



Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu za rok 2020

Výroční zpráva o univerzální službě

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


Informace o vyřizování stížností na činnost ČTÚ

Výroční zpráva o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

Český telekomunikační úřad v kostce...

Jsme:

- > **nezávislým správním orgánem** pro výkon státní správy ve věcech elektronických komunikací a pošt a spolupracujeme s ostatními orgány veřejné správy,
- > **přístupní všem dotčeným subjektům i občanům** nejen v sídle 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 a, IRG,
 - > **zapojení** v řadě mezinárodních odborných institucí počínaje ITU a UPU i institucí pracujících v rámci struktur Evropské unie.

ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDKYNĚ RADY

Vážení uživatelé a provozovatelé služeb elektronických komunikací i poštovních služeb,

svůj nástup do funkce v roce 2020 jsem spojila s předsevzetím vytvořit z Českého telekomunikačního úřadu respektovanou instituci jak pro spotřebitele, tak pro operátory. Instituci, která bude garantem transparentních a regulérních vztahů na trhu služeb elektronických komunikací i služeb poštovních. Díky každodenní podpoře ze strany svých kolegů si myslím, že se daří toto předsevzetí postupně naplňovat.

Ráda bych Vám nabídla svůj pohled na důležité události, které posunuly v roce 2020 český trh elektronických komunikací kupředu a které se pozitivním způsobem promítly do vývoje trhu poštovních služeb a do postavení, práv a ochrany spotřebitele. Není mou ambicí se na tomto místě věnovat všem aktivitám Úřadu, naše agenda je velmi rozmanitá. Vše najdete detailně a přehledně popsáno ve výroční zprávě, včetně potřebných statistik.

Není třeba detailně rozebírat, v jak obtížných podmínkách jsme své plány uskutečňovali, jak moc naši práci zkomplikovala pandemická situace v souvislosti s nemocí covid-19 a s ní spojená vládní opatření a omezení. Vypořádali jsme se s tím se ctí.

Do roku 2020 jsme vstupovali s úkolem dokončit aukci 5G kmitočtů. Téma bylo velmi sledované, a to nejen mediálně. Proces jsme završili počátkem roku 2021, kmitočty v pásmech 700 MHz a 3 400 až 3 600 MHz byly rozděleny společností, které v aukci uspěly. Výsledek aukce považuji za úspěšný. Žádný z přidělu nebyl napaden rozkladem. Přiděly nabyly právní moci a jsou vytvořeny základní podmínky pro fázi výstavby. Ukončen byl také proces přechodu na nový standard televizního digitálního vysílání DVB-T2, poslední vysílač byl vypnut v závěru října 2020. Dle Technického plánu přechodu došlo k postupné migraci na nový, technologicky vyspělejší a kmitočtově efektivnější systém. Žádná změna se neobejde bez problémů, případné drobné potíže jsme řešili operativně.

V oblasti služeb elektronických komunikací pokračovaly práce na vytvoření vlastního nástroje Úřadu ke srovnání cen a minimální kvality veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a to od výzvy k podání nabídek přes jednání s operátory ke struktuře sbíraných parametrů a možnostem operátorů při vykazování dat k přípravě a finalizaci příslušné vyhlášky a spuštění nástroje počátkem tohoto roku.

Je třeba připomenout také spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu na krocích potřebných v souvislosti s transpozicí novelou zákona o elektronických komunikacích. Novela sice ještě neprošla potřebným schvalovacím procesem v Parlamentu České republiky, Úřad však již přikročil k revizi všech prováděcích předpisů a opatření obecné povahy, které jsou v působnosti Úřadu a s novelou souvisejí. Úřad zahájil diskuse se subjekty ohledně aplikace nových pravidel pro přenositelnost telefonního čísla či změnu poskytovatele přístupu k internetu a rozšíření platnosti pravidel na poskytovatele dalších dosud neregulovaných služeb (např. internetová volání, messenger).

Česká pošta, s.p., coby provozovatel základních poštovních služeb zavedla v únoru roku 2020 tzv. dvourychlostní doručování zásilek (v prioritním a ekonomickém režimu) a přikročila k úpravě cen zásilek do ciziny v hmotnostní kategorii nad 100 g. Úřad průběžně vyhodnocoval dostupnost a nákladovost cen základních služeb a provedl kontrolu dodávání poštovních zásilek v prioritním režimu. Pokračovali jsme v komunikaci s Evropskou komisí ohledně notifikace čistých nákladů České pošty, s.p., za další období 2018 a 2022.

Nerada bych opomenula spolupráci s vysokými školami, s nimiž koordinujeme aktivity ohledně vývoje a testování nových nástrojů s cílem podpořit další technologický rozvoj.

Pandemie covid-19 nezabránila spolupráci ani na mezinárodní úrovni. Jednání v rámci pracovních skupin mezinárodních organizací, kterých je Úřad členem, a koordinace na unijní úrovni probíhala takřka ve stejné intenzitě jen formou virtuálních zasedání. Obdobně probíhala komunikace a spolupráce s partnerskými zahraničními úřady.

Velmi rozsáhlá je agenda řešení stížností a dotazů uživatelů služeb elektronických komunikací a poštovních služeb. Úřad přijatá podání čtvrtletně vyhodnocuje a své hodnotící zprávy zveřejňuje jednou za tři měsíce v monitorovací zprávě. Výrazně jsme pokročili ve zpracování nevyřízených spisů, kdy z téměř 24 tisíc nevyřízených spisů ve sporech o zaplacení za služby elektronických komunikací v době mého nástupu zůstalo nedořešených 4 300 spisů, a to při zachování rychlosti vyřizování spisů prvního stupně a za velmi ztížených podmínek.

Podařilo se také nastartovat proces obměny technického vybavení Úřadu, tedy prostředků nutných ke správě spektra nebo kontrolám v oblasti služeb internetu či telefonu.

V neposlední řadě bych chtěla vyzdvihnout, že se Úřad v roce 2020 věnoval i vzdělávání veřejnosti a významně rozšířil svůj projekt Telekomunikační akademie. V jeho rámci zorganizoval 42 přednášek pro seniory, kteří tvoří velmi specifickou cílovou skupinu, pro niž je třeba informace připravit srozumitelně a jednoduše. Paralelně probíhala příprava dalších vzdělávacích projektů, např. k tématům kybernetické bezpečnosti nebo sítí 5G. Věřím, že nám situace v roce 2021 umožní více se vzdělávacím aktivitám věnovat.

V roce 2020 muselo být z důvodu protiepidemických opatření částečně pozastaveno (měsíc na jaře, dva měsíce na podzim) konání zkoušek k ověření odborné způsobilosti, které koná Úřad pro uchazeče o průkazy radiotelefonistů a radiooperátorů námořní pohyblivé služby, letecké pohyblivé služby a průkazy HAREC a NOVICE operátorů stanic amatérské radiokomunikační služby. I přes pokles v počtech vydaných průkazů vůči roku 2019 Úřad v roce 2020 vydal na základě zkoušky či uznání odborné způsobilosti 1 301 nových průkazů odborné způsobilosti a prodloužil dobu platnosti 2 730 průkazů, což je naopak nejvyšší počet za poslední léta.

Závěrem bych chtěla poděkovat všem svým kolegyním a kolegům, neboť se nám podařilo v uplynulém náročném roce udržet Úřad takřka plně funkční, včetně servisu pro veřejnost, který probíhal v omezených úředních hodinách. Poděkování patří i našim partnerům, ať už zástupcům operátorů, tak kolegům ze státní a veřejné správy, kteří s námi intenzivně spolupracovali.

A co nás čeká? V letošním roce zahájíme pravidelný přezkum rozsahu základních služeb pro posouzení nutnosti uložit povinnost poskytovat a zajišťovat základní služby. Na základě výsledků přezkumu pak bude v roce 2022 vyhlášeno výběrové řízení na držitele poštovní licence pro období let 2023–2027. Čeká nás další prohlubování soutěže na mobilním trhu, další technologický rozvoj, podpora budování moderních přístupových sítí nové generace včetně mobilních sítí páté generace. Posilování postavení spotřebitelů, komunikace s operátory s cílem nastavit veškeré procesy co nejefektivněji. Držme si pěsti, ať se nám podaří naši ekonomiku dále modernizovat a vytvářet podmínky pro lepší fungování společnosti a zlepšování života občanů.

Mgr. Ing. Hana Továrková
předsedkyně Rady Českého telekomunikačního úřadu

RADA ČESKÉHO TELEKOMUNIKAČNÍHO ÚŘADU



Mgr. Ing. Hana Továrková

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



RNDr. Ing. Jiří Peterka

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



Mgr. Josef Chomyn

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



Mgr. Lukáš Zelený

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



Ing. Marek Ebert

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

MANAŽERSKÉ SHRNUÍ

I přes omezení vyplývající z opatření přijatých v reakci na pandemii covid-19 se Úřad v roce 2020 zaměřil zejména na následující klíčová témata:

- aukce kmitočtů v souladu s podporou soutěže na mobilním trhu, podpora rozvoje sítí 5G a efektivního využívání spektra;
- dokončení procesu uvolnění pásma 700 MHz od TV zemského vysílání a jeho přechod na DVB-T2;
- stanovení jasných podmínek pro kvalitu služeb přístupu k internetu s cílem pomoci spotřebitelům;
- otevření nových kmitočtových pásem jak na podporu širší nabídky služeb přístupu k internetu (pásmo 60 GHz), tak i budoucí využití v rámci 5G sítí (pásmo 26 GHz);
- kontroly plnění podmínek doručování zapsaných zásilek a balíků u České pošty, s. p., se zaměřením na přednostní režim doručování;
- podporu budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací;
- mapování infrastruktury přípojných sítí (tzv. backhaul) a podpora při přípravě Národního plánu rozvoje sítí s velmi vysokou kapacitou společně s Ministerstvem průmyslu a obchodu.

ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

Trh elektronických komunikací byl v roce 2020 ve znamení vytváření podmínek pro rozvoj sítí 5. generace.

Velkým tématem v oblasti elektronických komunikací bylo provedení výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění sítí elektronických komunikací v kmitočtových pásmech 700 MHz a 3 400–3 600 MHz. Řízení Úřad vyhlásil v srpnu 2020. Vlastní elektronická aukční fáze byla zahájena 10. listopadu a pokračovala až do 13. listopadu 2020. Na základě výsledků výběrového řízení Úřad udělil přiděly rádiových kmitočtů společnostem CentroNet, a.s., Nordic Telecom 5G a.s., O2 Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s.

Dosažené výsledky v kombinaci se stanovenými podmínkami výběrového řízení umožní rozšíření konkurence na mobilním trhu i rychlý rozvoj sítí 5. generace. Úřad bude samozřejmě i v roce 2021 připraven při vyjednávání subjektů na trhu podpořit aplikaci jednotlivých opatření z aukce (národní roaming, velkoobchodní nabídka atd.).

V rámci regulačních aktivit se Úřad v roce 2020 zaměřil na pokračování 5. kola analýz relevantních trhů zahájeného v roce 2019. Dokončil analýzy relevantních trhů č. 1 a 2 (velkoobchodní trhy terminace volání v pevných a mobilních sítích) a na jejich základě všem podnikům s významnou tržní silou uložil potřebná nápravná opatření včetně povinností souvisejících s regulací cen. V průběhu roku současně zahájil analýzy dalších relevantních trhů a v rámci výkonu regulace se zaměřil na ověřování cenové úrovně velkoobchodních služeb i v případech, kdy podmínky pro jejich stanovení byly definovány mimo režim standardních nápravných opatření z výkonu ex-ante regulace.

V roce 2020 byl v České republice úspěšně dokončen proces uvolnění pásma 700 MHz a s tím související přechod zemského televizního vysílání ze standardu DVB-T na DVB-T2/HEVC. Celý proces byl proveden 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. Již v lednu došlo k vypnutí prvních vysílačů komerčních sítí a celý proces byl završen na konci října 2020. Změna se dotkla téměř 2,5 milionu českých domácností, které zemské televizní vysílání využívají.

POŠTOVNÍ SLUŽBY

V průběhu roku 2020 mělo (alespoň po určitou dobu) oprávnění k poskytování poštovních služeb 37 provozovatelů. Nicméně z hlediska objemu a struktury poskytovaných služeb pokračoval trend významného poklesu množství přepravovaných klasických listovních zásilek. Naproti tomu ale vzrostl objem přepravovaných balíkových zásilek. Svoji roli v tom pochopitelně sehrála opatření přijímaná v souvislosti s pandemií onemocnění covid-19, kdy především dodávání balíkových zásilek zřetelně rostlo v souvislosti s masivním využíváním on-line obchodování.

Z hlediska tzv. Základních služeb, které na základě udělené poštovní licence zajišťuje Česká pošta, s.p., bylo významným opatřením zavedení tzv. dvourychlostního dodávání obyčejných a doporučených zásilek v únoru roku 2020. V reakci na nepříznivou situaci zejména v první fázi pandemie covid-19 Česká pošta, s.p., přistoupila k dílčímu omezení některých svých služeb. Jednak na časově omezenou dobu, nezbytnou pro zajištění ochranných prostředků pro doručovatele, přistoupila k omezení dodávání některých z balíkových zásilek do místa určeného v poštovní adrese. Dále přistoupila k dočasnému ukládání zásilek či jejich vhažování do schránek bez potvrzení doručení a k omezení otevíracích dob poštovních poboček. Úřad tato opatření průběžně monitoroval a na základě svých poznatků uplatnil vůči České poště, s.p., v odůvodněných případech požadavky na návrat k normálnímu stavu.

I v roce 2020 Česká pošta, s.p., splnila jeden ze základních ukazatelů kvality poskytované základní služby, kterým je rychlost dodání poštovních zásilek. Poštovní licence stanovuje kritérium počtu dodaných zásilek první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich podání. Ukazatel byl naplněn, Česká pošta, s.p., celoročně dosáhla výsledku 92,63 %.

KONTROLNÍ ČINNOST

V rámci pravidelného přezkumu Úřad provedl v oblasti elektronických komunikací v roce 2020 kontroly:

- týkající se funkčnosti a dostupnosti VTA/VTs provozovaných v režimu univerzální služby a kvality signálu mobilních sítí v místě v 1 298 lokalitách;
- dodržování podmínek přenosu čísel v mobilních sítích tří největších operátorů (mezi sebou) v souladu jak s příslušnými paragrafy zákona o elektronických komunikacích, tak s podmínkami stanovenými opatřením obecné povahy č. 12. Zjištěny byly povětšinou pouze nejednoznačnosti běhu lhůty pro přenesení čísla v případech podání žádosti distančním způsobem, kdy byla nová SIM karta doručována prostřednictvím kurýrní nebo poštovní služby, což nebylo vyhodnoceno jako neplnění zákonných podmínek;
- dodržování oprávnění VO-R/12/09.2010-12, tj. kontroly provozovatelů zařízení RLAN, porušení bylo zjištěno u 84,5 % kontrol, což je ve srovnání s rokem 2020 setrvalý stav. Šetření podnětů na rušení meteorologických radarů bylo zajišťováno prioritně, nejčastější příčinou byla neúčinná mitigační technologie DFS.

Kontroly v oblasti základních poštovních služeb se uskutečnily s cílem prověřit dodržování povinností:

- dodání balíků zařazených mezi základní poštovní služby v lednu 2020, Úřad nedostatky řešil ve své kompetenci;
- dodávání listovních zásilek zařazených mezi základní služby v režimu D+1. Kontroly byly uskutečněny ve dvou termínech, v srpnu a říjnu. Porušení bylo zjištěno u malého zlomku konkrétních listovních zásilek. Úřad postupoval v souladu se svými kompetencemi.

Vzhledem k tomu, že v roce 2020 došlo v oblasti DTT (digitální terestrické televize) k přechodu na standard DVB-T2, zaměřily se kontroly rušení příjmu digitální televize primárně na zajištění ochrany DTT před nežádoucími interferencemi z pásma 800 MHz kvůli možnosti negativního vlivu mobilních sítí LTE provozovaných v tomto pásmu jak u nových stanic, tak i u stanic, u kterých došlo ke změnám jejich technických parametrů. Provoz sítí LTE měl však zanedbatelný vliv na kvalitu příjmu TV signálu.

OCHRANA SPOTŘEBITELE

Po celý rok 2020 probíhaly kroky ke spuštění bezplatného nezávislého srovnávacího nástroje porovnání cen a kvality služeb elektronických komunikací. Spuštěn byl počátkem roku 2021.

V oblasti účastnických smluv Úřad tak jako v předchozích letech sledoval a vyhodnocoval stížnosti a dotazy účastníků týkající se smluvních ujednání. Problematiku účastnických smluv a skladbu řešených stížností do velké míry ovlivnila novela zákona č. 311/2019 Sb., kterou byl novelizován zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

Novela nabyla účinnosti 1. dubna 2020 a podstatně zkrátila dobu přenesení čísla a zjednodušila pro spotřebitele celý proces. Současně stanovila nově i výši sankce při předčasném ukončení smlouvy. V reakci na výše uvedenou novelu zákona o elektronických komunikacích Úřad provedl kontrolu zveřejněných návrhů smluv u 30 vybraných poskytovatelů služeb elektronických komunikací. Kontrolou byly prověřeny smluvní podmínky tří síťových operátorů a vybraných mobilních virtuálních operátorů.

Zvýšená právní ochrana týkající se dosud pouze spotřebitelů se v některých případech rozšířila i na podnikající fyzické osoby. Týká se to například 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, nebo výše úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy. I vůči podnikajícím fyzickým osobám nově platí informační povinnost poskytovatele o blížícím se konci závazku.

HOSPODAŘENÍ ČTÚ

Celkové příjmy Úřadu v roce 2020 činily 862 801 049,67 Kč, výdaje byly čerpány v objemu 967 222 568,85 Kč.

Na platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci bylo v roce 2020 vynaloženo 312 969,27 tisíc Kč, průměrný hrubý měsíční plat činil 44 025 Kč.

Počet systemizovaných míst pro rok 2020 činil 596, k 31. 12. 2020 Úřad evidoval celkem 570 zaměstnanců.

Rozpočet 2020	(v tis. Kč)
Poplatky za kmitočty a čísla	821 236,40
Vybrané správní poplatky	36 891,83
Vybrané pokuty	4 219,59
Ostatní	453,22
Příjmy celkem	862 801,04
Vyplacená úhrada čistých nákladů z poskytování univerzální služby a ze ztráty z poskytování zvláštních cen	93 609,92
Vyplacené čisté náklady základních poštovních služeb	300 000,00
Výdaje na zajištění chodu Úřadu	573 612,65
Výdaje celkem	967 222,57

OBSAH

01 Stav trhu elektronických komunikací a poštovních služeb v roce 2020

1 Trh elektronických komunikací	16
1.1 Trh mobilních služeb	16
1.1.1 Mobilní datové služby	18
1.1.2 Ceny mobilních služeb	20
1.1.3 Ceny mezinárodních mobilních služeb	22
1.1.4 Přenositelnost v mobilních sítích	23
1.2 Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě	23
1.2.1 Ceny služeb vysokorychlostního přístupu	26
1.2.2 Velkoobchodní vysokorychlostní přístup k síti internet	27
1.3 Hlasové služby poskytované v pevných sítích	27
1.3.1 Ceny hlasových služeb v pevném místě	28
1.3.2 Přenositelnost čísel v pevných sítích	28
1.4 Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2020	29
1.4.1 Analýzy relevantních trhů	29
1.4.2 Ceny v povinně zveřejněných referenčních nabídkách LTE služeb	30
1.5 Aukce rádiových kmitočtů pro síť 5. generace	30
1.6 Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání	31
1.6.1 Televizní vysílání	31
1.6.2 Rozhlasové vysílání a příprava na budoucí digitální vysílání	32
2 Trh poštovních služeb	32
2.1 Stav poštovního trhu	32
2.2 Vývoj základních služeb v roce 2020	34
2.2.1 Regulace v oblasti základních služeb	35
2.2.2 Ceny základních služeb v roce 2020	36
2.2.3 Ceny za přístup k poštovní infrastruktuře	37
2.2.4 Financování základních služeb	37
2.3 Regulace v oblasti dodávání balíků	38
3 Právní rámec	39
3.1 Novely zákona o elektronických komunikacích	39
3.2 Novela zákona o poštovních službách	39
3.3 Novela zákona č. 194/2017 Sb.	40
3.4 Jiné právní předpisy	40

02 Odborné a správní činnosti ČTÚ

1 Ochrana spotřebitele	44
1.1 Cenové kalkulačky a příprava srovnávacího nástroje	44
1.2 Cenový barometr	44
1.3 Účastnické smlouvy	44
1.4 Síťová neutralita – přístup k síti internet (otevřený internet)	45
2 Řešení účastnických sporů a stížností uživatelů služeb	46
2.1 Správní řízení v I. stupni	46
2.2 Správní řízení ve II. stupni	46
2.3 Spory v oblasti poštovních služeb	46
2.4 Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací	47
2.5 Stížnosti uživatelů poštovních služeb	47
3 Automatizovaný systém monitorování kmitočtového spektra	48
4 Výkon kontrolní činnosti	48
4.1 Vedení evidence a kontrola podnikatelů v elektronických komunikacích a poštovních službách	48
4.2 Kontrola plnění rozhodnutí ČTÚ	48
4.2.1 Kontrola veřejných telefonních automatů a dostupnosti a kvality signálu mobilních sítí v místě VTA	48
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	49
4.2.3 Kontrola dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12	49
4.3 Kontrola plnění zákonných povinností podle zákona o elektronických komunikacích, podle zákona o ochraně spotřebitele a podle zákona o poštovních službách	49
4.3.1 Kontrola dodržování povinností 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) ZoPS mezi základní poštovní služby	49
4.3.2 Kontrola dodržování povinností alespoň jednoho pokusu o dodání dle ustanovení §3 odst. 2 písm. d) ZoPS u poštovních listovních zásilek zařazených ve smyslu ustanovení §3 odst. 1 písm. d) ZoPS mezi základní poštovní služby	49
4.4 Šetření rušení příjmu digitální televize v souvislosti s provozem LTE sítí v pásmu 800 MHz a v souvislosti s přechodem na DVB-T2	50
4.5 Spolupráce s Českou obchodní inspekcí	50
5 Správa kmitočtového spektra	50
5.1 Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů	50
5.2 Rozhodování o oprávněních k využívání rádiových kmitočtů	51
5.3 Podmínky využívání rádiových kmitočtů na základě všeobecných oprávnění	52
5.4 Ověřování odborné způsobilosti	52
6 Správa čísel	53
7 Rozhodování sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti	53
8 Rozhodování sporů mezi provozovateli poštovních služeb	54
9 Rozhodování sporů podle §5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb.	54
10 Krizové řízení a bezpečnost	55
11 Mezinárodní aktivity	55

03 Informace o potřebě přijetí nových předpisů nebo novel stávajících předpisů

1 Elektronické komunikace	58
1.1 Potřeba novely zákona o elektronických komunikacích	58
1.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích	58
2 Poštovní služby	59
3 Zákon č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací	59

04 Organizace a zabezpečení činnosti ČTÚ

1 Výsledky hospodaření ČTÚ	62
1.1 Hodnocení plnění ukazatelů kapitoly 328 – Český telekomunikační úřad	62
1.1.1 Příjmy celkem	62
1.1.2 Výdaje celkem	62
2 Hospodaření s mimorozpočtovými prostředky	63
2.1 Radiokomunikační účet	63
3 Oblast lidských zdrojů	64
3.1 Počet systemizovaných míst	64
3.2 Vzdělávání zaměstnanců	64
3.3 Prostředky na platy zaměstnanců Úřadu	65

05 Povinné součásti výroční zprávy

1 Výroční zpráva o Univerzální službě	68
1.1 Povinně poskytované dílčí služby univerzální služby	68
1.2 Dílčí služby univerzální služby poskytované komerčně	69
1.3 Financování univerzální služby	69
1.3.1 Financování podle zákona o telekomunikacích (stav v roce 2020)	69
1.3.2 Podle zákona o elektronických komunikacích	70
1.4 Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“	71
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 2020	72
3 Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (§20k odst. 4 a 5 zákona o ochraně spotřebitele)	74
4 Informace o vyřizování stížností na činnost ČTÚ za rok 2020	76

06 Přílohy k Výroční zprávě ČTÚ za rok 2020

1	Přehled účastnických sporů v oblasti služeb elektronických komunikací za rok 2020	80
2	Stížnosti účastníků / uživatelů služeb EK za rok 2020	80
3	Přehled o počtech vydaných rozhodnutí o individuálních oprávněních k využívání rádiových kmitočtů za rok 2020	81
4	Ověřování odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení v roce 2020	82
5	Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb – 2020	82
6	Přehled činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za rok 2020	83
7	Přehled stížností zákazníků na poštovní služby za rok 2020	84
8	Opatření obecné povahy podle zákona o elektronických komunikacích vydaná v roce 2020	85
9	Plnění závazných ukazatelů státního rozpočtu za rok 2020	87
10	Ukazatele kapitoly – rozpis rozpočtu na rok 2021	88

01 STAV TRHU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A POŠTOVNÍCH SLUŽEB V ROCE 2020

1 TRH ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1.1 Trh mobilních služeb

Vedle největších síťových mobilních operátorů (dále také jen „MNO¹“), tj. 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“) poskytovali mobilní služby na maloobchodním trhu také tzv. virtuální mobilní operátoři označovaní jako MVNO². Těmi byly např. společnosti O2 Family, s.r.o., SAZKA a.s., Tesco Mobile ČR s.r.o., ČEZ Prodej, a.s., GoMobil s.r.o., Moraviatel a.s. a Nordic Telecom s.r.o. (který působí jako MVNO v síti T-Mobile a zároveň má s O2 uzavřenu velkoobchodní smlouvu typu full MVNO). Mobilní virtuální operátoři přitom poskytují své služby na základě velkoobchodních vstupů buď od síťových mobilních operátorů, nebo od jiných velkoobchodních subjektů označovaných jako MVNE³ (typicky např. společnosti Quaduple a.s., IPEX TELCO a.s., GoMobil s.r.o.). Někteří z poskytovatelů mobilních služeb dále na maloobchodním trhu působí prostřednictvím svých značkových přepravejců (branded reseller), jako např. BLESKmobil, Mobil.cz, OpenCall, PREmobil. Ti jsou přitom pouze prodejními „kanály“ svých kmenových operátorů. Základní přehled o počtu všech kategorií poskytovatelů mobilních služeb v roce 2020 ukazuje *tabulka 1*.

