

250



SENÁT

PARLAMENTU ČESKÉ REPUBLIKY

13. funkční období

250

Výroční zpráva
Českého telekomunikačního úřadu
za rok 2021



2022



ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

2021

WYROČNÍ ZPRÁVA



ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

VÝROČNÍ ZPRÁVA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU ZA ROK 2021

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

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,
- > **aktivní součástí sdružení evropských regulačních orgánů** v elektronických komunikacích a poštovních službách BEREC, ERGP a IRG,
- > **zapojení v řadě mezinárodních odborných institucí** počínaje ITU a UPU i institucí pracujících v rámci struktur EU.

v roce 2021 jsme:

v elektronických komunikacích

- > vytvářeli podmínky pro rozvoj hospodářské soutěže, technologické inovace a široké dostupnosti kvalitních služeb,
- > v odůvodněných případech uplatňovali nástroje ex-ante regulace,
- > zajišťovali správu rádiového spektra a čísel a jejich efektivní a účelné využití v souladu s mezinárodní harmonizací,
- > rozhodovali o poskytovateli univerzální služby s cílem zajistit její dostupnost, kvalitu a financování,
- > prováděli kontrolu kvality poskytovaných služeb a stanovených regulačních opatření,
- > rozhodli o 27 % více rozhodnutí v prvním stupni správního řízení než předchozí rok.

v oblasti poštovních služeb

- > vytvářeli podmínky pro rozvoj soutěže na poštovním trhu,
- > zajišťovali dostupnost, potřebnou kvalitu i cenovou dostupnost základních poštovních služeb a ověřovali náklady pro jejich financování,
- > připravovali podmínky pro výběr 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 PŘEDSEDKYNĚ RADY

Vážení uživatelé a poskytovatelé služeb elektronických komunikací a poštovních služeb, uplynulý rok byl pro Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) a potažmo pro celou oblast telekomunikací poměrně přelomový. Většinu událostí, které telekomunikačním trhem zahýbaly, vnímám jednoznačně pozitivně.

Zejména jde o schválení transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích (dále jen „novela ZEK“), které bylo jednou z priorit Úřadu pro minulé období, jakkoliv teprve nyní začala skutečná práce – vytváření prováděcích právních předpisů a jejich zavádění do praxe. Jsem ráda, že se díky novele ZEK opět o něco zlepšila ochrana a práva spotřebitele na českém telekomunikačním trhu.

Namátkou zmiňme přenositelnost služeb přístupu k internetu, kde by změna poskytovatele měla být stejně jednoduchá jako při přenosu telefonního čísla. Dalším jednoznačným plusem je zvýšení informovanosti zákazníka o podrobnostech smlouvy. Třetí velkou pozitivní změnou je otázka marketingového volání. Z nevyhovujícího stavu, kdy mohl kdokoliv obtěžovat třeba vaše starší příbuzné telefonickou nabídkou prakticky čehokoliv myslitelného a případně je i dostávat do složitých situací po uzavření smlouvy po telefonu, a jedinou obranou bylo aktivně vyjadřovat nesouhlas, jsme se dostali do stavu, který je podle mého názoru mnohem normálnější. Nově nejsou tato volání zakázána, ale je třeba, aby s nimi účastník služeb elektronických komunikací předem výslovně souhlasil.

Ač novela ZEK je jistě zásadní pozitivní změnou, ráda bych zmínila i jiná důležitá témata.

Spustili jsme a dále rozvíjíme srovnávací nástroj cen a kvality služeb elektronických komunikací, aby se zákazník mohl lépe zorientovat v tom, co je pro něj výhodné, a nemusel používat komerční srovnávače, které mohou preferovat některé poskytovatele a služby.

Na vydání všeobecného oprávnění, které zaručilo konec nereálných inzerovaných rychlostí, navázala celorepubliková a několika etapová kontrola plnění nových povinností, ale především spuštění měřicího nástroje NetTest prováděného rozsáhlou televizní, rozhlasovou a mediální kampaní. Naší snahou je poučení zákazník, který zná svá práva a ví, jak si rychlost služby přístupu k internetu správně změřit, jak ji případně reklamovat a kam se obrátit. K tomu mu mohou kromě nástroje NetTest pomoci i naše edukativní a návodná videa. Snažíme se dosáhnout toho, aby operátoři zcela samozřejmě poskytovali služby ve sjednané kvalitě a v případě problémů je ve vlastním zájmu řešili se svým zákazníkem. Úřad je zde jako instance pro případné spory – ale budeme velmi rádi, pokud k takovým sporům docházet nebude a vše se vyřeší již v komunikaci poskytovatele a zákazníka. V této oblasti nás čeká ještě dlouhá cesta, ale jsem velmi ráda, že se nám ji podařilo úspěšně začít.

Nerada bych opomenula další důležité skutečnosti a momenty. Jakkoliv světu již vládnu 5G sítě a začínají se velmi nesměle skloňovat i sítě 6G, 2G sítě jsou stále nezbytné zejména pro komunikaci uživatelů, kteří vlastní starší nebo jednodušší typy telefonů. Proto jsem považovala za důležité jejich provoz ještě na určitou dobu garantovat stejně jako tomu učinili regulátoři v zahraničí, např. Velká Británie. Podařilo se to poměrně inovativním způsobem, kdy byla povinnost zachovat provoz sítí do roku 2028 vtělena do udělení nového přidělu v pásmu 2100 MHz operátorovi O2.

V oblasti poštovních služeb nás v roce 2021 zaměstnávaly kroky vedoucí k letošnímu vyhlášení výběrového řízení na nového poskytovatele poštovní licence stejně jako poskytování součinnosti Evropské komisi (dále jen „EK“ nebo „Komise“) tak, aby mohla být co nejdříve notifikována úhrada čistých nákladů za poskytování základních služeb pro současného držitele poštovní licence, tedy Českou poštu (dále jen „ČP“).

Když už je řeč o poště, Úřad koncem roku 2021 uspěl před nejvyšším správním soudem v otázce regulace poštovních služeb, když tento konstatoval, že zákon o poštovních službách dopadá na všechny subjekty, které vykonávají činnost odpovídající vymezení poštovní služby. A to bez ohledu na to, jak tuto službu či činnost sami podnikatelé označují. Jsme rádi, že výsledkem rozsudku jsou další oznámená podnikání a zlepšení dohledu Úřadu nad poštovním trhem

Dařilo se nám také zrychlit a zefektivnit řešení účastnických sporů, přičemž Úřad vydal o 27 % více rozhodnutí než v roce 2020. Prakticky všechny z tisícovek podání se daří vyřídit v zákonných lhůtách. Rovněž se dařilo snižovat počty nevyřízených věcí ve správním řízení v druhém stupni, oproti roku 2020 byl tento počet snížen o 81 %.

Nerezignovali jsme ani na projekt Telekomunikační akademie, který naopak prošel zásadním rozvojem a rozšířil své subjekty spolupráce a oslovuje tak širší cílovou skupinu. Stejně tak jsme nerezignovali ani na nové přívětivější pojetí webových stránek Úřadu.

Závěrem úvodního slova bych ráda poděkovala kolegyním a kolegům za zvládnutí náročného roku a vyjádřila přesvědčení, že se nám všechny důležité projekty a cíle podaří plnit tak, abychom i nadále směřovali k pozitivním změnám na telekomunikačním trhu.

Mgr. Ing. Hana Továrková
předsedkyně Rady Českého telekomunikačního úřadu

RADA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU



Mgr. Ing. Hana Továrková

Vystudovala obor Právo a právní věda na Právnické fakultě Masarykovy univerzity a obor Podnikové finance na Podnikatelské fakultě Vysokého učení technického v Brně. Od roku 2009 působila jako advokát ve společnosti Továrek, Horký a partneři, advokátní kancelář. Také byla členkou představenstva a předsedkyní Sekce IT a telekomunikací Hospodářské komory ČR. V listopadu 2019 byla vládou ČR jmenována do funkce členky Rady Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Rada ČTÚ“) na období 5 let a v lednu 2020 do funkce předsedkyně Rady. Dlouhodobě se zasazuje o rozvoj telekomunikačního sektoru jak prosazováním legislativy usnadňující výstavbu, tak snahou o aktivní čerpání dotačních titulů. Pod patronací Platformy pro rozvoj vysokorychlostního internetu se zasloužila o sjednocování názorů asociací a subjektů působících na trhu elektronických komunikací.



RNDr. Ing. Jiří Peterka

Po absolvování Matematicko-fyzikální fakulty Univerzity Karlovy v Praze na ní působil dalších 35 let jako pedagog se zaměřením nejprve na programování, architekturu počítačů a mikroprocesorovou techniku, později na počítačové sítě a komunikace. Od roku 1996 působil 19 let také jako nezávislý konzultant a publicista v oblasti internetu, elektronických komunikací a eGovernmentu. Věnuje se také problematice elektronických podpisů a nadále publikuje v on-line médiích, je autorem 4 knižních publikací. V červnu 2015 byl jmenován členem Rady ČTÚ a v roce 2020 mu vláda prodloužila mandát. V rámci svého působení v Radě se zaměřuje na problematiku broadbandu, síťové neutrality a otevřeného přístupu k internetu, na smluvní podmínky operátorů a elektronizaci agend Úřadu.



Mgr. Josef Chomyn

Po absolvování Matematicko-fyzikální fakulty Univerzity Karlovy, oboru informatika, pracoval na různých pozicích jako internetový specialista, konzultant pro sítě a datové komunikace, manažer plánování sítě či jako technický ředitel u poskytovatelů internetu. Řídil úsek elektronických komunikací ve společnosti ČD – Telematika a.s. Před nástupem na Český telekomunikační úřad pracoval jako manažer provozu ve společnosti Stream Circle a.s. Vedle toho 17 let působil ve sdružení NIX.CZ, z.s.p.o., z toho 15 let ve funkci předsedy představenstva. V červnu 2017 byl jmenován členem Rady ČTÚ, v jejímž rámci se zaměřuje na univerzální službu a oblast poštovních služeb.



Mgr. Lukáš Zelený

Po absolvování Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze působil mnoho let v největší české spotřebitelské organizaci dTest, kde vedl právní oddělení. V roce 2013 byl zvolen předsedou Spotřebitelského poradního výboru při Ministerstvu průmyslu a obchodu. Také působí v několika meziresortních a odborných pracovních skupinách. Věnuje se mimo jiné přednáškové činnosti na téma elektronických komunikací a spotřebitelských práv. Intenzivně se angažoval v kampani proti nezákonným a neetickým praktikám pořadatelů předváděcích akcí a podomních obchodníků. K 1. červenci 2019 byl vládou jmenován do funkce člena Rady ČTÚ. Od počátku se zaměřuje na problematiku ochrany spotřebitele a související spotřebitelskou legislativu. Jedním z jeho cílů je představení Úřadu spotřebitelům jako dozorového orgánu, na který se mohou s důvěrou obracet.



Ing. Marek Ebert

Absolvoval Vysokou školu dopravy a spojů v Žilině (dnes Žilinská univerzita), obor provoz a ekonomika spojů. Na Českém telekomunikačním úřadě vedl nejprve jeden z oblastních odborů, následně odbor regulace telekomunikačních sítí a služeb a od roku 2007 sekci regulace Úřadu. Postupně se podílel na přijetí řady regulačních a prospotřebitelských opatření a na přípravě souvisejících legislativních návrhů. V dubnu roku 2020 byl vládou jmenován do funkce člena Rady ČTÚ. Dlouhodobě se věnuje problematice uplatnění efektivních nástrojů podpory soutěže a technologické inovace na telekomunikačním trhu i v oblasti poštovních služeb.

MANAŽERSKÉ SHRNUÍ

I ve druhém roce pandemie covid-19 Úřad zabezpečil plně funkční výkon svých kompetencí. Postupně jsme v průběhu roku 2021 zejména:

- spolupracovali s dotčenými orgány při dokončení transpozice evropského kodexu pro elektronické komunikace do českého práva,
- udělili přiděly rádiových kmitočtů v návaznosti na výsledky aukce kmitočtů pro 5G síť,
- provedli ucelenou kontrolu dodržování podmínek pro informování uživatelů služeb o parametrech kvality služby přístupu k internetu,
- zahájili provoz srovnávacího nástroje cen a kvality služeb elektronických komunikací,
- realizovali informační kampaň pro spotřebitele týkající se uvádění rychlosti služby přístupu k internetu ve smluvních dokumentech,
- spustili vlastní měřicí nástroj NetTest,
- provedli přezkum úrovně kvality a způsobu poskytování základních poštovních služeb jako podklad pro přípravu podmínek výběrového řízení na nového držitele poštovní licence,
- provedli ověření plnění závazků z aukce 4G týkajících se pokrytí dálnic, rychlostních komunikací a železničních koridorů,
- obnovili prezenční činnosti Telekomunikační akademie s rozšířením o edukativní videa,
- dokončili analýzu webových stránek Úřadu a na počátku roku 2022 je spustili v nové podobě.

ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

Dokončení transpozice evropského kodexu elektronických komunikací (EECC) v roce 2021, v podobě transpoziční novely ZEK (zákonem č. 374/2021 Sb.) přineslo celému sektoru nové podmínky pro výkon komunikačních činností, nová oprávnění regulátora i zvýšení ochrany práv uživatelů služeb. Úřad v průběhu roku 2021 poskytoval potřebnou součinnost jak gesčnímu Ministerstvu průmyslu a ochodu, tak pracovním orgánům Poslanecké sněmovny i Senátu Parlamentu ČR při schvalování nové právní úpravy.

Významným počinem Úřadu bylo spuštění vlastního srovnávacího nástroje cen a kvality služeb elektronických komunikací na konci 1. čtvrtletí roku 2021. Postupně byl záběr srovnávacího nástroje dále rozšířen na všechny rozhodující služby elektronických komunikací. Veřejnost tak dostala možnost vzájemného porovnání cen a parametrů nabízených služeb, a to i s informací o geografickém rozsahu nabízených služeb. Tato aktivita byla rovněž provázána s komplexní prověrkou smluvních dokumentů všech poskytovatelů služby přístupu k internetu. Ta byla provedena v průběhu 1. poloviny roku 2021 s cílem ověřit splnění informační povinnosti o základních rychlostních parametrech nabízených a poskytovaných služeb dle podmínek, které Úřad stanovil s účinností od 1. ledna 2021.

V rámci výkonu ex-ante regulace Úřad připravil v roce 2021 nové analýzy všech rozhodujících velkoobchodních trhů (tzv. relevantní trhy), a to včetně velkoobchodního trhu přístupu k mobilním službám. Jakkoliv na tomto trhu Úřad dlouhodobě sledoval selhání a považuje proto za nutné přistoupit k využití nástrojů ex-ante regulace, nezískal pro tento záměr podporu EK. Ta, ačkoliv uznala, že na trhu v ČR je prostor pro zlepšení podmínek, svým rozhodnutím na konci února 2022 analýzu neschválila. Ve snaze zlepšit podmínky na velkoobchodním trhu přístupu k mobilním službám bude Úřad pokračovat i v roce 2022.

Na počátku roku 2021 Úřad udělil nové přiděly rádiových kmitočtů v pásmech 700 MHz a 3400–3600 MHz v návaznosti na výsledky předchozí aukce 5G. Všechna rozhodnutí o přidělech pro zajištění sítí veřejných elektronických komunikací v kmitočtových pásmech 700 MHz–3600 MHz nabyla právní moci. Úřad následně ve spolupráci s dotčenými držiteli přidělů provedl v polovině roku 2021 refarming celého pásma 3400–3800 MHz. Tím vytvořil podmínky pro efektivní využití kmitočtů v celém tomto pásmu včetně kmitočtů, které byly předmětem aukce již v roce 2017.

POŠTOVNÍ SLUŽBY

V oblasti poštovních služeb se Úřad zaměřil na přípravu výběrového řízení na držitele poštovní licence po roce 2022, kdy skončí platnost poštovní licence ČP. Úřad proto v průběhu roku 2021 provedl komplexní přezkum způsobu zajištění, dostupnosti a kvality základních poštovních služeb, včetně spotřebitelského průzkumu. Jednotlivé závěry přezkumu dokumentující úroveň kvality a způsob poskytování a zajišťování základních služeb Úřad průběžně zveřejňoval, a to včetně závěrečného záměru s definováním nového rozsahu povinného poskytování základních služeb i dalších doprovodných podmínek připravovaného výběrového řízení. Tento záměr Úřad předložil v závěru loňského roku do veřejné konzultace. Výběr nového držitele poštovní licence Úřad provede v roce 2022. Závěry přezkumu také potvrdily nutnost nové legislativy v podobě novely zákona o poštovních službách, na kterou se Úřad mimo jiné v poštovní oblasti zaměří.

Další významnou agendou v oblasti poštovních služeb byla i v celém průběhu roku 2021 pracovní komunikace s orgány EK, které řeší žádost ČR o notifikaci úhrad čistých nákladů, které stávajícímu držiteli poštovní licence ČP vznikly od roku 2018. Jakkoliv zástupci EK na pracovní úrovni již signalizovali možné uzavření tohoto notifikačního řízení, do konce roku 2021 se tak nestalo. Úřad proto bude v dané věci i nadále komunikovat s EK s cílem uzavřít úspěšně notifikaci v průběhu 1. poloviny roku 2022 a uhradit čisté náklady za dosavadní poskytování základních služeb ze strany ČP.

KONTROLNÍ ČINNOST

V rámci kontrolní činnosti Úřad provedl především kontroly dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/11.2021-11 týkající se provozovatelů zařízení RLAN:

- Ze zahájených 222 kontrol provozovatelů RLAN bylo do 31. 12. 2021 ukončeno celkem 201 kontrol. Porušení podmínek bylo zjištěno u 163 provozovatelů.
- Na základě podnětu ČHMÚ se Úřad zaměřil i na řešení případů rušení meteorologických radarů zařízeními RLAN.

Další významnou kontrolou byla проверка využívání kmitočtů podle podmínek individuálních oprávnění.

V souvislosti s postupným náběhem budování nových základnových stanic mobilních sítí (BTS) se Úřad rovněž zaměřil na šetření rušení příjmu digitální terestrické televize v souvislosti s provozem mobilních sítí 5G v pásmu 700 MHz a sítí LTE v pásmu 800 MHz.

Mobilní operátoři provozovali v roce 2021 celkem 17 728 základnových stanic LTE, ať zkušebních či v trvalém provozu. Úřad za uvedené období přijal 960 podnětů na rušení televizního vysílání, přičemž bylo vyřešeno a uzavřeno 1 083 podání. Rušení způsobené signálem LTE nebo 5G však bylo identifikováno pouze ve 27 případech. Nejčastější příčinou rušení byla buď nedostatečná úroveň televizního signálu v dané lokalitě nebo byla způsobena závadou ze strany diváka.

V průběhu roku se Úřad rovněž zaměřil na kontrolní činnost v oblasti poštovních služeb. Kontroly byly zaměřeny nejen na plnění povinností držitele poštovní licence ČP. Úřad se zaměřil i na prověření kvality poštovních služeb dalších oznámených poštovních provozovatelů. Ti sice nezajišťují základní služby, nicméně jimi poskytované poštovní služby jsou v mnoha ohledech základním službám podobné, a hojně využívané (typicky např. balíkové služby). **Nedostatky byly zjištěny u více než poloviny provedených kontrol v průběhu roku 2021.** U těchto provozovatelů Úřad také provedl kontrolu dostupnosti poštovních podmínek a jejich náležitostí, přičemž bylo na základě kontrolních zjištění zahájeno 14 správních řízení a v souvislosti s touto kontrolou prozatím uloženo 13 pokut.

OCHRANA SPOTŘEBITELE

V oblasti ochrany spotřebitele se Úřad standardně věnoval problematice účastnických smluv, kdy stejně jako v předchozích letech sledoval a vyhodnocoval stížnosti a dotazy spotřebitelů ve vztahu ke smluvním ujednáním. Stížnosti se týkaly služeb elektronických služeb ale i služeb poštovních.

V roce 2021 Úřad zpřístupnil veřejnosti srovnávací nástroj cen a kvality služeb elektronických komunikací. Ten spotřebitelům pomáhá orientovat se jak v nabídce mobilních tarifů a předplacených služeb včetně mobilního internetu, tak i v nabídce služeb poskytovaných v pevném místě, konkrétně služeb přístupu k síti internet a volání v pevném místě, či nabídce placených televizí.

V oblasti ochrany spotřebitele jsme dále připravili a spustili vlastní měřicí nástroj NetTest. Cílem bylo poskytnout uživatelské veřejnosti garantovaný nástroj pro ověření kvality rychlostních parametrů datových služeb. Jeho spuštění doprovázela mediální informační kampaň „Plaťte za skutečnou rychlost“, kterou jsme zaměřili směrem ke spotřebitelům. Cílem kampaně bylo připomenout uživatelům služeb jejich práva v oblasti služeb přístupu k internetu, zvýšit povědomí o povinnostech poskytovatelů, ukázat možnosti měření a kontroly smluvně deklarovaných parametrů, případně ukázat postup pro reklamaci nevyhovující kvality služby.

V roce 2021 Úřad navázal na své předchozí vzdělávací přednášky v rámci tzv. Telekomunikační akademie. Ty byly zaměřeny především na zranitelné skupiny spoluobčanů a jejich základní informovanost v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Nově byla **do aktivit Telekomunikační akademie přidána veřejně dostupná edukativní videa, která jsou určena široké veřejnosti** a jejich dosah je tak daleko větší.

HOSPODAŘENÍ ÚŘADU

Celkové příjmy Úřadu v roce 2021 činily 6 696 772 491,19 Kč, výdaje byly čerpány v objemu 697 117 241,39 Kč. Na platy zaměstnanců a ostatní služby za provedenou práci bylo v roce 2021 vynaloženo 298 724 011 Kč, průměrný hrubý měsíční plat činil 43 239 Kč.

Počet systemizovaných míst ke dni 31. 12. 2021 činil celkem 596.

Rozpočet 2021 (v tis.Kč)

Příjmy celkem

- > Poplatky za kmitočty a čísla
821 236,40
- > Vybrané správní poplatky
30 370,66
- > Vybrané pokuty
12 641,47
- > Aukce kmitočtů 5G
5 596 000,00
- > Ostatní
821 236,40

6 696 772,49

Výdaje celkem

- > Výdaje na zajištění chodu Úřadu
606 639,44
- > Vyplacená úhrada čistých nákladů z poskytování univerzální služby a ze ztráty z poskytování zvláštních cen
90 477,80

697 117,24

HLAVNÍ PLÁNY ČTÚ NA ROK 2022

Úřad se ve své činnosti mimo jiné zaměří především na:

- naplnění nových či novelizovaných ustanovení zákona o elektronických komunikacích po transpozici evropského kodexu pro elektronické komunikace, a to včetně vydání souvisejících podzákoných předpisů ve své působnosti,
- další podporu potřebné úrovně hospodářské soutěže zejména pak dokončením 5. kola analýz relevantních trhů a vytvářením podmínek pro další technologický rozvoj sítí a služeb,
- dokončení procesu výběru nového držitele poštovní licence pro roky 2023 až 2024 a zajištění financování souvisejících čistých nákladů,
- přípravu věcných návrhů na změnu zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, a podporu souvisejícího legislativního procesu,
- přezkum nového rozsahu univerzální služby a uložení povinnosti jejího poskytování v odůvodněných případech,
- pokračování aktivit v posilování ochrany spotřebitele, mimo jiné i v oblasti smluvních podmínek služeb elektronických komunikací a poštovních služeb, a rovněž při zavádění nových podmínek přenositelnosti čísel a služby přístupu k internetu,
- zajištění odborné podpory předsednictví ČR v Radě Evropské unie při projednávání témat v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

Provozujeme

Nástroj
NetTest

Portály pro
elektronický
sběr dat

Srovnávací nástroj
cen a kvality
služeb

Portál
Využití rádiového
spektra

Portál k evidenci
v pásmu
60 GHz a 5 GHz

Vzdělávací aktivitu
Telekomunikační
akademie

Portál pro vizualizaci
telekomunikačních
služeb

Portál
Otevřená data
ČTÚ

Portál s pokrytím území
a obyvatel mobilním
signálem

OBSAH

01 STAV TRHU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A POŠTOVNÍCH SLUŽEB V ROCE 2021	18
1 Trh elektronických komunikací	18
1.1 Trh mobilních služeb	18
1.1.1 Mobilní datové služby	20
1.1.2 Ceny mobilních služeb	21
1.1.3 Ceny mezinárodních mobilních služeb	23
1.1.4 Přenositelnost v mobilních sítích	24
1.2 Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě	24
1.2.1 Ceny služeb vysokorychlostního přístupu	26
1.2.2 Velkoobchodní vysokorychlostní přístup k síti internet	27
1.3 Hlasové služby poskytované v pevných sítích	28
1.3.1 Ceny hlasových služeb v pevných sítích	28
1.3.2 Přenositelnost čísel v pevných sítích	29
1.4 Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2021	29
1.4.1 Analýzy relevantních trhů	29
1.4.2 Ceny v povinně zveřejněných referenčních nabídkách LTE služeb	30
1.5 Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání	31
1.5.1 Televizní vysílání	31
1.5.2 Rozhlasové vysílání a příprava na budoucí digitální vysílání	31
2 Trh poštovních služeb	32
2.1 Stav poštovního trhu	32
2.2 Vývoj základních služeb v roce 2021	34
2.2.1 Regulace v oblasti základních služeb	35
2.2.2 Ceny základních služeb v roce 2021	35
2.2.3 Financování základních služeb	37
3 Právní rámec	38
3.1 Novely zákona o elektronických komunikacích	38
3.2 Novela zákona o poštovních službách	40
3.3 Novely zákona č. 194/2017 Sb.	40
3.4 Jiné právní předpisy	40
02 ODBORNÉ A SPRÁVNÍ ČINNOSTI ČTÚ	43
1 Ochrana spotřebitele	43
1.1 Nezávislý srovnávací nástroj	43
1.2 Cenový barometr	43
1.3 Účastnické smlouvy	43
1.4 Síťová neutralita – přístup k síti internet (otevřený internet)	44
1.5 Telekomunikační akademie	44

2 Řešení účastnických sporů a stížností uživatelů služeb	45
2.1 Správní řízení v I. stupni	45
2.2 Správní řízení ve II. stupni	45
2.3 Spory v oblasti poštovních služeb	46
2.4 Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací	46
2.5 Stížnosti uživatelů poštovních služeb	47
3 Monitorování kmitočtového spektra a měřicí systém elektronických komunikací	47
3.1 ASMKs	47
3.2 MSEK	47
3.3 NetTest	48
4 Výkon kontrolní činnosti	48
4.1 Vedení evidence a kontrola podnikatelů v elektronických komunikacích a v poštovních službách	48
4.1.1 Kontrola VO-S/1/08.2020-9	48
4.2 Kontrola plnění rozhodnutí Úřadu	49
4.2.1 Kontrola dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/11.2021-11	49
4.2.2 Kontrola využívání kmitočtů podle individuálních oprávnění a dodržování podmínek stanovených v rozhodnutí o udělení individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů	49
4.2.3 Kontrola splnění rozvojových kritérií držiteli přidělu kmitočtů stanovených v podmínkách výběrového řízení na kmitočty v pásmech 800, 1800 a 2600 MHz	49
4.3 Kontrola plnění zákonných povinností podle zákona o elektronických komunikacích, podle zákona o ochraně spotřebitele a podle zákona o poštovních službách	50
4.3.1 Kontrola dostupnosti poštovních podmínek a jejich náležitostí	50
4.3.2 Kontrola dodávání poštovních zásilek	50
4.3.3 Kontrola tzv. Mobilní pošty	50
4.4 Šetření rušení příjmu digitální terestrické televize (DTT) v souvislosti s provozem mobilních rádiových sítí LTE/5G v pásmech 700 a 800 MHz	50
4.5 Spolupráce s Českou obchodní inspekcí	51
5.1 Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů	51
5.2 Rozhodování o oprávněních k využívání rádiových kmitočtů	52
5.3 Podmínky využívání rádiových kmitočtů na základě všeobecných oprávnění	53
5.4 Ověřování odborné způsobilosti	53
5.5 Poplatky za využívání rádiových kmitočtů	53
6 Správa čísel	54
7 Rozhodování sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti	54
8 Rozhodování sporů mezi provozovateli poštovních služeb	55
9 Rozhodování sporů podle §5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb.	55
10 Krizové řízení a bezpečnost	56
11 Mezinárodní aktivity	56

03 INFORMACE O POTŘEBĚ PŘIJETÍ NOVÝCH PŘEDPISŮ NEBO NOVEL STÁVAJÍCÍCH PŘEDPISŮ	58
1 Elektronické komunikace	58
1.1 Potřeba novely zákona o elektronických komunikacích	58
1.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích	58
2 Poštovní služby	59
3 Zákon č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací	59
1 Výsledky hospodaření ČTÚ	61
1.1 Hodnocení plnění ukazatelů kapitoly 328 – Český telekomunikační úřad	61
1.1.1 Příjmy celkem	61
1.1.2 Výdaje celkem	61
04 ORGANIZACE A ZABEZPEČENÍ ČINNOSTI ÚŘADU	61
2 Hospodaření s mimorozpočtovými prostředky	62
2.1 Radiokomunikační účet	62
3 Oblast lidských zdrojů	63
3.1 Počet systemizovaných míst	63
3.2 Vzdělávání zaměstnanců	63
3.3 Prostředky na platy zaměstnanců Úřadu	64
3.4 Odměňování členů a předsedy Rady ČTÚ	64
05 POVINNÉ SOUČÁSTI VÝROČNÍ ZPRÁVY	66
1 Výroční zpráva o Univerzální službě	66
1.1 Dílčí služby univerzální služby	66
1.2 Zahájení přezkumu dílčích služeb	67
1.3 Financování univerzální služby	67
1.3.1 Financování podle zákona o telekomunikacích (stav v roce 2021)	67
1.3.2. Financování podle zákona o elektronických komunikacích	68
1.3.3 Aktualizace hodnoty návratnosti vloženého kapitálu (WACC)	69
1.4 Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“	69
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 2021	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 2021	75

06 PŘÍLOHY K VÝROČNÍ ZPRÁVĚ ÚŘADU ZA ROK 2021

79

1. Přehled účastnických sporů v oblasti služeb elektronických komunikací za rok 2021	79
2. Stížnosti účastníků/uživatelů služeb EK za rok 2021	79
3. Přehled o počtech vydaných rozhodnutí o individuálních oprávněních k využívání rádiových kmitočtů za rok 2021	80
4. Ověřování odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení v roce 2021	81
5. Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb – 2021	81
6. Přehled činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za rok 2021	82
7. Přehled stížností zákazníků na poštovní služby za rok 2021	83
8. Opatření obecné povahy podle zákona o elektronických komunikacích vydaná v roce 2021	84
9. Plnění závazných ukazatelů státního rozpočtu za rok 2021	86
10. Ukazatele kapitoly – rozpis rozpočtu na rok 2022	87

01 STAV TRHU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A POŠTOVNÍCH SLUŽEB V ROCE 2021

1 TRH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1.1 Trh mobilních služeb

Vedle tří síťových mobilních operátorů (dále také jen „MNO“¹), tj. společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“), O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“) a Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“), poskytovalo v průběhu roku 2021 mobilní služby na maloobchodním trhu také cca 130 tzv. virtuálních operátorů (dále také jen „MVNO“²).

