematiku nevyžádaných marketingových hovorů uskutečňovaných prostřednictvím sítí elektronických komunikací. S účinností od 1. 7. 2022 tak právní úprava omezuje možnost obchodníků činit obchodní nabídky prostřednictvím telefonu, když kontaktovat mohou pouze ty potenciální zákazníci, kteří s možností oslovení za účelem marketingu předem vyslovili souhlas (princip opt-in).

ČTÚ v tomto směru ještě před nabytím účinnosti transpoziční novely ověřil připravenost poskytovatelů na nabytí účinnosti transpoziční novely ZEK, když oslovil 60 největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací s edukačním materiálem a nabídkou odborných konzultací při přípravě a implementaci novelizovaného znění ZEK do

jejich smluvních podmínek tak, aby po 1. 7. 2022 měli zákazníci možnost naplno využít výhod nové právní úpravy.

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

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

Úřad je příslušným dozorovým orgánem pro agendu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále rovněž jako „Nařízení“), ve znění pozdějších předpisů.

V roce 2022 se Úřad v rámci svého působení ve sdružení BEREC aktivně podílel na přípravě stanoviska k uplatňování Nařízení v období od jeho přijetí v roce 2015 zpracovávaného pro EK a také na přípravě revize pokynů k provádění Nařízení.

Pokyny sdružení BEREC byly od svého prvního zveřejnění novelizovány dvakrát, a to v roce 2020 a 2022. Druhá novelizace proběhla v návaznosti na rozsudky Soudního dvora EU (dále jen „ECJ“). Jedná se o rozsudky č. C-34/20, C5/20 a C854/19 z roku 2021 týkající se obchodní praxe tzv. zero ratingu. ECJ ve svých rozsudcích označil tuto praxi za neslučitelnou s ustanoveními Nařízení. Aktualizovanou verzi pokynů BEREC Úřad zveřejňuje na svých [webových stránkách](#).

V reakci na ruskou agresi na Ukrajině aktualizovala Rada EU v roce 2022 několikrát nařízení

Rady [EU] č. 833/2014 ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině. Nově toto nařízení ve svém článku 2f zakazuje šíření obsahu prováděného právníky osobami, subjekty nebo orgány uvedenými v příloze XV tohoto nařízení. Povinnými osobami jsou kromě jiného i podnikatelé v elektronických komunikacích. Aktualizované informace k problematice blokování obsahu zveřejňuje Úřad na svých [webových stránkách](#).

1.5 Telekomunikační akademie

I v roce 2022 ČTÚ pokračoval v projektu [Telekomunikační akademie](#). Odborně vyškolení lektori z řad zaměstnanců Úřadu formou odborných přednášek vzdělávají cílové skupiny především z řad seniorů tak, aby se dokázaly lépe orientovat ve světě elektronických komunikací a poštovních služeb. Témata jsou vybírána a zpracovávána nejen s ohledem na aktuální trendy a novinky v těchto oblastech, ale také na přání posluchačů. Frekventovanými tématy jsou například tzv. barevné linky, premium SMS, m-platby (mobilní platby) a především problematika uplatňování reklamaci služeb a vyúčtování jejich ceny. V oblasti poskytování poštovních služeb patří mezi často probíraná témata problematika zahraničních zásilek a rovněž otázka reklamačních řízení.

V roce 2022 ČTÚ nově připravil přednášky zaměřené na kybernetickou bezpečnost, internet a online platformy a v souvislosti se změnou právní úpravy i přednášku týkající se nevyžádaných marketingových volání.

V rámci Telekomunikační akademie se v daném roce uskutečnilo 70 přednášek, na kterých bylo proškoleno 1 447 účastníků.

ČTÚ neustává ani v natáčení několikaminutových edukativních videí, která nejen spotřebitelům vysvětlují konkrétní problematiku i to, jak mohou v určitých situacích postupovat. Videá již nejsou cílena pouze na seniory, ale i na širokou veřejnost. V roce 2022 ČTÚ zveřejnil videa „Cesta balíku“, „Barevné linky“, „Zábava v pasti“, „NetTest – Jak změřit rychlost internetu“ a v reakci na aktuální situaci dvě videa zaměřená na problematiku nevyžádaných marketingových volání a obrany před nimi. Publikováno bylo rovněž video zabývající se vysoce aktuálním a důležitým tématem tzv. sharentingu.

Rovněž pokračuje spolupráce s brněnskou městskou policií v rámci jejího preventivně vzdělávacího programu Senior akademie, jež je speciálním studijním programem ve formátu celoživotního vzdělávání. Úřad nadále udržuje spolupráci také s vysokými školami za účelem vzdělávání v rámci univerzit třetího věku.



2 ŘEŠENÍ ÚČASTNICKÝCH SPORŮ A STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ SLUŽEB

2.1 Správní řízení v I. stupni

- 38 909 účastnické spory v roce 2022
- 13 208 z toho probíhající správní řízení převedená z roku 2021
- 25 701 z toho nově zahájená správní řízení

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

- 24 890 vydaná rozhodnutí ve věci
 - 82 z toho rozhodnutí ve věci námitek proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu a na vyúčtování ceny za službu
 - 69 z toho rozhodnutí ve věci námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za službu

Zbývající rozhodnutí se týkala jiného předmětu sporu.

ČTÚ obdržel o 178 návrhů na zahájení tzv. účastnických sporů více než v předchozím roce, přičemž nejvíce obdržených návrhů se týká sporů o peněžitá plnění. S menším objemem řešených sporů souvisí i nižší počet vydaných rozhodnutí ve srovnání s rokem 2021.

- 24 975 rozhodnutí vydaná ČTÚ v roce 2022 v I. stupni

Přehledy účastnických sporů za rok 2022 jsou vedeny v [příloze č. 1](#) této Zprávy.

2.2 Správní řízení ve II. stupni

Agenda rozhodování o rozkladech podaných proti rozhodnutím ve sporech o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací [§ 129 odst. 1 ve spojení s § 64 odst. 1 ZEK]:

- 974 rozhodnutí o rozkladech agendy v roce 2022
- 808 rozklady z předchozího období
- 487 nově napadené rozklady

Pokračoval trend výrazného poklesu v počtu nevyřízených věcí této agendy.

- 341 rozhodnutí k vyřízení k 31. 12. 2022

Ve značné části rozhodnutí o rozkladech Úřad vypořádával námítky poskytovatelů služeb proti výrokům nevyhovujícím jejich nárokům na zaplacení smluvních pokut (či obdobných nároků z quasisankčních smluvních ujednání) ve sporech se spotřebiteli.

Agenda rozhodování o rozkladech podaných proti rozhodnutím vydaným řízení o námítce proti vyřízení reklamace [§ 129 odst. 3 ZEK]:

Ve sledovaném období napadlo v této agendě k vyřízení celkem 31 rozkladů (z předchozího období přešlo k vyřízení 6 rozkladů), přičemž bylo rozhodnuto celkem o 35 rozkladech. Stejně jako v předchozím období, většinu věcí řešených v rozkladovém řízení tvořily námítky účastníků (uživatelů) služeb uplatněné proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny služeb (26), ve zbytku případů pak námítky proti vyřízení reklamace vady poskytované služby.

Agenda rozhodování o rozkladech podaných proti rozhodnutím vydaným v řízení o námítce proti vyřízení reklamace vad poštovních služeb [§ 6a odst. 1 ZoPS]:

- 59 nově napadené rozklady k 31. 12. 2021
- 80 vyřízené rozklady
- 34 rozklady k vyřízení z předchozího období

Převážnou většinu věcí řešených v rozkladovém řízení tvořily, obdobně jako v roce 2021, námítky zákazníků České pošty uplatněné proti vyřízení reklamace spojené s nárokem na náhradu škody v důsledku poškození poštovní zásilky. Pokračoval trend narůstajícího počtu námitek u reklamovaných poštovních zásilek do zahraničí, které byly doručovány s význam-

nou časovou prodlevou. Ve srovnání s obdobím roku 2021 bylo v rozkladovém řízení této agendy řešeno méně námitek týkajících se ztráty poštovní zásilky.

2.3 Spory v oblasti poštovních služeb

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

- **236** nové návrhy na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poštovní služby v roce 2022
- **288** rozhodnutí vydaná ČTÚ v roce 2022

2.4 Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací

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

- **3 021** písemné stížnosti v roce 2022 = pokles o 8 % oproti předchozímu období
- **812** z toho stížnosti na nabízení marketingové reklamy = 25 % všech došlých podání
- **429** stížnosti na vyúčtování ceny za služby = 14,2 % ze všech stížností
- **450** stížnosti týkající se účastnických smluv = 15 % ze všech stížností

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

Za rok 2022 ČTÚ eviduje 67 písemných podání týkajících se přenositelnosti telefonního čísla, což je s přihlédnutím k počtu přenesených telefonních čísel minimální množství.

• **4 737** vyřízené dotazy v roce 2022

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

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

Přehled stížností účastníků/uživatelů služeb elektronických komunikací je uveden v příloze č. 2 této Zprávy.

2.5 Stížnosti uživatelů poštovních služeb

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

- **392** písemné stížnosti na poštovní služby v roce 2022
- **204** z toho stížnosti na základní poštovní služby

• **224** telefonní dotazy na poštovní služby v roce 2022

V daném období se nejvíce stížností týkalo vyřizování reklamací a dodávání poštovních zásilek, kde se, stejně jako v předchozích obdobích, zákazníci setkávají nejvíce s problémy.

Tabulku s přehledem stížností zákazníků na poštovní služby naleznete v [příloze č. 5](#) této Zprávy

3 MONITOROVÁNÍ KMITOČTOVÉHO SPEKTRA A MĚŘICÍ SYSTÉM ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

3.1 ASMKS

V souladu s § 15 odst. 11 ZEK prováděl Úřad kontinuální kontrolu obsazenosti a efektivního využívání rádiového spektra s využitím automatizovaného systému monitorování rádiového spektra (dále jen „ASMKS“). Prostřednictvím systému ASMKS bylo v průběhu roku 2022 zadáno a řešeno 5 296 úkolů, z toho:

- 2 991 požadavků na monitorování využívání rádiového spektra a měření parametrů využívaných kmitočtů,
- 580 požadavků na kontroly rádiových a elektrických zařízení, elektronických zařízení, sítí a služeb,
- 1 725 požadavků na šetření rušení radiokomunikačních služeb.

Uzavřeno bylo celkem 5 160 případů (včetně 481 případů převedených z konce předchozího roku), z toho:

- 2 877 požadavků na monitorování využívání rádiového spektra a měření parametrů využívaných kmitočtů,
- 616 kontrol rádiových a elektrických zařízení, elektronických zařízení, sítí a služeb,
- 1 667 případů šetření rušení radiokomunikačních služeb – detailnější členění uzavřených případů rušení je uvedeno v [příloze č. 3](#) této Zprávy.

3.2 MSEK

Měřicí systém elektronických komunikací „MSEK“ – s využitím systému byla zabezpečována kontrola plnění povinností v souladu s evropskou a národní legislativou v oblasti kvality poskytovaných datových služeb prostřednictvím pevných a mobilních telekomunikačních sítí koncovým uživatelům. Systém je tvořen dvěma částmi – kalibrovaným systémem pro měření datových parametrů telekomunikačních sítí, který byl využíván pro výkon kontrolní činnosti Úřadu, a dále certifikovaným nástrojem pro veřejnost označeným jako NetTest (<https://nettest.cz>).

Pro zajištění vyšší transparentnosti při posuzování kapacity sítí a jejího vlivu na výkon služeb přístupu k internetu Úřad vypracoval nový metodický postup s názvem „Metodika pro vyhodnocování dopadu kapacity sítí elektronických komunikací na výkon služeb přístupu k internetu“, využitelný pro objektivní posuzování a vyhodnocování dopadu kapacity sítí elektronických komunikací, a to konkrétně v segmentu distribuční nebo přípojné sítě elektronických komunikací, na výkon služeb přístupu k internetu, respektive dopadu na skutečně dosahovanou rychlost. Úřad v něm transparentně deklaruje svoje postupy hodnocení zejména ve vztahu k poskytovatelům služeb. Od 1. ledna 2023 je nový metodický postup veřejně přístupný na webových stránkách Úřadu (<https://www.ctu.cz/vyhodnocovani-kapacity-siti>).

NetTest

Dne 5. 12. 2022 byla veřejnosti zpřístupněna i mobilní aplikace nástroje NetTest pro OS Android, která umožňuje uživatelům získat informace o aktuální kvalitě mobilní služby přístupu k síti internet. Se zavedením aplikace pro OS iOS se počítá v roce 2023. V roce 2022 využilo certifikovaný měřicí nástroj NetTest cca 0,5 mil účastníků a provedeno bylo zejména prostřednictvím webového rozhraní celkem 680 297 měřicích testů.

ČTÚ CS

NetTest DOMŮ MOJE MĚŘENÍ **SPUSTIT TEST**

Nástroj ČTÚ-NetTest, provozovaný Českým telekomunikačním úřadem, informuje uživatele o aktuální kvalitě jejich služby přístupu k internetu v podobě skutečně dosahované rychlosti stahování (download), vkládání (upload) a doby odezvy (ping). Nabízí možnost **certifikovaného měření**, které plně automaticky provede celý proces měření s výsledkem v podobě PDF dokumentu, který může uživatel použít pro případnou reklamaci služby přístupu k internetu v pevném místě. Pokud chcete provést reklamaci služby přístupu k internetu v pevném místě (tzv. pevného internetu), je nutné vždy využít režim certifikovaného měření, přičemž jediným přípustným způsobem měření je připojení vašeho uživatelského zařízení (PC, notebook) přímo ke koncovému zařízení (routeru, resp. modemu) nebo do koncového bodu sítě (pokud umožňuje přímé připojení uživatelského zařízení bez nutnosti konverze), a to kabelem (nikoli pomocí Wi-Fi), za dále definovaných podmínek.

Mějte prosím na paměti, že nejen výkon vašeho uživatelského zařízení, ale i operační systém má zásadní vliv na naměřené hodnoty skutečné rychlosti.

<p>Spustit test ></p> <p>Provede jedno měření nástrojem NetTest</p>	<p>Opakované měření ></p> <p>Provede opakované měření dle vlastního nastavení</p>	<p>Certifikované měření ></p> <p>Provede proces certifikovaného měření pro účely reklamace služby</p>	<p>Otevřená data ></p> <p>Výsledky měření jsou dostupné jako otevřená data</p>
<p>Mobilní aplikace ></p> <p>Stažení aplikace pro Andorid</p>			

VPortal

Součástí systému MSEK jsou i jeho další funkcionality, zejména vizualizační portál „VPortal“, který je nově k dispozici na adrese <https://vportal.ctu.cz>. V roce 2022 byl vizualizační portál spuštěn v novém designu „VPortal“, byly implementovány nové funkce a proběhla aktualizace dat. Jedná se o komplexní nástroj, který slouží jak Úřadu, tak zejména široké veřejnosti jako základní pomůcka při porovnávání kvality a dostupnosti telekomunikačních služeb, a to na základě výsledků měření.