Tabulka 1: Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb

Typ poskytovatele	Počet poskytovatelů
MNO	3
MVNE	12
MVNO	137
Branded Reseller	16

*Data jsou k 30. červnu 2020

Při pohledu na celkový počet aktivních SIM karet si udrželi síťoví operátoři nadále naprostou většinu trhu – 92,4 %. Podíl MVNO je stabilní a v roce 2020 dosáhl hodnoty 7,6 %, z toho tržní podíl nezávislých MVNO⁴ činil zhruba polovinu, konkrétně 3,7 %.

Z hlediska struktury MVNO – podle jejich velikosti měřené počtem SIM karet – je nutné konstatovat, že z celkového počtu 137 virtuálních operátorů pouze 28 MVNO (tedy 20 %) spravuje více než 1 000 SIM karet. Naopak více než polovina MVNO (52 %) spravuje maximálně 100 SIM karet – jejich tržní podíl na maloobchodním trhu mobilních služeb je tedy prakticky nulový. Strukturu MVNO dle počtu spravovaných SIM karet ukazuje následující *graf 1*.

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

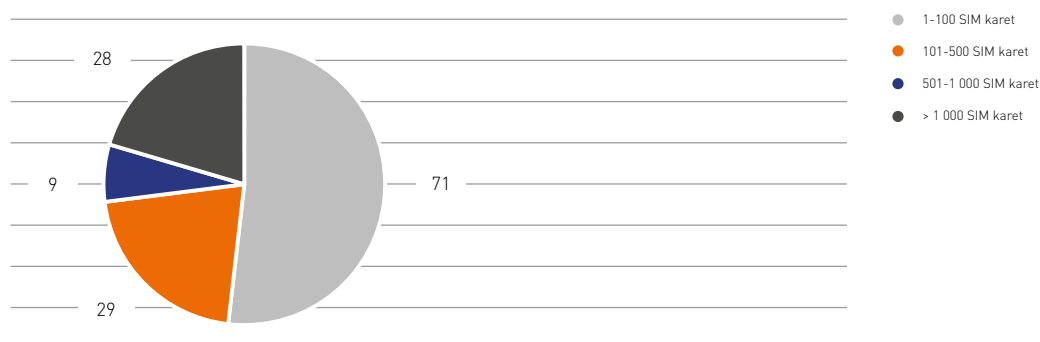
² MVNO (Mobile Virtual Network Operator) neboli virtuální mobilní operátor je subjekt poskytující mobilní služby koncovým účastníkům svým jménem, který nedisponeje vlastní rádiovou přístupovou sítí (resp. nemá vlastní přiděl frekvencí pro vybudování rádiové přístupové sítě).

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

⁴ Tj. majetkově nepropojených s MNO.

⁵ Viz Informace ČTÚ o ukončení a výsledcích Aukční fáze výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění sítí elektronických komunikací v kmitočtových pásmech 700 MHz a 3400–3600 MHz (dostupné na: <https://www.ctu.cz/aukce-700/oznameni-vysledku-aukce-faze>, listopad 2020).

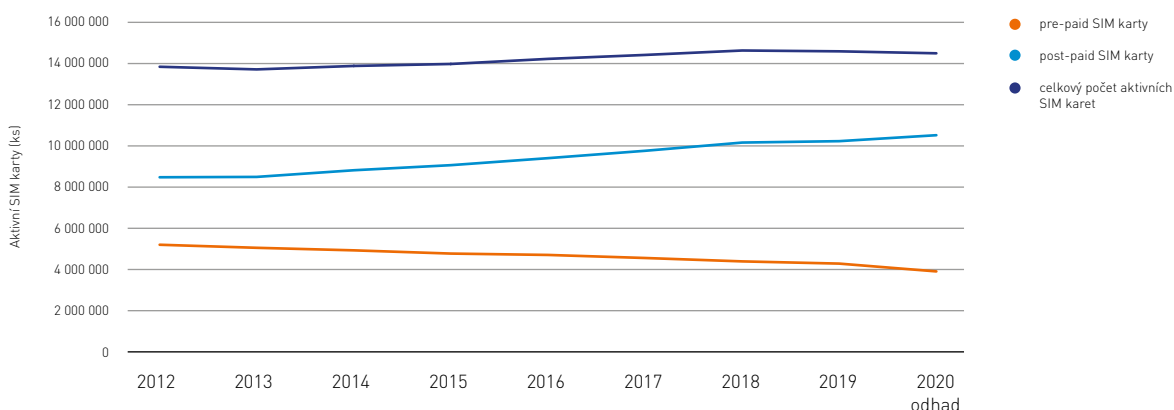
⁶ Aktivní SIM karty představují SIM karty, na které je uzavřena platná smlouva na poskytování služeb (post-paid) nebo byly minimálně jednou za poslední tři měsíce sledovaného období použity pro volání, odeslání SMS, MMS nebo pro datové služby (pre-paid), i pro služby M2M. V letech 2014–2018 zahrnoval uváděný celkový počet SIM karet také SIM karty fixního LTE, konkrétně 358 209 SIM v roce 2018, 227 130 SIM v roce 2017, 149 201 SIM v roce 2016, 81 297 SIM v roce 2015 a 9 394 SIM v roce 2014.

Graf 1: Struktura MVNO dle počtu spravovaných SIM karet (k 30. červnu 2020)

Největším virtuálním operátorem byla v roce 2020 společnost O2 Family, s.r.o., s tržním podílem 2,6 %. Druhým největším MVNO (a současně největším subjektem ze skupiny nezávislých virtuálních operátorů) byla 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 a podmínkách jejich komerčních velkoobchodních nabídek. Současné podmínky velkoobchodních nabídek neumožňují MVNO s ohledem na uplatňované velkoobchodní ceny (v kontextu cen maloobchodních nabídek MNO) rozšiřovat prostřednictvím atraktivních maloobchodních nabídek jejich zákaznickou bázi a dále růst. Toto postavení MVNO se ještě více prohloubilo v období od roku 2019, kdy byly ze strany MNO představeny nové maloobchodní mobilní tarify s vysokými objemy dat či neomezeným čerpáním dat, na které MVNO prozatím nejsou schopni adekvátně zareagovat.

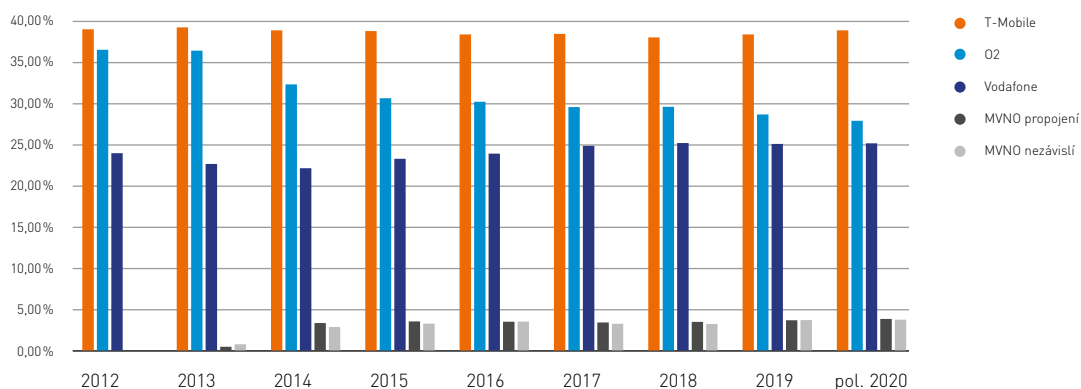
Situace na mobilním trhu se však může v následujících letech změnit s ohledem na nastavení a výsledky proběhlé aukce kmitočtů v roce 2020⁵. Na základě přijatých závazků ze strany MNO mohou na mobilní trh vstoupit po splnění kritérií pro pokrytí vlastních mobilních sítí subjekty na základě národního roamingu, který by jim měl umožnit nezávislejší postavení na trhu (oproti MVNO) a umožnit tak rozvoj konkurence.

V porovnání s rokem 2019 došlo v průběhu roku 2020 k mírnému poklesu celkového počtu aktivních SIM karet⁶. Ten na konci roku 2020 činil zhruba 14,6 miliónu, což bylo dáno pokračujícím poklesem celkového počtu pre-paid SIM karet, který nebyl dostatečně kompenzován nárůstem SIM karet typu post-paid. Vývoj počtu aktivních SIM karet v mobilních sítích, a to včetně rozdělení na post-paid a pre-paid SIM karty, zobrazuje *graf 2* (bez zahrnutí SIM karet fixního LTE).

Graf 2: Vývoj počtu aktivních SIM karet

Následující *graf 3* znázorňuje vývoj tržních podílů jednotlivých poskytovatelů mobilních služeb k polovině roku 2020. MVNO jsou v *grafu 3* rozděleni 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

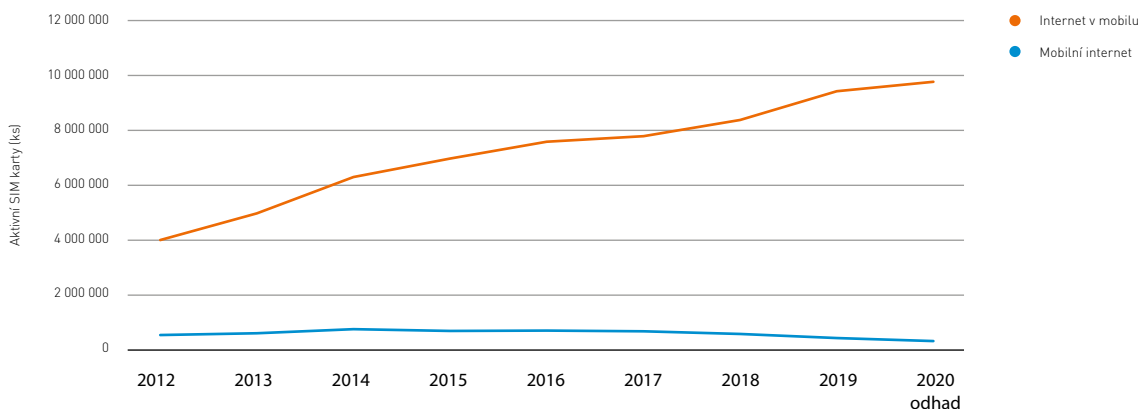


I v roce 2020 pokračoval růst počtu aktivních SIM karet typu M2M (*Machine to Machine*). Dle odhadu Úřadu přesáhl ke konci roku 2020 jejich počet hodnotu 1,2 miliónu, což ve srovnání s rokem 2012 znamená více než dvojnásobný nárůst. Úřad očekává pokračování tohoto trendu i v následujících letech a jeho zrychlování, zejména v souvislosti s budováním 5G sítí, rozvojem IoT (*internet věcí*), konceptu SMART (*smart city, smart home, smart health* atd.) a Průmyslu 4.0. Dle odhadu Úřadu bylo v roce 2020 prostřednictvím M2M SIM karet celkově přeneseno 2,54 PB dat, což v meziročním srovnání odpovídá nárůstu o 16 %. Vedle růstu počtu M2M SIM karet tak narostl i objem dat, která jsou jejich prostřednictvím přenášena, a to nejen absolutně, ale i relativně k počtu SIM karet. Průměrný měsíční objem dat přenesených prostřednictvím M2M SIM karet činil v roce 2020 dle předběžného odhadu Úřadu 175 MB na SIM kartu typu M2M oproti 166 MB v roce 2019.

1.1.1 Mobilní datové služby

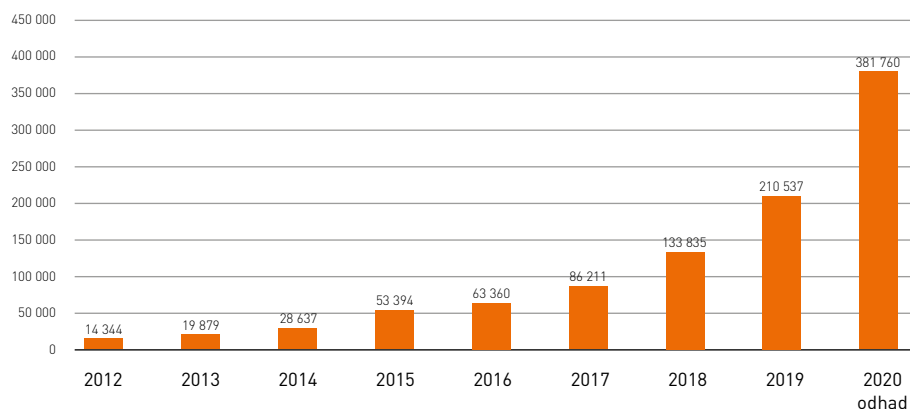
Poskytovatelé mobilních datových služeb nabízeli v roce 2020, stejně jako v předešlých letech, dva základní typy služeb přístupu k mobilnímu internetu – tzv. Internet v mobilu používaný v mobilních telefonech a smartphonech, a tzv. Mobilní internet, který je určen pro přenosná zařízení typu tablet, notebook s použitím samostatné datové SIM karty apod. V LTE sítích MNO a některých dalších provozovatelů (zejména Nordic Telecom a PODA) jsou rovněž nabízeny služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě prostřednictvím SIM karet (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 2020 opět mírně narostl počet aktivních SIM karet využívajících službu Internet v mobilu a přesáhl hodnotu 9,7 miliónu. Naopak u aktivních SIM karet služby Mobilního internetu pokračoval v roce 2020 pokles jejich počtu k hodnotě zhruba 400 tisíc. To odráží jednak migraci zákazníků ke službě Internet v mobilu, migraci ke službám tzv. fixního LTE, i obecně vyšší míru využívání přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí (kdy jsou např. koncová zařízení v domácnosti či kancelářích připojována prostřednictvím domácí/firemní WiFi sítě). Vývoj počtu SIM karet využívajících služby tohoto typu za období let 2012–2020 dokumentuje následující *graf 4*.

Graf 4: Vývoj počtu aktivních SIM karet využívajících služby Internet v mobilu a Mobilní internet

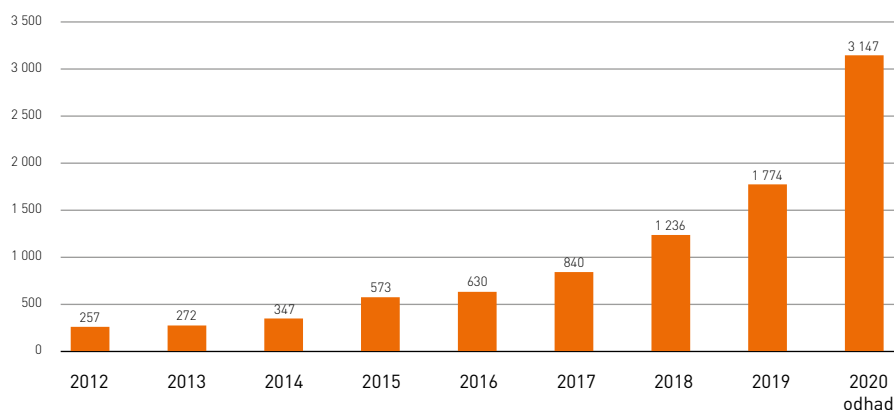
Objem přenesených mobilních dat

Jak je patrné z následujícího *grafu 5*, od roku 2012 lze sledovat trvalý růst objemu přenesených mobilních dat, přičemž i samotné tempo tohoto růstu v posledních letech významně zrychluje. Za poslední období roku 2020 lze meziroční nárůst odhadnout zhruba na úrovni 80 %. Tento vývoj odráží skutečnost, že od roku 2017 došlo několikrát k navýšení datových balíčků v nabízených mobilních tarifech, a nakonec i zavedení mobilních tarifů s neomezeným objemem čerpání dat v roce 2019. Zákazníci se na tyto nové podmínky tarifů adaptovali a využívají mobilní datové služby ve výrazně vyšší míře než v předchozích letech. Současně je zřejmé, že růst datové spotřeby i v mobilních sítích odrážel změny chování uživatelů mobilních služeb související se změnou vnějších podmínek z důvodů vládních opatření proti šíření onemocnění covid-19.

Graf 5: Objem přenesených mobilních dat (v TB)

Průměrná měsíční spotřeba dat u SIM karet využívajících mobilní datové služby dosáhla v roce 2020 dle odhadu Úřadu hodnoty mírně přes 3,1 GB. Meziročně tak došlo cca k 77% nárůstu průměrné měsíční spotřeby. Tento skokový nárůst byl ovlivněn nad rámec výše uvedených přirozených změn chování zákazníků a pozitivních efektů marketingových kampaní či akcí operátorů rovněž specifickou změnou vnějších podmínek souvisejících s vládními opatřeními proti šíření onemocnění covid-19. Tato opatření se projevila nárůstem provozu v mobilních sítích včetně mobilního datového provozu. Vývoj průměrné měsíční spotřeby dat u SIM karet využívajících mobilní datové služby zobrazuje následující *graf 6*.

Graf 6: Průměrná měsíční spotřeba mobilních dat na SIM kartu s datovými službami (v MB)

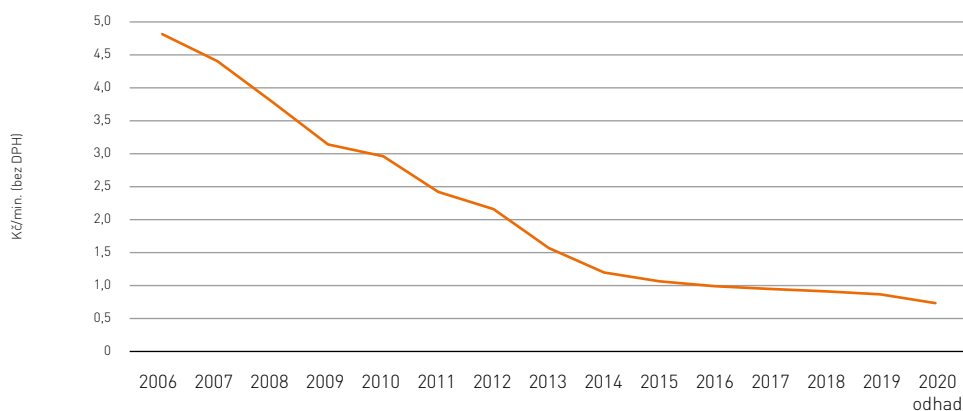


1.1.2 Ceny mobilních služeb

Cenový vývoj podle průměrné minutové ceny za mobilní volání

Pokud jde o vývoj průměrné ceny za skutečně provolanou minutu, pokračoval i v roce 2020 dlouhodobý trend cenového poklesu. V první polovině roku došlo oproti průměru za celý rok 2019 k poklesu přibližně o 14,9 % na 0,77 Kč/min. Na tomto trendu se podílela jak klesající průměrná cena pro podnikající subjekty o 13,2 %, tak průměrná cena pro nepodnikající (rezidentní) subjekty, která se snížila o 15,9 %.

Graf 7: Průměrná maloobchodní cena za skutečně provolanou minutu



⁷ Například letní kampaň společnosti T-Mobile (viz <https://www.t-mobile.cz/microsites/pomagentove/index.html>), akce společnosti Vodafone pro pre-paid SIM karty (viz <https://www.vodafone.cz/o-vodafone/o-spolecnosti/pro-media/tiskove-zpravy/detail/O2-v-lete-znasobi-objem-mobilnich-dat-u-pred/>) či speciální nabídky společnosti O2 zveřejňované na webu datamanie.cz.

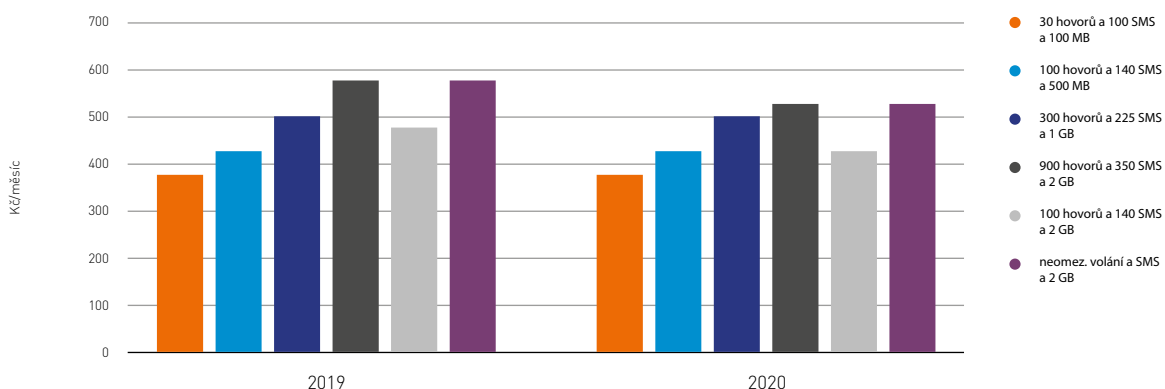
V prvním pololetí roku 2020 došlo k největšímu poklesu ceny volání u společnosti T-Mobile o 18,4 % na 0,71 Kč/min., která byla současně i nejnižší průměrnou cenou volání v prvním pololetí. Nutno poznamenat, že výsledná cena zohledňuje i cenu, kterou operátoři účtují právnickým osobám a podnikajícím fyzickým osobám.

Cenový vývoj podle spotřebních košů mobilních služeb

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

Výsledky použité ve srovnání tarifů jsou za 4. čtvrtletí let 2019 a 2020. Jde o pre-paid tarify a post-paid tarify se závazkem na 24 měsíců. Z grafu 8 je patrné, že k nejvyššímu meziročnímu poklesu došlo u koše se spotřebou 100 hovorů, 140 SMS a 2 GB dat, a to o 10,5 % (na 425 Kč). Spotřební koš s 900 hovory, 350 SMS, 2 GB daty a koš s neomezeným voláním, SMS a 2 GB zaznamenaly shodný pokles ceny o 8,7 % (na 525 Kč). Zbývající tři koše zůstaly beze změny.

Graf 8: Meziroční vývoj cen u spotřebních košů mobilních služeb



Ceny služby Internet v mobilu

Oproti konci roku 2019, kdy došlo k zavedení neomezených datových tarifů u všech tří síťových operátorů, neproběhly v průběhu roku 2020 žádné zásadní změny v nabídkách datových služeb mobilních operátorů. Společnosti O2 a Vodafone zachovaly svoje nabídky v podstatě beze změn. Operátor T-Mobile navýšil datové limity internetu v mobilu u svých nabídek s omezenou FUP za stejnou cenu, např. ze 4 GB na 5 GB za cenu 275 Kč/měsíc, u neomezených dat se ceny nezměnily.

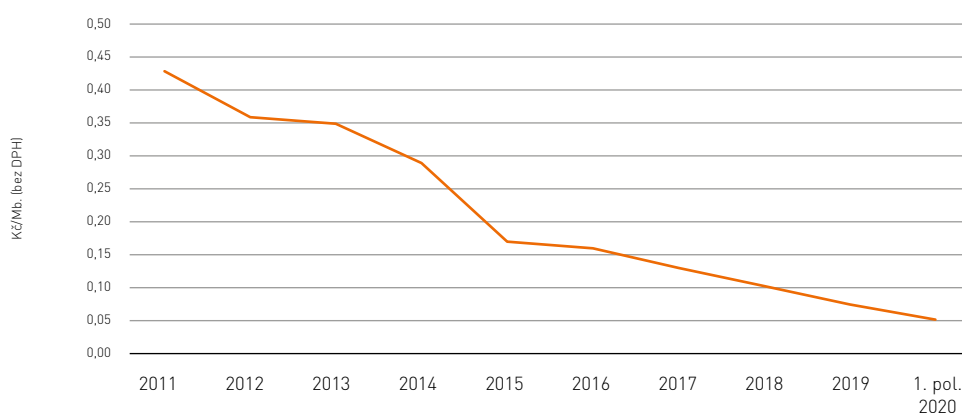
Data v určitém objemu jsou v současnosti již běžnou součástí všech standardních tarifů a společně s cenou také nejdůležitějším parametrem, kterým se nabídky mobilních operátorů od sebe odlišují.