S výjimkou společnosti Nordic Telecom s.r.o. však v roce 2021 nepůsobil na mobilním trhu žádný z virtuálních operátorů v roli tzv. „Full MVNO“, který využívá jen rádiovou přístupovou síť hostitelského síťového operátora (MNO). Většina MVNO působila v roli tzv. „service providerů“, kteří využívají i další infrastrukturu MNO a služby síťových mobilních operátorů v principu přeprodávají.

Z celkového počtu cca 130 MVNO působili na trhu mobilních služeb rovněž tři virtuální operátoři, kteří jsou majetkově propojeni s MNO. Jmenovitě jde o společnost COOP Mobil s.r.o., která je z 1/3 vlastněna společností Vodafone, dále společnost Tesco Mobile ČR s.r.o., která je z 50 % vlastněna společností O2, a společnost O2 Family, s.r.o., jež je stoprocentně vlastněnou dceřinou společností operátora O2.

Někteří poskytovatelé mobilních služeb působili na maloobchodním trhu vedle vlastních primárních značek také prostřednictvím jiných značek – např. BLESKmobil, MOBIL.CZ, OpenCall a innogy Mobil. V tomto případě jde de facto jen o další prodejní kanály kmenových operátorů (ve většině případů MNO), resp. o tzv. značkové přeprodeje („branded resellery“).

Základní přehled o početním zastoupení v jednotlivých kategoriích podnikatelů na mobilním trhu v roce 2021 ukazuje následující *tabulka 1*.

Tabulka 1: Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb

Typ poskytovatele	Počet poskytovatelů
MNO	3
MVNE ³	12
MVNO (celk. nominální počet)	130
z nich MVNO >100 tis. SIM karet	4
branded reseller	7

**Data jsou k 30. červnu 2021*

Při pohledu na celkový počet aktivních SIM karet je zřejmé, že tři síťoví operátoři si nadále udrželi naprostou většinu trhu, a to 92,4 %. Stejně tak i souhrnný podíl všech MVNO je dlouhodobě stabilní a v roce 2021 dosáhl hodnoty 7,6 %. Z toho tržní podíl nezávislých MVNO činil pouze 3,7 %. Z hlediska souhrnných maloobchodních tržeb za mobilní služby pak nezávislé MVNO dosahují tržního podílu pouze 1,9 %, MVNO majetkově propojení 3,7 % a MNO poté souhrnně dosahují podílu 94,4 %.

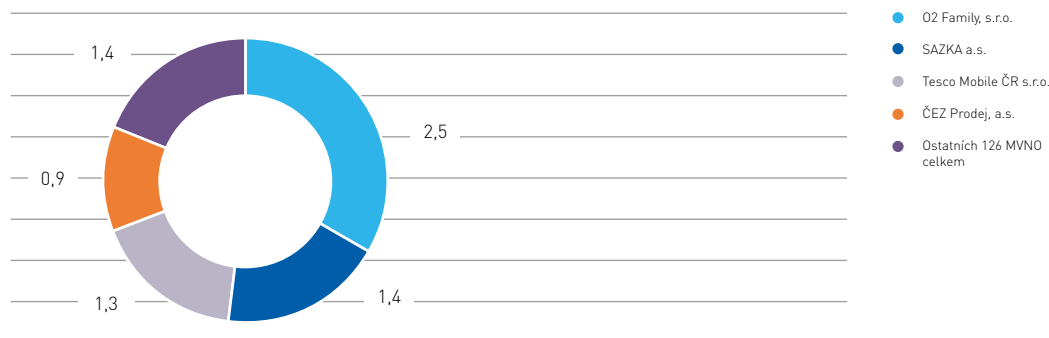
¹ MNO (Mobile Network Operator, neboli síťový mobilní operátor) je subjekt poskytující mobilní služby koncovým účastníkům svým jménem, který disponuje vlastní rádiovou přístupovou sítí.

² MVNO (Mobile Virtual Network Operator, neboli virtuální mobilní operátor) je subjekt poskytující mobilní služby koncovým účastníkům svým jménem, který nedisponuje vlastní rádiovou přístupovou sítí (resp. nemá vlastní přiděl frekvencí pro vybudování rádiové přístupové sítě).

³ MVNE – Mobile Virtual Network Enabler – subjekt nabízející velkoobchodní služby dalším operátorům (ve formě MVNO či značkových prodejců), tzn. bez vlastních účastnických smluv.

Nicméně reálný vliv a schopnost oslovit větší skupinu zákazníků mají především 4 největší MVNO (z nichž však jsou 2 majetkově propojeni s MNO). Tito MVNO totiž jednotlivě spravují více než 100 tisíc SIM karet. Souhrnný tržní podíl těchto 4 MVNO činí 6,13 %, tj. drtivou většinu z celkového tržního podílu (7,6 %) všech MVNO, jak ukazuje *graf 1*.

Graf 1: Tržní podíly největších MVNO podle počtu SIM karet



V roce 2021 největším MVNO byla společnost O2 Family, s.r.o., s tržním podílem 2,5 %. Druhým největším MVNO a současně největším subjektem ze skupiny nezávislých virtuálních operátorů byla společnost SAZKA a.s. s tržním podílem 1,4 %. Na třetím místě figurovala společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. (1,3 %) a poslední z výše uvedené čtveřice pak byla společnost ČEZ Prodej, a.s. (0,9 %). Většinu zákaznické báze virtuálních operátorů tvoří domácnosti, kde dosahují tržního podílu zhruba 12 %. Naopak minimum zákazníků mají MVNO ve firemním segmentu, v němž dosahují tržního podílu pouze 0,7 %.

Celkově se i v roce 2021 potvrdilo, že se MVNO na trhu mobilních služeb nijak významně nerozvíjejí. Tento vývoj je odrazem velkoobchodní závislosti MVNO na síťových operátorech, a to především v podobě podmínek (zejména cenových) komerčně uzavřených velkoobchodních smluv. Ty podle zjištění Úřadu z průběžného sledování trhu a provádění jeho analýzy limitují MVNO v možnosti tvořit maloobchodní nabídky srovnatelné s MNO. To je omezuje ve schopnosti dále rozšiřovat svou zákaznickou bázi a vyvíjet tak konkurenční tlak na síťové operátory.

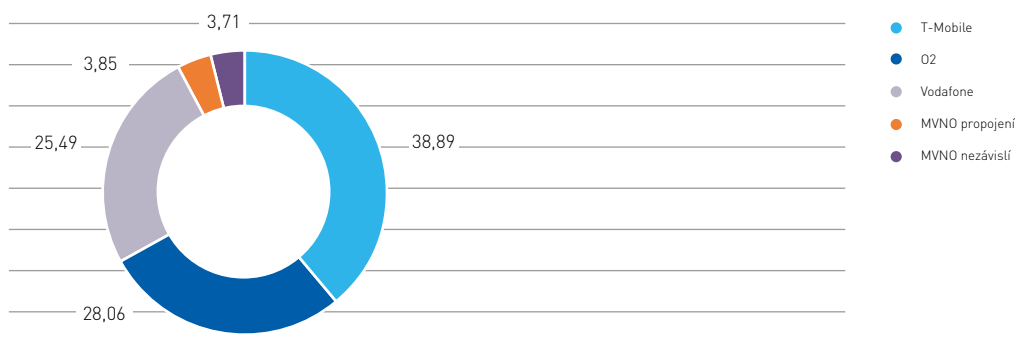
Toto postavení MVNO se ještě více prohloubilo v období od roku 2019, kdy byly ze strany MNO představeny nové maloobchodní mobilní tarify s vysokými objemy dat či neomezeným čerpáním dat, na které MVNO dosud nejsou schopni adekvátně zareagovat.

Úřad proto i v roce 2021 pokračoval ve svém úsilí zlepšit uvedenou situaci, a to prostřednictvím procesu navrhované ex-ante regulace velkoobchodního trhu přístupu k mobilním službám. Cílem je snížení úrovně velkoobchodních cen pro MVNO, a tím i podpora hospodářské soutěže na tomto trhu s pozitivním dopadem do úrovně maloobchodních cen. Podrobně k této regulační aktivitě Úřadu v kap. 1.4.

Ze souhrnných ukazatelů o mobilním trhu v ČR mj. vyplývá, že celkový počet aktivních SIM karet činil na konci roku 2021 dle odhadu Úřadu necelých 14,8 milionu, což představuje ve srovnání s rokem 2020 nárůst o zhruba 185 tisíc SIM karet. V průběhu času je však patrný přechod ze služeb typu pre-paid na služby typu post-paid. Ty dominují celkovému počtu aktivních SIM karet s podílem 74 %. Tento trend 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 zcela neomezený objem).

Následující *graf 2* ukazuje stav tržních podílů jednotlivých poskytovatelů mobilních služeb k polovině roku 2021. Z něj je patrné, že největším tržním podílem disponuje společnost T-Mobile (38,9 %), následuje O2 se ztrátou více než deseti procentních bodů (28,1 %) a trojici MNO uzavírá Vodafone se zhruba čtvrtinovým podílem (25,5 %). Majetkově propojení a nezávislé MVNO si pak souhrnný tržní podíl 7,6 % dělí zhruba na polovinu.

Graf 2: Tržní podíly na základě celkového počtu aktivních mobilních SIM karet na maloobchodním trhu v pol. 2021



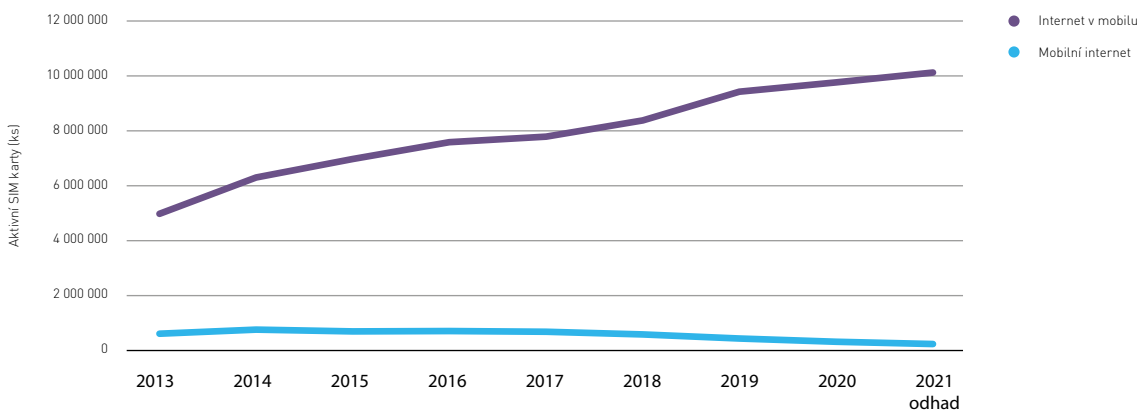
I v roce 2021 pokračoval růst počtu aktivních SIM karet typu M2M⁴ z předešlých let. Dle odhadu Úřadu přesáhl jejich počet ke konci roku 2021 hodnotu 1,3 milionu, což odpovídá meziročnímu nárůstu zhruba o 10 %.

1.1.1 Mobilní datové služby

Poskytovatelé mobilních datových služeb nabízeli v roce 2021 stejně jako v předešlých letech dva základní typy služeb přístupu k mobilnímu internetu – tzv. Internet v mobilu používaný v mobilních telefonech a smartphonech a tzv. Mobilní internet, který je určen pro přenosná zařízení typu tablet, notebook apod., s použitím samostatné datové SIM karty. V LTE sítích mobilních operátorů MNO a i několika dalších provozovatelů (MVNO) jsou rovněž nabízeny služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě prostřednictvím SIM karet (tzv. fixní LTE). Svým charakterem se však jedná o služby přístupu k internetu v pevném místě. Objem dat přenesených v rámci fixního LTE proto není započítán do dále uváděných objemů přenesených mobilních dat.

Dle počtu aktivních SIM karet pokračoval v roce 2021 růst služby Internet v mobilu (v rámci mobilních tarifních programů) a přesáhl hodnotu 10,3 milionů. Naopak u Mobilního internetu v roce 2021 nadále klesal počet aktivních SIM karet až k hodnotě zhruba 349 tisíc. Tento vývoj odráží na jedné straně migraci zákazníků ke službě Internet v mobilu a na druhé straně obecně vyšší míru využívání přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí. Význam samostatných datových SIM karet zejména pro zákazníky z řad domácností tak trvale klesá. Vývoj počtu SIM karet těchto kategorií za období let 2012–2021 dokumentuje následující *graf 3*.

Graf 3: Vývoj počtu aktivních SIM karet pro služby Internet v mobilu a Mobilní internet



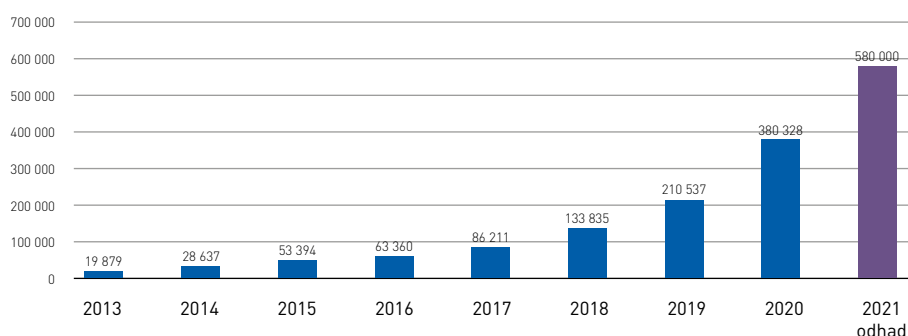
⁴ Z angl. „machine to machine“. Jedná se o SIM karty využívané pro komunikaci mezi stroji.

Objem přenesených mobilních dat

Celkový objem přenesených mobilních dat za rok 2021⁵ dosáhl dle odhadu Úřadu hodnoty 580 PB, a jeho meziroční nárůst lze odhadnout na 53 %. Tento pozitivní vývoj je odrazem skutečnosti, že od roku 2017 došlo několikrát k navýšení datových složek (objemů) v nabízených mobilních tarifech, a v roce 2019 pak byly zákazníkům nabídnuty i tarify s neomezeným objemem čerpání dat.

V posledních dvou letech sehrála svou roli ve spotřebě mobilních dat i změna chování uživatelů mobilních služeb vyvolaná opatřeními přijatými v souvislosti s pandemií onemocnění covid-19. Vývoj objemu přenesených mobilních dat v letech ukazuje následující *graf 4*.

Graf 4: Objem přenesených mobilních dat (v TB)



Stejně tak se v průběhu roku 2021 meziročně zvýšila průměrná měsíční spotřeba dat na jednu SIM kartu využívající mobilní datové služby: dle odhadu Úřadu dosáhla hodnoty 4,5 GB. Meziročně tak došlo k cca 44% nárůstu průměrné měsíční spotřeby.

Prostřednictvím M2M SIM karet bylo v roce 2021 (dle odhadu Úřadu) celkově přeneseno 4,6 PB dat, což oproti roku 2020 odpovídá nárůstu o 81 %. Průměrný měsíční objem dat přenesených prostřednictvím jedné M2M SIM karty činil 584 MB oproti 175 MB v roce 2020. Úřad očekává trvání růstového trendu i v následujících letech zejména v souvislosti s budováním 5G sítí, rozvojem IoT (internet věcí), konceptu SMART⁶ a Průmyslu 4.0.

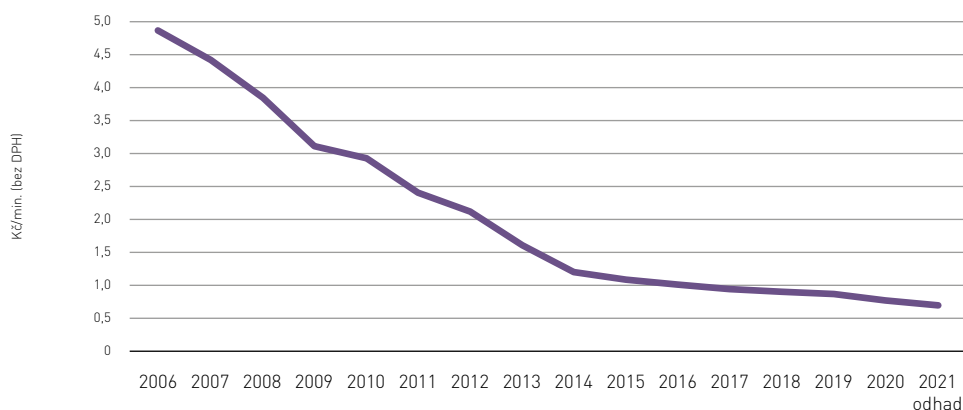
1.1.2 Ceny mobilních služeb

Cenový vývoj podle průměrné minutové ceny za mobilní volání

I v roce 2021 pokračoval dlouhodobý trend poklesu průměrné ceny za skutečně provolanou minutu. V první polovině roku došlo oproti průměru za celý rok 2020 k poklesu přibližně o 8 % na 0,71 Kč/min. Na tomto trendu se podílela jak klesající průměrná cena pro podnikající subjekty o 2,4 %, tak průměrná cena pro nepodnikající (rezidentní) zákazníky, která klesla o 11,4 %.

⁵ Bez dat přenesených skrze mobilní sítě v rámci služeb tzv. fixního LTE či fixního 5G, které spadají do služeb přístupu v pevném místě.

⁶ Např. smart wearable, smart city, smart home, smart health, smart agriculture atd.

Graf 5: Průměrná maloobchodní cena za skutečně provolanou minutu

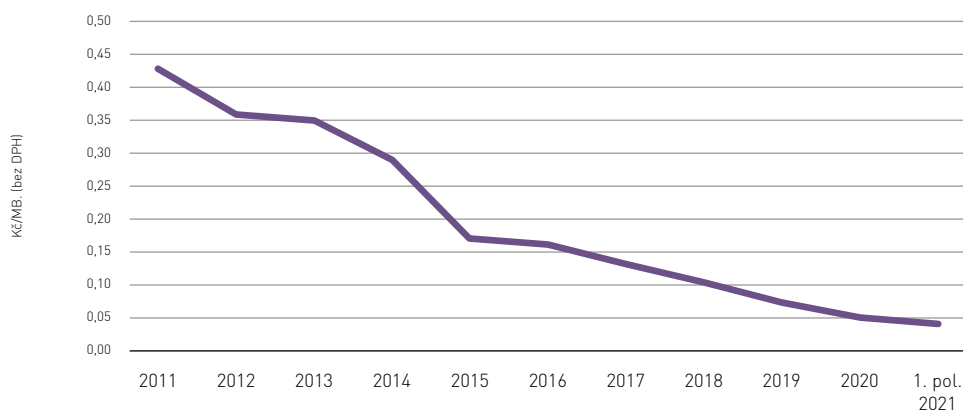
Nutno poznamenat, že výsledná cena zohledňuje i cenu, kterou operátoři účtují právnickým osobám a podnikajícím fyzickým osobám. Nicméně i tyto cenové podmínky se pak k běžným uživatelům v mnoha případech dostávají prostřednictvím firemních tarifních programů.

Ceny služby Internet v mobilu

V průběhu roku 2021 došlo v nabídkách datových služeb mobilních operátorů k několika změnám. Všichni síťoví operátoři navýšili datové limity u svých tarifů při zachování ceny nebo jejím mírném navýšení. Např. O2 navýšil FUP u levnějšího tarifu FREE+ Modrý z 1 GB na 3 GB, ale současně navýšil cenu ze 499 Kč/měsíc na 549 Kč/měsíc. Cena nejlevnějšího tarifu s neomezeným FUP se u O2 snížila v roce 2021 z 1 099 Kč/měsíc na 899 Kč/měsíc. T-Mobile nabízel v roce 2021 nejlevnější tarif s neomezeným FUP za 875 Kč/měsíc, což je cena nižší než v roce 2020 (1 075 Kč/měsíc). K největšímu snížení nejlevnějšího tarifu s neomezeným FUP došlo u Vodafone z 1597 Kč/měsíc (v roce 2020) na 599 Kč/měsíc (v roce 2021).

Data v určitém objemu jsou v současnosti již běžnou součástí všech standardních tarifů a společně s cenou také nejdůležitějším parametrem, kterým se nabídky mobilních operátorů od sebe odlišují.

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 přenesených dat. Tento trend dosvědčuje následující *graf 6*. Za posledních 5,5 let (mezi rokem 2015 a pololetím 2021) klesla o 0,13 Kč, tj. téměř o 79 % na 0,04 Kč/MB.

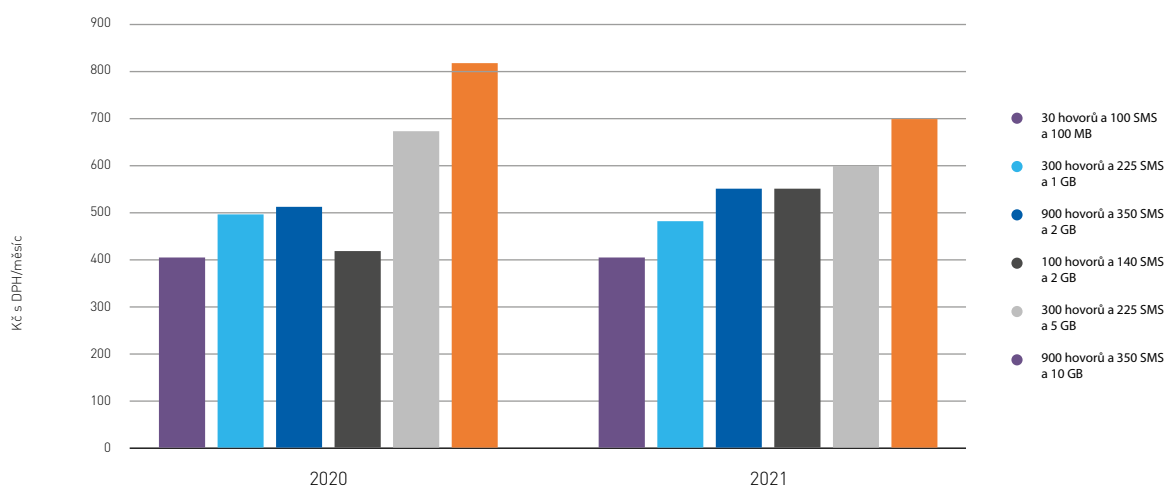
Graf 6: Průměrná maloobchodní cena za 1 MB skutečně přenesených dat

Cenový vývoj podle spotřebních košů mobilních služeb

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

Výsledky použité ve srovnání tarifů jsou za 4. čtvrtletí let 2021 a 2020. Jde o pre-paid tarify a post-paid tarify se závazkem na 24 měsíců. Z grafu 7 je patrné, že cenový vývoj u sledovaných spotřebních košů nebyl jednoznačný. K největšímu nárůstu ceny (o 29,4 %, tj. o 125 Kč) došlo u spotřebního koše 100 hovorů, 140 SMS a 2 GB dat, naopak největší pokles ceny (o 14,9 %, tj. o 123 Kč) byl u největšího spotřebního koše 900 hovorů, 350 SMS a 10 GB dat. Ke snížení ceny došlo ještě u spotřebního koše 300 hovorů, 225 SMS a 1 GB dat (o 4,8 %) a u spotřebního koše 300 hovorů, 225 SMS a 5 GB dat (o 11,1 %), naopak ke zvýšení došlo u spotřebního koše 900 hovorů, 350 SMS a 2 GB dat (o 4,8 %).

Graf 7: Meziroční vývoj cen u spotřebních košů mobilních služeb



1.1.3 Ceny mezinárodních mobilních služeb

Mobilní roaming

Dne 15. června 2021 uplynuly již čtyři roky od ukončení přechodného období s možností účtovat příplatky k roamingu v rámci Evropské unie (dále také jen „EU“) (tzv. režim RLAH+). Mobilní operátoři jsou od té doby 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.

Mezinárodní volání a SMS

Dne 15. května 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. květnu za použití průměru kurzů zveřejněných Evropskou centrální bankou ve dnech 15. ledna, 15. února a 15. března téhož roku.

Tabulka 2: Aktuálně platné maximální regulované ceny přepočtené na Kč

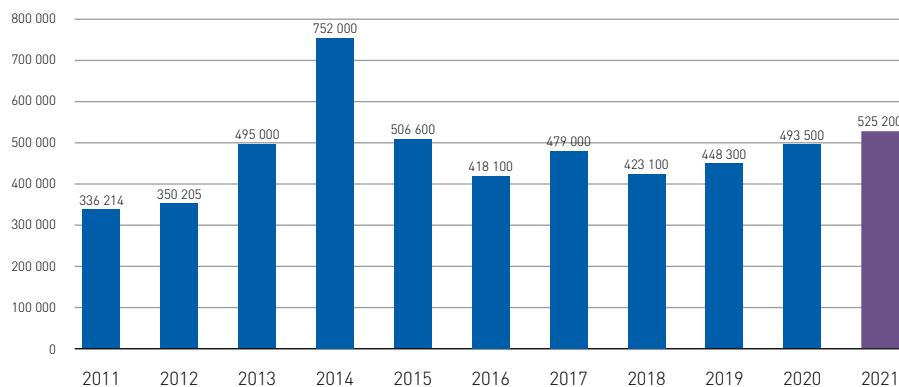
Regulované max. ceny	od 15. 5. 2021	
	Odchozí volání	SMS
EUR/min., 1 SMS	0,19	0,06
Kč/min., 1 SMS	4,94	1,56

Použit kurz 26,031 CZK/€, který je průměrem kurzů stanovených ECB k 15. lednu, 15. únoru a 15. březnu 2021. Ceny jsou bez DPH.

