



Český telekomunikační úřad  
Výroční zpráva

The background of the entire page is a photograph of a person's head and shoulders in profile, holding a smartphone to their ear. The image is overlaid with a digital aesthetic, featuring glowing blue binary code (0s and 1s) and small, out-of-focus light particles, suggesting a theme of telecommunications and digital technology.

# 2019





Český telekomunikační úřad  
Výroční zpráva 2019

# Působnost Českého telekomunikačního úřadu



jsme

- > **nezávislým správním orgánem** pro výkon státní správy ve věcech elektronických komunikací a pošt, a spolupracujeme s ostatními orgány veřejné správy,
- > **přístupní všem dotčeným subjektům i občanům** nejen v sídle ČTÚ v Praze, ale i prostřednictvím 7 regionálních pracovišť a jejich detašovaných poboček,
- > **aktivní součástí** sdružení evropských regulačních orgánů v elektronických komunikacích a poštovních službách BEREC, ERGP, IRG,
- > **zapojení** do řady mezinárodních odborných institucí počínaje ITU a UPU, pracujících v rámci struktur Evropské unie, i ad-hoc mezinárodních projektů (např. projekt Východního partnerství).



# v elektronických komunikacích

- > **vytváříme podmínky** pro rozvoj hospodářské soutěže a technologické inovace,
- > v odůvodněných případech **uplatňujeme nástroje ex-ante regulace**, včetně uložení povinností a regulace cen,
- > **zajišťujeme správu rádiového spektra a čísel**, a jejich efektivní a účelné využití v souladu s mezinárodní harmonizací,
- > **rozhodujeme o poskytovateli** univerzální služby a zajišťujeme její dostupnost, kvalitu a financování,
- > **provádíme kontrolu kvality** poskytovaných služeb a stanovených regulačních opatření,
- > **postupujeme v souladu se zákonem** č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále také „Zákon“ nebo „ZEK“).

# v oblasti poštovních služeb

- > **vytváříme podmínky** pro rozvoj soutěže na poštovním trhu,
- > **zajišťujeme dostupnost, potřebnou kvalitu i cenovou dostupnost** základních poštovních služeb, a jejich financování,
- > **rozhodujeme o držiteli** poštovní licence a vykonáváme dohled nad plněním stanovených podmínek,
- > **provádíme kontrolu kvality** poskytovaných služeb a stanovených regulačních opatření,
- > **se řídíme zákonem** č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále také „ZoPS“ nebo „ZPS“).

# pro spotřebitele a uživatele služeb

- > **zajišťujeme** ochranu jejich práv,
- > **řešíme** jejich stížnosti a podání ve věci jejich podmínek, kvality a ceny,
- > ve sporech **rozhodujeme** o právech a povinnostech poskytovatelů služeb a jejich uživatelů,
- > **dbáme** na zákonné náležitosti a srozumitelnost smluvních podmínek,
- > **poskytujeme** jim rady, doporučení a další formy podpory.

## provozujeme

- > 3 klíčové informační systémy: **SPECTRA, ASMKs a MOSS**
- > Portál „Využití rádiového spektra“ <http://spektrum.ctu.cz/>
- > Portál Otevřená data ČTÚ, <https://data.ctu.cz/>
- > Portál k evidenci stanic v pásmu 60 GHz, <https://60ghz.ctu.cz/cs>
- > Portál s výsledky měření ČTÚ <https://qos.ctu.cz>
- > Portály pro elektronický sběr dat <https://monitoringtrhu.ctu.cz> a <https://vor-kmitocty.ctu.cz>
- > Portál s pokrytím území a obyvatel mobilním signálem <https://digi.ctu.cz/>
- > Vzdělávací aktivitu Telekomunikační akademie, <https://www.ctu.cz/telekomunikacni-akademie>
- > službu NetMetr, <https://www.netmetr.cz> (spolu s CZ.NIC).

## v roce 2019 jsme

- > **pojednali a rozhodli** přes 45 tisíc sporů mezi uživateli a poskytovateli služeb a vyřídili více jak 2 tisíce stížností,
- > **provedli** více jak 4 tisíce kontrol na trzích elektronických komunikací a poštovních služeb,
- > **přijali** 11 regulačních opatření pro podporu hospodářské soutěže a technologické inovace,
- > **udělili** přes 8400 individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů a čísel.

# Úvodní slovo předsedkyně Rady

Vážení uživatelé i provozovatelé služeb elektronických komunikací i poštovních služeb,

Český telekomunikační úřad si v roce 2019 většina z Vás dá do souvislosti především s přípravou aukce 5G kmitočtů. Ta je součástí dlouhodobé snahy našeho úřadu o rozvoj efektivní konkurence trhu nejen mobilních služeb, ale i podpory technologického rozvoje. Nové sítě páté generace by pak měly přinést především dynamický rozvoj komunikace internetu věcí a řady moderních řešení v mnoha oblastech života občanů i fungování společnosti.

Jsem však přesvědčena, že je mnohem více témat a agend našeho úřadu, která je potřeba zmínit a ocenit způsob, jak se s nimi úřad v loňském roce vyrovnal.

V oblasti elektronických komunikací bych chtěla především zmínit i další kroky při vytváření podmínek pro liberalizaci mobilního trhu. Zaměřili jsme se především na velkoobchodní trh mobilních služeb, kde úřad dlouhodobě zaznamenává značnou nespokojenost s jeho fungováním. Po provedení testu tří kritérií, který ukázal splnění všech tří hodnocených kritérií, jsme v závěru roku rozšířili seznam relevantních trhů o trh č. 5 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám. Tímto krokem se úřad přiblížil možné regulaci daného trhu. V navazujících krocích bude úřad pokračovat v roce 2020.

Dalším významným krokem bylo v druhé půli roku otevření pásma 60 GHz formou lehkého licencování. To přineslo zcela nový přístup úřadu k možnému řešení agendy nezaplatněných pásem. Takový nový model licencování spíše připomínající evidenci otevírá jak možnost využití nových technologických řešení, tak i přístup k zajímavému spektru pro menší hráče a lokální operátory poskytující internetové služby na trhu.

Úřad nezaostával však ani v kontrolní činnosti, rozhodovací praxi a v oblastech ochrany spotřebitele. Což dokládají čísla a závěry uvedené v obecné části této Výroční zprávy. Naší snahou přitom především bylo zajistit všem uživatelům služeb elektronických komunikací i poštovních služeb potřebnou garanci kvality služeb, jasné a srozumitelné smluvní podmínky a vymahatelnost jejich práv v případných sporech. Myslím, že více než 45 tis. projednaných sporných řízení ukazují, že bereme tento úkol skutečně vážně.

Ve všech výše zmíněných aktivitách pokračuje úřad i nadále. Se změnou vedení úřadu je více akcentována potřebná větší míra komunikace nejen s účastníky trhu elektronických komunikací, ale i se státní správou obecně. Úřad je připraven hrát významně aktivnější roli na poli usnadnění výstavby vysokorychlostního internetu, ale nově nastavit i další konkrétní podmínky kvality poskytovaných služeb, jež by byly pro spotřebitele jasné, nezkrácené reklamou a kontrolovatelné.

V oblasti poštovních služeb považuji za klíčové, že se nám v srpnu loňského roku podařilo vyplatit úhrady čistých nákladů České poště za roky 2013 a 2014. Přičemž notifikace dalších úhrad (za roky 2018-2022) již byla po předchozích jednáních s Evropskou komisí úřadem také započata.

Nově jsme v loňském roce museli poprvé zajistit sběr dat o službách přeshraničního dodávání balíků v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU, a souvisejících sazbách za tyto služby, a jejich reportování pro účely evropského srovnání.

Stejně významnou událostí, jako je aukce kmitočtů pro trh elektronických komunikací, bude v oblasti poštovních služeb i provedení přezkumu a příprava na vypsání výběrového řízení na držitele poštovní licence pro období od roku 2023.

Chtěla bych proto poděkovat všem kolegům za dosažené výsledky v roce 2019. Všem nám přeji, abychom v hodnocení činnosti Českého telekomunikačního úřadu za období roku 2020 byli schopni konstatovat, že činnost úřadu byla dynamická, transparentní, předvídatelná i efektivní.

**Mgr. Ing. Hana Továrková**  
předsedkyně Rady Českého telekomunikačního úřadu

# Rada Českého telekomunikačního úřadu

Radu ČTÚ tvoří pět členů, přičemž jeden ze členů je předsedou Rady a stojí v čele úřadu. Členy Rady jmenuje vláda.

**V roce 2019 byla Rada ve složení:**

## RNDr. Ing. Jiří Peterka

Po absolvování Matematicko-fyzikální fakulty UK Praha na ní působil ještě 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 též jako nezávislý konzultant a publicista v oblasti Internetu, elektronických komunikací a eGovernmentu. Věnuje se také problematice elektronických podpisů. Nadále publikuje v on-line médiích, je autorem 4 knižních publikací. V červnu 2015 byl jmenován členem Rady ČTÚ. V rámci svého působení v Radě se zaměřuje na problematiku broadbandu, síťové neutrality a otevřeného přístupu k Internetu, na smluvní podmínky operátorů a na elektronizaci agend úřadu.

## Mgr. Josef Chomyn

Po absolvování Matematicko-fyzikální fakulty Univerzity Karlovy obor 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 ČTÚ 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 rámci Rady se zaměřuje na univerzální službu a na oblast poštovních služeb.



### Mgr. Lukáš Zelený

Po absolvování Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze působil mnoho let v největší spotřebitelské organizaci dTest, kde vedl právní oddělení. V roce 2013 byl zvolen předsedou Spotřebitelského poradního výboru při MPO a také působí v několika mezíresortních 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 věnuje problematice ochrany spotřebitele a související spotřebitelské legislativě. Jedním z jeho cílů je, aby spotřebitelé věděli, že ve složité struktuře českých dozorových orgánů je ČTÚ. A především to, že se na něj mohou s důvěrou obrátit.

#### Další členové:

##### Ing. Josef Bednář

(květen 2014–květen 2019)

##### Ing. Mgr. Jaromír Novák

(květen 2013–leden 2020)

##### Ing. Jan Duben

(říjen 2014–říjen 2019)



# Manažerské shrnutí

## Elektronické komunikace

V průběhu roku 2019 se Český telekomunikační úřad (dále též „ČTÚ“ nebo „Úřad“) zaměřil především na následující klíčová témata. Prvním z nich bylo dokončení testu tří kritérií pro velkoobchodní trh mobilních služeb a jeho předběžné analýzy, a ustavení tohoto trhu jako nového relevantního trhu pro ex-ante regulaci. V rámci vyhodnocení testu ČTÚ konstatoval, že všechna tři hodnocená kritéria byla splněna, tedy, že existují značné bariéry vstupu na vymezený trh, struktura vymezeného trhu nesměruje k účinné hospodářské soutěži, a že samo právo hospodářské soutěže není schopno reagovat na selhání daného trhu. Vymezený trh tak byl ze strany ČTÚ shledán vhodným pro ex-ante regulaci. V rámci předběžné analýzy tohoto trhu pak ČTÚ shledal významné indikace existence společné významné tržní síly (společností T-Mobile Czech Republic a.s., O2 Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s.) a jejich tacitní koluze. Proto v závěru roku vydáním opatření obecné povahy č. OOP/1/12.2019-11 rozšířil seznam relevantních trhů o trh č. 5 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám. To Úřadu umožnilo zahájit na počátku roku 2020 provádění standardní analýzy nového relevantního trhu č. 5, která má ověřit poznatky z již provedené předběžné analýzy.

V rámci procesu uvolňování pásma 700 MHz od zemského digitálního televizního vysílání, a souvisejícího přechodu ze standardu DVB-T na modernější standard DVB-T2/HEVC, se ČTÚ aktivně v druhé polovině roku 2019 účastnil, ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu (dále též „MPO“) a dotčenými operátory vysílacích sítí, přípravy a zahájení konečného přeladování na nové sady kmitočtů finálních DVB-T2 sítí.

V souvislosti s procesem postupu uvolňování pásma 700 MHz od zemského digitálního televizního vysílání ČTÚ v průběhu roku 2019 pokračoval v přípravě podmínek aukce kmitočtů pro budoucí síť 5. generace. V polovině roku ČTÚ provedl veřejnou konzultaci s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže (dále též „ÚOHS“). Na základě stanoviska vlády a doporučení obsaženého v jejím usnesení č. 84 z 27. ledna 2020, přistoupil ČTÚ na počátku roku 2020 k přípravě upravené verze podmínek výběrového řízení pro opakovanou veřejnou konzultaci.

V průběhu roku 2019 ČTÚ, jako v předešlých letech, pokračoval i v dalších aktivitách na podporu budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací. Na různých úrovních se zúčastnil jednání pracovních skupin zaměřených na podporu formou dotačních i nedotačních opatření. Poskytl podkladová data pro přípravu dotačních programů v rámci výzvy programu Vysokorychlostní internet a spolupracoval na přípravě mapování infrastruktury přípojných sítí (tzv. backhaul). Spolupracoval s MPO na přípravě Akčního plánu 2.0 k provedení nedotačních opatření pro podporu plánování a výstavby sítí elektronických komunikací, vykonával působnost Jednotného informačního místa (JIM) s cílem pomoci efektivnímu sdílení technické infrastruktury atd.

Z pohledu výkonů trhu elektronických komunikací obecně je třeba poukázat na další významný nárůst spotřeby dat jak v rámci služeb pevných, tak i mobilních sítí.

## Poštovní služby

Dne 30. srpna 2019 nabyla účinnosti novela zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), která umožnila provedení úhrady čistých nákladů České poště, s.p. (dále též „Česká pošta“) za roky 2013 a 2014 ve výši 800 000 000 Kč za oba roky, a to ve dvou splátkách: 500 000 000 Kč v roce 2019 a 300 000 000 Kč v roce 2020. První splátka byla vyplacena v září 2019, druhá byla vyplacena k 1. březnu 2020. Tato novela současně zvýšila limit čistých nákladů představujících nespravedlivou zátěž na 1 500 000 000 Kč.

Dne 30. srpna 2019 podala společnost Česká pošta žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2018 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. ČTÚ po obdržení žádosti zahájil správní řízení, ve kterém ověřoval správnost a úplnost všech předložených podkladů a soulad výpočtu s relevantními právními předpisy.

Současně ČTÚ zahájil před Evropskou komisí řízení ve věci veřejné podpory, jehož předmětem je úhrada čistých nákladů za období 2018–2022 držiteli poštovní licence (České poště). Do ukončení tohoto řízení není možné vydat rozhodnutí o čistých nákladech za zúčtovací období roku 2018. Řízení o žádosti o úhradu čistých nákladů za rok 2018 bylo proto přerušeno, k vydání rozhodnutí a úhradě čistých nákladů dojde až po ukončení řízení před Evropskou komisí.

V roce 2019 probíhal poprvé sběr dat o službách dodávání balíků v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/644 o službách přeshraničního dodávání balíků. Následně proběhl také sběr dat o sazbách a poskytnutých službách, které Úřad vyhodnotil, aggregoval a předal k dalšímu využití Evropské komisí.

## Kontrolní činnost

Kontroly, které Úřad prováděl v roce 2019 v oblasti elektronických komunikací, se týkaly dostupnosti a fungování VTA/VTS, provozovaných v režimu univerzální služby, dodržování podmínek přenosu čísel v mobilních sítích, dodržování všeobecného oprávnění č. 12 (o provozování zařízení v bezlicenčních pásmech 2,4 GHz až 71 GHz) a dodržování povinností souvisejících s vyřizováním reklamací.

V oblasti poštovních služeb Úřad v roce 2019 kontroloval dodržování povinnosti alespoň jednoho pokusu o dodání balíkových zásilek a zásilek v obálkách typu III.

V rámci své kontrolní činnosti Úřad i v roce 2019 prováděl šetření rušení příjmu digitální televize v souvislosti s provozem LTE sítí v pásmu 800 MHz. Žádné fatální negativní dopady na televizní diváky nebyly zaznamenány. Dosavadní zkušenosti potvrzují, že opatření a procesy přijaté pro řešení případů rušení DTT, které byly nastaveny a realizovány v součinnosti s provozovateli sítí LTE, byly nastaveny správně a negativní dopady na televizní diváky v průběhu celého období byly v souladu s predikcemi ČTÚ.

## Ochrana spotřebitele

I v roce 2019 pokračovala spolupráce ČTÚ s ČVUT, coby technickým auditorem, na akreditacích cenových kalkulaček, které umožňují uživatelům jednoduchým a přehledným způsobem srovnat ceny služeb elektronických komunikací a vybrat si pro ně nejvýhodnější službu. V průběhu roku Úřad obnovil akreditace kalkulačkám Taríformat a Tarifon. Současně Úřad začal připravovat nový bezplatný srovnávací nástroj, který je dle § 66a Zákona povinen zveřejnit nejpozději 1. ledna 2021, způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Pro informovanost širší veřejnosti o maloobchodní cenové hladině nejvýznamnějších služeb el. komunikací provozoval i v roce 2019 ČTÚ na svých webových stránkách tzv. cenový barometr (<https://www.ctu.cz/vyhledavaci-database/srovnavaci-prehled-cen-a-podminek/cenovy-barometr>).

V roce 2019 provedl ČTÚ několik kontrolních akcí, zejména se zaměřením na účastnické smlouvy. Konkrétně u poskytovatelů služby přístupu k internetu kontroloval řádnou implementaci náležitostí smluv, stanovených Nařízením EP a Rady (EU) 2120/2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu. U vybraných poskytovatelů šíření TV signálu kontroloval plnění zákonem stanovených povinností při provádění jednostranných změn smluv a změn v programových nabídkách poskytovatelů. Výsledkem bylo zjištění, že oproti stavu popsanému v předchozích letech došlo v ČR k určité stabilizaci aplikační praxe a její akceptace ze strany největších poskytovatelů služeb. Oproti předcházejícím létům se tak již Úřad nesetkával s některými dříve běžnými nedostatky.

Přesto, na základě zjištěných poznatků, Úřad inicioval vytvoření společné pracovní skupiny se sektorem, která začala připravovat nové a přesnější definice základních parametrů služeb přístupu k internetu, i jejich zavedení do praxe formou samoregulačního opatření na straně sektoru.

## Hospodaření ČTÚ

Na příjmové straně rozpočtu ČTÚ v roce 2019 vykázal 856,329 mil. Kč, na straně výdajové 1,171 mld. Kč.

V průběhu roku 2019 došlo k navýšení plánovaných výdajů ČTÚ o 1 000 000 000 Kč v souvislosti se zákonem č. 202/2019 Sb., který novelizoval zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a který přinesl zvýšení limitu pro úhradu čistých nákladů z poskytování základních poštovních služeb Českou poštou.

Z rozpočtu 2019 bylo dosaženo úspory 1 375 421 373,82 Kč, z toho 1 250 000 000 Kč činila úspora výdajů na úhradu ztráty z poskytování poštovní služby, 27 960 575,28 Kč činila úspora výdajů na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby a 97 460 798,54 Kč připadlo na ostatní výdajové položky.

Rozpočet 2019	(v tis. Kč)
Poplatky za kmitočty a čísla	805 926,37
Vybrané správní poplatky	32 510,30
Vybrané pokuty	17 109,81
Ostatní	782,42
<b>Příjmy celkem</b>	<b>856 328,90</b>
Vyplacená úhrada čistých nákladů z poskytování univerzální služby	
a ze ztráty z poskytování zvláštních cen	104 039,43
Vyplacené čisté náklady základních poštovních služeb	500 000,00
Výdaje na zajištění chodu Úřadu	566 815,65
<b>Výdaje celkem</b>	<b>1 170 855,08</b>

# I Obsah

## 01

### Stav trhu elektronických komunikací a poštovních služeb v roce 2019

1	Trh elektronických komunikací	12
1.1	Vývoj v hlavních segmentech maloobchodního trhu	12
1.1.1	Mobilní služby	12
1.1.2	Vývoj mobilních datových služeb	14
1.1.3	Objem přenesených mobilních dat	15
1.1.4	Ceny mobilních služeb	16
1.1.5	Ceny mezinárodního roamingu	18
1.1.6	Ceny mezinárodního volání a SMS	18
1.1.7	Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě	18
1.1.8	Ceny služeb vysokorychlostního přístupu	20
1.1.9	Hlasové služby poskytované v pevných sítích	21
1.2	Cenový vývoj u vybraných velkoobchodních služeb	21
1.2.1	Velkoobchodní vysokorychlostní přístup k síti internet	22
1.2.2	Ceny v povinně zveřejněných referenčních nabídkách LTE služeb	22
1.3	Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2019	23
1.3.1	Příprava na regulaci velkoobchodního trhu mobilních služeb	23
1.3.2	Zahájení 5. kola analýz relevantních trhů	23
1.3.3	Cenová regulace velkoobchodních služeb elektronických komunikací	24
2	Příprava aukce kmitočtů 700 MHz a 3400–3600 MHz	24
3	Přenositelnost telefonních čísel	24
3.1	Přenositelnost v mobilních sítích	24
3.2	Přenositelnost v pevných sítích	25
4	Trh poštovních služeb	25
4.1	Stav poštovního trhu	25
4.2	Vývoj základních služeb v roce 2019	27
4.2.1	Regulace v oblasti základních služeb	27
4.2.2	Ceny základních služeb v roce 2019	28
4.2.3	Financování základních služeb	29
4.3	Regulace v oblasti dodávání balíků	29
5	Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání	30
5.1	Televizní vysílání	30
5.2	Rozhlasové vysílání a příprava na budoucí digitální vysílání	30
6	Právní rámec	31
6.1	Novely zákona o elektronických komunikacích	31
6.2	Novely zákona o poštovních službách	32
6.3	Jiné právní předpisy	32

## 02

### Odborné a správní činnosti ČTÚ

1	Ochrana spotřebitele	34
1.1	Cenové kalkulačky	34
1.2	Cenový barometr	34
1.3	Účastnické smlouvy	34
1.4	Síťová neutralita – přístup k síti internet (otevřený internet)	35
2	Řešení účastnických sporů a stížností uživatelů služeb	35
2.1	Správní řízení v I. stupni	35
2.2	Správní řízení ve II. stupni	35
2.3	Spory v oblasti poštovních služeb	36
2.4	Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací	36
2.5	Stížnosti uživatelů poštovních služeb	36
3	Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra	36
4	Výkon kontrolní činnosti	37
4.1	Vedení evidence a kontrola podnikatelů v elektronických komunikacích a v poštovních službách	37
4.2	Kontrola plnění rozhodnutí ČTÚ	37
4.2.1	Kontrola veřejných telefonních automatů a dostupnosti a kvality signálu mobilních sítí v místě VTA	37
4.2.2	Kontrola procesu přenositelnosti mobilních telefonních čísel u vybraných poskytovatelů služeb EK v souladu s § 34 ZEK a OOP/10/10.2012-12.	37



4.2.3	Kontrola dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12.	37
4.2.4	Kontrola plnění zákonných povinností podle zákona o elektronických komunikacích, podle zákona o ochraně spotřebitele a podle zákona o poštovních službách	37
4.3	Šetření rušení příjmu digitální televize v souvislosti s provozem LTE sítí v pásmu 800 MHz	38
4.4	Spolupráce s Českou obchodní inspekcí	38
5	<b>Správa rádiového spektra</b>	39
5.1	Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů	39
5.2	Rozhodování o oprávněních k využívání rádiových kmitočtů	39
5.3	Podmínky využívání rádiových kmitočtů na základě všeobecných oprávnění	40
5.4	Ověřování odborné způsobilosti	40
5.5	Refarming pásma 900 MHz	40
5.6	Poplatky za využívání rádiových kmitočtů	40
6	<b>Správa čísel</b>	40
7	<b>Rozhodování sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti</b>	40
7.1	Účast na jednání podnikatelů o smlouvě o přístupu nebo o smlouvě o propojení sítí	41
8	<b>Rozhodování sporů mezi provozovateli poštovních služeb</b>	41
9	<b>Rozhodování sporů podle § 5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb.</b>	41
10	<b>Krizové řízení a bezpečnost</b>	41
11	<b>Mezinárodní aktivity</b>	42

## 03

### Informace o potřebě přijetí nových předpisů nebo novel stávajících předpisů

1	<b>Elektronické komunikace</b>	44
1.1	Potřeba novely zákona o elektronických komunikacích	44
1.1.1	Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích	44

## 04

### Organizace a zabezpečení činností ČTÚ

1	<b>Výsledky hospodaření ČTÚ</b>	46
1.1	Hodnocení plnění ukazatelů kapitoly 328 – Český telekomunikační úřad	46
2	<b>Hospodaření s mimorozpočtovými prostředky</b>	47
2.1	Radiokomunikační účet	47
3	<b>Oblast lidských zdrojů</b>	47
3.1	Prostředky na platy zaměstnanců ČTÚ	48
3.2	Počet systemizovaných míst	48
3.3	Vzdělávání zaměstnanců	48
4	<b>Informatika</b>	49
4.1	Otevřená data	49

## 05

### Povinné součásti výroční zprávy

1	<b>Výroční zpráva o Univerzální službě</b>	51
1.1	Povinné poskytované dílčí služby univerzální služby	51
1.2	Dílčí služby univerzální služby poskytované komerčně	52
1.3	Financování univerzální služby	52
1.3.1	Financování podle zákona o telekomunikacích (stav v roce 2019)	52
1.3.2	Podle zákona o elektronických komunikacích	52
1.4	Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“	54
2	<b>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 2019</b>	54
3	<b>Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů § 20k odst. 4 a 5 zákona o ochraně spotřebitele</b>	56
4	<b>Informace o vyřizování stížností na činnost ČTÚ za rok 2019</b>	57

## 06

### Přílohy k Výroční zprávě ČTÚ za rok 2019

1.	Přehled účastnických sporů v oblasti služeb elektronických komunikací za rok 2019	61
2.	Stížnosti účastníků / uživatelů služeb EK za rok 2019	62
3.	Přehled o počtech vydaných rozhodnutí o individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů za rok 2019	62
4.	Ověřování odborné způsobilosti k obsluze vysílačích rádiových zařízení v roce 2019	63
5.	Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb - 2019	63
6.	Přehled činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za rok 2019	64
7.	Opatření obecné povahy podle zákona o elektronických komunikacích vydaná v roce 2019	65
8.	Plnění závazných ukazatelů státního rozpočtu za rok 2019	66
9.	Ukazatele kapitoly – rozpis rozpočtu na rok 2019	67
10.	Základní personální údaje – 2019	68
11.	Seznam stížností k 31. 12. 2019 (§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)	69

# Stav trhu elektronických komunikací a poštovních služeb v roce 2019

## 01

### 1 Trh elektronických komunikací

#### 1.1 Vývoj v hlavních segmentech maloobchodního trhu

##### 1.1.1 Mobilní služby

V roce 2019, stejně jako v předešlém období, poskytovali mobilní služby na maloobchodním trhu vedle síťových operátorů (dále také jen „MNO“<sup>1</sup>), tj. společností 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“), také virtuální operátoři označovaní jako MVNO<sup>2</sup> – např. společnosti O2 Family, s.r.o., SAZKA a.s., Tesco Mobile ČR s.r.o., ČEZ Prodej a.s., Moraviatel a.s., Nordic Telecom s.r.o. (který působí jako MVNO v síti T-Mobile a zároveň má s O2 uzavřenu velkoobchodní smlouvu typu full MVNO). Dále na trhu působili také značkoví přeprdejci (branded reseller) – např. BLESKmobil, Mobil.cz, OpenCall, PREmobil. Ti ale fungují jako prodejní „kanály“ svých kmenových operátorů. Mobilní virtuální operátoři (MVNO) poskytují své služby na základě velkoobchodních vstupů buď od síťových mobilních operátorů nebo od subjektů označovaných jako MVNE<sup>3</sup>. Těmi byly v roce 2019 např. společnosti Quadruple a.s., IPEX a.s., GoMobil s.r.o. Základní přehled o počtu všech kategorií poskytovatelů mobilních služeb v roce 2019 ukazuje Tabulka č. 1.