4 VÝKON KONTROLNÍ ČINNOSTI

4.1 Vedení evidence a kontrola podnikatelů v elektronických komunikacích a v poštovních službách

V souladu s § 14 ZEK vydal Úřad v roce 2022 celkem 72 osvědčení potvrzujících, že osoba zamýšlející podnikat v elektronických komunikacích splnila povinnost podle § 13 téhož zákona a oznámila písemně tuto skutečnost Úřadu.

V dalších 2 182 případech podnikatelé Úřadu oznámili změnu údajů uvedených v oznámení

VPortal Úvodní stránka CZ

ÚVOD MOBILNÍ SLUŽBY ROZHLASOVÉ SLUŽBY TELEVIZNÍ SLUŽBY

Vizualizační Portál telekomunikačních služeb

VPortal nabízí komplexní vizualizační nástroj, který slouží uživatelům jako pomůcka při porovnávání kvality telekomunikačních služeb v České republice. Portál je členěn do jednotlivých modulů podle typu služeb. Obsahuje data získaná z měření prováděných pracovníky ČTÚ v terénu a další typy dat, např. výsledky výpočtů pokrytí prováděné na základě získaných údajů o parametrech vysílacích stanic, základnové stanice ve zkušební provozu, vysílače, přehled o plnění rozvojových kritérií apod. Vybraná dostupná data si může uživatel také ve zvoleném formátu a souřadnicovém systému stáhnout.

Moduly portálu

<p>Mobilní služby ></p> <p>GSM, LTE, 5G</p> <p>Simulace pokrytí, data měření mobilních služeb, zkušební provoz a rozvojová kritéria.</p>	<p>Rozhlasové služby ></p> <p>DAB+</p> <p>Simulace pokrytí a zobrazení vysílačů digitálních rozhlasových služeb DAB+.</p>	<p>Televizní služby ></p> <p>DVB-T2, DVB-T</p> <p>Simulace pokrytí a zobrazení vysílačů digitálních televizních služeb DVB-T2 a DVB-T.</p>
--	---	--

podnikání, příp. oznámili přerušeni či ukončení podnikání v elektronických komunikacích.

Velký nárůst oznámení změn oproti předchozím létům (více než čtyřnásobný nárůst oproti roku 2021) byl vyvolán zejména zákonem č. 374/2021 Sb., kterým se mění ZEK. Jedním z přechodných ustanovení této novely totiž vznikla podnikatelům, kteří podnikání v elektronických komunikacích oznámili ještě před 1. 1. 2022, povinnost předložit Úřadu aktualizované oznámení na novém elektronickém formuláři (<https://epekform.ctu.cz/>). Tuto povinnost měli podnikatelé splnit nejpozději do 1. 7. 2022. Skutečnost, že ne všichni podnikatelé tak ve stanoveném termínu učinili, si vynutila další kroky ze strany Úřadu. Od 1. 7. 2022 bylo mimo jiné provedeno 15 kontrol zaměřených na prověření skutečně vykonávaných činností poskytovateli služeb elektronických komunikací. Závady byly zjištěny ve 4 případech. Provedení předmětných kontrol spolu s dalšími aktivitami Úřadu mělo pozitivní dopad na zpřesnění a aktualizaci údajů v evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích.

Ve věci podnikání v elektronických komunikacích v rozporu s § 8 ZEK, tedy podnikání bez oznámení splňujícího náležitosti podle § 13 téhož zákona a dále ve věci neoznámení změny údajů, které právnická nebo podnikající fyzická osoba uvedla v oznámení o komunikační činnosti, tj. v rozporu s § 13 ZEK, a to včetně splnění povinnosti oznámení změny údajů podle nového členění a obsahu, který odpovídá požadavkům ZEK účinným od 1. 1. 2022, bylo v roce 2022 vedeno celkem 82 přestupkových správních řízení. Pravomocně bylo uloženo celkem 81 pokut v celkové výši 377 000 Kč.

4.2 Kontrola plnění zákonných povinností provozovatelů poštovních služeb

Ve sledovaném období proběhlo celkově 769 kontrol a 180 místních šetření za účelem vykonávání dohledu nad provozovateli poštovních služeb, nebo k prověření konkrétních stížností a námitek zákazníků.

Na základě podnětů od veřejnosti či zjištění z vlastní úřední činnosti v roce 2022 ČTÚ zahájil 83 řízení o přestupcích týkajících se poštovních služeb. Výsledkem řízení vedených Úřadem v roce 2022 je 90 uložených pokut v celkové výši 2 759 000 Kč. Přehled kontrolní a rozhodovací činnosti ČTÚ v poštovních službách je v [příloze č. 4](#) této Zprávy.

Kontrola výdejních míst

ČTÚ v roce 2022 kontroloval výdejní místa provozovatelů poštovních služeb, a to, zda se na výdejních místech zachází s uloženými zásilkami tak, aby nedocházelo k porušování poštovního tajemství. S rozmachem činnosti jiných provozovatelů poštovních služeb, případně zavádění nových služeb, jsou výdejní místa namísto do tradičních provozoven provozovatele poštovních služeb situovány například do obchodů, trafik, čerpacích stanic. Tato místa původně nebyla zamýšlená jako místa pro vydávání poštovních zásilek, ČTÚ se tedy zaměřil na to, zda a jakým způsobem provozovatelé poštovních služeb na těchto výdejních místech plní svou povinnost zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se poskytované nebo poskytnuté poštovní služby, zejména zda je zajištěno, aby se neoprávněná osoba nedozvěděla informace o odesílateli či adresátovi. Bylo provedeno celkem 259 kontrol u 5 provozovatelů poštovních služeb, přičemž ve 30 případech bylo zjištěno pochybení. Ohledně zjištěných nedostatků ČTÚ vede řízení o přestupcích.

Kontrola reklamačního procesu na poštách Partner

V reakci na trend zvyšujícího se počtu pošt Partner a na předchozí zjištění ČTÚ, ať už z podnětů veřejnosti, nebo z vlastní kontrolní činnosti, se ČTÚ v roce 2022 zaměřil na jejich kontrolu. Předmětem kontrol bylo především prověření skutečnosti, zda je možné na poštách Partner uplatnit reklamaci např. poškozené poštovní zásilky. Kromě toho však ČTÚ prověřoval rozsah poskytovaných služeb, plnění informačních povinností (např. uveřejňování informací o změnách poštovních podmínek, o otevírací době, poskytování informací na žádost a některé další). Kontrolováno bylo 59 provozoven, přičemž ve 13 případech bylo zjištěno,

že pošta Partner reklamaci nepřijímá, případně nevystaví potvrzení o přijetí reklamace. V 9 případech se na poštách Partner nenacházela informace o změně poštovních podmínek. Menší část pochybení se týkala nesprávného uložení poštovních zásilek, tj. v rozporu s ustanovením o poštovním tajemství, nebo uveřejnění informace o otevírací době pošty Partner. V návaznosti na kontrolní zjištění ČTÚ vede řízení o přestupcích.

4.3 Kontrola plnění rozhodnutí Úřadu

Kontrola dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/11.2021-11

Využívání rádiových kmitočtů v tzv. nelicencovaných pásmech zejména pro poskytování služeb přístupu k internetu prostřednictvím zařízení RLAN je v ČR značně rozšířeno a počty provozovaných zařízení jsou v řádech stovek tisíc. Z těchto důvodů bylo nutné zajistit, aby uživatelé kmitočtů aplikovali všechny podmínky stanovené pro využívání kmitočtů podle všeobecného oprávnění, a to zejména ve vazbě na nově otevřená kmitočtová pásma pro zařízení RLAN, která byla provozovatelům zařízení zpřístupněna.

Vzhledem k počtu opakovaně zjišťovaných porušení podmínek při provozu RLAN vyhlásil Úřad akci „Milostivé jaro“, která měla provozovatelům zařízení RLAN vytvořit prostor k tomu, aby si bez hrozby sankcí ze strany Úřadu nastavili svá zařízení v souladu s podmínkami aktuálního znění VO-R/12, proto od března do konce června byla kontrolní a dohledová činnost Úřadu soustředěna pouze na řešení přijatých stížností na rušení jiných služeb. Z výše uvedených důvodů bylo provedeno a ukončeno méně kontrol než v předcházejících letech. Celkem bylo provedeno 167 kontrol provozovatelů zařízení RLAN. Porušení podmínek VO-R/12 při provozu RLAN a využívání kmitočtů bylo zjištěno při 136 kontrolách, což činí 81,4 % ze všech ukončených kontrol dodržování podmínek VO-R/12 v roce 2022. Nejčastějším důsledkem porušení podmínek VO-R/12 bylo rušení přednostní radiokomunikační služby,

zejména rušení meteorologických radarů, dále řada provozovatelů nesplnila podmínku registrace zařízení provozovaných v nově otevřených pásmech (5,15–5,25 GHz; 5,725–5,850 GHz a 57–71 GHz) a dále řada provozovatelů využívala kmitočty, určené pouze pro provoz uvnitř budov i u venkovních instalací, což je nepřípustné.

V roce 2022 Úřad přijal od ČHMÚ 59 podnětů na rušení meteorologických radarů zařízeními RLAN. Šetření rušení meteorologických radarů bylo zajišťováno prioritně, protože rušení provozu těchto zařízení má značné negativní dopady do dalších oblastí, jako je řízení letového provozu, varování před nebezpečnými meteorologickými jevy apod. Zdroj rušení meteorologických radarů a jeho provozovatele se podařilo dohledat a identifikovat ve 44 případech, tj. v 66,7 %. Příčinou rušení meteorologických radarů byla nejčastěji neúčinná mitigační technologie DFS u zařízení RLAN, což bylo kvalifikováno jako porušení jedné z podmínek VO-R/12 a následně řešeno v přestupkových řízeních.

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

Úřad v rámci své kontrolní a dohledové činnosti kontroloval využívání rádiových kmitočtů v tzv. licencovaných pásmech. Kontroly byly zaměřeny na dodržování podmínek stanovených ve vydaných individuálních oprávněních k využívání kmitočtů a dále na využívání kmitočtů bez oprávnění. V průběhu roku 2022 bylo provedeno 58 kontrol dodržování parametrů stanovených v individuálním oprávnění k využívání kmitočtů. Ve 26 případech (44,8 %) byl zjištěn provoz zařízení v rozporu s těmito podmínkami. Jednalo se téměř výhradně o rozhlasové VKV-FM vysílače.

Dále bylo provedeno 181 kontrol zaměřených na nezákonné využívání kmitočtů. Provedený monitoring a následné kontroly odhalily celkem 131 případů využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění, což je kvalifikováno jako poru-

šení § 17 ZEK. Nejčastější příčinou tohoto stavu bylo využívání kmitočtů po skončení platnosti individuálního oprávnění a provozování zařízení pohyblivé a pevné služby (69 případů) a zařízení RLAN na kmitočtech, které je možno využívat pouze na základě individuálního oprávnění, případně v pásmech, kde zařízení RLAN nelze z hlediska určení provozovat vůbec (45 případů).

Ve věci využívání rádiových kmitočtů, pro jejichž využívání je třeba oprávnění k využívání rádiových kmitočtů podle § 17 odst. 1 ZEK, bez tohoto oprávnění, jakož i ve věci využívání rádiových kmitočtů v rozporu s tímto oprávněním, popř. ve věci nezajištění ukončení provozu vysílacích rádiových stanic bezprostředně po skončení platnosti oprávnění, bylo v roce 2022 vedeno celkem 99 přestupkových správních řízení. Právomocně bylo uloženo celkem 92 pokut v celkové výši 1 318 500 Kč.

Měření pokrytí signály mobilních rádiových sítí LTE/4G v oblastech, kde predikční výpočty Úřadu indikují limitní a podlimitní hodnoty, s cílem reálné identifikace nedostatečně pokrytých oblastí, tzv. „bílých míst“

V průběhu roku 2022 byla provedena validace technických dat, poskytnutých operátory, o provozovaných základnových stanicích LTE/4G a na základě nich byly aktualizovány predikční výpočty pokrytí s identifikací oblastí, které vykazují nedostatečné nebo žádné pokrytí signály mobilních rádiových sítí. Oblasti, které vykazovaly nedostatečné nebo žádné pokrytí mobilními signály, stejně jako oblasti vyskytující se na hranici limitních hodnot pokryto/nepokryto, byly v druhé polovině roku 2022 změřeny pro ověření predikčního výpočtu. Z 26 identifikovaných oblastí měřením bylo potvrzeno dostatečné pokrytí ve 14 měřených oblastech a nedostatečné pokrytí bylo zjištěno v případě 12 měřených oblastí, která byla identifikována jako tzv. „bílá místa“ pro případné směřování veřejných dotací na jejich dokrytí.

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

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

Cílem kontroly bylo zejména ověřit plnění ustanovení § 34 odst. 1, 6, 7, 8, 9 a § 63b odst. 10 ZEK a dále ustanovení § 4 odst. 1, 4, 5 vyhlášky č. 58/2022 Sb. Plnění výše uvedených povinností bylo kontrolováno u všech mobilních telefonních čísel přenesených mezi kontrolovanými subjekty, kterými byly společnosti O2, T-Mobile a Vodafone v období od 1. 9. do 30. 9. 2022. Pozitivem bylo, že všechny zjištěné nedostatky neměly charakter porušení povinností stanovených ZEK a vyhláškou č. 58/2022 Sb. Kontrola potvrdila, že proces přenositelnosti čísel je u síťových operátorů nastaven v souladu s platnou legislativou a umožňuje účastníkům realizovat efektivně změnu poskytovatele služby, což potvrzuje i minimum stížností účastníků na přenositelnost čísel (Úřad v roce 2022 vyřizoval pouze 50 stížností účastníků). Nejčastějším problémem, identifikovaným v rámci procesu přenesení čísel, je manipulace a nakládání s OKU (ověřovací kód účastníka).