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 Úřad 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 9. Za sledované období od roku 2011 do poloviny roku 2020 klesla průměrná jednotková cena za MB dat (bez zahrnutí fixního LTE) o 0,38 Kč, tj. o více než 88 %, přičemž za posledních 4,5 roku (mezi rokem 2015 a pololetím 2020) klesla o 0,12 Kč, tj. o 70 %, na 0,05 Kč/MB.

Graf 9: Průměrná maloobchodní cena za 1 MB skutečně spotřebovaných dat



1.1.3 Ceny mezinárodních mobilních služeb

Mobilní roaming

Dne 15. června 2020 uplynuly již tři roky od ukončení přechodného období s možností účtovat příplatky k roamingu v rámci EU (tzv. režim RLAH+). Mobilní operátoři jsou od té doby povinni poskytovat služby mezinárodního roamingu výhradně v tzv. režimu RLAH (Roam Like At Home), kdy jsou povinni (až na vymezené výjimky) účtovat za uskutečněné hovory, odeslané SMS a spotřebovaná data stejné ceny jako doma. Výjimku tvoří případy, kdy si koncoví uživatelé vyžádají jiný tzv. alternativní tarif (pokud jim např. vyhovuje výhodnější roaming ve vybraných zemích mimo EU) anebo v případě, že koncoví uživatelé s RLAH porušují politiku přiměřeného používání (FUP).

V roce 2020 Úřad neobdržel žádnou žádost o možnost účtovat příplatky za roamingové služby nad úroveň domácích cen.

Tabulka 2 zobrazuje maximální velkoobchodní ceny přepočteny na Kč, které jsou zároveň i maximálně možnými maloobchodními příplatky k domácím cenám.

Tabulka 2: Maximální výše regulované ceny mezinárodního roamingu

Regulované max. ceny	od 1. 7. 2020		
	Odchozí volání	SMS	Data
EUR/min., 1 SMS a 1 MB	0,032	0,01	0,0035
Kč/min., 1 SMS a 1 MB	0,86	0,27	0,09

Použit kurz 26,59967 CZK/€ jako průměr kurzů stanovených ECB k 1. březnu, 1. dubnu a 1. květnu 2020. Ceny jsou bez DPH.

Mezinárodní volání a SMS

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

Tabulka 3: Aktuálně platné maximální regulované ceny přepočtené na Kč

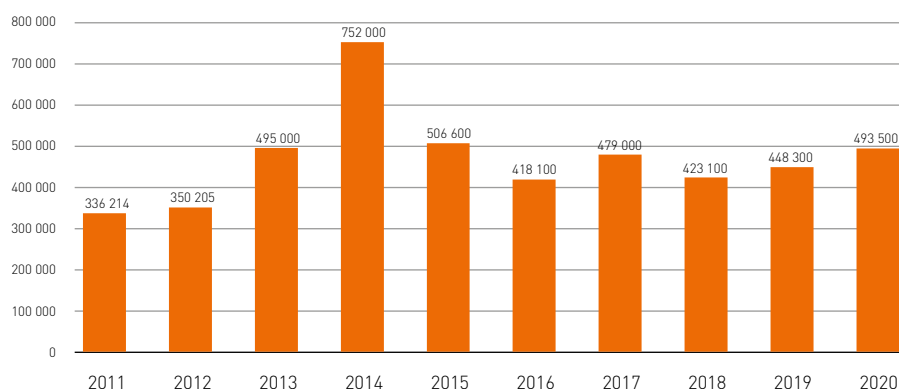
Regulované max. ceny	od 15. 5. 2020	
	Odchozí volání	SMS
EUR/min., 1 SMS	0,19	0,06
Kč/min., 1 SMS	4,81	1,52

Použit kurz 25,341 CZK/€, který je průměrem kurzů stanovených ECB k 15. lednu, 15. února a 15. březnu 2020. Ceny jsou bez DPH.

1.1.4 Přenositelnost v mobilních sítích

Od zavedení přenositelnosti telefonních čísel v mobilních sítích bylo v letech 2006–2020 uskutečněno celkem 5 705 816 přenesení telefonních čísel. V porovnání s předchozím rokem došlo v roce 2020 k meziročnímu nárůstu přibližně o 10 % na cca 493 500 přenesených telefonních čísel. Stejně jako v předchozích obdobích jsou v součtu zahrnuty veškeré uskutečněné přenosy telefonních čísel v roce 2020, tzn. i přenosy, kterými se telefonní čísla vrátila zpět k držiteli oprávnění, přenosy telefonních čísel mezi virtuálními mobilními operátory, ať už v rámci jedné hostitelské sítě či napříč mobilními sítěmi atd. Trend využívání přenositelnosti telefonních čísel v mobilních sítích v letech 2011–2020 dokumentuje následující graf 10.

Graf 10: Počet přenesených telefonních čísel – mobilní sítě



1.2 Služby vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě

Stav maloobchodního trhu služeb vysokorychlostního přístupu k internetu v roce 2020 dokumentoval především vývoj počtu účastníků jednotlivých technických řešení a další konsolidace trhu. Podle odhadu Úřadu dosáhl počet přístupů 3 824 tis., což znamená nárůst o 3,1 % oproti roku 2019. Penetrace celkového počtu přístupů na 100 obyvatel činí 35,7 (růst oproti hodnotě 34,7 z roku 2019).

Z hlediska jednotlivých způsobů technické realizace služeb vysokorychlostního přístupu udržely na maloobchodním trhu nejvýznamnější podíl přístupy prostřednictvím bezdrátových sítí v nelicencovaných pásmech (označované jako WiFi). Úřad předpokládá meziroční nárůst těchto přístupů z 1,08 milionu v roce 2019 na cca 1,09 milionu. I přes tento očekávaný nárůst však lze u WiFi přístupů za poslední období pozorovat spíše útlum jejich míry růstu (ve srovnání s xDSL, FTTH/B a fixních LTE).

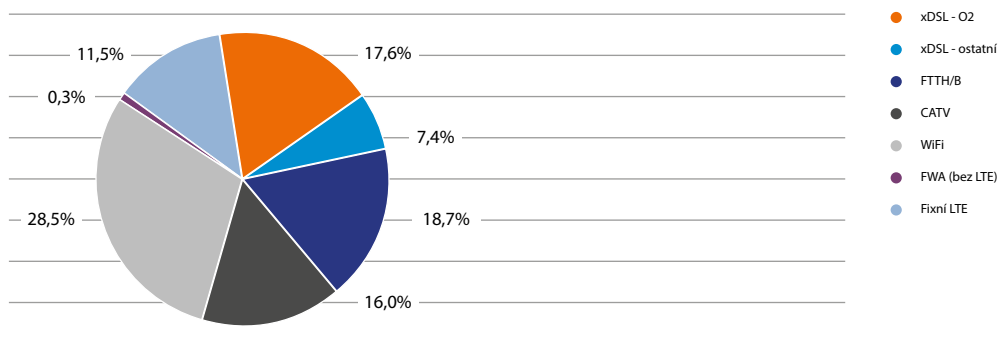
U xDSL přístupů Úřad rovněž předpokládá další meziroční nárůst, a to až na cca 957 tisíc přístupů. Oproti poklesu xDSL přístupů v období 2015–2017 se tak jedná o potvrzení růstového trendu započatého v roce 2018, který souvisí mimo jiné s pokračující modernizací xDSL sítě.

I v roce 2020 pokračoval dlouhodobý nárůst počtu přístupů prostřednictvím optických sítí (FTTH/B). Úřad v případě přístupů prostřednictvím sítí FTTH/B předpokládá v roce 2020 dosažení cca 715 tisíc přístupů. U CATV přístupů předpokládá Úřad jen mírný růst, a to na přibližně 612 tisíc přístupů ke konci roku 2020.

Početně nejméně zastoupenými službami vysokorychlostního přístupu na maloobchodním trhu zůstávají služby vysokorychlostního bezdrátového přístupu využívajícího licencovaná pásma (FWA – bez zahrnutí služeb tzv. fixního LTE), u kterých Úřad předpokládá pokles na 10 tisíc přístupů. Další nárůst počtu přístupů byl v roce 2020 naopak zaznamenán (v absolutních hodnotách) u služeb tzv. fixního LTE. Úřad odhaduje jejich meziroční zvýšení, avšak ne už v takové míře jako v předcházejících obdobích. Odhadován je nárůst ze 422 tisíc v roce 2019 na přibližně 440 tisíc v roce 2020. Toto zvýšení bylo však způsobeno růstem počtu přístupů zejména v prvním pololetí roku 2020, v druhém pololetí již jejich absolutní počet spíše stagnoval. V relativním vyjádření podle tržních podílů se jedná jen o nepatrný meziroční nárůst z 11,4 % v roce 2019 na 11,5 %. Do kategorie služeb fixního LTE jsou řazeny jak služby čistě fixního⁸ charakteru, tak služby nomadického⁹ charakteru.

Z rozložení maloobchodního trhu služeb vysokorychlostního přístupu podle jednotlivých technologií (viz *graf 11*) je patrné, že žádný ze způsobů vysokorychlostního přístupu není dominující. To ukazuje na přetrvávající významnou úroveň soutěže na úrovni infrastruktury. Další *graf 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. 2020*

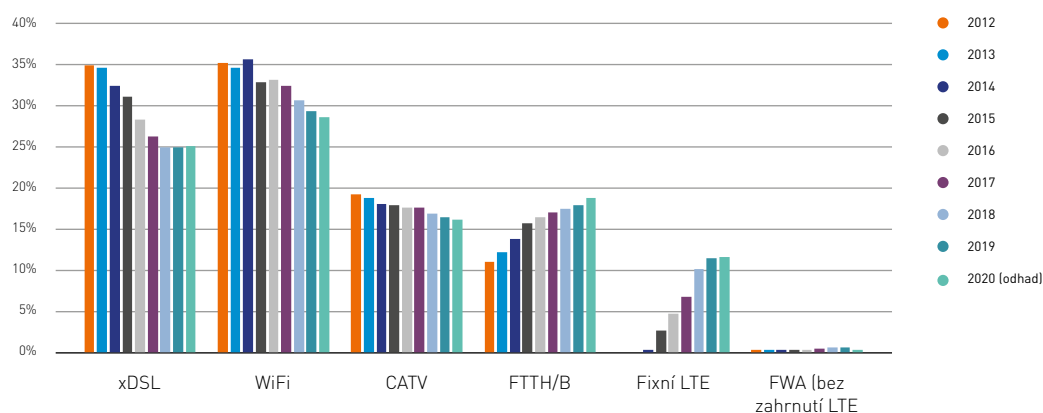


Pozn.: *využito kvalifikovaných odhadů

⁸ 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.

⁹ 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.

Graf 12: Vývoj podílu vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení na maloobchodním trhu



Z výše uvedeného *grafu 12* je zřejmé, že nejvíce progresivní platformou jsou sítě FTTH/B. Počty přístupů prostřednictvím těchto sítí zaznamenávají dlouhodobý růst jak v absolutních hodnotách, tak v relativním vyjádření. Tento trend u předmětného způsobu realizace vysokorychlostního přístupu pokračoval i v roce 2020.

Evropské srovnání pokrytí sítěmi s velmi vysokou kapacitou (VHCN sítě)

Pokrytí sítěmi s velmi vysokou kapacitou (VHCN), tj. optickými sítěmi (FTTH/B) a sítěmi CATV s využitím standardu DOCSIS 3.1, dle definice studie Evropské komise Broadband Coverage in Europe in 2019 [dostupné online: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity>] dosahovalo v průměru EU28 44 %. U českých domácností byl ukazatel o pokrytí VHCN sítěmi omezen pouze na údaje o pokrytí sítěmi FTTH/B, protože v období, kdy docházelo ke sběru a vyhodnocování údajů o pokrytí sítí v jednotlivých členských státech, nedošlo v České republice k nasazení standardu DOCSIS 3.1. V dotčeném ukazateli o pokrytí VHCN sítěmi tak Česká republika s pokrytím na úrovni 29,3 % za evropským průměrem zaostávala. Pokrytí FTTH/B sítěmi bylo v České republice v roce 2019 o 1 p. b. vyšší než v roce 2018 (28,3 %), je však nutno doplnit, že v podkladech v rámci studie došlo u České republiky ke korekcím za historická data. Pokrytí FTTH/B sítěmi v roce 2019 za EU28 činilo v průměru 33,5 %, což je o 4,2 p. b. více než v České republice.

Při pohledu na mezinárodní srovnání dostupnosti NGA sítí¹⁰ byla Česká republika dle výše uvedené studie nad průměrem EU28, konkrétně pokrytí těmito sítěmi v roce 2019 v České republice činilo 92,1 % a v EU 85,8 %. Z hlediska pokrytí v rurálních oblastech bylo v České republice pokrytí domácností dle předmětné studie za rok 2019 u optických sítí FTTH/B o 11,6 p. b. nižší, než byl průměr v EU – konkrétně 5,9 % v České republice oproti 17,5 % v EU28. U celkového pokrytí domácností NGA sítěmi v rurálních oblastech však byla Česká republika stále nad průměrem EU28, hodnota pokrytí (64,2 %) byla konkrétně o 4,9 p. b. vyšší.

Konsolidace trhu pevného vysokorychlostního přístupu

Maloobchodní trh vysokorychlostního přístupu k internetu v roce 2020 zaznamenal stejně jako v roce předchozím několik významných změn v oblasti konsolidací a fúzí poskytovatelů služeb. V dubnu zanikla v důsledku fúze sloučením společnost UPC Česká republika, s.r.o., která se spojila se společností Vodafone jako společností nástupnickou. Jednalo se o dokončení procesu zahájeného již v roce 2019. V červnu 2020 společnost Vodafone následně uveřejnila svůj záměr s postupným zaváděním standardu DOCSIS 3.1 ve své CATV síti (bývalé přístupové síti společnosti UPC). Tento standard umožňuje nabízet přístup k internetu na kabelové síti s rychlostí stahování 1 Gbit/s. Pro dostupnost služby je nutné používat modem s podporou DOCSIS 3.1 a zákazníkům je dotčená služba k dispozici od poloviny srpna 2020¹¹.

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

¹¹ <https://www.vodafone.cz/o-vodafone/o-spolecnosti/pro-media/tiskove-zpravy/detail/revoluce-v-pevnem-pripojeni-vodafone-spousti-super/>

Co se týče dalších majetkových změn, na společnost Nordic Telecom Regional jako nástupnickou společnost, která je vlastníkem především bezdrátových sítí v nelicencovaných pásmech a optické přístupové sítě, přešlo k 1. listopadu 2020 v důsledku fúze sloučením jmění několika zanikajících společností z řad lokálních poskytovatelů bezdrátového i optického připojení k internetu. Jednalo se o společnosti: Easy Control Internet s.r.o., KeyNet.cz s.r.o., LWT JaryNet s.r.o., MITRANET.CZ, s.r.o., NetFree s.r.o., TYHAN s.r.o. a ZENIT – servis s.r.o. Společnost Nej.cz, poskytovatel vysokorychlostního přístupu prostřednictvím optických sítí, sítí CATV a bezdrátových sítí v nelicencovaných pásmech, se nejprve v září 2020 stala 100% vlastníkem společnosti INTERNET Pb, spol. s r.o., která poskytovala optické a bezdrátové připojení v Příbrami, na Berounsku a Písecku. Koncem roku 2020 došlo ze strany společnosti Nej.cz ještě k dokončení akvizice společností Telly CE s.r.o. a itself s.r.o. (jedná se o poskytovatele pevného připojení k internetu a televizního obsahu). Mimo zmíněné společnosti si významný počet zákazníků na maloobchodním trhu vysokorychlostního přístupu k internetu v pevném místě drží společnost PODA a.s., která nabízí služby prostřednictvím optických a bezdrátových sítí včetně tzv. fixního LTE v pásmu 3,7 GHz a společnost STARNET, s.r.o., která poskytuje služby s využitím optické přístupové sítě a bezdrátové přístupové sítě v nelicencovaných pásmech.

Z hlediska rozvoje optických sítí je podstatné zmínit podpis smlouvy na společném investičním projektu mezi společnostmi T-Mobile a CETIN v prosinci 2020, jehož cílem je vybudovat v České republice během následujících let nad rámec individuální výstavby řádově stovky tisíc optických přípojek typu FTTH. Přípojky budou podle záměru dostupné pro T-Mobile i velkoobchodní partnery společnosti CETIN. V případě společnosti CETIN půjde o velkoobchodní nabídku optického internetu s rychlostí 1 Gbit/s.

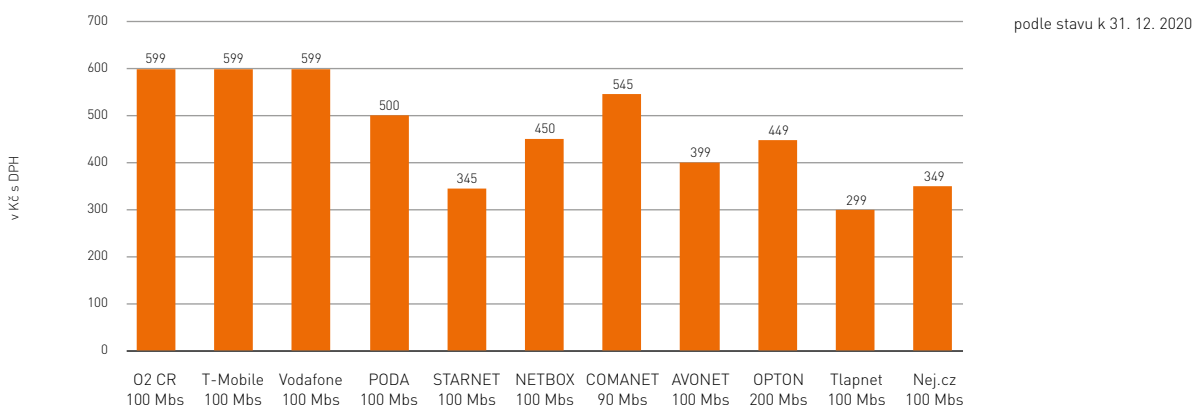
1.2.1 Ceny služeb vysokorychlostního přístupu

Maloobchodní trh pevného vysokorychlostního přístupu k síti internet přinesl v roce 2020 koncovým zákazníkům relativně stabilizovanou úroveň cen.

V průběhu roku se objevily u největších operátorů nabídky nových služeb s rychlostí až do 2 Gbit/s. Nicméně prozatím se nejednalo o celoplošné nabídky, ale pouze o vybrané lokality, kde došlo ke zmíněným inovacím v přístupové síti. Většina poskytovatelů služeb pevného připojení k internetu nabízela 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.

V následujícím *grafu 13* 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 rozdílných 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.

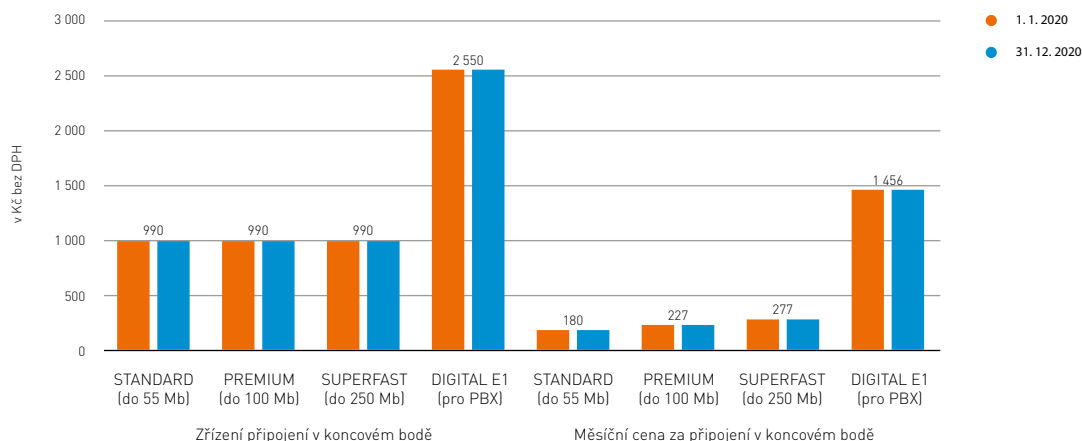
Graf 13: Srovnání cen služeb přístupu k síti internet v roce 2020 za vybrané operátory



1.2.2 Velkoobchodní vysokorychlostní přístup k síti internet

Rok 2020 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 regionálního předávacího bodu. Nabídka MMO umožňuje uživatelům rovněž podle jejich potřeb a priorit 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 2020 u dvou základních služeb z velkoobchodní nabídky MMO ilustruje následující *graf 14*.

Graf 14: Velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)

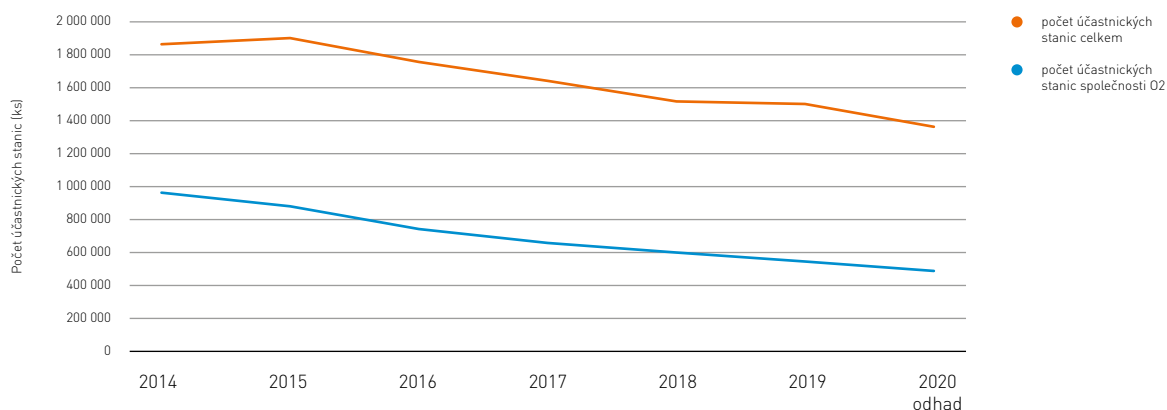


1.3 Hlasové služby poskytované v pevných sítích

Mezi nejvýznamnější společnosti (podle počtu účastnických stanic) působící na trhu telefonních služeb v pevném místě patřily i v roce 2020 společnosti O2, Vodafone¹², T-Mobile a IPEX a.s. Významnou pozici největšího operátora v poskytování veřejně dostupné telefonní služby v pevném místě si i přes pokračující pokles počtu účastníků v roce 2020 nadále uchovala společnost O2 s tržním podílem necelých 36 % na celkovém počtu účastnických stanic.

Na trhu hlasových služeb poskytovaných v pevném místě pokračoval trend meziročního poklesu celkového počtu účastnických stanic (viz následující *graf 15*) o cca 9 % na úroveň přibližně 1,35 mil. účastnických stanic.

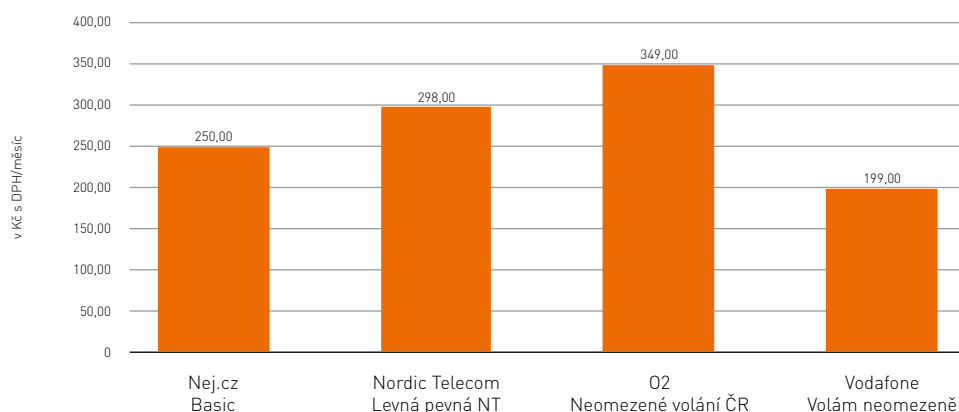
¹² Po fúzi se společností UPC Česká republika, s.r.o. (1. 4. 2020)

Graf 15: Vývoj počtu účastnických stanic

1.3.1 Ceny hlasových služeb v pevném místě

Úroveň cen volání v pevném místě lze dokumentovat na cenových nabídkách nejvýznamnějších poskytovatelů. Z tohoto pohledu jde především o společnost O2, která je historicky poskytovatelem s největším počtem uživatelů hlasových služeb. Ta zvýšila během roku cenu základního tarifu určeného domácnostem o 50 Kč. Ceny hlasových služeb poskytovaných v pevných sítích ostatních významných operátorů se v roce 2020 oproti předchozímu období nezměnily.