**Tabulka 1:**

Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb k 30. červnu 2019

Typ poskytovatele	Počet poskytovatelů
MNO	3
MVNE	14
MVNO	143
Branded Reseller	14

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

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> MVNE (Mobile Virtual Network Enabler) je subjekt nabízející velkoobchodní služby dalším operátorům (ve formě MVNO či značkových přeprdejců), tzn. bez vlastních účastnických smluv. Disponuje některými prvky mobilní sítě, nikoliv však mobilní přístupovou sítí (RAN).

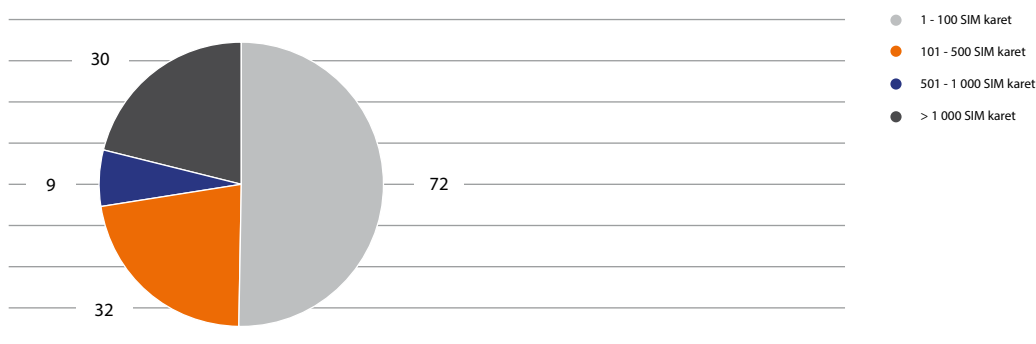
Měřeno počtem SIM karet, si udrželi síťoví operátoři nadále naprostou většinu trhu – zhruba 93 %. Podíl MVNO je stabilní a dosahuje hodnoty okolo 7 %, z toho tržní podíl majetkově nezávislých MVNO<sup>4</sup> činil v roce 2019 zhruba polovinu, tedy 3,5 %.

Z hlediska struktury MVNO (viz dále Graf 1) podle jejich velikosti, měřené počtem SIM karet, je nutné konstatovat, že z celkového počtu 143 virtuálních operátorů pouze 30 MVNO (tedy 21 %) spravuje více než 1000 SIM karet, a celá polovina MVNO spravuje maximálně 100 SIM karet. Jejich tržní podíl na maloobchodním trhu mobilních služeb je tedy prakticky nulový. Největším hráčem ze skupiny nezávislých virtuálních operátorů je společnost SAZKA a.s. s tržním podílem 1,3 %. Po dynamickém vývoji, který probíhal od roku 2013, kdy na trh postupně vstoupilo velké množství virtuálních operátorů, dochází v posledních letech ke stabilizaci situace na trhu mobilních služeb a virtuální operátoři se nijak významně nerozvíjejí. Tato skutečnost je dána zejména velkoobchodní závislostí MVNO na síťových operátorech, která jim neumožňuje s ohledem na v komerčních nabídkách uplatňované velkoobchodní ceny (v kontextu cen maloobchodních nabídek MNO) rozšiřovat prostřednictvím atraktivních maloobchodních nabídek svou zákaznickou bázi, dále růst, a tím pádem i zvyšovat úroveň hospodářské soutěže (tj. konkurence) na trhu. Tento stav identifikoval ČTÚ v rámci přípravy na možné uplatnění ex-ante regulace velkoobchodního trhu mobilních služeb (viz výše).

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

**Graf 1:**

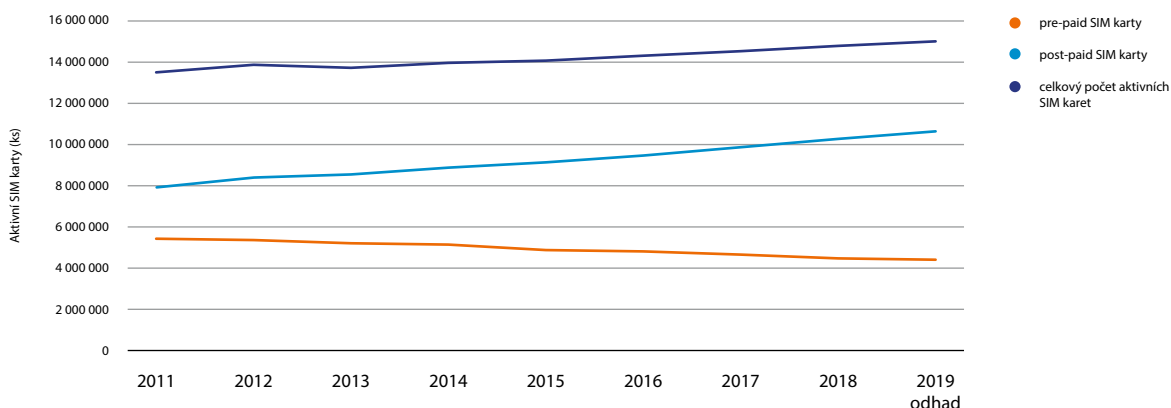
Struktura MVNO podle počtu spravovaných SIM karet k 30. červnu 2019



V porovnání s rokem 2018 došlo v průběhu roku 2019 opět k mírnému nárůstu celkového počtu aktivních SIM karet<sup>5</sup>. Ten na konci roku 2019 činil téměř 15 milionu (meziroční nárůst zhruba o 242 tisíc). Vývoj počtu aktivních SIM karet v mobilních sítích, a to včetně rozdělení na post-paid a pre-paid SIM karty, zobrazuje Graf 2.

**Graf 2:**

Vývoj počtu aktivních SIM karet v letech 2011–2019



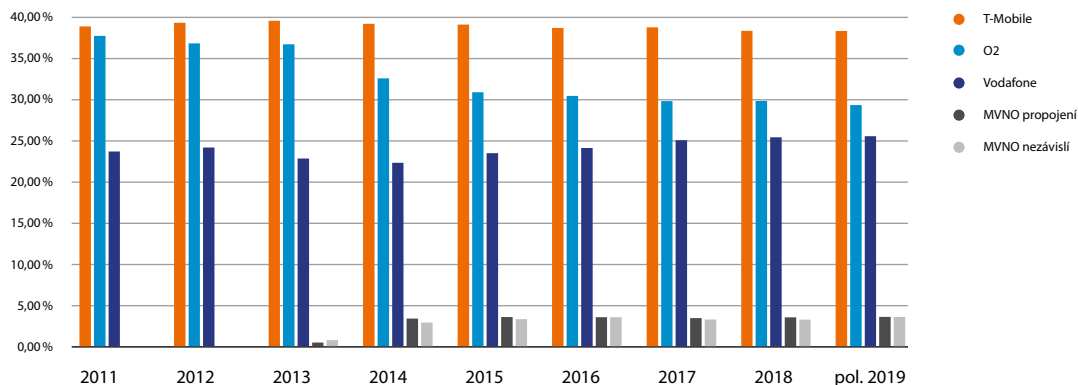
<sup>4</sup> Tj. majetkově nepropojených s MNO.

<sup>5</sup> Aktivní SIM karty představují SIM karty, na které je uzavřena platná smlouva na poskytování služeb (post-paid) nebo byly minimálně jednou za poslední tři měsíce sledovaného období použity pro volání, odeslání SMS, MMS nebo pro datové služby (pre-paid).

Následující graf znázorňuje vývoj tržních podílů jednotlivých poskytovatelů k polovině roku 2019. MVNO jsou v grafu rozděleny na majetkově propojené (s MNO) a na nezávislé, tj. majetkově nepropojené s MNO. V případě majetkově propojených MVNO jde jmenovitě o společnosti COOP Mobil s.r.o. (z 1/3 vlastněna společností Vodafone), O2 Family, s.r.o. (100 % vlastněna společností O2) a Tesco Mobile ČR s.r.o. (z 50 % vlastněna společností O2).

**Graf 3:**

Vývoj tržních podílů na základě celkového počtu aktivních SIM karet na maloobchodním trhu



V souvislosti se současným a budoucím rozvojem služeb Internetu věcí (IoT), SMART služeb (smart city, smart home, smart manufacturing atd.), Průmyslu 4.0 a implementací nových technologií do LTE sítí a předpokládaným budováním 5G sítí ČTÚ očekává, že v budoucnu bude dále narůstat význam M2M (Machine to Machine) služeb. Již v současné době lze sledovat, že celkový počet SIM karet využívaných pro M2M služby se během tohoto období více než ztrojnásobil, a ke konci roku 2019 dosáhl téměř 1,1 milionu SIM karet. O trvalém rozvoji M2M služeb vypovídá skutečnost, že na M2M SIM kartách bylo jen za první pololetí roku 2019 celkově přeneseno 1,28 PB dat, což odpovídá meziročnímu nárůstu o 129 %.

### 1.1.2 Vývoj mobilních datových služeb

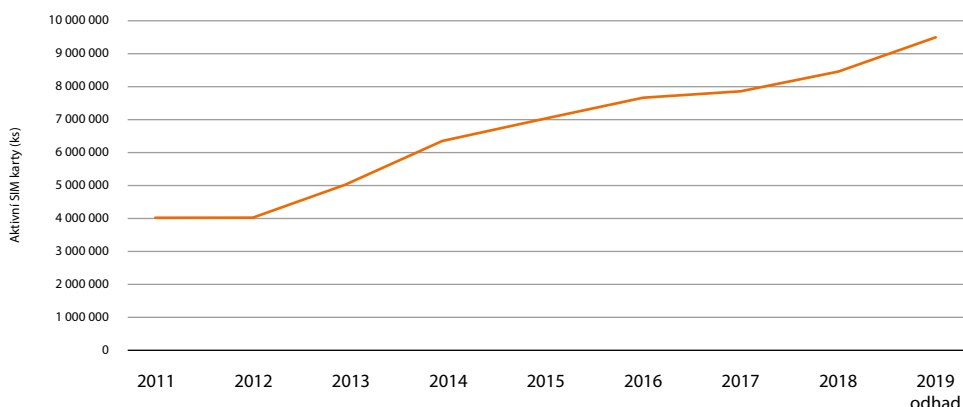
Z hlediska mobilních služeb byl i v roce 2019 nadále v popředí především trh mobilních datových služeb. Mobilní operátoři nabízeli v roce 2019, stejně jako v předešlých letech, dva základní typy služeb přístupu k mobilnímu internetu – tzv. Internet v mobilu, používaný v mobilních telefonech a smartphonech, a tzv. Mobilní internet, který je určen pro přenosná zařízení typu tablet, notebook s použitím samostatné datové SIM karty. V LTE sítích MNO a některých dalších provozovatelů (Nordic Telecom a PODA) 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 těchto služeb proto není započítán do dále uváděných objemů přenesených mobilních dat.

V roce 2019 byl opět patrný nárůst počtu aktivních SIM karet využívajících službu Internet v mobilu. Ten se oproti roku 2018 zvýšil o zhruba 1 milion na hodnotu přibližně 9,35 milionu. Růst je výsledkem dalšího rozvoje LTE sítí (např. nasazováním technologie Carrier Aggregation či budováním optického backhulu k základnovým stanicím, s cílem zvýšit kapacitu LTE sítí), dále snadnou dostupností vhodných koncových zařízení (mj. v určitých případech je možno využít i slev poskytovatelů mobilních služeb na koncová zařízení), rozvojem a atraktivitou obsahu, který mohou zákazníci konzumovat. Vývoj počtu aktivních SIM karet využívajících služby Internet v mobilu v letech 2011 až 2019 dokumentuje následující Graf 4.



**Graf 4:**

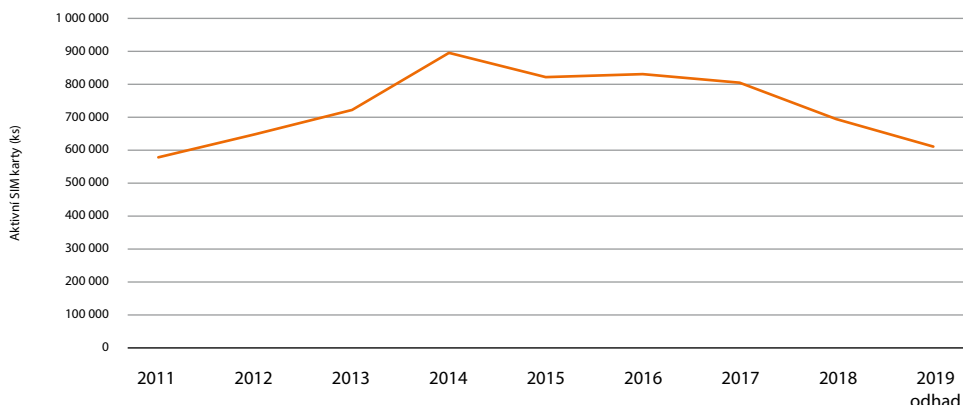
Vývoj počtu aktivních SIM karet využívajících služby Internet v mobilu v letech 2011–2019



Opačný trend pokračoval i v roce 2019 u aktivních SIM karet služby Mobilního internetu. V roce 2019 došlo k jejich dalšímu poklesu přibližně o 82 tisíc na zhruba 610 tisíc uživatelů. To odráží jednak migraci zákazníků ke službám Internet v mobilu, migraci ke službám tzv. fixního LTE, i vyšší míru využívání přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí. Vývoj počtu aktivních SIM karet využívajících služby Mobilního internetu v letech 2011 až 2019 zobrazuje následující Graf 5.

**Graf 5:**

Vývoj počtu aktivních SIM karet využívajících služby Mobilního internetu v letech 2011–2019

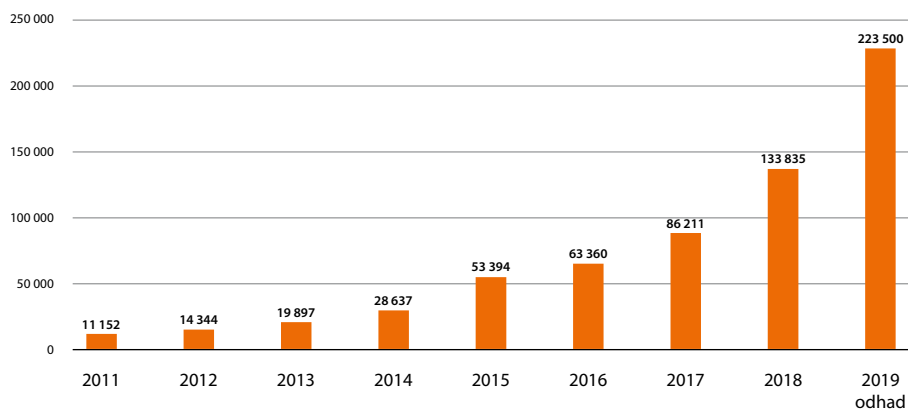


### 1.1.3 Objem přenesených mobilních dat

Jak je patrné z následujícího grafu, za poslední tři roky (od roku 2016 do 2019) došlo k více než ztrojnásobení objemu přenesených mobilních dat. Tento vývoj odráží skutečnost, že od roku 2017 došlo několikrát k navýšení datových balíčků v nabízených mobilních tarifech. To se následně projevilo ve zvýšené spotřebě mobilních dat ze strany koncových účastníků. K největší změně za uvedené období došlo v roce 2019, a zejména pak v jeho druhé polovině, kdy byly ze strany MNO představeny nové tarify s vyššími datovými objemy a rovněž i neomezené hlasové, SMS a datové tarify. S nárůstem objemu přenášených dat však lze pozorovat pokles průměrné rychlosti stahování dat v sítích MNO, kdy meziročně jen mezi lednem 2019 a lednem 2020 došlo dle měření NetMetru (<https://www.netmetr.cz/cs/>) k poklesu rychlosti stahování dat v LTE sítích o 10 %. Tento pokles je podle názoru ČTÚ spíše odrazem zavedení neomezených datových tarifů, kdy u některých je omezoována rychlost stahování dat než důsledkem přetížení mobilních sítí.

**Graf 6:**

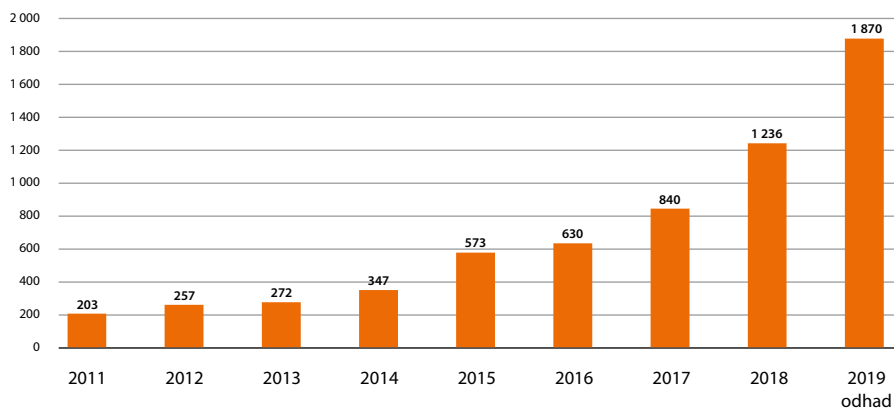
Objem přenesených mobilních dat (v TB) v letech 2011–2019



Průměrná měsíční spotřeba dat u SIM karet využívajících mobilní datové služby dosáhla v roce 2019 dle odhadu ČTÚ hodnoty téměř 1,9 GB – meziročně tak došlo cca k 51% nárůstu průměrné měsíční spotřeby, nárůst oproti roku 2016 pak činil přibližně 197%.

**Graf 7:**

Průměrná měsíční spotřeba mobilních dat na SIM kartu s datovými službami (v MB) – vývoj v letech 2011–2019



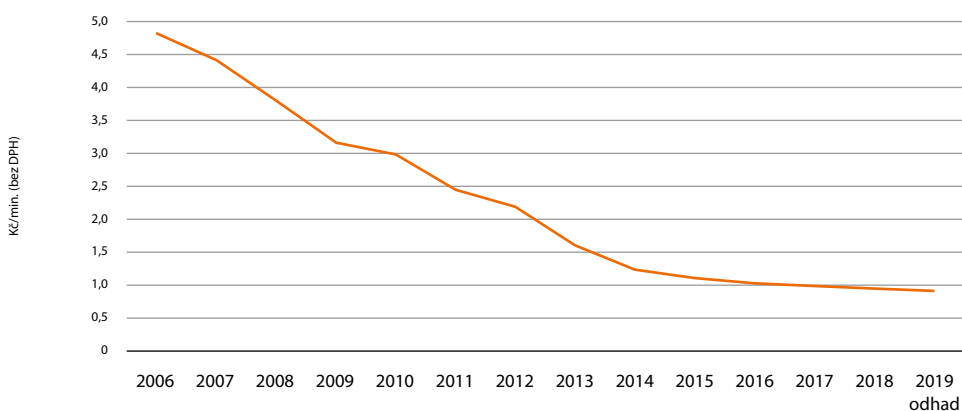
#### 1.1.4 Ceny mobilních služeb

Cenový vývoj podle průměrné minutové ceny

Pokud jde o vývoj průměrné ceny za skutečně provolanou minutu, pokračoval i v roce 2019 dlouhodobý trend cenového poklesu. V první polovině roku 2019 došlo oproti průměru za celý rok 2018 k poklesu průměrné minutové ceny za skutečně provolanou minutu volání o přibližně 4,3 % na 0,90 Kč/min. Na klesajícím trendu poklesu průměrné minutové ceny se podílela klesající průměrná cena pro podnikající subjekty o 8,6 %. Průměrná cena pro nepodnikající (rezidentní) subjekty se mírně zvýšila o 1,5 %.

**Graf 8:**

Průměrná maloobchodní cena za skutečně provolanou minutu



V prvním pololetí 2019 došlo k největšímu poklesu ceny volání u společnosti Vodafone, a to o 5,9 % na 0,79 Kč/min., která je současně i nejnižší průměrnou cenu volání v prvním pololetí 2019. Nutno poznamenat, že výsledná cena zohledňuje i cenu, kterou operátoři účtují právnickým osobám a podnikajícím fyzickým osobám.

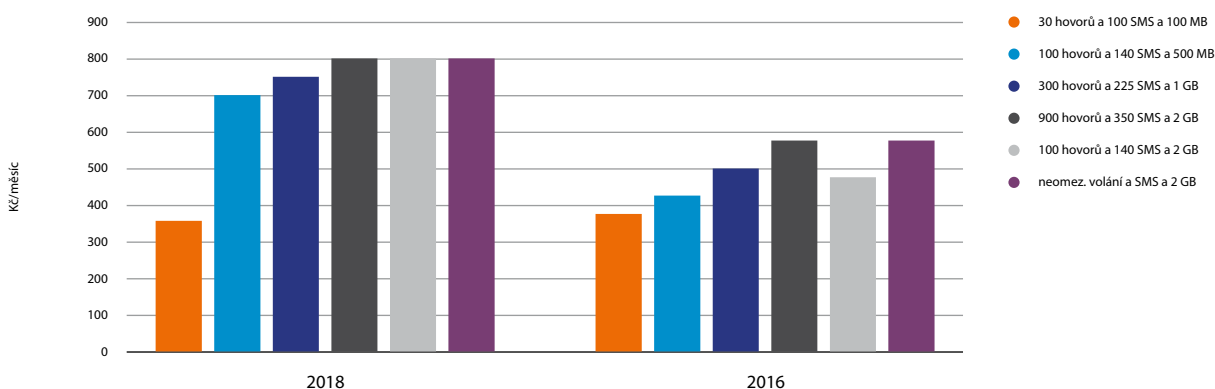
#### Cenový vývoj podle spotřebních košů

Druhý způsob doplnkově využívaný ČTÚ pro sledování vývoje cen mobilních služeb představuje metoda výpočtu cen podle maloobchodních spotřebních košů. Výpočet cen těchto spotřebních košů vychází z údajů společnosti Strategy Analytics.

Výsledky použité ve srovnání tarifů jsou ze 4. čtvrtletí roků 2019 a 2018. Jde o pre-paid tarify a post-paid tarify se závazkem na 24 měsíců. Celková nejnižší měsíční cena spotřebního koše je zachycena v následujícím grafu. Z grafu je patrné, že v případě koše s nejnižší spotřebou došlo meziročně k nárůstu ceny o 5,3 % (na 375 Kč), u následujícího koše (se spotřebou 100 hovorů, 140 SMS a 500 MB dat) došlo k poklesu o 39,2 % (na 425 Kč). Cena dalšího spotřebního koše klesla o 33,4 % (na 499 Kč) a ceny dvou košů s nejvyšší spotřebou shodně meziročně klesly o 28,0 % (na 575 Kč).

**Graf 9:**

Meziroční vývoj cen u spotřebních košů mobilních služeb



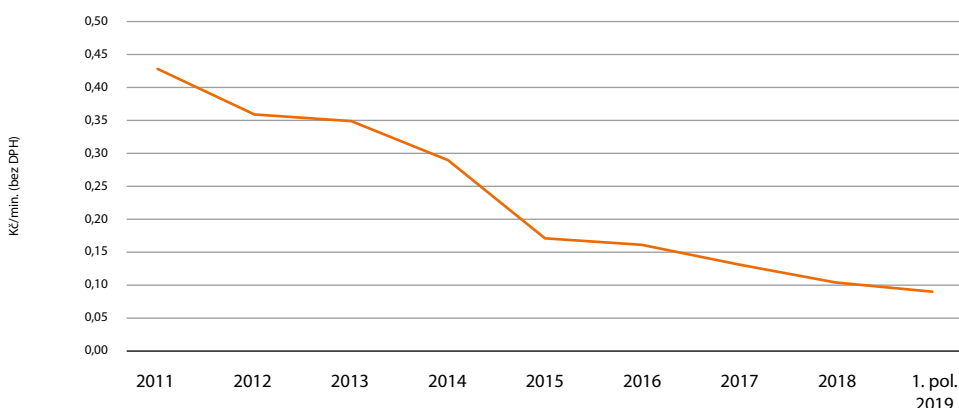
#### Cenový vývoj mobilních datových služeb podle průměrné ceny za MB dat

Vzhledem k dlouhodobě nepříznivé pozici České republiky v mezinárodních cenových srovnáních – zaměřených primárně na ceny (a dosažitelné objemy) mobilních dat – se ČTÚ dále ve větším detailu zaměřuje právě na cenový vývoj tohoto segmentu služeb mobilního trhu.

S dlouhodobým trendem navyšování datových limitů v nabídkách mobilních operátorů, který se promítá do rostoucí datové spotřeby uživatelů, dochází v čase k poklesu průměrné jednotkové ceny za 1 MB skutečně spotřebovaných dat. Tento trend dosvědčuje následující graf. Za sledované období od roku 2011 do poloviny roku 2019 klesla průměrná jednotková cena za MB dat (bez zahrnutí fixního LTE) o 0,34 Kč, tj. o více než 79 %, přičemž za posledních 3,5 roku (mezi rokem 2015 a pololetím 2019) klesla o 0,08 Kč, tj. o 48 %, na 0,09 Kč/MB.

**Graf 10:**

Průměrná maloobchodní cena za 1 MB dat



#### Ceny služeb Internet v mobilu

Oproti roku 2018 došlo k významným změnám v nabídce datových služeb Internet v mobilu, a to k zavedení neomezených datových tarifů u všech tří síťových operátorů. U levnějších nabídek s neomezeným voláním a SMS zůstávají u dvou síťových operátorů navýšené datové limity z předchozího roku, a to na 4 GB u společnosti T-Mobile a na 5 GB u společnosti Vodafone, cena však v obou případech klesla ze 799 na 675 Kč, resp. ze 777 na 599 Kč. O2 zachovala cenu nejlevnějšího tarifu s neomezeným voláním a SMS na 499 Kč, ale navýšila datový limit z 0,2 na 1 GB. Datový limit je již běžnou součástí všech standardních tarifů a společně s cenou také nejdůležitějším parametrem, kterým se nabídky mobilních operátorů od sebe odlišují. Nové tarify s neomezenými datovými limity tří největších síťových operátorů byly s různými podmínkami zavedeny ve 3. čtvrtletí roku 2019.

#### 1.1.5 Ceny mezinárodního roamingu

Dne 15. června 2019 uplynuly dva roky od nabytí účinnosti povinnosti mobilních operátorů poskytovat maloobchodní roamingové služby v tzv. režimu RLAH (Roam Like At Home), kdy jsou povinni (zjednodušeně) účtovat za uskutečněné hovory, odeslané SMS a spotřebovaná data stejné ceny jako doma. Od 1. ledna 2019 byla v platnosti hodnota 0,0085 €/min. stanovená prováděcím nařízením č. 2018/1979 ze 13. prosince 2018. Dne 28. listopadu 2019 pak byl vážený průměr MTR, aplikovatelný od ledna 2020, snížen prováděcím nařízením Komise (EU) 2019/2116 na 0,0079 €/min. (0,20 Kč).

V roce 2019 neobdržel ČTÚ žádnou žádost o možnost účtovat příplatky za roamingové služby nad úroveň domácích cen.

#### 1.1.6 Ceny mezinárodního volání a SMS

Dne 15. května 2019 vstoupila v účinnost regulace maloobchodních cen za komunikaci v rámci EU, kterou zavedlo novelizované nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a maloobchodní ceny za regulovanou komunikaci v rámci Unie a mění směrnice 2002/22/ES a nařízení (EU) č. 531/2012.

Pro doposud neregulované maloobchodní ceny mezinárodní komunikace platí nově cenové stropy ve výši 0,19 EUR/min. volání a 0,06 EUR za SMS. Ceny vyjádřené v jiné měně, než je euro, se každoročně k 15. květnu přepočítají za použití průměrné hodnoty referenčních směnných kurzů zveřejněných ve dnech 15. ledna, 15. února a 15. března daného roku Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku Evropské unie. Za použití tohoto průměrného směnného kurzu (25,673 Kč/EUR) jsou cenové stropy v České republice účinné od 15. května 2019 do 14. května 2020 ve výši 5,90 Kč s DPH (4,878 Kč bez DPH) za minutu volání a 1,86 Kč s DPH (1,54 Kč bez DPH) za SMS.

#### 1.1.7 Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě

Stav maloobchodního trhu služeb vysokorychlostního přístupu k internetu v roce 2019 dokumentovaly především vývoj jednotlivých technických řešení, a rovněž další konsolidace trhu.