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

Měření pokrytí signálem DVB-T2 v oblastech, kde byly stížnosti televizních diváků

V roce 2022 provedl Úřad na základě přijatých stížností od zástupců místních samospráv měření pokrytí signálem DVB-T2 ve 28 obcích. Předmětem stížností byly zejména problémy s příjmem veřejnoprávního multiplexu České televize síť 21(MUX21). Při ověřování kvality pokrytí Úřad postupoval v souladu s vyhláškou č. 163/2008 Sb.,

o způsobu stanovení pokrytí signálem zemského televizního vysílání. Ve všech předmětných lokalitách bylo provedeno stacionární měření v měřících bodech postupem definovaným ve výše uvedené vyhlášce. Součástí měření bylo jednak měření parametrů televizního signálu a dále také posouzení příjmové situace v daném území. V případě zjištění limitních hodnot parametrů signálu byly zkoumány příčiny včetně možného vlivu jednofrekvenční sítě (SFN). Výsledkem měření byla zjištění, že ve 29 % měřených obcí je signálem veřejnoprávního multiplexu pokryta méně než polovina obyvatel. Jedná se zejména o obce značně vzdálené od dominantních vysílačů základní sítě a situované v členitém terénu s malou hustotou osídlení. Primární příčinou špatného příjmu v těchto lokalitách je nízká úroveň signálu, případně kombinovaná s četnými odrazy signálu od terénních překážek. Technickým řešením v těchto případech by byla instalace dalších dokrývačů signálu. O konkrétním stavu a naměřených hodnotách signálu byli průběžně informováni provozovatelé televizních sítí, Úřad zároveň nabídl svoji připravenost k vyřízení žádostí o případné zkoordinování a přidělení kmitočtů, pokud provozovatelé televizních sítí o to projeví zájem.

V rámci vyřizování stížností jednotlivých občanů na jejich nekvalitní příjem TV signálu Úřad prováděl vždy místní šetření u diváků, při kterém byly měřeny parametry signálu, a následně byl posuzován také technický stavu přijímacího zařízení diváka. Pro efektivnější komunikaci občanů s Úřadem byly aktualizovány informace pro občany o problematice příjmu terestrické televize na webových stránkách Úřadu: [„Nekvalitní příjem TV – jak postupovat“](#) a pro zjednodušení a urychlení komunikace občanů v této věci s Úřadem byl zveřejněn nový formulář: [„Oznámení nekvalitního příjmu TV signálu“](#), prostřednictvím něhož občané jednoduchým a rychlým způsobem poskytnou Úřadu potřebné informace pro řešení vzniklé situace. V roce 2022 bylo ve 43 případech výsledkem šetření stížností zjištění, že konkrétní divák se nachází v místě, kde z technických důvodů TV signál přijímat nelze (nízká úroveň signálu, zastínění překážkou, odrazy od okolního terénu). Z celkového počtu 1 278 vyřízených stížností (viz odst. níže) je to 3,3 % případů.

Řešení případů rušení příjmu DVB-T2 v oblastech, kde byly do provozu uváděny BTS sítě 4G a 5G

V průběhu roku 2022 uvedli držitelé přidělu kmitočtů v pásmu 700 MHz do provozu 3 658 nových základnových stanic mobilních rádiových sítí. Vzhledem k tomu, že celoplošné mobilní rádiové sítě využívají kmitočtové pásmo sousedící s pásmem digitální terestrické televize, docházelo za určitých nepříznivých okolností k ovlivnění kvality příjmu televizního signálu. V takovém případě bylo nezbytné provést technická opatření na straně přijímací antény televizního diváka. Technická opatření zajišťoval na základě rozhodnutí Úřadu příslušný mobilní operátor na své náklady. Nastavené postupy, které byly odsouhlaseny koordinací pracovní skupinou a uplatňovány Úřadem a mobilními operátory zajistily, že odstraňování rušení mobilními sítěmi bylo vyřizováno efektivně, ve prospěch televizních diváků a zásadním způsobem neovlivnilo kvalitu příjmu terestrické televize. Z hlediska vývoje situace lze konstatovat, že k 31. 12. 2022 provozovali mobilní operátoři LTE/5G v pásmu 700 MHz 1 498 základnových stanic ve zkušebním provozu a 2 702 stanic v trvalém provozu, v pásmu 800 MHz bylo provozováno 345 stanic ve zkušebním provozu a 16 982 stanic v trvalém provozu. Celkem tak bylo aktivních 21 527 základnových stanic LTE a 5G. V průběhu roku 2022 Úřad přijal 1 353 podnětů televizních diváků na rušení příjmu televize, přičemž k 31. 12. 2022 bylo vyřešeno a uzavřeno 1 278 podání (včetně případů z přelomu předchozího roku) na rušení příjmu terestrické televize (včetně společných televizních antén). Rušení způsobené signálem LTE nebo 5G bylo identifikováno v 205 případech. Výsledkem šetření zbývajících 1 073 podnětů byly nejčastěji zjištěné závady vlastního přijímacího zařízení u televizního diváka nebo nedostatečná úroveň televizního signálu v dané lokalitě, případně se při místním šetření u diváka rušení neprojevovalo, což ve většině případů souviselo se změnou počasí a tím i příjmových podmínek pro příjem terestrické televize. V průběhu roku Úřad prováděl cílenou informační kampaň, kdy k uvedené problematice zasílal informace o tom, jak by občané měli po-

stupovat, pokud se jim zhorší kvalita příjmu televize, a to ve vazbě na spouštěné nové základnové stanice mobilních sítí 4G a 5G. V rámci této kampaně bylo přímo osloveno k 31. 12. 2022 celkem 5 310 městských a obecních úřadů.

4.6 Spolupráce s Českou obchodní inspekcí

V průběhu roku 2022 spolupracoval Úřad s Českou obchodní inspekcí (dále také „ČOI“) v souladu s „Dohodou o spolupráci mezi Českým telekomunikačním úřadem a Českou obchodní inspekcí“. Spolupráce spočívala zejména v účasti zaměstnanců Úřadu na kontrolách prodávaných telekomunikačních koncových a rádiových zařízení a RC modelů. Úřad poskytoval součinnost při ověřování parametrů rádiových zařízení přímo v terénu či u měření vzorků odebraných při kontrole ČOI. Měření pro potřebu ČOI byla provedena v 21 případech společných kontrol, zaměřených na zjišťování nedostatků především u zařízení krátkého dosahu (využívání nepovolených kmitočtů, nepředložení prohlášení o shodě). Zjištěné závady byly dále řešeny v rámci kompetencí ČOI.

5 SPRÁVA KMITOČTOVÉHO SPEKTRA

5.1 Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů

Na základě žádostí společností T-Mobile a Vodafone provedl Úřad podle § 20 odst. 3 a 4 ZEK přezkum, zda nadále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtovém pásmu 2110–2170/1920–1980 MHz. Na základě tohoto přezkumu dospěl Úřad k závěru, že omezení počtu práv je třeba v předemných kmitočtových úsecích i nadále zachovat. Následně předseda Rady Úřadu vydal nové přiděly rádiových kmitočtů platné od 23. 10. 2024 do 31. 12. 2041 společnosti T-Mobile, resp. od 24. 2. 2025 do 31. 12. 2041 společnosti Vodafone. Současně na základě žádostí, výsledků přezkumu a znaleckého ocenění předseda Rady Úřadu rozhodl o změně stávajících přidělů rádiových kmitočtů v kmitoč-

tovém pásmu 2110–2170/1920–1980 MHz společností T-Mobile a Vodafone tak, aby respektovaly požadavky prováděcího rozhodnutí Komise (EU) 2020/667 ze dne 6. 5. 2020, tj. harmonizaci kmitočtového rastru spočívající v doplnění všech přidělů rádiových kmitočtů na celistvý násobek 2×5 MHz, tj. na 2×20 MHz. Harmonizované podmínky dovolují využití úseků, které byly pro předchozí využití technologií 3G stanoveny na kraji pásma jako ochranné, a nově tak umožňují efektivní využití těchto přidělů rádiových kmitočtů pro technologie 4G a 5G.

V nových podmínkách uložil Úřad výše uvedným držitelům přidělů povinnost poskytovat komerční maloobchodní i velkoobchodní mobilní služby ve starším standardu (2G), jejichž dostupnost považuje Úřad za nutné zachovat i v dalším období, a to alespoň v minimálním rozsahu v podobě standardního hlasového volání a související služby pro uživatele starších terminálů minimálně do 30. 6. 2028.

Na základě souhlasu předsedkyně Rady Úřadu byl proveden převod přidělu rádiových kmitočtů pro zajištění veřejné sítě elektronických komunikací v úseku rádiových kmitočtů 3600–3640 MHz ze společnosti PODA a.s. na nabyvatele, kterým je společnost Vodafone.

Úřad v souvislosti s blížícím se koncem platnosti přidělů rádiových kmitočtů zahájil 6. 12. 2022 podle § 20 odst. 4 ZEK přezkum, zda nadále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtových pásmech 880–915/925–960 MHz a 1710–1785/1805–1880 MHz.

5.2 Rozhodování o oprávněních k využívání rádiových kmitočtů

V porovnání s předchozím rokem došlo k mírnému poklesu počtu vydaných individuálních oprávnění, což je dáno menším počtem oprávnění v pevné službě. Nicméně jako v předcházejících letech se stále jedná o radiokomunikační službu (spojení typu bod–bod) s nejvyšším počtem vydaných individuálních oprávnění, která jsou nezbytná pro zajišťování veřejné služby elektronických komunikací, spočívající zejména v bezdrátovém

přístupu k rychlým datovým službám (např. přístup k internetu) nebo sloužící k rádiovému spojení základnových stanic mobilních operátorů či vlastní infrastruktury sítí elektronických komunikací. Důvodem i nadále vysokého počtu pevných rádiových spojů je zejména jejich flexibilita a rychlá časová dostupnost rádiové infrastruktury, ačkoliv se operátoři těchto vysílacích sítí a další provozovatelé nadále zaměřují s ohledem na budoucí předpokládaný nárůst přenosové kapacity na výstavbu optické sítě.

I v roce 2022 pokračovali držitelé přidělení rádiových kmitočtů ve využívání části rádiových kmitočtů přidělených dříve pro systém 3G – UMTS (pásmo 2100 MHz), pro systém LTE nebo 5G. Využití zbývajících kmitočtů pro systém 3G – UMTS v pásmu 2100 MHz bylo všemi držiteli přidělení postupně ukončeno již v roce 2021. V roce 2022 držitelé přidělení rádiových kmitočtů rovněž v souladu s převzatými závazky a rozvojovými plány rozšiřovali využívání rádiových kmitočtů v pásmu 2600 MHz a v pásmu 3400–3800 MHz. Informace o rozsahu pokrytí rádiovým signálem veřejných vysokorychlostních sítí v pásmech 700 MHz, 800 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz a 2600 MHz lze dohledat na příslušných stránkách <https://digi.ctu.cz/>, kde se nachází přehledný rozcestník s informacemi o pokrytí počtu obyvatel digitálním vysíláním rozhlasu, televize a signálem veřejných širokopásmových mobilních sítí 4G a 5G. Informace z tohoto rozcestníku byly a nadále budou přesouvány na vizualizační portál telekomunikačních služeb – VPortál na adrese <https://vportal.ctu.cz/intro>.

5.3 Podmínky využívání rádiových kmitočtů na základě všeobecných oprávnění

V roce 2022 vydal ČTÚ aktualizace těchto dvou všeobecných oprávnění:

1. Všeobecné oprávnění č. VO-R/1/6.2022-6 [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/vo-r-1-2022.pdf>] k provozování užitelských terminálů rádiových sítí elektronických komunikací; aktualizace zejména za účelem implementace části prováděcího roz-

hodnutí Komise (EU) 2021/1730 ze dne 28. září 2021 o harmonizovaném využívání párových kmitočtových pásem 874,4–880,0 MHz a 919,4–925,0 MHz a nepárového kmitočtového pásma 1900–1910 MHz pro železniční mobilní rádiové zařízení, týkající se pásma 900 MHz.

2. Všeobecné oprávnění č. VO-R/24/07.2022-14 [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/vo-r24-072022-14.pdf>] k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů, budov a vlaků; aktualizace zejména za účelem přidání pásma 700 MHz pro pokrytí vnitřků vagonů vlaků signálem širokopásmových mobilních sítí a stanovení podmínek pro pokrytí vnitřků vagonů vlaků s ohledem na technologickou neutralitu pásem.

5.4 Ověřování odborné způsobilosti

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

Úřad v roce 2022 vydal na základě zkoušky či uznání odborné způsobilosti získané v jiném státě EU celkem 3 495 nových průkazů odborné způsobilosti (včetně průkazů vydaných do jednoho roku po jejich platnosti) a prodloužil dobu platnosti u 1 492 průkazů. Agenda průkazů odborné způsobilosti v posledních letech trvale vzrůstá, hlavně v případě zkoušek týkajících se průkazů SRC, které jsou nutné na moři pro obsluhu radiostanic vybavených prvky systému GMDSS (např. funkce DSC), což představuje v dnešní době standardní vybavení lodních radiostanic.

Tabulka 12 – Přehled výběru poplatků vybraných v roce 2022 za využívání rádiových kmitočtů podle jednotlivých radiokomunikačních služeb

Radiokomunikační služba	Vybrané poplatky [Kč]
Pozemní pohyblivá	759 802 726,00
Pevná	246 640 501,00
Rozhlasová	81 652 992,00
Letecká	2 100 480,00
Námořní	724 100,00
Družicová	2 962 291,00
Jiné (Radiolokační / Radionavigační)	3 302 445,00

5.5 Poplatky za využívání rádiových kmitočtů

V souladu s nařízením vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů, byly v průběhu roku 2022 vybrány poplatky za využívání rádiových kmitočtů ve výši 1 020 655 665,94 Kč.

Jedná se o mírný nárůst oproti roku 2021, způsobený vyšším výběrem poplatků za využívání rádiových kmitočtů v pozemní pohyblivé službě v návaznosti na pokračující rozvoj veřejných širokopásmových sítí vyšších generací v nových kmitočtových pásmech.

V návaznosti na nařízení vlády č. 408/2022 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů, byla také v závěru roku 2022 zahájena změna vyměřených ročních poplatků za využívání rádiových kmitočtů některých individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů tak, aby byla zohledněna účinnost změny k 1. 1. 2023.

6 SPRÁVA ČÍSEL

Úřad v průběhu roku 2022 rozhodoval podle § 30 a následujících ZEK o žádostech podnikatelů o udělení oprávnění k využívání čísel, číselných řad a kódů, adres a jmen (dále jen „čísel“), resp. o žádostech podnikatelů o změnu, prodloužení doby platnosti

a odnětí oprávnění z číslovacích plánů. Úřad vydal celkem 285 rozhodnutí, z toho 50 rozhodnutí o udělení oprávnění k využívání čísel, 28 rozhodnutí o změně oprávnění, 160 rozhodnutí o prodloužení doby platnosti oprávnění, 34 rozhodnutí o odnětí oprávnění a 13 usnesení o zastavení správního řízení.