Následující *graf 16* pro názornost zobrazuje srovnání měsíčních cen za používání telefonní služby prostřednictvím pevných sítí u významných operátorů poskytujících tuto službu.

Graf 16: Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky k 31. 12. 2020

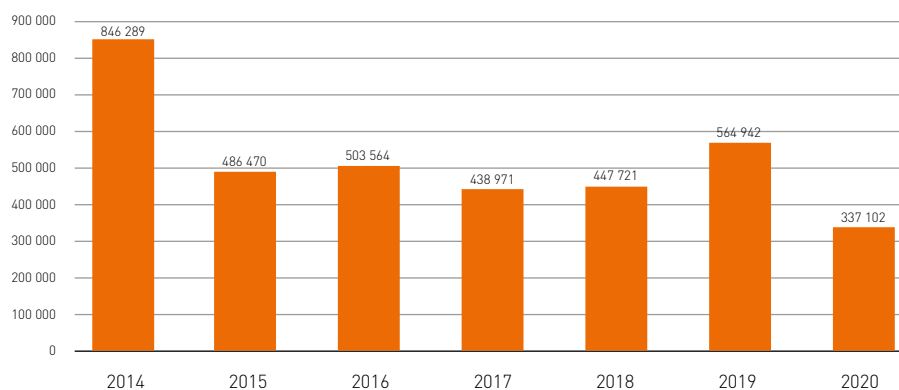
1.3.2 Přenositelnost čísel v pevných sítích

Od zavedení přenositelnosti telefonních čísel bylo v pevných sítích v letech 2003–2020 uskutečněno 11 046 151 přenesení jednotlivých účastnických telefonních čísel, přičemž ve stejném období došlo ke 436 348 portacím¹³ v pevných sítích. V roce 2020 bylo přeneseno 337 102 jednotlivých účastnických telefonních čísel, což představuje meziroční pokles přibližně o 40 %. Ve srovnání s rokem 2019 došlo rovněž k poklesu počtu portací v pevných

¹³ 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).

sítích. Meziročně se počet portací snížil přibližně o 25 % na 13 921 portací. Klesající trend z let 2015 až 2018 se tedy v roce 2020 po mírném nárůstu v roce 2019 vrátil. Míru využívání přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích v letech 2011 až 2020 dokumentuje následující *graf 17*.

Graf 17: Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné sítě



1.4 Regulace trhu elektronických komunikací v roce 2020

V rámci regulačních aktivit se Úřad roce 2020 zaměřil především na pokračování 5. kola analýz relevantních trhů zahájeného v roce 2019 a v průběhu roku dokončil analýzy velkoobchodních relevantních trhů terminace – relevantní trhy č. 1 a 2 (dle opatření obecné povahy č. OOP/1/04.20152, ve znění opatření obecné povahy č. OOP/1/12.2019-11), a oznámil zahájení analýz zbylých relevantních trhů.

Úřad se v rámci výkonu regulace trhu elektronických komunikací rovněž zaměřil na ověřování cenové úrovně velkoobchodních služeb, a to i v případech, kdy podmínky pro jejich stanovení byly definovány mimo režim standardních nápravných opatření na základě závěrů analýz relevantních trhů (*viz dále informace k referenčním nabídkám LTE v kap. 1,4.2 níže*).

1.4.1 Analýzy relevantních trhů

Úřad na začátku roku dokončil konzultaci návrhů analýz 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*) s ÚOHS. Dne 22. dubna 2020 byla v Telekomunikačním věstníku vydána příslušná opatření obecné povahy s oběma předmětnými analýzami (**A/1/04.2020-3** a **A/2/04.2020-4**). V návaznosti na výsledky vydaných analýz byla na přelomu dubna a května 2020 zahájena navazující správní řízení o stanovení či zrušení stanovení podniku s významnou tržní silou na daných trzích a řízení o uložení nápravných opatření všem dotčeným podnikům včetně stanovení povinnosti dodržovat stanovenou max. výši terminačních cen. V konečných rozhodnutích vydaných v listopadu 2020 Úřad pro případ velkoobchodní terminace volání ve veřejných mobilních sítích stanovil max. velkoobchodní ceny ve výši 0,248 Kč bez DPH/min., a pro účely terminace volání ve veřejných pevných sítích pak ve výši 0,033 Kč/min. bez DPH.

V souladu s článkem 75 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, vydala následně Evropská komise dne 21. prosince 2020 akt v přenesené pravomoci stanovující tzv. celounijní sazby za ukončení volání v mobilních i pevných sítích (MTR a FTR). Tyto terminační sazby nabydou účinnosti v průběhu roku 2021.

Další zahájené analýzy

Již na počátku roku Úřad zahájil analýzu relevantního trhu č. 5 (*velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám*). Ta navazuje na předchozí aktivity Úřadu, kdy zpracoval nejprve tzv. test tří kritérií tohoto trhu, následně připravil jeho předběžnou analýzu, a nakonec tento trh ustavil jako nový národní trh pro ex-ante regulaci. Analýzu relevantního trhu č. 5 plánuje dokončit v průběhu roku 2021 s tím, že v rámci jejího zpracování zohlední výsledky výběrového řízení na kmitočty v pásmu 700 MHz a 3400–3600 MHz.

Dne 1. září 2020 Úřad rovněž zahájil přezkumy analýz relevantních trhů č. 3a (*velkoobchodní služby s místním přístupem poskytovaným v pevném místě*), č. 3b (*velkoobchodní služby s centrálním přístupem poskytovaným v pevném místě pro výrobky pro širokou spotřebu*) a č. 4 (*velkoobchodní služby s vysoce kvalitním přístupem poskytovaným v pevném místě*). Uvedené analýzy relevantních trhů by měly být dle plánu Úřadu zpracovány včetně veřejných konzultací do konce roku 2021. Jejich vydání pak lze očekávat na přelomu roku 2021 a 2022.

1.4.2 Ceny v povinně zveřejněných referenčních nabídkách LTE služeb

V rámci průběžného dohledu nad plněním závazku velkoobchodní nabídky z aukce kmitočtů v pásmech 800 MHz, 1 800 MHz a 2 600 MHz Úřad opakovaně provedl kontrolu plnění tohoto závazku. Vývoj velkoobchodních cen podle výše uvedeného závazku velkoobchodní 4G nabídky ukazuje následující *tabulka 4* se srovnáním cen z prvního období platnosti závazku (září 2014 / duben 2015) a hodnot, kterých tyto velkoobchodní ceny dosahovaly v roce 2020. Srovnání dokumentuje pokles velkoobchodních cen za jednotku dat (1 MB) této regulované velkoobchodní nabídky na základě aukce LTE.

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

Regulované max. ceny		od 1. 7. 2020		
		Odchozí volání	SMS	Data
		září 2014– duben 2015	květen 2020– říjen 2020	listopad 2020– duben 2021
operátor / typ služby				
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		0,045	0,0295
	O2	0,63		
	Fixní LTE		0,0021	0,0016
	Mobilní služba		0,0719	0,0045
	T-Mobile	0,7		
	Fixní LTE		0,0246*	0,025*
	Mobilní služba		0,0201	0,0186
	Vodafone	0,51		
	Fixní LTE		0,0024	0,0021

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

1.5 Aukce rádiových kmitočtů pro síť 5. generace

S cílem podpořit soutěž na mobilním trhu a vytvořit podmínky pro rozvoj sítě 5. generace Úřad dopracoval a v březnu 2020 zveřejnil upravený návrh podmínek výběrového řízení k veřejné konzultaci. Na základě vyhodnocení obdržených připomínek Úřad upravil některé ze základních podmínek a upravenou verzi podmínek výběrového řízení zveřejnil pro opakovanou veřejnou konzultaci 4. června 2020.

Výběrové řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění sítí elektronických komunikací v kmitočtových pásmech 700 MHz a 3400–3600 MHz vyhlásil Úřad dne 7. srpna 2020. Lhůta pro doručení přihlášek do výběrového řízení byla stanovena do 30. září 2020.

Přihlášku do výběrového řízení podaly ve stanovené lhůtě společnosti CentroNet, a.s., Nordic Telecom 5G a.s., O2, PODA a.s., Sev.en Innovations a.s., T-Mobile a Vodafone.

Po předchozím zaškolení účastníků výběrového řízení na tzv. elektronický aukční systém (EAS) byla vlastní aukční fáze (elektronická aukce) zahájena 10. listopadu 2020. Aukční fáze pokračovala až do 13. listopadu 2020 (4. den Aukce). Vítězi Aukční fáze se staly společnosti CentroNet, a.s., Nordic Telecom 5G a.s., O2, T-Mobile a Vodafone.

Na základě výsledků Aukční fáze získali vítězni zájemci spektrum v tomto rozsahu:

- v pásmu 700 MHz získala každá ze společností O2, T-Mobile a Vodafone spektrum o velikosti 10 MHz,
- v pásmu 3 400-3 600 MHz získala každá ze společností O2, Vodafone a Nordic Telecom 5G a.s. spektrum o velikosti 20 MHz, společnost T-Mobile získala spektrum o velikosti 60 MHz a společnost CentroNet, a.s., získala spektrum v souhrnu 80 MHz.

Společnosti Sev.en Innovations a.s. a PODA a.s. nezískaly v rámci Aukční fáze žádné Aukční bloky. V rámci Aukční fáze byly přiděleny všechny nabídnuté Aukční bloky za celkovou cenu ve výši 5 596 000 000 Kč.

Po následném přiřazení konkrétních rádiových kmitočtů vítězným společností Úřad vydal neúspěšným účastníkům rozhodnutí o zamítnutí jejich žádostí. V návaznosti na nabytí právní moci těchto rozhodnutí jim Úřad vrátil složenou finanční záruku a naopak úspěšné účastníky vyzval k doplacení té části ceny, která převýšila jimi složenou záruku. Po doplacení ceny všemi úspěšnými účastníky Úřad vydal 18. ledna 2021 společností CentroNet, a.s., Nordic Telecom 5G a.s., O2, T-Mobile a Vodafone přiděly rádiových kmitočtů obsahující práva k získaným rádiovým kmitočtům včetně závazků, podmínek a rozvojových kritérií svázaných s těmito rádiovými kmitočty, převzatých v rámci výběrového řízení.

Dosažené výsledky výběrového řízení vytvářejí v kombinaci se stanovenými podmínkami výběrového řízení dobré předpoklady pro naplnění hlavních cílů výběrového řízení, tj. rozšíření konkurence na mobilním trhu i rychlý rozvoj sítí 5. generace. Úřad bude samozřejmě i v roce 2021 připraven k podpoře vyjednávání jednotlivých subjektů na trhu s cílem podpořit aplikaci jednotlivých podmínek (národní roaming, velkoobchodní nabídka atd.).

1.6 Zemské digitální televizní a digitální rozhlasové vysílání

1.6.1 Televizní vysílání

V roce 2020 byl v České republice úspěšně dokončen proces uvolnění pásma 700 MHz a s tím související přechod zemského televizního vysílání ze standardu DVB-T na DVB-T2/HEVC. Celý proces byl proveden 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“).

Již v lednu došlo postupně k vypnutí prvních vysílačů komerčních sítí a v říjnu k vypnutí posledního vysílače velkého výkonu. Nicméně v průběhu jara byl v souvislosti s opatřeními vlády k eliminaci pandemie covid-19 proces přechodu v období března až června přerušen. Následně pokračoval od července a dokončen byl 31. října 2020.

Změna standardu se týkala téměř 2,5 milionu českých domácností, které zemské televizní vysílání využívají. Přechodem na DVB-T2/HEVC jim zůstala zachována možnost přijímat prostřednictvím zemského televizního vysílání všechny nejsledovanější televizní programy. Nový standard přinesl divákům další výhody a nejmodernější služby. Mezi ně patří vysoké rozlišení obrazu, prostor pro zařazení nových TV programů či propojení s internetem prostřednictvím HbbTV. Zemské televizní vysílání tak v České republice zůstává nejsilnější platformou příjmu televizního vysílání.

Významnou měrou k úspěchu celého procesu přechodu přispěl časově omezený provoz třech přechodových sítí – PS11 (Česká televize), PS12 (České Radiokomunikace a.s. a Czech Digital Group s.r.o.) a PS13 (Digital Broadcasting s.r.o.) – šířících již před zahájením a v průběhu přechodu souběžně vysílání v novém standardu, jejichž provoz byl v roce 2020 ukončen.

Úřad v květnu 2020 provedl aktualizaci příslušné části plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 470–960 MHz, a tím umožnil pokračování provozu některých regionálních sítí po dokončení přechodu na DVB-T2/HEVC. Ostatní regionální sítě byly z důvodu kmitočtové kolize ke dni 31. října 2020 ukončeny. Tímto vynuceným krokem, kdy řada rádiových kmitočtů byla nezbytná pro doplnění potřeb celoplošných sítí, došlo k výraznému omezení rozsahu regionálního vysílání. Úřad proto v závěru roku 2020 začal v odůvodněných případech řešit žádosti operátorů regionálních sítí o udělení rádiových kmitočtů alespoň pro částečné pokračování stávajícího provozu regionálních vysílacích sítí z hlediska aktuálních kmitočtových možností.

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

1.6.2 Rozhlasové vysílání a příprava na budoucí digitální vysílání

V průběhu roku 2020 Úřad pokračoval v mezinárodní koordinaci kmitočtových požadavků žadatelů o nové vysílače šířící VKV-FM rozhlasové vysílání v kmitočtovém pásmu 87,5–108 MHz. Šlo o požadavky předkládané nejen zahraničními správami, ale i soukromými provozovateli rozhlasového vysílání v České republice prostřednictvím Rady pro rozhlasové a televizní vysílání (dále jen „RRTV“) nebo Českým rozhlasem. Podle příslušných zákonů probíhala spolupráce s RRTV, tzn. Úřad na žádost RRTV stanovoval diagramy využití jednotlivých rádiových kmitočtů a počty obyvatel pokrytých rozhlasovým signálem šířeným na těchto rádiových kmitočtech.

V důsledku omezujících opatření vyhlášených k eliminaci pandemie onemocnění covid-19 Úřad čelil zejména v období duben až listopad 2020 nebývalému zájmu žadatelů o krátkodobé využití kmitočtů v pásmu 87,5–108 MHz především pro zvukový doprovod autokín.

V roce 2020 došlo k významnému zvýšení rozsahu pokrytí území České republiky signálem zemského digitálního rozhlasového vysílání šířeného jak privátními subjekty, tak Českým rozhlasem, provozovatelem veřejnoprávního vysílání. Nejvýraznější nárůst pokrytí zaznamenal DAB+ multiplex Českého rozhlasu (kmitočtové bloky 12C pro Čechy a 12D pro Moravu), který z pokrytí 80 % obyvatel České republiky, kterého dosáhl v roce 2019, vzrostl v roce 2020 na 95 %, což je dle zákona č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů, již celoplošné pokrytí. Navýšení pokrytí bylo dosaženo spuštěním 10 nových vysílačů velkého výkonu v září 2020.

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

2 TRH POŠTOVNÍCH SLUŽEB

2.1 Stav poštovního trhu

Práva a povinnosti pro poskytování poštovních služeb v České republice upravuje zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (dále také „ZoPS“), ve znění pozdějších předpisů. K 31. prosinci 2020 Úřad evidoval 33 podnikatelů na trhu poštovních služeb.

V průběhu roku 2020 mělo (alespoň po určitou dobu) oprávnění k poskytování poštovních služeb 37 provozovatelů. Ze sběru statistických dat, který Úřad zajišťuje v souladu se ZoPS vyplývá, že z 37 oprávněných podnikatelů poskytovalo v průběhu roku reálně poštovní služby pouze 20 provozovatelů. Nicméně jakkoliv byl rok 2020 i v oblasti poštovních služeb poznamenán výskytem nemoci covid-19, na počtu provozovatelů se tato

skutečnost v podstatě žádným způsobem neprojevila. Zásadní vliv však měla na vývoj počtu poštovních zásilek. Podání na celém území České republiky nabízelo 21 provozovatelů, dodání 28 provozovatelů.

V následující tabulce 5 je uveden přehled jednotlivých druhů poštovních služeb s uvedením, kolik provozovatelů danou službu nabízelo.

Tabulka 5: Přehled počtu provozovatelů oprávněných nabízet konkrétní poštovní službu

Název poštovní služby	Počet provozovatelů oprávněných nabízet poštovní službu			
	2017	2018	2019	2020
dodání poštovní zásilky do 2 kg	18	22	27	28
dodání poštovního balíku do 10 kg	15	18	26	27
dodání poštovního balíku nad 10 kg	14	16	23	23
dodání doporučené zásilky do 2 kg	12	16	23	24
dodání doporučené zásilky nad 2 kg	10	13	20	21
dodání cenné zásilky do 10 kg	10	12	18	19
dodání cenné zásilky nad 10 kg	10	11	16	16
dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	2	1	4	5
dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	2	1	4	5
dodání tiskovinového pytle	4	5	9	10
dodání doporučeného tiskovinového pytle	3	4	8	9
jiné poštovní služby	11	11	9	10

Ve výše uvedené *tabulce č. 5* není uvedena poštovní služba „dodání poukázané peněžní částky“, kterou může podle ZoPS poskytovat pouze držitel poštovní licence. Pro období 2018–2022 je tímto poskytovatelem Česká pošta, s.p. [dále jen Česká pošta].

Objem poštovních služeb

Jedním z ukazatelů, který nejlépe popisuje trh poštovních služeb, je počet poštovních zásilek přepravených v rámci jednotlivých poštovních služeb. Vývoj tohoto ukazatele od roku 2017 popisuje následující *tabulka 6*.

Tabulka 6: Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek

Název poštovní služby	2017	2018	2019	2020
dodání poštovní zásilky do 2 kg	308 589 291	304 222 249	296 717 017	238 776 904
dodání poštovního balíku	10 007 619	10 367 006	16 009 086	36 494 068
z toho dodání poštovního balíku do 10 kg	8 251 563	8 157 344	13 085 486	35 439 689
dodání doporučené zásilky	80 825 128	73 612 846	69 712 767	64 149 749
z toho dodání doporučené zásilky do 2 kg	80 620 128	73 368 346	69 395 767	63 679 749
dodání cenné zásilky	2 494 758	2 394 282	2 161 144	2 026 214
z toho dodání cenné zásilky do 10 kg	2 460 517	2 365 152	2 144 732	2 011 234
dodání poštovní zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	78 033	85 179	78 077	68 427
z toho dodání doporučené zásilky do 7 kg pro nevidomé osoby	19 225	15 518	14 883	14 336
dodání tiskovinového pytle	8 582	7 438	5 871	5 895
z toho dodání doporučeného tiskovinového pytle	1 931	1 806	1 690	1 332
jiné	202 814 080	203 298 108	184 160 577	181 135 541

Dlouhodobě lze sledovat pokles poštovních zásilek obsahujících písemnost, kterými jsou poštovní zásilky do 2 kg nebo doporučené zásilky. K poklesu dochází zejména vlivem změn ve způsobu komunikace a přechodem k využívání elektronické formy. Naopak k výraznému nárůstu dochází u poštovní služby dodání poštovního balíku do 10 kg. Tuto službu nabízí nejenom Česká pošta, ale i další provozovatelé. Společnost Zásilkovna s.r.o. nabízí zejména dodání do provozoven smluvních partnerů tzv. výdejen. Jedná se o levnější variantu poštovních služeb, než je dodávání až na adresu. Zákazníci tuto službu volí i proto, že si mohou vyzvednout poštovní zásilku,

kdykoliv jim to vyhovuje. Právě v roce 2020 se vlivem pandemie zvýšil objem objednávaného zboží v e-shopech, kde si veřejnost vzhledem k uzavřeným obchodům objednávala ve větší míře i zboží běžné potřeby. S tím souvisí i nárůsty počtů přepravovaných balíků, a to včetně dárek v předvánočním období. Z hlediska balíkového trhu (balíkových zásilek) byl rok 2020 rekordním nejen v historii České pošty, ale i ostatních provozovatelů. Například právě Česká pošta v absolutní špičce zpracovávala ve své poštovní síti 1 128 805 balíků oproti přibližně 500 tisíc balíků v roce 2019. Celkově zaznamenala nárůst počtu přepravených balíků zhruba o 52 %.

Další ukazatele poštovního trhu

Dlouhodobě lze sledovat nárůst počtu provozoven smluvních partnerů využívaných pro podání nebo dodání. Tento nárůst byl do roku 2020 způsoben zejména dvěma provozovateli (Uloženska s.r.o. a Zásilkovna s.r.o.), kteří nedodávají poštovní zásilky na adresu, ale pouze do těchto výdejen, jejichž síť neustále rozšiřují.

Tabulka 7: Vývoj počtu provozoven podnikatelů v poštovních službách

Počet provozoven	2017	2018	2019	2020
Vlastních	2 894	2 733	2 661	2 721
– z toho Česká pošta	2 807	2 648	2 600	2 543
smluvních partnerů	1 800	2 762	4 581	7 120
– z toho Česká pošta	507	656	702	2 334
Celkem	4 694	5 495	7 242	9 841
– z toho Česká pošta	3 314	3 304	3 302	4 877

Jedním z důležitých ukazatelů kvality poštovních služeb je sledování vývoje počtu uplatněných a oprávněných reklamací. V roce 2020 došlo podle sběru dat ke snížení celkového počtu uplatněných reklamací, což bylo způsobeno změnou metodiky České pošty, která od té doby eviduje jako reklamaci pouze podání od objednatele služby. Ostatní podání pak eviduje jako jiné stížnosti. Z tohoto vývoje však proto nelze dovozovat zlepšení kvality poštovních služeb. Protože dlouhodobě klesá počet přepravených poštovních zásilek, sleduje Úřad také poměr reklamací k počtu poštovních zásilek. Tento ukazatel tak lépe vystihuje vývoj kvality v čase.

Tabulka 8: Počty reklamací poštovních služeb

	2017	2018	2019	2020
počet uplatněných reklamací	192 459	221 815	198 470	202 385
– z toho oprávněných	39 385	46 151	42 567	36 138
poměr reklamací k počtu přepravených poštovních zásilek	0,032 %	0,037 %	0,035 %	0,039 %

2.2 Vývoj základních služeb v roce 2020

Současná poštovní licence byla České poště udělena na období od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022. V rámci dohledu nad zajištěním základních služeb podle podmínek poštovní licence Úřad hodnotil i v roce 2020 objem i kvalitu zajišťovaných základních služeb.

Dlouhodobě je zřejmý trend poklesu objemu poštovních zásilek a poštovních poukázek podaných v rámci základních služeb. Tento trend se dlouhodobě vztahuje na všechny základní služby, jak je patrné z následující tabulky 9. Dlouhodobý pokles je zřejmý i u služeb, které v agregované podobě za všechny provozovatele vykazují růst. Zákazníci využívají nejenom produkty jiných provozovatelů, ale i komerční produkty České pošty, které tato společnost nabízí nad rámec základních služeb. Často se jedná z pohledu uživatele o služby s určitou přidanou hodnotou či parametry odlišnými od základních služeb.

Tabulka 9: Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2016-2020 (v tisících ks)

Ukazatel	2017	2018	2019	2020
Počet přepravených poštovních zásilek do 2 kg (obyčejných zásilek)	218 560	192 180	173 842	164 991
Počet přepravených poštovních balíků do 10 kg (obyčejných zásilek)	345	325	287	257
Počet přepravených poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby (obyčejných zásilek)	42	45	38	37
Počet přepravených doporučených zásilek do 2 kg	69 196	65 923	62 597	56 196
Počet přepravených doporučených zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	12	12	12	11
Počet přepravených cenných zásilek do 10 kg (balíků)	2 207	2 142	1 912	1 936
Počet přepravených tiskovinových pytlů (obyčejných)	5,759	5,322	4,181	4,545
Počet přepravených doporučených tiskovinových pytlů	1,916	1,766	1,690	1,330
Počet přepravených poštovních poukázek	33 416	30 448	27 624	23 970

Zdroj: Česká pošta

Úřad na svém webu zveřejnil obchodní názvy služeb, kterými Česká pošta zajišťuje konkrétní základní služby [dostupné na <https://www.ctu.cz/zakladni-sluzby>].

Z hlediska rozhodujících kategorií základních služeb lze konstatovat, že tak jako obecně, tak i v tomto případě jsou poštovní zásilky obsahující písemnosti nahrazovány prostředky elektronické komunikace. Pokles počtu doporučených zásilek není tolik výrazný, neboť tento druh písemností je využíván orgány veřejné správy. Dochází i k poklesu počtu přepravených poštovních zásilek, kterými je přepravováno zboží nebo jiné předměty. Počet poštovních balíků do 10 kg dlouhodobě klesá zejména proto, že místo těchto poštovních služeb využívají zákazníci komerční poštovní služby, které nejsou regulovány. Mírný nárůst přepravy cenných zásilek do 10 kg byl s největší pravděpodobností způsoben epidemiologickou situací.

Zájem o využívání poštovní služby „dodání poštovních poukázek“, která je využívána pro zasílání peněžních prostředků, také dlouhodobě klesá vzhledem k nahrazování této služby elektronickým bankovníctvím a jinými formami elektronických plateb.