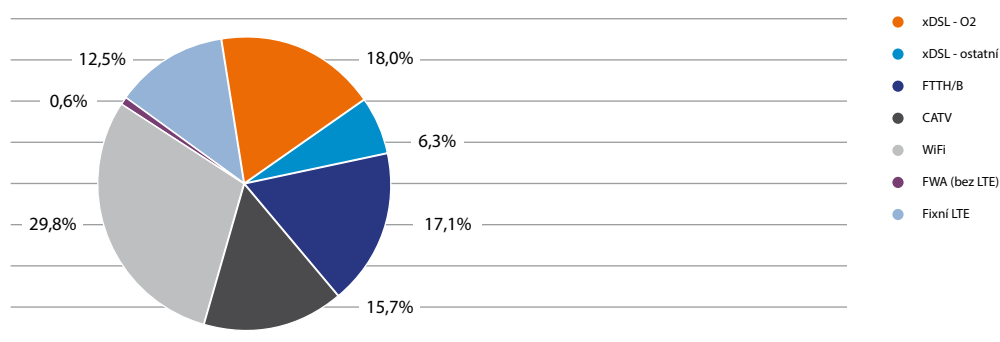


Z hlediska jednotlivých způsobů technické realizace služeb vysokorychlostního přístupu udržely v roce 2019 většinu na maloobchodním trhu přístupy prostřednictvím bezdrátových sítí v nelicencovaných pásmech (označované jako WiFi). ČTÚ předpokládá meziroční nárůst těchto přístupů z 1,09 milionu v roce 2018 na cca 1,13 milionu. U xDSL přístupů ČTÚ rovněž předpokládá, také meziroční nárůst až na cca 920 tisíc přístupů (oproti poklesu v minulých letech (2015-2017)). I v roce 2019 pak pokračoval také dlouhodobý nárůst počtu přístupů prostřednictvím optických sítí (FTTH/B). ČTÚ v případě přístupů prostřednictvím těchto sítí předpokládá v roce 2019 dosažení úrovně cca 650 tisíc. Naproti tomu u CATV přístupů předpokládá ČTÚ mírný meziroční pokles, a to na přibližně 595 tisíc přístupů ke konci roku 2019. Dosud nejméně zastoupenými službami vysokorychlostního přístupu na maloobchodním trhu zůstávají služby vysokorychlostního bezdrátového přístupu využívající licencovaná pásma (FWA) (mimo služby tzv. fixního LTE). Významný nárůst počtu přístupů pak byl v roce 2019 zaznamenán (ať už v absolutních hodnotách nebo v relativním vyjádření podle tržních podílů) u služeb tzv. fixního LTE. ČTÚ odhaduje jejich zvýšení z 358 tisíc v roce 2018 na přibližně 475 tisíc. V případě tržních podílů se jedná o meziroční nárůst z 10% v roce 2018 na 12,5%. Do kategorie služeb fixního LTE jsou řazeny jak služby čistě fixního<sup>6</sup> charakteru, tak služby nomadického<sup>7</sup> charakteru.

Rozložení maloobchodního trhu služeb vysokorychlostního přístupu podle jednotlivých technologií (viz graf č. 11) ukazuje, že žádný ze způsobů vysokorychlostního přístupu není dominující. To ukazuje na přetrvávající významnou úroveň soutěže na úrovni infrastruktury. Další graf č. 12 následně dokumentuje vývoj zastoupení jednotlivých technologických řešení od roku 2012.

**Graf 11:**

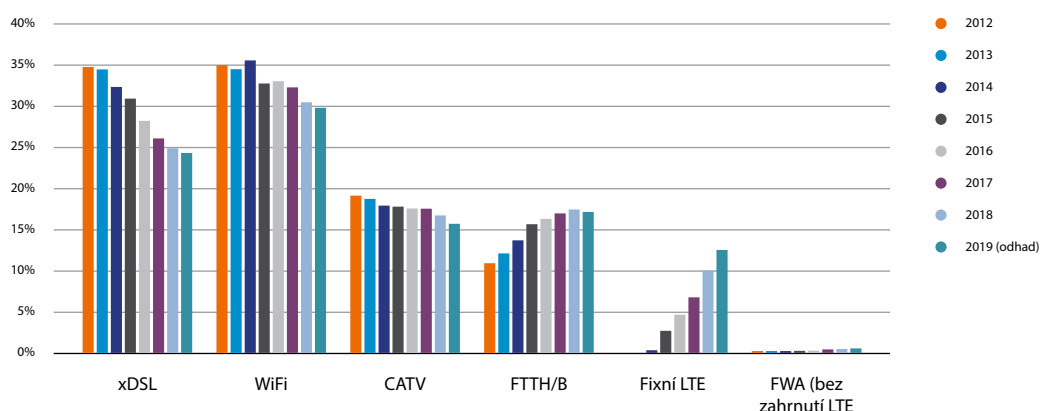
Podíl vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení (včetně služeb fixního LTE) k 31. 12. 2019\*



Pozn.: \* využito kvalifikovaných odhadů

**Graf 12:**

Vývoj podílů vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení na maloobchodním trhu



Z výše uvedeného grafu je zřejmé, že progresivní platformy, což jsou sítě FTTH/B a tzv. fixní LTE zaznamenávají dlouhodobý růst, v relativním vyjádření je tzv. fixní LTE jediný způsob realizace vysokorychlostního přístupu, který zaznamenal zvýšení tržního podílu i v roce 2019.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.

Stávající pokrytí optickými sítěmi (FTTH/B) v ČR lze v celoevropském srovnání hodnotit nadále jako nadprůměrné, když např. podle studie Evropské komise Broadband Coverage in Europe in 2018 (dostupné online: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity>) je ČR s pokrytím domácností na úrovni 38,4 % nad průměrem EU28, který činí 29,6 % domácností. Je však zároveň nutno poznamenat, že meziroční tempo růstu pokrytí FTTH/B sítěmi je v ČR (meziroční nárůst o 1 p. b.) nižší, než je průměr EU28 (meziroční nárůst o 3,5 p. b.). Při pohledu na mezinárodní srovnání dostupnosti NGA sítí<sup>18</sup> je ČR také nad průměrem EU, konkrétně pokrytí těmito sítěmi v ČR činilo v roce 2018 89,8 % a v EU 83,1 %.

Z hlediska pokrytí v rurálních oblastech, je v ČR toto pokrytí domácností dle aktualizované předmětné studie za rok 2018 u optických sítí FTTH/B o 5,9 p. b. nižší, než je průměr v EU – konkrétně 8,3 % v ČR oproti 14,2 % EU28. U pokrytí domácností NGA sítěmi je pak ČR značně nad průměrem EU28, a to konkrétně o 10,1 p. b. vyšší.

V průběhu roku 2019 došlo k převzetí společnosti UPC Česká republika společností Vodafone Czech Republic (k úplné fúzi došlo v dubnu 2020), čímž došlo k posílení její pozice na dotčeném maloobchodním trhu coby druhého největšího poskytovatele (po O2 Czech Republic). Také třetí mobilní operátor T-Mobile Czech Republic posílil svoji pozici na trhu vysokorychlostního přístupu v pevném místě poté, co došlo z jeho strany k fúzi se společnostmi LEMO internet a RegioNET Morava a k akvizici společnosti Planet A, čímž se tak přiblížil svému deklarovanému cíli pokrýt do konce roku 2025 více než 1 milion domácností optickými přístupovými sítěmi. Tyto tři společnosti (O2, Vodafone a T-Mobile) jsou zároveň největšími poskytovateli DSL přístupů (tvoří 97 % ze všech DSL maloobchodních přístupů) a zároveň také tzv. fixních LTE přístupů na maloobchodním trhu. Záměr pokrytí více než 1 milionu domácností oznámila také společnost Nordic Telecom se svými službami tzv. fixního LTE (plán pokrytí 1,3 mil. domácností do konce roku 2020) v pásmu 3,7 GHz, přičemž daná společnost provozuje i služby skrze síť své dceřiné společnosti Nordic Telecom Regional (dříve Libli), která vlastní bezdrátové síť v nelicencovaných pásmech a optické přístupové síť. Mimo zmíněné společnosti si významný počet zákazníků drží ještě i společnost PODA (ta nabízí služby prostřednictvím optických a bezdrátových sítí včetně tzv. fixního LTE v pásmu 3,7 GHz), společnost STARNET (optické přístupové síť a bezdrátové přístupové síť v nelicencovaných pásmech) a Nej.cz (poskytovatel vysokorychlostního přístupu prostřednictvím optických sítí, sítí CATV a bezdrátových sítí v nelicencovaných pásmech).

### 1.1.8 Ceny služeb vysokorychlostního přístupu

Maloobchodní trh pevného vysokorychlostního přístupu k síti internet přinesl v roce 2019 koncovým zákazníkům relativně stabilizovanou úroveň cen.

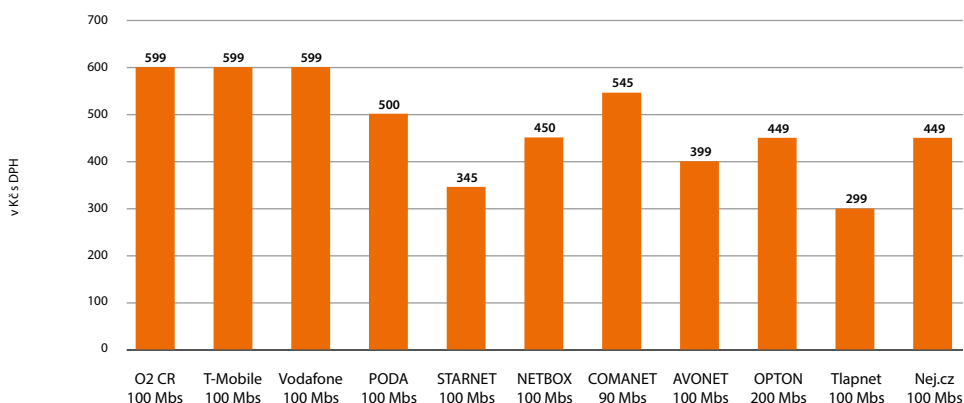
V průběhu roku 2019 se objevily u největších operátorů nabídky nových služeb s rychlostí až do 1000 Mbit/s. Nicméně prozatím se nejednalo o celoplošné řešení, ale pouze o vybrané lokality, kde došlo ke zmíněným inovacím v přístupové síti. Většina poskytovatelů služeb pevného připojení k internetu nabízela v roce 2019 možnost výběru ze skupiny standardních tarifů, avšak většinou nabízela i levnější varianty služeb, spojené zpravidla se smluvním závazkem souvislého používání dané služby, většinou na 12 měsíců, nebo s odběrem dalších služeb elektronických komunikací.

Největší poskytovatel služeb pevného připojení k internetu, společnost O2, provedl v roce 2019 změnu v nabídce svých tarifů, když v dubnu nabídku rozšířil o tarif EXKLUSIV HD s inzerovanou maximální rychlostí 1000 Mbit/s. Tento tarif se v říjnu 2019 stal součástí nové tarifní řady HD pro službu internet v pevném místě pod názvem Internet HD Diamantový.

V následujícím grafu jsou ve srovnání uvedeny nabídky dalších vybraných operátorů na domácím trhu, nabízejících své služby v oblasti pevného vysokorychlostního připojení k internetu. Je nutné konstatovat, že cenové nabídky nejsou jednoduše porovnatelné mezi poskytovateli, neboť jednotlivé služby jsou založeny na rozdílech v nasazených technologiích, a z toho vyplývajících rozdílných kvalitativních parametrech. Z přehledu je 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 13:**

Srovnání cen služeb přístupu k síti internet v roce 2019 za vybrané operátory



podle stavu k 31. 12. 2019

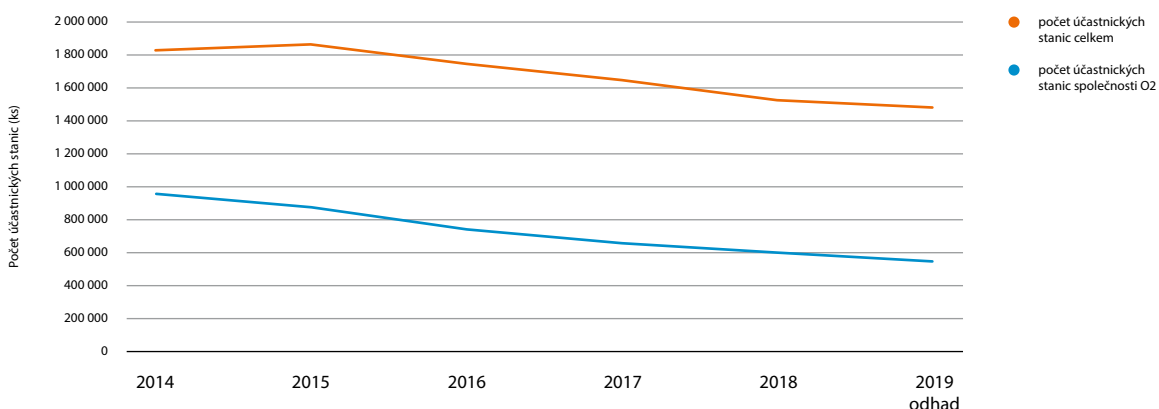
### 1.1.9 Hlasové služby poskytované v pevných sítích

Obdobně jako v předchozím roce, i v roce 2019 mezi nejvýznamnější společnosti, které působily na trhu telefonních služeb v pevném místě, patřily podle počtu účastnických stanic zejména společnosti O2, UPC a Vodafone (u nichž byl v roce 2019 zahájen proces fúze), T-Mobile a IPEX a.s. Významnou pozici v poskytování veřejně dostupné telefonní služby v pevném místě si i v roce 2019 nadále uchovala společnost O2 (tržní podíl zhruba 37 % na počtu účastnických stanic), a to i přes další očekávaný pokles počtu účastnických stanic.

I v roce 2019 nicméně pokračoval trend meziročního poklesu celkového počtu účastnických stanic, a to o cca 3 % (oproti loňskému poklesu o více než 7 %) na úroveň přibližně 1,47 mil. účastnických stanic.

**Graf 14:**

Vývoj počtu účastnických stanic



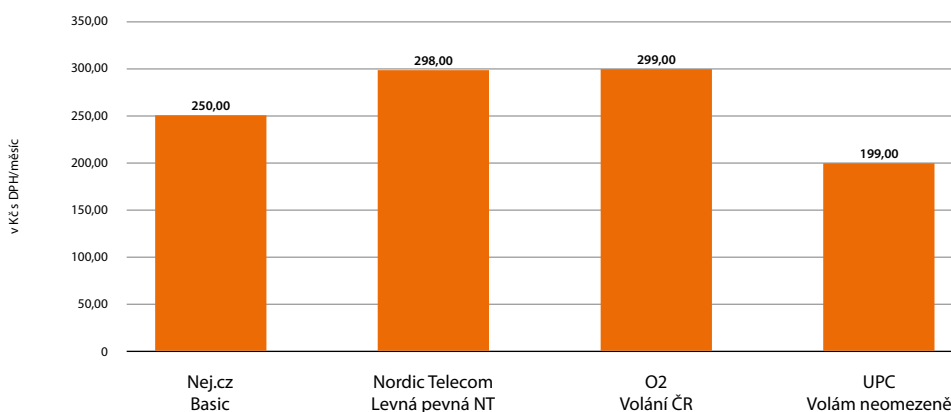
### Vývoj cen hlasových služeb v pevných sítích

Ceny hlasových služeb v pevných sítích se v roce 2019 oproti předchozímu období nezměnily.

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

**Graf 15:**

Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky k 31. 12. 2019



### 1.2 Cenový vývoj u vybraných velkoobchodních služeb

K doplnění shrnutí cenové situace na maloobchodním trhu ČTÚ v další části poskytuje rámcovou informaci o vývoji cenové hladiny vybraných velkoobchodních služeb.

<sup>8</sup> Daná studie zahrnuje do NGA sítě přípojky realizované prostřednictvím VDSL, FTTH/B a CATV sítě s DOCSIS 3.0.

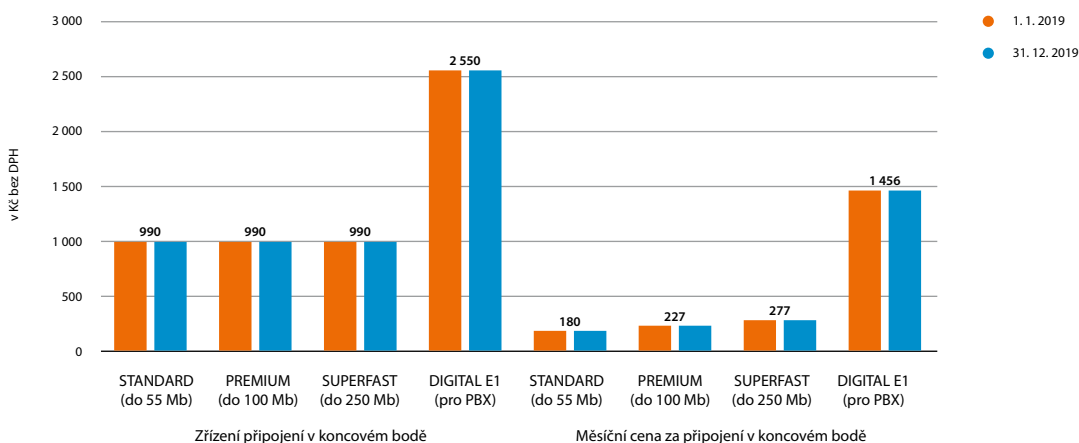
### 1.2.1 Velkoobchodní vysokorychlostní přístup k síti internet

Rok 2019 nepřinesl žádnou výraznou změnu na trhu velkoobchodního vysokorychlostního přístupu k síti internet. 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.

Velkoobchodní nabídka MMO zahrnuje připojení k síti v koncovém bodě ve formě jednorázových cen za zřízení přípojky a měsíčně se opakující platby za její provoz. 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 2019 u dvou základních služeb z velkoobchodní nabídky MMO ilustruje následující přehled.

**Graf 16:**

Velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)



Z přehledu je zřejmé, že velkoobchodní ceny v rámci velkoobchodní nabídky CETINu zůstaly v roce 2019 v nezměněné podobě.

Nicméně současný stav na trhu nelze považovat za optimální, neboť alternativní velkoobchodní nabídky na trhu absentují. Řada velkých i menších operátorů prozatím nespěchá s vytvářením vlastních nabídek velkoobchodní spolupráce při poskytování vysokorychlostního přístupu k internetu. V této souvislosti je však nutné zdůraznit, že jako hlavní problém dynamičtějšího rozvoje vysokorychlostních sítí většina zainteresovaných operátorů neuvádí zpravidla ceny nebo otázku financování, ale administrativní problémy při povolování staveb, nedodržování lhůt pro vyjadřování dotčených orgánů nebo řešení otázky věčných břemen (služebností), tedy problémů spojených se stavebním zákonem. Řešení těchto problémů je však základním předpokladem pro zlepšení nabídky služeb vysokorychlostního připojení k internetu na velkoobchodním trhu do budoucnosti.

### 1.2.2 Ceny v povinně zveřejněných referenčních nabídkách LTE služeb

V rámci průběžného dohledu nad plněním závazku velkoobchodní nabídky z aukce kmitočtů v pásmech 800 MHz, 1800 MHz a 2600 MHz, kterou ČTÚ provedl v roce 2013, prověřil ČTÚ v roce 2019 opakovaně plnění tohoto závazku.

Vývoji velkoobchodních cen podle výše uvedeného závazku velkoobchodní 4G nabídky ukazuje následující tabulka se srovnáním cen z prvního období platnosti závazku (září 2014/duben 2015) a hodnot, kterých tyto velkoobchodní ceny dosahovaly v roce 2019. Toto srovnání dokumentuje pokles velkoobchodních cen za jednotku dat (1 MB) této regulované LTE velkoobchodní nabídky na základě aukce LTE.

Tabulka 2:

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 2019 - říjen 2019	listopad 2019 - duben 2020
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)	Mobilní služba		0,104	0,086
	O2	0,63		
	Fixní LTE		0,0041	0,0033
	Mobilní služba		0,0762	0,0762
	T-Mobile	0,7	0,0174*	
	Fixní LTE			0,0216*
	Mobilní služba		0,05	0,0444
	Vodafone	0,51		
	Fixní LTE		0,0045	0,0028

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

### 1.3 Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2019

V průběhu roku 2019 se ČTÚ zaměřil především na dokončení testu tří kritérií pro velkoobchodní trh mobilních služeb a jeho předběžnou analýzu. Návazně poté vydal nové Opatření obecné povahy č. OOP/1/12.2019-11, kterým rozšířil seznam relevantních trhů pro ex-ante regulaci o nový velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám (relevantní trh č. 5). ČTÚ dále v průběhu roku zahájil 5. kolo analýz relevantních trhů, a to analýzami relevantních trhů č. 1 a 2.

#### 1.3.1 Příprava na regulaci velkoobchodního trhu mobilních služeb

Po provedení testu tří kritérií (dále jen „T3K“), a zpracování související předběžné analýzy velkoobchodního trhu mobilních služeb, uzavřel ČTÚ v roce 2019 proces konzultací s Evropskou komisí a Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže. ČTÚ v rámci vyhodnocení T3K (<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/223526/soubory/trhmobilnichsluzebt3k-kezverejneniverjnaverze.pdf>) konstatoval, že všechna tři hodnocená kritéria byla splněna, tedy že existují značné bariéry vstupu na vymezený trh, struktura vymezeného trhu nesměruje k účinné hospodářské soutěži, a že samo právo hospodářské soutěže není schopno reagovat na selhání daného trhu. V rámci předběžné analýzy (<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/sdeleni-o-zahajeni-konzultace-k-predbezne-analyze-velkoobchodniho-trhu-mobilnich-sluzeb/obrazky/predbeznaanalyzavelkoobchodnihotrhomobilnichsluzebverzeprovkprozverejnenipodepsany.pdf>) tohoto trhu pak ČTÚ shledal významné indikace existence společné významné tržní síly (společností T-Mobile Czech Republic a.s., O2 Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s.) a jejich tacitní koluze.

Na základě uvedených závěrů T3K byl v závěru roku 2019 ze strany ČTÚ rozšířen seznam relevantních trhů o trh č. 5 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám, a to vydáním opatření obecné povahy č. OOP/1/12.2019-11 (<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/predpisy-opatreni/38839/soubory/oop112201911finalnikvydanielverzespeceti.pdf>). To umožnilo zahájit provádění standardní analýzy nového relevantního trhu č. 5 na počátku roku 2020.

#### 1.3.2 Zahájení 5. kola analýz relevantních trhů

V rámci již 5. kola analýz relevantních trhů ČTÚ jako první zahájil v roce 2019 analýzy relevantních trhů č. 1 – velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě a č. 2 – velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích.

Analýza relevantního trhu č. 1 byla zahájena dne 29. března 2019 a její návrh byl předložen na dobu jednoho měsíce do veřejné konzultace (<https://www.ctu.cz/vyzva-k-uplatneni-pripominek-k-navrhu-opatreni-obecne-povahy-analyzy-trhu-c-a1xx2020-x-trhu-c-1>) dne 24. září 2019. Po ukončení veřejné konzultace byly obdržené připomínky vypořádány a toto vypořádání bylo zveřejněno dne 19. listopadu 2019 na diskusním místě ČTÚ.

Analýza relevantního trhu č. 2 byla zahájena stejného dne, tj. 29. března 2019, a její návrh byl v období od 24. září 2019 do 24. října 2019 veřejně konzultován (<https://www.ctu.cz/vyzva-k-uplatneni-pripominek-k-navrhu-opatreni-obecne-povahy-analyzy-trhu-c-a2xx2020-x-trhu-c-2>).

Návrhy obou analýz byly po veřejné konzultaci na počátku roku 2020 zaslány ke stanovisku Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.

### 1.3.3 Cenová regulace velkoobchodních služeb elektronických komunikací

V roce 2019 ČTÚ primárně dohlížel na dodržování již dříve uložených nápravných opatření, která v cenové oblasti uložil na základě dříve provedených analýz relevantních trhů terminace volání (trhy č. 1 a 2) a trhu služeb s místním přístupem poskytovaným v pevném místě (trh č. 3a).

Pro účely uplatňované cenové regulace a pro stanovení čistých nákladů z poskytování univerzální služby dokončil ČTÚ v roce 2019 pravidelnou aktualizaci hodnoty procenta návratnosti vloženého kapitálu před zdaněním WACC pro stanovený podnik zajišťující síť elektronických komunikací nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. ČTÚ současně s aktualizací WACC provedl i aktualizaci rizikové premie pro síť NGA. Po veřejné konzultaci a po konzultaci s Evropskou komisí ČTÚ stanovil nové hodnoty WACC ve výši 7,25 %, resp. ve výši 8,66 % pro službu přístupu k sítím nové generace. Příslušné opatření obecné povahy č. OOP/4/02.2019-2 ČTÚ vydal dne 26. února 2019 a zveřejnil jej na své webové stránce.

## 2. Příprava aukce kmitočtů 700 MHz a 3400–3600 MHz

ČTÚ na počátku roku 2019 zveřejnil k připomínkám aktualizovanou verzi základních principů. K obdržným připomínkám ČTÚ připravil rámcovou pozici, ve které se zaměřil především na reakci k nově představeným detailům navržených podmínek výběrového řízení (viz výše). Na základě vyhodnocení dalších připomínek ČTÚ modifikoval návrh základních principů. Rámcovou pozici k obdržným připomínkám spolu s výše uvedenými hlavními závěry ČTÚ zveřejnil dne 18. března 2019.

Poté, co vláda ČR dne 8. dubna 2019 projednala předchozí materiál ČTÚ s informací o návrhu podmínek připravovaného výběrového řízení, ČTÚ dokončil přípravu návrhu ucelené dokumentace Vyhlášení výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění sítí elektronických komunikací v kmitočtových pásmech 700 MHz a 3400–3600 MHz (dále jen „Vyhlášení“). Návrh Vyhlášení, včetně všech jeho příloh, ČTÚ zveřejnil dne 26. června 2019 (zde: <https://www.ctu.cz/aukce-700/verejna-konzultace>). Současně ČTÚ zveřejnil ucelený návrh dokumentace nákladového modelu pro stanovení cen služeb národního roamingu a služeb PPDR ve veřejné mobilní síti.

Přehledovou tabulku se zněním jednotlivých připomínek a jejich vypořádáním ČTÚ zveřejnil v zákonem stanoveném termínu dne 26. srpna 2019. V návaznosti na jednání s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže a následně i orgány Evropské komise ČTÚ připravil konečnou verzi podmínek výběrového řízení. Souhrnný informační materiál ČTÚ předal v listopadu 2019 Ministerstvu průmyslu a obchodu, jehož cestou měl být předložen vládě.

Na základě stanoviska vlády a doporučení obsaženém v jejím usnesení č. 84 ze dne 27. ledna 2020, přistoupil ČTÚ na počátku roku 2020 k přípravě upravené verze podmínek výběrového řízení pro opakovanou veřejnou konzultaci.

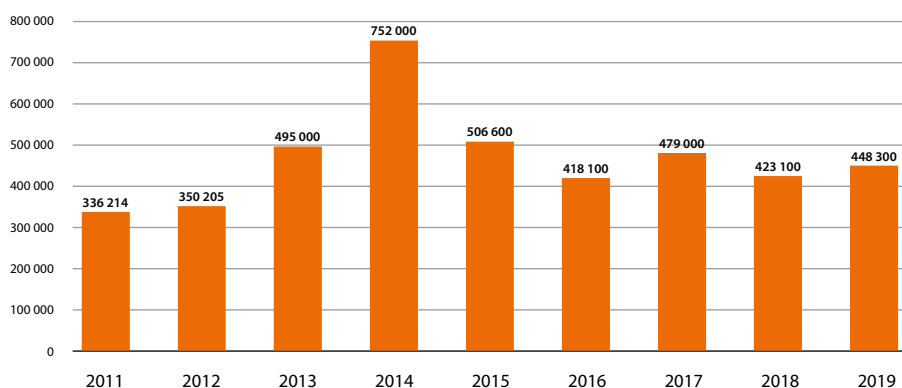
## 3. Přenositelnost telefonních čísel

### 3.1 Přenositelnost v mobilních sítích

Od zavedení přenositelnosti telefonních čísel v mobilních sítích v roce 2006 bylo do roku 2019 včetně uskutečněno celkem 5 212 316 přenesení telefonních čísel. Trend využívání přenositelnosti telefonních čísel v mobilních sítích v letech 2011 až 2019 dokumentuje následující graf.