7 ROZHODOVÁNÍ SPORŮ MEZI OSOBAMI VYKONÁVAJÍCÍMI KOMUNIKAČNÍ ČINNOSTI

V oblasti rozhodování sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti podle § 127 ZEK bylo v roce 2022 nově zahájeno 5 sporných správních řízení, což je méně než počet zahájených sporných správních řízení v roce 2021 a v meziročním srovnání od roku 2014 je nejnižším počtem nově zahájených řízení.

Z hlediska předmětu sporu byly v předchozích letech 2020 a 2021 počty nově zahajovaných řízení o nároky tzv. ze smlouvy a řízení o povinnosti k peněžitému plnění počtem vyrovnané. V roce 2022 nebyl, oproti minulým rokům, podán žádný nový návrh na zahájení řízení, který by se týkal sporů tzv. ze smlouvy, tj. např. o uzavření smlouvy o přístupu a propojení nebo jejího dodatku, o pokračování v plnění uzavřené smlouvy, o nastavení IP adres, o přenesení přípojky LTE ve vlastní síti poskytovatele, o určení práva na přenesení telefonních čísel po ukončení platnosti uzavřené

smlouvy atd. Všechny nové návrhy na zahájení řízení se týkaly sporů o povinnosti k peněžitému plnění, tj. o úhrady dlužných peněžitých plnění za poskytnuté služby elektronických komunikací.

Kromě nově zahájených správních řízení správní orgán pokračoval v projednávání dvou správních řízení zahájených v roce 2021. I tyto spory se týkaly povinnosti k peněžitému plnění, tj. o úhrady dlužných peněžitých plnění za poskytnuté služby elektronických komunikací. V roce 2022 tedy bylo projednááno celkem sedm sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti s tím, že tři spory byly pravomocně skončeny v témže roce. Čtyři spory o peněžité plnění nebyly v roce 2022 ukončeny, a to jednak z důvodu procesního chování účastníků řízení (pozdější doplňování návrhu na zahájení řízení, nekomunikace se správním orgánem, doručování fikcí apod.), jednak z nutnosti dodržet procesní postupy dle správního řádu u sporů, které byly zahájeny v posledním čtvrtletí roku 2022.

Stejně jako v předchozích letech nebyla ani v roce 2022 zahájena sporná správní řízení mezi podnikatelem poskytujícím službu šíření rozhlasového a televizního vysílání a provozovatelem rozhlasového a televizního vysílání o uzavření smlouvy pro poskytování této služby (§ 72a ZEK). V budoucnu je však nutné s těmito spory počítat zejména v souvislosti s vydáním zákona č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, jímž byla s účinností ke dni 1. ledna 2022 do právního řádu ČR transponována směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace. V oblasti elektronických komunikací (tj. část první změnového zákona) došlo v § 72a ZEK k rozšíření osobní složky případného sporu o uzavření smlouvy o službě šíření rozhlasového a televizního vysílání, a to tak, že vedle provozovatele rozhlasového a televizního vysílání a podnikatele poskytujícího tuto službu elektronických komunikací může nyní být smluvní stranou (a tím účastníkem v případném sporu o uzavření smlouvy) též podnikatel zajišťující síť používané pro veřejné šíření rozhlasového a televizního vysílání.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 127 ZEK ve věcech sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti jsou k dispozici na webové stránce Úřadu [dostupné na adrese [Rozhodnutí o sporech podle zákona č. 127/2005 Sb. – § 127 | Český telekomunikační úřad \[ctu.cz\]](#)].

8 ROZHODOVÁNÍ SPORŮ MEZI PROVOZOVATELI POŠTOVNÍCH SLUŽEB

V oblasti rozhodování sporů mezi držitelem poštovní licence a jiným provozovatelem poštovních služeb o přístup k prvkům poštovní infrastruktury a ke zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury podle § 34 ZoPS nebylo v roce 2022 projednááno žádné sporné správní řízení.

Vzhledem ke skutečnosti, že držitel poštovní licence v průběhu února roku 2023 znovu změnil ceny poštovních služeb a rozsah zvláštních služeb souvisejících s provozováním poštovní infrastruktury, které se promítly do referenční nabídky, lze předpokládat, že nová změna cenových podmínek a rozsahu přístupu může do budoucna generovat spory mezi držitelem poštovní licence a provozovateli poštovních služeb.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 34 ZoPS ve věcech sporů o přístup k poštovní infrastruktuře jsou k dispozici na webové stránce Úřadu [dostupné na adrese [Rozhodnutí o sporech podle zákona č. 29/2000 Sb. – § 34 | Český telekomunikační úřad \[ctu.cz\]](#)].

9 ROZHODOVÁNÍ SPORŮ PODLE § 5, 9, 10 A 14 ZÁKONA Č. 194/2017 Sb.

V oblasti rozhodování sporů o přístup k fyzické infrastruktuře (§ 5), o průzkum na místě (§ 9), o koordinaci stavebních prací (§ 10) nebo o přístup k fyzické infrastruktuře uvnitř budovy (§ 14) podle zákona č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací, nebylo v roce 2022 nově zahájeno žádné sporné správní řízení.

Do budoucna lze očekávat nárůst sporů zejména o uzavření smlouvy o přístupu k fyzické infrastruktuře v souvislosti s budováním sítí elektronických komunikací pro 5G služby. Stejně tak lze očekávat nárůst sporů o uzavření smlouvy o přístupu k fyzické infrastruktuře uvnitř budovy, a to nejen s ohledem na budování sítí nové generace, ale rovněž v souvislosti s pokračující developerskou výstavbou. Nárůst uvedených sporů může být způsoben rovněž změnou zákona č. 194/2017 Sb. provedenou zákonem č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, jímž byla s účinností ke dni 1. ledna 2022 do právního řádu ČR transponována směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace. Částí patnáctou tohoto zákona došlo k rozšíření osobní složky případného sporu o uzavření smlouvy, a to tak, že nyní je podle § 2 písm. c) bodu 6 povinnou osobou povinný orgán, pokud je vlastníkem nebo provozovatelem fyzické infrastruktury, která je technicky způsobilá k instalaci bezdrátového přístupového bodu s malým dosahem, nebo která je nezbytná pro připojení těchto přístupových bodů k páteřní síti.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb. jsou podle jednotlivých předmětů sporů k dispozici na webové stránce Úřadu [dostupné na adrese [Pravomocná rozhodnutí podle zákona č. 194/2017 Sb. | Český telekomunikační úřad \[ctu.cz\]](#)].

10 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ A BEZPEČNOST

ČTÚ má ve své působnosti i činnosti související s krizovým řízením a bezpečností, důvěrností a integritou veřejných sítí elektronických komunikací. V roce 2022 byl výkon činnosti zaměřen na dodržování § 88 a 99 ZEK a příslušných prováděcích vyhlášek, které byly v roce 2022 novelizovány. Vyhláška č. 240/2012 Sb., o kritériích určení závažného narušení bezpečnosti sítě a služby a ztrátě integrity sítě a rozsahu a formě předávání

informací o narušení, byla s účinností od 1. ledna 2023 novelizována vyhláškou č. 380/2022 Sb., o kritériích určení závažného narušení bezpečnosti sítě a služby a ztrátě integrity sítě a rozsahu a formě předávání informací o narušení. Vyhláška č. 241/2012 Sb., o stanovení náležitostí technicko-organizačních pravidel k zabezpečení bezpečnosti a integrity veřejné komunikační sítě a interoperability veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za krizových stavů byla s účinností od 1. ledna 2023 novelizována vyhláškou č. 381/2022 Sb., kterou se mění vyhláška č. 241/2012 Sb., o stanovení náležitostí technicko-organizačních pravidel k zabezpečení bezpečnosti a integrity veřejné komunikační sítě a interoperability veřejně dostupných služeb elektronických komunikací za krizových stavů.

Na základě schváleného Plánu kontrolní činnosti pro rok 2022 byly fyzicky provedeny kontroly dodržování povinností zabezpečení ochrany provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací podle § 88 ZEK a bezpečnosti, integrity a poskytování služeb za krizových stavů podle § 99 ZEK u společností T-Mobile, O2 a Ha-vel internet s.r.o. Od společností Planet A, a.s., GoMobil s.r.o., COPROSYS a.s. ERBIA MOBILE s.r.o., CENTROPOL ENERGY, a.s., INTERNEXT 2000, s.r.o. a Telly s.r.o. byly k administrativní kontrole vyžádány technicko-organizační pravidla a vnitřní technicko-organizační předpisy, které je podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen podle § 88 ZEK a § 99 ZEK zpracovat.

ČTÚ je podle odst. 4 a 5 § 98 ZEK odpovědný za převzetí informací od subjektů zajišťujících veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu informací o závažném narušení bezpečnosti a ztrátě integrity sítě. V roce 2022 ČTÚ obdržel od podnikatelských subjektů celkem 3 hlášení o vzniku závažného narušení ve veřejné síti elektronických komunikací operátora a 2 oznámení o výpadku Over The Top služeb. Souhrnná zpráva o počtu závažných narušení ve veřejných sítích elektronických komunikací a pravidelná čtvrtletní hlášení jsou zasílány Evropské agentuře pro bezpečnost sítí a informací (ENISA).

11 MEZINÁRODNÍ AKTIVITY

V souladu s usnesením vlády č. 507/2011 ze dne 29. června 2011 a plněním úkolů vyplývajících ze ZEK zajišťoval v roce 2022 Úřad účast v poradních výborech EK, v pracovních skupinách BEREC, RSPG, ERGP, ENISA a pracovních skupinách mezinárodních organizací (ITU, CEPT, OECD, ETSI a NATO), jakož i v rámci přímé spolupráce mezi regulačními úřady.

V roce 2022 proběhla čtyři pravidelná plenární zasedání Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) a Skupiny nezávislých regulátorů (IRG) na nejvyšší úrovni. Předsedové regulačních úřadů zde schválili řadu dokumentů, mezi nimi aktualizaci pokynů k implementaci nařízení o mezinárodním roamingu a také pokynů k implementaci nařízení o otevřeném internetu. Zde BEREC reagoval na významné rozsudky Soudního dvora EU a následně upravil též svou metodiku pro vyhodnocování této implementace. BEREC se rovněž zapojil do sankčních procesů proti ruským mediálním společnostem a do mezinárodní podpory obnovy ukrajinské infrastruktury sítí elektronických komunikací a zajištění komunikačních služeb. S ukrajinským regulačním úřadem (NCEC) byla uzavřena dohoda o jeho účasti v tomto sdružení. Nadto se BEREC zabýval také novými tématy v oblasti digitální agendy, kde pracoval na zprávách zabývajících se tématy, jako je ekosystém internetu, vliv digitálních technologií na životní prostředí, interoperabilita komunikačních služeb nezávislých na číslech či umělá inteligence.

Uskutečnila se také dvě plenární zasedání Skupiny evropských regulačních orgánů pro poštovní služby (ERGP). Skupina se opět zaměřila především na diskusi o potřebě novelizace směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES ze dne 15. prosince 1997 o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby a o dostupných regulačních nástrojích. ERGP dlouhodobě apeluje na EK, aby revizi směrnice zahájila. ČTÚ získal na červnovém plenárním zasedání podporu ERGP ve věci aktivit předsednictví směrem k EK. Svůj názor

vyjádřila skupina také ve stanovisku ke zprávě EK o uplatňování směrnice o poštovních službách. EK však v závěru roku 2022 potvrdila, že revizi této směrnice nepovažuje za prioritu a připraví výhledovou studii jako jeden z podkladů pro posouzení potřebnosti revize.

V roce 2022 zastával ČTÚ roli místopředsedy Sítě regulátorů elektronických komunikací zemí Východního partnerství (EaPeReg). V této souvislosti spolupředával summit EaPeReg a BEREC v Rize věnovaný především otázkám vzájemné spolupráce v širším kontextu aktuálního dění v Evropě. Následně zorganizoval 20. plenární zasedání EaPeReg v Praze, kterému předcházela oslava desátého výročí založení EaPeReg.

V druhé polovině roku 2022 ČR předsedala Radě EU. ČTÚ se na zajištění předsednictví podílel na expertní úrovni při projednávání nových evropských předpisů a také vysláním posily na Stálé zastoupení ČR při EU v Bruselu. Konkrétně se zaměstnanci Úřadu podíleli na přípravě závěrů Rady s výzvou vůči EK, aby dále pracovala na přípravě revize směrnice 2008/6/ES o poštovních službách; také na formulování vodítek pro členské státy na Konferenci vládních zmocněnců ITU nebo na dokončení projednávání rozhodnutí (EU) 2022/2481, kterým se zavádí politický program Digitální dekáda 2030.

V ITU se Úřad také podílel na zajištění účasti ČR na nejvyšším shromáždění standardizačního sektoru (WTSA) a nejvyšším shromáždění sektoru rozvoje (WTDC). Významně se také podílel na zajištění koordinace zemí EU na nejvyšším shromáždění Mezinárodní telekomunikační unie (ITU), Konferenci vládních zmocněnců, která probíhala od 26. září 2022 v Bukurešti. Koordinace je úkolem předsednické země v Radě EU. Kromě těchto shromáždění na vysoké úrovni zajišťovali zaměstnanci Úřadu také účast na standardních pracovních skupinách ITU, včetně skupin, k již probíhající přípravě na WRC-23. Na přípravě regionu Evropy na tuto stěžejní konferenci radiokomunikačního sektoru se ČTÚ intenzivně podílel v pracovních skupinách CEPT.

V rámci regionální spolupráce pokračoval Úřad v implementaci dohod v oblasti správy kmitočtového spektra a zástupci Úřadu zajišťovali koordinaci

rádiových kmitočtů cestou dvoustranných a více-stranných jednání s administracemi sousedních zemí.

12 KOMUNIKAČNÍ AKTIVITY

12.1 Komunikace s médii

V uplynulém roce bylo vydáno 32 tiskových zpráv. Kromě pravidelné měsíční tiskové zprávy, která provází vydání zprávy monitorovací, jsme se v nich věnovali důležitým tématům. Například spuštění aplikace NetTest pro Android, cenovému zvýhodnění na internet a volání pro osoby se zdravotním postižením a osoby s nízkými příjmy, Zprávě o vývoji trhu, nevyžádaným marketingovým hovorům či udělení poštovní licence.