1.1.4 Přenositelnost v mobilních sítích

V porovnání s předchozím rokem došlo v roce 2021 k meziročnímu nárůstu počtu přenesených telefonních čísel v mobilních sítích přibližně o 9 % na cca 525 200. Trend v letech 2011–2021 dokumentuje následující graf 8.

Graf 8: Počet přenesených telefonních čísel – mobilní sítě



1.2 Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě

V roce 2021 dosáhl celkový počet pevných služeb přístupu k internetu dle odhadu Úřadu hodnoty téměř 3 940 tis., což znamená nárůst o 3 % oproti roku 2020. V přepočtu na 100 obyvatel dosáhl počet přístupů hodnoty 37,5 (růst oproti hodnotě 35,8 z roku 2020).

Z hlediska způsobů technické realizace si v roce 2021 udržely nejvýznamnější podíl na maloobchodním trhu přístupy prostřednictvím bezdrátových sítí v nelicencovaných sdílených pásmech (označované jako WiFi). Úřad odhaduje jejich meziroční nárůst z 1,09 milionu v roce 2020 na cca 1,1 milionu.

Obdobně i u xDSL přístupů Úřad předpokládá za rok 2021 další meziroční nárůst, a to až na téměř 990 tisíc. Po poklesu xDSL přístupů v období 2015–2017 tak od roku 2018 dochází k jejich kontinuálnímu meziročnímu růstu. To souvisí mimo jiné s provedenou modernizací xDSL sítě v předchozích letech (budování tzv. vysunutých DSLAM), která umožnila nabízet prostřednictvím xDSL sítě vyšší přenosové rychlosti (až 250 Mbit/s download).

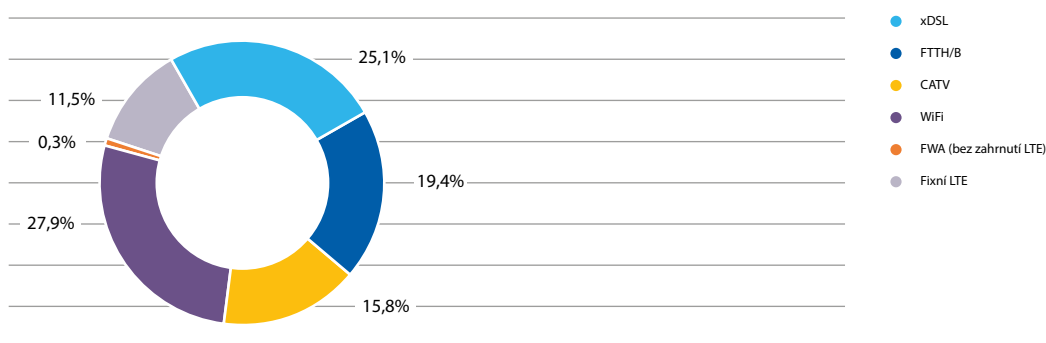
V roce 2021 pokračoval dlouhodobý nárůst počtu přístupů prostřednictvím optických sítí (FTTH/B). Úřad v jejich případě předpokládá v roce 2021 dosažení počtu cca 765 tisíc. U CATV přístupů předpokládá Úřad jen mírný růst na přibližně 623 tisíc přístupů ke konci roku 2021.

Početně nejméně zastoupenými zůstávají vysokorychlostní bezdrátové přístupy využívající licencovaná pásma (FWA – bez zahrnutí služeb tzv. fixního LTE) dosahující dle odhadu Úřadu přibližně 11 tisíc přístupů (obdobně jako v loňském roce). U služeb tzv. fixního LTE byl v roce 2021 zaznamenán další nárůst počtu přístupů. Úřad

odhaduje jejich meziroční zvýšení z téměř 440 tisíc v roce 2020 na přibližně 452 tisíc. Do kategorie služeb fixního LTE jsou řazeny služby jak čistě fixního⁷ charakteru, tak i nomadického⁸ charakteru.

Rozložení maloobchodního trhu služeb vysokorychlostního přístupu podle jednotlivých technologií a jejich tržního podílu ke konci roku 2021 je uvedeno v následujícím grafu 9. Z tohoto grafu je patrné, že žádný ze způsobů vysokorychlostního přístupu není na trhu dominující.

Graf 9: Podíl vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení (včetně služeb fixního LTE) k 31. 12. 2021*



*Využito kvalifikovaných odhadů

Evropské srovnání pokrytí vysokorychlostními sítěmi

Souhrnné pokrytí optickými sítěmi (FTTH/B) a sítěmi CATV s využitím standardu DOCSIS 3.1, tj. sítěmi schopnými poskytovat gigabitové služby (download) dle metodiky studie Evropské komise Broadband Coverage in Europe in 2020⁹ [dostupné online: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-connectivity>] dosahovalo v průměru EU27 59,3 %. V dotčeném ukazateli o souhrnném pokrytí FTTH/B a DOCSIS 3.1 sítěmi tak ČR s pokrytím na úrovni 33,3 % za evropským průměrem zaostávala. Pokrytí FTTH/B sítěmi bylo dle předmětné studie v ČR v roce 2020 oproti roku 2019 o 4 p.b. vyšší než v roce 2019 (29,3 %). Pokrytí FTTH/B sítěmi v roce 2020 v průměru za EU27 činilo 42,5 %, což je o 9,2 p.b. více než v ČR.

Při pohledu na mezinárodní srovnání dostupnosti NGA sítí¹⁰ byla ČR dle výše uvedené studie nad průměrem EU27, konkrétně pokrytí těmito sítěmi v ČR činilo v roce 2020 96,9 % a v EU 87,2 %. Z hlediska pokrytí v rurálních oblastech bylo v ČR pokrytí domácností dle předmětné studie za rok 2020 u optických sítí FTTH/B o 18,5 p. b. nižší, než byl průměr v EU – konkrétně 6,4 % v ČR oproti 24,9 % EU27. U celkového pokrytí domácností NGA sítěmi v rurálních oblastech však byla ČR stále nad průměrem EU27, hodnota pokrytí (89,9 %) byla konkrétně o 30,1 p. b. vyšší.

⁷ Tyto služby jsou poskytovány v konkrétním pevném místě připojení, které si účastník pro využívání služby zvolí v účastnické smlouvě – zpravidla se jedná o tzv. instalační adresu.

⁸ Nomádní službou se rozumí takový způsob poskytování služby, který není omezen na jedno pevné místo, ale lze k ní přistupovat z libovolného místa v rámci pokrytí sítě, přičemž služba není zajištěna, případně její fungování není garantováno během pohybu koncového bodu (zařízení) v rámci sítě.

⁹ Předchozí studie Evropské komise Broadband Coverage in Europe z roku 2019 pokrytí sítěmi FTTH/B a CATV s DOCSIS 3.1 ztotožňovala s pokrytím VHCN sítí, což dle přesvědčení Úřadu nebylo správné a mohlo vést ke zkreslení, neboť VHCN jsou definovány odlišně v pokynech BEREC BoR (20) 165. Zpracovatelé studie s ohledem na četné komentáře (vícero NRAs) ohledně této zjednodušující definice a využití pojmu VHCN tuto kategorii (pokrytí VHCN) ve studii o pokrytí za rok 2020 nově nazývají jako souhrnné pokrytí FTTH/B a DOCSIS 3.1 sítí.

¹⁰ Daná studie zahrnuje do NGA sítí přípojky realizované prostřednictvím VDSL, VDSL2 vectoring, FTTH/B a CATV sítí s DOCSIS 3.0 a 3.1.

Konsolidace trhu pevného vysokorychlostního přístupu

Maloobchodní trh vysokorychlostního přístupu k internetu v roce 2021 stejně jako v roce předchozím zaznamenal několik významných změn v oblasti konsolidací a fúzí poskytovatelů služeb. Dále jsou uvedeny jen ty nejvýznamnější.

Společnost Telco Pro Services, a.s., jejímž akcionářem je společnost ČEZ, postupně během roku koupila tři menší poskytovatele: FDLnet.cz, s.r.o., ISP West s.r.o. a TaNET West s.r.o., a následně se stala jediným partnerem Innogy TelNet Holding. Akvizice zahrnovala i menší lokální internetové společnosti Magnalink a.s. a Cerberos s.r.o. Koncem roku 2021 pak společnost Telco Pro Services, a.s., také získala vsetínskou firmu Internext 2000 s.r.o., když součástí akvizice byla i společnost Optické sítě s.r.o.

Společnost STARNET, s.r.o., získala v červnu firmu Moderní komunikace, a.s., spolu se společnostmi NET2U Internet, Zelnet a Sluneční energie Český Ráj.

Poté, co v říjnu na společnost Nej.cz s.r.o. přešlo jmění zaniklých společností CentroNet, a.s., Freebone s.r.o., itself s.r.o., LTnet, s.r.o., SporkNeT s.r.o. a Telly CE s.r.o., tato společnost zdvojnásobila svůj základní kapitál. V prosinci 2021 pak Úřad pro ochranu hospodářské soutěže (dále jen „ÚOHS“) ve zjednodušeném řízení povolil spojení společností Nej.cz s.r.o. a SMART Comp a.s. V lednu 2022 se následně společnost Nej.cz s.r.o. stala jediným akcionářem společnosti SMART Comp a.s., provozovatele sítě Netbox a IPTV služby Kuki. Společnost Nej.cz bude po dokončení fúze podnikem s nejvíce FTTH/B přístupy v ČR.

V listopadu 2021 pak na Nordic Telecom Regional s.r.o. přešlo jmění zaniklých společností Alcom Systems, s.r.o., BITEO s.r.o. (Leháro.NET), CMS Internet s.r.o., Fifejdy.cz s.r.o., FORTECH, spol. s r.o., Nordic Net s.r.o., OMEGA tech s.r.o., PRIVAT GROUP s.r.o. a Tišice.Net s.r.o. Všechny tyto společnosti poskytovaly především bezdrátové a FTTH/B sítě.

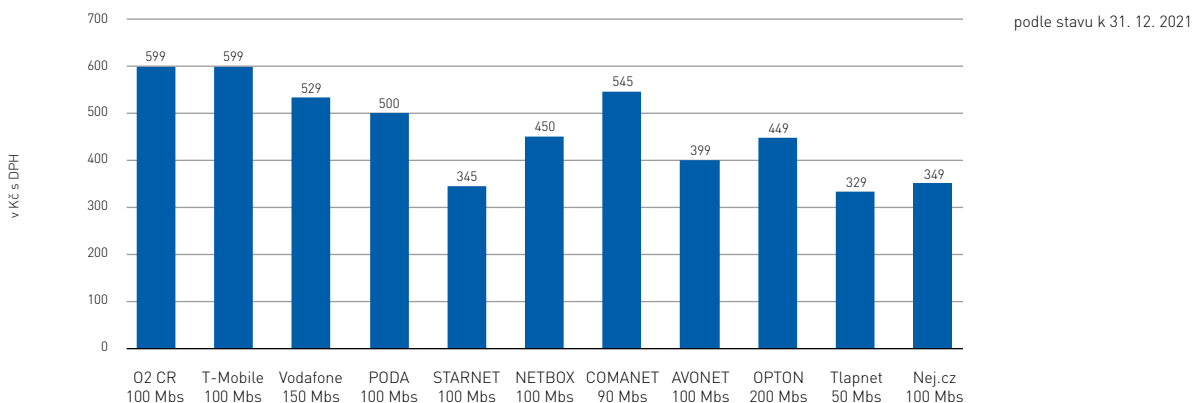
1.2.1 Ceny služeb vysokorychlostního přístupu

V průběhu roku 2020 se objevily u největších operátorů nabídky nových služeb přístupu k internetu v pevném místě s rychlostí až do 2 000 Mbit/s. To pokračovalo i v roce 2021. Nicméně zatím se nejednalo o celoplošné nabídky, ale pouze o vybrané lokality, kde došlo k významným inovacím v přístupové síti.

Většina poskytovatelů služeb přístupu k internetu nabízela v roce 2021 možnost výběru ze skupiny standardních tarifů a rychlostí, 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.

Nabídky vybraných poskytovatelů služeb pevného přístupu k síti internet jsou z hlediska ceny uvedeny v následujícím *grafu 10*. 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.

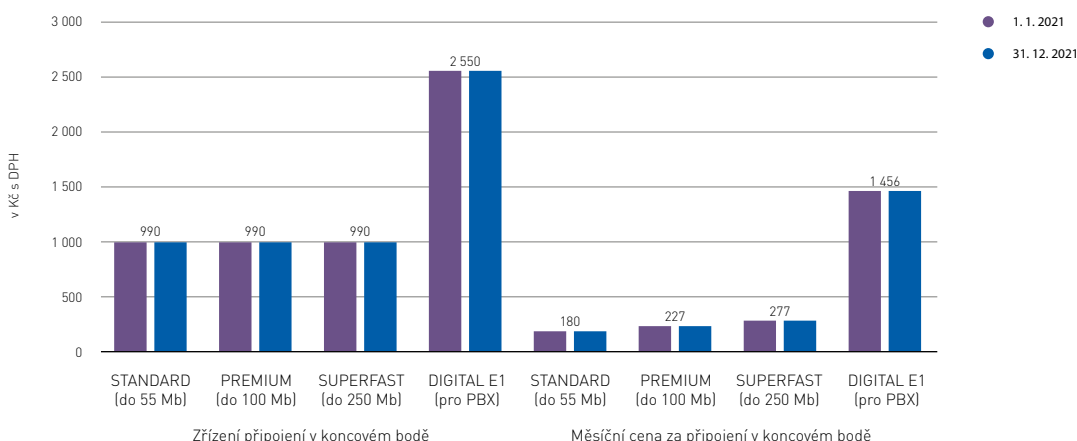
Graf 10: Srovnání cen služeb přístupu k síti internet v roce 2021 za vybrané operátory



1.2.2 Velkoobchodní vysokorychlostní přístup k síti internet

Rok 2021 nepřinesl žádnou výraznou změnu na trhu velkoobchodního vysokorychlostního přístupu k síti internet v pevném místě. Největší z poskytovatelů velkoobchodních služeb, společnost CETIN, i nadále 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. Na základě tohoto připojení má uživatel možnost zajištění přístupu k řadě služeb poskytovaných na IP síti, např. vedle základního připojení k síti internet také šíření TV signálu a videa. Uživatel služeb MMO může využít možností transportní sítě CETIN a soustředit svůj datový provoz do centrálního nebo do regionálního předávacího bodu. Nabídka MMO umožňuje uživatelům také to, že podle svých potřeb a priorit mohou ovlivnit dimenzování a průchodnost jim přidělené kapacity transportní sítě společnosti CETIN. Vedle těchto dílčích prvků velkoobchodní nabídka MMO také zahrnuje možnost zajištění přístupu k řídicím systémům a technické podpoře při odstraňování poruch včetně online dohledového systému. Vývoj cen v roce 2021 u dvou základních služeb z velkoobchodní nabídky MMO ilustruje následující graf 11.

Graf 11: Velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)

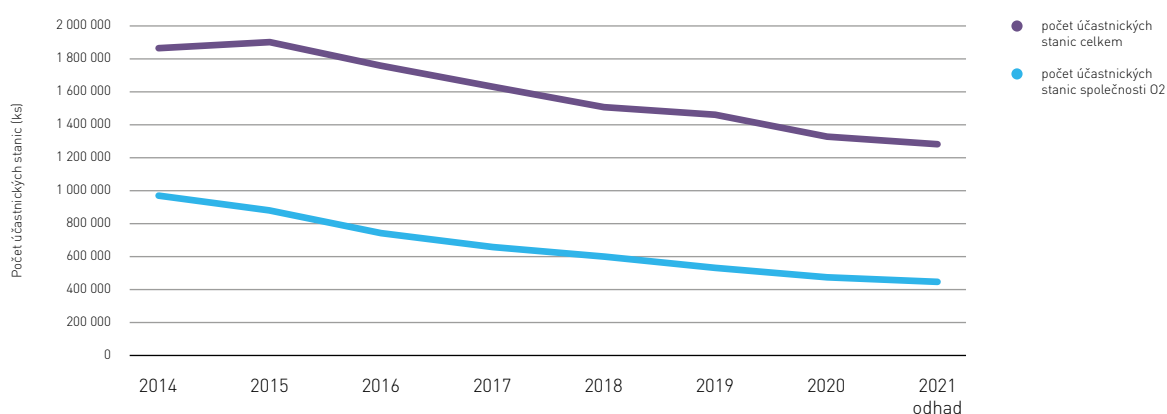


1.3 Hlasové služby poskytované v pevných sítích

Mezi nejvýznamnější společnosti působící na trhu telefonních služeb v pevném místě patřily podle počtu účastnických stanic, v roce 2021 společnosti O2, Vodafone, T-Mobile, miniTEL s.r.o., IPEX a.s. a Nej.cz s.r.o. Významnou pozici největšího operátora v poskytování veřejně dostupné telefonní služby v pevném místě si i přes pokračující pokles počtu účastníků v roce 2021 nadále uchovala společnost O2 s tržním podílem zhruba 35 % na celkovém počtu účastnických stanic.

Na trhu hlasových služeb poskytovaných v pevném místě však pokračoval trend meziročního poklesu celkového počtu účastnických stanic (viz graf 12) o cca 4,8 % na úroveň přibližně 1,27 mil. účastnických stanic.

Graf 12: Vývoj počtu účastnických stanic

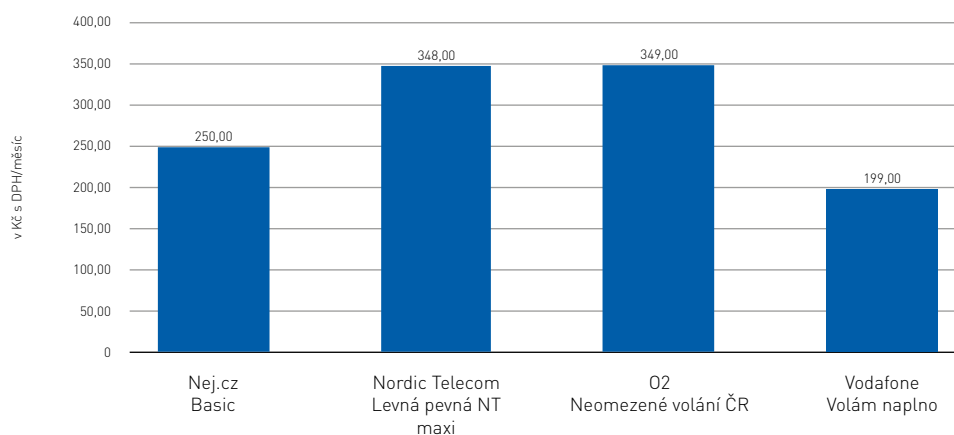


1.3.1 Ceny hlasových služeb v pevných sítích

Ceny těchto služeb se v roce 2021 oproti předchozímu období nezměnily.

Následující graf 13 pro názornost zobrazuje srovnání měsíčních cen za používání telefonní služby prostřednictvím pevných sítí u významných operátorů poskytujících tuto službu

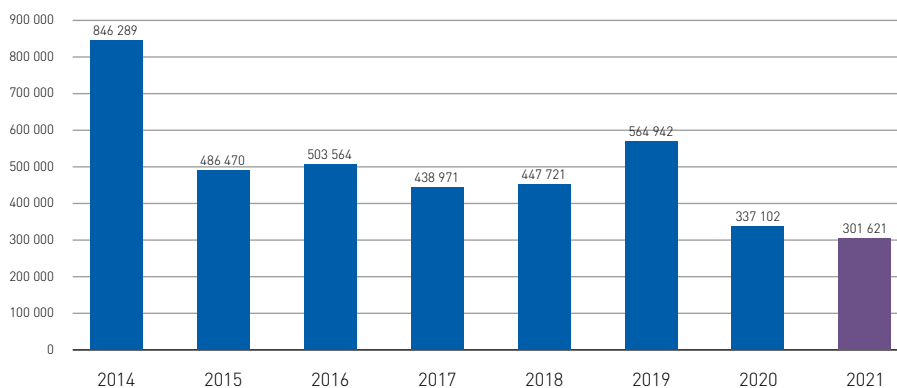
Graf 13: Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky k 31. 12. 2021



1.3.2 Přenositelnost čísel v pevných sítích

V roce 2021 bylo přeneseno 301 621 jednotlivých účastnických telefonních čísel, což představuje meziroční pokles přibližně o 11 %. Ve srovnání s rokem 2020 došlo rovněž k poklesu počtu portací v pevných sítích, a to přibližně o 19 % na 11 209 portací. Míru využívání přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích v letech 2014 až 2021 dokumentuje následující *graf 14*.

Graf 14: Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné sítě



1.4 Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2021

Rada ČTÚ po dokončení procesu konzultací projednala a schválila dne 5. května 2021 opatření obecné povahy č. [OOP/1/05.2021-5](#), kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly. Opatření obecné povahy bylo následně 6. května 2021 vydáno v [částce 5/2021](#) Telekomunikačního věstníku.

V tomto dokumentu Úřad zohlednil nové [doporučení Komise \(EU\) 2020/2245](#) ze dne 18. prosince 2020 o relevantních trzích produktů a služeb v odvětví elektronických komunikací, které připadají v úvahu pro regulaci ex-ante (dále jen „Doporučení“). Vedle Komisí nově definovaných relevantních trhů Úřad v seznamu trhů vhodných pro ex-ante regulaci ponechal nově ustavený relevantní velkoobchodní trh mobilních služeb (RT 3) a původní relevantní trhy, které již sice nové doporučení neobsahuje, nicméně je nezbytné na nich provést závěrečné analýzy.

1.4.1 Analýzy relevantních trhů

V rámci regulačních aktivit se Úřad v roce 2021 zaměřil především na pokračování 5. kola analýz relevantních trhů zahájeného v roce 2019.

Na podzim roku 2021 Úřad dokončil analýzu relevantního trhu č. 3 (velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám) zahájenou v únoru 2020 a po veřejné konzultaci a konzultaci s ÚOHS započal dne 18. listopadu 2021 proces její notifikace u EK. Komise ve svém finálním rozhodnutí, které oznámila Úřadu dne 21. února 2022, vznesla k předložené analýze tzv. vážné pochybnosti týkající se jak splnění testu 3 kritérií, tak i analýzy existence podniků se společnou významnou tržní silou a neshledala oprávněnost uplatnit regulaci ex-ante. Z těchto důvodů rozhodla, aby Úřad předloženou analýzu stáhl. Evropský regulační rámec i jeho transpozice do aktuální podoby zákona o elektronických komunikacích však opravňuje Úřad k úpravě návrhu analýzy a jejímu novému předložení Evropské komisi. V tomto procesu bude Úřad pokračovat i v roce 2022.

Úřad v roce 2021 dokončil návrhy 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). Po jejich veřejné konzultaci a vypořádání připomínek, které bylo uveřejněno koncem ledna 2022, bude Úřad návrhy v první polovině roku 2022 konzultovat s ÚOHS a následně s EK.

Úřad v roce 2021 rovněž pokračoval ve zpracování analýzy relevantního trhu č. 2 (vyhrazená velkoobchodní kapacita) zahájené v září 2020. Její veřejnou konzultaci zahájil Úřad dne 3. 2. 2022. Provedení konzultace s ÚOHS a následnou notifikaci u EK Úřad předpokládá v první polovině roku 2022.

1.4.2 Ceny v povinně zveřejněných referenčních nabídkách LTE služeb

V rámci průběžného dohledu nad plněním závazku velkoobchodní nabídky z aukce kmitočtů v pásmech 800 MHz, 1 800 MHz a 2 600 MHz Úřad opakovaně provedl kontrolu plnění tohoto závazku. Vývoj velkoobchodních cen podle výše uvedeného závazku velkoobchodní 4G nabídky ukazuje následující *tabulka 3* se srovnáním cen z prvního období platnosti závazku (září 2014/duben 2015) a hodnot, kterých tyto velkoobchodní ceny dosahovaly v roce 2021. Srovnání dokumentuje pokles velkoobchodních cen za jednotku dat (1 MB) této regulované velkoobchodní nabídky na základě aukce LTE.

Tabulka 3: Vývoj velkoobchodních cen podle výše uvedeného závazku velkoobchodní 4G nabídky se srovnáním cen z prvního období platnosti závazku

operátor / typ služby		září 2014– duben 2015	květen 2021– říjen 2021	listopad 2021– duben 2022
Jednorázová cena (v Kč)	O2	27 000 000	27 000 000	27 000 000
	T-Mobile	9 000 000	24 800 000	24 800 000
	Vodafone	33 000 000	33 000 000	33 000 000*
VO cena (v Kč za 1 MB dat)	O2	0,63	0,0260	0,0260
			0,0013	0,0010
	T-Mobile	0,7	0,0325	0,0246
			0,0242*	0,0241*
	Vodafone	0,51	0,0139	0,0116
			0,0021	0,0015

* Ceny VO služby spol. T-Mobile pro účely vytvoření maloobchodní nabídky tzv. nomadické varianty služby.

1.5 Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání

1.5.1 Televizní vysílání

Proces uvolnění pásma 700 MHz a s tím související přechod zemského televizního vysílání ze standardu DVB-T na DVB-T2/HEVC byl v ČR úspěšně dokončen v roce 2020, a tak v průběhu roku 2021 probíhalo pouze doplňování vysílacích sítí v oblastech, kde došlo v rámci přechodu ke zhoršení příjmové situace. V případech, kdy to kmitočtové možnosti dovolily, pokračoval rozvoj sítí regionálního vysílání, které bylo nuceno v rámci uvolnění pásma 700 MHz a přechodu na standard DVB-T2 část kmitočtů uvolnit ve prospěch celoplošných vysílacích sítí.

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/>.

1.5.2 Rozhlasové vysílání a příprava na budoucí digitální vysílání

V průběhu roku 2021 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 2021 pokračovalo digitální rozhlasové vysílání Českého rozhlasu, který v rámci svého dlouhodobého experimentálního vysílání dosáhl 95% pokrytí území ČR signálem zemského digitálního rozhlasového vysílání. V rámci schválení transpoziční novely ZEK došlo rovněž ke změně zákona č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, která Českému rozhlasu umožnila požádat Úřad o udělení přidělu rádiových kmitočtů nezbytných pro šíření veřejnoprávního rozhlasového vysílání. Úřad proto v souladu s platnou legislativou příslušný přiděl rádiových kmitočtů (kmitočtové bloky 12C pro Čechy a 12D pro Moravu) Českému rozhlasu vydal dne 6. 12. 2021. To umožnilo Českému rozhlasu pokračovat v šíření digitálního multiplexu bez jakéhokoliv přerušení.

Současné digitální rozhlasové vysílání ve III. pásmu kromě Českého rozhlasu zajišťují společnosti RTI cz, s.r.o., TELEKO digital, a.s., Joe Media s.r.o. a České Radiokomunikace a.s. Aktuální přehled pokrytí digitálním rozhlasovým signálem uvedených operátorů a další podrobnosti o stavu zemského rozhlasového vysílání je možné nalézt na webových stránkách Úřadu <https://digi.ctu.cz/dtv/>.

2 TRH POŠTOVNÍCH SLUŽEB

2.1 Stav poštovního trhu

Práva a povinnosti pro poskytování poštovních služeb v ČR upravuje zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále také „ZoPS“).

K 1. lednu 2021 mělo oprávnění k podnikání v ČR 33 provozovatelů, kteří oznámili svůj záměr poskytovat poštovní služby nebo zajišťovat zahraniční poštovní služby. Šest z těchto provozovatelů své podnikání v oblasti poštovních služeb v roce 2021 dočasně přerušilo a pět dalších podnikání v tomto období zcela ukončilo.

Naopak 4 podnikatelé v roce 2021 nově oprávnění k podnikání získali. K 31. prosinci 2021 tak Úřad evidoval 26 podnikatelů na trhu poštovních služeb.

Celkem v průběhu roku 2021 mělo (alespoň po určitou dobu) oprávnění k podnikání 37 provozovatelů. Ze sběru statistických dat, který Úřad zajišťuje v souladu se zákonem o poštovních službách, vyplývá, že z 37 oprávněných podnikatelů poskytovalo v průběhu roku 2021 reálně poštovní služby pouze 20 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 2021 celkem 20 provozovatelů, dodání pak 29 provozovatelů.