**Graf 17:**

Počet přenesených telefonních čísel – mobilní sítě



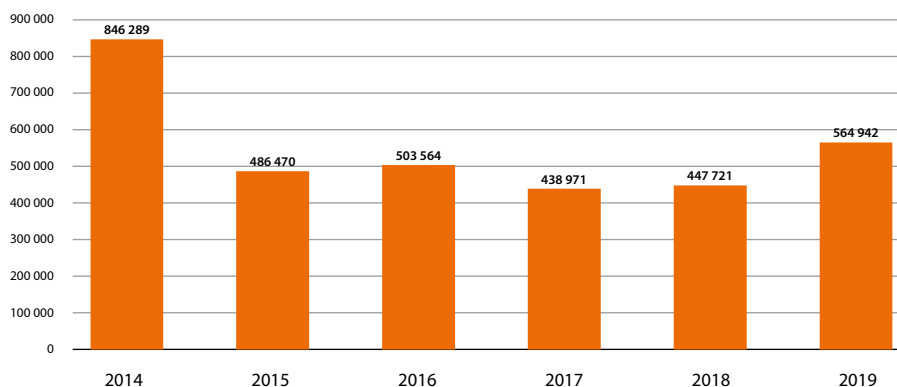


### 3.2 Přenositelnost v pevných sítích

Od zavedení přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích v roce 2003 bylo do roku 2019 včetně uskutečněno celkem 10 709 049 přenesení jednotlivých účastnických telefonních čísel, přičemž ve stejném období došlo celkem ke 422 427 portací<sup>9</sup> v pevných sítích. V roce 2019 bylo přeneseno celkem 564 942 jednotlivých účastnických telefonních čísel, což představuje meziroční nárůst přibližně o 26 %. Počet portací účastnických telefonních čísel v pevných sítích se v roce 2019 meziročně zvýšil přibližně o 16 % na 18 651 portací.

**Graf 18:**

Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné sítě



## 4. Trh poštovních služeb

### 4.1 Stav poštovního trhu

V průběhu roku 2019 mělo celkem 37 provozovatelů oprávnění v podnikání v poskytování poštovních služeb. Z těchto 37 provozovatelů jich ale pouze 25 reálně poskytovalo poštovní služby, tedy skutečně přepravovali poštovní zásilky. Podání na celém území České republiky nabízelo v rámci některé poštovní služby celkem 23 provozovatelů poštovních služeb, a dodávání poštovních zásilek na celém území České republiky umožňovalo 31 provozovatelů. Celkem 14 z těchto provozovatelů zajišťuje dodávání poštovních zásilek v některých oblastech prostřednictvím jiného provozovatele poštovních služeb, nikoliv vlastními prostředky. Následující tabulka zobrazuje informace o počtu provozovatelů a přehled jednotlivých poštovních služeb, které v roce 2019 nabízeli.

**Tabulka 3:**

Přehled počtu provozovatelů oprávněných nabízet konkrétní poštovní službu v roce 2019

Název poštovní služby	Počet provozovatelů oprávněných nabízet poštovní službu
dodání poštovní zásilky do 2 kg	27
dodání poštovního balíku do 10 kg	26
dodání poštovního balíku nad 10 kg	23
dodání doporučené zásilky do 2 kg	23
dodání doporučené zásilky nad 2 kg	20
dodání cenné zásilky do 10 kg	18
dodání cenné zásilky nad 10 kg	16
dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	4
dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	4
dodání tiskovinného pytle	9
dodání doporučeného tiskovinného pytle	8
jiné poštovní služby	9

Zdroj: ČTÚ

Tabulka nezahrnuje poštovní službu „dodání poukázané peněžní částky“. Poskytovat tuto službu může podle zákona o poštovních službách pouze držitel poštovní licence, kterým je pro období 2018–2022 Česká pošta.

<sup>9</sup> Portace je přenesení samostatného telefonního čísla nebo celé číselné řady (např. pokud je přenesená řada v rozsahu 1 000 čísel, jedná se o jednu portaci).

Vývoj trhu poštovních služeb nejlépe dokumentuje počet přepravených poštovních zásilek v rámci jednotlivých poštovních služeb. Jak ukazuje následující tabulka, došlo v roce 2019 k poklesu počtu poštovních zásilek, jako jsou poštovní zásilky do 2 kg nebo doporučené zásilky. Hlavním důvodem je změna způsobu komunikace, k níž došlo v důsledku masového rozšíření služeb elektronických komunikací, jako jsou e-maily, SMS zprávy, datové schránky nebo různé komunikační aplikace.

Pokles, přestože ne tak výrazný, lze pozorovat i u kategorie služby dodání cenné zásilky, resp. dodání cenné zásilky do 10 kg. Tuto službu nabízí držitel poštovní licence, tedy Česká pošta, v rámci základních služeb, ale i někteří další poskytovatelé, a to s obdobnými parametry. U služeb dodání poštovního balíku, popř. dodání poštovního balíku do 10 kg pokračoval i v roce 2019 nárůst celkového počtu přepravených balíků. Ten je způsoben zejména nabídkou dodání poštovních zásilek z e-shopů prostřednictvím tzv. výdejních míst dvou velkých provozovatelů poštovních služeb. Některá z výdejních míst přitom umožňují podání poštovních zásilek.

**Tabulka 4:**

Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek

Název poštovní služby	2016	2017	2018	2019
dodání poštovní zásilky do 2 kg	334 924 453	308 589 291	304 222 249	296 717 017
dodání poštovního balíku	2 268 142	10 007 619	10 367 006	16 009 086
z toho dodání poštovního balíku do 10 kg	668 375	8 251 563	8 157 344	13 085 486
dodání doporučené zásilky	82 618 091	80 825 128	73 612 646	69 712 767
z toho dodání doporučené zásilky do 2 kg	82 460 091	80 620 128	73 368 346	69 395 767
dodání cenné zásilky	2 658 767	2 494 758	2 394 282	2 161 144
z toho dodání cenné zásilky do 10 kg	2 619 716	2 460 517	2 365 152	2 144 732
dodání poštovní zásilky do 7 kg				
pro nevidomé osoby	78 867	78 033	85 179	78 077
z toho dodání doporučené zásilky do 7 kg				
pro nevidomé osoby	18 282	19 225	15 518	14 883
dodání tiskovinového pytle	9 217	8 582	7 438	5 871
z toho dodání doporučeného tiskovinového pytle	2 134	1 931	1 806	1 690
jiné	212 125 515	202 814 080	203 298 108	184 160 577

Pozn.: V průběhu roku 2019 ČTÚ zjistil nepřesnost v datech o počtech přepravených zásilek v letech 2016-2018 v kategorii „jiné“, kdy jeden z provozovatelů poštovních služeb zahrnoval i tranzitní přepravu. Proto byla data v této kategorii zpětně za tyto roky opravena oproti údajům ve Výročních zprávách za roky 2016-2018.

Provozovatelé poštovních služeb nabízejí podání poštovních zásilek buď formou tzv. svozu, tedy vyzvednutí přímo u zákazníka, nebo prostřednictvím kamenných provozoven, a to ať již vlastních nebo provozoven smluvního partnera. Jejich prostřednictvím někteří provozovatelé umožňují i dodání poštovních zásilek. V následující tabulce je patrné, že v roce 2019 došlo k nárůstu provozoven smluvních partnerů. Zejména dva provozovatelé nabízejí právě tímto způsobem dodání poštovních zásilek, které nedodávají do místa určeného v poštovní adrese.

**Tabulka 5:**

Počet provozoven podnikatelů v poštovních službách

Počet provozoven	2016	2017	2018	2019
Vlastních	3 081	2 894	2 733	2 661
- z toho Česká pošta	2 984	2 807	2 648	2 600
smluvních partnerů	419	1 800	2 762	4 581
- z toho Česká pošta	327	507	656	702
Celkem	3 500	4 694	5 495	4 103
- z toho Česká pošta	3 311	3 314	3 304	3 302

Kvalitu poštovních služeb sleduje ČTÚ prostřednictvím vývoje počtu reklamací. Celkový počet podaných reklamací v roce 2019 vykazuje pokles oproti všem předcházejícím rokům. Obdobně došlo i k poklesu počtu oprávněných reklamací, nemusí se však jednat o indikátor zlepšující se kvality poštovních služeb.

**Tabulka 6:**

Počty reklamací poštovních služeb

	2016	2017	2018	2019
počet přijatých reklamací	203 799	192 459	221 815	198 470
- z toho oprávněných	45 115	39 385	46 151	42 567
poměr reklamací k počtu přepravených poštovních zásilek	0,032 %	0,032 %	0,037 %	0,035 %

Pozn.: V průběhu roku 2019 ČTÚ zjistil nepřesnost v datech o počtech přepravených zásilek v letech 2016-2018. Proto byl zpětně za tyto roky proveden přepočít poměru reklamací k počtu přepravených zásilek za tyto roky oproti údajům ve Výročních zprávách za roky 2016-2018.

## 4.2 Vývoj základních služeb v roce 2019

Základní služby vymezené v § 3 zákona o poštovních službách má povinnost poskytovat na základě udělené poštovní licence její držitel. Rok 2019 byl druhým z pětiletého období, v němž má Česká pošta povinnost poskytovat a zajišťovat všechny základní služby na základě udělené poštovní licence pro období od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022.

Dlouhodobým trendem je pokles počtu poštovních zásilek a poštovních poukázek podaných v rámci základních služeb u České pošty. Jak je zřejmé z následující tabulky, tento trend se týká všech základních služeb, a to i těch, které v agregované podobě za všechny provozovatele vykazují nárůst. To je dáno nejenom tím, že zákazníci mohou využívat srovnatelné produkty jiných provozovatelů, ale i tím, že Česká pošta nabízí nad rámec základních služeb komerční produkty s přidanou hodnotou.

**Tabulka 7:**

Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2015-2019 (v tisících ks)

Ukazatel	2015	2016	2017	2018	2019
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg (obyčejných zásilek)	269 901	239 415	218 560	192 180	173 842
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg (obyčejných zásilek)	508	362	345	325	287
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	49	47	42	45	38
Počet přepravených doporučených zásilek do 2 kg	79 927	72 275	69 196	65 923	62 597
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	14	13	12	12	12
Počet přepravených cenných zásilek do 10 kg (balíků)	2 854	2 362	2 207	2 142	1 912
Počet přepravených tiskovinových pytlů	6,214	5,966	5,759	5,322	4,181
Počet přepravených doporučených tiskovinových pytlů	2,054	2,118	1,916	1,766	1,690
Počet dodaných poštovních poukázek	41 873	37 831	33 416	30 448	27 627

*Zdroj: Česká pošta*

Je zřejmé, že i v roce 2019 pokračoval trend nahrazování poštovních zásilek obsahujících písemnost, tedy spadající do kategorie poštovní zásilky do 2 kg a doporučených zásilek. Ty jsou nahrazovány elektronickými formami komunikace. Pokles počtu doporučených zásilek je méně výrazný, neboť tuto službu využívají zejména orgány veřejné správy. Tato služba splňuje požadavky právních předpisů (např. správní řád) pro dodávání úředních písemností a z toho důvodu je využívána pro dodávání v případech, kdy adresát nemá zřízenou datovou schránku. Tato služba umožňuje odesílateli získat potvrzení o dodání příjemci a další dispozice, které jsou nezbytné pro uplatnění tzv. fikce doručení, což jiné základní služby neumožňují.

Výrazný pokles je zřejmý u základních služeb, jejichž prostřednictvím je možné přepravovat zboží nebo jiné cenné předměty. Počet poštovních balíků do 10 kg klesl oproti roku 2015 o 43 %. V případě cenných zásilek došlo k poklesu při srovnání se stejným obdobím o 33 %. Namísto těchto základních služeb zákazníci využívají komerčně poskytované neregulované poštovní služby jak České pošty, tak ostatních provozovatelů, například expresní zásilky nebo zásilky s garantovanou dobou dodání.

Elektronické bankovnínictví nahrazuje dříve hojně využívanou poštovní službu dodání poštovních poukázek (jako jediný možný prostředek pro převod peněžní částky), kterou dříve využívali jak občané, tak i úřady nebo komerční společnosti. Počet přepravených poštovních poukázek klesá, neboť stále více obyvatel i dalších institucí využívá možnosti bezhotovostních plateb, které jsou rychlejší a při jejich využití není nezbytná návštěva provozovny České pošty.

### 4.2.1 Regulace v oblasti základních služeb

Regulace v oblasti poštovních služeb byla i v roce 2019 zaměřena na dohled na plnění povinností jednotlivých provozovatelů vyplývajících ze zákona o poštovních službách. V případě držitele poštovní licence ČTÚ dohlíží, zda je zajištěna všeobecná dostupnost základních služeb ve stanovené kvalitě včetně dostatečné informovanosti veřejnosti o základních službách a o způsobu jejich užití. V oblasti základních služeb ČTÚ v souladu s ustanovením § 37 odst. 3 písm. b) zákona o poštovních službách samostatně zveřejňuje zprávu o plnění povinností uložených držiteli poštovní licence v Poštovním věstníku a na své webové stránce (<https://www.ctu.cz/zprava-o-plneni-povinnosti-ceske-posty-sp-v-oblasti-zakladnich-sluzeb>).

Parametry dostupnosti základních služeb stanoví vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění vyhlášky č. 203/2016 Sb. S účinností od 1. ledna 2016 doplňuje tato kritéria rovněž nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb.

V rozhodnutí o udělení poštovní licence pro období 2018–2022 stanovil ČTÚ obce, popř. i části obcí, v nichž musí být umístěna provozovna České pošty tak, aby byl naplněn výše uvedený počet 3 200 provozoven zajišťujících dostupnost základních služeb.

Pro rychlost dodání poštovní zásilky adresátovi, která je jediným jednoznačným a měřitelným parametrem kvality poskytnuté základní služby, byl pro rok 2019 stanoven platný parametr 92 %. To je procento zásilek, které musí být dodány první pracovní den následujícím po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání. Úřad provádí kontrolu, zda měření nezávislou agenturou probíhá podle metodiky správně a zda Česká pošta plní stanovený ukazatel. Česká pošta v roce 2019 tento ukazatel splnila ve výši 92,76 %.

#### 4.2.2 Ceny základních služeb v roce 2019

Česká pošta zvýšila v roce 2019 ceny některých základních poštovních služeb<sup>10</sup>. Ke zvýšení cen dochází na základě zákonné povinnosti poskytovat základní služby za nákladově orientované ceny, přičemž v čase dochází k růstu jednotkových nákladů, způsobeném dlouhodobým poklesem poptávky po základních poštovních službách a neklesajícími celkovými náklady, nutnými na zajištění poskytování základních služeb ve stanoveném rozsahu a kvalitě.

Nejvýznamnější změnou v oblasti cen základních poštovních služeb v roce 2019 byla změna systému zpoplatňování balíků a jejich zdražení od 1. března 2019. Namísto dosavadního stanovení ceny dle hmotnosti jsou balíky nově zpoplatňovány dle jejich největšího rozměru. Současné ceny jsou v průměru cca o 20 Kč vyšší (rozdíl mezi cenou nejvyužívanější služby Cenný balík do 2 kg před změnou a odpovídající služby Cenný balík S po změně způsobu zpoplatnění). K výraznějšímu růstu cen došlo u objemných lehkých zásilek, ceny malých a těžších balíků naopak v některých případech poklesly.

Od 1. února 2019 zdražila Česká pošta o 3 Kč poštovní poukazy hotovost – účet (typ A) a účet – hotovost (typ B), o 5 Kč pak poukazy hotovost – hotovost (typ C, D). K opětovnému zdražení došlo v roce 2019 u listovních zásilek do zahraničí. Zvýšeny byly ceny obyčejných zásilek, doporučených zásilek a cenných psaní. Zvýšení v nejnižším hmotnostním stupni do 50 g činilo u prioritních zásilek 4 Kč. Stejný hmotnostní stupeň u doporučených zásilek podražil o 13–14 Kč, u cenných psaní o 17–18 Kč. U těžších zásilek bylo zdražení vyšší. V souvislosti s cenovou regulací ČTÚ v roce 2019 nezjistil, že by se nákladově orientované ceny základních služeb staly z důvodu jejich úpravy cenově nedostupnými pro uživatele. Následující tabulka pak dokumentuje cenový vývoj u nejvýznamnějších tuzemských základních služeb.

**Tabulka 8:**

Změna cen vybraných základních služeb v roce 2019

Služba	Poštovní zásilky vnitrostátní	
	Cena do 28. 2. 2019 (Kč za ks)	Cena od 1. 3. 2019 (Kč za ks)
Obyčejný balík do 2 kg	74	
Obyčejný balík do 5 kg	81	
Obyčejný balík do 10 kg	95	
Obyčejný balík S (do 35 cm)		89
Obyčejný balík M (do 50 cm)		119
Obyčejný balík L (do 100 cm)		169
Obyčejný balík XL (do 240 cm)		319
Cenný balík do 2 kg	110	
Cenný balík do 5 kg	120	
Cenný balík do 10 kg	140	
Cenný balík S (do 35 cm)		129
Cenný balík M (do 50 cm)		159
Cenný balík L (do 100 cm)		209
Cenný balík XL (do 240 cm)		359
Doporučený balíček do 500 g	74	
Doporučený balíček do 1000 g	79	
Doporučený balíček do 2000 g	83	
Doporučený balíček S (do 35 cm)		99
Doporučený balíček M (do 50 cm)		119
Doporučený balíček L (do 60 cm)		169

<sup>10</sup> Tato zvýšení cen Česká pošta v souladu s § 33 odst. 8 a 9 zákona o poštovních službách oznámila ČTÚ, s výjimkou zavedení samostatné ceny za službu „Jednorázová změna místa dodání (dosílka)“ od 1. června 2019, ČTÚ následně s Českou poštou zahájil správní řízení o uložení pokuty za spáchání přestupku, které do konce roku 2019 nebylo ukončeno.

#### 4.2.3 Financování základních služeb

Dne 30. srpna 2019 nabyla účinnosti novela zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), která umožnila provedení úhrady čistých nákladů za roky 2013 a 2014 ve výši 800 000 000 Kč za oba roky, a to ve dvou splátkách: 500 000 000 Kč v roce 2019 a 300 000 000 Kč v roce 2020. První splátka byla České poště vyplacena v září 2019, druhá bude vyplacena k 1. březnu 2020. Tato novela současně zvýšila limit čistých nákladů představujících nespravedlivou zátěž na 1 500 000 000 Kč.

Současně dne 30. srpna 2019 podala společnost Česká pošta žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2018 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. Celkové čisté náklady za rok 2019 Česká pošta vyčíslila ve výši 2 711 845 862 Kč. Čisté náklady na síť provozoven byly Českou poštou vyčísleny ve výši 1 452 972 061 Kč, na doručovací síť ve výši 1 247 646 718 Kč a čisté náklady na podpůrné procesy vyvolané povinnostmi poskytovat základní služby byly vyčísleny ve výši 26 074 775 Kč. Nehmotné a tržní výhody byly stanoveny ve výši 85 243 182 Kč a nárok na přiměřený zisk ve výši 70 395 489 Kč. Bezprostředně po obdržení žádosti ČTÚ zahájil správní řízení, ve kterém ověřoval správnost a úplnost všech předložených podkladů a soulad výpočtu se zákonem o poštovních službách 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.

V průběhu roku 2019 ČTÚ pokračoval v řízení před Evropskou komisí ve věci veřejné podpory, jehož předmětem je úhrada čistých nákladů za období 2018–2022 držiteli poštovní licence (České poště, s.p.). Jak vyplývá z § 34e odst. 3 zákona o poštovních službách, v případě, že je ohledně financování čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž vedeno řízení před Evropskou komisí 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 roku 2018. Řízení o žádosti o úhradu čistých nákladů za rok 2018 bylo přerušeno, k vydání rozhodnutí a úhradě čistých nákladů dojde až po ukončení řízení před Evropskou komisí.

#### Tabulka 9:

Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2013–2018 provedených k 31. 12. 2019 (v Kč)

Rok	Žádost České pošty	Schválená výše čistých nákladů	Kompenzace čistých nákladů
2013	1 774 645 468 Kč	947 797 553 Kč	500 000 000 Kč*
2014	1 754 764 485 Kč	851 780 872 Kč	
2015	1 755 213 456 Kč	914 807 746 Kč	700 000 000 Kč
2016	2 093 847 271 Kč	1 267 674 931 Kč	600 000 000 Kč
2017	2 142 600 138 Kč	1 253 322 382 Kč	500 000 000 Kč
2018	2 711 845 862 Kč	n.a.	n.a.

\* Úhrada za roky 2013–2014 ve výši 300 000 000 Kč bude vyplacena v souladu se zákonem č. 202/2019 Sb. k 1.3.2020.

#### 4.3 Regulace v oblasti dodávání balíků

V roce 2019 probíhal poprvé sběr dat o službách dodávání balíků v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/644 o službách přeshraničního dodávání balíků (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32018R0644>) (dále jen „nařízení“), které vstoupilo v platnost dne 22. května 2018 a je přímo použitelným právním předpisem. Sebraná data ČTÚ poskytl Evropské komisi. Nařízení má podpořit dosažení jednoho z cílů Strategie pro jednotný digitální trh v Evropě, a to zajištění efektivnějšího a cenově dostupnějšího přeshraničního dodávání balíků, dále posílit důvěru spotřebitelů, zlepšit jejich ochranu a v neposlední řadě se věnuje problematice řešení diskriminace spotřebitele na základě jeho bydliště (geoblocking).

Jednou ze základních povinností poskytovatelů služeb přeshraničního dodávání balíků je poskytnout národnímu regulačnímu orgánu základní informace, jako jsou identifikační údaje dané společnosti, popis poskytovaných služeb a všeobecné podmínky týkající se služeb dodávání balíků. Požadované informace prostřednictvím předepsaných formulářů předalo ČTÚ v roce 2019 celkem 14 poskytovatelů. Na základě seznamů sazeb získaných dle článku 5 nařízení vyhodnotil ČTÚ u České pošty, coby poskytovatele všeobecných (základních) služeb, zda ceny služeb nejsou nepřiměřeně vysoké. ČTÚ identifikoval dvě sazby České pošty, které bylo třeba posoudit, a to:

- balík s možností sledování o hmotnosti 1 kg do Německa s cenou 547 Kč,
- balík s možností sledování o hmotnosti 2 kg do Německa s cenou 578 Kč.

Výsledkem bylo konstatování, že u obou posuzovaných služeb jsou ceny nepřiměřeně vysoké. Tento závěr zaslal ČTÚ do 30. června 2019 Evropské komisi, která nedůvěrnou verzi tohoto hodnocení, do jednoho měsíce od doručení, zveřejnila na webových stránkách.

## 5. Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání

### 5.1 Televizní vysílání

V roce 2019 byla provedena detailní příprava dokončení přechodu zemského digitálního televizního vysílání šířeného v celoplošných vysílacích sítích 1 až 4 ve standardu DVB-T na standard DVB-T2.

ČTÚ v druhé polovině roku 2019 v souladu s platnou legislativou provedl změnu přidělu rádiových kmitočtů pro zajištění veřejné sítě elektronických komunikací pro vysílání ve standardu DVB-T všech držitelů tak, aby tyto přiděly obsahovaly i rádiové kmitočty pro vysílání ve standardu DVB-T2. Současně byly pro zahájení nebo ukončení využití jednotlivých přidělených rádiových kmitočtů stanoveny termíny, které vycházely z termínů v TPP. Tím se vytvořil nezbytný předpoklad pro zahájení přechodu televizního vysílání na standard DVB-T2 v rozsahu a harmonogramu podle TPP a k uvolnění pásma 700 MHz.

V souladu s nařízením vlády č. 199/2018 Sb., o Technickém plánu přechodu zemského digitálního televizního vysílání ze standardu DVB-T na standard DVB-T2 (dále jen „TPP“), byl proces přechodu zahájen na konci listopadu 2019, kdy byly vypnuty DVB-T vysílače velkého výkonu Praha a Praha město na 53. kanálu ve vysílací síti č. 1 (veřejnoprávní multiplex České televize) a příjem vysílání je možný pouze ve standardu DVB-T2.

Pokračování procesu přechodu televizního vysílání na standard DVB-T2 ve zbývajících částí České republiky, zahájeného 5. ledna 2020, zajistí uvolnění rádiových kmitočtů v pásmu „700 MHz“. To vytvoří podmínky pro využití tohoto kmitočtového pásma pro rozvoj budoucích nových IMT sítí 5. generace.

Provoz stávajícího regionálního televizního vysílání ve standardu DVB-T, pro které byla dříve vydána individuální oprávnění k využívání rádiových kmitočtů rozhlasové služby (dále jen „oprávnění“) s platností do 30. června 2019, se v návaznosti na aktualizované znění opatření obecné povahy části plánu využití rádiového spektra č. PV-P/10/03.2019-3 pro kmitočtové pásmo 470–960 MHz ze dne 5. března 2019 podařilo prodloužit do 5. ledna 2020.

Z hlediska možnosti dalšího pokračování stávajícího provozu uvedených regionálních televizních vysílacích sítí po 5. lednu 2020 bylo významné přijetí dalšího aktualizovaného znění opatření obecné povahy části plánu využití rádiového spektra č. PV-P/10/12.2019-8 pro kmitočtové pásmo 470–960 MHz ze dne 3. prosince 2019, které stanovilo podmínky pro jejich pokračování do 30. června 2020 s výjimkou Regionální sítě 2, kde provozovatel vysílání požádal o odnětí oprávnění k provozu vysílačů této sítě, a proto tato regionální síť zanikla.

Aktuální přehled celoplošných a regionálních vysílacích sítí a další podrobnosti o stavu zemského televizního a rozhlasového vysílání je možné nalézt na webových stránkách ČTÚ <https://digi.ctu.cz/dtv/>.

### 5.2 Rozhlasové vysílání a příprava na budoucí digitální vysílání

V průběhu roku 2019 pokračovala i nadále mezinárodní koordinace kmitočtových požadavků, pro nové vysílače šířící VKV-FM rozhlasové vysílání v kmitočtovém pásmu 87,5–108 MHz, předkládaných nejen zahraničními správami, ale i soukromými provozovateli rozhlasového vysílání v České republice prostřednictvím Rady pro rozhlasové a televizní vysílání (dále jen „RRTV“) nebo Českým rozhlasem. Podle příslušných zákonů probíhala spolupráce s RRTV, tzn. ČTÚ na žádost RRTV stanovoval diagramy využití jednotlivých rádiových kmitočtů a počty obyvatel pokrytých rozhlasovým signálem šířeným na těchto rádiových kmitočtech.

V roce 2019 došlo k významnému posunu v pokrytí území České republiky signálem zemského digitálního rozhlasového vysílání, šířeného jak privátními subjekty, tak i provozovatelem veřejnoprávního vysílání, tedy Českým rozhlasem.

ČTÚ začal udělovat individuální oprávnění k využívání rádiových kmitočtů soukromým společnostem počínaje datem 1. března 2019 (po úspěšně provedené kmitočtové koordinaci). Operátorům (České Radiokomunikace a.s., RTI cz, s.r.o., TELEKO digital, a.s.) byla vydána v průběhu roku 2019 oprávnění pro lokality Příbram, Olomouc, Liberec, Praha, České Budějovice, Kašperské Hory, Ústí nad Labem, Klatovy, Beroun, Ostrava, Frýdek Místek, Jihlava, Karlovy Vary. Českému rozhlasu, jako provozovateli vysílání ze zákona, na základě vládou schválené koncepce rozvoje digitálního rozhlasového vysílání, byla v roce 2019 vydána další oprávnění pro lokality České Budějovice, Jáchymov, Klatovy, Doubrava, Plzeň, Sylán, Brno, Nový Jičín, Olomouc Radíkov, Tasov a Zlín. To vytvořilo předpoklady, aby Český rozhlas mohl v roce 2020 dosáhnout pokrytí 95 % obyvatelstva, což je dle zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, již celoplošné pokrytí.