2.2.1 Regulace v oblasti základních služeb

V oblasti poštovních služeb spočívá regulatorní činnost Úřadu zejména v dohledu na plnění povinností jednotlivých provozovatelů a zvláštních povinností držitele poštovní licence vyplývajících ze ZoPS. Plnění těchto povinností Úřad podle §37 odst. 3 písm. b) ZoPS věnuje samostatnou zprávu zveřejňovanou v Poštovním věstníku a na své webové stránce [dostupné na <https://www.ctu.cz/zprava-o-plneni-povinnosti-ceske-posty-sp-v-oblasti-zakladnich-sluzeb>].

Od 1. února 2020 Česká pošta zavedla tzv. „dvourychlostní“ dodávání obyčejných a doporučených zásilek. Jak uvádí na svém webu, odesílatel si může zvolit, zda má být jeho poštovní zásilka dodána nejrychlejším možným způsobem (prioritně) zpravidla následující pracovní den po podání, nebo mu postačuje pomalejší ekonomický režim přepravy, v němž bude poštovní zásilka dodána zpravidla do druhého pracovního dne po dni podání.

V případě základních služeb je Česká pošta povinna dodat poštovní zásilku nebo poukázanou peněžní částku až do místa uvedeného v poštovní adrese. Výjimkou jsou pouze místa podle §16 vyhlášky č. 464/2012 Sb., kam Česká pošta nemá povinnost dodávat. Seznam těchto míst Česká pošta povinně zpřístupňuje na svých webových stránkách [dostupné na <https://www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/zakaznicke-vystupy>].

V roce 2020 bylo plnění některých povinností značně ovlivněno výskytem viru covid-19 a potřebou zavádět související omezující opatření. V období od 16. března do 25. března nemohla Česká pošta na celém území státu zajistit ve všech lokalitách z důvodu nedostatku ochranných prostředků pro své zaměstnance dodání do místa

určeného v poštovní adrese, ale ukládala poštovní zásilky přímo u pošt. Omezeno bylo i dodávání některých doporučených zásilek, a to jejich bezprostředním vhažováním do domovních schránek v případě nezastižení adresáta.

Úřad od počátku vyhlášení nouzového stavu 12. března 2020 situaci ohledně plnění povinností uložených ZoPS pečlivě sledoval. Na základě jeho intervencí došlo při dodávání poštovních zásilek ze strany České pošty k obnovení řádného plnění povinností při dodávání poštovních zásilek v souladu se ZoPS a rozhodnutím o udělení poštovní licence.

V době jarního nouzového stavu došlo rovněž k omezení otevírací doby pošt a jejímu plošnému zkrácení do 16 hodin. Ve dvou krocích, k 1. září 2020 a 1. říjnu 2020, Česká pošta zavedla trvalou změnu otevírací doby téměř u poloviny pošt (1 518 pošt), kdy některé dny v týdnu je pošta otevřená ráno od 8 hodin a zbývající dny v týdnu odpoledne do 18 hodin. Cílem všech zavedených provozních změn bylo zefektivnění provozu a snaha zajistit plnění poštovní povinnosti i v době pandemie v plném rozsahu a v souladu s požadavky zákona.

Jediným jednoznačně měřitelným ukazatelem kvality poskytnuté základní služby je rychlost dodání poštovních zásilek. Podle podmínek stanovených v poštovní licenci byla Česká pošta v roce 2020 povinna dosáhnout výsledku nejméně 92 % poštovních zásilek dodaných první pracovní den následující po dni, ve kterém bylo učiněno jejich poštovní podání. Česká pošta v hodnocení celého roku 2020 tento ukazatel splnila, když dosáhla výsledku 92,63 %.

2.2.2 Ceny základních služeb v roce 2020

Česká pošta v roce 2020 zvýšila ceny některých základních poštovních služeb. Především od 1. února nově strukturovala uživateli nejčastěji využívané listovní služby obyčejné psaní a doporučené psaní. Namísto dosavadní služby obyčejné psaní zavedla služby obyčejné psaní prioritní a obyčejné psaní ekonomické („dvourychlostní“ dodávání – viz výše). Ceny služeb obyčejné psaní prioritní a doporučené psaní prioritní Česká pošta navýšila o 7 Kč a ceny služby doporučené psaní ekonomické o 3 Kč v každém váhovém stupni těchto služeb oproti stavu cen platných a účinných ke dni 31. prosince 2019 (kdy byly ještě v platnosti dále nestrukturované služby obyčejné psaní a doporučené psaní).

Česká pošta v roce 2020 oproti stavu cen platnému a účinnému ke dni 31. prosince 2019 dále:

- od 1. ledna 2020 navýšila ceny základní služby cenné psaní o 3 Kč v každém váhovém stupni této služby;
- od 1. ledna 2020 navýšila ceny poštovních poukazů (poštovních poukázek) typů A (hotovost – účet), B (účet – hotovost), C (hotovost – hotovost) o 3 Kč; a u poštovních poukazů (poštovních poukázek) typu D (hotovost – hotovost, D+1) minimálně o 3 Kč a maximálně o 14 Kč (o 14 Kč při poukázání peněžní částky do 1 000 Kč).

K navýšení došlo rovněž u některých cen obyčejných zásilek, doporučených zásilek a cenných psaní do zahraničí. Naopak ke snížení ceny přistoupila Česká pošta v případě základní služby doporučený balíček, avšak pouze u doporučeného balíčku velikosti L, a to z ceny 169 Kč na cenu 129 Kč, tj. o 40 Kč.

Úřad při svém hodnocení úrovně cen základních služeb dle ustanovení §34a odst. 1 ZoPS službách (provedeném dle metodiky hodnocení cenové dostupnosti základních poštovních služeb zveřejněné na webových stránkách Úřadu) nezjistil, že by se ceny základních služeb v roce 2020 staly cenově nedostupnými pro uživatele.

Následující *tabulka 10* dokumentuje vývoj základních cen vybraných vnitrostátních základních služeb v roce 2020 porovnáním stavu těchto cen k 31. prosinci 2019 a k 31. prosinci 2020.

Tabulka 10: Vybrané základní služby, u kterých došlo v roce 2020 ke změně cen

Vývoj (změny) cen vybraných základních poštovních služeb v roce 2020			
Poštovní zásilky vnitrostátní	Cena k 31. 12. 2019 (Kč za ks)	Cena k 31. 12. 2020 (Kč za ks)	
		ekonomické	prioritní
Obyčejné psaní do 50 g	19	19	26
Obyčejné psaní do 100 g	23	23	30
Obyčejné psaní do 500 g	27	27	34
Obyčejné psaní do 1 kg	33	33	40
Doporučené psaní do 50 g	44	47	54
Doporučené psaní do 100 g	52	55	62
Doporučené psaní do 500 g	54	57	64
Doporučené psaní do 1 kg	60	63	70
Doporučené psaní do 2 kg	66	69	76
Doporučený balíček L	169	129	
Cenné psaní do 50 g	49	52	
Cenné psaní do 100 g	53	56	
Cenné psaní do 500 g	55	58	
Cenné psaní do 1 kg	61	64	
Cenné psaní do 2 kg	67	70	

2.2.3 Ceny za přístup k poštovní infrastruktuře

Úřad v roce 2020 provedl kontrolu plnění povinnosti ze strany České pošty podle §34 odst. 2 ZoPS (jakožto držitele poštovní licence) uveřejnit návrh smlouvy o přístupu k poštovní infrastruktuře, jehož součástí jsou i ceny stanovené v souladu s §34 odst. 8 téhož zákona jako nákladově orientované. Výsledkem kontroly bylo zjištění, že u zveřejněných cen nedochází k překročení nákladově orientované úrovně, s výjimkou služeb Nezapsaná balíková zásilka, jejichž ceny Česká pošta bezprostředně v návaznosti na provedenou kontrolu upravila na zákonem požadovanou výši.

2.2.4 Financování základních služeb

Úřad uhradil České poště v únoru 2020 druhou splátku ve výši 300 000 000 Kč z celkové částky 800 000 000 Kč připadající na úhradu čistých nákladů za roky 2013 a 2014.

Dne 28. srpna 2020 podala společnost Česká pošta žádost o úhradu čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za rok 2019 v maximální možné výši 1 500 000 000 Kč. V žádosti přitom Česká pošta vyčíslila celkovou výši čistých nákladů na 2 834 387 630 Kč. Z toho čisté náklady na pobočkovou síť byly vyčísleny ve výši 1 531 507 597 Kč, na doručovací síť ve výši 1 315 492 085 Kč a čisté náklady na podpůrné procesy vyvolané povinností poskytovat základní služby byly vyčísleny ve výši 25 869 243 Kč. Nehmotné a tržní výhody byly stanoveny ve výši 89 520 368 Kč a náklady kapitálu ve výši 51 039 074 Kč. Ke dni podání žádosti bylo zahájeno správní řízení, ve kterém bude Úřad ověřovat správnost a úplnost všech předložených podkladů a soulad výpočtu se ZoPS a dále s vyhláškou č. 466/2012 Sb. o postupu Českého telekomunikačního úřadu při výpočtu čistých nákladů na plnění povinnosti poskytovat základní služby ve znění pozdějších předpisů.

Podle ZoPS bude úhrada ověřené výše čistých nákladů za rok 2019 provedena ze státního rozpočtu, a to maximálně ve výši 1 500 000 000 Kč. Proplacení úhrady je vázáno na ukončení řízení před Evropskou komisí ve věci veřejné podpory, jehož předmětem je úhrada čistých nákladů za období 2018–2022 držiteli poštovní licence (České poště). V rámci tohoto řízení bylo Evropskou komisí 23. června 2020 zahájeno formální šetření. Jak vyplývá z §34e odst. 3 ZoPS, v případě, že je ohledně financování čistých nákladů představující nespravedlivou finanční zátěž vedeno řízení před Evropskou komisí ve věci veřejné podpory, považuje se toto řízení o předběžné otázce podle správního řádu a do ukončení tohoto řízení není možné vydat rozhodnutí o čistých nákladech za zúčtovací období roku 2019. Řízení o žádosti o úhradu čistých nákladů za rok 2019 bylo přerušeno, k vydání rozhodnutí a úhradě čistých nákladů dojde až po ukončení řízení před Evropskou komisí.

Dne 23. prosince 2020 předložila Česká pošta žádost o úhradu předběžných čistých nákladů za rok 2020 ve výši jedné poloviny čistých nákladů představujících nespravedlivou finanční zátěž za nejbližší předcházející zúčtovací období, za něž byla výše čistých nákladů ověřena. Rovněž toto správní řízení o žádosti bylo vzápětí přerušeno z důvodů výše zmíněné předběžné otázky.

Tabulka 11: Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2013–2019 provedených k 31. 12. 2020 [v Kč]

Rok	Žádost České pošty	Schválená výše čistých nákladů	Kompenzace čistých nákladů
2013	1 774 645 468 Kč	947 797 553 Kč	800 000 000 Kč
2014	1 754 764 485 Kč	851 780 872 Kč	
2015	1 755 213 456 Kč	914 807 746 Kč	700 000 000 Kč
2016	2 093 847 271 Kč	1 267 674 931 Kč	600 000 000 Kč
2017	2 142 600 138 Kč	1 253 322 382 Kč	500 000 000 Kč
2018	2 711 845 862 Kč	n.a.	n.a.
2019	2 834 387 630 Kč	n.a.	n.a.

2.3 Regulace v oblasti dodávání balíků

S účinností od 15. dubna 2020 byl Úřad určen zákonem jako národní regulační orgán ve smyslu [nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) 2018/644 o službách přeshraničního dodávání balíků](#) (dále jen „nařízení“), které vstoupilo v platnost 22. května 2018 a je přímo použitelným právním předpisem.

Na základě tohoto nařízení jsou poskytovatelé služeb dodávání balíků povinni poskytnout národnímu regulačnímu orgánu základní informace, jako jsou identifikační údaje dané společnosti, popis poskytovaných služeb dodávání balíků a všeobecné podmínky týkající se těchto služeb, a následně i případnou změnu již poskytnutých informací.

Vedle toho poskytovatelé služeb dodávání balíků jsou povinni předat Úřadu každoročně také údaje o jimi přepravených balících, tržbách z poskytnutí těchto služeb a další údaje požadované nařízením.

V roce 2020 údaje poskytl 14 poskytovatelů. Úřad po následné agregaci údaje z každoročního sběru dat předal k dalšímu využití Evropské komisi. K 31. prosinci 2020 evidoval celkem 15 poskytovatelů.

Na základě seznamu sazeb získaných dle článku 5 nařízení hodnotil Úřad u České pošty jakožto poskytovatele všeobecných (základních) služeb, zda ceny jejich služeb nejsou nepřiměřeně vysoké. Úřad identifikoval sazby tří služeb České pošty, které bylo nezbytné posoudit:

- 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,
- standardní zásilku o hmotnosti 2 kg do všech členských států Evropského hospodářského společenství s cenou 408 Kč. Konečným výsledkem bylo konstatování, že u všech tří posuzovaných služeb jsou ceny nepřiměřeně vysoké.

Tento závěr zaslal Úřad do 30. června 2020 Evropské komisi, a ta veřejně přístupnou verzi hodnocení do jednoho měsíce od doručení zveřejnila na webových stránkách.

3 PRÁVNÍ RÁMEC

Právní rámec pro trh sítí a služeb elektronických komunikací, trh poštovních služeb a pro výkon regulačních a kontrolních kompetencí Úřadu byl v roce 2020 tvořen zejména:

- zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (ZEK),
- zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (ZoPS),
- 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 2020 byly vydány následující právní předpisy, které měly nebo v dalším období budou mít dopad na sektory služeb elektronických komunikací či poštovních služeb.

3.1 Novely zákona o elektronických komunikacích

Zákon č. 403/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 416/2009 Sb., o urychlení výstavby dopravní, vodní a energetické infrastruktury a infrastruktury elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, který nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2021.

Tento zákon zavádí další opatření pro rychlejší a efektivnější přípravu staveb dopravní, vodní a energetické infrastruktury, jakož i infrastruktury elektronických komunikací. Specificky pro oblast elektronických komunikací obsahuje změnu zákona o elektronických komunikacích, kterou dochází k úpravě ustanovení §102 (šíře ochranného pásma pro podzemní vedení se mění z 1,0 m na 0,5 m).

Zákon č. 311/2019 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (ZEK), ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti 1. 4. 2020 (tzv. novela ZEK).

Tímto zákonem dochází zejména k úpravě práv a povinností při zajišťování přenositelnosti telefonního čísla podle §34 zákona o elektronických komunikacích. Dále se snížila významně výše úhrady (smluvní pokuty) v případě předčasného ukončení smlouvy na dobu určitou (§63 odst. 1 písm. p) zákona). Novela dále přinesla zavedení nového elektronického nástroje pro nezávislé a bezplatné srovnání cen a kvality u různých veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

3.2 Novela zákona o poštovních službách

Zákon č. 164/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (ZoPS), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti dnem 15. dubna 2020.

Zákon je adaptačním předpisem k nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/644 ze dne 18. dubna 2018 o službách přeshraničního dodávání balíků. Povinnosti z tohoto přímo použitelného nařízení dopadají nejen na poskytovatele poštovních služeb, ale na všechny poskytovatele služeb dodávání balíků. Tedy i na ty, kteří využívají alternativní obchodní modely, například modely vycházející z ekonomiky sdílení a platform pro elektronické obchodování, pokud zajišťují alespoň jeden z článků poštovního řetězce (výběr, třídění nebo dodání). Zákon nově vymezuje působnost Úřadu, který plní funkci národního regulátora podle tohoto nařízení, a kromě podávání informací o těchto službách je oprávněn rovněž ukládat, vybírat a vymáhat pokuty za porušení povinností stanovených tímto nařízením. Kontrola povinností podle článku 7 nařízení týkající se obchodních podmínek obchodníků, kteří uzavírají se spotřebiteli kupní smlouvu zahrnující zaslání přeshraničních balíků, je svěřena České obchodní inspekci.

3.3 Novela zákona č. 194/2017 Sb.

Zákon č. 403/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 416/2009 Sb., o urychlení výstavby dopravní, vodní a energetické infrastruktury a infrastruktury elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, který nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2021.

Jak už bylo uvedeno výše, tento zákon zavádí další opatření pro rychlejší a efektivnější přípravu staveb dopravní, vodní a energetické infrastruktury, jakož i infrastruktury elektronických komunikací. Mimo jiné novelizuje zákon č. 194/2017 Sb. tak, že takzvaná dohoda o přípoloží, upravená zákonem č. 416/2009 Sb., může napříště nahradit takzvanou smlouvu o koordinaci stavebních prací podle §10 zákona č. 194/2017 Sb.

3.4 Jiné právní předpisy

Nařízení vlády č. 56/2020 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů, které nabylo účinnosti dnem 1. dubna 2020.

Tímto nařízením vlády došlo k desetinasobnému snížení výše procenta stanoveného pro výpočet poplatku za využívání rádiových kmitočtů pro experimentální účely (tj. z 10 % na 1 % „běžných“ poplatků). Současně byla podpořena možnost využití vyšších částí rádiového spektra, zejména pro přípravu na zavádění sítí 5G.

Nařízení vlády č. 120/2020 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 199/2018 Sb., o Technickém plánu přechodu zemského digitálního televizního vysílání ze standardu DVB-T na standard DVB-T2 (nařízení vlády o Technickém plánu přechodu na standard DVB-T2), které nabylo účinnosti dnem 23. března 2020.

V důsledku stavu nouze vyhlášeného usnesením vlády ze dne 12. března 2020 č. 194 a omezení maloobchodního prodeje spotřební elektroniky obsaženého v krizovém opatření vlády ze dne 15. března 2020, jakož i z důvodu aktuální a kritické potřeby zajistit informovanost českých občanů prostřednictvím televizního vysílání, bylo nezbytné zabezpečit kvalitní a bezproblémovou dostupnost zemského digitálního televizního vysílání. Proto tímto nařízením vlády došlo k přerušení procesu přechodu na standard DVB-T2. Přerušení se netýkalo jednoho konkrétního vysílače, a to Jihlava-Javoříce na 30. kanálu, který byl přeladěn v původním termínu kvůli potřebě dodržet uzavřenou mezinárodní koordinační dohodu.

Nařízení vlády č. 268/2020 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 199/2018 Sb., o Technickém plánu přechodu zemského digitálního televizního vysílání ze standardu DVB-T na standard DVB-T2 (nařízení vlády o Technickém plánu přechodu na standard DVB-T2), ve znění nařízení vlády č. 120/2020 Sb., které nabylo účinnosti dnem 6. června 2020.

Šlo o druhou novelu nařízení vlády o Technickém plánu přechodu (TPP) na standard DVB-T2 provedenou v roce 2020. Předcházející novelou, nařízením vlády č. 120/2020 Sb., došlo k dočasnému přerušení přechodu (viz výše). Nařízením vlády č. 268/2020 Sb. byl tento proces opětovně nastartován a zároveň byl aktualizován harmonogram přechodu zemského digitálního vysílání ze standardu DVB-T na standard DVB-T2. Původně stanovený termín, ve kterém mělo dojít k dokončení celého procesu přechodu, byl posunut o čtyři měsíce, tj. z původního 30. června 2020 na 31. října 2020. Tomuto posunutí pak odpovídají i změny v přílohách TPP týkajících se lhůt vypnutí jednotlivých vysílačů DVB-T.

Vyhláška č. 582/2020 Sb., o rozsahu, formě a způsobu předávání informací pro zajištění srovnávacího nástroje, která nabylo účinnosti dnem 15. ledna 2021.

Vyhláška je vydána k provedení ustanovení §66a ZEK, ve znění zákona č. 311/2019 Sb., které ukládá Úřadu povinnost zajistit a zveřejnit srovnávací nástroj, jenž zákaznické veřejnosti umožní porovnávat a posuzovat různé veřejně dostupné služby elektronických komunikací z hlediska jejich cen a kvality. Předmětná vyhláška stanoví rozsah, formu a způsob předávání informací ze strany podnikatelů poskytujících veřejně dostupné služby elektronických komunikací pro účely vytvoření a provozování srovnávacího nástroje.

Zákon č. 238/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, který nabyl účinnosti dnem 1. července 2020.

Tímto zákonem dochází především k adaptaci právního řádu České republiky na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2017/2394 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004, ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2018/302. Při přeshraniční spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele plní roli ústředního styčného úřadu pro přeshraniční spolupráci Ministerstvo průmyslu a obchodu. Ústřední styčný úřad zajišťuje koordinaci správních orgánů při uplatňování uvedeného nařízení a plní informační povinnosti vůči Evropské komisi.

Úřad je pak v oblastech své působnosti správním orgánem příslušným k uplatňování nařízení ve smyslu jeho čl. 3 bodu 1 pro tyto směrnice:

- směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES ze dne 16. února 1998 o ochraně spotřebitelů při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli;
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách);
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 58/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES;
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů).

Zákon č. 526/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh, ve znění pozdějších předpisů, který nabyl účinnosti dnem 1. ledna 2021.

Tímto zákonem se zvyšuje dostupnost technických norem pro uživatelskou veřejnost zejména tehdy, kdy právní předpisy na použití technické normy přímo odkazují. Pro takové případy zákon zavádí tzv. sponzorovaný přístup k technickým normám, kdy je technická norma zakoupena například státním orgánem a jeho prostřednictvím je pak zajištěna dostupnost takové závazné technické normy. Pro oblast své působnosti je takovým správním orgánem Úřad.

Český telekomunikační úřad v kostce...

V elektronických komunikacích:

- > **vytváříme podmínky** pro rozvoj hospodářské soutěže a technologické inovace,
- > v odůvodněných případech **uplatňujeme nástroje ex-ante regulace** včetně uložení nápravných opatření 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.

02 ODBORNÉ A SPRÁVNÍ ČINNOSTI ČTÚ

1 OCHRANA SPOTŘEBITELE

1.1 Cenové kalkulačky a příprava srovnávacího nástroje

Úkolem Úřadu je podle §5 zákona o elektronických komunikacích (dále „ZEK“) prosazovat zájmy koncových uživatelů. K tomu Úřad využívá mj. cenové kalkulačky umožňující jednoduchým a přehledným způsobem srovnat ceny služeb elektronických komunikací. V průběhu roku 2020 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 Úřadu [dostupné na <http://www.ctu.cz/cenovekalkulacky>].

Na základě §66a novely ZEK zahájil Úřad v roce 2020 přípravu bezplatného nezávislého srovnávacího nástroje, který umožní porovnávat a posuzovat různé veřejně dostupné služby elektronických komunikací z hlediska jejich cen a kvality. Konkrétní rozsah, formu a způsob předávání informací pro zajištění srovnávacího nástroje, které jsou podnikatelé poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací povinni Úřadu předávat, upravuje prováděcí vyhláška č. 582/2020 vydaná na konci roku 2020. Realizaci srovnávacího nástroje byla na základě výběrového řízení pověřena společnost CHAPS spol. s r.o. a k jeho zprovoznění došlo v 1. čtvrtletí 2021.

1.2 Cenový barometr

Úřad i v roce 2020 na svých webových stránkách provozoval tzv. cenový barometr [dostupný na <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/srovnavaci-prehled-cen-a-podminek/cenovy-barometr>].

Znázorňuje 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 Úřad uděluje akreditace a které pomáhají při výběru nejvhodnější služby.

1.3 Účastnické smlouvy

V oblasti účastnických smluv Úřad tak jako v předchozích letech sledoval a vyhodnocoval stížnosti a dotazy účastníků týkající se této agendy. Účastníci si dlouhodobě stěžují na problémy při uzavírání smluv, kdy se obsah formálně uzavřené smlouvy dle jejich tvrzení liší od podmínek sjednaných se zástupci podnikatelů ústně nebo distančním způsobem. Rovněž si stěžují na ukončování smluv, kdy podle podaných stížností dochází ze strany podnikatelů k obstrukcím, které mají účastníkům znesnadnit ukončení smlouvy, případně odchod k jinému poskytovateli.

Tak jako v předchozích obdobích Úřad zaznamenal i v roce 2020 řadu stížností na jednostranné změny smlouvy. Samostatnou kapitolou jsou pak stížnosti na účastnické smlouvy podané firemními zákazníky, jejichž smluvní vztahy nepodléhají zvýšené zákonné ochraně. Stížnosti jsou zpravidla řešeny poskytnutím informací o související právní úpravě a poučením stěžovatele o možnostech jeho dalšího postupu.

V roce 2020 problematiku účastnických smluv a skladbu řešených stížností do velké míry ovlivnila novela zákona č. 311/2019 Sb., kterou byl novelizován zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (ZEK), ve znění pozdějších předpisů, a která nabyla účinnosti k 1. dubnu 2020. Novela se dotkla problematiky přenositelnosti telefonních čísel a stanovení výše sankce při předčasném ukončení smlouvy.

Zvýšená právní ochrana týkající se dosud pouze spotřebitelů se v některých případech rozšířila i na podnikající fyzické osoby. Týká se to například 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání, nebo výše úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy. I vůči podnikajícím fyzickým osobám nově platí informační povinnost poskytovatele o blížícím se konci závazku.

Úřad provedl v roce 2020 několik kontrolních akcí, které se týkaly agendy účastnických smluv.