Vedle toho Úřad každý měsíc vydává monitorovací zprávu, jejíž podobu projednává a schvaluje Rada ČTÚ. V posledních letech se monitorovací zprávy vedle odborných témat zaměřily i na ta spotřebitelská, která dle provedené analýzy mají velký mediální ohlas. Díky zvyšování srozumitelnosti prezentovaných témat a sdílení konkrétního obsahu na sociálních sítích se monitorovací zprávy stávají nástrojem nejen mediální komunikace, ale také komunikace směrem k širší veřejnosti. V uplynulém roce jsme v monitorovacích zprávách zveřejnili 53 článků (drobnější odborné texty nejsou v tomto čísle zahrnuty), z toho bylo 30 článků zaměřeno na spotřebitele.

Média v uplynulém roce referovala o činnosti ČTÚ v 2 915 případech. Ve srovnání s předchozími lety tak došlo ke zvýšení mediálního zájmu.

12.2 Komunikace s odbornou veřejností

ZEK (v ustanovení § 126) ukládá Úřadu vydávat Telekomunikační věstník a ZoPS (v ustanovení § 40) Poštovní věstník. V uplynulém roce bylo vydáno 12 částek Telekomunikačního věstníku a u Poštovního věstníku se jednalo o 14 částek.

Vydané věstníky jsou k dispozici na webu Úřadu a na „<https://portal.gov.cz/>“ portálu veřejné správy.

V roce 2022 jsme se také zaměřili na komunikaci směrem k podnikatelům. Vydali jsme například [grafický návod](#) na vyplnění přeznámání podnikání v EK, k dispozici jsme poskytli [manuál shrnutí smlouvy](#), [diagram změny poskytovatele přístupu k internetu](#). A v závěru roku jsme natočili a zveřejnili [návodné video](#) k vyplnění formuláře ART 222. Zorganizovali jsme také několik workshopů a setkání se sektorem, například k tématu blokování webů, univerzální služby nebo změny ve sběru dat v systému ESD a další.

12.3 Komunikace s veřejností

V roce 2022 zaznamenal web ČTÚ (www.ctu.cz) celkem 384 tis. návštěv. Počátkem roku byla provedena významná aktualizace úvodní stránky webu, kde došlo ke zpřehlednění a zdůraznění spotřebitelských témat. Veřejnost zde nyní jednoduše nalezne třeba návody, jak získat cenové zvýhodnění pro osoby s nízkými příjmy či zdravotně postižené, jak se zachovat při obtěžujícím marketingovém telefonátu, jak si na něj stěžovat či jak řešit špatný příjem televize. V sekci nejčastějších dotazů (problémů) a odpovědí (řešení) se může návštěvník webových stránek seznámit s vhodnými postupy při reklamaci služeb, podání námitek a stížností na ČTÚ, při přenosu telefonního čísla či změně poskytovatele internetu atd. Nedílnou součástí informací souvisejících s činností Úřadu jsou doprovodné informační materiály, které spotřebitelům zprostředkují stručné a jasné informace v dané problematice.

Komunikační aktivitu směrem k veřejnosti doplňuje přítomnost Úřadu na sociálních sítích Facebook a Twitter. Úřad těmito kanály jednak komunikuje informace publikované na webu směrem k laické i odborné veřejnosti a současně mu slouží jako interaktivní nástroj pro přímou komunikaci nejčastěji mezi spotřebiteli a ČTÚ. V roce 2022 jsme zaznamenali zhruba 37 000 interakcí na sociálních sítích, což je cca o 6 000 více než v předchozím roce.





INFORMACE O POTŘEBĚ PŘIJETÍ NOVÝCH PŘEDPISŮ NEBO NOVEL STÁVAJÍCÍCH PŘEDPISŮ

1 ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

1.1 Potřeba novely zákona o elektronických komunikacích

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

Protože se jednalo o rozsáhlou novelu, byla v průběhu roku 2022 identifikována potřeba tzv. technické novely, která by odstranila aplikační praxí zjištěné nepřesnosti této transpozice. Přestože některé úpravy jsou již součástí aktuálně projednávaných změn ZEK, nejsou zatím postíženy všechny identifikované potřeby. Je tedy třeba, aby v následujícím období byly přijaty ještě další úpravy.

1.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích

V souvislosti s přijetím transpoziční novely ZEK je třeba dokončit aktualizaci prováděcích právních předpisů k ZEK. V působnosti Úřadu jde o dva případy vyhlášek, u kterých se z objektivních důvodů nepodařilo do konce roku 2022 provést příslušné změny. Legislativní práce tak budou pokračovat v prvním pololetí roku 2023. Nad tento rámec ČTÚ identifikoval potřebu novelizace u další vyhlášky v jeho legislativní působnosti, a to vyhlášky č. 163/2008 Sb., o způsobu stanovení pokrytí signálem zemského televizního vysílání. Smyslem novelizace je přizpůsobení předmětné vyhlášky novým pod-

mínkám, tj. zohlednění změny technologie šíření zemského televizního signálu (přechod na standard DVB-T2).

Vedle vyhlášek, jejichž vydání náleží do kompetence ČTÚ, byla identifikována potřeba novelizace i u třech vyhlášek v působnosti Ministerstva průmyslu a obchodu:

- vyhláška č. 155/2005 Sb., o způsobu tvorby volacích značek, identifikačních čísel a kódů, jejich používání a o druzích radiokomunikačních služeb, pro které jsou vyžadovány, ve znění vyhlášky č. 103/2018 Sb.,
- vyhláška č. 156/2005 Sb., o technických a provozních podmínkách amatérské radiokomunikační služby,
- vyhláška č. 157/2005 Sb., o náležitostech přihlášky ke zkoušce k prokázání odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení, o rozsahu znalostí potřebných pro jednotlivé druhy odborné způsobilosti, o způsobu provádění zkoušek, o druzích průkazů odborné způsobilosti a době jejich platnosti, ve znění vyhlášky č. 120/2019 Sb.

2 POŠTOVNÍ SLUŽBY

2.1 Potřeba novely zákona o poštovních službách

V oblasti poštovních služeb přetrvává ČTÚ již dříve identifikovaná potřeba změny ZoPS včetně jeho prováděcích právních předpisů, s ohledem na stav na poštovním trhu a jeho rozvoj. ZoPS byl naposledy významněji novelizován v roce 2012 a jeho aktuální znění tak neodpovídá potřebám veřejnosti, sektoru ani situaci na liberalizovaném poštovním trhu. Právní úprava dostatečně nereflektuje ani současné požadavky na zajištění ochrany práv spotřebitelů.

2.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o poštovních službách

Na základě přezkumu v oblasti základních služeb byla identifikována potřeba úpravy nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb a související vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb. Potřeba změn těchto předpisů je podepřena i zjištěními Nejvyššího kontrolního úřadu z kontrolní akce 22/03 (Majetek a peněžní prostředky státu, se kterými je příslušný hospodařit ČTÚ).

Nad tento rámec Úřad identifikoval potřebu novelizace u další vyhlášky v jeho legislativní působnosti, a to vyhlášky č. 434/2012 Sb., o stanovení vzoru formuláře oznámení podnikání v oblasti poštovních služeb. Smyslem novelizace je přizpůsobení předmětné vyhlášky novým podmínkám a vývoji na trhu poštovních služeb, jakož i zohlednění příslušné judikatury a legislativních změn, zejména v digitální oblasti, k nimž od okamžiku vydání vyhlášky došlo.

3 ZÁKON Č. 194/2017 Sb., O OPATŘENÍCH KE SNÍŽENÍ NÁKLADŮ NA ZAVÁDĚNÍ VYSOKORYCHLOSTNÍCH SÍTÍ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

V souvislosti se zkušenostmi z dosavadní aplikace zákona č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů, a současně v souvislosti s digitalizací veřejné správy a jejích služeb, Úřad identifikoval potřebu provedení úprav zákona č. 194/2017 Sb. v oblasti poskytování informací o fyzické infrastruktuře a o stavebních pracích. Posílení informační báze pro Jednotné informační místo (JIM) a jejich zpřístupnění elektronickými nástroji by významně zefektivnilo celý proces a přispělo k rychlejšímu, a hlavně efektivnějšímu budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací. V tomto ohledu jsou již určité dílčí úpravy realizovány, k posílení informační báze pro JIM jimi však zatím nedochází. Určité změny lze očekávat v souvislosti s aktuálně připravovanou evropskou právní úpravou v podobě nařízení založeného na revizi směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/61/EU o opatřeních ke snížení nákladů na budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací, k jejíž transpozici byl zákon č. 194/2017 Sb. vydán.





5.93057
3.29593
2.40439
0.53043
0.2480

2.64058
7.3209
8.2694
4.70

ORGANIZACE A ZABEZPEČENÍ ČINNOSTI ÚŘADU

1 VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ ÚŘADU

Závazné ukazatele kapitoly 328 – ČTÚ vyplývají ze zákona č. 57/2022 Sb., o státním rozpočtu ČR na rok 2022, ve znění pozdějších předpisů. Přehled plnění těchto ukazatelů je uveden v [příloze č. 8](#), zároveň je v [příloze č. 7](#) uveden přehled závazných ukazatelů na rok 2023 (povinnost stanovená ZEK). Kompletní informace o hospodaření ČTÚ jsou pak obsaženy v Závěrečném účtu ČTÚ.

2 HOSPODAŘENÍ S MIMOROZPOČTOVÝMI PROSTŘEDKY

2.1 Radiokomunikační účet

Radiokomunikační účet se tvoří v souladu s nařízením vlády č. 153/2005 Sb., o stanovení způsobu a výše tvorby prostředků radiokomunikačního účtu a způsobu jejich čerpání, ve výši 6 % vybraných poplatků za využívání rádiových kmitočtů. Peněžní prostředky se na účet převádí čtvrtletně (vždy po uplynutí čtvrtletí).

Prostředky jsou využívány k úhradě efektivně a účelně vynaložených nákladů vzniklých držitelům oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, kterým tyto náklady vznikly v důsledku změn ve využívání rádiového spektra z důvodu daných ZEK. Dále mohou být využity k úhradě výdajů spojených s plněním povinností ČTÚ v rámci správy rádiového spektra. ČTÚ v roce 2022 uhradil z Radiokomunikačního účtu výdaje v celkové výši 35 327 732,15 Kč.

3 OBLAST LIDSKÝCH ZDROJŮ

3.1 Počet systemizovaných míst

V Úřadě bylo v roce 2022 celkem 596 systemizovaných míst. Pro rok 2023 zůstává počet systemizovaných míst nezměněn.

Nezávislost rozhodování na regulovaných subjektech i stranách řešených sporů zaručuje dosavadní organizační i personální ukotvení Úřadu za podmínek daných zákonem č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, a systémem odměňování. V rámci systemizace

Tabulka 13 – Přehled příjmů a výdajů ČTÚ v roce 2022

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Konečný rozpočet	Skutečnost
Příjmy	1 576 080 000	1 576 080 000	1 576 080 000	2 913 568 831,59
Výdaje	730 764 017	2 990 208 367	7 825 780 691,15	7 453 056 163,95

Tabulka 14 – Radiokomunikační účet

Stav účtu k 1. 1. 2022	1 259 572 484,06
Tvorba za rok 2022	60 853 733,00
Čerpání za rok 2022	35 327 732,15
Stav účtu k 31. 12. 2022	1 285 098 484,91

Tabulka 15 – Počet zaměstnanců (rok 2022 v porovnání s roky 2020 a 2021)

Ukazatel / období	2020	2021	2022
Systemizovaný počet zaměstnanců	596	596	596
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	564	564	556
Počet nově přijatých zaměstnanců	42	46	55
Počet ukončených služebních/pracovních poměrů	50	51	53
Počet zaměstnanců v poproduktivním věku k 31. 12.	39	37	33

služebních míst je Úřad odkázán na schválení vládou, které však při každoročním schvalování dosud nečinilo problémy.

3.2 Vzdělávání zaměstnanců

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

Úřednickou zkoušku vykonalo celkem 23 zaměstnanců, z nich 16 složilo zkoušku v oboru č. 36 Elektronické komunikace a poštovní služby.

Jazykové vzdělávání bylo pro zaměstnance zajištěno formou skupinových a individuálních kurzů anglického a francouzského jazyka. Všichni zaměstnanci Úřadu absolvovali Kurz základů kybernetické bezpečnosti ve formě e-learningu. Vybraní zaměstnanci se pak účastnili kurzů, které se týkaly rozvoje osobních dovedností (např. komunikační

a prezentační dovednosti, asertivní jednání, zvládnání stresu, konstruktivní řešení sporů).

K 31. 12. 2022 činily náklady na účtu Služby školení a vzdělávání 3 285 712 Kč a na účtu Účastnické poplatky na konference 360 837 Kč.

3.3 Prostředky na platy zaměstnanců Úřadu

Rozpočet prostředků na platy státních úředníků bez projektů EU na rok 2022 činil 298 033 628 Kč.

Průměrný hrubý plat zaměstnance Úřadu v roce 2022 činil 44 608 Kč.

3.4 Odměňování členů a předsedy Rady ČTÚ

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

Tabulka 16 – Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2022

Druh vzdělávání	Počet absolventů
Vstupní vzdělávání úvodní	46
Vstupní vzdělávání následné	22
Průběžné vzdělávání	1 718
Vzdělávání představených	12
Jazykové vzdělávání	249





POVINNÉ SOUČÁSTI VÝROČNÍ ZPRÁVY

1 VÝROČNÍ ZPRÁVA O UNIVERZÁLNÍ SLUŽBĚ

Výroční zprávu o univerzální službě zpracovává Úřad v souladu s § 50 ZEK. Vedle informace o rozsahu služeb, které byly v průběhu roku 2022 v rámci univerzální služby zajišťovány, obsahuje tato zpráva i informace o způsobu financování univerzální služby poskytované v období předcházejícího roku, o jejichž financování Úřad rozhodoval v roce 2022.

1.1 Uložené dílčí služby

Speciálně vybavená koncová zařízení

Povinnost poskytovat službu přístupu zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenně s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení (§ 38 odst. 2 písm. f) ZEK účinného do 31. prosince 2021), byla na základě výsledků výběrového řízení uložena společnosti O2 od 17. července 2021 do 31. prosince 2022.

Zvláštní ceny

Povinnost umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 ZEK výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu (§ 38 odst. 3 ZEK účinného do 31. prosince 2021), byla uložena společnosti O2 s účinností od 1. ledna 2022 do 31. prosince 2022.