Aktuální přehled pokrytí digitálním rozhlasovým signálem a další podrobnosti o stavu zemského rozhlasového vysílání je možné nalézt na webových stránkách ČTÚ <https://digi.ctu.cz/dtv/>.



## 6. Právní rámec

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

- zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích),
- zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách),
- zákonem č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „zákon č. 194/2017 Sb.“).

V průběhu roku 2019 byly vydány následující právní předpisy, které měly nebo v dalším období budou mít dopad do sektoru služeb elektronických komunikací či sektoru poštovních služeb.

### 6.1 Novely zákona o elektronických komunikacích

Zákon č. 311/2019 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, nabývá účinnosti dnem 1. dubna 2020, s výjimkou čl. I bodů 12 až 14, které nabývají účinnosti dnem vyhlášení, a bodů 15 a 16, které nabývají účinnosti dnem 15. května 2024.

Změny právní úpravy, které tento zákon přináší, lze rozdělit do následujících bodů:

- úpravu práv a povinností při zajišťování přenositelnosti telefonního čísla podle § 34 zákona o elektronických komunikacích,
  - zrušuje se dosavadní možnost poskytovatele služby uplatňovat vůči účastníkům úhradu ceny za přenesení telefonního čísla, to je tak přímo ze zákona pro účastníka bezplatné,
  - nově se zavádí tzv. „one stop shop“: účastník, který chce změnit poskytovatele služby, bude moci vyřešit vše komunikací pouze s novým (přejímajícím) poskytovatelem,
  - dochází ke zkrácení lhůty pro zánik smlouvy v případě přechodu mezi poskytovateli služby, a to z původních 10 dnů na 2, resp. 3 pracovní dny,
  - přímo do zákona byl zaveden tzv. ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla,
  - na žádost spotřebitele využívajícího předplacené služby má opouštěný poskytovatel povinnost vrátit mu zbývající zůstatek předplatného,
- snížení výše úhrady (smluvní pokuty) v případě předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou,
  - vůči spotřebiteli může být taková úhrada požadována pouze pokud smlouva skončí do tří měsíců od jejího uzavření, a nesmí být vyšší než jedna dvacatina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy (nebo jedna dvacatina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy),
- povinnost ČTÚ zveřejnit způsobem umožňujícím dálkový přístup bezplatný nezávislý srovnávací nástroj, který umožní porovnávat a posuzovat různé veřejně dostupné služby elektronických komunikací z hlediska jejich cen a kvality,
  - zveřejnění informací týkajících se kvality poskytované služby je v rámci přechodných ustanovení (článek II zákona č. 311/2019 Sb.) odloženo a ČTÚ je povinen toto zveřejnění zajistit do 9 měsíců ode dne účinnosti zákona č. 311/2019 Sb., tj. do 1. ledna 2021.

Pro úplnost je do výčtu změn zákona o elektronických komunikacích třeba zařadit také změnu § 104 odst. 4:

- nově umožňuje vyvlastnění (zřízení služebnosti) pro případy, kdy u již existujících staveb zanikl původně existující právní titul k užívání nemovitosti pro umístění veřejné komunikační sítě,
- stanovení, resp. úpravu sankčních ustanovení (§ 118 zákona o elektronických komunikacích) za porušení výše uvedených povinností a dále zavedení nových sankcí za porušení povinností stanovených nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120.

**Zákon č. 277/2019 Sb.,** kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o Sbírce zákonů a mezinárodních smluv, nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2022, s výjimkou ustanovení čl. LXI bodu 25 a části šedesáté třetí, které nabýly účinnosti dnem 31. prosince 2019.

V části padesáté tohoto zákona je obsažena technická novela zákona o elektronických komunikacích, jejímž prostřednictvím se znění příslušných ustanovení uvádí do souladu s novým pojmoslovím zavedeným zákonem č. 222/2016 Sb., o Sbírce zákonů a mezinárodních smluv a o tvorbě právních předpisů vyhlášených ve Sbírce zákonů a mezinárodních smluv (zákon o Sbírce zákonů a mezinárodních smluv).

**Nález Ústavního soudu č. 161/2019 Sb.** ze dne 14. května 2019, zamítl návrh skupiny poslanců na zrušení ustanovení:

- § 97 odst. 3 a 4 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích,
- § 88a zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád),
- § 68 odst. 2 a § 71 písm. a) zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, vyhlášky č. 357/2012 Sb., o uchování, předávání a likvidaci provozních a lokalizačních údajů.

## 6.2 Novelty zákona o poštovních službách

Zákon č. 202/2019 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 319/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, nabyt účinnosti dnem 30. srpna 2019.

Tímto zákonem dochází zejména:

- k úpravě práv držitele poštovní licence v oblasti úhrady čistých nákladů spojených s poskytováním základních služeb. Nově je zvýšena maximální výše čistých nákladů představující nespravedlivou finanční zátěž, a to z původní výše 500 000 000 Kč na částku ve výši 1 500 000 000 Kč, u předběžných čistých nákladů tedy nejvýše na částku ve výši 750 000 000 Kč,
- k úpravě stávajících procesů podle § 6 odst. 4 zákona o poštovních službách, kdy ČTÚ je oprávněn rozhodnutím uložit, nově ve lhůtě ne kratší než 20 dnů, provozovateli poštovních služeb povinnost změnit jeho poštovní podmínky jsou-li v rozporu se zákonem o poštovních službách nebo prováděcími právními předpisy k tomuto zákonu nebo v rozporu se zákonem obsahujícím pravidla ochrany spotřebitele, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele,
- k úpravě některých sankčních ustanovení v § 37a zákona o poštovních službách a zavedení speciální výše pro částku ukládanou jako donucovací pokuta, která nově činí až 5 000 000 Kč.

## 6.3 Jiné právní předpisy

Vyhláška č. 157/2009 Sb., o náležitostech přihlášky ke zkoušce k prokázání odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení, o rozsahu znalostí potřebných pro jednotlivé druhy odborné způsobilosti, o způsobu provádění zkoušek, o druzích průkazů odborné způsobilosti a době jejich platnosti, nabyla účinnosti dnem 1. září 2019.

Touto vyhláškou byly na základě mezinárodní praxe upraveny některé druhy průkazů odborné způsobilosti:

- zavádí se nový typ průkazu: „omezený průkaz radiotelefonisty vnitrozemské vodní plavby“ pro obsluhu stanic na vnitrozemských vodních cestách (§ 2 písm. l) vyhlášky č. 157/2005 Sb.),
- upravuje se rozsah oprávnění k již existujícím průkazům, zejména u omezeného průkazu radiotelefonisty pohyblivé radiotelefonní služby (§ 2 písm. f) vyhlášky č. 157/2005 Sb.),
- upravuje se všeobecný průkaz radiotelefonisty pohyblivé služby tak, aby jednoznačně odrážel skutečnost, že se jedná o průkaz radiotelefonisty námořní pohyblivé radiotelefonní služby, s oprávněním pro držitele k obsluze lodní stanice v námořní pohyblivé službě, avšak bez použití prvků systému GMDSS.

Dále:

- dochází ke zkrácení doby, kdy lze nejdříve absolvovat „opravnou“ zkoušku, resp. kdy lze nejdříve zkoušku opakovat, pokud byl žadatel u zkoušky hodnocen stupněm „neprospěl“,
- upravuje se doba platnosti některých průkazů, vč. doby o kterou lze platnost průkazu následně prodloužit,
- přechodná ustanovení upravují režim případů, kdy již některé druhy průkazů odborné způsobilosti nebudou vydávány, přičemž některé dosud vydané průkazy zůstanou i nadále v platnosti.

**Vyhláška č. 187/2019 Sb.,** kterou se mění vyhláška č. 466/2012 Sb., o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby, nabyla účinnosti dnem 1. srpna 2019.

Předmětnou novelou došlo k úpravě metodiky pro stanovení nároku na přiměřený zisk: nově je tento zisk vyjádřen formou nákladů kapitálu. Současně došlo k úpravě struktury informací vykazovaných podle jednotlivých příloh vyhlášky.

**Vyhláška č. 361/2019 Sb.,** o vzoru průkazu zaměstnance a státního zaměstnance pověřeného výkonem kontroly elektronických komunikací a poštovních služeb, nabyla účinnosti dnem 1. ledna 2020.

Touto vyhláškou se stanoví nové vzory průkazů, kterými se prokazují zaměstnanci Českého telekomunikačního úřadu pověřeni k výkonu kontroly v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Současně se zrušuje dřívější vyhláška č. 209/2017 Sb.





# Odborné a správní činnosti ČTÚ

## 02

### 1 Ochrana spotřebitele

#### 1.1 Cenové kalkulačky

Úkolem ČTÚ podle § 5 ZEK je prosazovat zájmy koncových uživatelů. K tomu Úřad využívá mj. cenové kalkulačky, umožňující jednoduchým a přehledným způsobem srovnat ceny služeb elektronických komunikací. V průběhu roku 2019 Úřad obnovil akreditaci dvěma již dříve akreditovaným cenovým kalkulačkám: Tarifomat a Tarifon. Úřad přitom spolupracoval s ČVUT jako technickým auditorem, jehož role v celém procesu je ověřit plnění akreditačního kritéria „přesnost“.

Odkaz na akreditované cenové kalkulačky lze nalézt na webu ČTÚ [dostupné online: <http://www.ctu.cz/cenove-kalkulacky>].

#### 1.2 Cenový barometr

ČTÚ i v roce 2019 na svých webových stránkách provozoval tzv. cenový barometr [dostupný online: <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-database/srovnavaci-prehled-cen-a-podminek/cenovy-barometr>]. Známořňuje vývoj cen služeb rozdělených do jednotlivých intervalů podle velikosti datového limitu, a to 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. Tím se odlišuje od cenových kalkulaček, kterým ČTÚ uděluje akreditace a které pomáhají při výběru nejvhodnější služby.

#### 1.3 Účastnické smlouvy

Účastníci si v roce 2019 nejčastěji stěžovali na problémy při uzavírání smluv, kdy se obsah formálně uzavřené smlouvy (dle tvrzení účastníků) liší od podmínek sjednaných se zástupci podnikatelů ústně. Dále na ukončování smluv, kdy podle podaných stížností dochází ze strany podnikatelů k obstrukcím, které mají účastníkům znesnadnit ukončení smlouvy, případně odchod k jinému poskytovateli. Zaznamenány byly i stížnosti na jednostranné změny smlouvy a na problematiku automatického prodlužování závazků. Stížnosti jsou zpravidla řešeny poskytnutím právní rady stěžovateli a poučením o možnostech jeho dalšího postupu.

V roce 2019 Úřad provedl několik kontrolních akcí, které se týkaly agendy účastnických smluv:

- kontrolu implementace Nařízení EP a Rady (EU) 2120/2015 v té jeho části, která se týká přístupu k otevřenému Internetu. Úřad se zaměřil především na menší poskytovatele služeb, u nichž je dosud právní povědomí o úpravě stanovené označeným nařízením stále relativně velmi nízké,
- kontrolu úpravy procesu reklamačního řízení ve smluvních podmínkách vybraných poskytovatelů. Zásadním poznatkem z kontroly bylo ověření předchozích zjištění Úřadu o odlišném režimu vyřizování reklamací a hlášení (a odstraňování) poruch,
- kontrolu smluvních podmínek vybraných poskytovatelů šíření TV signálu, zejména s ohledem na plnění zákonem stanovených povinností při provádění jednostranných změn smluv a změn v programových nabídkách poskytovatelů. Při této kontrole Úřad nezjistil závažnější pochybení.

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

ČTÚ 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“).

V souladu s čl. 5 Nařízení ČTÚ vypracoval a zveřejnil svou zprávu o výsledcích sledování plnění Nařízení (dostupnou na <https://www.ctu.cz/netneutralita-berec-zprava-2018>), a to za období od 1. května 2018 do 30. dubna 2019.

Mohl konstatovat, že oproti stavu popsanému v předchozích letech došlo v ČR k určité stabilizaci aplikační praxe a její akceptace ze strany největších poskytovatelů služeb. Oproti předcházejícím létům se tak již Úřad neseťkával s některými dříve běžnými nedostatky, ať již z hlediska stavu smluvních podmínek, tak z hlediska praktik užívaných poskytovateli (opatření řízení provozu jdoucí nad rámec přiměřenosti, vázání služeb na konkrétní koncová zařízení apod.).

Zároveň, na základě zjištěných poznatků Úřad považuje za potřebné, aby byly přesněji stanoveny základní definice parametrů kvality přístupu k síti internet. Za tímto účelem byla vytvořena společná pracovní skupina složená ze zástupců ČTÚ, podnikatelů a jejich asociací, která začala připravovat komplexní řešení definice základních parametrů služeb přístupu k internetu, v souladu s Nařízením a pokyny BEREC, a to formou samoregulačního opatření.

## 2 Řešení účastnických sporů a stížností uživatelů služeb

### 2.1 Správní řízení v I. stupni

V roce 2019 ČTÚ rozhodoval 72 188 účastnických sporů, z toho bylo z roku 2018 převedeno 46 945 probíhajících správních řízení a nově zahájeno bylo 25 243 správních řízení. Ve sledovaném období bylo vydáno celkem 37 887 rozhodnutí ve věci. Úřad rozhodoval účastnické spory o zaplacení ceny za služby (peněžité plnění), vydáno bylo 37 657 rozhodnutí ve věci. Ve věci námitek proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu a ve věci námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za službu ČTÚ vydal 216 rozhodnutí, přičemž 199 rozhodnutí z tohoto počtu se týkalo agendy námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování cen za služby. Zbývající rozhodnutí se týkala jiného předmětu sporu.

V roce 2019 došlo oproti roku 2018 k poklesu počtu řešených účastnických sporů o 22 %. V roce 2019 bylo stejně jako v roce 2018 Úřadem vydáno více rozhodnutí, než kolik bylo nově zahájeno správních řízení, a to i přesto, že Úřad v roce 2019 vydal o 7 698 rozhodnutí méně než v roce 2018, což činí pokles o 16,9 %. Postupně tedy dochází ke snižování počtu nerozhodnutých sporů převáděných z předchozích let.

Přehledy účastnických sporů za rok 2019 jsou vedeny v přílohách č. 1 a 1a) této Zprávy.

### 2.2 Správní řízení ve II. stupni

V roce 2019 bylo odboru přezkoumávání rozhodnutí předáno k vyřízení celkem 3087 rozkladů ve sporech o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací (§ 129 odst. 1 ve spojení s § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích).

K datu 31. 12. 2019 činil celkový počet nevyřízených rozkladů (tzn. včetně rozkladů nevyřízených v předchozím období) 14 924, přičemž z uvedeného počtu převážnou většinu tvoří rozklady poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

Ve sporech o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací bylo rozhodnuto celkem o 8 513 rozkladech. O rozkladech proti rozhodnutí o námitce proti vyřízení reklamace (§ 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích) bylo ve sledovaném období rozhodnuto celkem v 56 případech.

V oblasti poštovních služeb, ve věci námitek proti vyřízení reklamace vad poštovních služeb (§ 6a odst. 1 zákona o poštovních službách), napadlo Úřadu k datu 31. 12. 2019 nově 90 rozkladů. Vyřízeno bylo celkem 100 rozkladů.

Ve sledovaném období byly v drtivé většině uplatňovány námitky zákazníků České pošty, kteří nejčastěji namítali zničení, poškození či nedodání služby Balík do ruky, nedodání poukázané peněžní částky oprávněnému příjemci či vydání zásilky neoprávněnému příjemci. V těchto věcech převažují rozhodnutí, kterými bylo námitce zákazníků České pošty vyhověno, a to většinou z důvodů, že k poškození zásilek došlo během poštovní přepravy, tj. v době od podání zásilky do jejího dodání. Součástí rozhodnutí bylo většinou i přiznání nároku na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s poškozením zásilky.

### 2.3 Spory v oblasti poštovních služeb

Jedná se o správní řízení, které ČTÚ zahajuje na návrh adresáta či odesílatele. Podmínkou zahájení řízení je, že adresát či odesílatel před podáním návrhu na zahájení řízení uplatní reklamaci vad poskytované poštovní služby u provozovatele poštovních služeb a reklamaci není ze strany provozovatele poštovních služeb vyhověno, nebo není-li reklamáce vůbec vyřízena. V roce 2019 ČTÚ rozhodoval ve 466 případech a vydal 391 rozhodnutí. Do příštího období tak přechází 75 řízení o námitkách proti vyřízení reklamáce.

Mimo rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamáce ČTÚ ve sledovaném období ověřoval, zda jsou ze strany provozovatelů poštovních služeb dodržovány další zákonné povinnosti – například včasné uveřejňování informací o změnách poštovních podmínek v každé provozovně, ale rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup, informace o otevírací době provozoven, informace na poštovních schránkách apod.

V roce 2019 proběhly tři celostátní kontroly. První z těchto kontrol byla zaměřena na to, zda byla dodržena povinnost učinit alespoň jeden pokus o dodání balíkových zásilek ve smyslu § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách. V průběhu druhé kontroly byly prověřovány údaje uváděné držitelem poštovní licence jako objektivní důvod nedodání balíkových zásilek. Třetí kontrola ověřovala, zda držitel poštovní licence dodržuje svou zákonnou povinnost při dodávání zásilek dodávaných v obálkách se zeleným pruhem tzv. III. Typu. Podrobnosti o těchto kontrolách jsou uvedeny v textu zabývajícím se kontrolní činností Úřadu. Dále ve sledovaném období proběhlo 70 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 v roce 2019 ČTÚ zahájil 76 řízení o přestupcích. Výsledkem řízení vedených Úřadem v roce 2019 je 64 uložených pokut v celkové výši 1 731 500 Kč.

### 2.4 Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací

V roce 2019 Úřad vyřizoval 1 970 stížností účastníků, popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací. Z toho:

- 419 (21,3 %) stížností bylo nedůvodných a šetřením nebylo zjištěno porušení zákona o elektronických komunikacích,
- ve 113 případech (5,7 %) nebyl Úřad příslušný stížnosti vyřídit a postoupil je věcně příslušným orgánům státní správy,
- 1 438 (73 %) stížností vyřídil Úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích (provedením kontroly, zahájením řízení o přestupku nebo poskytnutím stěžovateli právní rady, jak postupovat v dané věci).

Nejvíce stížností se v roce 2019, obdobně jako v předchozích letech, týkalo problematiky vyúčtování ceny za služby (412 stížností, což činí 20,9 % z celkového počtu stížností) a problematiky účastnických smluv (490 stížností, což činí 24,9 % z celkového počtu stížností). Tyto stížnosti jsou Úřadem řešeny poskytnutím právní rady stěžovateli, případně je rozhoduje ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námitky proti vyřízení reklamáce na cenu za poskytované služby.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby byl minimální. Úřad v roce 2019 řešil jen 3 stížnosti, které se týkaly přístupu zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě a obdržel 1 stížnost týkající se veřejných telefonních automatů.

### 2.5 Stížnosti uživatelů poštovních služeb

V roce 2019 Úřad evidoval celkem 227 stížností týkajících se základních poštovních služeb a dále 449 stížností vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb:

- 74 stížností bylo nedůvodných (32,6 %)
- 152 stížností (67 %) Úřad vyřídil postupem podle zákona o poštovních službách
- 1 stížnost postoupil příslušnému orgánu.

V daném období se nejvíce stížností týkalo dodávání doporučených zásilek, základních zahraničních poštovních služeb a dodávání poštovních zásilek do 2 kg. Počet stížností týkajících se vyřizování reklamací představuje, stejně jako v předchozích obdobích, jednu z nejčastějších oblastí, kde se zákazníci setkávají s problémy. Poměrně velké množství stížností se týkalo poštovních zásilek zasílaných do zahraničí nebo ze zahraničí.

## 3 Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra

V souladu s § 15 ZEK prováděl ČTÚ kontrolu efektivního využívání radiového spektra. V roce 2019 bylo prostřednictvím systému ASMKs zadáno 4 584 úkolů, z toho

- 1 905 požadavků na monitorování rádiového spektra a další měření,
- 898 požadavků na kontroly rádiových a elektrických zařízení, elektronických zařízení,
- 1 175 požadavků na šetření rušení radiokomunikačních služeb.



Celkem bylo uzavřeno 4 270 případů (v tom jsou zahrnuty i případy převedené z předchozího roku).

Konkrétní údaje o počtu ukončených měření při monitorování rádiového spektra, provedených kontrolách rádiového spektra a řešených případech rušení, jsou uvedeny v příloze č. 6. Členění rušených zařízení a sítí elektronických komunikací je uvedeno v příloze č. 5 této Zprávy.

#### **4 Výkon kontrolní činnosti**

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

V souladu s § 14 ZEK vydal ČTÚ v roce 2019:

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

Úřad pravidelně prováděl kontroly podnikatelů v elektronických komunikacích, zda vykonávají činnost v souladu s oznámenou činností podle § 13 ZEK. Úřad kontrolou zjistil 11 případů výkonu komunikační činnosti bez osvědčení, které řešil následně v přestupkových řízeních.

V souladu s § 19 zákona o poštovních službách vydal Úřad:

- 6 osvědčení potvrzujících, že osoba zamýšlející podnikat v poštovních službách předložila oznámení podle § 18 zákona o poštovních službách,
- 2 osvědčení o změně údajů uvedených v oznámení podnikání podle § 19 odst. 4 zákona o poštovních službách.

##### **4.2 Kontrola plnění rozhodnutí ČTÚ**

###### **4.2.1 Kontrola veřejných telefonních automatů a dostupnosti a kvality signálu mobilních sítí v místě VTA**

V rámci pravidelného přezkumu byly provedeny následující kontroly:

- od září 2018 do dubna 2019 kontrola celkem 1 498 lokalit VTA/VTs provozovaných v rámci univerzální služby. V každé lokalitě byla ověřována dostupnost signálu mobilních operátorů,
- od září 2018 do dubna 2019 kontrola fyzické existence a funkčnosti VTA zařazených do univerzální služby,
- od října 2019 probíhá kontrola fyzické existence a funkčnosti celkem 1 298 VTA zařazených do univerzální služby poskytované společností O2 Czech Republic a.s. Současně probíhá ověření dostupnosti a kvality signálu třech mobilních operátorů v místě každého kontrolovaného VTA zařazeného do univerzální služby.

###### **4.2.2 Kontrola procesu přenositelnosti mobilních telefonních čísel u vybraných poskytovatelů služeb EK v souladu s § 34 ZEK a OOP/10/10.2012-12.**

Kontrola se uskutečnila v dubnu a květnu 2019 u síťových operátorů T-Mobile, Vodafone a O2. Uvedení operátorů jsou ze zákona povinni zajišťovat přenositelnost čísel v rozsahu ustanovení § 34 ZEK a podmínek stanovených OOP č. 10, a to procesně i technicky. Kontrola byla zaměřena na dodržení maximální doby přerušení poskytovaných služeb v den přenosu čísla. Celkem bylo v prověřovaném období kontrolováno 27485 realizovaných přenosů mobilních telefonních čísel. Při kontrole nebyly zjištěny takové nedostatky, které by svědčily o nezajištění povinnosti ze strany kontrolovaných operátorů. Dílčí nedostatky byly vyřešeny v průběhu kontroly.

###### **4.2.3 Kontrola dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12.**

V roce 2019 provedl ČTÚ 234 kontrol u 174 různých provozovatelů. Procento nevyhovujících kontrol z důvodu nedodržení stanovených podmínek je cca 84 %, (což je nárůst oproti rokům 2017 a 2018, kdy se jednalo o 79 % a 73 %). Z celkového počtu 234 kontrol jich bylo 10 provedeno na základě podnětů na rušení meteorologických radarů ČHMÚ.

Nejvíce provedených kontrol se týkalo zařízení RLAN v pásmu 5 GHz, přičemž nejčastějším zjištěním bylo využívání kmitočtů určených pro použití uvnitř budovy zařízeními umístěnými vně budov. Přibližně 7 % provedených kontrol se týkalo zařízení RLAN v pásmu 60 GHz. Zde bylo nejčastěji zjištěno provozování pevných instalací v rozporu s VO-R. Porušení podmínek VO-R byla následně řešena v přestupkových řízeních.

###### **4.2.4 Kontrola plnění zákonných povinností podle zákona o elektronických komunikacích, podle zákona o ochraně spotřebitele a podle zákona o poštovních službách**

Kontrola dodržování povinností souvisejících s vyřízením reklamací stanovených v § 64 odst. 10 ZEK u vybraných poskytovatelů služeb EK.

V měsících říjnu a listopadu 2019 se uskutečnila kontrola u společností O2, T-Mobile a Vodafone. Provedenou kontrolou nebyly zjištěny takové skutečnosti, které by svědčily o tom, že jednotlivé kontrolované společnosti neplní povinnosti vyplývající z ustanovení § 63 odst. 1 písm. i) ZEK, § 64 odst. 7 až 12 ZEK a dále dle § 13 a § 19 zákona o ochraně spotřebitele.

ČTÚ konstatoval, že všechny kontrolované společnosti mají ve svých smluvních podmínkách zapracovanou informaci ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. e) Nařízení EU a Rady (EU) 2015/2120, jak postupovat v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby.

V rámci kontrol ČTÚ doporučil jednotlivým operátorům, aby účastníky vhodným a srozumitelným způsobem informovali o skutečnosti, že nahlášení poruchy služby neznamena automaticky uplatnění reklamace služby a v tomto poučili své účastníky.

Kontrola dodržování povinnosti alespoň jednoho pokusu o dodání dle ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) ZoPS u poštovních balíků zařazených ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 písm. d) zákona o poštovních službách mezi základní poštovní služby.

Kontroly byly provedeny v průběhu měsíce února 2019 na 3 významných poštovních depech (Malešice, Horní Počernice, Hyberská) společnosti Česká pošta zajišťujících dodávání poštovních balíků na území hlavního města Prahy. V případech, kdy bylo zjištěno nedodržení povinností na jejich dodávání v souladu s ustanovením § 3 odst. 2 písm. d) ZoPS, tj. tak, aby každý pracovní den proběhlo alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby, bude ČTÚ postupovat v souladu se svými kompetencemi.

Kontrola dodávání zásilek v obálcích III. Typu.

ČTÚ v rámci úkonů dohledu ověřil v souladu s § 37 odst. 2 písm. b) ZoPS, dodávání poštovních zásilek v obálcích se zeleným pruhem III. Typu držitelem poštovní licence. Úřad se zaměřil především na ověření plnění povinností učinit pokus o dodání přímo do rukou adresáta a teprve v případě nezastižení adresáta na adrese zásilku vložit do domovní schránky.

Vzhledem k tomu, že sám ČTÚ je odesílatelem značného počtu tohoto druhu zásilek, prověřil dodávání těchto zásilek v měsíci únoru. Prověřením nebyly zjištěny skutečnosti, které by svědčily o porušování zákonných povinností držitele poštovní licence. Z celkového počtu 956 dodaných zásilek v prověřovaném období bylo dodáno na doručovací pochůzce adresátovi oproti podpisu celkem 204 z dodávaných písemností v tomto období, 752 písemností bylo vloženo do domovní schránky adresáta z důvodu, že adresát nebyl při dodávání zastižen na dodávací adrese.

#### **4.3 Šetření rušení příjmu digitální televize v souvislosti s provozem LTE sítí v pásmu 800 MHz**

Rok 2019 se v oblasti DTT (digitální terestrická televize) vyznačoval postupným přechodem na vysílání ve standardu DVB-T2 a souběžným vysíláním DVB-T+DVB-T2. Dosavadní zkušenosti potvrzují, že opatření a procesy přijaté pro řešení případů rušení DTT, které byly nastaveny a realizovány v součinnosti s provozovateli sítí LTE, byly nastaveny správně a negativní dopady na televizní diváky v průběhu celého období byly v souladu s predikcemi ČTÚ. Žádné fatální negativní dopady na televizní diváky nebyly zaznamenány.

K 31. 12. 2019 provozovali operátoři LTE v pásmu 800 MHz 204 stanic ve zkušebním provozu a 16 762 stanic v trvalém provozu, celkem tak bylo provozováno 16 966 základnových stanic LTE.