V prvé řadě pokračovala aktivita Úřadu směřující k řádné implementaci náležitostí smluv stanovených nařízením EP a Rady (EU) 2120/2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu do smluvních podmínek poskytovatelů. Dále pak v reakci na výše uvedenou novelu ZEK Úřad provedl kontrolu zveřejněných návrhů smluv u 30 vybraných poskytovatelů služeb elektronických komunikací zaměřenou na jednotlivé aspekty účastnických smluv, jichž se novela dotkla. Vzhledem k tomu, že novela se do značné míry týká především poskytování mobilních služeb a přenositelnosti telefonních čísel, byly kontrolou prověřeny smluvní podmínky tří síťových operátorů a vybraných mobilních virtuálních operátorů.

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

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

Ve sledovaném období Úřad v souladu s čl. 5 Nařízení vypracoval a zveřejnil Zprávu Úřadu o výsledcích sledování plnění nařízení [dostupné na [Zpráva o výsledcích sledování Nařízení](#)], za období od 1. května 2019 do 30. dubna 2020.

Vzhledem k závěrům obsaženým v této zprávě vycházejících z dlouhodobého průběžného sledování situace na trhu, aktualizace pokynů BEREC a zkušeností z kontrolní činnosti vydal Úřad dne 20. srpna 2020 novelizované znění všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9, kterým se stanoví podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací. Cílem vydání této novely bylo především napravit dosavadní stav, kdy poskytovatelé služeb přístupu k internetu nebyli povinni uvádět ve svých smluvních podmínkách reálné a jednotně definované parametry výkonu poskytované služby. Často byla inzerována taková hodnota parametru, které nebylo možné fakticky dosáhnout. Dotčení zákazníci, kteří se v tomto případě domáhali nápravy, tak nebyli a ani nemohli být v případném reklamačním řízení úspěšní. Nevyhovující stav i nutnost reagovat na požadavky vymezené příslušnými evropskými předpisy vedly Úřad k tomu, aby závazně vymezil definice základních kvalitativních parametrů výkonu služby přístupu k internetu. Zákazníci tak získají představu o skutečných vlastnostech nabízené služby ještě před uzavřením smlouvy, lépe si porovnají nabídky jednotlivých poskytovatelů a budou moci účinně reklamovat nedostatečný výkon jejich služby.

2 ŘEŠENÍ ÚČASTNICKÝCH SPORŮ A STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ SLUŽEB

2.1 Správní řízení v I. stupni

V roce 2020 Úřad rozhodoval 69 047 účastnických sporů, z toho bylo z roku 2019 převedeno 34 301 probíhajících správních řízení a nově zahájeno bylo 34 746 správních řízení. Ve sledovaném období bylo vydáno celkem 35 687 rozhodnutí ve věci. Úřad rozhodoval účastnické spory o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění), vydáno bylo 35 505 rozhodnutí. Ve věci námitek proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu a ve věci námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za službu Úřad vydal 178 rozhodnutí, přičemž 164 rozhodnutí z tohoto počtu se týkala agendy námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování cen za služby. Zbývající rozhodnutí se týkala jiného předmětu sporu.

V roce 2020 došlo oproti roku 2019 k poklesu počtu řešených účastnických sporů o 4,3 %. V roce 2020 bylo stejně jako v roce 2019 vydáno více rozhodnutí, než kolik bylo nově zahájeno správních řízení, ale rozdíl už není tak výrazný jako v předešlých letech. V roce 2020 vydal Úřad o 2 200 rozhodnutí méně než v roce 2019, což činí pokles o 5,8 %.

Přehledy účastnických sporů za rok 2020 jsou vedeny v *příloze č. 1* této Zprávy.

2.2 Správní řízení ve II. stupni

V roce 2020 Úřad ve II. stupni správního řízení nově vyřizoval celkem 1 032 rozkladů ve sporech o zaplacení ceny za služby elektronických komunikací (§129 odst. 1 ve spojení s §64 odst. 1 ZEK). Oproti předchozímu roku, kdy v těchto věcech bylo k 31. prosinci 2019 zaznamenáno celkem 3039 rozkladů, se jedná o výrazný pokles ve srovnání s rokem předcházejícím.

V těchto sporných řízeních bylo rozhodnuto celkem o 12 168 rozkladech, a tudíž počet vydaných rozhodnutí v roce 2020 oproti předchozímu roku vzrostl o cca 50 %, kdy za stejné období bylo rozhodnuto o 8 103 rozkladech. K datu 31. prosince 2020 činil celkový počet nevyřízených rozkladů (tj. včetně rozkladů nevyřízených v předchozím období) 4283, přičemž z uvedeného počtu převážnou většinu tvořily rozklady podané poskytovateli služeb elektronických komunikací. Ve sporných řízeních tohoto druhu tedy došlo oproti roku 2019 (ke konci roku 2019 byl celkový počet nevyřízených rozkladů 15 284) ke zrychlení vydávání rozhodnutí a tím k výraznému poklesu počtu nevyřízených věcí.

2.3 Spory v oblasti poštovních služeb

V rámci své působnosti podle zákona o poštovních službách Úřad v průběhu roku 2020 rozhodoval ve 367 případech a vydal 300 rozhodnutí. Do příštího období tak přechází 67 řízení o námitkách proti vyřízení reklamace.

Mimo rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace Úřad ve sledovaném období ověřoval, zda jsou ze strany provozovatelů poštovních služeb dodržovány další zákonné povinnosti, např. včasné uveřejňování informací o změnách poštovních podmínek v každé provozovně (rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup), informace o otevírací době provozoven, informace na poštovních schránkách apod. V roce 2020 proběhly celostátní kontrolní akce zaměřené na tzv. dvourychlostní dodávání zásilek, zavedené Českou poštou, které rozlišuje mezi prioritním způsobem dodávání a ekonomickou přepravou zásilek. Podrobnosti o těchto kontrolních akcích jsou uvedeny v textu zabývajícím se kontrolní činností Úřadu. Ve sledovaném období proběhlo celkově 184 kontrol a 33 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 2020 Úřad zahájil 57 řízení o přestupcích. Výsledkem řízení vedených Úřadem v roce 2020 je 56 uložených pokut v celkové výši 899 900 Kč. Přehledu činnosti při výkonu kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za rok 2020 je pro informaci v *příloze 6* této Zprávy.

2.4 Stížnosti účastníků a uživatelů služeb elektronických komunikací

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

V roce 2020 Úřad vyřizoval 2 084 stížností, z toho:

- u 455 (21,8 %) stížností nebylo šetřením zjištěno porušení zákona o elektronických komunikacích,
- 151 stížností (7,3 %) nebyl Úřad příslušný vyřídit a postoupil je věcně příslušným orgánům státní správy,
- 1 478 (70,9 %) stížností vyřídil Úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích (provedením kontroly, zahájením řízení o přestupku nebo poskytnutím informace stěžovateli o tom, jak dále postupovat v dané věci).

Úřad za rok 2020 eviduje o 114 řešených stížností více než v roce 2019 (tj. nárůst o 5,8 %).

Nejvíce stížností se obdobně jako v předchozích letech týkalo problematiky vyúčtování ceny za služby (396 stížností, což činí 19 % z celkového počtu stížností) a problematiky účastnických smluv (501 stížností, což činí 24 % z celkového počtu stížností). Tyto stížnosti jsou Úřadem řešeny poskytnutím informací stěžovateli o možném dalším postupu, o související právní úpravě, případně je Úřad rozhoduje ve správním řízení podle § 129 ZEK (účastnické spory) jako námítky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby.

Úřad od roku 2012 eviduje rovněž počty dotazů týkající se služeb elektronických komunikací. Za rok 2020 bylo vyřízeno 4 830 dotazů, což je o 8,8 % více než v roce 2019. Nejvíce dotazů se týkalo podmínek podnikání v elektronických komunikacích a zkoušek odborné způsobilosti, mimo výše uvedené kategorie dotazy směřovaly k problematice vyúčtování ceny služeb, k účastnickým smlouvám, příjmu TV signálu v souvislosti s přechodem na DVB-T2, kvalitě služby a přenositelnosti telefonního čísla v mobilní síti.

Co se týče univerzální služby, řešil Úřad jediný dotaz týkající se veřejných telefonních automatů. Přehled stížností účastníků/uživatelů služeb elektronických komunikací je uveden v *příloze 2* této Zprávy.

2.5 Stížnosti uživatelů poštovních služeb

Úřad v rámci své působnosti vyřizuje stížnosti týkající se poštovních služeb a eviduje stížnosti na nepoštovní služby, které však věcně neřeší, ale postupuje je k vyřízení věcně příslušnému orgánu.

V roce 2020 Úřad evidoval a vyřizoval 168 stížností týkajících se základních poštovních služeb. K základním parametrům poskytování poštovních služeb se pak vztahovalo 388 stížností. Tabulku s přehledem stížností zákazníků na poštovní služby za rok 2020 naleznete v *příloze 7* této Zprávy.

3 AUTOMATIZOVANÝ SYSTÉM MONITOROVÁNÍ KMITOČTOVÉHO SPEKTRA

V souladu s §15 ZEK prováděl Úřad kontrolu efektivního využívání rádiového spektra. V roce 2020 bylo prostřednictvím systému pro automatizované monitorování kmitočtového spektra (ASMKS) zadáno 4 984 úkolů, z toho:

- 1 741 požadavků na monitorování rádiového spektra a další měření,
- 667 požadavků na kontroly rádiových a elektrických zařízení, elektronických zařízení, sítí a služeb,
- 1 792 požadavků na šetření rušení radiokomunikačních služeb.

Uzavřeno bylo 4 660 případů (v tom jsou zahrnuty i případy převedené z předchozího roku).

Členění rušených zařízení a sítí elektronických komunikací je uvedeno v příloze 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 Úřad v roce 2020:

- 86 osvědčení potvrzujících, že osoba zamýšlející podnikat v elektronických komunikacích splnila povinnost podle §13 téhož zákona a oznámila písemně tuto skutečnost Úřadu,
- 146 osvědčení o oznámení změny údajů uvedených v oznámení podnikání 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 34 případů výkonu komunikační činnosti bez osvědčení, které řešil následně v přestupkových řízeních.

V souladu s §19 ZoPS vydal Úřad:

- 3 osvědčení potvrzující, že osoba zamýšlející podnikat v poštovních službách předložila oznámení podle §18 ZoPS,
- 3 osvědčení o změně údajů uvedených v oznámení podnikání podle §19 odst. 4 ZoPS.

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 října 2019 do února 2020 bylo fyzicky zkontrolováno celkem 1 298 lokalit, ve kterých bylo rozhodnutím Úřadu uloženo provozovat VTA/VTs v rámci univerzální služby. V každé lokalitě byla ověřována dostupnost signálu mobilních sítí operátorů O2, T-Mobile a Vodafone. V případě, že nebyl dostupný mobilní signál ani jednoho ze tří operátorů nebo byl dostupný signál pouze jediného operátora, byl proměřen signál ve dvou různých místech v obci vzdálených minimálně 200 metrů od umístění VTA/VTs, přednostně v co nejhustěji obydlené zástavbě.
- V období od října 2019 do února 2020 proběhla kontrola plnění povinnosti zajištění dílčí služby veřejných telefonních automatů (nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě). Kontrola byla provedena u společnosti O2, která měla tuto povinnost uloženou rozhodnutím Úřadu. Celkem bylo zkontrolováno 1 298 VTA/VTs a v každé lokalitě byla provedena kontrola umístění a funkčnosti VTA/VTs.

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

Kontroly proběhly u společností O2, T-Mobile, a Vodafone v době od září do prosince 2020. Kontrolováno bylo zejména dodržování 34 odst. 6 a 8 ZEK ve vazbě na ustanovení §63 odst. 12, §63 odst. 1 písm. o) ZEK, a dále plnění podmínek stanovených opatřením obecné povahy OOP/10/02.2020-12 s důrazem na čl. 5, odst. 1, odst. 2, odst. 3, odst. 4. Zkontrolováno bylo 34 195 přenesených mobilních telefonních čísel. Jednalo se o všechna přenesená čísla, která byla v období od 1. července do 31. července 2020 přenesena ke společnosti T-Mobile a od 1. srpna do 31. srpna 2020 ke společností O2 a Vodafone. V průběhu kontroly byla indikována určitá nejednoznačnost běhu lhůty pro přenesení čísla v případech, kdy žádost o přenesení čísla byla podána distančním způsobem a nová SIM byla doručována účastníkovi prostřednictvím kurýrní nebo poštovní služby. V průběhu kontroly byla tato nejednoznačnost ze strany operátorů odstraněna. V rámci všech tří kontrol nebyly zjištěny skutečnosti, které by bylo možno hodnotit jako neplnění zákonných povinností.

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

V roce 2020 bylo zahájeno 332 kontrol provozovatelů zařízení RLAN a ukončeno bylo 303 kontrol. Porušení právních předpisů při provozu RLAN a využívání kmitočtů bylo zjištěno při 256 kontrolách, což činí 84,5% ze všech ukončených kontrol v roce 2020. Ve srovnání s rokem 2019 jde o setrvalý stav. Nejčastějším nevyhovujícím zjištěním je porušení VO-R/12/12.2019-10, typicky rušení přednostní radiokomunikační služby a provoz venkovních instalací na kmitočtech určených pro vnitřní použití. Dalším častým prohřeškem je provoz mimo pásma VO-R/12/12.2019-10, který je klasifikován jako využívání kmitočtů bez individuálního oprávnění. Výkon kontrolní činnosti, zejména provádění fyzických kontrol, byl výrazně poznamenán opatřeními proti šíření covid-19.

V roce 2020 bylo přijato od ČHMÚ 160 podnětů na rušení meteorologických radarů zařízeními RLAN. Šetření rušení meteoradarů bylo zajišťováno prioritně i v průběhu opatření souvisejících s covid-19, protože rušení meteorologických radarů má dopady do dalších oblastí (řízení letového provozu, varování před nebezpečnými meteorologickými jevy apod.). Zdroj rušení meteor radaru a jeho provozovatele se podařilo dohledat a identifikovat v 68 případech. Příčinou rušení meteor radaru byla nejčastěji neúčinná mitigační technologie DFS, což je kvalifikováno jako porušení jedné z podmínek VO-R/12/12.2019-10.

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

4.3.1 Kontrola 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) ZoPS mezi základní poštovní služby

V lednu 2020 provedl Úřad kontrolu dodávání poštovních balíků zařazených mezi základní poštovní služby. Kontrola byla provedena dne 14. ledna 2020 na poštovním depu České pošty v Horních Počernicích a na poštovní pobočce Bechyňská. Nedostatky byly zjištěny u celkem 208 poštovních balíků. V případech, kdy bylo zjištěno nedodržení povinností na jejich dodávání v souladu s ustanovením §33 odst. 1 písm. a) ZoPS, postupuje Úřad v souladu se svými kompetencemi.

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

Kontrolní akce byla zaměřena na dodávání listovních zásilek zařazených mezi základní poštovní služby v režimu D+1. Kontrola se uskutečnila ve dvou termínech od 3. srpna 2020 do 7. srpna 2020, kdy bylo kontrolováno 38 vybraných poštovních dodejen, které obsluhují celkem 992 doručovacích okrsků, a následně v termínu od 5. října 2020 do 16. října 2020, kdy bylo zkontrolováno 77 dodejen, které zajišťují obsluhu 2 424 doručovacích okrsků, přičemž 8 dodejen bylo kontrolováno opakovaně z důvodu zjištěných nedostatků při první kontrole. Při kontrolách bylo zjištěno nesplnění ustanovení §33 odst. 1 písm. a) ZoPS pouze u 144 konkrétních listovních zásilek. V těchto případech bude Úřad postupovat v souladu se svými kompetencemi.

4.4 Šetření rušení příjmu digitální televize v souvislosti s provozem LTE sítí v pásmu 800 MHz a v souvislosti s přechodem na DVB-T2

V roce 2020 došlo v oblasti DTT (digitální terestrická televize) k přechodu na standard DVB-T2. Vzhledem k tomu, že i v roce 2020 byly aplikovány procesní postupy, které byly primárně určeny k zajištění ochrany DTT před nežádoucími interferencemi z pásma 800 MHz, byly všechny případy posuzovány v souladu s nastavenými postupy a zásadami.

U všech podání týkajících se rušení příjmu DTT, byl nejprve posuzován možný negativní vliv mobilních sítí LTE provozovaných v pásmu 800 MHz. Posuzovány byly jak nově do provozu uváděné základnové stanice (eNodeB) v pásmu 800 MHz, tak stanice, u kterých došlo ke změnám jejich technických parametrů, jako jsou výkon, směřování antén a počty sektorů, a to vždy ve vazbě na konkrétní místo rušeného TV příjmu. Nicméně lze konstatovat, že provoz sítí LTE měl v roce 2020 již zanedbatelný vliv na kvalitu příjmu televizního signálu.

K 31. prosinci 2020 provozovali operátoři LTE v pásmu 800 MHz 331 stanic ve zkušebním provozu a 17 005 stanic v trvalém provozu, celkem tak bylo provozováno 17 336 základnových stanic LTE. V roce 2020 Úřad přijal 1 369 podnětů televizních diváků na rušení příjmu DTT, přičemž k 31. prosinci 2020 bylo vyřešeno a uzavřeno 1 130 podání (včetně případů z předchozího roku) na rušení příjmu televize (včetně společných televizních antén). Rušení způsobené signálem LTE bylo prokázáno v 31 případech. Výsledkem šetření zbývajících 1 099 podnětů bylo nejčastěji zjištění závady vlastního přijímacího zařízení u TV diváka, nedostatečný TV signál, případně se při šetření u diváka rušení neprojevovalo. Ve vztahu k přechodu na systém DVB-T2 nedošlo k žádným změnám. V místech, kde bylo možno vzájemnou kompatibilitu provozu LTE a příjmu DTT zajistit pouze zásahem do přijímacího systému diváka, jsou provedená opatření nadále funkční.

4.5 Spolupráce s Českou obchodní inspekcí

V průběhu roku 2020 spolupracoval Úřad s Českou obchodní inspekcí ve smyslu „Dohody o spolupráci mezi Českým telekomunikačním úřadem a Českou obchodní inspekcí“. Spolupráce spočívala zejména v účasti zaměstnanců Úřadu na kontrolách prodávaných telekomunikačních koncových a rádiových zařízení a RC modelů. Úřad poskytl součinnost při ověřování parametrů rádiových zařízení přímo v terénu či u měření vzorků odebraných při kontrole ČOI. Měření pro potřebu ČOI byla provedena v 11 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 KMITOČTOVÉHO SPEKTRA

5.1 Rozhodování o přidělech rádiových kmitočtů

V roce 2020 rozhodoval Úřad o přidělech rádiových kmitočtů v těchto případech:

1. Změna v přidělech pro šíření zemského digitálního televizního vysílání na celém území České republiky – přerušení procesu přechodu na DVB-T2

Na základě rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/899 ze dne 17. května 2017 o využívání kmitočtového pásma 470–790 MHz v Unii bylo nutné uvolnit kmitočtové pásmo 694–790 MHz (dále jen „pásmo 700 MHz“) ve prospěch mobilních širokopásmových sítí k termínu 30. června 2020. Nezbytné legislativní předpoklady byly vytvořeny již dříve přijetím zákona č. 252/2017 Sb., ze dne 19. července 2017, kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (ZEK), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 483/1991 Sb., o České televizi, ve znění pozdějších předpisů, a nařízení vlády č. 199/2018 Sb., o Technickém plánu přechodu zemského digitálního televizního vysílání ze standardu DVB-T na standard DVB-T2 (nařízení vlády o Technickém plánu přechodu na standard DVB-T2), která uvolnění kmitočtového pásma 700 MHz umožňují.

V průběhu probíhajícího přechodu však vláda České republiky přijala usnesení ze dne 12. března 2020 č. 194, kterým vyhlásila pro území České republiky nouzový stav z důvodu ohrožení zdraví v souvislosti s prokázáním výskytu koronaviru a na základě tohoto usnesení rozhodla vláda České republiky o vydání nařízení vlády č. 120/2020 Sb., kterým se mění TPP.

Změna TPP stanovila dočasné přerušení procesu přechodu zemského digitálního vysílání ze standardu DVB-T na standard DVB-T2 v určených oblastech.

Úřad tuto situaci proto vyhodnotil a podle §22a odst. 4 ZEK rozhodl o změně přidělu, když konstatoval, že vyvolaná změna lhůt podle výroku těchto rozhodnutí je nezbytná pro zajištění bezpečnosti České republiky, protože televizní vysílání zajišťuje informovanost převážně většiny jejího obyvatelstva. Takovou změnu proto bylo možné provést rozhodnutím předsedkyně Rady bez předcházející veřejné konzultace.

2. Změna v přidělech pro šíření zemského digitálního televizního vysílání na celém území České republiky – obnovení procesu přechodu na DVB-T2

Po ukončení nouzového stavu bylo přijato nařízení vlády č. 268/2020 Sb., které restartovalo celý proces přechodu s termínem ukončení posunutým do 31. října 2020. Za účelem obnovení procesu přechodu na standard DVB-T2 a pro účelné využití přidělených rádiových kmitočtů, resp. rádiových kanálů rozhodl Úřad o změně přidělu a ve výroku těchto rozhodnutí stanovil pro konkrétní oblasti (skupinová přidělení 1-14) nové lhůty pro využívání jednotlivých rádiových kmitočtů jak v rámci standardu DVB-T, tak i pro DVB-T2.

3. Přezkum, zda stále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtovém úseku 410–410,5 / 420–420,5 MHz

Úřad v průběhu roku zahájil podle §20 odst. 4 ZEK přezkum, zda důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů v kmitočtovém úseku 410–410,5 / 420–420,5 MHz nadále trvají. Na základě tohoto přezkoumání dospěl Úřad k závěru, že omezení počtu práv pro další období není nutné. Předmětný kmitočtový úsek nebyl držitelem přidělu využíván a slouží fakticky pouze jako ochranný úsek.

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 navýšení počtu vydaných individuálních oprávnění. Vzrostl počet vydaných individuálních oprávnění v radioamatérské službě a také v rozhlasové službě. V té se jednalo o důsledek realizace a dokončení přechodu televizního vysílání na síť ve standardu DVB-T2 a rozvoj regionálního televizního vysílání a digitálního rozhlasového vysílání DAB+. Obdobně jako v předcházejících letech však 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 těchto vysílacích sítí zaměřují i s ohledem na budoucí předpokládané přenosové kapacity na výstavbu optické sítě.

Pokračoval rozvoj nových mobilních 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 2020 pokračoval trend, kdy se držitelé přidělu rádiových kmitočtů v některých případech rozhodli využít pro systém LTE část rádiových kmitočtů získaných a využívaných dříve pro systém 3G – UMTS (pásmo 2100 MHz), k jehož plnému rozvoji v České republice nikdy nedošlo. Společnost Vodafone oznámila, že využití zbývajících kmitočtů pro 3G ukončí v roce 2021. V roce 2020 držitelé přidělu rádiových kmitočtů v souladu s převzatými

závazky a rozvojovými plány rozšiřovali využívání rádiových kmitočtů v pásmech 2 600 MHz a 3 700 MHz. Pokrytí rádiovým signálem veřejných vysokorychlostních sítí v pásmech 800 MHz, 1 800 MHz, 2 100 MHz a 2 600 MHz lze dohledat na příslušných stránkách <https://digi.ctu.cz/lte-pokryti> a v pásmu 3 700 MHz na <https://digi.ctu.cz/3g7/>.

5.3 Podmínky využívání rádiových kmitočtů na základě všeobecných oprávnění

V roce 2020 vydal Úřad aktualizace těchto tří všeobecných oprávnění:

- 1. Všeobecné oprávnění č. VO-R/1/12.2020-12** [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/vo-r1-122020-12.pdf>] k provozování uživatelských terminálů rádiových sítí elektronických komunikací; aktualizace zejména za účelem úpravy parametrů kmitočtového pásma 3 400–3 800 MHz, aby po provedené aukci rádiových kmitočtů v pásmu 3 400–3 600 MHz bylo možno v budovaných sítích provozovat i tyto uživatelské terminály, za účelem úpravy parametrů kmitočtového pásma 24–27 GHz, kde se v budoucnu rovněž předpokládá využití sítěmi 5G a dílčí úpravy podmínek v oblasti družicových terminálů vyplývající z mezinárodní harmonizace.
- 2. Všeobecné oprávnění č. VO-R/14/05.2020-7** [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/vseobecne-opravneni-c.vo-r/14/05.2020-7/obrazky/vo-r-14-052020-7.pdf>] k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení v kmitočtovém pásmu 10 GHz; aktualizace zejména za účelem umožnit využívání rádiových kmitočtů s větší zabranou šířkou pásma – 56 MHz, v souladu s potřebou přenášet větší objemy dat a zajistit tak vysokorychlostní přenos dat.
- 3. Všeobecné oprávnění č. VO-R/16/05.2020-6** [dostupné online: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/vseobecne-opravneni-c.vo-r/16/05.2020-6/obrazky/vo-r-16-052020-6.pdf>] k využívání rádiových kmitočtů a provozování zařízení provozovaných společně na určených kmitočtech v pásmech 27 MHz až 450 MHz; aktualizace vyplývající z výkonu správy rádiového spektra, podnětů uživatelů z důvodu nedostatku volných kmitočtů pro tyto stanice při zajišťování kulturních, společenských a sportovních akcí a potřeby provozování dočasných stanic pro vysílání diferenčních signálů globálních navigačních družicových systémů bez administrativních a ekonomických bariér vyplývajících z dosavadní nutnosti žádat pro tento účel o individuální oprávnění k využívání rádiových kmitočtů.