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

Objem poštovních služeb

Jedním z ukazatelů, který popisuje trh poštovních služeb, je počet poštovních zásilek přepravených v rámci jednotlivých poštovních služeb. Vývoj tohoto ukazatele od roku 2018 popisuje následující *tabulka 4*. Ke dni vydání výroční zprávy nebyla data za rok 2021 verifikována.

Tabulka 4: Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek

Název poštovní služby	2018	2019	2020	2021*
dodání poštovní zásilky do 2 kg	304 222 249	296 717 017	238 776 904	207 324 577
dodání poštovního balíku	10 367 006	16 009 086	36 494 068	48 538 822
z toho dodání poštovního balíku do 10 kg	8 157 344	13 085 486	35 439 689	46 977 858
dodání doporučené zásilky	73 612 846	69 712 767	64 149 749	60 501 262
z toho dodání doporučené zásilky do 2 kg	73 368 346	69 395 767	63 679 749	59 880 032
dodání cenné zásilky	2 394 282	2 161 144	2 026 214	1 914 320
z toho dodání cenné zásilky do 10 kg	2 365 152	2 144 732	2 011 234	1 900 216
dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	85 179	78 077	68 427	70 585
z toho dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	15 518	14 883	14 336	12 675
dodání tiskovinového pytle	7 438	5 871	5 895	3 573
z toho dodání doporučeného tiskovinového pytle	1 806	1 690	1 332	1 480
jiné	203 298 108	184 160 577	181 135 541	200 138 565

*Ke dni vydání výroční zprávy nebyla data za rok 2021 verifikována.

Dlouhodobě lze sledovat 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-mail, SMS, datovými schránkami nebo jinými komunikačními aplikacemi. Pokles byl v roce 2021 ještě umocněn pokračováním pandemie covid-19, která se projevila nejen ve větším poklesu vnitrostátních poštovních zásilek, ale zejména těch příchozích ze zahraničí. Podstatný vliv mělo omezení mezinárodní přepravy, a to zejména letecké.

Nevýrazný pokles vykazuje poštovní služba dodání cenné zásilky a služba dodání cenné zásilky do 10 kg. Tato služba má obdobné parametry jako jiné komerčně poskytované poštovní služby, u nichž jsou nabízeny i další doplňkové služby, jako např. garance doby dodání do určitého dne nebo možnost změny místa dodání. To je důvodem, proč dochází k poklesu počtu poštovních zásilek v rámci této poštovní služby.

K nárůstu dochází naopak u poštovní služby dodání poštovního balíku do i nad 10 kg. Tuto službu nabízí nejenom ČP, ale i další provozovatelé. Společnost Zásilkovna s.r.o. nabízí zejména dodání do provozoven smluvních partnerů, tzv. výdejen. Jedná se o levnější variantu poštovních služeb, než je dodávání až na adresu. Zákazníci tuto službu volí i proto, že si mohou vyzvednout poštovní zásilku, kdykoliv jim to vyhovuje. V roce 2021 se vlivem pandemie zvýšil objem objednávaného zboží v e-shopech, kde si veřejnost vzhledem k uzavřeným obchodům objednávala ve větší míře i zboží běžné potřeby. S tím souvisí i nárůsty počtů přepravovaných balíků. Nárůst pokračoval s nákupem dárek i v předvánočním období, které je vždy nejvytíženějším obdobím provozovatelů poštovních služeb.

Výkyvy lze pozorovat při porovnávání počtu přepravených poštovních zásilek v rámci služby „jiné“. Do této kategorie jsou zahrnovány zejména služby dodání adresné reklamní zásilky a dodání expresní zásilky. Po dvouletém poklesu počtu přepravených poštovních zásilek uvedených v této kategorii způsobeném poklesem počtu přepravených adresných reklamních zásilek došlo v roce 2021 k nárůstu. Vyšší počet poštovních zásilek obsahujících zboží zejména z e-shopů měl za následek nárůst počtu přepravených expresních a jiných zásilek.

Další ukazatele poštovního trhu

Dlouhodobě lze sledovat nárůst počtu provozoven smluvních partnerů využívaných pro podání nebo pro dodání. Tento nárůst byl do roku 2021 způsoben zejména provozovatelem Zásilkovna s.r.o., který síť výdejen neustále rozšiřuje.

Tabulka 5: Vývoj počtu provozoven podnikatelů v poštovních službách

Počet provozoven	2018	2019	2020	2021
Vlastních	2 733	2 661	2 721	2 586
- z toho ČP	2 648	2 600	2 543	2 481
smluvních partnerů	2 762	4 581	7 120	8 240
- z toho ČP	656	702	2 334	2 749
Celkem	5 495	7 242	9 841	10 826
- z toho ČP	3 304	3 302	4 877	5 230

* Ke dni vydání výroční zprávy nebyla data za rok 2021 verifikována.

Jedním z důležitých ukazatelů kvality poštovních služeb je sledování vývoje počtu uplatněných reklamací a reklamací oprávněných. Tento ukazatel umožňuje posoudit spokojenost spotřebitelů s poštovními službami. V roce 2019 došlo podle sběru dat ke snížení celkového počtu uplatněných reklamací, což bylo způsobeno změnou metodiky ČP, která od té doby eviduje jako reklamaci pouze podání od objednatele služby. Ostatní podání pak eviduje jako jiné stížnosti. Z tohoto vývoje proto nelze dovozovat zlepšení kvality poštovních služeb. Protože dlouhodobě klesá počet přepravených poštovních zásilek, sleduje také Úřad poměr reklamací k počtu poštovních zásilek. Tento ukazatel tak lépe vystihuje vývoj kvality v čase.

Tabulka 6: Počty reklamací poštovních služeb

	2018	2019	2020	2021
počet uplatněných reklamací	221 815	198 470	202 385	206 416
- z toho oprávněných	46 151	42 567	36 138	50 898
poměr reklamací k počtu přepravených poštovních zásilek	0,037 %	0,035 %	0,039 %	0,033 %*

*Ke dni vydání výroční zprávy nebyla data za rok 2021 verifikována.

2.2 Vývoj základních služeb v roce 2021

Zákon o poštovních službách v ustanovení § 3 vymezuje rozsah základních služeb, jejichž dostupnost má povinnost zajistit držitel poštovní licence, kterým je pro období od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022 ČP.

Úřad dlouhodobě eviduje pokles počtu poštovních zásilek a poštovních poukázek podaných v rámci základních služeb. Tento trend se dlouhodobě vztahuje na všechny základní služby, jak je zřejmé z následující *tabulky 7*. Dlouhodobý pokles je zřejmý i u služeb, které v agregované podobě za všechny provozovatele vykazují růst. Zákazníci využívají nejenom produkty jiných provozovatelů, ale i komerční produkty ČP, které tato společnost nabízí nad rámec základních služeb. Často se jedná z pohledu uživatele o služby s určitou přidanou hodnotou či parametry odlišnými od základních služeb.

Tabulka 7: Základní služby poskytnuté ČP v letech 2018–2021 (v tisících ks)

Ukazatel	2018	2019	2020	2021*
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg	192 180	173 842	164 991	147 675
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg	325	287	257	195
Počet přepravených obyčejných zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	45	38	37	47
Počet přepravených doporučených zásilek	65 923	62 597	56 196	52 373
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	12	12	11	11
Počet přepravených cenných zásilek	2 142	1 912	1 936	1 827
Počet přepravených obyčejných tiskovinových pytlů	5,322	4,181	4,545	2,045
Počet přepravených doporučených tiskovinových pytlů	1,766	1,690	1,330	1,468
Počet přepravených poštovních poukázek	30 448	27 624	23 970	20 295

*Ke dni vydání výroční zprávy nebyla data za rok 2021 verifikována.

Zdroj: Česká pošta

Úřad na svém webu zveřejnil obchodní názvy služeb, kterými ČP zajišťuje konkrétní základní služby (<https://www.ctu.cz/zakladni-sluzby>).

Jak již bylo uvedeno v předchozí kapitole, poštovní zásilky obsahující písemnosti jsou nahrazovány prostředky elektronické komunikace. Pokles počtu doporučených zásilek není tolik výrazný, neboť tento druh písemností je využíván orgány veřejné správy. Formy elektronické komunikace nabízejí pro tento druh poštovních zásilek zejména datové schránky, které dosud nevyužívá velký počet fyzických osob.

V rámci základních služeb dochází i k poklesu počtu přepravených poštovních zásilek, kterými je přepravováno zboží nebo jiné předměty. Počet poštovních balíků do 10 kg a cenných zásilek do 10 kg dlouhodobě klesá zejména proto, že místo těchto poštovních služeb využívají zákazníci poštovní služby, které nejsou regulovány.

V předcházejících obdobích dlouhodobě klesal i počet poštovních zásilek pro nevidomé. K tomu docházelo zejména v důsledku technologického rozvoje, který nevidomým umožňuje využívat prostředky elektronických komunikací. V roce 2021 došlo nicméně k nárůstu přepravy těchto poštovních zásilek. V následujících obdobích bude Úřad vývoj tohoto ukazatele sledovat, aby mohl vyhodnotit, zda k nárůstu došlo vlivem pandemie covid-19, nebo zda se jedná o nový trend. Klesá také počet podaných obyčejných tiskovinových pytlů. Obsahem těchto poštovních zásilek jsou noviny nebo časopisy zasílané do zahraničí. Tuto poštovní službu poskytovala v roce 2021 pouze ČP.

Zájem o využívání poštovní služby „dodání poštovních poukázek“, která je využívána pro zasílání peněžních prostředků, také dlouhodobě klesá. To je způsobeno zejména nahrazováním této služby elektronickým bankovníctvím a jinými formami elektronických plateb. Službu však využívají i orgány státní správy, např. pro zasílání finančních příspěvků osobám, které nemají bankovní účet nebo pro vybírání některých daní (např. daň z nemovitostí).

2.2.1 Regulace v oblasti základních služeb

V oblasti poštovních služeb spočívá regulatorní činnost Úřadu zejména v dohledu na plnění povinností jednotlivých provozovatelů a zvláštních povinností držitele poštovní licence vyplývajících ze zákona o poštovních službách.

Držitel poštovní licence je povinen zajistit všeobecnou dostupnost základních služeb ve stanovené kvalitě a dostatečnou informovanost veřejnosti o základních službách a způsobu jejich užití. Plnění těchto povinností Úřad podle § 37 odst. 3 písm. b) zákona o poštovních službách věnuje samostatnou zprávu zveřejňovanou v Poštovním věstníku a na webové stránce Úřadu <https://www.ctu.cz/zprava-o-plneni-povinnosti-ceske-posty-sp-v-oblasti-zakladnich-sluzeb>.

Základní služby představují minimální soubor poštovních a zahraničních poštovních služeb, které jsou pro veřejnost nezbytné a jejichž poskytování musí stát prostřednictvím Úřadu zajistit. Základní služby musí být dostupné trvale na celém území státu za stejných podmínek všem uživatelům ve stanovené kvalitě, za dostupné ceny a každý pracovní den.

Jediným jednoznačně měřitelným ukazatelem kvality poskytnuté základní služby je rychlost dodání poštovních zásilek. Na základě § 22 vyhlášky č. 464/2012 Sb. je ČP povinna provádět měření přepravních dob poštovních zásilek o hmotnosti do 50 g podle normy 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 2021 ČP tento ukazatel splnila, když dosáhla výsledku 93,01 %.

2.2.2 Ceny základních služeb v roce 2021

ČP v roce 2021 navýšila základní ceny svých základních služeb oproti základním cenám platným k 31. prosinci 2020 následovně:

ČP od 1. dubna 2021 navýšila o 5 Kč základní ceny u vnitrostátních základních služeb Doporučené psaní ekonomické, Doporučené psaní prioritní, Cenné psaní, 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).

ČP od 1. ledna 2021 navýšila ceny u základních služeb do zahraničí:

- tím, že u základních služeb do zahraničí (s výjimkami základních služeb Standardní balík ekonomický a Cenný balík ekonomický) zrušila levnější režim jejich podání „ekonomický“ (který ke dni 31. prosinci 2020 měli odesílatelé možnost využívat u základní služby Obyčejná zásilka u obyčejných zásilek do mimoevropských zemí a u základní služby Obyčejný tiskovinový pytel do zahraničí) a ponechala již pouze dražší režim jejich podání „prioritně“;
- tím, že u služeb Doporučená zásilka do zahraničí a Cenné psaní do zahraničí navýšila o 8 Kč základní cenu u všech doporučených zásilek a cenných psaní adresovaných do zemí EU a u doporučených zásilek a cenných psaní do hmotnostního limitu do 100 g (včetně) adresovaných do evropských zemí mimo EU a do mimoevropských zemí.

U základních služeb vnitrostátních Obyčejné psaní ekonomické, Obyčejné psaní prioritní, Doporučený balíček, Obyčejný balík, Cenný balík se v roce 2021 základní ceny oproti jejich základním cenám platným ke dni 31. prosinci 2020 nezměnily.

U základních služeb do zahraničí Doporučený tiskovinový pytel, Standardní balík ekonomický, Standardní balík prioritní, Cenný balík ekonomický, Cenný balík prioritní se v roce 2021 základní ceny oproti základním cenám platným ke dni 31. prosinci 2020 nezměnily.

Úřad při svém hodnocení úrovně cen základních služeb dle ustanovení § 34a odst. 1 zákona o poštovních službách (provedeném dle metodiky hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb zveřejněné na webových stránkách Úřadu) nezjistil, že by se ceny základních služeb v roce 2021 staly cenově nedostupnými pro uživatele.

Následující *tabulka 8* dokumentuje vývoj základních cen vybraných vnitrostátních základních služeb v roce 2021 porovnáním stavu těchto cen k 31. prosinci 2020 a k 31. prosinci 2021.

Tabulka 8: Základní vnitrostátní služby, u nichž došlo v roce 2021 ke změně základních cen

Základní vnitrostátní služba	Cena k 31. 12. 2020	Cena k 31. 12. 2021
	(Kč za ks)	(Kč za ks)
Doporučené psaní ekonomické do 50 g	47	52
Doporučené psaní ekonomické do 100 g	55	60
Doporučené psaní ekonomické do 500 g	57	62
Doporučené psaní ekonomické do 1 kg	63	68
Doporučené psaní ekonomické do 2 kg	69	74
Doporučené psaní prioritní do 50 g	54	59
Doporučené psaní prioritní do 100 g	62	67
Doporučené psaní prioritní do 500 g	64	69
Doporučené psaní prioritní do 1 kg	70	75
Doporučené psaní prioritní do 2 kg	76	81
Cenné psaní do 50 g	52	57
Cenné psaní do 100 g	56	61
Cenné psaní do 500 g	58	63
Cenné psaní do 1 kg	64	69
Cenné psaní do 2 kg	70	75
Poštovní poukázka A v částce 1 Kč–5 000 Kč	39	44
Poštovní poukázka A v částce 5 001 Kč–50 000 Kč	47	52
Poštovní poukázka B (písemně) v částce 1 Kč–5 000 Kč	32	37
Poštovní poukázka B (písemně) v částce 5 001 Kč–50 000 Kč	42	47
Poštovní poukázka B (datově) v částce 1 Kč–5 000 Kč	30	35
Poštovní poukázka B (datově) v částce 5 001 Kč–50 000 Kč	40	45
Poštovní poukázka C v částce 1 Kč–5 000 Kč	48	53
Poštovní poukázka C v částce 5 001 Kč–50 000 Kč	59	64
Poštovní poukázka D v částce 1 Kč–5 000 Kč	107	112
Poštovní poukázka D v částce 5 001 Kč–50 000 Kč	129	134

2.2.3 Financování základních služeb

Dne 30. srpna 2021 podala společnost ČP žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2020 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. V žádosti ČP vyčíslila celkovou výši čistých nákladů na 1 869 691 252 Kč. Z toho čisté náklady na pobočkovou síť byly vyčísleny ve výši 1 553 458 677 Kč, na doručovací síť ve výši 323 576 351 Kč a čisté náklady na podpůrné procesy vyvolané povinností poskytovat základní služby byly vyčísleny ve výši 28 386 061 Kč. Nehmotné a tržní výhody byly stanoveny ve výši 90 441 800 Kč a náklady kapitálu ve výši 54 711 963 Kč. Ke dni podání žádosti bylo zahájeno správní řízení, ve kterém Úřad ověřil správnost a úplnost všech předložených podkladů a soulad výpočtu se ZoPS a dále s vyhláškou č. 466/2012 Sb. o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby, ve znění pozdějších předpisů.

Podle ZoPS uhradí stát prostřednictvím Úřadu ověřenou výši čistých nákladů, a to maximálně ve výši 1 500 000 000 Kč za kalendářní rok, ostatní čisté náklady se nepovažují za nepřiměřenou finanční zátěž. Proplacení úhrady je vázáno na ukončení řízení před EK ve věci veřejné podpory, jehož předmětem je úhrada čistých nákladů za období 2018–2022 držiteli poštovní licence (ČP). V rámci tohoto řízení bylo EK 23. června 2020 zahájeno formální šetření. Jak vyplývá z § 34e odst. 3 ZoPS, v případě, že je ohledně financování čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž vedeno řízení před EK ve věci veřejné podpory, považuje se toto řízení za řízení o předběžné otázce podle správního řádu a do ukončení tohoto řízení není možné vydat rozhodnutí o čistých nákladech za zúčtovací období 2018–2020. Řízení o žádosti o úhradu čistých nákladů za rok 2020 bylo přerušeno stejně tak jako řízení o úhradu čistých nákladů za roky 2018 a 2019; k vydání rozhodnutí a úhradě čistých nákladů může dojít až po ukončení řízení před EK.

Dne 8. října 2021 předložila ČP žádost o úhradu předběžných čistých nákladů za rok 2021 ve výši jedné poloviny čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za nejbližší předcházející zúčtovací období, za něž byla výše čistých nákladů ověřena. Rovněž toto správní řízení o žádosti bylo vzápětí přerušeno z důvodů výše zmíněné předběžné otázky.

Tabulka 9: Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2013–2020, provedených k 31. 12. 2021 (v Kč)

Rok	Žádost České pošty	Schválená výše čistých nákladů	Kompensace 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	
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	n.a.	n.a.
2019	2 834 387 630 Kč	n.a.	n.a.
2020	1 869 691 252 Kč	n.a.	n.a.

3 PRÁVNÍ RÁMEC

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

- zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (ZEK),
- 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 2021 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 Novely zákona o elektronických komunikacích

Zákon č. 150/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 289/2005 Sb., o Vojenském zpravodajství, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, který nabyl účinnosti dne 1. července 2021.

Tento zákon stanoví podmínky pro provádění kybernetické obrany ČR. Jeho část třetí novelizuje i zákon o elektronických komunikacích, kdy do něj doplňuje § 98a ukládající v souvislosti s § 16d zákona o Vojenském zpravodajství nové povinnosti právníkům nebo podnikajícím fyzickým osobám zajišťujícím veřejnou komunikační síť nebo poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Konkrétně se jedná o povinnost zřídit a zabezpečit v určených bodech sítí rozhraní pro připojení nástroje umožňujícího provádět cílenou detekci jevů nasvědčujících existenci kybernetického útoku nebo hrozby a jejich identifikaci. Za plnění povinností náleží povinné osobě od Vojenského zpravodajství úhrada efektivně vynaložených nákladů. Způsob jejich určení, postup uplatnění a způsob úhrady stanoví prováděcí právní předpis (vyhláška), který vydá Ministerstvo obrany ve spolupráci s Úřadem. Povinné osoby mají Vojenskému zpravodajství poskytovat i další součinnost při provádění detekce a rovněž zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se při své spolupráci s Vojenským zpravodajstvím dozvěděly.

V souvislosti s těmito novými zákonnými povinnostmi dle § 98a se do zákona o elektronických komunikacích doplňují i ustanovení přestupků o příslušné skutkové podstatě (§ 118 odst. 24, dříve nový odstavec 23) a stanoví se limity pro ukládání pokut podle závažnosti jednotlivých přestupků ve škále § 118 odst. 26 ZEK.

Zákon č. 261/2021 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s další elektronizací postupů orgánů veřejné moci, který nabyl účinnosti dne 1. února 2022.

Tento zákon je legislativní reakcí na proces digitalizace státní správy, který přinesl zejména zákon o právu na digitální služby, když zavádí novou koncepci využívání údajů ze základních registrů a agendových informačních systémů. Oprávnění jednotlivých orgánů veřejné moci k čerpání údajů ze základních registrů a agendových informačních systémů se má nově odvíjet od registrace agendy v registru práv a povinností a registrace působnosti konkrétního orgánu veřejné moci v agendě, a nikoliv od rozsahu údajů vymezených v jednotlivých právních předpisech upravujících působnost a kompetence dotčených orgánů státu. Vzhledem k opuštění dosavadního legislativního řešení je v části sto sedmnácté zákona č. 261/2021 Sb. zařazena novela ZEK, kterou se s účinností od 1. února 2022 zrušují § 134 a § 134a včetně poznámek pod čarou č. 50 až 52.

Zákon č. 269/2021 Sb., o občanských průkazech, který nahrazuje dosavadní zákon č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 270/2021 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o občanských průkazech nabyly účinnosti dne 2. srpna 2021 s výjimkou některých jejich specifikovaných částí.

Tyto zákony mimo jiné odráží i probíhající koncepční změnu v nakládání s osobními údaji, konkrétně omezení užívání „rodného čísla“. V souladu s touto koncepcí jsou zákonem č. 269/2021 Sb. nově vymezeny základní náležitosti občanského průkazu, mezi které již nepatří údaj o „rodném čísle“. Absence tohoto údaje si do

budoucně zřejmě vyžádá opatření na straně poskytovatelů služeb elektronických komunikací. V návaznosti na změny podle zákona č. 269/2021 Sb. pak dochází v části čtrnácté zákona č. 270/2021 Sb. k odpovídajícím změnám § 134a ZEK, který upravuje přístup Úřadu k údajům vedeným v základních registrech a některých agendových systémech.

Zákon č. 284/2021 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím stavebního zákona, který nabude účinnosti dne 1. července 2023.

Tento zákon je legislativní reakcí na přijetí nového zákona č. 283/2021 Sb., stavební zákon, a přizpůsobuje dotčené právní předpisy novým pravidlům v oblasti stavebního práva. A v části třicáté deváté mění zákon o elektronických komunikacích, pokud jde mimo jiné o podmínky styku komunikačních vedení veřejné komunikační sítě s okolím, vzniku ochranného pásma komunikačního vedení, jakož i oprávnění k využívání cizích nemovitostí.

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, který nabyl účinnosti dne 1. ledna 2022 s výjimkou části první čl. I. bod 43 (správa rádiového spektra – informační portál), která nabývá účinnosti dne 1. července 2022, a části třetí čl. IV (zemské digitální rozhlasové vysílání), která nabyla účinnosti dne 1. listopadu 2021.

Tímto zákonem především dochází k transpozici směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, do právního řádu ČR. Předmětná směrnice revidovala dosavadní regulační rámec pro daný sektor, což v případě ZEK přineslo zejména vyšší ochranu spotřebitelů. Dochází nejen k posílení, ale i plné harmonizaci jejich práv napříč všemi členskými státy EU tak, aby bylo pro spotřebitele zajištěno rovné postavení na jednotném trhu. Do této oblasti je možno zařadit i právo na jednodušší změnu poskytovatele služby přístupu k internetu včetně nového práva na paušální náhradu pro případ, že by proces změny proběhl se zpožděním nebo by došlo ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby, dále posílení ochrany soukromí (zejména před nevyžádanými marketingovými voláními), jakož i koncepčnější podporu osob se zdravotním postižením a oblast tísňové komunikace (tísňová SMS, systém veřejné výstrahy). Pominout nelze ani širší informační povinnosti u smluv se spotřebiteli, a to jak před uzavřením smlouvy, při jejím uzavírání (viz šablona shrnutí smlouvy § 63 odst. 5 ZEK), tak v průběhu trvání smlouvy.

Nově je vymezen i rozsah dílčích služeb univerzální služby, který tak tvoří vedle přístupu k hlasové komunikační službě i služba přístupu k internetu. Sleva pro občany se zdravotním postižením zůstává zachována, nově se však možnost čerpání cenového zvýhodnění rozšiřuje i na osoby s nízkými příjmy.

Modernizací prošly i oblasti regulace trhu a správy rádiového spektra a čísel. Mezi služby elektronických komunikací jsou nově řazeny i interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech (tzv. OTT služby), čemuž bylo třeba přizpůsobit některá dřívější regulační pravidla. Mezi další významné změny patří usnadnění vstupu podnikatelů na trh zmenšením některých bariér a zajištěním lepších podmínek pro snadnější budování sítí elektronických komunikací a poskytování služeb. Za tímto účelem se posiluje sběr údajů o trhu a je zaváděno zeměpisné mapování dosahu sítí pro službu přístupu k internetu. Vyšší požadavky jsou kladeny i na zajištění bezpečnosti a integrity veřejných komunikačních sítí a služeb elektronických komunikací s akcentem na posílení oblasti kybernetické bezpečnosti.

V neposlední řadě novela obsahuje i úpravu podporující rozvoj zemského digitálního rozhlasového vysílání a současně transponuje povinnost týkající se vybavenosti vozidel kategorie M zabudovaným automobilovým rádiovým zařízením schopným přijímat a reprodukovat digitální vysílání.

3.2 Novela zákona o poštovních službách

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, který nabyl účinnosti dne 1. ledna 2022.

Tímto zákonem především dochází k transpozici směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, přesto je v jeho části šesté obsažena novela zákona o poštovních službách, která shodně s úpravou procesní povahy dle ZEK (§ 122 odst. 7) upravuje i pro oblast poštovních služeb odchýlně od správního řádu způsob ukončení řízení o rozkladu (§ 38 odst. 4 zákona o poštovních službách).

3.3 Novelu zákona č. 194/2017 Sb.

Zákon č. 284/2021 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím stavebního zákona, který nabude účinnosti dne 1. července 2023.

Tento zákon je legislativní reakcí na přijetí nového zákona č. 283/2021 Sb., stavební zákon, a přizpůsobuje dotčené právní předpisy novým pravidlům v oblasti stavebního práva. V části padesáté sedmé tak mění i zákon č. 194/2017 Sb., kdy upravuje definici přípojky elektronických komunikací a dále zrušuje v tomto zákoně stanovenou povinnost zajistit vybavenost některých budov (určených pro bydlení, obchod nebo občanského vybavení) fyzickou infrastrukturou připravenou pro zavedení vysokorychlostní sítě elektronických komunikací. Toto by mělo být napříště řešeno v rámci obecných požadavků podle nového stavebního zákona.

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, který nabyl účinnosti dne 1. ledna 2022.

Tímto zákonem především dochází k transpozici směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, přesto je v jeho části patnácté obsažena novela zákona č. 194/2017 Sb. reagující na potřeby využívání fyzické infrastruktury technicky způsobilé k instalaci bezdrátového přístupového bodu s malým dosahem nebo nezbytné pro připojení těchto přístupových bodů k páteřní síti. Dále doplňuje právní úpravu v oblasti poskytování informací o fyzické infrastruktuře a rozhodování sporů.

3.4 Jiné právní předpisy

Nařízení vlády č. 499/2021 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 426/2016 Sb., o posuzování shody rádiových zařízení při jejich dodávání na trh, které nabylo účinnosti dne 1. ledna 2022.

Nařízení upravuje terminologii podle požadavků ZEK ve znění tzv. transpoziční novely (zákon č. 374/2021 Sb.) a nově vymezuje zařízení v oblasti leteckého vybavení, na které se požadavky nařízení vlády č. 426/2016 Sb. nevztahují.

Nařízení vlády č. 500/2021 Sb., o podmínkách poskytování zvláštních cen hlasové komunikační služby a služby přístupu k internetu osobám se zvláštními sociálními potřebami, které nabylo účinnosti dne 1. ledna 2022.

Nařízení nahrazuje dosavadní nařízení vlády č. 109/2008 Sb., o podmínkách poskytování zvláštních cen veřejně dostupné telefonní služby, a věcně reaguje na změny zákona o elektronických komunikacích ve znění tzv. transpoziční novely (zákon č. 374/2021 Sb.), který nově vymezil okruh oprávněných osob – osoby se zvláštními sociálními potřebami (§ 38 odst. 4 ZEK). Způsob tvorby výše cenového zvýhodnění pro osoby se zvláštními sociálními potřebami zůstává stejný, určuje se tak, aby ztráta poskytovatele univerzální služby činila na tuto osobu nejvýše 200 Kč včetně daně z přidané hodnoty za kalendářní měsíc.