V roce 2019 ČTÚ přijal celkem 734 podnětů televizních diváků na rušení příjmu DVB-T, přičemž k 31. 12. 2019 bylo vyřešeno a uzavřeno 745 podání (včetně případů z předchozího roku), na rušení příjmu televize (včetně společných televizních antén).

Rušení způsobené signálem LTE bylo prokázáno v 72 případech, zbývajících 673 podnětů bylo neoprávněných; jejich příčinou byly zejména závady vlastního přijímacího zařízení u TV diváka, nedostatečný TV signál, případně se při šetření u diváka rušení neprojevovalo. Proti roku 2018 má počet přijatých i vyřízených podání klesající tendenci.

#### **4.4 Spolupráce s Českou obchodní inspekcí**

V průběhu roku 2019 spolupracoval ČTÚ s Českou obchodní inspekcí ve smyslu „Dohody o spolupráci mezi Českým telekomunikačním úřadem a Českou obchodní inspekcí“. Spolupráce spočívala zejména v účasti zaměstnanců ČTÚ při kontrolách prodávaných telekomunikačních koncových a rádiových zařízení a RC modelů. ČTÚ poskytl součinnost při ověřování parametrů rádiových zařízení přímo v terénu či měření vzorků odebraných při kontrole ČOI.

Měření pro potřebu ČOI byla provedena v 32 případech společných kontrol. Nedostatky byly zjišťovány především u zařízení krátkého dosahu. Zařízení využívala nepovolené kmitočty a nebyla předložena prohlášení o shodě. Zjištěné závady dále řeší v rámci své kompetence ČOI.

## 5 Správa rádiového spektra

Nejdůležitější činností při správě rádiového spektra v roce 2019 bylo kromě běžné agendy:

- rozhodování o individuálních oprávněních k využívání rádiových kmitočtů a stanovování poplatků za jejich využívání,
- zpracování koordinačních požadavků zahraničních správ,
- provedení změn v přidělech rádiových kmitočtů k realizaci refarmingu pásma 900 MHz,
- provedení změn v přidělech rádiových kmitočtů nutných k provedení přechodu na DVB-T2,
- přezkum nezbytnosti omezení počtu práv v případech, kdy se blížil konec doby platnosti přidělů rádiových kmitočtů.

### 5.1 Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů

V roce 2019 rozhodoval ČTÚ o přidělech rádiových kmitočtů v těchto případech:

1. Na základě přezkoumání, zda stále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtovém úseku 24,549–24,745 25,557–25,753 GHz, zrušil ČTÚ omezení počtu práv v těchto kmitočtových úsecích.
2. Na základě přezkoumání, zda stále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtovém úseku 1452–1479,5 MHz (pásmo L), zrušil ČTÚ omezení počtu práv v tomto kmitočtovém úseku, který je evropsky harmonizován pro podporu poskytování vysokorychlostních mobilních služeb elektronických komunikací.
3. Zájem držitelů přidělů v pásmu 900 MHz o provedení změny, která by umožnila využití těchto přidělů i pro vysokorychlostní služby s technologií LTE byl soustředěn na jednání pracovní skupiny, která na základě analýzy ČTÚ navrhla možné budoucí rozdělení rádiových kmitočtů v uvedeném pásmu. Nezbytným předpokladem byl souhlas všech držitelů přidělů, který byl podmíněn zachováním stejného počtu preferenčních kanálů systému GSM v příhraničních oblastech pro všechny držitele. Na základě dohody o dlouhodobém zapůjčení některých preferenčních kanálů mezi jednotlivými držiteli přidělů, vyslovili s refarmingem souhlas všichni držitelé přidělů a ČTÚ mohl přistoupit k zahájení procesu změny postupem podle Zákona.
4. ČTÚ v souladu se zákonem č. 252/2017 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, zákonem č. 483/1991 Sb., o České televizi, ve znění pozdějších předpisů a dále nařízením vlády č. 199/2018 Sb., o Technickém plánu přechodu zemského digitálního televizního vysílání ze standardu DVB-T na standard DVB-T2, vydal v září roku 2019 stávajícím držitelům přidělů rádiových kmitočtů pro zajištění veřejné sítě elektronických komunikací nové kmitočtové přiděly pro vysílání ve standardu DVB-T2 s dobou platnosti do 31. prosince 2030.

### 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 předchozími roky došlo celkově k mírnému snížení počtu vydaných individuálních oprávnění. Obdobně jako v předcházejících letech přetrvává největší zájem o rádiové kmitočty pevné služby (spojení 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. Důvodem je zejména flexibilita a časová dostupnost rádiové infrastruktury, ačkoliv se operátoři vysílacích sítí zaměřují s ohledem na budoucí předpokládané přenosové kapacity na výstavbu optické sítě.

Pokračoval rozvoj nových sítí v pásmu 800 MHz, kde však v některých případech došlo k problémům kompatibility mezi provozem základnových stanic LTE a příjmem zemského digitálního televizního vysílání v systému DVB-T. V rámci zkušebního provozu, který v případě základnových stanic LTE v pásmu 800 MHz probíhá povinně po dobu dvou měsíců, byly všechny vzniklé problémy operativně řešeny a odstraňovány.

I v roce 2019 pokračoval trend, kdy se držitelé přidělů rádiových kmitočtů v některých případech také rozhodli využít pro systém LTE část rádiových kmitočtů využívaných v současné době pro systém 3G – UMTS (pásmo 2100 MHz), k jehož plnému rozvoji v ČR nikdy nedošlo. V roce 2019 držitelé přidělů rádiových kmitočtů rovněž rozšiřovali využívání kmitočtů v pásmu 2600 MHz. Pokrytí rádiovým signálem veřejných vysokorychlostních sítí v pásmech 800 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz a 2600 MHz lze dohledat na příslušných stránkách <https://digi.ctu.cz/lte-pokryti>.

### 5.3 Podmínky využívání rádiových kmitočtů na základě všeobecných oprávnění

V roce 2019 vydal ČTÚ aktualizace těchto tří všeobecných oprávnění:

1. Všeobecné oprávnění č. VO-R/10/12.2019-9 [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/vseobecne-opravneni-c.vo-r/10/12.2019-9/obrazky/vo-r10-122019-9.pdf>] k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu; aktualizace zejména za účelem přidání několika nových kmitočtových úseků pro některé druhy zařízení krátkého dosahu (v pásmech 860 MHz, 5,8 GHz, 60 GHz) z důvodu implementace rozhodnutí a doporučení EK a CEPT.
2. Všeobecné oprávnění č. VO-R/12/12.2019-10 [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/vseobecne-opravneni-c.vo-r/12/12.2019-10/obrazky/vo-r12-122019-10.pdf>] k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro vysokorychlostní přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 71 GHz; aktualizace zejména za účelem umožnit nově využívání rádiových kmitočtů stanicemi pro vysokorychlostní přenos dat v kmitočtových pásmech nad 66 GHz, stanovit méně restriktivní podmínky využívání pásma 57 až 66 GHz a zároveň umožnit využívání stanicemi pevných vysokorychlostních spojů typu bod–bod v pásmu 57–66 GHz, v souladu s rozhodnutím a doporučením EK a CEPT.
3. Všeobecné oprávnění č. VO-R/24/05.2019-4 [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/vseobecne-opravneni-c.vo-r/24/05.2019-4/obrazky/vo-r24-052019-4.pdf>] k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů, budov a vlaků; aktualizace zejména za účelem umožnit zlepšení pokrytí vnitřků vlakových vagonů signálem mobilních sítí pomocí opakovačů.

### 5.4 Ověřování odborné způsobilosti

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

ČTÚ v roce 2019 vydal 2287 nových průkazů odborné způsobilosti a u 2589 průkazů prodloužil dobu platnosti, což představuje nejvyšší počet za poslední léta. Celkový přehled o vydaných průkazech v roce 2019 lze nalézt v příloze č. 4 této Zprávy.

### 5.5 Refarming pásma 900 MHz

V souvislosti s připravovaným výběrovým řízením v pásmu 700 MHz (viz kapitola 2 – Aukce rádiových kmitočtů), projevil stávající držitelé přidělu rádiových kmitočtů zájem o přeskupení práv v pásmu 900 MHz (původní pásmo GSM) tak, aby v budoucnu bylo možné využívání kanálů o šířce 5 MHz a více. Toto využití nebylo z důvodu značné fragmentace pásma 900 MHz a jeho rozdělení mezi držitele přidělu možné. V návaznosti na provedené změny přidělu a uzavřené dohody o budoucím využití některých rádiových kmitočtů v příhraničních oblastech pokračuje příprava vlastního refarmingu v pásmu 900 MHz, ke kterému došlo v dubnu 2020.

### 5.6 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 2019 vybrány poplatky za využívání rádiových kmitočtů ve výši 1 008,7 miliónů Kč.

Jde o pokles, který je důsledkem snížení výše poplatků v roce 2018, a který byl částečně kompenzován rozšířením využívání nově přidělených kmitočtových pásem v návaznosti na pokračující rozvoj využívání rádiových kmitočtů pro vysokorychlostní přenos dat, zejména pak prostřednictvím sítí LTE.

## 6 Správa čísel

ČTÚ v průběhu celého roku 2019 rozhodoval o žádostech podnikatelů o udělení oprávnění využívání čísel, číselných řad a kódů, adres a jmen (dále jen „čísel“), resp. o žádostech podnikatelů o změnu, prodloužení doby platnosti a odnětí oprávnění, z číslovacích plánů podle § 30 a následujících zákona o elektronických komunikacích. V této oblasti vydal celkem 339 rozhodnutí, z toho 64 rozhodnutí o udělení oprávnění k využívání čísel, 21 rozhodnutí o změně oprávnění, 186 rozhodnutí o prodloužení doby platnosti oprávnění, 39 rozhodnutí o odnětí oprávnění, 4 souhlasy s převodem práv, 18 rozhodnutí o převodu oprávnění a 7 usnesení o zastavení správního řízení.

## 7 Rozhodování sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti

V roce 2019 bylo nově zahájeno 5 sporných správních řízení. Dále správní orgán pokračoval v řešení 4 sporných správních řízení zahájených v minulých letech a neukončených v roce 2018. Celkem tedy bylo v roce 2019 projednáváno 9 sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti s tím, že pravomocně skončeno v témže roce bylo 6 sporů, neskončeny zůstaly 3 spory a budou dořešeny v roce 2020.

Z hlediska předmětu sporů řešených v roce 2019 podle § 127 ZEK lze shrnout, že všechny podané návrhy na zahájení řízení se týkaly sporů o peněžité plnění (úhrady dlužných peněžitých plnění za poskytnuté služby elektronických komunikací).

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 127 ZEK ve věcech sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti jsou k dispozici na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

### 7.1 Účast na jednání podnikatelů o smlouvě o přístupu nebo o smlouvě o propojení sítí

ČTÚ se ve druhé polovině roku 2018 a prvním čtvrtletí roku 2019 účastnil na žádost mobilního virtuálního operátora 3ton vyjednávání mezi touto společností a společností T-Mobile o změně komerčně uzavřené smlouvy o propojení, jehož spornou částí byly velkoobchodní ceny za mobilní služby účtované ze strany společnosti T-Mobile.

Protože v jednání obou společností nedošlo ke vzájemné shodě, vydal ČTÚ v březnu 2019 stanovisko, ve kterém jako oprávněnou podpořil žádost společnosti 3ton na úpravu cen a naznačil možné způsoby, jakým by k této úpravě mělo dojít. V návaznosti na vydání stanoviska ČTÚ proběhlo mezi oběma stranami další jednání, které však ke shodě o úpravě velkoobchodních cen nevedlo. ČTÚ proto v listopadu 2019 vyzval společnost T-Mobile, aby naplnila stanovisko ČTÚ z března 2019, tj. aby přistoupila k celkové revizi velkoobchodních podmínek a ty průběžně upravovala s ohledem na vývoj maloobchodního trhu. Stanovisko ČTÚ vydané dle § 80 odst. 6 ZEK však pro adresáty není právně závazné a ČTÚ nemá nástroje, jak jeho plnění vynutit.

### 8 Rozhodování sporů mezi provozovateli poštovních služeb

Ve třetím čtvrtletí roku 2019 zahájena 2 sporná správní řízení, v nichž se Česká pošta jako držitel poštovní licence domáhá vydání rozhodnutí o uložení povinnosti dvěma provozovatelům poštovních služeb uzavřít s ní dodatky ke stávajícím smlouvám o přístupu k poštovní infrastruktuře a ke zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury, uzavřeným v letech 2015–2017 v souladu s tehdy platnou zveřejněnou referenční nabídkou, která reflektovala předchozí pravomocná rozhodnutí správního orgánu o cenách a podmínkách přístupu.

Oba podané návrhy na rozhodnutí sporů nebylo možno do konce roku 2019 ukončit vydáním rozhodnutí ve věci. Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 34 ZPS ve věcech sporů o přístup k poštovní infrastruktuře jsou k dispozici na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

### 9 Rozhodování sporů podle § 5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb.

V roce 2019 bylo v rámci agendy zajištění přístupu k fyzické infrastruktuře nově zahájeno 5 sporných správních řízení. Počet nově zahájených správních řízení oproti roku 2018, kdy byla zahájena pouze 2 správní řízení, podstatně vzrostl. Správní orgán současně pokračoval v řešení 1 sporu, který nebyl v předchozím roce dokončen. Z věcného hlediska se jednalo jak o spory o přístup k fyzické infrastruktuře vně, tak i o spory o přístup k fyzické infrastruktuře uvnitř budov.

V roce 2019 tedy bylo projednáváno celkem 6 sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti jako osobami oprávněnými a vlastníky, popř. správci, infrastruktury jako osobami povinnými. I v průběhu uvedených sporných správních řízení se projevovala pasivita účastníků řízení, takže správní orgán musel využívat všech procesních nástrojů, které mu poskytuje správní řád, aby od účastníků řízení získal relevantní tvrzení a důkazy a shromáždil tak dostatečné podklady pro svá rozhodnutí.

Všechny spory byly v daném období pravomocně ukončeny. Proti 1 rozhodnutí (ve sporu o přístup k fyzické infrastruktuře uvnitř budovy) byla podána žaloba ve správním soudnictví.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle § 5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb. jsou k dispozici na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

### 10 Krizové řízení a bezpečnost

ČTÚ z hlediska své gesce mimo jiné vykonává i činnosti související s krizovým řízením a bezpečností, důvěrností a integritou veřejných sítí elektronických komunikací. V těchto oblastech bylo hlavní úsilí zaměřeno na monitoring, kontrolní činnost a metodickou pomoc podnikatelským subjektům provozujícím veřejné sítě elektronických komunikací a služby na nich poskytované podle ZEK, zejména se zaměřením na § 88 a § 99 včetně příslušných prováděcích vyhlášek.

V oblasti dodržování zákonných povinností ZEK § 88 – zabezpečení ochrany provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací a § 99 – bezpečnost, integrita a poskytování služeb za krizových stavů, byly v roce 2019 v souladu s Plánem kontrolní činnosti ČTÚ fyzicky vykonány kontroly praktického naplňování povinností uložených zákonem u společností České Radiokomunikace a. s. a WIA spol. s r. o. Nad rámec fyzických kontrol proběhly administrativní kontroly zaměřené na zákonem stanovenou dokumentaci, která byla vyžádána k jejímu předložení

a k odborné kontrole. Tato dokumentace byla vyžádána od společností Fayn Telecommunications s.r.o., Moraviatel a.s., a ha-vel internet s.r.o.

ČTÚ je podle odst. 4 a 5 § 98 ZEK odpovědný za převzetí informací od subjektů zajišťujících veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu informací o závažném narušení bezpečnosti a ztrátě integrity sítě. V průběhu roku 2019 ČTÚ obdržel od podnikatelských subjektů celkem 5 hlášení. Souhrnnou zprávu o výskytu závažných narušení ve veřejných sítích elektronických komunikací zasílá ČTÚ Evropské agentuře pro bezpečnost sítí a informací (ENISA).

V rámci povinností dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti – zavést a provádět bezpečnostní opatření v rozsahu nezbytném pro zajištění kybernetické bezpečnosti významných informačních systémů Úřadu – byly v uplynulém roce posíleny především prostředky v rámci technických bezpečnostních opatření s důrazem na detekci a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí.

Dále se ČTÚ v roce 2019 podílel na přípravě, provedení a dílčím vyhodnocení mezinárodního cvičení orgánů krizového řízení NATO CMX 2019.

## 11 Mezinárodní aktivity

V souladu s tímto usnesením vlády č. 507/2011 ze dne 29. června 2011 a v souladu s plněním úkolů vyplývajících ze ZEK zajišťoval ČTÚ v roce 2019 přímou účast na pracovních jednáních v poradních výborech Evropské komise, v pracovních skupinách BEREC, RSPG, ERGP a pracovních skupinách mezinárodních organizací (ITU, CEPT, OECD, ETSI a NATO), na dvoustranných a vícestranných jednáních. V roce 2019 proběhla mj. čtyři pravidelná společná zasedání BEREC a IRG, na kterých jsou regulační orgány zastoupeny svými vrcholovými představiteli.

Nejvýznamnější událostí roku 2019 byla Světová radiokomunikační konference (WRC-19). Konference je nejvyšším orgánem Radiokomunikačního sektoru ITU (ITU-R). WRC-19 se uskutečnila v období od 28. října do 22. listopadu 2019 v egyptském Sharm el-Sheikh a přijala konsenzem Závěrečná akta konference, která zahrnují především aktualizaci Radiokomunikačního řádu. Řád je technicko-regulačním dokumentem, jehož pravidla telekomunikační správy členských států ITU uplatňují ve vzájemném styku při koordinaci využívání rádiového spektra.

ČTÚ v rámci gesce koordinoval přípravu WRC-19 na národní úrovni vedením mezirezortní pracovní skupiny pro přípravu na WRC-19, zapojil se do přípravy regionálního uskupení evropských zemí v rámci organizace CEPT, kde mj. zajistil funkci evropského koordinátora ke dvěma bodům programu konference, dále do přípravy zemí EU v rámci RSPG i přípravy v orgánech a pracovních skupinách ITU-R (CPM, RA, aj.). V průběhu konference koordinoval postup národní delegace a její součinnost s postupem dalších evropských zemí. K výsledkům konference vypracoval podrobnou zprávu ke všem projednávaným bodům a zveřejnil na své webové stránce (<https://www.ctu.cz/zprava-o-svetove-radiokomunikacni-konferenci-wrc-19>).





# Informace o potřebě přijetí nových předpisů nebo novel stávajících předpisů

## 03

### 1 Elektronické komunikace

#### 1.1 Potřeba novely zákona o elektronických komunikacích

Dne 17. prosince 2018 bylo v Úředním věstníku Evropské unie uveřejněno znění schválené směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace. Lhůta pro provedení transpozice předmětné směrnice je stanovena na 21. prosince 2020 a jejím gestorem je Ministerstvo průmyslu a obchodu, které zahájilo dne 16. prosince 2019 meziresortní připomínkové řízení k materiálu „Návrh zákona, 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“. Připomínky k předloženému materiálu bylo možné uplatnit nejpozději do 31. ledna 2020. Celý proces by tedy měl být dokončen v průběhu roku 2020.

Vzhledem k tomu, že se jedná o rozsáhlou úpravu zasahující všechny věcné části zákona o elektronických komunikacích, který je základním právním předpisem pro činnost Českého telekomunikačního úřadu, věnuje Úřad celému procesu transpozice směrnice 2018/1972 (Kodex elektronických komunikací) značnou pozornost.

##### 1.1.1 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích

V souvislosti s pracemi nad transpozicí Kodexu elektronických komunikací do právního řádu České republiky, které probíhaly v roce 2019 a budou dále probíhat v gesci Ministerstva průmyslu a obchodu i v roce 2020, ale i v souvislosti s obecnou potřebou reagovat na aktuální věcný vývoj v sektoru elektronických komunikací, je dána potřeba komplexního posouzení všech prováděcích právních předpisů k zákonu o elektronických komunikacích. V roce 2020 bude tedy nutno na základě takové revize zajistit odpovídající změny těchto předpisů.

V roce 2019 byla přijata novela zákona o elektronických komunikacích provedená zákonem č. 311/2019 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. Tento zákon nabývá účinnosti dnem 1. dubna 2020 a v novém ustanovení § 66a odst. 5 ve spojení s § 150 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích zmocňuje ČTÚ k vydání nového prováděcího právního předpisu, vyhlášky, kterou se stanoví rozsah, forma a způsob předávání informací ze strany podnikatelů poskytujících veřejně dostupné služby elektronických komunikací, pro účely zajištění fungování srovnávacího nástroje pro porovnávání a posuzování různých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací z hlediska jejich cen a kvality. Přestože účinnost zákona nastává až dnem 1. dubna 2020, nebyla by tato lhůta dostačující pro zadání, vývoj a nasazení srovnávacího nástroje v příslušném IT řešení zajišťujícím naplnění povinnosti podle § 66a zákona o elektronických komunikacích. Přejícné ustanovení zákona č. 311/2019 Sb. tak dává možnost realizovat srovnávací nástroj v části týkající se kvality poskytovaných služeb až s 9ti měsíčním odkladem. Vydání vyhlášky se tak předpokládá ve 2. polovině roku 2020.





# Organizace a zabezpečení činností ČTÚ

## 04

### 1 Výsledky hospodaření ČTÚ

Závazné ukazatele kapitoly 328 – ČTÚ vyplývají ze zákona č. 336/2018 Sb., o státním rozpočtu České republiky na rok 2019, ve znění pozdějších předpisů. Přehled plnění těchto ukazatelů je uveden v příloze č. 8, zároveň je v příloze č. 9 uveden přehled závazných ukazatelů na rok 2020 (povinnost stanovená zákonem o elektronických komunikacích).

#### 1.1 Hodnocení plnění ukazatelů kapitoly 328 – Český telekomunikační úřad

##### PŘÍJMY CELKEM

Schválený rozpočet závazného ukazatele příjmy celkem ve výši 898 789 346 Kč nebyl v průběhu roku 2019 upravován. Dosažená skutečnost je 856 328 896,18 Kč, tj. plnění upraveného rozpočtu na 95,28 %. Pokles příjmů byl způsoben změnou nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů. Touto změnou došlo ke snížení výše poplatků za využití rádiových kmitočtů a tím k nižšímu výběru příjmů.

Daňové příjmy – správní poplatky byly splněny v objemu 32 510 302,97 Kč, tj. plnění upraveného rozpočtu na 73,89 %.

Podstatnou část nedaňových příjmů, kapitálových příjmů a přijatých transferů představují příjmy vyplývající z činnosti ČTÚ, tj. příjmy ze správy rádiového spektra ve výši 700 593 103,07 Kč a příjmy ze správy čísel ve výši 105 333 271 Kč.

ČTÚ vybral na pokutách udělovaných ve správním řízení za rok 2019 částku ve výši 17 109 810,98 Kč.

Příjmy vykázané na ostatních příjmových položkách mají charakter nahodilých příjmů, a proto se nerozpočtují.

Přehledy všech příjmů za rok 2019 jsou uvedeny v příloze č. 8 a plánované příjmy pro rok 2020 jsou uvedeny v příloze č. 9 této Zprávy.

##### VÝDAJE CELKEM

V průběhu roku 2019 došlo k navýšení výdajů ČTÚ o 1 000 000 000 Kč v souvislosti se zákonem č. 202/2019 Sb., který novelizoval zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a který přinesl zvýšení limitu pro úhradu čistých nákladů z poskytování základních poštovních služeb Českou poštou.

Výdaje celkem byly za rok 2019 čerpány v objemu 1 170 855 075,18 Kč, tj. čerpání k upravenému rozpočtu na 47,44 %.

Rozpočet výdajů ČTÚ je členěn podle rozpočtové skladby z hlediska odvětvového do 5 paragrafů, a to na:

- § 241100 – Záležitosti pošt,
- § 241200 – Záležitosti telekomunikací,
- § 246100 – Činnost ústředních orgánů státní správy ve spojích,
- § 249100 – Mezinárodní spolupráce ve spojích,
- § 527334 – Ostatní správa v oblasti krizového řízení.

Ukazatel/ \$	Schválený rozpočet 2019	Upravený rozpočet 2019	Skutečnost k 31. 12. 2019	% čerpání (3/2)
a	1	2	3	4
<b>Výdaje celkem</b>	<b>1 468 076 432</b>	<b>2 468 076 432</b>	<b>1 170 855 075,18</b>	<b>47,44</b>
z toho:				
\$ 241100	750 000 000	1 750 000 000	500 000 000,00	28,57
\$ 241200	132 000 000	132 000 000	104 039 424,72	78,82
\$ 246100	577 091 432	577 091 432	558 458 662,38	96,77
\$ 249100	8 915 000	8 915 000	8 350 144,18	93,66
\$ 527334	70 000	70 000	6 843,90	9,78

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

Ukazatel	Schválený rozpočet 2019	Upravený rozpočet 2019	Skutečnost k 31. 12. 2019	% čerpání (3/2)
a	1	2	3	4
<b>Výdaje celkem</b>	<b>1 468 076 432</b>	<b>2 468 076 432</b>	<b>1 170 855 075,18</b>	<b>47,44</b>
z toho:				
Běžné výdaje	1 419 441 086	2 419 685 666	1 145 580 924,33	47,34
Kapitálové výdaje	48 635 346	48 390 766	25 274 150,85	52,23

#### Běžné výdaje

Běžné výdaje byly za rok 2019 čerpány v objemu 1 145 580 924,33 Kč, což představuje plnění na 47,34 % k upravenému rozpočtu.

#### Kapitálové výdaje

Kapitálové výdaje čerpal ČTÚ na program s evidenčním číslem 128 02 Rozvoj a obnova materiálně technické základny ČTÚ, schválený rozpočet pro rok 2019 činil 48 635 346 Kč. Kapitálové výdaje byly vyčerpány ve výši 25 274 150,85 Kč, tj. čerpání upraveného rozpočtu na 52,23 %.

## 2 Hospodaření s mimorozpočtovými prostředky

### 2.1 Radiokomunikační účet

Povinnost zřídit Radiokomunikační účet, který ČTÚ spravuje, vyplynula pro ČTÚ ze zákona o elektronických komunikacích. 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 30 % vybraných poplatků za využívání rádiových kmitočtů. Peněžní prostředky se na účet převádí čtvrtletně (vždy po uplynutí čtvrtletí).

Prostředky jsou využívány k úhradě efektivně a účelně vynaložených nákladů vzniklých držitelům oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, kterým tyto náklady vznikly v důsledku změn ve využívání rádiového spektra z důvodu daných zákonem o elektronických komunikacích. Dále mohou být využity k úhradě výdajů spojených s plněním povinností ČTÚ v rámci správy rádiového spektra. ČTÚ v roce 2019 uhradil z Radiokomunikačního účtu výdaje v celkové výši 49 567 581,46 Kč.

#### Tabulka 10:

Stav Radiokomunikačního účtu (v Kč)

Stav účtu k 1. 1. 2019	870 893 852,14
Tvorba za rok 2019	301 305 902,00
Čerpání za rok 2019	49 567 581,46
Stav účtu k 31. 12. 2019	1 122 632 172,68

## 3 Oblast lidských zdrojů

Na základě provedených výběrových řízení nastoupilo v roce 2019 do ČTÚ 39 zaměstnanců (z toho 12 do pracovního poměru a 27 do služebního poměru).

ČTÚ rovněž podporuje soukromý a rodinný život zaměstnanců, ať už prostřednictvím různých benefitů, tak i např. stanovením pružné služební doby či umožněním zkráceného úvazku.



V roce 2019 odešlo 13 zaměstnankyň na mateřskou dovolenou, 1 zaměstnanec nastoupil na rodičovskou dovolenou a 9 zaměstnankyň se vrátilo z rodičovské dovolené.

Služební či pracovní poměr u ČTÚ v roce 2019 ukončilo 54 zaměstnanců (4 pracovní poměry a 50 služebních poměrů). Odešli buď k jinému zaměstnavateli, nebo do důchodu. Starobní důchod pobíralo k 31. prosinci 2019 celkem 47 zaměstnanců.

Průměrný přepočtený stav byl 577 zaměstnanců. K 31. prosinci 2019 byl evidenční počet zaměstnanců 578.