1.2 Přezkum dílčích služeb univerzální služby

V souladu s přechodným ustanovením č. 10 zavedeným do ZEK novelou č. 374/2021 Sb., které stanovovalo Úřadu do 6 měsíců od 1. ledna 2022 provést přezkum všech služeb zahrnutých do

univerzální služby, Úřad tento přezkum provedl a dokončil. Konkrétně se jednalo o následující dílčí služby:

- a) přiměřený přístup k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby (§ 38 odst. 2 písm. a) ZEK),
- b) přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby (§ 38 odst. 2 písm. b) ZEK),
- c) přístup zdravotně postižených osob k dílčím službám podle písmen a) a b) poskytovaných nejen v pevném místě, rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní spotřebitelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených koncových zařízení (§ 38 odst. 2 písm. c) ZEK),
- d) doplňkové služby k dílčím službám podle písmen a) a b) (§ 38 odst. 2 písm. d) ZEK), jako je např. podrobný rozpis účtu, bezplatné selektivní zamezení odchozích volání atd.,
- e) povinnost umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 44 a 45 výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za běžných obchodních podmínek, tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. a) a b), a to nejen v pevném místě (§ 38 odst. 3 ZEK).

Na základě výsledků přezkumů zpracoval Úřad záměry o uložení dílčích služeb podle § 38 odst. 2 písm. c) ZEK a § 38 odst. 3 ZEK a záměry o neuložení ostatních výše uvedených dílčích služeb, které předložil k veřejné konzultaci podle § 130 ZEK. Po jejím skončení vyhlásil Úřad výběrové řízení na poskytovatele dílčích služeb podle § 38 odst. 2 písm. c) ZEK a § 38 odst. 3 ZEK. Na základě výsledků výběrového řízení byly tyto dvě dílčí služby uloženy jako povinnost v souladu s podmínkami výběrového řízení, a to s účinností od 1. ledna 2023 do 31. prosince 2025.

U dílčích služeb, které jsou poskytovány na komerčním základě v souladu s požadavky na univerzální službu, Úřad nepřistoupil k uložení povinnosti. Jednalo se o dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. a), b) a d) ZEK.

1.3 Financování univerzální služby

Financování univerzální služby bylo v minulých letech prováděno podle zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o telekomunikacích“) pro roky 2001 až 2005 a část roku 2006, a následně podle ZEK pro roky 2006 až 2021.

Financování univerzální služby za roky 2001–2003 je již uzavřeno. Úřad proto dále uvádí již jen informace o stavu dosud neuzavřených řízení.

Financování podle zákona o telekomunikacích (stav v roce 2022)

Opakované projednávání ztráty za roky 2004–2006

Protože předchází rozhodnutí Úřadu o ověřené výši ztráty a příspěvcích na financování univerzální služby za tyto roky (2004–2006) byla postupně opět napadena správními žalobami ze strany společnosti T-Mobile, vedl Úřad v roce 2022 nová správní řízení v dané věci. Do spisových materiálů byly doplněny další důkazy, včetně znaleckých posudků, které Úřad zadal. V průběhu roku 2022 bylo vydáno rozhodnutí za rok 2005, které bylo následně opět napadeno rozkladem společnosti T-Mobile. O rozkladu ve věci ztráty z univerzální služby za rok 2005 nebylo ke dni 31. 12. 2022 rozhodnuto. Prvostupňová rozhodnutí za roky 2004

a 2006 byla vydána až v roce 2023. Financování úhrady ztráty z univerzální služby za roky 2004 až 2006 tedy nebylo ani v průběhu roku 2022 uzavřeno.

Kompenzaci uznané ztráty v uvedených letech ukazuje následující tabulka 17.

V souvislosti s poskytováním univerzální služby ve výše uvedených letech byly identifikovány nehmotné tržní výhody posílení značky poskytovatele univerzální služby, které vyplývaly ze vsudypřítomnosti a výhody pronájmu nebo využití reklamních ploch na veřejných telefonních automatech a zveřejnění jména poskytovatele univerzální služby na stříškách telefonních budek. Nehmotné výhody byly identifikovány ve vztahu k celému rozsahu uložené univerzální služby, tj. k celé veřejné telefonní službě. Protože však nebyla zjištěna jejich souvislost se službami, za které byla vyčíslena ztráta, do výpočtu ztráty za uvedené roky nebyly nehmotné výhody promítnuty.

Financování podle zákona o elektronických komunikacích

Čisté náklady z poskytování univerzální služby speciální koncová zařízení v roce 2021

Společnost O2 za období roku 2021 nepředložila vyúčtování čistých nákladů za jí poskytovanou dílčí službu speciální koncová zařízení (SKZ). Za poskytování této služby, kterou je vybraným skupinám osob se zdravotním postižením poskytována možnost koupit nebo pronajmout specificky vybavená koncová zařízení, si tak společnost O2 nenárokovala jejich úhradu. Z tohoto důvodu proto nebyly Úřadem identifikovány ani vyčísleny nehmotné výhody z poskytování této dílčí služby.

Tabulka 17 – Souhrnný přehled úhrad ztráty z univerzální služby poskytované v letech 2004–2006 v Kč

Ztráta za rok	Výše ztráty ověřená Úřadem	Platby uhrazené na účet US	Příspěvek společnosti O2
2004	302 622 498 Kč	208 614 879 Kč	94 007 619 Kč
2005	286 966 147 Kč	206 967 794 Kč	79 998 353 Kč
2006	280 274 507 Kč	137 152 181 Kč	143 122 326 Kč

1.4 Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“ za rok 2022

Dne 18. července 2022 předložila společnost O2 žádost o úhradu ztráty za poskytování zvláštních cen v roce 2021. Úřad předložené údaje podrobil kontrole a po odstranění zjištěných nedostatků vydal dne 1. listopadu 2022 rozhodnutí o stanovení ztráty z poskytování zvláštních cen v rámci univerzální služby ve výši 57 352 873,67 Kč. Uznaná ztráta byla společností O2 uhrazena ze státního rozpočtu.

Protože se v případě této dílčí univerzální služby jedná o úhradu ztráty v podobě násobku výše měsíčního nároku (v roce 2021 podle Nařízení vlády č. 109/2008 Sb. ve výši max. 200 Kč), počtu poskytnutých služeb a doby jejich poskytování, nehmotné výhody do výpočtu ztráty nevstupují.

2 VÝROČNÍ ZPRÁVA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU O POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ PODLE ZÁKONA Č. 106/1999 Sb., O SVOBODNÉM PŘÍSTUPU K INFORMACÍM, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ, ZA ROK 2022

Úřad zveřejňuje tuto Výroční zprávu o poskytování informací v roce 2022, kterou zpracoval podle § 18 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 106/1999 Sb.“).

Podle § 3 ZEK (v účinnosti od 1. května 2005) je ČTÚ ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. V rámci ZEK stanovené působnosti, tedy jako orgán státní správy, vykonává dozor nad dodržováním právních předpisů, zejména v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, a dále nad dodržováním povinností v uvedených oblastech směřujících k ochraně spotřebitele, stanovených zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, jakož i dodržováním povinností, stanovených zákonem č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

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

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

a) Počet podaných žádostí o poskytnutí informací

V roce 2022 bylo na ČTÚ podáno a evidováno **80** písemných žádostí o poskytnutí informací.

Tabulka 18 – Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O2 vzniklých v roce 2021 (v Kč)

	Předložená ztráta	Uznaná ztráta
Pevná síť společnosti O2	42 001 162 Kč	42 001 162 Kč
Mobilní síť společnosti O2	15 351 711 Kč	15 351 711 Kč
Celkem společnost O2	57 352 873 Kč	57 352 873 Kč

Žádosti o informace se týkaly oblastí, v nichž se projevuje činnost ČTÚ, a rámcově byly zaměřeny zejména na:

- poskytování služeb elektronických komunikací a poštovních služeb a udílení práv k využívání rádiových kmitočtů (17 žádostí),
- obecné správní činnosti ČTÚ či jím vydaná rozhodnutí jak v oblasti elektronických komunikací, tak i poštovních služeb (37 žádostí).

Rovněž byly poskytovány informace o:

- zajišťování hospodářské správy ČTÚ, vnitřních organizačních věcech a činnostech ČTÚ a o otázkách personálních (11 žádostí),
- bezpečnostním a krizovým řízení (2 žádosti),
- provedených kontrolách (5 žádostí),
- právních předpisech (5 žádostí).

b) Počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti

V roce 2022 bylo vydáno **18** rozhodnutí o odmítnutí žádosti, z toho **11** se týkalo odmítnutí pouze části žádosti, když v části byly informace poskytnuty.

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

V roce 2022 ČTÚ ve 3 případech odložil žádost o poskytnutí informací z důvodu, že žadatel požadoval informace nevztahující se k působnosti ČTÚ.

d) Počet podaných odvolání (rozkladů) proti rozhodnutí

V roce 2022 byly podány **3** rozklady proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti.

V roce 2022 nebyl podán **žádný** rozklad proti rozhodnutí o odložení žádosti o poskytnutí informací.

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

V roce 2022 soud rozhodl 1 případ odmítnutí žádosti o poskytnutí informací ze strany ČTÚ, přičemž shledal žalobu důvodnou (sp. zn. 9 A 127/2019). Žalobce požadoval ve věci žádosti o poskytnutí informací zaslání kopií oddělené evidence nákladů a výnosů předložených ČTÚ ze strany ČP za roky 2015, 2016, 2017. Žalovaný tuto žádost vyřídil tak, že žalobci sdělil, že obdržel od ČP ověřené výsledky oddělené evidence, avšak na údaje v nich obsažených se vztahuje ochrana obchodního tajemství, a proto rozhodl o částečném odmítnutí žádosti žalobce. Nadřízený správní orgán, předseda Rady ČTÚ, rozklad zamítl a napadené rozhodnutí potvrdil. Žalobce ve své žalobě navrhoval, aby soud napadené rozhodnutí, jakož i rozhodnutí prvostupňové, zrušil a nařídil žalovanému poskytnutí v žádosti požadovaných informací, případně toliko zrušil a vrátil věc žalovanému k dalšímu řízení. Soud dospěl k závěru, že žalovaný ani prvostupňový orgán požadavkům na odůvodnění napadeného (i prvostupňového) rozhodnutí nedostáli, když druhově ani typově nevymezili a náležitě neodůvodnili, jaké údaje či informace z evidence nákladů a výnosů mají naplňovat pojmové znaky obchodního tajemství ČP. Takové odůvodnění napadeného rozhodnutí považoval soud za zcela nedostatečné a nepřezkoumatelné, a proto napadené rozhodnutí pro nepřezkoumatelnost zrušil a vrátil žalovanému k dalšímu řízení, neboť neshledal podmínky z důvodu jeho nepřezkoumatelnosti pro to, aby uložil žalovanému povinnost poskytnout žalobci požadované informace.

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

V roce 2022 ČTÚ vyřizoval **2** stížnosti podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb. na postup ČTÚ jakožto povinného subjektu při vyřizování žádosti o poskytnutí informací.

V prvním případě, kdy bylo anonymizováno více informací v poskytnutých rozhodnutích, než zákon

Tabulka 19 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za rok 2018–2022

Rok	Počet podaných žádostí o informace	Počet rozhodnutí o odmítnutí žádosti o informace	Počet podaných odvolání proti rozhodnutí	Počet odložených žádostí o informace
2018	73	20	7	2
2019	69	24	8	1
2020	96	23	5	2
2021	89	11	1	6
2022	80	18	3	3

povinným subjektům ukládá, bylo řízení o stížnosti zastaveno a povinnému subjektu přikázáno, aby žadateli poskytl informaci, která spočívala v anonymizaci méně informací v těchto rozhodnutích.

Ve druhém případě, kdy stížnost byla podána proti oznámení o úhradě nákladů za poskytnutí informace, byla výše úhrady nákladů ČTÚ potvrzena.

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

V roce 2022 ÚOOÚ nepřezkoumával v přezkumném řízení **žádné** rozhodnutí ČTÚ podle § 16b zákona č. 106/1999 Sb.

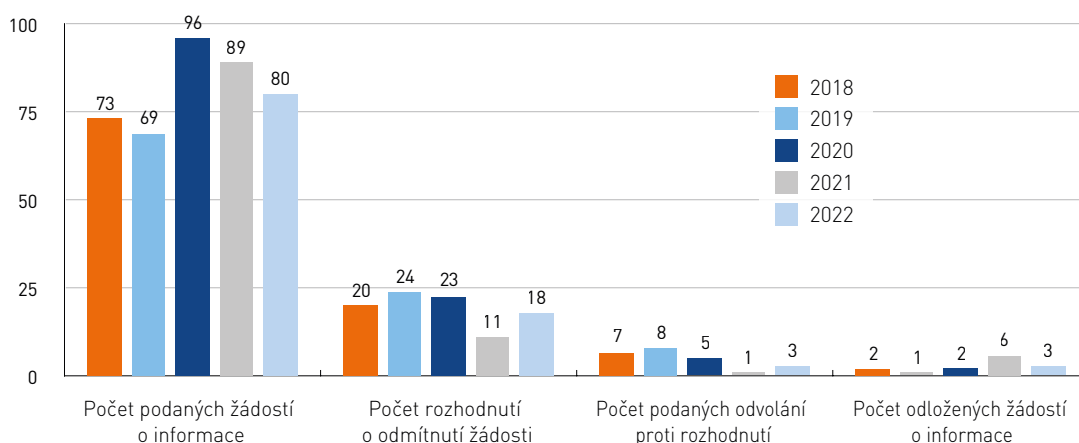
h) Výčet poskytnutých výhradních licencí, včetně odůvodnění nezbytnosti poskytnutí výhradní licence (§ 14a zákona č. 106/1999 Sb.)

V roce 2022 ČTÚ neposkytl **žádnou** výhradní licenci.

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

V roce 2022 ČTÚ nevybral žádné úhrady nákladů spojených s poskytnutím informací podle § 17 zákona č. 106/1999 Sb. Písemné žádosti o poskytnutí informací zahrnuté do evidence roku 2022 byly vyřízeny v souladu se zákonem a vnitřním předpisem ČTÚ. Žádosti o poskytnutí informací uplatněné telefonicky ČTÚ neevido-

Graf 16 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za roky 2018–2022



Pozn.: Tato výroční zpráva byla zveřejněna dne 6. února 2023 způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na webové stránce Úřadu (www.ctu.cz).

val a s ohledem na jejich množství a charakter je operativně vyřídil stejným způsobem. Poskytnuté informace ČTÚ v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. uveřejňuje na svých webových stránkách.

Přehled vyřízených písemných žádostí o poskytnutí informací za rok 2022 v porovnání s předchozími obdobími od roku 2018 je uveden v grafu 16.