Vyhláška č. 467/2021 Sb., kterou se mění vyhláška č. 105/2010 Sb., o plánu přidělení kmitočtových pásem (národní kmitočtová tabulka), ve znění vyhlášky č. 423/2017 Sb., která nabyla účinnosti dne 1. ledna 2022.

Tato vyhláška uvádí plán přidělení kmitočtových pásem (národní kmitočtovou tabulku) do souladu s aktuálním zněním Radiokomunikačního řádu (vydání z 15. září 2020), který zavádí do praxe výsledky jednání zemí Mezinárodní telekomunikační unie (ITU), shrnuté závěrečnými dokumenty Světové radiokomunikační konference WRC-19. Mimo to reaguje zavedením nové národní poznámky CZ 11 na rozvoj využívání bezpilotních letadel.

Vyhláška č. 469/2021 Sb., kterou se mění vyhláška č. 290/2007 Sb., o úhradě nákladů na databázi údajů pro potřeby tísňového volání, která nabyla účinnosti dne 1. ledna 2022.

Tato vyhláška reaguje na změny právní úpravy a uvádí vyhlášku č. 29/2007 Sb. do souladu s požadavky ZEK ve znění tzv. transpoziční novely (zákon č. 374/2021 Sb.), a to jak po stránce terminologické, tak věcné.

Vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, která nabyla účinnosti dne 1. ledna 2022.

Tato vyhláška reaguje na změny zákona o elektronických komunikacích ve znění tzv. transpoziční novely (zákon č. 374/2021 Sb.), který nově v ustanoveních § 34 odst. 11 a § 34a odst. 11 stanoví právo účastníka na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení telefonního čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu či změny poskytovatele v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opuštěného poskytovatele, anebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy nebo instalace. Pro jednotlivé případy vyhláška stanoví výši paušální náhrady v rozmezí 200 Kč až 1 000 Kč za den.

Zákon č. 34/2021 Sb., o prověřování zahraničních investic a o změně souvisejících zákonů (zákon o prověřování zahraničních investic), který nabyl (s výjimkou části § 6 a § 17) účinnosti dne 1. května 2021.

Tento zákon stanoví pravidla a postupy pro prověřování zahraničních investic realizovaných za účelem výkonu hospodářské činnosti v ČR a posiluje tak ochranu jejich bezpečnostních zájmů a vnitřního či veřejného pořádku. Bez povolení nebo podmíněného povolení nesmí být v tuzemsku uskutečněna zahraniční investice zejména do činnosti osob v oblasti výroby, výzkumu, vývoje, inovace nebo zajišťování životního cyklu vojenského materiálu. Dále například ani do provozu určených prvků kritické infrastruktury, stejně jako do činnosti správce informačního systému kritické informační infrastruktury, do informačního systému základní služby nebo samotného provozu základní služby a do dalších zákonem vymezených oblastí.

Předmětná právní úprava nastavuje rovněž institucionální rámec pro provádění daných postupů. Zákon je současně adaptací právního řádu ČR na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/452, kterým se stanoví rámec pro prověřování přímých zahraničních investic směřujících do Unie.

Orgánem odpovědným za prověřování zahraničních investic je Ministerstvo průmyslu a obchodu, které je také kontaktním místem a spolupracuje v oblasti prověřování zahraničních investic s příslušnými kontaktními místy EK a členských států EU. Pro svoji činnost je Ministerstvo průmyslu a obchodu oprávněno vyžadovat si informace a stanoviska od vnitrostátních orgánů, včetně Českého telekomunikačního úřadu, pokud by se předmět investice týkal sektoru elektronických komunikací nebo poštovních služeb.

Zákon č. 192/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti dne 1. července 2021.

Tento zákon reaguje na dlouhodobý problém zadlužování nezletilých, když dosavadní právní úprava dostatečně nechránila nezletilé před důsledky jejich jednání, a proto v tomto ohledu nově upravuje podmínky vzniku, trvání a zániku dětských dluhů.



02 ODBORNÉ A SPRÁVNÍ ČINNOSTI ČTÚ

1 OCHRANA SPOTŘEBITELE

1.1 Nezávislý srovnávací nástroj

V roce 2021 Úřad zahájil provoz nového bezplatného a nezávislého srovnávacího nástroje. Ten umožňuje porovnávat a posuzovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované spotřebitelům z hlediska cen a kvality, a to u těchto služeb: mobilní volání, SMS a datové služby, mobilní internet, volání v pevném místě, internet v pevném místě a služby placené televize. Informace o parametrech jednotlivých služeb do srovnávacího nástroje povinně vkládají jejich poskytovatelé, kteří za správnost předaných informací odpovídají. Konkrétní rozsah, formu a způsob předávání informací upravuje vyhláška č. 582/2020 Sb., která je účinná od 15. ledna 2021.

Sběr dat od podnikatelů Úřad zahájil ve druhé polovině ledna 2021. Pro veřejnost byl srovnávací nástroj spuštěn v pilotním provozu v březnu 2021 pro služby mobilního volání, SMS a dat. V květnu 2021 se seznam srovnávaných služeb rozšířil o služby pevného volání, přístupu k internetu a placené televize.

Srovnávací nástroj je přístupný na stránkách Úřadu <https://srovnovac.ctu.cz/>. Pro srovnání cen je ve srovnávacím nástroji možné využít parametry s přednastavenou velikostí spotřeby nebo zadat vlastní údaje o spotřebě jednotlivých služeb, typu závazku atd. V případě služeb poskytovaných v pevném místě musí 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.

S provozovateli cenových kalkulaček Tarifomat a Tarifon, kterým Úřad po splnění vymezených podmínek uděloval akreditaci a jejichž srovnání cen služeb elektronických komunikací před spuštěním vlastního srovnávacího nástroje využíval, po uplynutí sjednané roční lhůty od podpisu smlouvy již v další spolupráci nepokračoval a během roku 2021 ji ukončil.

1.2 Cenový barometr

Úřad i v roce 2021 na svých webových stránkách provozoval tzv. cenový barometr [dostupný na <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/srovnavaci-prehled-cen-a-podminek/cenovy-barometr>].

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

1.3 Účastnické smlouvy

V roce 2021 problematiku účastnických smluv ovlivnily dvě zásadní legislativní změny, které měly bezprostřední vliv na obsah smluvních vztahů mezi poskytovateli služeb a koncovými uživateli.

K 1. lednu 2021 nabylo účinnosti všeobecné oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 (dále jen „VO-S/1“), kterým byly závazně stanoveny specifikace parametrů kvality služby přístupu k internetu. Na jeho základě byli poskytovatelé služby přístupu k internetu povinni upravit smlouvy s koncovými uživateli, a to jak u nově uzavíraných smluv, tak u smluv již uzavřených. Úřad následně provedl rozsáhlou kontrolu plnění podmínek stanovených VO-S/1, podrobnosti o této kontrole jsou uvedeny v kapitole č. 4.1.1.

Dne 15. září 2021 byl schválen zákon č. 374/2021 Sb., kterým byl s účinností od 1. ledna 2022 (u některých ustanovení pak s účinností od 1. 7. 2022) novelizován zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, a kterým dochází k transpozici směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace do českého právního řádu. Podrobnosti k této novele jsou uvedeny v kapitole 3.1.

V obecné rovině Úřad v oblasti účastnických smluv tak jako v předchozích letech sledoval a vyhodnocoval stížnosti a dotazy účastníků týkající se této agendy. Nejčastěji řešil stížnosti týkající se uzavírání a ukončování smluv. Stejně tak se věnoval stížnostem na jednostranné změny smlouvy spojeným především s neplněním informační povinnosti poskytovatelů. Řada účastníků vnímá uvedení informace o změně smlouvy ve vyúčtování jako snadno přehlédnutelné. Novelizované ustanovení ZEK ve vztahu ke změně smluvních podmínek nově výslovně stanovuje, že toto vyrozumění má být poskytnuto jasným a srozumitelným způsobem.

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 sledovaném období Úřad v souladu s čl. 5 Nařízení vypracoval a zveřejnil Zprávu Úřadu o výsledcích sledování plnění Nařízení (dostupné na [Zpráva o výsledcích sledování Nařízení](#)) za období od 1. května 2020 do 30. dubna 2021.

V roce 2021 Úřad provedl rozsáhlou a opakovanou kontrolu plnění všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9 VOS1, kterým byly stanoveny specifikace parametrů kvality služby přístupu k internetu. Výsledky kontroly jsou podrobně popsány v kapitole č. 4.1.1 o kontrolní činnosti. Na základě této kontroly lze konstatovat, že více než 99 % zákazníků podnikatelů poskytujících službu přístupu k internetu má v současné době relevantní informace o parametrech kvality této služby uvedeny ve svých smlouvách.

V měsíci září 2021 byl Úřadem spuštěn provoz měřicího nástroje [NetTest](#), jehož prostřednictvím mají koncoví uživatelé služby přístupu k internetu možnost ověřit skutečný výkon své služby a případně u svých poskytovatelů uplatnit prostředky nápravy.

Úřad zároveň v této souvislosti připravil informační kampaň spolu s dalšími edukativními materiály, jejichž cílem bylo podrobněji seznámit koncové uživatele s jejich právy a možnostmi, které jim právní úpravy a aktivity Úřadu z hlediska kvality služby přístupu k internetu nabízí. V květnu 2021 byla Úřadem vydána informační brožura ["Platte za skutečnou rychlost internetu"](#) s podrobným návodem, jak v případě nespokojenosti s výkonem služby postupovat. Ve 2. pololetí roku 2021 pak pod stejným názvem proběhla formou televizních a rozhlasových spotů mediální kampaň, která měla srozumitelným způsobem přiblížit co nejširší spotřebitelské veřejnosti celý proces měření rychlosti internetu a podání případné reklamace (včetně vzorů takového podání). V roce 2022 bude vydáno edukativní video, které bude podrobným návodem, jak měření kvality služby přístupu k internetu měřicím nástrojem NetTest provést.

1.5 Telekomunikační akademie

V oblasti ochrany spotřebitele se Úřad také věnoval oblasti vzdělávání uživatelů služeb elektronických komunikací a poštovních služeb prostřednictvím Telekomunikační akademie. Úřad formou odborných přednášek informuje a vzdělává cílové skupiny, aby se dokázaly lépe orientovat nejen ve světě elektronických komunikací. Přednášky Telekomunikační akademie jsou koncipovány s ohledem na cílovou skupinu, pro kterou je přednáška určena. Naši lektori se individuálně připravují na každou prezentaci a svůj výklad vždy přizpůsobí svým posluchačům.

Témata jsou vybírána a zpracovávána nejen s ohledem na aktuální trendy a novinky v oblasti elektronických i poštovních služeb, ale také na přání posluchačů. Frekventovanými tématy jsou např. barevné linky, premium SMS, M-Platby (mobilní platby) a M-peněženka a hlavně reklamace služeb, aby uživatelé věděli, jakým způsobem a kam se obrátit. V případě poštovního trhu jsou to např. témata zahraničních zásilek a reklamačních řízení.

Stěžejní přednáškovou činnost mají na starosti odborně vyškolení lektori z řad zaměstnanců Úřadu ze sekce rozhodování sporů a ochrany spotřebitele, kteří tak často využívají své zkušenosti z praxe. Od samotného počátku byla spolupráce směřována na seniorské kluby, centra, kulturní domy či jiné seniorské organizace. Právě v uplynulém roce byla navázána velmi významná spolupráce s brněnskou Městskou policií v rámci jejího preventivně vzdělávacího programu Senior akademie, jež je speciálním studijním programem ve formátu celoživotního vzdělávání, určeným v každém akademickém roce stovce seniorů. Předměty studia jsme doplnili o přednáškové bloky na téma „Telekomunikace v kostce“, „Poštovní služby“ a „Kybernetická bezpečnost“.

Přednáškové aktivity byly rozšířeny o spolupráci s vysokými školami, kdy úroveň přednášek byla na úrovni programu vzdělávání Univerzity třetího věku. V minulém roce jsme přispívali opět do rozvrhu akademického roku Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava, a nově Univerzity třetího věku při Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně a při České zemědělské univerzitě v Praze.

V době mimořádných opatření, kdy nebylo možné zajišťovat prezenční formu přednášek, Úřad přistoupil k rozšíření svých aktivit a začal se věnovat také edukativním videím. Jedná se o krátká videa v rozsahu cca 3–5 minut, která uživateli nejen přiblíží konkrétní problematiku, ale také mu vysvětlí, jak si v konkrétních otázkách poradit. Video již nejsou cílena pouze na seniory, ale i na širokou veřejnost.

2 ŘEŠENÍ ÚČASTNICKÝCH SPORŮ A STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ SLUŽEB

2.1 Správní řízení v I. stupni

V roce 2021 Úřad rozhodoval 58 883 účastnických sporů, přičemž z roku 2020 bylo převedeno 33 360 probíhajících správních řízení a nově bylo zahájeno 25 523 správních řízení. Ve sledovaném období Úřad vydal celkem 45 620 rozhodnutí ve věci. Rozhodovány byly především účastnické spory o zaplacení ceny za služby (peněžitá plnění), kterých se týkalo 45 395 rozhodnutí ve věci. Dále Úřad vydal 201 rozhodnutí ve věci námitek proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu a námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za službu, přičemž z toho se 183 rozhodnutí týkalo agendy námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za služby. Zbývajících rozhodnutí se týkala jiného předmětu sporu.

Úřad obdržel v roce 2021 ve srovnání s předchozím rokem přibližně o čtvrtinu méně návrhů na zahájení tzv. účastnických sporů, především pak sporů o peněžitá plnění, přesto vydal o 27 % více rozhodnutí než v roce 2020. Počet vydaných rozhodnutí je tak v roce 2021 o 9 933 vyšší než v předchozím roce.

Přehledy účastnických sporů za rok 2021 jsou vedeny v přílohách č. 1 a 1a) 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 zákona o elektronických komunikacích]:

V roce 2021 napadlo k vyřízení celkem 980 nových rozkladů týkajících se této agendy a rozhodnuto bylo o 4 564 rozkladech. Počet vydaných rozhodnutí oproti předchozímu roku poklesl (v roce 2020 bylo rozhodnuto o 12 168 rozkladech), ovšem tempo rozhodování se nijak nezměnilo. Předchozí (téměř trojnásobný) počet vydaných rozhodnutí byl důsledkem početně mnohonásobně vyššího nápadu věcí došlých k vyřízení.

Trend poklesu počtu nevyřízených věcí v této agendě tedy úspěšně pokračuje. Počet nevyřízených věcí byl oproti roku 2020 snížen o 81 %.

Agenda rozhodování o rozkladech podaných proti rozhodnutím vydaným v řízení o námitce proti vyřízení reklamace (§ 129 odst. 3 ZEK):

Ve sledovaném období napadlo v této agendě k vyřízení celkem 102 rozkladů, přičemž bylo rozhodnuto celkem 48 rozkladů. Stejně jako v předchozím období většinu věcí řešených v rozkladovém řízení tvořily námitky účastníků (uživatelů) služeb proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny služeb (43), ve zbytku případů pak námitky proti vyřízení reklamace vady poskytované služby.

Agenda rozhodování o rozkladech podaných proti rozhodnutím vydaným v řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poštovních služeb (§ 6a odst. 1 zákona o poštovních službách):

V roce 2021 nově napadlo 80 rozkladů a vyřízeno jich bylo celkem 97. Převážnou většinu věcí řešených v rozkladovém řízení tvořily námitky zákazníků ČP proti vyřízení reklamace spojené s nárokem na náhradu škody v důsledku ztráty nebo poškození poštovní zásilky, případně s nárokem na náhradu poštovného za její nedoručení či prodlevy s jejím doručení. Oproti předchozímu roku byl zaznamenán nárůst počtu rozkladů souvisejících s reklamacemi u poštovních zásilek do zahraničí doručovaných s významnou časovou prodlevou.

2.3 Spory v oblasti poštovních služeb

Úřad rozhoduje o námitkách proti vyřízení reklamace poštovních služeb. Jedná se o správní řízení, která jsou zahajována na návrh adresáta či odesílatele. Podmínkou zahájení řízení je, že adresát či odesílatel před podáním návrhu na zahájení řízení uplatní reklamaci vady poskytované poštovní služby u provozovatele poštovních služeb a reklamaci není ze strany tohoto provozovatele vyhověno, anebo není vůbec vyřízena. V roce 2021 Úřad rozhodoval v 419 případech a vydal 349 rozhodnutí.

Mimo rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace Úřad ve sledovaném období ověřoval, zda jsou ze strany provozovatelů poštovních služeb dodržovány další zákonné povinnosti – například včasné uveřejňování informací o změnách poštovních podmínek jak v každé provozovně, tak způsobem umožňujícím dálkový přístup, dále zveřejnění informace o otevírací době provozoven, informace na poštovních schránkách apod. V roce 2021 proběhly celostátní kontrolní akce zaměřené na ověření dostupnosti poštovních podmínek, a to jak u ČP, tak u dalších 14 evidovaných provozovatelů poštovních služeb. U ostatních provozovatelů poštovních služeb se Úřad zaměřil rovněž na prověření souladu zveřejněných poštovních podmínek se zákonem o poštovních službách a se zákonem o ochraně spotřebitele. Bližší podrobnosti o těchto kontrolních akcích jsou uvedeny v textu zabývajícím se kontrolní činností Úřadu. Ve sledovaném období proběhlo celkově 466 kontrol a 60 místních šetření, při nichž byla ověřována dostupnost povinných informací nebo byly prověřovány konkrétní stížnosti a námitky zákazníků.

Na základě podnětů od veřejnosti či zjištění z vlastní úřední činnosti Úřad v roce 2021 zahájil 87 řízení o přestupcích. Jejich výsledkem je 85 uložených pokut v celkové výši 1 233 000 Kč. Přehled činnosti výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za rok 2021 je v příloze č. 6 této Zprávy.

2.4 Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací

V roce 2021 Úřad vyřizoval 3 285 stížností v oblasti služeb elektronických komunikací, což je o 1 201 stížností více než v předchozím roce. K výraznému nárůstu přispěly především stížnosti v kategorii příjmu TV signálu, kterých bylo 1 091. Dalšími početnými kategoriemi byly stížnosti na vyúčtování ceny za služby (376 stížností) a stížnosti týkající se problematiky účastnických smluv (465 stížností). Tyto stížnosti byly Úřadem řešeny poskytnutím informací stěžovateli o možném dalším postupu, o související právní úpravě, případně je Úřad rozhodoval ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námitky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby.

Dále Úřad v roce 2021 vyřídil 3 641 dotazů. Nejvíce se jich 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 kvalitě služby.

Co se týče univerzální služby, Úřad řešil pět stížností a jeden dotaz. Čtyři stížnosti a dotaz se týkaly přístupu osob se zdravotním postižením k veřejně dostupné telefonní službě a jedna stížnost se týkala přístupu a možnosti využívání služeb osobami s nízkými příjmy.

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

2.5 Stížnosti uživatelů poštovních služeb

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

V roce 2021 bylo zaevidováno 454 stížností týkajících se poštovních služeb, z toho 204 se týkalo základních poštovních služeb. Tabulku s přehledem stížností zákazníků na poštovní služby naleznete v příloze č. 7 této Zprávy.

V daném období se nejvíce stížností týkalo vyřizování reklamací a dodávání poštovních zásilek. V obou těchto kategoriích došlo ve srovnání s předchozím rokem k mírnému nárůstu stížností – u reklamací přibližně o 8 % a u dodávání poštovních zásilek o 7,5 %.

3 MONITOROVÁNÍ KMITOČTOVÉHO SPEKTRA A MĚŘICÍ SYSTÉM ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

3.1 ASMKS

V souladu s §15 odst. 11, zákona o elektronických komunikacích prováděl Úřad kontrolu obsazenosti a efektivního využívání rádiového spektra s využitím automatizovaného systému monitorování kmitočtového spektra (dále „ASMKS“). Prostřednictvím systému ASMKS bylo v průběhu roku 2021 zadáno 4 894 úkolů, z toho:

- 3 052 požadavků na monitorování využívání rádiového spektra a měření parametrů využívaných kmitočtů,
- 586 požadavků na kontroly rádiových a elektrických zařízení, elektronických zařízení, sítí a služeb,
- 1 256 požadavků na šetření rušení radiokomunikačních služeb.

Uzavřeno bylo celkem 4 902 případů (včetně 8 případů převedených z předchozího roku), z toho:

- 2 998 požadavků na monitorování využívání rádiového spektra a měření parametrů využívaných kmitočtů,
- 467 kontrol rádiových a elektrických zařízení, elektronických zařízení, sítí a služeb,
- 1 437 případů šetření rušení radiokomunikačních služeb – detailnější členění uzavřených případů rušení je uvedeno v příloze č. 5 této Zprávy.

3.2 MSEK

Pro kontrolu plnění povinností v souladu s evropskou a národní legislativou v oblasti kvality poskytovaných datových služeb prostřednictvím pevných a mobilních telekomunikačních sítí koncovým uživatelům provozuje Úřad měřicí systém elektronických komunikací označovaný jako „MSEK“.

MSEK je provozován jako významný informační systém (dále také „VIS“) v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, resp. vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění vyhlášky č. 360/2020 Sb. V roce 2021 prošel systém bezpečnostním auditem a penetračními testy a v současné době splňuje všechny požadavky VIS. MSEK disponuje konektivitou s dostatečnou kapacitou do peeringového uzlu NIX.CZ včetně tranzitní konektivity pro

případ filtrování výměny směrovacích informací v peeringovém uzlu NIX.CZ, nebo výměny směrovacích informací v zahraničním peeringovém uzlu. Systém umožňuje provádět přesná měření parametrů datových služeb s využitím kalibrované technologie jak v pevných, tak v mobilních sítích.

3.3 NetTest

Dne 17. září 2021 spustil Úřad dlouho očekávaný veřejně dostupný měřicí nástroj NetTest, který je dostupný na adrese <https://nettest.cz>. Tento nástroj, který lze z pohledu nařízení (EU) 2015/2120 označit jako certifikovaný, přináší široké veřejnosti možnost nejen jednorázově nebo opakovaně otestovat kvalitu svého internetového připojení, resp. služby přístupu k síti internet, ale i možnost provedení certifikovaného procesu měření pro případ reklamace, pokud skutečně dosahovaná rychlost ve směru stahování (download) nebo ve směru vkládání (upload) internetového připojení neodpovídá smluvně uvedeným rychlostem. Nástroj NetTest je součástí infrastruktury systému MSEK, který disponuje 10 Gbit/s kapacitou konektivity do peeringového uzlu NIX.cz současně s 10 Gbit/s kapacitou tranzitní konektivity. Úřad před zahájením provozu nástroje provedl sérii opatření, která by v případě extrémního vytížení nástroje (konektivity, servery atd.) zajistila, že výsledky měření nebudou samotným provozem nástroje jakkoliv negativně ovlivněny. V den zahájení provozu bylo provedeno celkem 33 tisíc testů a během spuštění nástroje nebyly zaznamenány žádné problémy technického ani jiného charakteru. Od spuštění nástroje do konce roku 2021 bylo jeho uživateli provedeno již více než 400 000 měření. Součástí systému MSEK jsou i jeho další funkcionality, např. vizualizační portál na adrese <https://qos.ctu.cz>. Jedná se o komplexní vizualizační nástroj, který slouží jako základní pomůcka při porovnávání kvality telekomunikačních služeb dle 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 2021:

- 87 osvědčení potvrzujících, že osoba zamýšlející podnikat v elektronických komunikacích splnila povinnost podle § 13 téhož zákona a oznámila písemně tuto skutečnost Úřadu,
- 34 osvědčení o oznámení změny údajů uvedených v oznámení podnikání podle § 13 odst. 6 ZEK.

V dalších 515 případech podnikatelé Úřadu oznámili změnu údajů uvedených v oznámení podnikání bez požadavku na vydání příslušného osvědčení, příp. oznámili přerušeni či ukončení podnikání v elektronických komunikacích.

4.1.1 Kontrola VO-S/1/08.2020-9

K 1. 1. 2021 nabylo účinnosti všeobecné oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9, kterým byly závazně stanoveny specifikace parametrů kvality služby přístupu k internetu ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu. VO-S/1 stanoví poskytovatelům služeb elektronických komunikací povinnost uvádět ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti, a to inzerovanou rychlost, maximální rychlost a běžně dostupnou rychlost, která by měla být stanovena nižší než 60 % rychlosti inzerované, a minimální rychlost, ne nižší než 30 % rychlosti inzerované. Současně je nutné ve smlouvách informovat o definici všech odchylek od sjednaného výkonu služby a o popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů.

Úřad v roce 2021 uskutečnil 1 649 kontrol a uložil celkem 392 pokut v souhrnné výši 3 780 500 Kč. Ke konci roku 2021 mělo již 99 % zákazníků ve svých smlouvách informace o parametrech kvality služby přístupu k internetu v souladu s podmínkami stanovenými VO-S/1.

4.2 Kontrola plnění rozhodnutí Úřadu

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

V roce 2021 bylo zahájeno 222 kontrol provozovatelů zařízení RLAN provozovaných podle podmínek stanovených ve všeobecném oprávnění č. VO-R/12/11.2021-11 [dále jen „VO-R/12“]. Ukončeno bylo k 31. 12. 2021 celkem 201 kontrol. Porušení podmínek VO-R/12 při provozu RLAN a využívání kmitočtů bylo zjištěno při 163 kontrolách, což činí 80,1 % ze všech ukončených kontrol dodržování podmínek VO-R/12 v roce 2021. Kromě porušení podmínek VO-R/12 bylo u 25 zařízení RLAN zjištěn provoz v pásmech, ve kterých lze využívat kmitočty pouze na základě individuálního oprávnění, případně v pásmech, kde zařízení RLAN nelze provozovat vůbec. Nejčastějším zjištěním porušení podmínek VO-R/12 jsou identifikovány rušení přednostní radiokomunikační služby, dále nesplnění podmínky registrace zařízení provozovaných v nově uvolněných pásmech [5 150–5 250 MHz; 5,725–5,850 MHz a 57–71 GHz] a provoz venkovních instalací na kmitočtech určených pouze pro vnitřní použití.

V roce 2021 Úřad přijal od ČHMÚ 35 podnětů na rušení meteorologických radarů zařízeními RLAN. Šetření rušení meteorologických radarů bylo zajišťováno prioritně i v průběhu opatření souvisejících s covid-19, protože rušení meteorologických radarů má negativní dopady na další oblasti jako je řízení letového provozu, varování před nebezpečnými meteorologickými jevy apod. Zdroj rušení meteorologických radarů a jeho provozovatele se podařilo dohledat a identifikovat ve 22 případech, tj. v 63 %. Příčinou rušení meteorologických radarů byla nejčastěji neúčinná mitigační technologie DFS, což bylo kvalifikováno jako porušení jedné z podmínek VO-R/12, a následně řešeno v přestupkových řízeních.

4.2.2 Kontrola využívání kmitočtů podle individuálních oprávnění a dodržování podmínek stanovených v 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, s tímto zaměřením provedl celkem 106 kontrol. Ve 23 případech bylo kontrolováno dodržování parametrů stanovených v individuálním oprávnění k využívání kmitočtů. V 11 případech (47,8 %) byl zjištěn provoz zařízení v rozporu s těmito podmínkami. Jednalo se především o rozhlasové VKV-FM vysílače a vysílače pozemní digitální televize.

Dále bylo monitoringem a následnou kontrolou zjištěno 83 případů využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění, což je kvalifikováno jako porušení §17 zákona o elektronických komunikacích. Nejčastější příčinou tohoto stavu bylo využívání kmitočtů po skončení platnosti individuálního oprávnění a provozování 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.

4.2.3 Kontrola splnění rozvojových kritérií držitelů přidělu kmitočtů stanovených v podmínkách výběrového řízení na kmitočty v pásmech 800, 1800 a 2600 MHz

V rámci kontroly plnění rozvojových kritérií držitelů přidělu kmitočtů stanovených v podmínkách výběrového řízení na kmitočty v pásmech 800, 1800 a 2600 MHz (sítě 4G – LTE) provedl Úřad v průběhu roku 2021 měření pokrytí dálnic a tranzitních železničních koridorů ČR signály mobilních sítí.