#### Tabulka 11:

Počet zaměstnanců (v porovnání s roky 2017 a 2018)

Ukazatel/období	2017	2018	2019
Systemizovaný počet zaměstnanců	643	663	627
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	584	582	577
Počet nově přijatých zaměstnanců	66	64	39
Počet ukončených služebních / pracovních poměrů	60	47	54
Počet zaměstnanců v poproduktivním věku k 31.12.	20	53	47

### 3.1 Prostředky na platy zaměstnanců ČTÚ

Rozpočet prostředků na platy státních úředníků bez projektů EU na rok 2019 činil 284 577 824 Kč.

Průměrný hrubý plat zaměstnance ČTÚ v roce 2019 činil 41 528 Kč.

### 3.2 Počet systemizovaných míst

V ČTÚ bylo v roce 2019 celkem 627 systemizovaných míst. Na rok 2020 bylo v rámci roční systemizace schváleno 596 systemizovaných míst.

### 3.3 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 ČTÚ č. 15/2016, kterým se stanoví prohlubování a zvyšování vzdělání zaměstnanců ČTÚ.

Vzdělávací akce byly uskutečňovány podle Plánu vzdělávacích akcí zaměstnanců ČTÚ na rok 2019 a byly zaměřeny především na elektronické komunikace, poštovní služby, příslušné právní předpisy, informační technologie, cizí jazyky, osobní dovednosti a manažerské dovednosti představených.

Ke vstupnímu vzdělávání pro zaměstnance nově přijaté do ČTÚ byl využit zejména e-learning. Jeho obsahem byly základní informace o státní správě a ČTÚ, základní práva a povinnosti zaměstnanců ČTÚ, základy práce s informačními technologiemi využívanými v ČTÚ, 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 36 zaměstnanců, z nich 28 složilo zkoušku v oboru č. 36 Elektronické komunikace a poštovní služby.

Ve spolupráci s Fakultou elektrotechnickou ČVUT v Praze a Fakultou elektrotechniky a komunikačních technologií VUT v Brně byly pro vybrané zaměstnance uskutečněny kurzy zaměřené na současné technologie a služby v elektronických komunikacích a jejich vývoj. Větší množství zaměstnanců se účastnilo odborné konference Radiokomunikace.

Většina zaměstnanců absolvovala školení k dopadům Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) v činnosti ČTÚ.

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

Vzdělávání představených bylo zaměřeno na komunikační dovednosti, time management, práci se stresem, zvládání konfliktních situací, vedení lidí a týmů.

Jednotliví zaměstnanci se v souladu s jejich individuálními vzdělávacími potřebami zúčastnili různých vzdělávacích akcí pořádaných externími agenturami.



Pro zaměstnance ČTÚ byly také zorganizovány semináře k poskytování první pomoci na pracovišti.

K 31. 12. 2019 činily náklady na účtu Služby školení a vzdělávání 4 931 tis. Kč a na účtu Účastnické poplatky na konferenci 360 tis. Kč.

#### Tabulka 12:

Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2019

Druh vzdělávání	2019
Vstupní vzdělávání úvodní	40
Vstupní vzdělávání následné	28
Průběžné vzdělávání	1681
Vzdělávání představených	63
Jazykové vzdělávání	260

Přehled základních personálních údajů za rok 2019 je uveden v příloze č. 10 této Zprávy.

## 4 Informatika

V rámci Integrovaného regionálního operačního programu byla dodána moderní technologie na monitorování síťového provozu. Tato technologie výrazným způsobem zvyšuje možnosti detekce kybernetických incidentů/událostí a reakce na ně. V oblasti zabezpečení síťového provozu byla dále provedena generační obnova prvků firewallu.

Byla úspěšně vysoutěžena nadlimitní veřejná zakázka na vybudování informačního systému Elektronický sběr dat (dále jen „IS ESD“) pro sběr statistických údajů od podnikatelů v elektronických komunikacích, od poskytovatelů poštovních služeb a poskytovatelů služeb přeshraničního dodávání balíků. Implementace byla zahájena ve třetím čtvrtletí 2019, do provozu by měl být IS ESD zaveden v listopadu 2020.

### 4.1 Otevřená data

Rok 2019 opět přinesl rozšíření aktivit v oblasti otevřených dat ČTÚ na poli národní i mezinárodní. Úřad se i v tomto roce aktivně podílel na veřejném dění v oblasti otevřených dat. Stal se partnerem vybraných soutěží a aktivit podporujících otevřená data. Účastnil se mnoha konferencí, pracovních skupin a dalších akcí spojených s otevřenými daty.

Úřad uspořádal společně s Nejvyšším kontrolním úřadem akci nazvanou Hackathon veřejné správy 3.0. Byl to již třetí ročník úspěšné a Úřadem dlouhodobě podporované aktivity. Do třetího ročníku se zapojilo rekordní množství institucí a poprvé se do soutěže zapojili i zástupci samosprávy, a to města Praha, Brno a také Český rozhlas. Z přihlášených 17 aplikací odborná porota vybrala jako nejlepší aplikaci s názvem Statistika hrou. Vítězné aplikace jsou na webu <http://hackujstat.cz>. Jednotlivé projekty jsou zároveň volně k dispozici a je možné na ně navázat a dále je rozvíjet.

V rámci podpory otevřených dat se stal Úřad partnerem 7. ročníku soutěže Společně otevíráme data, která oceňuje nejlepší aplikace postavené na otevřených datech a podporuje vznik nových služeb pro veřejnost a ukazuje společenský a ekonomický potenciál otevřených dat a open source technologií. Vítězná aplikace s názvem Mapavysílacu.cz dlouhodobě využívá otevřená data ČTÚ.

ČTÚ otevřená data nejen publikuje, ale vytváří také aplikace, které je využívají, anebo poskytují. V roce 2019 byla spuštěna webová aplikace Měření ČTÚ na adrese <http://qos.ctu.cz>, která nabízí veřejnosti komplexní vizualizační nástroj. Ten může uživatelům sloužit jako základní pomůcka při porovnávání kvality služeb jednotlivých operátorů. Nabízí srovnání služeb mobilních komunikací a v plánu je postupné přidávání i dalších služeb, např. rozhlasových nebo služeb pevného připojení k internetu. Obdobně bude rozšiřován i rozsah naměřených dat.

V aplikaci si může uživatel na podkladové mapě České republiky přehledně zobrazit měření prováděná profesionály z ČTÚ, případně další datové zdroje - výsledky uživatelských měření z NetMetru a výsledky simulací pokrytí, které provádí ČTÚ na základě údajů o základnových stanicích, které Úřadu poskytují mobilní operátoři.

ČTÚ v lokálním katalogu otevřených dat na adrese <http://data.ctu.cz> publikoval také nová otevřená data např. denně aktualizovaná datová sada Stacionární měření mobilního signálu, která je propojená s webovou aplikací Měření ČTÚ. V lokálním katalogu je v sekci Aplikace již více než 20 webových aplikací a databází, které jsou propojeny, či využívají otevřená data ČTÚ.



# Povinné součásti výroční zprávy

## 05

### 1 Výroční zpráva o Univerzální službě

Výroční zprávu o univerzální službě zpracovává ČTÚ v souladu s § 50 odst. 2 ZEK. Vedle informace o rozsahu služeb, které byly v rámci univerzální služby v roce 2019 zajišťovány, obsahuje Zpráva i informace o způsobu financování univerzální služby předepsané ZEK za hodnocené období roku 2019.

#### 1.1 Povinně poskytované dílčí služby univerzální služby

##### Veřejné telefonní automaty

Povinnost poskytovat dílčí službu veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě (dále jen „VTA“) (§ 38 odst. 2 písm. e) ZEK) byla na základě výsledků výběrového řízení uložena společnosti O2 s účinností od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2020. Součástí rozhodnutí je příloha obsahující seznam veřejných telefonních automatů zařazených do univerzální služby na rok 2019. V zájmu zajištění hospodárnosti poskytované dílčí služby ČTÚ stanovil přesný rozsah poskytování služby za užití hustotních kritérií a na základě klesající míry využití tak, že nadále pokračuje postupné snižování počtu VTA provozovaných v rámci univerzální služby.

Dne 17. září 2019 vydal ČTÚ změnu rozhodnutí, která v příloze stanovila konkrétní VTA poskytované v rámci univerzální služby od 1. ledna 2020.

##### Přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě

Povinnost poskytovat službu přístupu zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenný 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.

##### 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 4. července 2017 do 4. července 2020.

S ohledem na končící účinnost uložení povinnosti zahájil ČTÚ 4. června 2019 přezkum důvodů na základě kterých byla povinnost zvláštních cen uložena. ČTÚ v rámci přezkumu na základě zjištěných poznatků a skutečností a s ohledem na zájmy koncových uživatelů shledal, že i nadále trvají důvody, na základě kterých byla v rámci univerzální služby povinnost zvláštních cen uložena. ČTÚ dále konstatoval, že hodlá povinnost zvláštních cen uložit, a to ode dne 5. července 2020 do 31. prosince 2021. S ohledem na výše uvedené ČTÚ vyhlásil dne 20. prosince 2019 výběrové řízení na poskytovatele služby.

## 1.2 Dílčí služby univerzální služby poskytované komerčně

Níže uvedené dílčí služby jsou předmětem pravidelného monitoringu, o jehož vyhodnocení vydává ČTÚ každý rok zprávu. V červnu roku 2019 na základě monitoringu za rok 2018 ČTÚ neshledal žádné důvody k uložení výše uvedených povinností. Dále uvedené dílčí služby proto byly i v roce 2019 poskytovány komerčními subjekty a ČTÚ nepřistoupil k uložení povinností jejich poskytování. Jednalo se o:

- 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 služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele (§ 38 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.

## 1.3 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“), a to pro roky 2001 až 2005 a část roku 2006, a následně podle zákona o elektronických komunikacích pro roky 2006 až 2019.

Financování univerzální služby za roky 2001–2005 je již uzavřeno. ČTÚ proto dále uvádí již jen informace o stavu dosud neuzavřených řízení, resp. řízení, která v dané věci byla případně v roce 2019 pravomocně uzavřena.

### 1.3.1 Financování podle zákona o telekomunikacích (stav v roce 2019)

#### ZTRÁTA ZA ROKY 2004–2006

V návaznosti na předchozí soudní rozhodnutí ČTÚ již v letech 2016 a 2017 znovu projednal řízení o ověření prokazatelné ztráty za roky 2004 až 2006. Při novém projednání ČTÚ 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, jak ukazuje následující tabulka.

**Tabulka 13:**

Souhrnný přehled úhrad ztráty z univerzální služby za roky 2004–2006 v Kč

Ztráta za rok	Výše ztráty ověřená ČTÚ	Platby uhrazené na účet ÚS	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 správní žalobou ze strany některých ze společností, které na úhradu ztráty přispívaly.

ČTÚ proto v této Výroční zprávě uvádí, že v průběhu roku 2019 nebylo ze strany soudu s konečnou platností rozhodnuto o žádné z těchto žalob. Financování úhrady ztráty z univerzální služby za roky 2004 až 2006 tedy nebylo ani v průběhu roku 2019 uzavřeno.

### 1.3.2 Podle zákona o elektronických komunikacích

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 rozklady a žalobami, proto v letech 2014 až 2019 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 tykajících se

nehmotných výhod a nových výpočtů k posouzení neúnosné zátěže, včetně zohlednění všech kritérií stanovených judikaturou Evropského soudního dvora. Detailní informace o výši úhrad předkládá dále uvedená tabulka č. 15.

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 následně u společnosti T-Mobile také ke zrušení jejího původního platebního výměru za roky 2006, 2008 a 2009. Nové platební výměry společnosti T-Mobile byly vydány v období 2018 a 2019.

#### ČISTÉ NÁKLADY ZA ROKY 2006–2009

Výše úhrad čistých nákladů, které ČTÚ ověřil, dokumentuje tabulka č. 15. Nicméně rozhodnutí za roky 2006 až 2008 byla postupně napadena v předcházejících letech soudními žalobami společnosti T-Mobile. V průběhu roku 2019 nebylo o těchto žalobách rozhodnuto. Proto ověření čistých nákladů za roky 2006 až 2008 nebylo do konce roku 2019 pravomocně uzavřeno.

#### ČISTÉ NÁKLADY ZA ROK 2009

Rozhodnutím ČTÚ ze dne 23. března 2018 byly stanoveny čisté náklady za rok 2009 ve výši 73 363 998 Kč, nehmotné výhody byly započteny ve výši 4 983 955, 90 Kč. Proti rozhodnutí podala společnost T-Mobile rozklad, ten byl zamítnut rozhodnutím ze dne 2. srpna 2018 a rozhodnutí bylo potvrzeno. Následně byla společností T-Mobile podána žaloba, která byla Městským soudem v Praze zastavena pro nezaplacení soudního poplatku. Příspěvek společnosti MobilKom, a.s., v hodnotě 275 262 Kč byl uhrazen pouze ve výši 2 284,31 Kč v roce 2014 a 105,39 Kč v roce 2019, obě částky byly převedeny společnosti O2. Zbývající část příspěvku bude po ukončení insolvenčního řízení z důvodu nedobytnosti pohledávky uhrazena na účet univerzální služby ze státního rozpočtu.

#### ČISTÉ NÁKLADY ZA ROK 2010–2018

Úhrada čistých nákladů, stanovených pravomocnými rozhodnutími ČTÚ za jednotlivé roky poskytování univerzální služby ve stanoveném rozsahu, byla kompletně provedena ze státního rozpočtu ve prospěch společnosti O2, která tuto službu v letech 2010–2018 zajišťovala.

#### ČISTÉ NÁKLADY ZA ROK 2018

Dne 25. července 2019 předložila společnost O2 žádost o úhradu čistých nákladů za poskytování služby veřejných telefonních automatů a služby prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení v roce 2018. ČTÚ toto vyúčtování ověřoval, a to 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 2018. 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 32 210 905,35 Kč a čisté náklady na prodej speciálního koncového telekomunikačního zařízení byly zahrnuty ve výši limitu na tuto službu v hodnotě 8 437,00 Kč. Nehmotné výhody nebyly identifikovány. Celkové čisté náklady ve výši 32 219 342,35 Kč byly posouzeny jako neúnosná zátěž. Čisté náklady byly stanoveny pravomocným rozhodnutím ČTÚ ze dne 24. října 2019, jejich úhrada byla provedena ze státního rozpočtu dne 19. listopadu 2019 ve prospěch společnosti O2, která poskytování stanoveného rozsahu univerzální služby v roce 2018 zajišťovala.

#### Tabulka 14:

Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2006–2018 v Kč

Čisté náklady za rok	Poskytovatelem požadovaná výše úhrady ČN	Úřadem ověřená výše ČN	Platby uhrazené na účet ÚS	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

#### 1.4 Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“

Ztráta z povinného poskytování dílčí služby „Zvláštní ceny“ (podle § 38 odst. 3 ZEK) je hrazena ze státního rozpočtu. Dne 17. července 2019 předložila společnost O2 žádost o úhradu ztráty za poskytování zvláštních cen v roce 2018. ČTÚ předložené údaje podrobil kontrole a po odstranění zjištěných nedostatků vydal dne 13. listopadu 2019 rozhodnutí o stanovení ztráty z poskytování zvláštních cen v rámci univerzální služby ve výši 71 820 082,37 Kč. Uznaná ztráta byla společností O2 uhrazena ze státního rozpočtu dne 6. prosince 2019.

##### Tabulka 15:

Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O2 vzniklých v roce 2018 v Kč

	Předložená ztráta	Uznaná ztráta
Pevná síť společnosti O2	61 485 722 Kč	58 258 502 Kč
Mobilní síť společnosti O2	13 593 029 Kč	13 561 580 Kč
Celkem společnost O2	75 078 751 Kč	71 820 082 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 2019

Český telekomunikační úřad zveřejňuje tuto Výroční zprávu o poskytování informací v roce 2019, 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 (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (v účinnosti od 1. května 2005), je ČTÚ ústředním správním úřadem pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. V rámci 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.

Základní informace o organizační struktuře a činnosti ČTÚ jsou zpřístupněny pro širokou veřejnost jak na webové stránce [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), jejíž součástí je elektronická úřední deska, tak i na úřední desce umístěné v informační tabuli ve vstupní hale sídla ČTÚ. Informace o řešení životních situací podle vyhlášky č. 442/2006 Sb., kterou se stanoví struktura informací zveřejňovaných o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup, ve znění vyhlášky č. 416/2008 Sb., jsou dostupné rovněž prostřednictvím portálu veřejné správy ([www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz)).

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

##### a) Počet podaných žádostí o poskytnutí informace

V roce 2019 bylo na ČTÚ podáno a evidováno 69 písemných žádostí o poskytnutí informace. Ve čtyřech případech ČTÚ vyhodnotil žádosti jako žádost o nahlédnutí do spisu podle § 38 správního řádu, nikoliv žádost podle zákona č. 106/1999 Sb. Tři z nich pocházely od jednoho žadatele, kterého ČTÚ vyzval k doplnění podání do 25 dnů ode dne doručení výzvy, což žadatel neučinil. Ve čtvrté žádosti se žadatel dokonce domáhal zaslání rozhodnutí v řízeních, kde on sám vystupoval jako účastník. Požadovaná rozhodnutí tedy byla žadateli, jakožto účastníkovi předmětných správních řízení, zaslána a žádost nebyla vyřizována v režimu zákona č. 106/1999 Sb.

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

- poskytování služeb elektronických komunikací a poštovních služeb, podané stížnosti na vady poskytnutých služeb elektronických komunikací, udílení práv k využívání rádiových kmitočtů (23 žádosti),
- poštovní licence (4 žádosti),
- obecné správní činnosti ČTÚ či jím vydaná rozhodnutí jak v oblasti elektronických komunikací, tak i poštovních služeb (16 žádostí),
- soudní řízení správní, jichž je ČTÚ účastníkem, či náhrad 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 (2 žádosti).

Rovněž byly poskytovány informace:

- o zajišťování hospodářské správy ČTÚ a vnitřních organizačních věcech a činnostech ČTÚ a o otázkách personálních (10 žádostí),
- o komunikaci s Komisí EU (1 žádost),
- o písemných testech ze zkoušek k získání jednotlivých průkazů odborné způsobilosti (2 žádosti),
- o provedených kontrolách (7 žádostí).



**b) Počet rozhodnutí o odmítnutí žádosti**

V roce 2019 bylo vydáno 24 rozhodnutí o odmítnutí žádosti, z toho 11 se týkalo odmítnutí pouze části žádosti, když v části byly informace poskytnuty.

**c) Počet odložených žádostí o poskytnutí informace s vyrozuměním žadatele ve smyslu § 14 odst. 5 písm. c) zákona č. 106/1999 Sb. (z důvodu, že příslušná žádost není žádostí ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., nebo jde o informace, které nespádají do působnosti povinného subjektu), a ve smyslu § 17 odst. 5 zákona č. 106/1999 Sb. (z důvodu, že nebylo reagováno na výzvu ČTÚ k úhradě nákladů, souvisejících s poskytnutím požadované informace, v zákonné lhůtě)**

V roce 2019 ČTÚ v 1 případě odložil žádost o poskytnutí informace, a to z toho důvodu, že žadatel nezaplatil požadovanou úhradu nákladů v zákonné lhůtě.

**d) Počet podaných odvolání (rozkladů) proti rozhodnutí**

V roce 2019 bylo podáno 8 rozkladů proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti.

V roce 2019 nebyl podán žádný rozklad proti rozhodnutí o odložení žádosti o informace.

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

V roce 2019 soud nerozhodl žádný případ odmítnutí žádosti o poskytnutí informace ze strany ČTÚ.

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

V roce 2019 ČTÚ vyřizoval 1 stížnost podle § 16a odst. 3 písm. b) zákona č. 106/1999 Sb. na postup ČTÚ jakožto povinného subjektu při vyřizování žádosti o poskytnutí informací, konkrétně na nedodržení lhůty pro poskytnutí informace. ČTÚ se stěžovateli omluvil za nedodržení zákonné lhůty spolu s ujištěním, že přijal taková opatření, aby k uvedenému pochybení v budoucnu nedocházelo.

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

V roce 2019 ČTÚ neposkytl žádnou výhradní licenci.

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

V roce 2019 ČTÚ vyúčtoval náklady spojené s poskytnutím informací podle § 17 zákona č. 106/1999 Sb. ve výši 21 472 Kč, avšak žadatel o informaci částku v určené lhůtě nezaplatil.

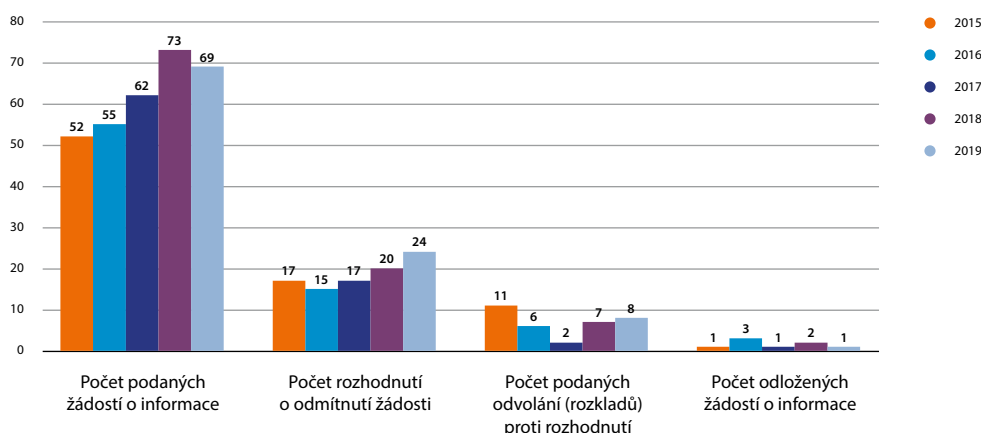
Písemné žádosti o poskytnutí informace zahrnuté do evidence roku 2019 byly vyřízeny v souladu se zákonem a vnitřním předpisem ČTÚ. Žádosti o poskytnutí informace uplatněné telefonicky ČTÚ neevidoval a s ohledem na jejich množství a charakter je operativně vyřídil stejným způsobem.

Poskytnuté informace jsou v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. uveřejněny na webových stránkách ČTÚ.

Přehled vyřízených písemných žádostí o poskytnutí informace za rok 2019 v porovnání s předchozími obdobími od roku 2015 je uveden v následujícím grafu.

**Graf 19:**

Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, za roky 2015 - 2019



Pozn.: Tato Výroční zpráva byla zveřejněna dne 2. března 2020 způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na webové stránce ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

**Tabulka 16:**

Poskytování informací podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, za roky 2015–2019

	Počet podaných žádostí o informace	Počet rozhodnutí o odmítnutí žádosti	Počet podaných odvolání proti rozhodnutí	Počet odložených žádostí o informace
2015	52	17	11	1
2016	55	15	6	1
2017	62	17	2	1
2018	73	20	7	2
2019	69	24	8	1

### 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 2019 tvořen zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), 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. V konkrétní rovině upravuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ust. § 129 zákona o elektronických komunikacích a ust. § 6a zákona o poštovních službách. Procesní postup Úřadu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je upraven zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Obecné povinnosti Úřadu, jako subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, zejména informační a oznamovací povinnost, jsou upraveny v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Řešení sporů v oblasti elektronických komunikací realizoval Úřad již od 1. 7. 2000, kdy nabyl účinnosti zákon o telekomunikacích. V oblasti poštovních služeb Úřad řeší tento typ sporů od 1. 1. 2013, kdy nabyla účinnosti změna zákona o poštovních službách.

Dne 28. 12. 2015, resp. dne 1. 2. 2016, nabyl účinnosti zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele a některé další zákony, kdy tato novela právě zavedla institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a čl. VI. A VII. této novely novelizovaly ustanovení § 129 zákona o elektronických komunikacích a § 6a zákona o poštovních službách. Mimosoudní řešení sporů probíhalo u Úřadu již od 1. 5. 2005, kdy nabyl účinnosti zákon o elektronických komunikacích, nicméně uvedená novela přinesla např.:

- tříměsíční lhůtu pro rozhodnutí spotřebitelského sporu,
- nové informační povinnosti Úřadu v průběhu řízení ve věci spotřebitelského sporu,
- kvalifikační předpoklady a předpoklady pro výkon funkce osoby rozhodující v mimosoudním řešení spotřebitelských sporů,
- povinnost zveřejnit na webových stránkách informace uvedené v § 20i zákona o ochraně spotřebitele,
- oznamovací povinnost vůči Ministerstvu průmyslu a obchodu.

Podle § 20k odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oznamuje Ministerstvu průmyslu a obchodu jednou za dva roky informace o:

#### a. počtu sporů, které mu byly předloženy, a druhů podnětů, k nimž se vztahovaly;

Za rok 2019 obdržel Český telekomunikační úřad celkem **376** návrhů ve věci sporu mezi spotřebitelem a poskytovatelem služeb elektronických komunikací nebo provozovatelem poštovních služeb. Návrhy se týkaly sporných řízení ve věci námítky proti vyřízení reklamace vyúčtování, reklamace služby elektronických komunikací, ve věci sporu o nepeněžitě plnění a ve věci námítky proti vyřízení reklamace vad poštovních služeb.

#### b. 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 2019 došlo k zastavení řízení ve **26 %** z celkového počtu **376** obdržených návrhů na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Z celkového počtu zastavených řízení (**99** návrhů) pak došlo k zastavení řízení z následujících důvodů:

Důvod zastavení řízení	Podíl v %
žadatel vzal žádost zpět	23
žadatel neodstranil podstatné vady žádosti	24
žadatel nezaplatil správní poplatek	39
zjištěna překážka v řízení – žadatel podal dříve žádost k jinému správnímu orgánu	2
žádost se stala bezpředmětnou	11

**c. průměrné době potřebné k vyřešení sporu;**

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu vedeného v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů byla 118 dní.

**d. míře dodržování výsledků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je-li známa;**

Správním řízením vedeným Českým telekomunikačním úřadem má dvojinstanční charakter. Rozhodnutí vydané Českým telekomunikačním úřadem je pro účastníky závazné a dalšími postupy podle zákona i právně vymahatelné.

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

Mezi hlavní důvody sporu mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb elektronických komunikací patří nedodržení zákonných povinností týkajících se ukončení smlouvy spočívajících zejména v naúčtování smluvních pokut, jejichž výše překračuje limit stanovený zákonem, dále pak jednostranné změny smlouvy spočívající např. v navýšení ceny za sjednané služby, případně změny parametrů sjednané služby elektronických komunikací. Dalším důvodem je nesouhlas s vyúčtováním čerpání dat, popřípadě s účtováním obnovy datových balíčků, které nebyly požadovány. 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 je pak závažným a opakujícím se předmětem sporu poškození obsahu poštovní zásilky a náhrada škody za poškozený obsah nebo za ztracenou zásilku, popřípadě neučiněný pokus o dodání, nesprávné doručování zásilek ve smyslu dodání zásilky neoprávněně osobě nebo (ne)vyplacení dobírkové částky. Významnou roli hraje 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.

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

V roce 2019 neobdržel Český telekomunikační úřad žádný návrh týkající se přeshraničního sporu.

**g. 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. 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 ČTÚ za rok 2019**

V roce 2019 ČTÚ 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.

V šesti případech směřovaly stížnosti proti postupům správního orgánu při provádění kontroly podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád). Odborné útvary ČTÚ podání posoudily nikoliv jako námitky podle ustanovení § 10 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), nýbrž jako stížnosti podle § 175 správního řádu. Ve čtyřech případech šlo o jednoho stěžovatele, který podal stížnosti na překročení kompetencí ČTÚ ve vztahu k vymezení kontroly prováděné tímto Úřadem. Stížnosti byly shledány nedůvodnými. Z dalších dvou stížností byla shledána jedna důvodnou, neboť poukazovala na chyby v protokolu o kontrole. Okamžitě byla zjednána náprava vytvořením dodatku k protokolu o kontrole a jeho zasláním stěžovateli. Současně ČTÚ, jakožto správní orgán, učinil opatření, aby se podobná chyba neopakovala. Ve druhém případě byl na stěžovatele údajně vytvářen hrubý nátlak a byl uveden v omyl nesprávnou citací ustanovení § 15 odst. 2 kontrolního řádu, které se týká ukládání pokut za přestupky. Zaměstnanec ČTÚ sice citoval předmětné ustanovení kontrolního řádu nepřesně, avšak z obsahového hlediska jím použitá formulace má v oblasti správního trestání stejný význam, takže nemohla stěžovatele uvést v omyl. Proto byla stížnost vyhodnocena jako nedůvodná.