3 VÝROČNÍ ZPRÁVA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ (§ 20K ODST. 4 A 5 ZÁKONA O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE)

Právní rámec pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb byl v roce 2022 tvořen zejména ZEK a ZoPS, včetně předpisů vydaných k jejich provedení. Procesní postup Úřadu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je upraven zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Obecné povinnosti Úřadu jako subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, zejména informační a oznamovací povinnost, jsou upraveny v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Podle § 20k odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění, Úřad jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských

sporů oznámil v rámci vyhodnocení za rok 2022 Ministerstvu průmyslu a obchodu informace:

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

Za rok 2022 obdržel Úřad 257 návrhů ve věci sporu mezi spotřebitelem a poskytovatelem služeb elektronických komunikací nebo provozovatelem poštovních služeb. Návrhy se týkaly sporných řízení ve věci námítky proti vyřízení reklamace vyúčtování, reklamace služby elektronických komunikací, ve věci sporu o nepeněžitě plnění a ve věci námítky proti vyřízení reklamace vad poštovních služeb.

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

V roce 2022 došlo k zastavení řízení ve 21 % z celkového počtu 257 obdržených návrhů na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Z celkového počtu zastavených řízení došlo u 54 návrhů k zastavení řízení z důvodů uvedených v tabulce 20.

c) o průměrné době potřebné k vyřešení sporu;

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu vedeného v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů byla 119 dní.

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

Správní řízení vedené ČTÚ má dvojinstanční charakter. Rozhodnutí vydané Úřadem je pro účastníky závazné a dalšími postupy podle zákona i právně vymahatelné.

Tabulka 20 – Přehled podílu žadatelů dle důvodu zastavení řízení

Důvody zastavení řízení	Podíl v %
Žadatel vzal žádost zpět	22
Žadatel neodstranil podstatné vady žádosti	22
Žadatel nezaplatil správní poplatek	48
Žádost se stala bezpředmětnou	8

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

Mezi hlavní příčiny sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli patří nedodržení zákonných povinností, zejména informačních povinností poskytovatelů služeb v souvislosti s ukončením smlouvy z důvodu jednostranné změny smlouvy spočívající např. v navýšení ceny za sjednané služby, ve změně tarifu, případně ve změně parametrů sjednané služby elektronických komunikací. Významnou část představují i spory týkající se nedostatečné kvality služby přístupu k internetu, zejména nízké rychlosti internetu. Ve vztahu k přenositelnosti se Úřad setkává s případy, kdy poskytovatel nepředá spotřebiteli OKU potřebný k procesu přenesení telefonního čísla, lhůta pro přenesení telefonního čísla je příliš dlouhá, nebo k požadovanému přenosu nedojde.

Zaznamenána byla podání, jejichž obsahem byla stížnost na postup při uzavírání smluv na pobočce poskytovatele, kdy stěžovatelům nebylo umožněno důkladně se seznámit s obsahem uzavírané smlouvy. Další příčinou sporu jsou uzavření či změna smlouvy provedené telefonicky, kdy následně vystavené vyúčtování neodpovídalo dohodě učiněné v průběhu telefonického hovoru, popř. byla spotřebiteli aktivována nevyžádaná služba. Často se Úřad setkává s nedostatečnou informovaností spotřebitelů o právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy, nebo dochází k nepřesné či přímo chybné interpretaci smluvních ujednání ze strany spotřebitelů. Poskyvatelé služeb elektronických komunikací, jakož i provozovatelé poštovních služeb kromě nedostatečného informování spotřebitelské veřejnosti před uzavřením a v průběhu trvání smlouvy mnohdy nedostatečně odůvodňují jimi zamítnuté reklamace a spotřebiteli je pak často znemožněno ověřit si důvodnost zamítnutí jím podané reklama-ce ze strany poskytovatele či provozovatele.

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

Významnou roli hraje taktéž nedostatečná informovanost spotřebitelů o poštovních podmínkách, zejména ohledně balení zásilky, způsobu výpočtu náhrady škody a povoleného obsahu zásilky ve vztahu ke zvolené službě, jakož i vyřízení reklamací ze strany provozovatele poštovních služeb, které je nedostatečně zdůvodněno a v mnoha případech je neurčité a repetitivní. V souvislosti s postupně se rozšiřujícím okruhem provozovatelů poštovních služeb vzrůstá počet sporů týkajících se (kromě České pošty) i dalších provozovatelů, zejména Zásilkovny s.r.o., Direct Parcel Distribution CZ s.r.o. a dalších.

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

V roce 2022 neobdržel ČTÚ žádný návrh týkající se přeshraničního sporu.

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

Zaměstnanci pověřeni prováděním mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou v rámci vzdělávání státních zaměstnanců pravidelně školeni z právních předpisů, na jejichž základě jsou spory vedeny.

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

S ohledem na závaznost vydaného rozhodnutí pro strany sporu a procesní postupy dle zákonných norem se považuje řešení spotřebitelských sporů za dostatečně efektivní.

4 INFORMACE O VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA ČINNOST ÚŘADU ZA ROK 2022

V roce 2022 ČTÚ vyřídil celkem 15 podání, která byla s přihlédnutím k jejich charakteru a obsahu posouzena jako stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Ve všech patnácti případech směřovaly stížnosti proti postupům správního orgánu, žádná stížnost nesměřovala proti nevhodnému chování úředních osob. Šetřením v jednotlivých případech tak bylo zjištěno, že 13 stížností je nedůvodných a 2 stížnosti jsou důvodné, z nichž 1 byla posouzena jako částečně důvodná.

V případě, kdy ČTÚ stížnost stěžovatele po prošetření shledal důvodnou, stěžovatel vyjádřil nesouhlas s postupem ČTÚ v řízení o přestupku, když jako oznamovatel přestupku nebyl vyrozuměn o tom, jak bylo s jeho podáním naloženo. ČTÚ vyřídil stížnost tak, že zaslal stěžovateli vyrozumění o odložení věci a učinil opatření k nápravě zjištěného nedostatku spočívající v důrazné domluvě oprávněné úřední osobě, která v daném případě nedbala zásady rychlosti, resp. lhůty stanovené správním řádem.

V dalším případě, kdy ČTÚ stížnost prošetřil a shledal ji částečně důvodnou, stěžovatel vyjádřil svou nespokojenost s prací oprávněné úřední osoby, která zařadila písemnost do spisu, do kterého nepatřila. ČTÚ sdělil stěžovateli, že stížnost byla shledána částečně důvodnou a učinil opatření k nápravě nedostatku formou pohovoru s oprávněnou úřední osobou.

Ve všech dalších třinácti případech ČTÚ stížnosti prošetřil a shledal je nedůvodnými. V oblasti kontroly činností České pošty ve vztahu k poskytování poštovních služeb ČTÚ vyřizoval jednu stížnost, kdy stěžovatel namítal, že ČTÚ rozhoduje podle neexistujícího ceníku České pošty. V oblasti vedení správních řízení na úseku přestupků ČTÚ vyřizoval dvě stížnosti, kdy v prvním případě stěžovatel namítal, že ČTÚ bezdůvodně obtěžuje stěžovatele administrativní zátěží, a ve druhém případě stěžovatel namítal nečinnost správního orgánu. Další tři stížnosti směřovaly proti postupu správního orgánu při dodržování správního řádu, spočívajícím v nesprávném doručování, dále v nerespektování některých zásad správního řízení a v neodůvodněných průtazích. V jednom případě stěžovatel namítal porušování práv účastníků správního řízení vedeného ČTÚ, konkrétně při nahlížení do spisu. V dalším případě stěžovatel velmi neurčitě namítal vyúčtování služeb společnosti Vodafone. Ve dvou případech tentýž stěžovatel namítal nesouhlas s postupem ČTÚ ve

správním řízení a označil jej za šikanózní jednání. Ve třech případech tentýž stěžovatel namítal nesouhlas s postupem ČTÚ spočívajícím v určení místa ústního jednání na adrese oblastního odboru.

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

Přehled počtu uplatněných stížností za rok 2022 je uveden v tabulce 21 na konci této Zprávy.

Kromě obdržení a vyřízení výše uvedených stížností nebylo v roce 2022 doručeno ČTÚ žádné anonymní podání a ani nebyl ČTÚ posuzován jakýkoli jiný podnět ve smyslu této Zprávy.

V roce 2022 obdržel ČTÚ tři petice.

Ve všech předmětných podáních se poukazovalo na nedostatečné pokrytí signálem mobilních sítí, a to v městské části Kouty v Kravařích, v obcích Krasově, Čakově a Brantice – místní část Radim a v obci Košík – místní část Tuchom. Nedostatečná kvalita signálu značně ztěžuje možnost dovolat se na linky tísňového volání, rovněž tak má i negativní dopad na podnikatelské prostředí v těchto oblastech. Z tohoto důvodu občané žádali ČTÚ o zlepšení stavu pokrytí rádiovým signálem mobilních sítí v dotčených obcích.

ČTÚ pisatele všech petic informoval o svých kompetencích podle ZEK s tím, že rozsah pokrytí rádiovým signálem, který zajišťují mobilní operátoři, je primárně v jejich kompetenci a závisí na jejich podnikatelských a ekonomických rozvahách a cílech.

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

Oslovil dopisem dotčené operátory v případě městské části Kouty v Kravařích a v obcích Krasově, Čakově a Brantice – místní část Radim.

Dále pro podporu argumentů uvedených v peticích ČTÚ naplánoval technická měření pro ověření reálného pokrytí uvedených oblastí rádiovým

signálem mobilních sítí jednotlivých operátorů ve všech obcích. Výsledky měření byly poskytnuty v jednotlivých případech pisatelům petic. ČTÚ je připraven se zúčastnit konkrétních jednání k dořešení situace. O všech uvedených opatřeních byli pisatelé petice písemně informováni.

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

V roce 2022 nebylo ČTÚ oznámeno žádné podezření na spáchání korupčního jednání zaměstnancem ČTÚ.

Pokud jde o příjem zpráv na protikorupční e-mailovou adresu korupce@ctu.cz, uvedenou do provozu dne 10. 7. 2007, platí pro něj v rámci ČTÚ zvláštní režim z hlediska jeho průběžného sledování a odpovědného vyhodnocování, když protiko-

rupční emailová adresa může být potenciálním zdrojem informací o možném korupčním chování zaměstnanců ČTÚ. ČTÚ je tak připraven na podání daného charakteru včas a aktivně reagovat, a to ve smyslu jak vnitřních předpisů, tak i na základě obecně platných právních předpisů.

Protikorupční e-mailová adresa slouží rovněž k podání oznámení podle nařízení vlády č. 145/2015 Sb., o opatřeních souvisejících s oznamováním podezření ze spáchání protiprávního jednání ve služebním úřadu, která by byla vyřizována v režimu tohoto nařízení, a také doposud netransponované směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1937 ze dne 23. 10. 2019 o ochraně osob. Pro úplnost je nutno uvést, že adresu korupce@ctu.cz veřejnost výjimečně využívá k podávání podnětů při podezření na protiprávní jednání ze strany podnikatelů v elektronických komunikacích či poštovních službách, tedy pro podání jiné věcné povahy, než pro která má sloužit. Takové podání je i tak neprodleně postoupeno příslušnému útvaru ČTÚ k vyřízení v příslušném právním režimu.

Tabulka 21 – Seznam stížností k 31. 12. 2022 (§175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)

	Druh podání	Počet podání					
		došlých	z předchozího období	vyřízených	důvodných	nedůvodných	přecházejících do dalšího období
1.	Petice *)	3	–	3	3	–	–
2.	Stížnost **)	15	–	15	2	13	–
1.	Oznámení **)	–	–	–	–	–	–
2.	Podnět **)	–	–	–	–	–	–

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

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



PŘÍLOHY K VÝROČNÍ ZPRÁVĚ ÚŘADU ZA ROK 2022

1 PŘEHLED ÚČASTNICKÝCH SPORŮ V OBLASTI SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ ZA ROK 2022

Druh činnosti	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch		Ostatní
			účastníka	poskytovatele	
Rozhodování účastnických sporů	25 701	24 975	310	22 791	1 874
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu	19	13	1	4	8
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby	88	69	16	29	24
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)	25 583	24 890	293	22 757	1 840
d) ostatní	11	3	-	1	2

2 STÍŽNOSTI ÚČASTNÍKŮ / UŽIVATELŮ SLUŽEB EK ZA ROK 2022

Předmět činnosti	I.Q	II.Q	III.Q	IV.Q	CELKEM
1. Služby elektronických komunikací	234	288	263	239	1 024
2. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	14	12	10	15	51
3. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	4	2	5	5	16
4. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu	14	2	3	11	30
5. Ochrana spotřebitele	6	11	10	11	38
6. Univerzální služba	3	6	3	1	13
7. Radiokomunikační služby	56	42	32	27	157
8. Komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	34	57	20	14	125
9. Ostatní	34	57	20	14	125
CELKEM	615	638	708	1 060	3 021

3 ZJIŠŤOVÁNÍ ZDROJŮ RUŠENÍ PROVOZU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÍCH ZAŘÍZENÍ A SÍTÍ, RADIOKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB – 2022

Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	Rok 2022
z toho: Rozhlasového, televizního a satelitního příjmu	1 188
Rádiových zařízení a sítí	294
Veřejných komunikačních sítí pro přenos R a TV signálů (TKR)	2
Ostatní (společné televizní antény)	183

4 PŘEHLED ČINNOSTI PŘI VÝKONU KONTROLY POŠTOVNÍCH SLUŽEB A ÚČASTNICKÝCH SPORŮ ZA ROK 2022

Druh činnosti	Počet kontrol		Počet místních šetření		Počet zahájených správních řízení	Počet rozhodnutí *	Rozhodnuto ve prospěch			Uložené pokuty	
	celkově	z toho	celkově	z toho			uživatele PS	provozovatele	Ostatní	počet	výše v Kč
1. Dodržování ZPS a dalších předpisů	769	–	173	–	79	91	–	–	–	87	2 725 000
a) dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS	–	204	–	17	9	10	–	–	–	10	147 500
b) dodržování jiných ustanovení ZPS	–	458	–	6	45	63	–	–	–	60	2 187 000
c) dodržování vyhlášky č. 464/2012 Sb.	–	50	–	150	2	5	–	–	–	5	63 000
d) dodržování ZOS	–	57	–	0	23	13	–	–	–	12	22 757
2. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0	–	6	–	236	288	74	122	92	–	–
3. Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS	0	–	–	–	0	1	–	–	–	1	8 000
4. Ostatní	0	–	1	–	4	3	–	–	–	2	26 000
CELKEM	769	–	180	–	319	383	74	122	92	90	2 759 000