V případě dálnic byla měření prováděna měřicím vozem za jízdy tak, že každý úsek dálnice byl měřen průjezdem v každém směru při rychlosti 90 km/hod. Z naměřených výsledků je zřejmé, že u všech tří operátorů bylo dosaženo podmínek pokrytí ve více než 90 % měřených úseků u všech komunikací a jsou tak splněny podmínky rozvojových kritérií pro pokrytí dálnic a rychlostních komunikací, viz [Zpráva o výsledcích měření pokrytí dálnic ČR](#).

Měření železničních koridorů bylo provedeno Úřadem v součinnosti se státní organizací Správa železnic. Objektem kontrolního měření byla celá síť tranzitních železničních koridorů na území ČR, tedy 1. tranzitní koridor: Děčín – Praha Holešovice – Pardubice – Brno – Břeclav, 2. tranzitní koridor: Petrovice u Karviné – Ostrava HL. n. – Přerov – Břeclav, 3. tranzitní koridor: Cheb – Plzeň – Praha – Přerov – Ostrava – Mosty u Jablunkova a 4. tranzitní koridor: Děčín – Praha – České Budějovice – Horní Dvořiště. Z naměřených výsledků

je zřejmé, že všichni tři mobilní operátoři v době měření splňovali podmínky rozvojových kritérií pro pokrytí železničních koridorů. Specifikem u mobilní komunikace na železnicích je ovšem vliv konstrukce vozů z hlediska propustnosti elektromagnetických vln. Mezi vozy nasazenými na českých železnicích jsou značné rozdíly. I při kvalitním pokrytí mobilním signálem tak může být přístup ke službám mobilních sítí pro cestující bez dalších technických opatření značně omezen. Nejvhodnějším řešením je použití opakováčů (repeaterů) ve vozech, jak Úřad také dlouhodobě doporučuje. Podrobné výsledky měření viz [Zpráva o výsledcích měření pokrytí tranzitních železničních koridorů ČR](#).

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

4.3.1 Kontrola dostupnosti poštovních podmínek a jejich náležitostí

Na počátku roku 2021 Úřad provedl kontrolu u ostatních provozovatelů poštovních služeb (odlišných od ČP). Kontrolováno bylo splnění povinných náležitostí poštovních podmínek a to, zda jsou poštovní podmínky zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup. Dále se kontroly zaměřily na to, zda jsou spotřebitelé ze strany provozovatelů poštovních služeb informováni o věcně příslušném subjektu mimosoudního řešení sporů a zda plní další své povinnosti podle zákona o ochraně spotřebitele ve vztahu k reklamacím. Nejvíce pochybení bylo zjištěno v zapracování povinných informací v poštovních podmínkách a v neinformování o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Na základě kontrolních zjištění Úřad přistoupil k zahájení 14 správních řízení u těchto ostatních provozovatelů poštovních služeb a v souvislosti s touto kontrolou bylo prozatím uloženo 13 pokut ve výši 142 000 Kč.

4.3.2 Kontrola dodávání poštovních zásilek

V reakci na časté stížnosti veřejnosti týkající se dodávání Úřad v roce 2021 provedl kontrolu dodávání balíkových zásilek, při které bylo u 200 kontrolních zásilek ověřováno, zda ČP plní svou povinnost umožnit každý pracovní den alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby. Kontrola neodhalila porušení této zákonné povinnosti ČP. Kromě této svou povahou celostátní kontroly Úřad pravidelně prověřuje způsob dodávání poštovních zásilek, jichž se týkají podněty či stížnosti veřejnosti, ať už se jedná o prověření způsobu dodávání na depech, dodejních či na konkrétních uvedených adresách stěžovatelů.

4.3.3 Kontrola tzv. Mobilní pošty

Úřad se v roce 2021 rovněž zaměřil na dodržování právních předpisů ze strany ČP při realizaci projektu tzv. Mobilní pošty. Kontrola byla provedena v Olomouckém kraji a Úřad na místě ověřoval především plnění informačních povinností (např. o změně poštovních podmínek, otevírací době, dostupnost informací na požádání), dodržování poštovního tajemství, způsobu přijímání a potvrzování přijatých reklamací apod. Ohledně zjištěných nedostatků Úřad povede řízení o přestupku.

4.4 Šetření rušení příjmu digitální terestrické televize (DTT) v souvislosti s provozem mobilních rádiových sítí LTE/5G v pásmech 700 a 800 MHz

V průběhu roku 2021 zahájili držitelé přidělu kmitočtů v pásmu 700 MHz jejich využívání pro výstavbu mobilních rádiových sítí. Vzhledem k tomu, že celoplošné mobilní rádiové sítě využívají kmitočtové pásmo sousedící s pásmem digitální terestrické televize, může docházet za určitých nepříznivých okolností k ovlivnění kvality příjmu televizního signálu. V tomto případě je nezbytné provést technická opatření na straně přijímací antény televizního diváka. Technická opatření je na základě rozhodnutí Úřadu povinen zajistit příslušný mobilní operátor na své náklady. V této souvislosti byla Úřadem aktivována koordinační skupina k řešení problematiky škodlivých interferencí z pásma 700 MHz na příjem DTT. V rámci koordinační skupiny byly s využitím zkušeností s problematikou odstraňování rušení z pásma 800 MHz nastaveny pracovní postupy pro rychlé a efektivní odstraňování nežádoucích interferencí z pásma 700 MHz s cílem minimalizovat negativní dopady na televizní diváky, kteří využívají příjem televize přes anténu. K zajištění informovanosti občanů o této problematice zasílal Úřad cíleně do lokalit, kde by mohlo k rušení příjmu docházet, dopis pro místní samosprávu s informací, jak

by měli občané postupovat, aby opět měli nerušený a kvalitní příjem televize. Občané jsou o problematice také informováni prostřednictvím webu Úřadu v části [Rušení příjmu terestrické televize](#), kde jsou všechny důležité informace pro občany uvedeny.

Díky přijatým opatřením a nastaveným postupům lze konstatovat, že provoz mobilních rádiových sítí v průběhu roku 2021 zásadním způsobem neovlivnil kvalitu příjmu terestrické televize a zjištěné případy byly rychle řešeny.

Z hlediska vývoje situace lze konstatovat, že k 31. prosinci 2021 provozovali mobilní operátoři LTE/5G v pásmu 700 MHz 402 základnových stanic ve zkušebním provozu a 150 stanic v trvalém provozu, v pásmu 800 MHz bylo provozováno 244 stanic ve zkušebním provozu a 16 932 stanic v trvalém provozu. Celkem tak bylo aktivních 17 728 základnových stanic LTE a 5G. V průběhu roku 2021 Úřad přijal 960 podnětů televizních diváků na rušení příjmu DTT, přičemž k 31. prosinci 2021 bylo vyřešeno a uzavřeno 1 083 podání (včetně případů z předchozího roku) na rušení příjmu terestrické televize (včetně společných televizních antén). Rušení způsobené signálem LTE nebo 5G bylo identifikováno pouze v 27 případech. Výsledkem šetření zbývajících 1 056 podnětů byly nejčastěji zjištěny závady vlastního přijímacího zařízení u televizního diváka nebo nedostatečná úroveň televizního signálu v dané lokalitě, případně se při místním šetření u diváka rušení neprojevovalo.

4.5 Spolupráce s Českou obchodní inspekcí

V průběhu roku 2021 spolupracoval Úřad s Českou obchodní inspekcí (dále jen „ČOI“) ve smyslu „Dohody 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 poskytl součinnost při ověřování parametrů rádiových zařízení přímo v terénu či u měření vzorků odebraných při kontrole ČOI. Měření pro potřebu ČOI byla provedena v 6 případech společných kontrol zaměřených na zjišťování nedostatků především u zařízení krátkého dosahu (využívání nepovolených kmitočtů, nepředložení prohlášení o shodě). Zjištěné závady dále řeší v rámci své kompetence ČOI.

Dále bylo na základě dohody s ČOI identifikováno 7 druhů zařízení RLAN, která svým provozem způsobovala rušení meteorologických radarů – ČOI byla požádána o prověření, zda tato zařízení skutečně splňují požadavky na výrobky technické normy ČSN ETSI EN 301 893 dle prohlášení o shodě.

5 SPRÁVA KMITOČTOVÉHO SPEKTRA

5.1 Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů

V roce 2021 rozhodoval Úřad o přidělech rádiových kmitočtů v těchto případech:

1. Změna v přidělech pro zajištění sítí elektronických komunikací v pásmu 2100 MHz

Před ukončením platnosti přidělu rádiových kmitočtů pro zajištění veřejné komunikační sítě společnosti O2 v kmitočtových úsecích 2110,3–2130,1/1920,3–1940,1 MHz, která byla stanovena do 1. ledna 2022, provedl Úřad podle § 20 odst. 3 a 4 ZEK přezkum, zda nadále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů. Na základě tohoto přezkumu dospěl správní orgán k závěru, že omezení počtu práv je třeba v předmětných kmitočtových úsecích i nadále zachovat. Na základě prováděcího rozhodnutí Komise (EU) 2020/667 ze dne 6. května 2020 je třeba v rámci procesu obnovy všech přidělů rádiových kmitočtů v kmitočtovém pásmu 2100 MHz provést harmonizaci kmitočtového rastru spočívající v doplnění všech přidělů rádiových kmitočtů na celistvý násobek 2×5 MHz, tj. na 2×20 MHz. Harmonizované podmínky dovolí rovněž využití úseků, které byly pro předchozí využití technologií 3G stanoveny na kraji pásma jako ochranné a současně umožní efektivní využití těchto přidělů technologií 5G. Přejít na nový kmitočtový rastr s bloky 2×5 MHz bude realizován postupně v rámci procesu vydání nových (obnovených) přidělů rádiových kmitočtů v pásmu 2100 MHz, kdy bude takové rozšíření přidělu rádiových kmitočtů na velikost 2×20 MHz zohledněno v rámci ceny nového přidělu rádiových kmitočtů stanovené znaleckým posudkem.

V souladu se závěry veřejné konzultace Úřad dopracoval dokument Závěry přezkoumání, zda stále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtovém pásmu 1920–1980/2110–2170 MHz, a dne 7. prosince 2021 jej spolu s podklady k ocenění zveřejnil na své elektronické úřední desce. Na základě obdržené žádosti a po úhradě stanovené ceny Úřad vydal nový přiděl kmitočtů v úsecích 2110,0–2130,0 MHz/1920,0–1940,0 MHz společnosti O2 s platností od 2. ledna 2022 do 31. prosince 2041. Úřad v rámci nové koncepce udělování přidělů zároveň s obnovením tohoto přidělu uložil držiteli přidělu povinnost zvýšit kapacitu vysokorychlostní přístupové sítě pokrývající dálniční koridory a povinnost udržet provoz sítě 2G minimálně do roku 2028, pokud podíl všech uživatelů využívajících tuto starší technologii neklesne dříve pod 5 %. Uvedené podmínky by měly zajistit lepší dostupnost vysokorychlostního přístupu k datovým službám na dálničních koridorech a zachovat současnou možnost telefonování např. ze seniorských telefonů, které nejsou schopné využívat síť vyšší generace.

2. Změna v přidělech pro zajištění sítí elektronických komunikací v pásmu 28 GHz

Úřad v souladu s § 20 odst. 4 ZEK provedl přezkoumání omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtovém pásmu 28,2205–28,4445 GHz a 29,2285–29,4525 GHz.

Úřad v rámci přezkoumání dospěl k závěru, že již není třeba v pásmu 28,2205–28,4445 GHz a 29,2285–29,4525 GHz zachovávat omezení počtu práv. Úřad tak postupoval podle § 20 odst. 3 ZEK a po zveřejnění závěrů přezkoumání následně zrušil omezení počtu práv v příslušné části plánu využití rádiového spektra.

5.2 Rozhodování o oprávněních k využívání rádiových kmitočtů

Celkové počty rozhodnutí v souvisejících správních řízeních, rozdělené podle jednotlivých radiokomunikačních služeb, jsou přehledně uvedeny v tabulce *přílohy č. 3* této Zprávy.

V porovnání s předchozím rokem došlo k mírnému poklesu počtu vydaných individuálních oprávnění, což je dáno menším počtem oprávnění v rozhlasové službě, protože proces přechodu na DVB-T2 byl úspěšně ukončen. Obdobně jako v předcházejících letech však přetrvává největší zájem o rádiové kmitočty pevné služby (spojení typu bod-bod), nezbytné pro zajišťování veřejné služby elektronických komunikací spočívající zejména v bezdrátovém přístupu k rychlým datovým službám (např. přístup k internetu) nebo sloužící k rádiovému propojení základnových stanic mobilních operátorů či vlastní infrastruktury sítí elektronických komunikací. Důvodem je zejména flexibilita a časová dostupnost rádiové infrastruktury, ačkoliv se operátoři těchto vysílacích sítí a další provozovatelé zaměřují s ohledem na budoucí předpokládané přenosové kapacity na výstavbu optické sítě.

Jeden z operátorů zahájil rozvoj nové mobilní sítě v pásmu 700 MHz, kde však v některých případech došlo k problémům kompatibility mezi provozem základnových stanic 5G a příjmem zemského digitálního televizního vysílání v systému DVB-T2. V rámci povinného zkušebního provozu, který v případě základnových stanic 5G v pásmu 700 MHz trvá dva měsíce, byly všechny vzniklé problémy operativně řešeny a odstraňovány.

I v roce 2021 pokračovali držitelé přidělů 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, k jehož plnému rozvoji v ČR však nikdy nedošlo, bylo všemi držiteli přidělů postupně ukončeno v druhé polovině roku 2021. V roce 2021 držitelé přidělů rádiových kmitočtů rovněž v souladu s převzatými závazky a rozvojovými plány rozšiřovali využívání rádiových kmitočtů v pásmu 2600 MHz a v pásmu 3700 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.

5.3 Podmínky využívání rádiových kmitočtů na základě všeobecných oprávnění

V roce 2021 vydal Úřad čtyři aktualizace všeobecných oprávnění:

1. **Všeobecné oprávnění č. VO-R/10/03.2021-4** [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/vo-r10-032021-4.pdf>] k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu; aktualizace za účelem rozšíření kmitočtového pásma pro ITS (inteligentní dopravní systémy) z 5 875–5 905 MHz na 5 875–5 935 MHz, na základě prováděcího rozhodnutí EK.
2. **Všeobecné oprávnění č. VO-R/10/07.2021-8** [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/vo-r10-072021-8.pdf>] k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu; aktualizace za účelem přidání kmitočtového úseku 733–758 MHz pro využití bezdrátovými mikrofony v čl. 10 všeobecného oprávnění.
3. **Všeobecné oprávnění č. VO-R/12/03.2021-3** [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/vo-r12-032021-3.pdf>] k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz; aktualizace za účelem nově umožnit využívání rádiových kmitočtů stanicemi pro širokopásmový přenos dat v kmitočtových pásmech 5 150–5 250 MHz (bez dosavadního omezení na stanice uvnitř budovy) a 5 725–5 850 MHz. Toto rozšíření vychází z potřeby veřejnosti rozšířit pásma pro širokopásmový přenos dat systémy WAS/RLAN. Současně se s touto úpravou nově zavedla povinnost oznamování využívání rádiových kmitočtů v těchto pásmech při použití pro venkovní provoz.
4. **Všeobecné oprávnění č. VO-R/12/11.2021-11** [dostupné online: https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/vo-r_12-112021-11.pdf] k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz; aktualizace zejména za účelem nově umožnit využívání rádiových kmitočtů stanicemi pro širokopásmový přenos dat v kmitočtových pásmech 5 945–6 425 MHz v souladu s rozhodnutím EK.

5.4 Ověřování odborné způsobilosti

ZEK v § 26 odst. 1 stanoví, ve kterých případech se vyžaduje odborná způsobilost k obsluze vysílačů 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 2021 vydal na základě zkoušky či uznání odborné způsobilosti 1 632 nových průkazů odborné způsobilosti a prodloužil dobu platnosti u 2 942 průkazů, což je nárůst oproti roku 2020. Agenda průkazů odborné způsobilosti v posledních letech trvale vzrůstá. Celkový přehled o vydaných průkazech v roce 2021 lze nalézt v *příloze č. 4 této Zprávy*.

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, byly v průběhu roku 2021 vybrány poplatky za využívání rádiových kmitočtů ve výši 1 024,4 milionů Kč.

Jde o mírný nárůst oproti roku 2020 způsobený vyšším výběrem poplatků za využívání rádiových kmitočtů v pevné službě v návaznosti na pokračující rozvoj sítí pro vysokorychlostní přenos dat.

6 SPRÁVA ČÍSEL

Úřad v průběhu celého roku 2021 rozhodoval o žádostech o udělení oprávnění k využívání čísel, číselných řad a kódů, adres a jmen (dále jen „čísel“), resp. o žádostech o změnu, prodloužení doby platnosti a odnětí těchto oprávnění podle § 30 a následujících ZEK. Úřad vydal celkem 334 rozhodnutí, z toho 63 rozhodnutí o udělení oprávnění k využívání čísel, 32 rozhodnutí o změně oprávnění, 178 rozhodnutí o prodloužení doby platnosti oprávnění, 58 rozhodnutí o odnětí oprávnění, 2 rozhodnutí o převodu oprávnění a 1 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 2021 nově zahájeno 6 sporných správních řízení, což je mírně vyšší počet než v předchozím období.

Z hlediska předmětu se 3 nově podané návrhy na zahájení řízení týkaly sporů tzv. ze smlouvy, tj. jednalo se o spory o pokračování v plnění uzavřené smlouvy, o nastavení IP adres a přenesení přípojky LTE ve vlastní síti poskytovatele a o určení práva na přenesení značného počtu telefonních čísel po ukončení platnosti uzavřené smlouvy. Další 3 nové návrhy na zahájení řízení se týkaly sporů o povinnosti k peněžitému plnění (úhrady dlužných peněžitých plnění za poskytnuté služby elektronických komunikací).

Kromě nově zahájených správních řízení správní orgán pokračoval v projednávání 1 správního řízení o uzavření dodatku o změně smlouvy o propojení zahájeného v roce 2020. V roce 2021 tedy bylo projednáváno celkem 7 sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti s tím, že 5 sporů bylo pravomocně skončeno v témže roce. Dva spory o peněžité plnění nebyly v roce 2021 ukončeny.

Stejně jako v předchozích letech nebyla ani v roce 2021 zahájena sporná správní řízení mezi podnikatelem poskytujícím službu šíření rozhlasového a televizního vysílání a provozovatelem rozhlasového a televizního vysílání o uzavření smlouvy pro poskytování této služby (§ 72a zákona o elektronických komunikacích). 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 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. Tímto zákonem došlo s účinností od 1. ledna 2022 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 zákona o elektronických komunikacích 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 zákona o poštovních službách nebylo v roce 2021 projednáváno žádné sporné správní řízení.

Vzhledem ke skutečnosti, že držitel poštovní licence v průběhu února roku 2022 znovu mění ceny poštovních služeb, které se nepochybně promítnou do referenční nabídky, lze předpokládat, že nová změna cenových podmínek přístupu může do budoucna generovat další spory mezi držitelem poštovní licence a provozovateli poštovních služeb.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 34 zákona o poštovních službách 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, bylo v roce 2021 nově zahájeno jedno sporné správní řízení. Počet nově zahájených správních řízení se tak oproti roku 2020, kdy byla zahájena 2 správní řízení, snížil na polovinu.

Vzhledem k tomu, že 2 spory zahájené v roce 2020 nebyly v téže roce pravomocně ukončeny pro komplikované získávání podkladů účetní a ekonomické povahy, když ve sporech bylo třeba stanovit ceny za přístup a zajistit součinnost jiného regulačního správního orgánu v podobě vydání závazného stanoviska, bylo v roce 2021 pokračováno v jejich projednávání. V roce 2021 tedy byly projednávány celkem 3 spory mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti jako osobami oprávněnými a vlastníky fyzické infrastruktury jako osobami povinnými, přičemž se výlučně jednalo o spory o přístup k fyzické infrastruktuře, resp. k fyzické infrastruktuře uvnitř budovy. Všechny spory byly v daném období pravomocně ukončeny.

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 developerskou výstavbou. Nárůst uvedených sporů může být zapříčiněn 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 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 s účinností od 1. ledna 2022 k rozšíření osobní složky případného sporu o uzavření smlouvy, a to tak, že nyní je podle § 2 písm. c) v 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

Úřad v souladu se svojí gescí zajišťuje kontrolní a regulační činnost zaměřenou na oblast bezpečnosti a krizového řízení. Jedná se především o soubor činností a jejich výkon uvedených v § 88 a § 99 ZEK včetně příslušných prováděcích vyhlášek.

V souladu se schváleným plánem kontrolní činnosti Úřadu pro rok 2021 byly vykonány administrativní kontroly praktického naplňování povinností uložených zákonem v oblasti zabezpečení ochrany provozních a lokalizačních údajů, bezpečnosti, důvěrnosti, integrity a poskytování služeb za krizových stavů u společností Dialoga Servicios Interactivos, S.A., Nej.cz s.r.o., J.S.tel s.r.o., FIXNET s.r.o., miniTEL s.r.o., VM Telecom CZ, s.r.o. a xPhoNet CZ s.r.o.

Úřad v roce 2021 provedl fyzickou kontrolu dodržování ustanovení ZEK v bezpečnostní oblasti u operátorů ČD – Telematika a.s., FAYN Telecommunications s.r.o. a Moraviatel a.s.

Úřad je v souladu s odst. 4 a 5 § 98 ZEK odpovědný za přebírání informací od subjektů zajišťujících veřejnou komunikační síť nebo poskytujících veřejně dostupnou službu elektronických komunikací formou příjmu hlášení o vzniku závažného narušení bezpečnosti a ztrátě integrity sítě. V roce 2021 od subjektů podnikajících na trhu veřejných sítí celkem 2 taková hlášení.

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 2021 Úřad účast v poradních výborech EK, v pracovních skupinách BEREK, RSPG, ERGP, ENISA a pracovních skupinách mezinárodních organizací (ITU, CEPT, OECD, ETSI a NATO), jakož i v rámci přímé spolupráce mezi regulačními úřady.

Vzhledem k omezením souvisejícím s pandemií covid-19 došlo ke zrušení řady plánovaných služebních cest do zahraničí a většina zmíněných úkolů byla realizována zajištěním účasti zaměstnanců Úřadu na mezinárodních jednáních formou vzdáleného přístupu. Většina zasedání byla organizována plně ve formě virtuálních zasedání.

V roce 2021 proběhla videokonferenčně mj. 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 důležitých dokumentů. Zejména se BEREK podařilo naplnit požadavky kodexu a přijmout kompletní sadu prováděcích pokynů k relevantním článkům této směrnice (*Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace*).

Stejně tak se uskutečnila dvě pravidelná plenární zasedání Skupiny evropských regulátorů v sektoru poštovních služeb (ERGP). Skupina se zaměřila na diskusi o potřebě novelizace směrnice o poštovních službách a dostupných regulačních nástrojích (*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 také na analýzy týkající se hlavních spotřebitelských otázek.



03 INFORMACE O POTŘEBĚ PŘIJETÍ NOVÝCH PŘEDPISŮ NEBO NOVEL STÁVAJÍCÍCH PŘEDPISŮ

1 ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

1.1 Potřeba novely zákona o elektronických komunikacích

Dne 1. ledna 2022 nabyla účinnosti novela 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 jedná o rozsáhlou novelu, lze očekávat potřebu přijetí tzv. technické novely, která by odstranila aplikační praxí případně identifikované nepřesnosti transpozice. Není vyloučena ani potřeba legislativní reakce na současnou světovou situaci a její dopady do sektoru elektronických komunikací.

1.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích

V souvislosti s přijetím transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích je třeba upravit či nově vydat prováděcí právní předpisy k tomuto zákonu. V působnosti Úřadu jde o šest změn stávajících vyhlášek a tři nové vyhlášky, v působnosti Ministerstva průmyslu a obchodu jde přibližně o pět prováděcích právních předpisů. Vzhledem k tomu, že do konce roku 2021 nebyly všechny změny provedeny, budou legislativní práce pokračovat i v prvním pololetí roku 2022.

2 POŠTOVNÍ SLUŽBY

V oblasti poštovních služeb Úřad identifikoval potřebu změny zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), včetně jeho prováděcích právních předpisů. Důvodem jsou nejen závěry rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu učiněné v rozhodnutí čj. 8 As 70/2018-100 ze dne 14. září 2021, kterým se soud jednoznačně vyjádřil k otázkám vymezení poštovních služeb, ale i stav trhu a jeho rozvoj. Zákon o poštovních službách byl naposledy významněji novelizován v roce 2012 a jeho aktuální znění tak neodpovídá potřebám sektoru a situaci na liberalizovaném poštovním trhu. Zároveň dostatečně nereflektuje ani současné požadavky na zajištění ochrany práv spotřebitelů.

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

S ohledem na zkušenosti 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 v souvislosti s digitalizací veřejné správy a jejích služeb Úřad identifikoval potřebu provedení úprav tohoto zákona v oblasti poskytování informací o fyzické infrastruktuře a o stavebních pracích. Posílení informační báze pro Jednotné informační místo a zpřístupnění uvedených informací elektronickými nástroji by významně zefektivnilo celý proces a přispělo k rychlejšímu a hlavně efektivnějšímu budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací.



04 ORGANIZACE A ZABEZPEČENÍ ČINNOSTI ÚŘADU

1 VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ ČTÚ

Závazné ukazatele kapitoly 328 – Úřadu vyplývají ze zákona č. 600/2020 Sb., o státním rozpočtu ČR na rok 2021, ve znění pozdějších předpisů. Přehled plnění těchto ukazatelů je uveden v *příloze č. 9*, zároveň je v *příloze č. 10* uveden přehled závazných ukazatelů na rok 2022 (povinnost stanovená ZEK).

1.1 Hodnocení plnění ukazatelů kapitoly 328 – Český telekomunikační úřad

1.1.1 Příjmy celkem

Schválený rozpočet závazného ukazatele příjmů celkem ve výši 6 434 440 000 Kč nebyl v průběhu roku 2021 upravován. Dosažená skutečnost je 6 696 772 491,19 Kč, tj. plnění upraveného rozpočtu na 104,08 % a jeho překročení o 262 332 491,19 Kč.

Daňové příjmy – správní poplatky byly splněny v objemu 30 370 655,14 Kč, tj. plnění upraveného rozpočtu na 108,47 % a jeho překročení o 2 370 655,14 Kč.

Podstatnou část nedaňových příjmů, kapitálových příjmů a přijatých transferů představují příjmy vyplývající z činnosti Úřadu, tj. příjmy ze správy rádiového spektra ve výši 949 880 025,24 Kč, příjmy ze správy čísel ve výši 106 552 399 Kč a v roce 2021 i příjmy z aukce kmitočtů 5G ve výši 5 596 000 000 Kč.

Úřad vybral na pokutách udělovaných ve správním řízení za rok 2021 částku ve výši 12 641 474,46 Kč.

Přehledy všech příjmů za rok 2021 jsou uvedeny v *příloze č. 9* a plánované příjmy pro rok 2022 jsou uvedeny v *příloze č. 10* této Zprávy.

1.1.2 Výdaje celkem

Výdaje celkem byly za rok 2021 čerpány v objemu 697 117 241,39 Kč, tj. čerpání k upravenému rozpočtu na 31,17 %.

Rozpočet výdajů Úřadu je členěn podle rozpočtové skladby z hlediska odvětvového do 4 paragrafů, a to na:

- § 241100 – Záležitosti pošt,
- § 241200 – Záležitosti telekomunikací,
- § 246100 – Činnost ústředních orgánů státní správy ve spojích,
- § 249100 – Mezinárodní spolupráce ve spojích.

Tabulka 10: Členění výdajů z odvětvového hlediska

Ukazatel/ §	Schválený rozpočet 2021	Upravený rozpočet 2021	Skutečnost k 31. 12. 2021	% čerpání (3/2)
Výdaje celkem	2 236 424 562	2 236 424 562	697 117 241,39	31,17
z toho: §241100	1 500 000 000	1 500 000 000	0,00	0,00
§241200	110 000 000	110 000 000	90 477 804,82	82,25
§246100	614 759 562	614 759 562	603 686 653,53	98,20
§249100	11 655 000	11 655 000	2 952 783,04	25,31

Výdaje jsou dále členěny z hlediska druhového na běžné a kapitálové výdaje.