Obsahem ostatních stížností byly výhrady k neprofesionálnímu či neetickému chování úředních osob, nebo proti údajně nesprávným postupům úředních osob při vedení správních řízení s tím, že při tom mělo dojít k porušení zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách) či zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Přehled počtu uplatněných stížností za rok 2019 je uveden v příloze této informace.

Šetřením v jednotlivých případech tak bylo zjištěno, že 12 stížností je nedůvodných a šest stížností je důvodných, z nichž 3 byly posouzeny jako částečně důvodné.

Kromě důvodné stížnosti proti postupům správního orgánu při provádění kontroly byla vyhodnocena jako důvodná stížnost na postup správního orgánu spočívající ve zpracování osobních údajů o stěžovateli a dalších fyzických osobách figurujících ve výpisu z Agendového informačního systému evidence obyvatel (dále jen „AISEO“). ČTÚ se stěžovatelce omluvil a za účelem zjednání nápravy přistoupil k anonymizaci všech osobních údajů ve správním spisu vztahujících se k osobám, které nejsou účastníkem řízení. Zároveň bylo přijato opatření, aby u všech správních spisů obsahujících tištěný výpis z technologického centra MV ČR – údaje z AISEO, které budou předkládány účastníkům řízení k nahlédnutí nebo budou zasílány mimo ČTÚ, byla předtím provedena anonymizace všech osobních údajů, které se netýkají přímo samotného účastníka řízení. O přijatém opatření byli všichni zaměstnanci útvaru ČTÚ, kde k pochybení došlo, informováni.

Předmětem třetí důvodné stížnosti bylo pochybení na straně zaměstnance ČTÚ spočívající v nedodržení lhůty pro vydání rozhodnutí. Lhůta byla neúměrně a bez zjevného důvodu překročena, a jednání zaměstnance bylo vyhodnoceno jako kárné provinění se všemi z toho vyplývajícími důsledky. Stěžovateli byla zaslána omluva a ujištění, že byla přijata taková opatření, aby se podobná pochybení nemohla v budoucnu opakovat.

Impulsem k podání první částečně důvodné stížnosti bylo nevhodné chování úředních osob. Stěžovatel byl ubezpečen, že byla přijata nápravná opatření eliminující nedostatky, na něž bylo ve stížnosti poukázáno, aby se neopakovaly. Zaměstnanci byli upozorněni na důsledné dodržování pravidel etiky zaměstnanců ČTÚ stanovených Etickým kodexem zaměstnanců a současně byly nastaveny závazné organizačně-procesní postupy pro jednání s účastníky a občany.

Příčinou další částečně důvodné stížnosti bylo pochybení na straně zaměstnance ČTÚ spočívající v nedodržení lhůty pro vydání rozhodnutí. Opatření k nápravě bylo přijato formou interního řídicího pokynu vůči vedoucím jednotlivých oddělení, aby zajistili a kontrolovali dodržování procesních postupů.

Poslední částečně důvodnou stížností byla stížnost proti postupu správního orgánu, jmenovitě proti absenci dokladů o právním zastoupení ve správním spise. Náprava byla zjednána tím, že stížnost i rozklad stěžovatelky podaný proti rozhodnutí ČTÚ byly vyhodnoceny jako důvodné. Rozkladu bylo vyhověno v plném rozsahu, napadené rozhodnutí bylo zrušeno a ve věci provedeno nové řízení. Zároveň se ČTÚ stěžovatelce za toto pochybení omluvil a ujistil ji, že opatření, která byla v této věci učiněna povedou k řádnému průběhu správního řízení.

U stížností vyřízených jako nedůvodné šlo o možný nesprávný postup správního orgánu při vedení správních řízení na úseku elektronických komunikací, poštovních služeb, či ochrany spotřebitele, který však v průběhu šetření nebyl prokázán. Jmenovitě šlo např. o stížnosti v případě řešení námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby, nebo informací týkajících se existence smlouvy o přístupu k síti či k velkoobchodním službám pro účel jejich dalšího prodeje podle § 115 zákona o elektronických komunikacích. U stížností na nesprávný postup správního orgánu vyhodnocených jako nedůvodné nebyla přijata žádná opatření k nápravě.

Ve dvou případech podal stěžovatel žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti podle § 175 odst. 7 správního řádu. V prvním případě šlo o stížnost proti jednání odpovědné úřední osoby z důvodu údajného jednostranného nadřazování protistraně, neprojednání důvodů a důkazů stěžovatele a rozhodování v jasné a naprosté podjatosti proti stěžovateli. Nadřízený správní orgán shledal postupy pracovníků správního orgánu I. stupně jako správné a souladné se zákonem a ztotožnil se s nimi. Ve druhém případě se žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti podle § 175 odst. 7 správního řádu týkala stížnosti na nesprávnost postupu ČTÚ ve věci podnětu stěžovatele o možném spáchání přestupku Českou poštou, s. p., spočívající v tom, že Česká pošta měla zacházet se dvěma poštovními zásilkami podanými stěžovatelem v rozporu s § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách. Nadřízený správní orgán dospěl k závěru, že správní orgán I. stupně reagoval plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a označil stížnost stejně jako správní orgán I. stupně jako nedůvodnou.

Kromě výše uvedených stížností nebylo v roce 2019 doručeno ČTÚ žádné anonymní podání a ani nebyl ČTÚ posuzován jakýkoli jiný podnět.

V roce 2019 neobdržel ČTÚ žádnou petici.

ČTÚ také eviduje veškerá podání oznámená nebo doručená ve věci podezření na spáchání korupce nebo podvodu jeho zaměstnancem. V mezích svých kompetencí je prověřuje a pravidelně vyhodnocuje v rámci rozboru stížností řešených na základě ustanovení § 175 správního řádu. Seznam stížností je uveden v Příloze č. 11 této Zprávy.

V roce 2019 nebylo ČTÚ oznámeno žádné podezření na spáchání korupčního jednání zaměstnancem ČTÚ.

Pokud jde o příjem zpráv na protikorupční e-mailovou adresu ([korupce@ctu.cz](mailto:korupce@ctu.cz)), uvedenou do provozu dne 10. července 2007, platí pro něj v rámci ČTÚ zvláštní režim z hlediska jeho průběžného sledování a odpovědného vyhodnocování, když protikorupční e-mailová adresa může být potenciálním zdrojem informací o možném korupčním chování zaměstnanců ČTÚ. ČTÚ je tak připraven na podání daného charakteru včas a aktivně reagovat, a to ve smyslu jak vnitřních předpisů, tak i na základě obecně platných právních předpisů.

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







# Přílohy

# 06

## 1. Přehled účastnických sporů v oblasti služeb elektronických komunikací za rok 2019

Druh činnosti	Počet správních řízení z předch. období	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch		Ostatní	Počet správních řízení přechá- zejících do dalšího období
				účastníka	posky- tovatele		
<b>Rozhodování účastnických sporů</b>	<b>46 945</b>	<b>25 243</b>	<b>37 887</b>	<b>17 693</b>	<b>16 813</b>	<b>3 381</b>	<b>34 301</b>
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu	31	17	17	3	0	14	31
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby	532	177	199	63	18	118	510
ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)	0	0	0	0	0	0	0
baa) přístupu k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)	0	0	0	0	0	0	0
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)	45 960	25 031	37 657	17 622	16 792	3 243	33 334
d) ostatní	422	18	14	5	3	6	426

### 1a. Účastnické spory - počty vydaných rozhodnutí za rok 2019

Počet vydaných rozhodnutí za rok 2019		37 887
z toho a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		17
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		199
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)		37 657
d) ostatní		14

**2. Stížnosti účastníků / uživatelů služeb EK za rok 2019**

Předmět stížnosti	I.Q	II.Q	III.Q	IV. Q	CELKEM
1. Služby elektronických komunikací	283	298	251	250	1 082
2. Radiokomunikační služby	57	55	67	15	194
3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	12	11	13	15	51
4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	3	4	2	11
5. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	2	0	0	2
6. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	0	1	0	1	2
7. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	1	1	0	1	3
8. Příjem TV signálu	1	0	0	4	5
9. Klamavá reklama	2	0	3	3	8
10. Ochrana spotřebitele	13	24	18	14	69
11. Univerzální služba	1	1	1	1	4
12. Ostatní	136	132	135	136	539
<b>CELKEM</b>	<b>508</b>	<b>528</b>	<b>492</b>	<b>442</b>	<b>1 970</b>

**3. Přehled o počtech vydaných rozhodnutí o individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů za rok 2019**

Druh oprávnění		Počet rozhodnutí	
		o udělení <sup>1)</sup>	o odnětí
1. Pevná služba	<b>celkem</b>	<b>5691</b>	<b>2906</b>
	z toho		
	bod - bod	5652	2855
	bod - multibod	39	51
2. Amatérská služba	<b>celkem</b>	<b>1008</b>	<b>0</b>
	z toho		
	jednotlivci	884	0
	klubové stanice	86	0
	převaděče a paketové uzly	38	0
3. Družicová služba	<b>celkem</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	z toho		
	VSAT	4	1
	SNG	0	0
4. Letecká služba	<b>celkem</b>	<b>636</b>	<b>91</b>
	z toho		
	letadlové stanice	612	91
	letecké stanice	24	0
5. Námořní služba	<b>celkem</b>	<b>178</b>	<b>36</b>
	z toho		
	lodní stanice	164	32
	pobřežní stanice	14	4
6. Rozhlasová služba	<b>celkem</b>	<b>428</b>	<b>0</b>
	z toho		
	televizní vysílače	141	0
	rozhlasové vysílače	287	0
7. Pozemní pohyblivá služba	<b>celkem</b>	<b>507</b>	<b>96</b>
8. Ostatní radiokomunikační služby	<b>celkem</b>	<b>66</b>	<b>7</b>
	radiolokační služba	66	0
9. Krátkodobá oprávnění	<b>celkem</b>	<b>303</b>	<b>0</b>
	z toho		
	pevná služba	75	0
	amatérská služba	0	0
	pozemní pohyblivá služba	195	0
	letecká pohyblivá služba	0	0
	družicová služba	23	0
	rozhlasová služba	10	0

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

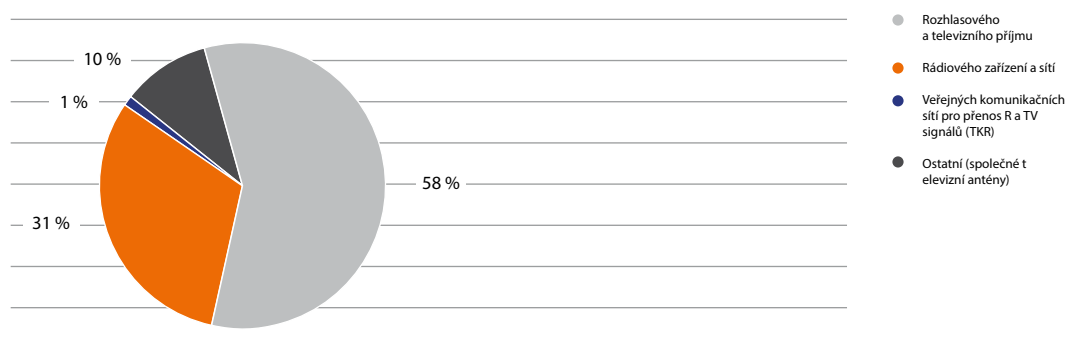
#### 4. Ověřování odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení v roce 2019

Druh průkazu odborné způsobilosti	Počet průkazů			
	vydaných na základě zkoušky	jejichž doba platnosti byla	vydaných do roka po jejich platnosti	duplikáty změny, uznání způsobilosti
1 Všeobecný průkaz radiotelefonisty letecké pohyblivé služby (VF, VFL)	281	527	143	313
2 Omezený průkaz radiotelefonisty letecké pohyblivé služby (OFC, OFM, OFL)	801	705	253	20
3 Všeobecný průkaz operátora námořní pohyblivé služby (GOC, GO)	6	26	2	2
4 Omezený průkaz operátora námořní pohyblivé služby (ROC)	0	0	0	0
5 Všeobecný průkaz radiotelefonisty námořní pohyblivé služby (VF, VFN)	42	147	67	4
6 Omezený průkaz radiotelefonisty námořní pohyblivé služby (OF, OFN)	569	301	115	23
7 Omezený průkaz radiotelefonisty námořní pohyblivé radiotelefonní služby (OFP)	59	0	144	2
8 Průkaz pozemního radiotelegrafisty	0	1	0	0
9 Všeobecný průkaz operátora námořní pohyblivé služby (LRC)	0	2	2	0
10 Omezený průkaz operátora námořní pohyblivé služby (SRC)	44	8	3	29
11 Omezený průkaz radiotelefonisty vnitrozemské vodní plavby (OFV)	18	0	144	0
<b>Celkem</b>	<b>1820</b>	<b>1717</b>	<b>873</b>	<b>393</b>

#### 5. Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb - 2019

Zjišťování zdrojů rušení	2019
z toho Rozhlasového a televizního příjmu	678
Rádiových zařízení a sítí	361
Veřejných komunikačních sítí pro přenos R a TV signálů (TKR)	11
Ostatní (společné televizní antény)	125

Zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí



## 6. Přehled činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za rok 2019

	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet správních řízení z předch. období	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí *)	Ostatní	Uložené pokuty		Počet správních řízení přech. do dalšího období
	Celkově	Z toho						počet	výše v Kč	
1. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	12	0	0	1	4	4	0	4	203 000	1
2. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	306	0	175	7	239	238	0	228	7 612 000	8
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků	0	3	2	1	0	1	0	0	0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací	0	3	0	0	4	4	0	3	6 000	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)	0	300	173	6	235	233	0	225	7 606 000	8
3. Kontrola rádiových kmitočtů	188	0	6	0	94	92	0	86	1 261 000	2
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání	0	139	0	0	84	82	0	77	1 201 000	2
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů	0	49	6	0	10	10	0	9	60 000	0
4. Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	1175	0	0	0	24	24	0	9	103 000	0
a) rozhlasového a televizního příjmu (rozhlasová služba)	0	678	0	0	11	11	0	1	10 000	0
b) rádiových zařízení a sítí	0	361	0	0	9	9	0	4	55 000	0
c) veřejných komunikačních sítí pro přenos R aTV signálů (TKR)	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0
d) ostatní	0	125	0	0	4	4	0	4	38 000	0
5. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Monitorování rádiového spektra pro účely správy rádiového spektra	1 874	0	0	0	0	0	0	0	0	0
a) měření časového využívání kmitočtů a kmitočtových pásem	0	46	0	0	0	0	0	0	0	0
b) měření pokrytí území rádiovým signálem	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
c) měření intenzity elektromagnetického pole	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0
d) ostatní	0	1 806	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK	205	0	0	23	41	40	0	17	103 500	24
9. Ostatní	319	0	57	28	602	612	0	524	8 955 100	18
<b>CELKEM</b>	<b>4 082</b>		<b>238</b>	<b>59</b>	<b>1 000</b>	<b>1 006</b>	<b>0</b>	<b>864</b>	<b>18 034 600</b>	<b>53</b>

## 7. Opatření obecné povahy podle zákona o elektronických komunikacích vydaná v roce 2019

### OOP - Ostatní

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
1.	OOP/4/02.2019-2	OOP, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/4/03.2006-3, kterým se stanoví metodika účelového členění nákladů a výnosů a jejich přiřazování a určuje se struktura vykazovaných informací podle § 86 odst. 3	26. 2. 2019	2/2019 ze dne 27. 2. 2019	15. 3. 2019
2.	OOP/1/12.2019-11	OOP, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/1/04.2015-2, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly podle § 52 odst. 1	18. 12. 2019	11/2019 ze dne 20. 12. 2019	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
3.	VO-R/10/01.2019-1	OOP (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu podle § 9 odst. 2	22. 1. 2019	1/2019 ze dne 23. 1. 2019	1. 2. 2019
4.	VO-R/24/05.2019-4	OOP (VO) k provozování zařízení infrastruktury pro šíření rádiových signálů uvnitř tunelů a vnitřních prostor budov podle § 9 odst. 2	13. 5. 2019	5/2019 ze dne 23. 5. 2019	15. 6. 2019
5.	VO-R/10/12.2019-9	OOP (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení krátkého dosahu podle § 9 odst. 2	17. 12. 2019	11/2019 ze dne 20. 12. 2019	15. 1. 2020
6.	VO-R/12/12.2019-10	OOP (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat na principu rozprostřeného spektra nebo OFDM v pásmech 2,4 GHz a 5 GHz podle § 9 odst. 2	17. 12. 2019	11/2019 ze dne 20. 12. 2019	15. 1. 2020

### OOP - Plán využití rádiového spektra

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
7.	PV-P/10/03.2019-3	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 470-960 MHz podle § 16 odst. 2	5. 3. 2019	3/2019 ze dne 15. 3. 2019	1. 4. 2019
8.	PV-P/7/06.2019-5	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 2700-4200 MHz podle § 16 odst. 2	18. 6. 2019	6/2019 ze dne 28. 6. 2019	15. 7. 2019
9.	PV-P/3/11.2019-6	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 52,6-59 GHz podle § 16 odst. 2	20. 11. 2019	9/2019 ze dne 29. 11. 2019	1. 1. 2020
10.	PV-P/23/11.2019-7	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 59-105 GHz podle § 16 odst. 2	20. 11. 2019	9/2019 ze dne 29. 11. 2019	1. 1. 2020
11.	PV-P/10/12.2019-8	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 470-960 MHz podle § 16 odst. 2	3. 12. 2019	10/2019 ze dne 4. 12. 2019	20. 12. 2019

## 8. Plnění závazných ukazatelů státního rozpočtu za rok 2019

					v tis Kč
Ukazatele	Rozpočet schválený	Rozpočet po změnách	Konečný rozpočet	Skutečnost k 31. 12. 2019	% plnění (5/4)
1	2	3	4	5	6
<b>Souhrnné ukazatele</b>					
Příjmy celkem	898 789,35	898 789,35		856 328,90	95,28%
Výdaje celkem	1 468 076,43	2 468 076,43	2 546 276,45	1 170 855,08	45,98%
<b>Specifické ukazatele - příjmy</b>					
Daňové příjmy	30 450,00	30 450,00		37 646,01	123,63%
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	832 040,00	832 040,00		1 028 124,31	123,57%
v tom: příjmy z rozpočtu Evropské unie bez polečné zemědělské politiky celkem	0,00	0,00		0,00	0,00%
ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	832 040,00	832 040,00		1 028 124,31	123,57%
<b>Specifické ukazatele - výdaje</b>					
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	1 468 076,43	2 468 076,43	2 546 276,45	1 170 855,08	45,98%
v tom: výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby - zvláštní ceny	95 000,00	95 000,00	95 000,00	71 820,08	75,60%
výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby - čisté náklady	37 000,00	37 000,00	37 000,00	32 219,34	87,08%
čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držiteli poštovní licence	750 000,00	1 750 000,00	1 750 000,00	500 000,00	28,57%
ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	586 076,43	586 076,43	664 276,45	566 815,65	85,33%
<b>Průřezové ukazatele</b>					
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	298 854,74	298 854,74	305 384,61	301 419,16	98,70%
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem	101 223,01	101 223,01	103 443,17	101 384,05	98,01%
Převod fondu kulturních a sociálních potřeb	5 691,56	5 691,56	5 691,56	5 691,56	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	284 577,82	284 577,82	289 657,33	287 370,78	99,21%
Zajištění přípravy na krizové situace podle zákona č. 240/2000 Sb.	70,00	70,00	70,00	6,84	9,78%
Výdaje spolufinancované z rozpočtu Evropské unie bez SZP celkem	10 790,29	10 790,29	10 790,29	2 590,77	24,01%
v tom: ze státního rozpočtu	2 064,94	2 064,94	2 064,94	495,80	24,01%
podíl rozpočtu Evropské unie	8 725,35	8 725,35	8 725,35	2 094,97	24,01%
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	48 635,35	48 635,35	63 278,35	25 274,15	39,94%



## 9. Ukazatele kapitoly – rozpis rozpočtu na rok 2020

v tis Kč

<b>Souhrnné ukazatele</b>	
Příjmy celkem	7 803 430
Výdaje celkem	2 585 053
<b>Specifické ukazatele - příjmy</b>	
Daňové příjmy <sup>5)</sup>	35 510
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	7 767 920
v tom: příjmy z rozpočtu Evropské unie bez polečné zemědělské politiky celkem	0
ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	7 767 920
<b>Specifické ukazatele - výdaje</b>	
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	2 585 053
v tom: výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby - zvláštní ceny	80 000
výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby - čisté náklady	40 000
čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držitelů poštovní licence	1 800 000
ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	665 053
<b>Průřezové ukazatele</b>	
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	312 611
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem <sup>1)</sup>	105 451
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.	70
Výdaje spolufinancované z rozpočtu Evropské unie bez SZP celkem	0
v tom: ze státního rozpočtu	0
podíl rozpočtu Evropské unie	0
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	118 800

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

**10. Základní personální údaje – 2019****1. Členění zaměstnanců podle věku a pohlaví – stav k 31. 12. 2019**

věk	muži	ženy	celkem	%
do 20 let	0	0	0	-
21 - 30 let	11	30	41	7,09
31 - 40 let	66	93	159	27,51
41 - 50 let	51	93	144	24,91
51 - 60 let	66	92	158	27,34
61 let a více	48	28	76	13,15
<b>celkem</b>	<b>242</b>	<b>336</b>	<b>578</b>	<b>100,00</b>
<b>%</b>	<b>41,87</b>	<b>58,13</b>	<b>100,00</b>	<b>x</b>

**2. Členění zaměstnanců podle vzdělání a pohlaví – stav k 31. 12. 2019**

vzdělání dosažené	muži	ženy	celkem	%
základní	0	2	2	0,35
vyučen	1	1	2	0,35
střední odborné	0	0	0	-
úplné střední	3	23	26	4,50
úplné střední odborné	38	125	163	28,20
vyšší odborné	1	9	10	1,73
vysokoškolské	199	176	375	64,88
<b>celkem</b>	<b>242</b>	<b>336</b>	<b>578</b>	<b>100,00</b>

**3. Celkový údaj o průměrném platu k 31. 12. 2019**

	celkem
průměrný hrubý měsíční plat	41 528 Kč

**4. Celkový údaj o vzniku a skončení pracovních/služebních poměrů zaměstnanců v roce 2019**

	pracovní poměr	služební poměr	celkem
nástupy	12	27	39
odchody	4	50	54

**5. Trvání pracovního/služebního poměru zaměstnanců – stav k 31. 12. 2019**

doba trvání	počet	%
do 5 let	208	35,99
do 10 let	169	29,24
do 15 let	68	11,76
do 20 let	48	8,30
nad 20 let	85	14,71
<b>celkem</b>	<b>578</b>	<b>100,00</b>

**6. Jazykové znalosti zaměstnanců - rok 2019**

druh jazyka	počty vybraných míst, pro které byl stanoven kvalifikační požadavek standardizované jazykové zkoušky, seřazených podle úrovně znalostí			celkový počet stanovených požadavků na systemizovaná místa
	1. stupeň	2. stupeň	3. stupeň	
anglický jazyk	1	3	1	5
německý jazyk	-	-	-	-
francouzský jazyk	-	-	-	-
<b>celkem</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

### 11. Seznam stížností k 31. 12. 2019 (§ 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)

Druh podání	Počet podání					přecházejících do dalšího období
	došlých	z předchozího období	vyřízených	důvodných	nedůvodných	
1. Petice *)	0	0	0	0	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

# | Často užívané pojmy

ČTÚ, Úřad	Český telekomunikační úřad
Zpráva	Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu za rok 2019
ZEK	zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)
ZPS	zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách)
Správní řád	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR
O2	O2 Czech Republic a.s.
CETIN	Česká telekomunikační infrastruktura a.s.
T-Mobile	T-Mobile Czech Republic a.s.
Vodafone	Vodafone Czech Republic a.s.
UPC	UPC Česká republika, s.r.o.
Česká pošta	Česká pošta, s.p.
IRG	Independent Regulators Group – Skupiny nezávislých regulátorů
ERGP	European Regulators Group for Postal Services – Skupina evropských regulačních orgánů pro poštovní služby
COCOM	Communication Committee - Komunikační výbor
MVNO	Mobile Virtual Network Operator – mobilní virtuální operátor
ITU	Mezinárodní telekomunikační unie
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications - Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací
NGA	Next Generation Access
LTE	Long Term Evolution

# Seznam grafů

<b>Graf 1:</b>	Struktura MVNO podle počtu spravovaných SIM karet k 30. červnu 2019	13
<b>Graf 2:</b>	Vývoj počtu aktivních SIM karet v letech 2011–2019	13
<b>Graf 3:</b>	Vývoj tržních podílů na základě celkového počtu aktivních SIM karet na maloobchodním trhu	14
<b>Graf 4:</b>	Vývoj počtu aktivních SIM karet využívajících služby Internet v mobilu v letech 2011–2019	15
<b>Graf 5:</b>	Vývoj počtu aktivních SIM karet využívajících služby Mobilního internetu v letech 2011–2019	15
<b>Graf 6:</b>	Objem přenesených mobilních dat (v TB) v letech 2011–2019	16
<b>Graf 7:</b>	Průměrná měsíční spotřeba mobilních dat na SIM kartu s datovými službami (v MB) – vývoj v letech 2011–2019	16
<b>Graf 8:</b>	Průměrná maloobchodní cena za skutečně provolanou minutu	17
<b>Graf 9:</b>	Meziroční vývoj cen u spotřebních košů mobilních služeb	17
<b>Graf 10:</b>	Průměrná maloobchodní cena za 1 MB dat	18
<b>Graf 11:</b>	Podíl vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení (včetně služeb fixního LTE) k 31. 12. 2019	19
<b>Graf 12:</b>	Vývoj podílu vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení na maloobchodním trhu	19
<b>Graf 13:</b>	Srovnání cen služeb přístupu k síti internet v roce 2019 za vybrané operátory	20
<b>Graf 14:</b>	Vývoj počtu účastnických stanic	21
<b>Graf 15:</b>	Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky k 31. 12. 2019	21
<b>Graf 16:</b>	Velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)	22
<b>Graf 17:</b>	Počet přenesených telefonních čísel – mobilní sítě	24
<b>Graf 18:</b>	Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné sítě	25
<b>Graf 19:</b>	Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, za roky 2015 - 2019	55



# Seznam tabulek

<b>Tabulka 1:</b> Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb k 30. červnu 2019	12
<b>Tabulka 2:</b> Vývoj velkoobchodních cen podle výše uvedeného závazku velkoobchodní 4G nabídky se srovnáním cen z prvního období platnosti závazku.	23
<b>Tabulka 3:</b> Přehled počtu provozovatelů oprávněných nabízet konkrétní poštovní službu v roce 2019	25
<b>Tabulka 4:</b> Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek	26
<b>Tabulka 5:</b> Počet provozoven podnikatelů v poštovních službách	26
<b>Tabulka 6:</b> Počty reklamací poštovních služeb	26
<b>Tabulka 7:</b> Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2015–2019 (v tisících ks)	27
<b>Tabulka 8:</b> Změna cen vybraných základních služeb v roce 2019	28
<b>Tabulka 9:</b> Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2013–2018 provedených k 31. 12. 2019 (v Kč)	29
<b>Tabulka 10:</b> Stav Radiokomunikačního účtu (v Kč)	47
<b>Tabulka 11:</b> Počet zaměstnanců (v porovnání s roky 2017 a 2018)	48
<b>Tabulka 12:</b> Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2019	49
<b>Tabulka 13:</b> Souhrnný přehled úhrad ztráty z univerzální služby za roky 2004–2006 v Kč	52
<b>Tabulka 14:</b> Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2006–2018 v Kč	53
<b>Tabulka 15:</b> Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O2 vzniklých v roce 2018 v Kč	54
<b>Tabulka 16:</b> Poskytování informací podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, za roky 2015–2019	56