5.4 Ověřování odborné způsobilosti

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

Úřad v roce 2020 vydal na základě zkoušky či uznání odborné způsobilosti 1 301 nových průkazů odborné způsobilosti. Jedná se o pokles vůči roku 2019, který byl způsoben omezením zkoušek z důvodu protiepidemických opatření v období vyhlášeného krizového stavu. Úřad prodloužil dobu platnosti u 2 730 průkazů, což naopak představuje nejvyšší počet za poslední léta. Celkový přehled o vydaných průkazech v roce 2020 lze nalézt v *příloze č. 4* této Zprávy.

6 SPRÁVA ČÍSEL

Úřad v průběhu celého roku 2020 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 ZEK. Úřad vydal celkem 490 rozhodnutí, z toho 71 rozhodnutí o udělení oprávnění k využívání čísel, 37 rozhodnutí o změně oprávnění, 299 rozhodnutí o prodloužení doby platnosti oprávnění, 26 rozhodnutí o odnětí oprávnění, 3 souhlasy s převodem práv, 46 rozhodnutí o převodu oprávnění a 8 usnesení o zastavení správního řízení.

7 ROZHODOVÁNÍ SPORŮ MEZI OSOBAMI VYKONÁVJÍCÍMI KOMUNIKAČNÍ ČINNOSTI

V oblasti rozhodování sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti podle §127 ZEK byla v roce 2020 nově zahájena 4 sporná správní řízení, což je obdobný počet jako v předchozích obdobích.

Z hlediska předmětu se převážná většina podaných návrhů na zahájení řízení týkala sporů o uzavření dodatku o změnách smlouvy, o propojení a uspořádání vzájemných (nepeněžitých) vztahů po ukončení platnosti uzavřené smlouvy. Spory o povinnosti k peněžitému plnění (úhrady dlužných peněžitých plnění za poskytnuté služby elektronických komunikací) byly v menšině.

Kromě nově zahájených správních řízení správní orgán pokračoval v projednávání 2 správních řízení o peněžité plnění, zahájených v roce 2019. V roce 2020 tedy bylo projednáváno celkem 6 sporů mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti s tím, že 5 sporů bylo pravomocně skončeno v témže roce. Jeden spor o uzavření dodatku ke smlouvě o propojení nebyl v roce 2020 ukončen.

Úřad poprvé ve své rozhodovací praxi postupoval podle §128 ZEK, když v jednom správním řízení odmítl o sporu rozhodnout, neboť v průběhu projednávání vyšlo najevo, že účastníci řízení dosud nevyčerpali všechny možnosti smírného vyřešení sporu a současně byli ochotni o předmětu sporu dále jednat, a to za mediace Úřadu. V dalším správním řízení Úřad poprvé v rozhodovací praxi řešil i situaci, kdy mezi podnikateli byla platně sjednána rozhodčí doložka, čímž došlo k přenesení věcné příslušnosti Úřadu na Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky, a Úřad tak nemohl ve věci konat.

Stejně jako v předchozích letech, nebyla ani v roce 2020 zahájena sporná správní řízení mezi podnikatelem poskytujícím službu šíření rozhlasového a televizního vysílání a provozovatelem rozhlasového a televizního vysílání o uzavření smlouvy pro poskytování této služby (§72a ZEK). V budoucnu je však nutné s těmito spory počítat zejména v souvislosti s procesem digitalizace rozhlasového vysílání.

Do budoucna lze předpokládat nárůst počtu sporů mezi podnikateli v elektronických komunikacích s ohledem na projednávanou novelu zákona o elektronických komunikacích, kterou se do právního řádu České republiky transponuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace.

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

8 ROZHODOVÁNÍ SPORŮ MEZI PROVOZOVATELI POŠTOVNÍCH SLUŽEB

V oblasti rozhodování sporů mezi držitelem poštovní licence a jiným provozovatelem poštovních služeb o přístup k prvkům poštovní infrastruktury a ke zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury podle §34 ZoPS bylo v roce 2020 nově zahájeno jedno sporné správní řízení. Provozovatel poštovních služeb se domáhal na držitele poštovní licence uzavření dodatku o změně doby platnosti stávající smlouvy o přístupu k poštovní infrastruktuře držitele poštovní licence. Rozhodnutí nabylo právní moci v roce 2020.

Úřad pokračoval v projednávání dvou velmi složitých správních řízení, v nichž se držitel poštovní licence domáhal vydání rozhodnutí o uložení povinnosti provozovateli poštovních služeb uzavřít s ním dodatky ke stávající smlouvě o přístupu k poštovní infrastruktuře a ke zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury, a to na základě změny tzv. referenční nabídky. Předmětem sporu byly zejména nové ceny a podmínky přístupu k prvkům poštovní infrastruktury.

Návrhy na rozhodnutí obou sporů byly v průběhu řízení několikrát ze strany držitele poštovní licence modifikovány, když na jeho straně docházelo k dalším změnám referenční nabídky, naposledy při zavedení tzv. dvourychlostního doručování, tj. doručování v tzv. prioritním módu a doručování v tzv. ekonomickém módu. V obou byla v roce 2020 vydána rozhodnutí správního orgánu prvního stupně, avšak obě byla napadena rozklady. Řízení o rozkladech nebyla do konce roku 2020 ukončena.

Vzhledem ke skutečnosti, že držitel poštovní licence v samém závěru roku 2020 znovu změnil svou referenční nabídku, která je platná od začátku roku 2021, lze předpokládat, že nová změna podmínek přístupu může do budoucna generovat další spory mezi držitelem poštovní licence a provozovateli poštovních služeb. Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle §34 ZoPS ve věcech sporů o přístup k poštovní infrastruktuře jsou k dispozici na webové stránce Úřadu [dostupné na [Rozhodnutí o sporech podle zákona č. 127/2005 Sb. – § 127 | Český telekomunikační úřad \[ctu.cz\]](#)]

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

V oblasti rozhodování sporů o přístup k fyzické infrastruktuře (§5), o průzkum na místě (§9), o koordinaci stavebních prací (§10) nebo o přístup k fyzické infrastruktuře uvnitř budovy (§14) podle zákona č. 194/2017 Sb., byla v roce 2020 nově zahájena dvě sporná správní řízení. Počet nově zahájených správních řízení se tak oproti roku 2019, kdy bylo zahájeno 5 správních řízení, podstatně snížil.

Vzhledem k tomu, že všechny spory zahájené v roce 2019 byly v témže roce pravomocně ukončeny, do roku 2020 nebyl převáděn žádný spor. V roce 2020 tedy byly projednávány celkem 2 spory mezi osobami vykonávajícími komunikační činnosti jako osobami oprávněnými a vlastníky fyzické infrastruktury jako osobami povinnými, přičemž se výlučně jednalo o spory o přístup k fyzické infrastruktuře. Spory nebyly v daném období pravomocně ukončeny pro komplikované získávání podkladů účetní a ekonomické povahy, když ve sporech bylo třeba rovněž stanovit ceny za přístup. Nad to bylo třeba zajistit součinnost jiného regulačního správního orgánu v podobě vydání závazného stanoviska.

Do budoucna lze očekávat nárůst sporů zejména o uzavření smlouvy o přístupu k fyzické infrastruktuře v souvislosti s budováním sítí elektronických komunikací pro 5G služby. Stejně tak lze očekávat nárůst sporů o uzavření smlouvy o přístupu k fyzické infrastruktuře uvnitř budovy, a to nejen s ohledem na budování sítí nové generace, ale rovněž v souvislosti s developerskou výstavbou.

Pravomocná rozhodnutí vydaná ve správních řízeních vedených podle §5, 9, 10 a 14 zákona č. 194/2017 Sb. jsou podle jednotlivých předmětů sporů k dispozici na webové stránce Úřadu zde. [dostupné na [Rozhodnutí o sporech podle zákona č. 127/2005 Sb. – § 127 | Český telekomunikační úřad \[ctu.cz\]](#)]

10 KRIZOVÉ ŘÍZENÍ A BEZPEČNOST

Úřad v souladu se svojí gescí vykonává i kontrolní a regulační činnost zaměřenou na oblast bezpečnosti a krizového řízení. V roce 2020 byl kladen důraz na výkon činností zaměřených na dodržování §88 a §99 ZEK včetně příslušných prováděcích vyhlášek.

V souladu se schváleným plánem kontrolní činnosti Úřadu pro rok 2020 byly vykonány administrativní kontroly praktického naplňování povinností uložených zákonem v oblasti zabezpečení ochrany provozních a lokalizačních údajů, bezpečnosti, důvěrnosti, integrity a poskytování služeb za krizových stavů u společností Moraviatel a.s., Fayn Telecommunications s.r.o., STARNET, s.r.o., Český bezdrát s.r.o., NEW TELEKOM, s.r.o., PODA a.s., sipcz.net s.r.o. a SMART Comp. a.s.

V době přerušení vládních opatření v souvislosti s pandemií covid-19 byla provedena fyzická kontrola v sídle společnosti Vodafone.

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

11 MEZINÁRODNÍ AKTIVITY

V souladu s usnesením vlády č. 507/2011 ze dne 29. června 2011 a plněním úkolů vyplývajících ze ZEK zajišťoval v roce 2020 Úřad účast v poradních výborech Evropské komise, v pracovních skupinách BEREC, RSPG, ERGP, ENISA a pracovních skupinách mezinárodních organizací (ITU, CEPT, OECD, ETSI a NATO), jakož i v rámci přímé spolupráce mezi regulačními úřady.

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


V roce 2020 proběhla videokonferenčně mj. čtyři pravidelná plenární zasedání Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) a Skupiny nezávislých regulátorů (IRG) na nejvyšší úrovni. Předsedové regulačních úřadů zde schválili řadu důležitých dokumentů. Zejména se BEREC podařilo naplnit požadavky kodexu a přijmout kompletní sadu prováděcích pokynů k relevantním článkům této směrnice (*Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace*).

Stejně tak se uskutečnila dvě pravidelná plenární zasedání Skupiny evropských regulátorů v sektoru poštovních služeb (ERGP). Skupina se zaměřila na diskusi o potřebě novelizace směrnice o poštovních službách a dostupných regulačních nástrojích (*Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/67/ES ze dne 15. prosince 1997 o společných pravidlech pro rozvoj vnitřního trhu poštovních služeb Společenství a zvyšování kvality služby*), a také na analýzy týkající hlavních spotřebitelských otázek.

Český telekomunikační úřad v kostce...

V oblasti poštovních služeb:

- > **vytváříme podmínky** pro rozvoj soutěže na poštovním trhu,
- > **zajišťujeme dostupnost, potřebnou kvalitu i cenovou dostupnost** základních poštovních služeb a ověřujeme náklady pro jejich financování,
- > **rozhodujeme o určení držitele** 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 ve znění pozdějších předpisů.

03 INFORMACE O POTŘEBĚ PŘIJETÍ NOVÝCH PŘEDPISŮ NEBO NOVEL STÁVAJÍCÍCH PŘEDPISŮ

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 byla stanovena na 21. prosince 2020 a jejím gestorem je Ministerstvo průmyslu a obchodu. Dne 16. listopadu 2020 vláda předložila Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky 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 (tisk 1084). Do konce roku 2020 tento návrh zákona nebyl projednán, očekává se jeho schválení v průběhu roku 2021.

1.2 Potřeba vydání prováděcích předpisů k zákonu o elektronických komunikacích

V souvislosti s očekávaným přijetím transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích bude nutno zajistit i odpovídající změny prováděcích právních předpisů k tomuto zákonu. V působnosti Úřadu jde o šest případů změn stávajících vyhlášek a tři případy nových vyhlášek. V působnosti Ministerstva průmyslu a obchodu by pak mělo jít o pět prováděcích právních předpisů, u kterých bude nutná úprava z důvodu změn tohoto zákona.

2 POŠTOVNÍ SLUŽBY

V oblasti poštovních služeb Úřad v roce 2020 neidentifikoval potřebu změn zákona o poštovních službách ani jeho prováděcích právních předpisů, které jsou v jeho působnosti nebo v působnosti Ministerstva průmyslu a obchodu.

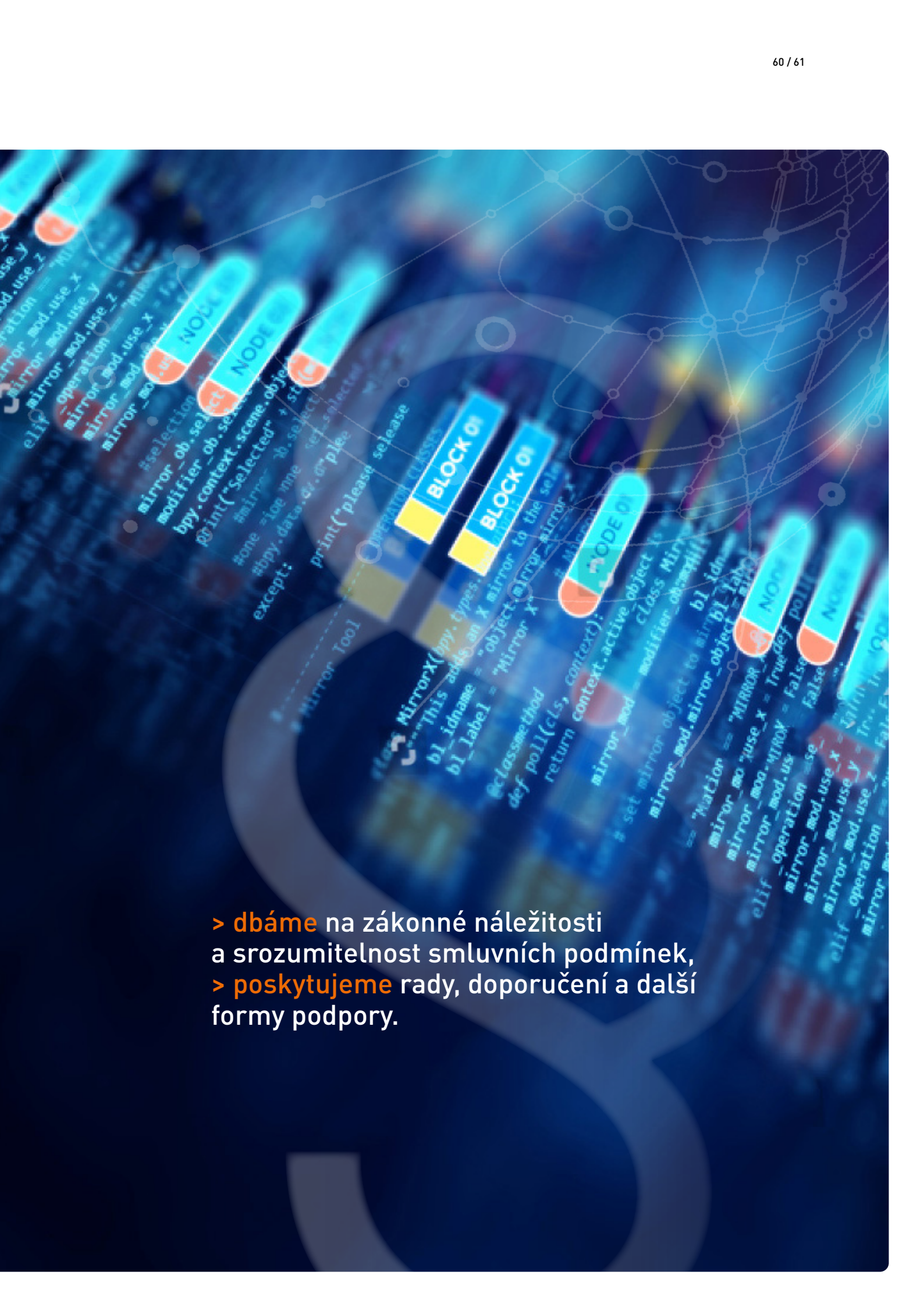
3 ZÁKON Č. 194/2017 SB., O OPATŘENÍCH KE SNÍŽENÍ NÁKLADŮ NA ZAVÁDĚNÍ VYSOKORYCHLOSTNÍCH SÍTÍ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Na základě zkušeností z dosavadní aplikace zákona č. 194/2017 Sb., o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů, Úřad identifikoval potřebu provedení jeho úprav legislativně technické povahy. Ty byly promítnuty do návrhu transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích.

Český telekomunikační úřad v kostce...

Pro spotřebitele a uživatele služeb:

- > **zajišťujeme** ochranu jejich práv,
- > **řešíme** jejich stížnosti a podání ve věci podmínek, kvality a ceny služeb,
- > ve sporech **rozhodujeme** o právech a povinnostech poskytovatelů služeb a jejich uživatelů,

- 
- > **dbáme** na zákonné náležitosti a srozumitelnost smluvních podmínek,
 - > **poskytujeme** rady, doporučení a další formy podpory.

04 ORGANIZACE A ZABEZPEČENÍ ČINNOSTI ČTÚ

1 VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ ČTÚ

Závazné ukazatele kapitoly 328 – ČTÚ vyplývají ze zákona č. 355/2019 Sb., o státním rozpočtu České republiky na rok 2020, ve znění pozdějších předpisů. Přehled plnění těchto ukazatelů je uveden v *příloze č. 9* této Zprávy. Zároveň je v příloze č. 10 této Zprávy uveden přehled závazných ukazatelů na rok 2021 (povinnost stanovená zákonem o elektronických komunikacích).

1.1 Hodnocení plnění ukazatelů kapitoly 328 – Český telekomunikační úřad

1.1.1 Příjmy celkem

Schválený rozpočet závazného ukazatele příjmy celkem byl ve výši 803 430 000 Kč. Dosažená skutečnost je 862 801 049,67 Kč, tj. plnění upraveného rozpočtu na 107,39 % a jeho překročení o 59 371 049,67 Kč.

Daňové příjmy – správní poplatky byly splněny v objemu 36 891 834,84 Kč, tj. plnění upraveného rozpočtu na 103,89 % a jeho překročení o 1 381 834,84 Kč.

Podstatnou část nedaňových příjmů, kapitálových příjmů a přijatých transferů představují příjmy vyplývající z činnosti Úřadu, tj. příjmy ze správy rádiového spektra ve výši 716 187 649,36 Kč a příjmy ze správy čísel ve výši 105 048 751 Kč.

Úřad vybral na pokutách udělovaných ve správním řízení za rok 2020 částku ve výši 4 219 592,30 Kč.

1.1.2 Výdaje celkem

Výdaje celkem byly za rok 2020 čerpány v objemu 967 222 568,85 Kč, tj. čerpání k upravenému rozpočtu na 37,42 %.

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

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

Tabulka 12: Členění výdajů z odvětvového hlediska

Ukazatel/ §	Schválený rozpočet 2020	Upravený rozpočet 2020	Skutečnost k 31. 12. 2020	% čerpání (3/2)
Výdaje celkem	2 585 053 062	2 584 986 828	967 222 568,85	37,42
z toho: §241100	1 800 000 000	1 800 000 000	300 000 000,00	16,67
§241200	120 000 000	120 000 000	93 609 922,78	78,01
§246100	655 908 062	655 841 828	570 636 712,09	87,01
§249100	9 075 000	9 075 000	2 935 694,98	32,35
§527334	70 000	70 000	40 239,00	57,48

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

Tabulka 13: Výdaje – druhová struktura

Ukazatel	Schválený rozpočet 2020	Upravený rozpočet 2020	Skutečnost k 31. 12. 2020	% čerpání (3/2)
Výdaje celkem	2 585 053 062	2 584 986 828	967 222 568,85	37,42
z toho: Běžné výdaje	2 466 253 062	2 466 186 828	931 964 908,52	37,79
Kapitálové výdaje	118 800 000	118 800 000	35 257 660,33	29,68

Běžné výdaje

Běžné výdaje byly za rok 2020 čerpány v objemu 931 964 908,52 Kč, což představuje plnění na 37,79 % k upravenému rozpočtu.

Kapitálové výdaje

Kapitálové výdaje čerpal Úřad na program s evidenčním číslem 128 02 Rozvoj a obnova materiálně-technické základny ČTÚ, schválený rozpočet pro rok 2020 činil 118 800 000 Kč. Kapitálové výdaje byly vyčerpány ve výši 35 257 660,33 Kč, tj. čerpání upraveného rozpočtu na 29,68 %.

2 HOSPODAŘENÍ S MIMOROZPOČTOVÝMI PROSTŘEDKY

2.1 Radiokomunikační účet

Povinnost zřídit Radiokomunikační účet vyplynula pro Úřad ze ZEK. Účet byl zřízen u ČNB, pobočka Praha, jako účet cizích prostředků s rozšířeným předčíslem „26016“. Tvoří se podle nařízení vlády č. 153/2005 Sb., o stanovení způsobu a výše tvorby prostředků radiokomunikačního účtu a způsobu jejich čerpání ve výši 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 ZEK. Dále mohou být využity k úhradě výdajů spojených s plněním povinností Úřadu v rámci správy rádiového spektra. Úřad v roce 2020 uhradil z radiokomunikačního účtu výdaje v celkové výši 97 297 093,55 Kč.

Tabulka 14: Radiokomunikační účet

Stav účtu k 1. 1. 2020	1 122 632 172,68
Tvorba za rok 2020	270 462 070,00
Čerpání za rok 2020	97 297 093,55
Stav účtu k 31. 12. 2020	1 295 797 149,13

3 OBLAST LIDSKÝCH ZDROJŮ

3.1 Počet systemizovaných míst

V Úřadě bylo v roce 2020 celkem 596 systemizovaných míst. Pro rok 2021 zůstává počet systemizovaných míst nezměněn.

Tabulka 15: Počet zaměstnanců (rok 2020 v porovnání s roky 2018 a 2019)

Ukazatel/období	2018	2019	2020
Systemizovaný počet zaměstnanců	663	627	596
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	582	577	564
Počet nově přijatých zaměstnanců	64	39	42
Počet ukončených služebních/pracovních poměrů	47	54	50
Počet zaměstnanců v poproduktivním věku k 31. 12.	53	47	39

3.2 Vzdělávání zaměstnanců

Vzdělávání zaměstnanců je dlouhodobě realizováno v souladu se zákonem č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a Závazným pokynem Úřadu č. 15/2016, kterým se stanoví postupy při prohlubování a zvyšování vzdělání zaměstnanců Úřadu. Vzdělávání bylo realizováno podle plánu vzdělávacích akcí zaměstnanců sestaveným konkrétně pro rok 2020. Bylo zaměřeno na problematiku elektronických komunikací, poštovních služeb, spisové služby, zákoníku práce a dalších právních předpisů, dále na informační technologie, cizí jazyky, osobní dovednosti a manažerské dovednosti.

Vzdělávací akce v prezenční formě byly oproti minulým rokům omezené v souvislosti s nouzovým stavem z důvodu ohrožení zdraví kvůli šíření nemoci covid-19 na území České republiky. Ve větší míře bylo využíváno vzdělávání ve formě e-learningu, webinářů nebo jiných distančních forem.

K úvodnímu vstupnímu vzdělávání pro zaměstnance nově přijaté do Úřadu byl využit zejména e-learning, jehož obsahem byly základní informace o státní správě a Úřadu, základní práva a povinnosti zaměstnanců, základy práce s informačními technologiemi využívanými v Úřadě, 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 36 zaměstnanců, z nich 25 složilo zkoušku v oboru č. 36 Elektronické komunikace a poštovní služby.

Jazykové vzdělávání bylo pro zaměstnance zajištěno formou skupinových a individuálních kurzů anglického a francouzského jazyka. V průběhu roku byla prezenční výuka nahrazena on-line formou.

Všichni zaměstnanci Úřadu absolvovali Kurz základů kybernetické bezpečnosti ve formě e-learningu. Vybraní zaměstnanci se účastnili kurzů, které se týkaly rozvoje osobních dovedností (např. zvládání konfliktních situací, koncentrace a udržení pozornosti, asertivního jednání a zvládání stresu). Zaměstnanci v souladu s jejich individuálními vzdělávacími potřebami absolvovali různá školení pořádaná externími agenturami.

K 31. 12. 2020 činily náklady na účtu Služby školení a vzdělávání 3 034 tis. Kč a na účtu Účastnické poplatky na konference 14 tis. Kč.

Tabulka 16: Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2020

Druh vzdělávání	Počet absolventů
Vstupní vzdělávání úvodní	38
Vstupní vzdělávání následné	37
Průběžné vzdělávání	1011
Vzdělávání představených	6
Jazykové vzdělávání	224

3.3 Prostředky na platy zaměstnanců Úřadu


Rozpočet prostředků na platy státních úředníků bez projektů EU na rok 2020 činil 298 724 011 Kč.

Průměrný hrubý plat zaměstnance Úřadu v roce 2020 činil 44 025 Kč.