Tabulka 11: Výdaje – druhová struktura

Ukazatel	Schválený rozpočet 2021	Upravený rozpočet 2021	Skutečnost k 31. 12. 2021	% čerpání (3/2)
Výdaje celkem	2 236 424 562	2 236 424 562	697 117 241,39	31,17
z toho: Běžné výdaje	2 161 824 562	2 161 824 562	652 774 504,08	30,20
Kapitálové výdaje	74 600 000	74 600 000	44 342 737,31	59,44

Běžné výdaje

Běžné výdaje byly za rok 2021 čerpány v objemu 652 774 504,08 Kč, což představuje plnění na 30,20 % k upravenému rozpočtu.

Kapitálové výdaje

Kapitálové výdaje čerpal Úřad na program s evidenčním číslem 128 02 Rozvoj a obnova materiálně technické základny Úřadu, schválený rozpočet pro rok 2021 činil 74 600 000 Kč. Kapitálové výdaje byly vyčerpány ve výši 44 342 737,31 Kč, tj. čerpání upraveného rozpočtu na 59,44 %.

2 HOSPODAŘENÍ S MIMOROZPOČTOVÝMI PROSTŘEDKY

2.1 Radiokomunikační účet

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

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 důvodů daných zákonem o elektronických komunikacích. Dále mohou být využity k úhradě výdajů spojených s plněním povinností Úřadu v rámci správy rádiového spektra. Úřad v roce 2021 uhradil z Radiokomunikačního účtu výdaje v celkové výši 95 890 600,07 Kč.

Tabulka 12: Radiokomunikační účet

Stav účtu k 1. 1. 2021	1 295 797 149,13
Tvorba za rok 2021	59 665 935,00
Čerpání za rok 2021	95 890 600,07
Stav účtu k 31. 12. 2021	1 259 572 484,06

3 OBLAST LIDSKÝCH ZDROJŮ

3.1 Počet systemizovaných míst

V Úřadě bylo v roce 2021 celkem 596 systemizovaných míst. Pro rok 2022 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 služebních míst je Úřad odkázán na schválení vládou, které však při každoročním schvalování dosud nečinilo problémy.

Tabulka 13: Počet zaměstnanců (rok 2021 v porovnání s roky 2019 a 2020)

Ukazatel/období	2019	2020	2021
Systemizovaný počet zaměstnanců	627	596	596
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	577	564	564
Počet nově přijatých zaměstnanců	39	42	46
Počet ukončených služebních/pracovních poměrů	54	50	51
Počet zaměstnanců v poproduktivním věku k 31. 12.	47	39	37

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.

Vzdělávání bylo realizováno podle plánu vzdělávacích akcí zaměstnanců Úřadu na rok 2021. Bylo zaměřeno na problematiku elektronických komunikací, poštovních služeb, spisové služby, zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich a dalších právních předpisů, dále na informační technologie, cizí jazyky, osobní dovednosti a manažerské dovednosti.

Vzdělávací akce v prezenční formě byly v roce 2021 omezené v souvislosti s epidemií koronaviru na území ČR. Ve větší míře bylo využíváno vzdělávání ve formě e-learningu, webinářů nebo jiných distančních forem.

Ke vstupnímu vzdělávání pro zaměstnance nově přijaté do Úřadu byl využit zejména e-learning. Jeho obsahem byly základní informace o Úřadu, základní práva a povinnosti zaměstnanců Úřadu, základy práce s informačními technologiemi využívanými v Úřadu, etický kodex, prevence korupčního jednání, environmentální politika, spisový řád, povinnosti zaměstnanců v době krizového řízení a další vybrané předpisy. Noví zaměstnanci dále absolvovali vstupní vzdělávání následné, při němž se připravovali na vykonání obecné a zvláštní části úřednické zkoušky. Úřednickou zkoušku vykonalo celkem 27 zaměstnanců, z nich 22 složilo zkoušku v oboru č. 36 Elektronické komunikace a poštovní služby.

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

Vybraní zaměstnanci se účastnili kurzů, které se týkaly rozvoje osobních dovedností (např. komunikační dovednosti, konstruktivní řešení sporů, mediatrénink).

Jednotliví zaměstnanci v souladu s jejich individuálními vzdělávacími potřebami absolvovali různá školení pořádaná externími agenturami.

K 31. 12. 2021 činily náklady na účtu Služby školení a vzdělávání 2 439 tis. Kč a na účtu Účastnické poplatky na konference 230 tis. Kč.

Tabulka 14: Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2021

Druh vzdělávání	Počet absolventů
Vstupní vzdělávání úvodní	43
Vstupní vzdělávání následné	28
Průběžné vzdělávání	1 216
Vzdělávání představených	2
Jazykové vzdělávání	197

3.3 Prostředky na platy zaměstnanců Úřadu

Rozpočet prostředků na platy státních úředníků bez projektů EU na rok 2021 činil 298 724 011 Kč.

Průměrný hrubý plat zaměstnance Úřadu v roce 2021 činil 43 239 Kč.

3.4 Odměňování členů a předsedy Rady ČTÚ

Transpoziční novelou ZEK (zákon č. 374/2021 Sb.) byla posílena nezávislost rozhodování Úřadu jakožto regulačního orgánu, a to zejména úpravou odměňování členů a předsedy Rady ČTÚ. Do 31. prosince 2021 byli členové Rady ČTÚ a její předseda odměňováni podle hlavy sedmé zákona č. 236/1995 Sb., o platu a dalších náležitostech spojených s výkonem funkce představitelů státní moci a některých státních orgánů a soudců a poslanců Evropského parlamentu, ve znění pozdějších předpisů. S účinností od 1. ledna 2022 je v § 107 ZEK upraveno odměňování členů Rady ČTÚ a jejího předsedy tak, aby odpovídalo nezávislosti Úřadu, kdy je odměňování a poskytování náhrad odvozováno od úpravy platné pro prezidenta a členy Nejvyššího kontrolního úřadu obdobně, jako je tomu u dalších regulačních orgánů.



05 POVINNÉ SOUČÁSTI VÝROČNÍ ZPRÁVY

1 VÝROČNÍ ZPRÁVA O UNIVERZÁLNÍ SLUŽBĚ

Výroční zprávu o univerzální službě zpracovává Úřad v souladu s §50 odst. 2 ZEK. Vedle informace o rozsahu služeb, které byly v rámci univerzální služby zajišťovány, obsahuje tato zpráva i informace o způsobu financování univerzální služby předepsané ZEK za hodnocené období roku 2021.

1.1 Dílčí služby univerzální služby

Přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě

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), byla na základě výsledků výběrového řízení uložena společnosti O2 s účinností od 16. července 2018 do 16. července 2021.

Aby nedošlo k přerušení poskytování této služby, Úřad vyhlásil dne 29. ledna 2021 výběrové řízení, na jehož základě byla povinnost uložena opětovně společnosti O2, a to s účinností od 17. července 2021 do 31. prosince 2022.

Zvláštní ceny nebo cenové plány

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), dále jen „zvláštní ceny“, byla na základě výsledků výběrového řízení uložena společnosti O2 s účinností od 5. července 2020 do 31. prosince 2021.

Za účelem zajištění dalšího poskytování služby bez přerušení vyhlásil Úřad dne 7. října 2021 výběrové řízení, na jehož základě byla uložena povinnost poskytovat zvláštní ceny společnosti O2, a to od 1. ledna 2022 do 31. prosince 2022.

Ostatní dílčí služby

Ostatní níže uvedené dílčí služby byly v roce 2021 poskytovány na komerčním základě v souladu s požadavky na univerzální službu a Úřad tedy nepřistoupil k uložení povinnosti. Jednalo se o dílčí služby:

- a) připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti (§ 38 odst. 2 písm. a) ZEK),
- b) přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě (§ 38 odst. 2 písm. b) ZEK),
- c) pravidelné vydávání účastnických seznamů a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům (§ 38 odst. 2 písm. c) ZEK),
- d) informační službu o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby dostupné pro koncové uživatele (§ 8 odst. 2 písm. d) ZEK),
- e) doplňkové služby ke službám uvedeným v písmenech a) a b) ZEK (§ 38 odst. 2 písm. g) ZEK), kterými jsou:
 - postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele,
 - bezplatné selektivní zamezení odchozích volání, odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv, nebo je-li to technicky proveditelné, přístupu k podobným službám se zvýšenou cenou, anebo volání na určené druhy čísel pro účastníka,
 - bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka,
 - poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné, a
 - kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby.

1.2 Zahájení přezkumu dílčích služeb

S ohledem na povinnosti vyplývající z novely ZEK, v rámci které došlo ke změně rozsahu dílčích služeb, zahájil Úřad v prosinci 2021 jejich přezkum. Jedná se o následující dílčí služby:

- a) přiměřený přístup k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby (§ 38 odst. 2 písm. a) novely ZEK),
- b) přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě včetně připojení potřebného pro využívání služby (§ 38 odst. 2 písm. b) novely 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) novely ZEK),
- d) 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 novely ZEK).

Přezkum doplňkových služeb (§ 38 odst. 2 písm. d) ZEK) Úřad zahájil v lednu 2022.

Na základě výsledků přezkumů zpracuje Úřad záměr o dalším uložení, případně neuložení předmětné dílčí služby. Podle přechodných ustanovení v rámci novely ZEK musí být přezkumy hotovy do 1. července 2022 a případné povinnosti uloženy nejpozději do konce roku 2022.

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 2019.

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

1.3.1 Financování podle zákona o telekomunikacích (stav v roce 2021)

ZTRÁTA ZA ROKY 2004–2006

V návaznosti na předchozí soudní rozhodnutí Úřad již v letech 2016 a 2017 znovu projednal ve správním řízení ověření prokazatelné ztráty za roky 2004 až 2006. Při novém projednání Úřad v souladu se směrnicí EU o univerzální službě, která má podle soudů v tomto případě přímý účinek, vyčíslil nehmotné výhody poskytovatele univerzální služby a vyhodnotil, zda ověřená ztráta je pro poskytovatele nespravedlivou zátěží. Ve všech třech vydaných rozhodnutích byla i nadále uznána ke kompenzaci pouze ztráta vzniklá poskytováním bezplatných služeb nebo služeb, jejichž cena nekryla vynaložené náklady, tedy nikoliv ztráta za celý rozsah uložené univerzální služby. Kompenzaci uznané ztráty ukazuje následující *tabulka 15*.

Tabulka 15: Souhrnný přehled úhrad ztráty z univerzální služby poskytované v letech 2004–2006 v Kč

Ztráta za rok	Výše ztráty ověřená ČTÚ	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

Nová správní rozhodnutí 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, která na úhradu ztráty také přispívala. Soudy vrátily věc k novému projednání s tím, že Úřad je povinen odstranit rozpory mezi

znaleckými posudky předloženými účastníky řízení ke stanovení nehmotných výhod spojených s poskytováním univerzální služby. Ve věci ztráty z univerzální služby za roky 2004 a 2005 byla vydána prvostupňová rozhodnutí, která byla napadena rozklady, o nichž v roce 2021 nebylo rozhodnuto a správní řízení dosud nebyla pravomocně ukončena. Správní řízení ve věci ztráty z univerzální služby za rok 2006 bylo v novém projednání doplněno o další důkazy a rozhodnutí nebylo v roce 2021 vydáno. Financování úhrady ztráty z univerzální služby za roky 2004 až 2006 tedy nebylo ani v průběhu roku 2021 uzavřeno.

1.3.2. Financování podle zákona o elektronických komunikacích

ČISTÉ NÁKLADY ZA ROKY 2006–2009

V letech 2010 a 2011 byla vydána rozhodnutí o výši čistých nákladů za roky 2006 až 2009. Následně byla rozhodnutí napadena ze strany některých účastníků řízení žalobami, proto v letech 2014 až 2021 došlo k novým projednáním této věci. Stanovená výše čistých nákladů nedoznala změny ani v jednom případě, stejně tak byly potvrzeny i závěry posuzující čisté náklady jako neúnosnou zátěž. Do rozhodnutí byla doplněna detailní argumentace vztahující se věcně k žalobním bodům, a to zejména ve věci způsobu přiřazení režijních nákladů, zjištění týkajících se nehmotných výhod a nových výpočtů k posouzení neúnosné zátěže včetně zohlednění všech kritérií stanovených judikaturou Evropského soudního dvora. Ve věci čistých nákladů za rok 2007 bylo vydáno v roce 2020 nové rozhodnutí, které bylo napadeno rozkladem a následně žalobou. Rozsudek v této věci dosud nebyl vydán. Rozhodnutí druhostupňového orgánu ve věci čistých nákladů za roky 2006 a 2008 byla napadena žalobou, soudy nařídily ve svých rozsudcích nové projednání. Řízení ve věci čistých nákladů za rok 2009 je již pravomocně ukončeno. Detailní informace o výši úhrad předkládá dále uvedená *tabulka 16* (viz níže).

Vzhledem k tomu, že vydanými rozsudky na základě žalob společnosti T-Mobile došlo ke zrušení rozhodnutí o výši čistých nákladů, které bylo podkladem pro vydání platebních výměrů, došlo u společnosti T-Mobile také ke zrušení jejich původních platebních výměrů za roky 2006, 2008 a 2009. Nové platební výměry společnosti T-Mobile byly vydány v období 2018 a 2019 a jsou znovu napadeny žalobami. Platební výměr za rok 2007 vydaný v roce 2010 nebyl do 31. 12. 2020 posouzen soudem.

ČISTÉ NÁKLADY ZA ROKY 2010–2020

Úhrada čistých nákladů stanovených pravomocnými rozhodnutími Úřadu za jednotlivé roky poskytování univerzální služby ve stanoveném rozsahu, byla kompletně provedena ze státního rozpočtu ve prospěch společnosti O2, která tuto službu v letech 2010–2020 zajišťovala.

ČISTÉ NÁKLADY ZA ROK 2020

Dne 28. července 2021 předložila společnost O2 žádost o úhradu čistých nákladů za poskytování služby veřejných telefonních automatů a služby prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení v roce 2020. Úřad toto vyúčtování ověřoval zejména porovnáním s výsledky oddělené evidence nákladů a výnosů, kontrolou metodiky konstrukce alokačních klíčů, posuzováním vývoje nákladů v čase a ověřením správnosti přiřazení výše vloženého kapitálu. Ověřování poskytování služby veřejných telefonních automatů bylo provedeno již v průběhu roku 2020. Rovněž byl ověřen zákonný nárok zdravotně postižených osob na nákup speciálně vybavených koncových telekomunikačních zařízení za cenu standardního koncového zařízení. Čisté náklady na službu veřejných telefonních automatů byly vyčísleny na 27 522 227,63 Kč a čisté náklady na prodej speciálního koncového telekomunikačního zařízení byly zahrnuty v hodnotě 43 171,74 Kč. Nehmotné výhody nebyly identifikovány. Celkové čisté náklady ve výši 27 565 399,37 Kč byly posouzeny jako neúnosná zátěž. Čisté náklady byly stanoveny pravomocným rozhodnutím Úřadu ze dne 5. listopadu 2021, jejich úhrada byla provedena ze státního rozpočtu ve prospěch společnosti O2, která poskytování stanoveného rozsahu univerzální služby v roce 2020 zajišťovala.

Tabulka 16: : Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2006–2020 v Kč

Čisté náklady za rok	Poskytovatelem požadovaná výše úhrady ČN	Úřadem ověřená výše ČN	Platby uhrazené na účet US	Poznámka
2006	84 169 933 Kč	73 875 953 Kč	37 533 749 Kč	Příspěvek společnosti O2 byl vyčíslen na 36 342 204 Kč
2007	118 666 047 Kč	105 478 583 Kč	56 652 325 Kč	Příspěvek společnosti O2 byl vyčíslen na 48 826 258 Kč
2008	114 934 483 Kč	100 992 529 Kč	55 688 078 Kč	Příspěvek společnosti O2 byl vyčíslen na 45 304 451 Kč
2009	89 435 212 Kč	73 363 998 Kč	40 367 067 Kč	Příspěvek společnosti O2 byl vyčíslen na 32 723 953 Kč
2010	47 483 383 Kč	46 582 341 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2011	54 992 883 Kč	55 028 579 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2012	51 285 028 Kč	50 136 727 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2013	46 984 256 Kč	46 969 448 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2014	48 244 872 Kč	48 240 857 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2015	37 728 377 Kč	37 548 680 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2016	35 833 679 Kč	35 822 312 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2017	34 078 959 Kč	34 066 380 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2018	32 219 508 Kč	32 219 342 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2019	25 553 251 Kč	25 548 614 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2020	27 567 182 Kč	27 565 399 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu

1.3.3 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 2022 ve výši 4,84 %, resp. ve výši 5,78 % pro službu přístupu k sítím nové generace. Příslušné opatření obecné povahy č. OOP/4/10.2021-10 Úřad vydal dne 26. října 2021 a zveřejnil jej na svých stránkách [<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/predpisy-opatreni/38841/soubory/oop4ponotifikaciek.pdf>].

1.4 Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“

Ztráta z povinného poskytování dílčí služby „Zvláštní ceny“ (podle § 38 odst. 3 ZEK) byla hrazena ze státního rozpočtu již od prvního roku jejího poskytování, tj. od roku 2007, a stejně tomu bylo i v roce 2021, kdy byla hrazena ztráta z poskytování zvláštních cen za rok 2020.

Dne 23. července 2021 předložila společnost O2 žádost o úhradu ztráty za poskytování zvláštních cen v roce 2020. Úřad předložené údaje podrobil kontrole a po odstranění zjištěných nedostatků vydal dne 1. listopadu 2021 rozhodnutí o stanovení ztráty z poskytování zvláštních cen v rámci univerzální služby ve výši 62 912 405,45 Kč. Uznaná ztráta byla společnosti O2 uhrazena ze státního rozpočtu.

Tabulka 17: Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O2 vzniklých v roce 2020 v Kč

	Předložená ztráta	Uznaná ztráta
Pevná síť společnosti O2	47 467 641 Kč	47 396 346 Kč
Mobilní síť společnosti O2	15 517 215 Kč	15 516 059 Kč
Celkem společnost O2	62 984 856 Kč	62 912 405 Kč

2 VÝROČNÍ ZPRÁVA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU O POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ PODLE ZÁKONA Č. 106/1999 SB., O SVOBODNÉM PŘÍSTUPU K INFORMACÍM, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ, ZA ROK 2021

Úřad zveřejňuje tuto Výroční zprávu o poskytování informací v roce 2020, kterou zpracoval podle § 18 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 106/1999 Sb.“).

Podle § 3 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (ZEK), ve znění pozdějších předpisů (v účinnosti od 1. května 2005), je Úřad ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. V rámci zákonem stanovené působnosti, tedy jako orgán státní správy vykonává dozor nad dodržováním právních předpisů zejména v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb a dále nad dodržováním povinností v uvedených oblastech směřujících k ochraně spotřebitele stanovených zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, jakož i dodržováním povinností stanovených zákonem č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Základní informace o organizační struktuře a činnosti Úřadu jsou zpřístupněny pro širokou veřejnost jak na webové stránce www.ctu.cz, jejíž součástí je elektronická úřední deska, tak i na úřední desce umístěné na informační tabuli ve vstupní hale sídla Úřadu. 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 jsou dostupné rovněž prostřednictvím portálu veřejné správy (www.portal.gov.cz).

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

a) Počet podaných žádostí o poskytnutí informací

V roce 2021 bylo na Úřad podáno a evidováno 89 písemných žádostí o poskytnutí informací.

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

- poskytování služeb elektronických komunikací a poštovních služeb, podané stížnosti na vady poskytnutých služeb elektronických komunikací, udílení práv k využívání rádiových kmitočtů (8 žádostí),
- obecné správní činnosti Úřadu či jím vydaná rozhodnutí jak v oblasti elektronických komunikací, tak i poštovních služeb (38 žádostí),
- náhrady škody podle zákona č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem a o změně zákona České národní rady č. 358/1992 Sb., o notářích a jejich činnosti (notářský řád), ve znění pozdějších předpisů (1 žádost).

Rovněž byly poskytovány informace:

- o zajišťování hospodářské správy Úřadu a vnitřních organizačních věcech a činnostech Úřadu a otázkách personálních (12 žádostí),
- o komunikaci s EK (1 žádost),
- o provedených kontrolách (19 žádostí),
- o právních předpisech (9 žádostí).

b) Počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti

V roce 2021 bylo vydáno **11** rozhodnutí o odmítnutí žádosti, z toho **3** se týkala 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. a) nebo c) zákona č. 106/1999 Sb. (z důvodu, že nedostatek údajů o žadateli brání vyřízení příslušné žádosti nebo jde o informace, které nespadají do působnosti povinného subjektu).

V roce 2021 Úřad v **6** případech odložil žádost o poskytnutí informací, z toho ve **2** případech z důvodu, že žadatel nedoplnil žádost o údaje o žadateli v zákonné lhůtě a ve **4** případech z důvodu, že žadatel požadoval informace nevztahující se k působnosti Úřadu.

d) Počet podaných odvolání (rozkladů) proti rozhodnutí

V roce 2021 byl podán **1** rozklad proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti.

V roce 2021 nebyl podán **žádný** rozklad proti rozhodnutí o odložení žádosti o poskytnutí informací.

e) Opisy podstatných částí rozsudků soudu (§16 odst. 4 zákona č. 106/1999 Sb.)

V roce 2021 soud rozhodl **3** případy odmítnutí žádosti o poskytnutí informací ze strany Úřadu, z toho v **1** případě shledal žalobu důvodnou, a proto soud uložil Úřadu povinnost rozhodnout o žádosti žalobce, a ve **2** případech neshledal žaloby důvodnými, a proto je v souladu s § 78 odst. 7 s. ř. s. zamítl.

V případě, kdy byla žaloba shledána důvodnou (sp. zn. 6 A 100/2017), požadoval žalobce v části své žádosti informace o tom, zda notifikaci o výši čistých nákladů za rok 2013 předcházelo upozornění ze strany EK, a pokud takové upozornění existovalo, žádal zaslání fotokopie všech dokumentů Komisí zaslaných české straně, v nichž se takové upozornění objevilo.

Žalovaný tuto žádost vyřídil tak, že žalobci sdělil, že ČR dosud žádost o notifikaci svého rozhodnutí o čistých nákladech za rok 2013 nepodala, přičemž Komise na povinnost notifikace neupozorňuje, neboť se má za to, že členské státy si jsou obecně vědomy této povinnosti. Proti způsobu vyřízení podal žalobce stížnost podle § 16 zákona č. 106/1999 Sb. Nadřízený správní orgán, předseda Rady ČTÚ, se nicméně se stížností žalobce neztotožnil a potvrdil postup žalovaného. Žalobce ve své žalobě uvedl, že jeho spor s žalovaným se týká rozhodnutí o výši čistých nákladů, které podle něj podléhalo notifikaci Komisí, a navrhl, aby soud přikázal žalovanému rozhodnout o jeho žádosti.

Podstata sporu v projednávané věci spočívala v otázce, zdali žalovaný řádně vyřídil žádost žalobce či nikoliv, přičemž mezi stranami bylo zejména sporné, jak vyložit žalobcovu žádost o informace. Podle závěrů soudu „po žadatelích o informace, kteří jsou zpravidla právními laiky, nelze spravedlivě požadovat, aby byli schopni rozlišovat detaily mezi blízkými procedurálními instituty, tak jako nyní mezi notifikací a prenotifikací v rámci řízení o posouzení slučitelnosti státní podpory s pravidly vnitřního trhu“. Žádost bylo tedy potřeba vyložit tak, že zahrnuje upozornění ze strany Komise zasláná před prenotifikací (popřípadě notifikací) příslušné státní podpory. Soud žalobu shledal důvodnou a uložil žalovanému povinnost rozhodnout o žádosti žalobce v části, ve které žalobci nebyly požadované informace poskytnuty.

V případě, kdy byla žaloba zamítnuta (sp. zn. 9 A 67/2019), požadoval žalobce ve věci žádosti o poskytnutí informací zrušení rozhodnutí předsedy Rady ČTÚ, jímž byl zamítnut rozklad žalobce a potvrzeno rozhodnutí Úřadu o částečném neposkytnutí informace, kterou žalobce požadoval ve formě poskytnutí 4 kopií libovolně vybraných rozhodnutí o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny, vydaných Úřadem během let 2017 až 2018. Úřad prvostupňovým rozhodnutím žádost žalobce částečně odmítl podle § 15 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb. ve spojení s § 8a zákona o svobodném přístupu k informacím, a to v rozsahu údajů, které se týkaly fyzické osoby, formou jejich anonymizace, přičemž poukázal na judikaturu Nejvyššího správního soudu a tento postup žalovaný v rozhodnutí o rozkladu potvrdil. Soud v této věci podanou žalobu jako nedůvodnou zamítl, což odůvodnil tím, že žalovaný ve skutkovém a právním posouzení dané věci nepochybil.

V druhém případě, kdy byla žaloba zamítnuta (sp. zn. 3 A 193/2019), požadoval žalobce ve věci žádosti o poskytnutí informací zrušení rozhodnutí předsedy Rady ČTÚ, jímž byl zamítnut rozklad žalobce a potvrzeno rozhodnutí Úřadu o částečném neposkytnutí informace, kterou žalobce požadoval poskytnutí všech přípisů a dokumentů, které Úřad a Komise a její orgány v rámci či v souvislosti s notifikací úhrady čistých nákladů za poskytování základních služeb držitelem poštovní licence za období 2018 až 2022 vytvořili a vzájemně si vyměnili, resp. projednávali či projednávají. Vedle zrušení napadeného rozhodnutí se žalobce domáhal rovněž, aby soud uložil žalovanému povinnost požadovanou informaci poskytnout ve lhůtě 3 dnů. Úřad žádost konzultoval s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže a Komisí, z jejíhož vyjádření vyplynul závěr, že požadované informace nemají být poskytnuty, neboť podle čl. 4 odst. 2 odrážky třetí nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1049/2001, o přístupu veřejnosti k dokumentům Evropského parlamentu, Rady a Komise (dále jen „Nařízení“) neexistuje-li převažující veřejný zájem na zpřístupnění, odeprou orgány přístup k dokumentu, pokud by jeho zpřístupnění vedlo k porušení ochrany cílů inspekce, vyšetřování a auditu. Dále Komise uvedla, že žalobce se s obdobnou žádostí obrátil přímo na ni, přičemž přístup k dokumentům mu Komise odepřela. Následně Úřad prvostupňovým rozhodnutím žádost žalobce částečně odmítl a tento postup žalovaný v rozhodnutí o rozkladu potvrdil. Soud v této věci podanou žalobu jako nedůvodnou zamítl, což odůvodnil tím, že žalobce neprokázal, že se na poskytnutí jím požadovaných informací nevztahuje výše uvedené ustanovení Nařízení, ani že je zde převažující veřejný zájem na poskytnutí takových informací.

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

V roce 2021 Úřad nevyřizoval **žádnou** stížnost podle § 16a zákona č. 106/1999 Sb. na postup Úřadu jakožto povinného subjektu při vyřizování žádosti o poskytnutí informací.

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

V roce 2021 ÚOOÚ vydal v přezkumném řízení **1** rozhodnutí, kterým na základě podnětu žadatele o poskytnutí informace rozhodnutí o rozkladu ve spojení s rozhodnutím o částečném odmítnutí žádosti o poskytnutí informace zrušil, řízení zastavil a přikázal Úřadu, aby žadateli o informaci poskytl požadované údaje.

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

V roce 2021 Úřad neposkytl **žádnou** výhradní licenci.

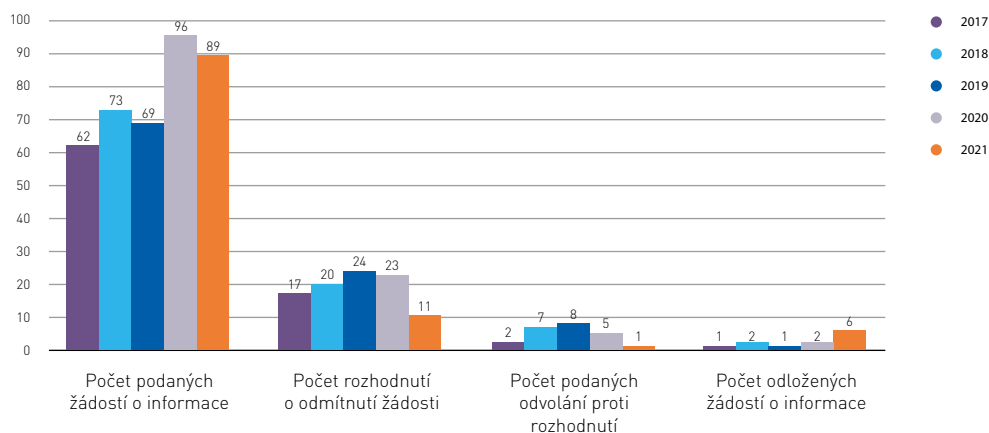
i) Další informace vztahující se k uplatňování zákona č. 106/1999 Sb.