5 PŘEHLED STÍŽNOSTÍ ZÁKAZNÍKŮ NA POŠTOVNÍ SLUŽBY ZA ROK 2022

Předmět a	Telefonické dotazy b	Počet vyřízených podání c	Celkem d
Stížnosti a dotazy na poštovní služby	-	-	-
1. Dlouhé čekací doby	2	0	2
2. Otevírací doba pošt	0	1	1
3. Změna ukládací pošty	4	6	10
a) Základní poštovní služby	4	5	9
b) Komerční poštovní služba	0	1	1
c) Nespecifikováno	0	0	0
4. Dodání poštovních zásilek	71	227	298
a) Základní poštovní služby	38	128	166
b) Komerční poštovní služba	13	49	62
c) Nespecifikováno	20	50	70
5. Vyřizování reklamací	146	155	301
a) Základní poštovní služby	40	68	108
b) Komerční poštovní služba	18	56	74
c) Nespecifikováno	88	31	119
6. Porušení poštovního tajemství	1	3	4
a) Základní poštovní služby	0	2	2
b) Komerční poštovní služba	0	0	0
c) Nespecifikováno	1	1	2
CELKEM	224	392	616

6 OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY PODLE ZÁKONA O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH VYDANÁ V ROCE 2022

00P – Ostatní

Poř. číslo	Číslo 00P	Název 00P	00P ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost 00P dnem
1.	00P/13/06.2022-5	00P, kterým se stanoví rozsah požadovaných údajů v žádosti o udělení oprávnění k využívání rádiových kmitočtů podle § 17 odst. 4 a zrušuje se 00P/13/06.2008-6 a 00P/13/07.2005-1, ve znění 00P/13/04.2008-3	01.06.2022	5/2022 ze dne 2. 6. 2022	01. 07. 2022
2.	00P/7/06.2022-9	00P, kterým se zrušuje 00P/7/07.2005-12, kterým se stanoví rozsah, forma a způsob uveřejňování informací týkajících se přístupu k síti nebo propojení sítí elektronických komunikací, jakož i náležitosti, rozsah a forma referenční nabídky přístupu nebo propojení podle § 82 odst. 4, ve znění pozdějších změn	28. 06. 2022	6/2022 ze dne 1. 7. 2022	15. dnem od uveřejnění v TV
3.	00P/8/06.2022-10	00P, kterým se zrušuje 00P/8/07.2005-11, kterým se stanoví náležitosti a podmínky referenční nabídky zpřístupnění účastnického kovového vedení, ve znění pozdějších změn	28. 06. 2022	6/2022 ze dne 1. 7. 2022	15. dnem od uveřejnění v TV
4.	00P/10/06.2022-11	00P, kterým se zrušuje 00P/7/07.2005-12, kterým se stanoví rozsah, forma a způsob uveřejňování informací týkajících se přístupu k síti nebo propojení sítí elektronických komunikací, jakož i náležitosti, rozsah a forma referenční nabídky přístupu nebo propojení podle § 82 odst. 4, ve znění pozdějších změn	28. 06. 2022	6/2022 ze dne 1. 7. 2022	15. dnem od uveřejnění v TV
5.	00P/21/07.2022-12	00P, kterým se stanoví rozsah údajů o individuálních oprávněních k využívání rádiových kmitočtů vyloučených ze zpřístupnění	01. 07. 2022	6/2022 ze dne 1. 7. 2022	01. 07. 2022
6.	00P/4/10.2022-20	00P, kterým se mění 00P/4/09.2014-6, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací podle § 86 odst. 3	17. 10. 2022	10/2022 ze dne 14.11.2022	01. 01. 2023
7.	00P/13/11.2022-21	00P, kterým se zrušuje 00P/13/07.2005-1, kterým se stanoví rozsah požadovaných údajů v žádosti o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, a opatření obecné povahy č. 00P/13/04.2008-3, kterým se mění opatření obecné povahy č. 00P/13/07.2005-1, kterým se stanoví rozsah požadovaných údajů v žádosti o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů	29. 11. 2022	11/2022 ze dne 7. 12. 2022	01. 01. 2023

00P – Všeobecná oprávnění

Poř. číslo	Číslo 00P	Název 00P	00P ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost 00P dnem
8.	VO-R/1/06.2022-6	00P (VO) k provozování uživatelských terminálů rádiových sítí elektronických komunikací podle § 9 odst. 2	01.06.2022	5/2022 ze dne 2. 6. 2022	01. 07. 2022
9.	VO-R/24/07.2022-14	00P (VO) k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů a vnitřních prostor budov podle § 9 odst. 2	20. 07. 2022	7/2022 ze dne 28. 7. 2022	01. 09. 2022

OOP – Plán využití rádiového spektra

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
10.	PV-P/7/02.2022-3	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 2700-4200 MHz podle § 16 odst. 2	22. 02. 2022	3/2022 ze dne 3. 3. 2022	01. 04. 2022
11.	PV-P/10/05.2022-4	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 470-960 MHz podle § 16 odst. 2	03. 05. 2022	4/2022 ze dne 4. 5. 2022	01. 06. 2022
12.	PV-P/17/07.2022-7	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 15,35-21,2 GHz podle § 16 odst. 2	22. 06. 2022	7/2022 ze dne 28. 7. 2022	01. 09. 2022
13.	PV-P/13/07.2022-8	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 10-12,5 GHz podle § 16 odst. 2	22. 06. 2022	7/2022 ze dne 28. 7. 2022	01. 09. 2022
14.	PV-P/4/08.2022-16	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 33,4-39,5 GHz podle § 16 odst. 2	16. 08. 2022	9/2022 ze dne 31. 8. 2022	01. 01. 2023
15.	PV-P/21/08.2022-17	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 174-380 MHz podle § 16 odst. 2	16. 08. 2022	9/2022 ze dne 31. 8. 2022	01. 10. 2022
16.	PV-P/1/08.2022-18	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 146-174 MHz podle § 16 odst. 2	30. 08. 2022	9/2022 ze dne 31. 8. 2022	01. 10. 2022
17.	PV-P/26/08.2022-19	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 27,5-66 MHz podle § 16 odst. 2	30. 08. 2022	9/2022 ze dne 31. 8. 2022	01. 10. 2022

OOP – Síťové plány

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
18.	SP/2/01-2022-1	Síťový plán, kterým se mění SP/2/05.2011-7 (Síťový plán přenosových parametrů veřejných telefonních sítí podle § 62 odst. 3)	26. 01. 2022	1/2022 ze dne 31. 1. 2022	15. dnem od uveřejnění v TV
19.	SP/3/02.2022-2	Síťový plán signalizace veřejných komunikačních sítí podle § 62 odst. 3	16. 02. 2022	2/2022 ze dne 18. 2. 2022	15. dnem od uveřejnění v TV
20.	SP/4/07.2022-15	Síťový plán, kterým se zrušuje SP/4/07.2011-13 (Síťový plán pro přidělování identifikačních označení sítí datových toků a služeb pro síť zemského digitálního televizního vysílání v ČR podle § 62 odst. 3)	27. 06. 2022	7/2022 ze dne 28. 7. 2022	15. dnem od uveřejnění v TV

OOP – Analýzy relevantních trhů

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
21.	A/2/07.2022-13	Vyhrazená velkoobchodní kapacita (odpovídá bývalému relevantnímu trhu č. 4)	20. 07. 2022	7/2022 ze dne 28. 7. 2022	15. dnem od uveřejnění v TV
22.	A/S1/12.2022-22	Síťový plán signalizace veřejných komunikačních sítí podle § 62 odst. 3	05. 12. 2022	12/2022 ze dne 21. 12. 2022	15. dnem od uveřejnění v TV

7 PLNĚNÍ ZÁVAZNÝCH UKAZATELŮ STÁTNÍHO ROZPOČTU ZA ROK 2022

(v tis. Kč)

Ukazatele	Rozpočet		Konečný rozpočet	Skutečnost k 31. 12. 2022	% plnění (5/4)
	schválený	po změnách			
1	2	3	4	5	6
SOUHRNNÉ UKAZATELE	-	-	-	-	-
Příjmy celkem	1 576 080,00	1 576 080,00	-	2 913 568,83	184,86 %
Výdaje celkem	730 764,02	2 990 208,37	7 825 780,69	7 453 056,16	95,24 %
SPECIFICKÉ UKAZATELE - PŘÍJMY	-	-	-	-	-
Daňové příjmy	30 000,00	30 000,00	-	28 801,24	96,00 %
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	1 546 080,00	1 546 080,00	-	0,00	0,00 %
v tom: Příjmy z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	0,00	0,00	-	0,00	0,00 %
Ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	1 546 080,00	1 546 080,00	-	2 884 767,60	186,59 %
SPECIFICKÉ UKAZATELE - VÝDAJE	-	-	-	-	-
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	730 764,02	2 990 208,37	7 825 780,69	7 453 056,16	95,24 %
v tom: Výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – zvláštní ceny	100 000,00	100 000,00	100 000,00	57 352,87	57,35 %
Výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – čisté náklady	170,00	170,00	170,00	0,00	0,00 %
Čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držitelů poštovní licence	0,00	2 250 000,00	6 750 000,00	6 750 000,00	100,00 %
Výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě Evropské unie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
Ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	630 594,02	640 038,37	975 610,69	645 703,29	66,18 %
PRŮŘEZOVÉ UKAZATELE	-	-	-	-	-
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	313 054,79	320 025,02	317 529,48	308 791,03	97,25 %
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem	105 601,27	107 957,20	107 267,92	103 882,20	96,84 %
Převod fondu kulturních a sociálních potřeb	5 974,48	6 113,89	5 960,67	5 960,67	100,00 %
Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	-	-	-	-	0,00 %
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě	298 724,01	305 694,24	302 228,41	297 370,80	98,39 %
Zajištění přípravy na krizové situace podle zákona č. 240/2000 Sb.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
Výdaje spolufinancované z rozpočtu Evropské unie bez SZP celkem	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
v tom: Ze státního rozpočtu	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
Podíl rozpočtu Evropské unie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	68 855,00	68 855,00	306 407,96	74 895,61	24,44 %

8 UKAZATELE KAPITOLY – ROZPIS ROZPOČTU NA ROK 2022

Ukazatele	v tis. Kč
SOUHRNNÉ UKAZATELE	
Příjmy celkem	1 065 230
Výdaje celkem	2 222 277
SPECIFICKÉ UKAZATELE – PŘÍJMY	
Daňové příjmy ¹⁾	30 000
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	1 035 230
v tom: Příjmy z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	–
Ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	1 035 230
SPECIFICKÉ UKAZATELE – VÝDAJE	
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	2 222 277
v tom: Výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – zvláštní ceny	100 000
Výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – čisté náklady	220
Čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držiteli poštovní licence	1 500 000
Výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě Evropské unie	–
Ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	622 057
PRŮŘEZOVÉ UKAZATELE	
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	330 706
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem ²⁾	111 779
Převod fondu kulturních a sociálních potřeb	6 333
Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	–
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě	316 647
Zajištění přípravy na krizové situace podle zákona č. 240/2000 Sb.	–
Výdaje spolufinancované z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	–
v tom: Ze státního rozpočtu	–
Podíl rozpočtu Evropské unie	–
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	37 250

¹ bez příjmů z povinného pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti

² povinné pojistné na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti a pojistné na veřejné zdravotní pojištění



26700



SEZNAM GRAFŮ

Graf 1	Tržní podíly na základě celkového počtu aktivních mobilních SIM karet na maloobchodním trhu v polovině 2022	17
Graf 2	Vývoj počtu mobilních datových SIM karet ve srovnání s celkovým počtem SIM karet v období 2014–2022	18
Graf 3	Vývoj celkového objemu přenesených mobilních dat a průměrné spotřeby na 1 SIM kartu využívající mobilní data v období 2014–2022	18
Graf 4	Průměrná maloobchodní cena za skutečně provolanou minutu a SMS	19
Graf 5	Průměrná maloobchodní cena za 1 MB skutečně přenesených dat	20
Graf 6	Mezinárodní srovnání neomezených tarifů k listopadu 2022	20
Graf 7	Počet přenesených telefonních čísel – mobilní sítě	21
Graf 8	Podíl vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení (včetně služeb fixního LTE) k 31. 12. 2022	22
Graf 9	Srovnání cen služeb přístupu k síti internet v roce 2022 za vybrané operátory	24
Graf 10	Velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)	24
Graf 11	Tržní podíly dle celkového počtu účastnických stanic hlasových služeb poskytovaných v pevném místě v roce 2022	25
Graf 12	Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky k 31. 12. 2022	26
Graf 13	Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné sítě	26
Graf 14	Vývoj velkoobchodních cen za MB dat podle výše uvedeného závazku velkoobchodní nabídky služeb 4G a 5G pro Full MVNO	27
Graf 15	Vývoj velkoobchodních cen za MB dat podle výše uvedeného závazku velkoobchodní nabídky služeb 4G a 5G pro Light MVNO	28
Graf 16	Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za roky 2018–2022	72

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1	Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb	17
Tabulka 2	Aktuálně platné maximální regulované ceny v EUR i přepočtené na Kč	21
Tabulka 3	Průměrný měsíční objem přenesených dat v pevných sítích na jeden přístup	23
Tabulka 4	Ceny datových balíčků nabízených společnostmi T-Mobile svým light MVNO	29
Tabulka 5	Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek	30
Tabulka 6	Vývoj počtu provozoven podnikatelů v poštovních službách	31
Tabulka 7	Vývoj počtu samoobslužných automatů	32
Tabulka 8	Počty reklamací poštovních služeb	32
Tabulka 9	Základní služby poskytnuté ČP v letech 2019–2022 (v tisících ks)	32
Tabulka 10	Vybrané základní vnitrostátní služby, u nichž došlo v roce 2022 ke změně základních cen	34
Tabulka 11	Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2013–2021 provedených k 31. 12. 2022 (v Kč)	35
Tabulka 12	Přehled výběru poplatků vybraných v roce 2022 za využívání rádiových kmitočtů podle jednotlivých radiokomunikačních služeb	53
Tabulka 13	Přehled příjmů a výdajů ČTÚ v roce 2022	64
Tabulka 14	Radiokomunikační účet	64
Tabulka 15	Počet zaměstnanců (rok 2022 v porovnání s roky 2020 a 2021)	65
Tabulka 16	Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2022	65
Tabulka 17	Souhrnný přehled úhrad ztráty z univerzální služby poskytované v letech 2004–2006 v Kč	69
Tabulka 18	Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O2 vzniklých v roce 2021 (v Kč)	70
Tabulka 19	Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za rok 2018–2022	72
Tabulka 20	Přehled podílu žadatelů dle důvodu zastavení řízení	73
Tabulka 21	Seznam stížností k 31. 12. 2022 (§175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)	76

ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

Sídlo

Sokolovská 58/219
190 00 Praha 9

Poštovní adresa

Český telekomunikační úřad
poštovní přihrádka 02
225 02 Praha 025

Elektronická adresa

podatelna@ctu.cz
www.ctu.cz

Datová schránka

ID ISDS: a9qaats





Český **telekomunikační** úřad