V roce 2021 Úřad nevybral žádné úhrady nákladů spojených s poskytnutím informací podle § 17 zákona č. 106/1999 Sb.

Písemné žádosti o poskytnutí informací zahrnuté do evidence roku 2021 byly vyřízeny v souladu se zákonem a vnitřním předpisem Úřadu. Žádosti o poskytnutí informací uplatněné telefonicky Úřad neevidoval a s ohledem na jejich množství a charakter je operativně vyřídil stejným způsobem.

- Poskytnuté informace Úřad v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. uveřejňuje na svých webových stránkách.
- Přehled vyřízených písemných žádostí o poskytnutí informací za rok 2021 v porovnání s předchozími obdobími od roku 2017 je uveden v následujícím *grafu 15*:

Graf 15: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za roky 2017–2021



Pozn.: Tato výroční zpráva byla zveřejněna dne 15. února 2022 způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na webové stránce Úřadu (www.ctu.cz).

Tabulka 18: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za rok 2017–2021

	Počet podaných žádostí o informace	Počet rozhodnutí o odmítnutí žádosti o informace	Počet podaných odvolání proti rozhodnutí	Počet odložených žádostí o informace
2017	62	17	2	1
2018	73	20	7	2
2019	69	24	8	1
2020	96	23	5	2
2021	89	11	1	6

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 2021 tvořen zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (ZEK), ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, 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 povinnosti, 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 2021 Ministerstvu průmyslu a obchodu informace:

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

Za rok 2021 obdržel Úřad celkem 325 návrhů ve věci sporu mezi spotřebitelem a poskytovatelem služeb elektronických komunikací nebo provozovatelem poštovních služeb. Návrhy se týkaly sporných řízení ve věci námitky proti vyřízení reklamace vyúčtování, reklamace služby elektronických komunikací, ve věci sporu o nepeněžitě plnění a ve věci námitky 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 2021 došlo k zastavení řízení ve 20 % z celkového počtu 325 obdržených návrhů na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Z celkového počtu zastavených řízení došlo u 64 návrhů k zastavení řízení z důvodů uvedených v *tabulce 19*.

Tabulka 19: Přehled podílu žadatelů dle důvodu zastavení řízení

Důvod zastavení řízení	Podíl v %
žadatel vzal žádost zpět	26
žadatel neodstranil podstatné vady žádosti	19
žadatel nezaplatil správní poplatek	53
žádost se stala bezpředmětnou	2

c) o průměrné době potřebné k vyřešení sporu;

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu vedeného v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů byla 109 dní.

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

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

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 (informační povinnost) týkajících se ukončení smlouvy zejména při jednostranných změnách smluv spočívajících např. v navýšení ceny za sjednané služby, případně ve změně parametrů sjednané služby elektronických komunikací. Ve větší míře byly zaznamenány spory týkající se nedostatečné kvality služby přístupu k internetu, zejména nízké rychlosti internetu (od 1. 1. 2021 mají poskytovatelé služby přístupu k internetu povinnost uvádět ve smluvních podmínkách konkrétní rychlosti internetu).

Dalším důvodem bývá nesouhlas s prodloužením závazku bez vyznění o blížícím se konci předchozího závazku. 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. aktivace nevyžádané služby. Obecným důvodem je nedostatečná informovanost spotřebitelů o právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy, chybná interpretace těchto ujednání ze strany spotřebitelů, jakož i nedostatečné odůvodnění zamítnutých reklamací, ze kterých spotřebitel často nemůže ověřit důvodnost zamítnutí jím podané reklamace poskytovatelem.

Na úseku poštovních služeb byly nejčastějšími příčinami sporů poškození obsahu poštovní zásilky a s tím související náhrada škody, nedodání zásilky v souladu s uzavřenou smlouvou, popř. ztráta zásilky, bezdůvodné vrácení zásilky či neučiněný pokus o dodání zásilky. V souvislosti s pokračující pandemií covid-19 byly zaznamenány případy zpoždění při doručování zásilek, a to zejména u zahraničních poštovních služeb.

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 ČP) i dalších provozovatelů, zejména Zásilkovny s.r.o.

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 2021 neobdržel Úřad 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 2021

V roce 2021 Úřad vyřídil celkem 18 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 osmnácti případech směřovaly stížnosti proti postupům správního orgánu, žádná stížnost nesměřovala proti nevhodnému chování úředních osob. Šetřením v jednotlivých případech tak bylo zjištěno, že 12 stížností je nedůvodných a 6 stížností je důvodných, z nichž 4 byly posouzeny jako částečně důvodné.

Ve dvou případech, kdy Úřad stížnosti téhož stěžovatele po prošetření shledal důvodnými, stěžovatel vyjádřil v obou dvou případech nesouhlas s postupem Úřadu s vyřízením námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby ČP. Úřad přehodnotil původní nevhodně zvolenou formulaci spočívající v nesprávném odkazu na ustanovení zákona o poštovních službách a přijal opatření, která by měla do budoucna minimalizovat obdobná nedopatření.

V dalších čtyřech případech Úřad stížnosti prošetřil a shledal je částečně důvodnými. V prvním z nich stěžovatel namítal vadné doručování, kdy namísto právnímu zástupci kontrolované osoby bylo doručováno přímo kontrolované osobě. Stěžovatel byl ujištěn, že byla přijata taková opatření, aby se podobná pochybení nemohla v budoucnu opakovat. Ve druhém případě stěžovatel namítal nedostatečnou pečlivost Úřadu v rámci procesu kontroly doručování zásilek ČP. Opatření k nápravě vůči představeným spočívající v rozšíření plánu kontrol bylo přijato formou interního řídicího pokynu. V dalším případě stěžovatel namítal formální nedostatky v odpovědi Úřadu na jeho podání, přičemž tyto nedostatky neměly vliv na věcné posouzení jeho záležitosti a dále namítal prodlevu v odpovědi Úřadu, přičemž k prodlevě došlo v období fungování Úřadu v omezeném režimu v souvislosti protiepidemickými opatřeními vlády. Úřad se stěžovateli omluvil a vysvětlil důvody prodlevy. V posledním případě stěžovatel namítal průtahy v řízení o rozkladu, které vznikly z důvodu obrovského nárůstu nových věcí z doby, kdy k podání rozkladu došlo. Stěžovateli byla zaslána omluva s vysvětlením vzniklé situace.

Ve všech dalších dvanácti případech Úřad stížnosti prošetřil a shledal je nedůvodnými. V oblasti kontroly činností ČP ve vztahu k poskytování poštovních služeb Úřad vyřizoval jednu stížnost, kdy stěžovatel namítal, že Úřad nedostatečně kontroluje službu Balík do ruky. V oblasti kontroly činností elektronických komunikací si stěžoval tentýž stěžovatel ve třech případech, a to v jednom případě na kontrolní závěr a ve dvou případech na vyřízení námitek kontrolované osoby. V oblasti vedení správních řízení na úseku přestupků Úřad vyřizoval jednu stížnost, když stěžovatel namítal, že Úřad přenáší důkazní břemeno v přestupkových řízeních na zákazníky ČP. Další stížnost směřovala proti postupu správního orgánu při dodržování správního řádu spočívajícím v nesprávném doručování. V dalším případě stěžovatel velmi neurčitě namítal předražení služeb společnosti O2. Ve čtyřech případech tentýž stěžovatel namítal porušování práv účastníků správního řízení vedeného Úřadem, konkrétně při nahlížení do spisu, a v jednom případě nekonkrétnost v protokolu o kontrolním zjištění.

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

Přehled počtu uplatněných stížností za rok 2021 je uveden v *tabulce 20* na konci této Zprávy.

Kromě obdržení a vyřízení výše uvedených stížností nebylo v roce 2021 doručeno Úřadu žádné anonymní podání a ani nebyl Úřadem posuzován jakýkoli jiný podnět ve smyslu této Zprávy.

V roce 2021 obdržel Úřad tři petice.

Ve všech předmětných podáních se poukazovalo na nedostatečné pokrytí signálem mobilních sítí, a to v obci Bohušov, v místních částech Travná a Zálesí města Javorník a v obci Radějov. 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 Úřad o zlepšení stavu pokrytí rádiovým signálem mobilních sítí v dotčených obcích.

Úřad 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 Úřadu 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 Úřad realizoval následující opatření:

Oslovil dopisem dotčené operátory v případě obce Bohušov a v místních částech Travná a Zálesí města Javorník.

Dále pro podporu argumentů uvedených v peticích Úřad naplánoval technická měření pro ověření reálného pokrytí uvedených oblastí rádiovým signálem mobilních sítí jednotlivých operátorů ve všech obcích, s výjimkou místních částí Travná a Zálesí města Javorník, kde bylo toto měření provedeno v roce 2019, a to dle technických podmínek stanovených pro hodnocení pokrytí. Výsledky měření byly poskytnuty v jednotlivých případech pisatelům petic. Úřad je připraven se zúčastnit konkrétních jednání k dořešení situace. O všech uvedených opatřeních byli pisatelé petice písemně informováni.

Úřad 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 2021 nebylo Úřadu oznámeno žádné podezření na spáchání korupčního jednání zaměstnancem Úřadu.

Pokud jde o příjem zpráv na protikorupční e-mailovou adresu (korupce@ctu.cz) uvedenou do provozu dne 10. července 2007, platí pro něj v rámci Úřadu zvláštní režim z hlediska jeho průběžného sledování a odpovědného vyhodnocování, když protikorupční emailová adresa může být potenciálním zdrojem informací o možném korupčním chování zaměstnanců Úřadu. Úřad je tak připraven na podání daného charakteru včas a aktivně reagovat jak ve smyslu vnitřních předpisů, tak 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. 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 Úřadu k vyřízení v příslušném právním režimu.

Tabulka 20: Seznam stížností k 31. 12. 2021 (§175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)

Druh podání	Počet podání					
	z předchozího					přecházejících
	došlých	období	vyřízených	důvodných	nedůvodných	do dalšího období
1. Petice*)	3	0	3	3	0	0
2. Stížnost**)	18	0	18	6	12	0
3. Oznámení**)	0	0	0	0	0	0
4. Podnět **)	0	0	0	0	0	0

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

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



06 PŘÍLOHY K VÝROČNÍ ZPRÁVĚ ÚŘADU ZA ROK 2021

1. PŘEHLED ÚČASTNICKÝCH SPORŮ V OBLASTI SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ ZA ROK 2021

Druh činnosti	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch		Ostatní
			účastníka	poskytovatele	
Rozhodování účastnických sporů	25 523	45 620	8 849	32 675	4 096
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu	12	18	7	1	10
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby	100	183	83	16	84
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)	25 400	45 395	8 751	32 656	3 988
d) ostatní	11	24	8	2	14

2. STÍŽNOSTI ÚČASTNÍKŮ/UŽIVATELŮ SLUŽEB EK ZA ROK 2021

Předmět činnosti	I. Q	II. Q	III. Q	IV. Q	Celkem
1. Služby elektronických komunikací	293	264	251	274	1 082
2. Radiokomunikační služby	53	33	27	34	147
3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	12	18	13	23	66
4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	4	0	1	6	11
5. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	1	4	7	0	12
6. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	0	0	0	1	1
7. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	0	0	0	0
8. Příjem TV signálu	10	2	18	11	41
9. Klamavá reklama	0	4	0	3	7
10. Ochrana spotřebitele	22	8	23	15	68
11. Univerzální služba	0	0	0	0	0
12. Ostatní	136	165	171	177	649

3. PŘEHLED O POČTECH VYDANÝCH ROZHODNUTÍ O INDIVIDUÁLNÍCH OPRÁVNĚNÍCH K VYUŽÍVÁNÍ RÁDIOVÝCH KMITOČTŮ ZA ROK 2021

Druh oprávnění		Počet rozhodnutí o udělení ¹⁾ oprávnění	Počet rozhodnutí o odnětí oprávnění
1. Pevná služba	celkem	5 509	2 843
z toho	bod - bod	5 489	2 833
	bod - multibod	20	10
2. Amatérská služba	celkem	1 231	2
z toho	jednotlivci	1 122	2
	klubové stanice	71	0
	převaděče a paketové uzly	38	0
3. Družicová služba	celkem	27	5
z toho	VSAT	25	2
	SNG	2	3
4. Letecká služba	celkem	758	120
z toho	letadlové stanice	693	102
	letecké stanice	65	18
5. Námořní služba	celkem	126	38
z toho	lodní stanice	126	38
	pobřežní stanice	0	0
6. Rozhlasová služba	celkem	360	0
z toho	televizní vysílače	59	0
	rozhlasové vysílače	301	0
7. Pozemní pohyblivá služba	celkem	492	127
8. Ostatní radiokomunikační služby	celkem	64	4
	radiolokační služba	64	4
9. Krátkodobá oprávnění	celkem	205	0
z toho	pevná služba	39	0
	amatérská služba	0	0
	pozemní pohyblivá služba	137	0
	letecká pohyblivá služba	1	0
	družicová služba	15	0
	rozhlasová služba	13	0

1) jedná se o oprávnění nově vydaná a také o oprávnění, u nichž byla prodloužena platnost

4. OVĚŘOVÁNÍ ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI K OBSLUZE VYSÍLACÍCH RÁDIOVÝCH ZAŘÍZENÍ V ROCE 2021

Druh průkazu odborné způsobilosti	Počet průkazů			
	vydaných na základě zkoušky	jejichž doba platnosti byla prodloužena	vydaných do roka po jejich platnosti	duplikáty změny, uznání způsobilosti
a) Všeobecný průkaz radiotelefonisty letecké pohyblivé služby (VF, VFL)	243	415	149	274
b) Omezený průkaz radiotelefonisty letecké pohyblivé služby (OFL)	514	758	298	17
c) Všeobecný průkaz operátora námořní pohyblivé služby (GOC, GO)	0	15	2	1
d) Omezený průkaz operátora námořní pohyblivé služby (ROC)	0	0	0	0
e) Všeobecný průkaz radiotelefonisty námořní pohyblivé služby (VFN)	12	146	45	3
f) Omezený průkaz radiotelefonisty námořní pohyblivé radiotelefonní služby (OFP)	107	543	0	5
g) Průkaz pozemního radiotelegrafisty	0	1	0	0
h) Průkaz HAREC operátora amatérských stanic	106			
i) Průkaz NOVICE operátora amatérských stanic	11			
j) Všeobecný průkaz operátora námořní pohyblivé služby (LRC)	0	1	4	0
k) Omezený průkaz operátora námořní pohyblivé služby (SRC)	263	19	3	10
l) Omezený průkaz radiotelefonisty vnitrozemské vodní plavby (OFV)	66	543	0	0
Celkem	1 322	2 441	501	310

5. ZJIŠŤOVÁNÍ ZDROJŮ RUŠENÍ PROVOZU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÍCH ZAŘÍZENÍ A SÍTÍ, POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ NEBO PROVOZOVÁNÍ RADIOKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB – 2021

Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	2021
z toho Rozhlasového, televizního a satelitního příjmu	1 014
Rádiových zařízení a sítí	287
Veřejných komunikačních sítí pro přenos R a TV signálů (TKR)	9
Ostatní (společné televizní antény)	127

6. PŘEHLED ČINNOSTI PŘI VÝKONU KONTROLY POŠTOVNÍCH SLUŽEB A ÚČASTNICKÝCH SPORŮ ZA ROK 2021

	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb	Počet správních řízení z předch. období	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí *)	Rozhodnuto ve prospěch			Uložené pokuty	
	Celkově	Z toho					účastníka	poskytovatele	Ostatní	počet	výše v Kč
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání	4										
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	10										
3. Výkon poštovní činnosti bez osvědčení	0			0	0	0				0	0
4. Dodržování podmínek ZPS	44		1	0	0	0				0	0
a) dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		13	1	0	0	0				0	0
b) dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 Sb.		31	0	0	0	0				0	0
5. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	1			67	334	331	85	165	81		
6. Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0		
7. Neposkytnutí informací podle § 32a ZPS	0			0	0	0				0	0
8. Ostatní	526		0	13	87	95				85	1 233 000
a) kontrola		466	0	0	0	0				0	0
b) místní šetření		60	0	0	0	0				0	0
c) řízení o přestupku podle § 37a odst. 1 písm. a)		0	0	4	8	11				9	101 000
d) řízení o přestupku podle § 37a odst. 2 písm. a)		0	0	0	3	3				3	60 000
e) řízení o přestupku podle § 37a odst. 2 písm. e)		0	0	4	7	12				8	70 000
f) řízení o přestupku podle § 37a odst. 3 písm. a)		0	0	5	19	22				21	520 000
g) řízení o přestupku podle ostatní		0	0	0	50	47				44	482 000
CELKEM	585	44	2	80	421	426	85	165	81	85	1 233 000

7. PŘEHLED STÍŽNOSTÍ ZÁKAZNÍKŮ NA POŠTOVNÍ SLUŽBY ZA ROK 2021

Předmět	Stížností celkem
1. Stížnosti na základní poštovní služby podle § 3 ZPS	
služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	24
služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0
služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	13
služba dodání doporučených zásilek	112
služba dodání cenných zásilek	4
služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0
základní zahraniční poštovní služby	50
služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	1
služba mezinárodních odpovědek	0
služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0
služba dodání tiskovinového pytle	0
CELKEM	204
2. Stížnosti na poštovní služby	
dlouhé čekací doby	1
otevírací doba pošt	5
změna ukládací pošty	5
dodání poštovních zásilek	173
vyřizování reklamací	186
porušení poštovního tajemství	6
poštovní zásilky do/ze zahraničí	34
doručování úředních písemností	6
žádosti o informace	38
CELKEM	454

8. OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY PODLE ZÁKONA O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH VYDANÁ V ROCE 2021

OOP – Ostatní

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
1.	OOP/1/05.2021-5	OOP, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly podle § 52 odst. 1	05. 05. 2021	5/2021 ze dne 6. 5. 2021	15. dnem od uveřejnění v TV
2.	OOP/4/10.2021-10	OOP, kterým se mění č. OOP/4/09.2014-6, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací, ve znění pozdějších změn podle § 86 odst. 3	26. 10. 2021	10/2021 ze dne 5. 11. 2021	01.01.2022
3.	OOP/14/11.2021-12	OOP, kterým se zrušuje opatření obecné povahy č. OOP/14/04.2012-5, kterým se stanoví parametry kvality poskytovaných služeb, které mají být měřeny, obsah, forma a způsob uveřejnění informací o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách, za nichž jsou služby poskytovány, a opatřeních zajišťujících rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené uživatele, a postupy pro vyhodnocení kvality (původně podle § 71 odst. 3)	30. 11. 2021	12/2021 ze dne 15. 12. 2021	01. 01. 2022
4.	OOP/20/11.2021-13	OOP, kterým se stanoví podmínky udělování oprávnění k využívání čísel zvláštní ekonomické hodnoty podle § 31	30. 11. 2021	12/2021 ze dne 15. 12. 2021	15. dnem od uveřejnění v TV

OOP – Všeobecná oprávnění

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
5.	VO-R/12/03.2021-3	OOP (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat na principu rozptřené spektra nebo OFDM v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz podle § 9 odst. 2	25. 03. 2021	3/2021 ze dne 26. 3. 2021	15. 04. 2021, část 15. 06. 2021
6.	VO-R/10/03.2021-4	OOP (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu podle § 9 odst. 2	30. 03. 2021	4/2021 ze dne 7. 4. 2021	01. 05. 2021
7.	VO-R/10/07.2021-8	OOP (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu podle § 9 odst. 2	20. 07. 2021	7/2021 ze dne 22. 7. 2021	01. 09. 2021
8.	VO-R/12/11.2021-11	OOP (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat na principu rozptřené spektra nebo OFDM v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz podle § 9 odst. 2	12. 11. 2021	11/2021 ze dne 12. 11. 2021	01. 12. 2021
9.	VO-S/1/12.2021-14	OOP (VO), kterým se mění VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací podle § 9 odst. 2	15. 12. 2021	12/2021 ze dne 15. 12. 2021	1. 1. 2022, část dle účinnosti vyhlášky podle § 115 odst. 3
10.	VO-S/2/12.2021-15	OOP (VO), kterým se mění VO-S/2/07.2005-10, kterým se stanoví podmínky k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků podle § 9 odst. 2	15. 12. 2021	12/2021 ze dne 15. 12. 2021	1. 1. 2022, část dle účinnosti vyhlášky podle § 115 odst. 3

OOP – Plán využití rádiového spektra

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
11.	PV-P/14/03.2021-1	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 2200-2700 MHz podle § 16 odst. 2	16. 03. 2021	3/2021 ze dne 26. 3. 2021	15. 04. 2021
12.	PV-P/24/03.2021-2	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 4200-5925 MHz podle § 16 odst. 2	16. 03. 2021	3/2021 ze dne 26. 3. 2021	15. 04. 2021
13.	PV-P/6/06.2021-6	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 1900-2200 MHz podle § 16 odst. 2	01. 06. 2021	6/2021 ze dne 10. 6. 2021	01. 07. 2021
14.	PV-P/20/07.2021-7	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 960-1700 MHz podle § 16 odst. 2	20. 07. 2021	7/2021 ze dne 22. 7. 2021	15. 08. 2021
15.	PV-P/19/09.2021-9	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 5,925-10 GHz podle § 16 odst. 2	16. 09. 2021	8/2021 ze dne 24. 9. 2021	11. 10. 2021
16.	PV-P/11/12.2021-16	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 27,5-33,4 GHz podle § 16 odst. 2	15. 12. 2021	12/2021 ze dne 15. 12. 2021	30. 12. 2021

9. PLNĚNÍ ZÁVAZNÝCH UKAZATELŮ STÁTNÍHO ROZPOČTU ZA ROK 2021

					v tis. Kč
Ukazatele	Rozpočet schválený	Rozpočet po změnách	Konečný rozpočet	Skutečnost k 31. 12. 2021	% plnění (5/4)
Souhrnné ukazatele					
Příjmy celkem	6 434 440,00	6 434 440,00		6 696 772,49	104,08 %
Výdaje celkem	2 236 424,56	2 236 424,56	2 526 548,62	697 117,24	27,59 %
Specifické ukazatele – příjmy					
Daňové příjmy	28 000,00	28 000,00		30 370,66	108,47 %
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	6 406 440,00	6 406 440,00		6 666 401,84	104,06 %
v tom: příjmy z rozpočtu EU bez společné zemědělské politiky celkem	0,00	0,00		0,00	0,00 %
ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	6 406 440,00	6 406 440,00		6 666 401,84	104,06 %
Specifické ukazatele – výdaje					
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Úřadu	2 236 424,56	2 236 424,56	2 526 548,62	697 117,24	27,59 %
v tom: výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – zvláštní ceny	75 000,00	75 000,00	75 000,00	62 912,41	83,88 %
výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – čisté náklady	35 000,00	35 000,00	35 000,00	27 565,40	78,76 %
čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držiteli poštovní licence	1 500 000,00	1 500 000,00	1 500 000,00	0,00	0,00 %
výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě EU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Úřadu	626 424,56	626 424,56	916 548,62	606 639,44	66,19 %
Průřezové ukazatele					
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	311 235,79	311 235,79	309 459,17	304 294,09	98,33 %
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem	105 045,60	105 045,60	104 625,95	102 746,94	98,20 %
Převod fondu kulturních a sociálních potřeb	5 974,48	5 974,48	5 866,81	5 866,81	100,00 %
Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě	298 724,01	298 724,01	296 615,03	292 420,25	98,59 %
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 EU 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 EU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	74 600,00	74 600,00	282 247,00	44 342,74	15,71 %

10. UKAZATELE KAPITOLY – ROZPIS ROZPOČTU NA ROK 2022

Ukazatele	v tis. Kč
Souhrnné ukazatele	
Příjmy celkem	1 576 080
Výdaje celkem	730 764
Specifické ukazatele – příjmy	
Daňové příjmy ⁵⁾	30 000
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	1 546 080
v tom: příjmy z rozpočtu EU bez společné zemědělské politiky celkem	0
ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	1 546 080
Specifické ukazatele – výdaje	
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Úřadu	730 764
v tom: výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – zvláštní ceny	100 000
výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – čisté náklady	170
čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držiteli poštovní licence	0
výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě EU	0
ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Úřadu	630 594
Průřezové ukazatele	
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	313 055
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem ¹⁾	105 601
Převod fondu kulturních a sociálních potřeb	5 974
Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	0
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě	298 724
Zajištění přípravy na krizové situace podle zákona č. 240/2000 Sb.	0
Výdaje spolufinancované z rozpočtu EU bez společné zemědělské politiky celkem	0
v tom: ze státního rozpočtu	0
podíl rozpočtu EU	0
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	68 855

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

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

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Tržní podíly největších MVNO podle počtu SIM karet	19
Graf 2: Tržní podíly na základě celkového počtu aktivních mobilních SIM karet na maloobchodním trhu v pol. 2021	20
Graf 3: Vývoj počtu aktivních SIM karet pro služby Internet v mobilu a Mobilní internet	20
Graf 4: Objem přenesených mobilních dat (v TB)	21
Graf 5: Průměrná maloobchodní cena za skutečně provolanou minutu	22
Graf 6: Průměrná maloobchodní cena za 1 MB skutečně přenesených dat	22
Graf 7: Meziroční vývoj cen u spotřebních košů mobilních služeb	23
Graf 8: Počet přenesených telefonních čísel – mobilní sítě	24
Graf 9: Podíl vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení (včetně služeb fixního LTE) k 31. 12. 2021*	25
Graf 10: Srovnání cen služeb přístupu k síti internet v roce 2021 za vybrané operátory	27
Graf 11: Velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)	27
Graf 12: Vývoj počtu účastnických stanic	28
Graf 13: Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky k 31. 12. 2021	28
Graf 14: Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné sítě	29
Graf 15: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za roky 2017–2021	73

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb	18
Tabulka 2: Aktuálně platné maximální regulované ceny přepočtené na Kč	24
Tabulka 3: Vývoj velkoobchodních cen podle výše uvedeného závazku velkoobchodní 4G nabídky se srovnáním cen z prvního období platnosti závazku	30
Tabulka 4: Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek	32
Tabulka 5: Vývoj počtu provozoven podnikatelů v poštovních službách	33
Tabulka 6: Počty reklamací poštovních služeb	33
Tabulka 7: Základní služby poskytnuté ČP v letech 2018–2021 (v tisících ks)	34
Tabulka 8: Základní vnitrostátní služby, u nichž došlo v roce 2021 ke změně základních cen	36
Tabulka 9: Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2013–2020 provedených k 31. 12. 2021 (v Kč)	37
Tabulka 10: Členění výdajů z odvětvového hlediska	62
Tabulka 11: Výdaje – druhová struktura	62
Tabulka 12: Radiokomunikační účet	63
Tabulka 13: Počet zaměstnanců (rok 2021 v porovnání s roky 2019 a 2020)	63
Tabulka 14: Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2021	64
Tabulka 15: Souhrnný přehled úhrad ztráty z univerzální služby poskytované v letech 2004–2006 v Kč	67
Tabulka 16: Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2006–2020 v Kč	69
Tabulka 17: Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O2 vzniklých v roce 2020 v Kč	70
Tabulka 18: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za rok 2017–2021	73
Tabulka 19: Přehled podílu žadatelů dle důvodu zastavení řízení	74
Tabulka 20: Seznam stížností k 31. 12. 2021 (§175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)	77

SEZNAM ZKRATEK

ČP	Česká pošta
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
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
EK	Evropská komise
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)

KONTAKTNÍ ÚDAJE

ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

Sídlo

Sokolovská 58/219
190 00 Praha 9

Poštovní adresa

Český telekomunikační úřad
poštovní příhrádka 02
225 02 Praha 025

Elektronická adresa

podatelna@ctu.cz
www.ctu.cz

Datová schránka

ID ISDS: a9qaats