Český telekomunikační úřad v kostce...

Provozujeme:

- > 3 významné 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 v pásmu 60 GHz
a 5 GHz <https://rlan.ctu.cz/cs>
- > portál s výsledky měření ČTÚ kvality
služeb <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://akademie.ctu.cz>
 - > službu NetMetr <https://www.netmetr.cz> (spolu s CZ.NIC)
 - > srovnávací nástroj cen a kvality služeb <https://srovnovac.ctu.cz> (spuštěný 2021).

05 POVINNÉ SOUČÁSTI VÝROČNÍ ZPRÁVY

1 VÝROČNÍ ZPRÁVA O UNIVERZÁLNÍ SLUŽBĚ

Výroční zprávu o univerzální službě zpracovává Úřad v souladu s §50 odst. 2 ZEK. Vedle informace o rozsahu služeb, které byly v rámci univerzální služby zajišťovány, obsahuje tato zpráva i informace o způsobu financování univerzální služby předepsané ZEK za hodnocené období roku 2020.

1.1 Povinné 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 2020. V zájmu zajištění hospodárnosti poskytované dílčí služby Úřad stanovil přesný rozsah poskytování služby za užití hustotních kritérií a na základě klesající míry využití tak, že i v roce 2020 pokračovalo postupné snižování počtu VTA provozovaných v rámci univerzální služby.

Úřad v první polovině roku provedl přezkum, zda trvají důvody, na jejichž základě byla uložena povinnost poskytovat tuto dílčí službu. Na základě přezkumu Úřad vypracoval záměr o dalším neuložení povinnosti. Po vypořádání připomínek vzešlých z veřejné konzultace zveřejnil Úřad dne 18. června 2020 finální záměr o dalším neuložení povinnosti tuto dílčí službu poskytovat.

Povinné poskytování dílčí služby VTA v rámci univerzální služby tak skončilo dnem 31. prosince 2020.

Přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě

Povinnost poskytovat službu přístupu zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenně s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení (§38 odst. 2 písm. f) ZEK), byla na základě výsledků výběrového řízení uložena společnosti O2 s účinností od 16. července 2018 do 16. července 2021.

S ohledem na končící účinnost rozhodnutí Úřad dne 20. října 2020 zahájil přezkum důvodů, na jejichž základě byla tato povinnost uložena a dne 9. prosince 2020 zveřejnil záměr o dalším uložení povinnosti tuto dílčí službu poskytovat.

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.

Na základě výsledků výběrového řízení byla společnosti O2 uložena povinnost poskytovat zvláštní ceny i nadále, a to od 5. července 2020 do 31. prosince 2021.

1.2 Dílčí služby univerzální služby poskytované komerčně

Níže uvedené dílčí služby, jejichž poskytování je zajištěno komerčně, jsou předmětem pravidelného monitoringu, o jehož vyhodnocení vydává Úřad každý rok zprávu. V květnu roku 2020 na základě monitoringu za rok 2019 Úřad neshledal žádné důvody k uložení povinností, proto k tomuto kroku nepřistoupil. Dále uvedené dílčí služby byly i v roce 2020 poskytovány na komerčním základě. 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 službu o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupné pro koncové uživatele (§8 odst. 2 písm. d) ZEK),
- e) doplňkové služby ke službám uvedeným v písmenech a) a b) ZEK (§38 odst. 2 písm. g) ZEK), kterými jsou:
 - postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele,
 - bezplatné selektivní zamezení odchozích volání, odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv, nebo, je-li to technicky proveditelné, přístupu k podobným službám se zvýšenou cenou anebo volání na určené druhy čísel pro účastníka,
 - bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka,
 - poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné, a
 - kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby.

1.3 Financování univerzální služby

Financování univerzální služby bylo v minulých letech prováděno podle zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o telekomunikacích“) pro roky 2001 až 2005 a část roku 2006, a následně podle zákona o elektronických komunikacích pro roky 2006 až 2019.

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

1.3.1 Financování podle zákona o telekomunikacích (stav v roce 2020)

ZTRÁTA ZA ROKY 2004–2006

V návaznosti na předchozí soudní rozhodnutí Úřad již v letech 2016 a 2017 znovu projednal ve správním řízení ověření prokazatelné ztráty za roky 2004 až 2006. Při novém projednání Úřad v souladu se směrnicí EU o univerzální službě, která má podle soudů v tomto případě přímý účinek, vyčíslil nehmotné výhody poskytovatele univerzální služby a vyhodnotil, zda ověřená ztráta je pro poskytovatele nespravedlivou zátěží. Ve všech třech vydaných rozhodnutích byla i nadále uznána ke kompenzaci pouze ztráta vzniklá poskytováním bezplatných služeb nebo služeb, jejichž cena nekryla vynaložené náklady, tedy nikoliv ztráta za celý rozsah uložené univerzální služby, jak ukazuje následující *tabulka 17*.

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

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

Nová správní rozhodnutí o ověřené výši ztráty a příspěvcích na financování univerzální služby za tyto roky (2004–2006) byla postupně opět napadena správními žalobami ze strany některých společností, které na úhradu ztráty přispívaly.

Úřad proto v této Výroční zprávě uvádí, že v průběhu roku 2020 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 2020 uzavřeno.

1.3.2. Podle zákona o elektronických komunikacích

ČISTÉ NÁKLADY ZA ROKY 2006–2009

V letech 2010 a 2011 byla vydána rozhodnutí o výši čistých nákladů za roky 2006 až 2009. Následně byla rozhodnutí napadena ze strany některých účastníků řízení rozklady a žalobami, proto v letech 2014 až 2020 došlo k novým projednáním této věci. Stanovená výše čistých nákladů nedoznala změny ani v jednom případě, stejně tak byly potvrzeny i závěry posuzující čisté náklady jako neúnosnou zátěž. Do rozhodnutí byla doplněna detailní argumentace vztahující se věcně k žalobním bodům, a to zejména ve věci způsobu přiřazení režijních nákladů, zjištění týkajících se nehmotných výhod a nových výpočtů k posouzení neúnosné zátěže, včetně zohlednění všech kritérií stanovených judikaturou Evropského soudního dvora. Ve věci čistých nákladů za rok 2007 bylo vydáno v roce 2020 nové rozhodnutí, které bylo napadeno rozkladem, o němž k 31. prosinci 2020 nebylo rozhodnuto. Rozhodnutí druhostupňového orgánu ve věci čistých nákladů za roky 2006 a 2008 byla napadena žalobou, do 31. prosince 2020 však nebyly vydány rozsudky. Řízení ve věci čistých nákladů za rok 2009 je již pravomocně ukončeno. Detailní informace o výši úhrad předkládá dále *tabulka 18* (viz níže).

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

Vzhledem k tomu, že bylo uzavřeno insolvenční řízení společnosti MobilKom, a.s., byla zbývající část jejího příspěvku za rok 2009 ve výši 272 872,30 Kč z důvodů nedobytnosti této pohledávky uhrazena na účet univerzální služby ze státního rozpočtu a poté převedena v květnu 2020 společnosti O2.

ČISTÉ NÁKLADY ZA ROKY 2010–2018

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

ČISTÉ NÁKLADY ZA ROK 2019

Dne 23. července 2020 předložila společnost O2 žádost o úhradu čistých nákladů za poskytování služby veřejných telefonních automatů a služby prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení v roce 2019. Úřad toto vyúčtování ověřoval zejména porovnáním s výsledky oddělené evidence nákladů a výnosů, kontrolou metodiky konstrukce alokačních klíčů, posuzováním vývoje nákladů v čase a ověřením správnosti přiřazení výše vloženého kapitálu. Ověřování poskytování služby veřejných telefonních automatů bylo provedeno již v průběhu roku 2019. 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 25 492 736,32 Kč a čisté náklady na prodej speciálního koncového telekomunikačního zařízení byly zahrnuty v hodnotě 55 877,51 Kč. Nehmotné výhody nebyly identifikovány. Celkové čisté náklady ve výši 25 548 613,83 Kč byly posouzeny jako neúnosná zátěž. Čisté náklady byly stanoveny pravomocným rozhodnutím Úřadu ze dne 26. října 2020, jejich úhrada byla provedena ze státního rozpočtu ve prospěch společnosti O2, která poskytování stanoveného rozsahu univerzální služby v roce 2019 zajišťovala.

Tabulka 18: Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2006–2019 v Kč

Čisté náklady za rok	Poskytovatelem požadovaná výše úhrady ČN	Úřadem ověřená výše ČN	Platby uhrazené na účet US	Poznámka
2006	84 169 933 Kč	73 875 953 Kč	37 533 749 Kč	Příspěvek společnosti O2 byl vyčíslen na 36 342 204 Kč
2007	118 666 047 Kč	105 478 583 Kč	56 652 325 Kč	Příspěvek společnosti O2 byl vyčíslen na 48 826 258 Kč
2008	114 934 483 Kč	100 992 529 Kč	55 688 078 Kč	Příspěvek společnosti O2 byl vyčíslen na 45 304 451 Kč
2009	89 435 212 Kč	73 363 998 Kč	40 640 045 Kč	Příspěvek společnosti O2 byl vyčíslen na 32 723 953 Kč
2010	47 483 383 Kč	46 582 341 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2011	54 992 883 Kč	55 028 579 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2012	51 285 028 Kč	50 136 727 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2013	46 984 256 Kč	46 969 448 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2014	48 244 872 Kč	48 240 857 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2015	37 728 377 Kč	37 548 680 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2016	35 833 679 Kč	35 822 312 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2017	34 078 959 Kč	34 066 380 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2018	32 219 508 Kč	32 219 342 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu
2019	25 553 251 Kč	25 548 614 Kč	-	Čisté náklady byly hrazeny ze státního rozpočtu

1.4 Ztráta z poskytování univerzální služby „Zvláštní ceny“

Ztráta z povinného poskytování dílčí služby „Zvláštní ceny“ (podle §38 odst. 3 ZEK) byla hrazena ze státního rozpočtu již od prvního roku jejího poskytování, tj. od roku 2007, a stejně tomu bylo i v roce 2020, kdy byla hrazena ztráta z poskytování zvláštních cen za rok 2019.

Dne 23. července 2020 předložila společnost O2 žádost o úhradu ztráty za poskytování zvláštních cen v roce 2019. Úřad předložené údaje podrobil kontrole a po odstranění zjištěných nedostatků vydal dne 29. října 2020 rozhodnutí o stanovení ztráty z poskytování zvláštních cen v rámci univerzální služby ve výši 67 788 436,65 Kč. Uznaná ztráta byla společností O2 uhrazena ze státního rozpočtu.

Tabulka 19: Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O2 vzniklých v roce 2019 v Kč

	Předložená ztráta	Uznaná ztráta
Pevná síť společnosti O2	52 774 922 Kč	52 704 489 Kč
Mobilní síť společnosti O2	15 088 867 Kč	15 083 947 Kč
Celkem společnost O2	67 863 789 Kč	67 788 436 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 2020

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

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

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

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

a) Počet podaných žádostí o poskytnutí informací

V roce 2020 bylo na Úřad podáno a evidováno 96 písemných žádostí o poskytnutí informací.

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

- poskytování služeb elektronických komunikací a poštovních služeb, podané stížnosti na vady poskytnutých služeb elektronických komunikací, udílení práv k využívání rádiových kmitočtů (14 žádostí),
- obecné správní činnosti Úřadu či jím vydaná rozhodnutí jak v oblasti elektronických komunikací, tak poštovních služeb (60 žádostí),
- soudní řízení správní, jichž je Úřad 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 (4 žádosti).

Rovněž byly poskytovány informace:

- o zajišťování hospodářské správy Úřadu a vnitřních organizačních věcech a činnostech Úřadu a otázkách personálních (7 žádostí),
- o komunikaci s Komisí EU (4 žádosti),
- o provedených kontrolách (7 žádostí).

b) Počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti

V roce 2020 bylo vydáno 23 rozhodnutí o odmítnutí žádosti, z toho 19 se týkalo odmítnutí pouze části žádosti, když v části byly informace poskytnuty.

c) Počet odložených žádostí o poskytnutí informací s vyzněním žadatele ve smyslu § 14 odst. 5 písm. c) zákona č. 106/1999 Sb. (z důvodu, že 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 Úřadu k úhradě nákladů souvisejících s poskytnutím požadované informace v zákonné lhůtě).

V roce 2020 Úřad ve 2 případech odložil žádost o poskytnutí informací, z toho v 1 případě z důvodu, že žadatel nezaplatil požadovanou úhradu nákladů v zákonné lhůtě a v 1 případě z důvodu, že žadatel požadoval informace nevztahující se k působnosti Úřadu.

d) Počet podaných odvolání (rozkladů) proti rozhodnutí

V roce 2020 bylo podáno 5 rozkladů proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti a nebyl podán **žádný** rozklad proti rozhodnutí o odložení žádosti o poskytnutí informací.

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

V roce 2020 soud nerozhodl žádný případ odmítnutí žádosti o poskytnutí informací ze strany Úřadu.

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

V roce 2020 Úřad vyřizoval 1 stížnost podle § 16a odst. 3 písm. a) zákona č. 106/1999 Sb. na postup Úřadu jakožto povinného subjektu při vyřizování žádosti o poskytnutí informací, který spočíval ve vydání rozhodnutí o odložení žádosti o poskytnutí informací, přičemž důvodem bylo, že se požadované informace týkaly výkladu právních předpisů nevztahujících se k působnosti Úřadu. Stížnost Úřadu posoudil a potvrdil rozhodnutí o odložení stížnosti.

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

V roce 2020 ÚOOÚ vydal v přezkumném řízení 1 rozhodnutí, kterým na základě podnětu žadatele o poskytnutí informace rozhodnutí o rozkladu ve spojení s rozhodnutím o částečném odmítnutí žádosti o poskytnutí informace zrušil, řízení zastavil a přikázal Úřadu, aby žadateli o informaci poskytl požadované údaje.

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

V roce 2020 Úřad neposkytl **žádnou** výhradní licenci.

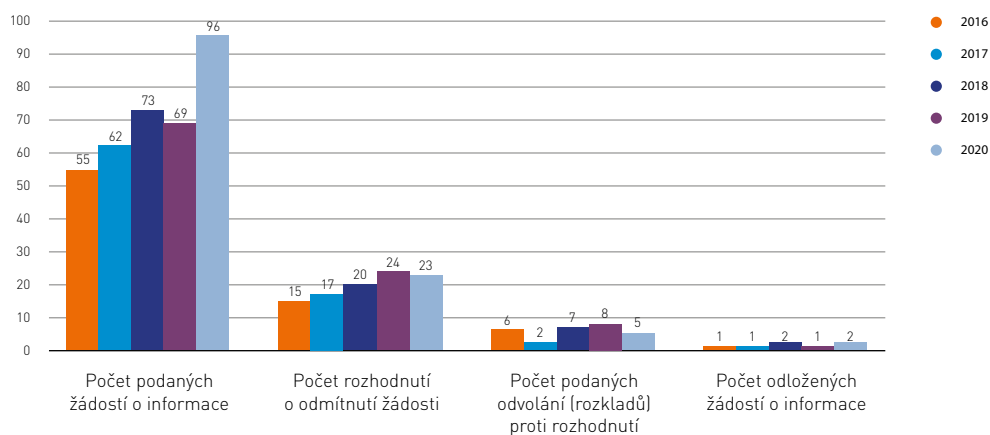
i) Další informace vztahující se k uplatňování zákona č. 106/1999 Sb.

V roce 2020 Úřad nevybral žádné úhrady nákladů spojených s poskytnutím informací podle § 17 zákona č. 106/1999 Sb.

Písemné žádosti o poskytnutí informací zahrnuté do evidence roku 2020 byly vyřízeny v souladu se zákonem a vnitřním předpisem Úřadu. Žádosti o poskytnutí informací uplatněné telefonicky Úřad neevidoval a s ohledem na jejich množství a charakter je operativně vyřídil stejným způsobem.

Poskytnuté informace Úřad v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. uveřejňuje na svých webových stránkách.

Přehled vyřízených písemných žádostí o poskytnutí informací za rok 2020 v porovnání s předchozími obdobími od roku 2016 je uveden v *grafu 18*.

Graf 18: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za roky 2016–2020

Pozn.: Tato Výroční zpráva byla zveřejněna dne 24. února 2021 způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na webové stránce Úřadu (www.ctu.cz).

Tabulka 20: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za rok 2016–2020

	Počet podaných žádostí o informace	Počet rozhodnutí o odmítnutí žádosti o informace	Počet podaných odvolání proti rozhodnutí	Počet odložených žádostí o informace
2016	55	15	6	1
2017	62	17	2	1
2018	73	20	7	2
2019	69	24	8	1
2020	96	23	5	2

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 2020 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. Procesní postup Úřadu v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je upraven zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Obecné povinnosti Úřadu jako subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, zejména informační a oznamovací povinnost, jsou upraveny v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Podle §20k odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění, Úřad jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů oznámil v rámci vyhodnocení za rok 2020 Ministerstvu průmyslu a obchodu informace:

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

Za rok 2020 obdržel Český telekomunikační úřad celkem 333 návrhů ve věci sporu mezi spotřebitelem a poskytovatelem služeb elektronických komunikací nebo provozovatelem poštovních služeb. Návrhy se týkaly sporných řízení ve věci námítky proti vyřízení reklamace vyúčtování, reklamace služby elektronických komunikací, ve věci sporu o nepeněžitě plnění a ve věci námítky proti vyřízení reklamace vad poštovních služeb.

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

V roce 2020 došlo k zastavení řízení ve 27 % z celkového počtu 333 obdržených návrhů na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Z celkového počtu zastavených řízení došlo u 89 návrhů k zastavení řízení z důvodů uvedených v tabulce 21.

Tabulka 21: Přehled podílu žadatelů dle důvodu zastavení řízení

Důvod zastavení řízení	Podíl v %
žadatel vzal žádost zpět	31
žadatel neodstranil podstatné vady žádosti	12
žadatel nezaplatil správní poplatek	52
žádost se stala bezpředmětnou	4

c) o průměrné době potřebné k vyřešení sporu;

Průměrná doba potřebná k vyřešení sporu vedeného v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů byla 129 dní.

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

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

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

Mezi hlavní příčiny sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli patří nedodržení zákonných povinností (informační povinnost) týkajících se ukončení smlouvy zejména při jednostranných změnách smluv spočívajících např. v navýšení ceny za sjednané služby, případně ve změně parametrů sjednané služby elektronických komunikací. Dalším důvodem bývá nesouhlas s prodloužením závazku bez vyrozumění o blížícím se konci předchozího závazku. Zaznamenána byla podání, jejichž obsahem byla stížnost na postup při uzavírání smluv na pobočce poskytovatele, kdy stěžovatelům nebylo umožněno důkladně se seznámit s obsahem uzavírané smlouvy.

Další příčinou sporu jsou uzavření či změna smlouvy provedené telefonicky, kdy následně vystavené vyúčtování neodpovídalo dohodě učiněné v průběhu telefonického hovoru, popř. aktivace nevyžádané služby. Specifickým důvodem ke sporům bylo ukončování smluv z důvodu pandemie covid-19.

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 bylo nejčastější příčinou sporu dodávání doporučených zásilek v nově zavedeném prioritním a ekonomickém režimu a spory o poskytnutí základní zahraniční poštovní služby. Závažným a opakujícím se předmětem sporu bylo poškození obsahu poštovní zásilky a náhrada škody za poškozený obsah nebo za ztracenou zásilku, popřípadě neučiněný pokus o dodání, především v období, kdy z důvodu epidemie covid-19 byl omezen provoz dodejen (doručovacích služeb) České pošty, s.p.

Významnou roli hraje taktéž nedostatečná informovanost spotřebitelů o poštovních podmínkách, zejména ohledně balení zásilky, způsobu výpočtu náhrady škody a povoleného obsahu zásilky ve vztahu ke zvolené službě, jakož i vyřízení reklamací ze strany provozovatele poštovních služeb, které je nedostatečně zdůvodněno a v mnoha případech je neurčité a repetitivní.

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

V roce 2020 neobdržel Český telekomunikační úřad žádný návrh týkající se přeshraničního sporu.

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

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

h) o posouzení efektivity 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 2020

V roce 2020 ČTÚ vyřídil celkem 9 podání, která byla s přihlédnutím k jejich charakteru a obsahu posouzena jako stížnosti podle §175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Ve všech devíti případech směřovaly stížnosti proti postupům správního orgánu, žádná stížnost nesměřovala proti nevhodnému chování úředních osob.

V jediném případě, kdy ČTÚ stížnost stěžovatele po prošetření shledal důvodnou, stěžovatel vyjádřil nesouhlas s postupem ČTÚ s vyřízením stížnosti směřující proti poskytovateli služeb elektronických komunikací, v němž si stěžoval na obstrukce poskytovatele s vyřízením žádosti o identifikaci obtěžujícího volání. ČTÚ přehodnotil původní stanovisko k postupu poskytovatele služeb elektronických komunikací a zahájil řízení ve věci přestupku.

Ve všech dalších osmi případech ČTÚ stížnosti prošetřil a shledal je nedůvodnými. V oblasti vedení správních řízení na úseku přestupků ČTÚ vyřizoval dvě stížnosti. V první kauze stěžovatel namítal, že v žádné odpovědi na jeho tři podané podněty ve věci podezření ze spáchání přestupku ve věci porušení některé z podmínek všeobecného oprávnění podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, mu nebylo sděleno, zda ČTÚ zahájil správní řízení nebo zda neshledal důvody pro jeho zahájení. Ve druhém případě stěžovatel, který je podezřelým ze spáchání přestupku, vytýkal ČTÚ chyby ve vedení správního řízení vedeného ve věci uskutečněných zlomyslných volání na čísla tísňového volání. Další stížnost směřovala proti postupu správního orgánu při dodržování zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, spočívající v nakládání s utajovanými informacemi zaměstnancem ČTÚ, přičemž žádná z informací, se kterými uvedený zaměstnanec ČTÚ disponuje, není označena jako utajovaná ve smyslu uvedeného zákona. V dalším případě, kdy stěžovatel namítal ve věci podání návrhu na zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace, že ČTÚ se tímto podáním nezabýval, přičemž ČTÚ po poskytnuté právní pomoci stěžovateli a odstranění vad podání správní řízení zahájil. Ve třech případech tentýž stěžovatel namítal porušování práv účastníků správního řízení vedeného ČTÚ, konkrétně při dokazování listinou, hospodárnosti vedení správního řízení a uvedení úředních hodin na pobočce ČTÚ. V posledním případě stěžovatel vytýkal ČTÚ zdlouhavé a záměrně protahující šetření stížností podaných v případech porušování ochranného pásma sítě elektronických komunikací, přičemž ČTÚ reagoval na každé podání stěžovatele zasláním odpovědi a zahájil z moci úřední správní řízení ve věci podezření ze spáchání přestupku.

Přehled počtu uplatněných stížností za rok 2020 je uveden v *tabulce 22* na konci této Zprávy.

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

Kromě obdržení a vyřízení výše uvedených stížností nebylo v roce 2020 doručeno ČTÚ žádné anonymní podání a ani nebyl ČTÚ posuzován jakýkoli jiný podnět.

V roce 2020 obdržel Úřad čtyři petice.

Ve všech předmětných podáních se poukazovalo na nedostatečné pokrytí signálem mobilních sítí v místní části Trhonice městyse Jimramov, v obcích okolo hory Říp, v obci Hlavňovice a v místní části Přerov XII – Žeravice. Nedostatečná kvalita signálu značně ztěžuje možnost dovolat se na linky tísňového volání, rovněž tak má

i negativní dopad na cestovní ruch v těchto oblastech. Z tohoto důvodu občané žádali ČTÚ o zlepšení stavu pokrytí rádiovým signálem mobilních sítí v dotčených obcích.

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

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

Oslovil dopisem dotčené operátory v případě obcí okolo hory Říp, místní části Přerov XII – Žeravice a obce Hlavňovice. V případě místní části Trhonice městyse Jimramov oslovil ČTÚ dopisem Asociaci provozovatelů mobilních sítí.

Dále na podporu argumentů uvedených v peticích ČTÚ naplánoval technická měření pro ověření reálného pokrytí uvedených oblastí rádiovým signálem mobilních sítí jednotlivých operátorů dle technických podmínek stanovených pro hodnocení pokrytí. Výsledky měření byly poskytnuty v jednotlivých případech pisatelům petic a zároveň v případě místní části Trhonice městyse Jimramov Asociaci provozovatelů mobilních sítí, což by mělo přispět i k případným návrhům možných řešení daného stavu. ČTÚ je připraven se zúčastnit konkrétních jednání k dořešení situace. O všech uvedených opatřeních byli pisatelé petice písemně informováni.

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

V roce 2020 obdržel ČTÚ jeden podnět na podezření z korupčního jednání zaměstnanci ČTÚ cestou protikorupční e-mailové adresy (korupce@ctu.cz). Podnět směřoval vůči dvěma úředním osobám, po prošetření a vyhodnocení věci byl podnět vyřízen jako nedůvodný.

Pokud jde o příjem zpráv na protikorupční e-mailovou adresu (korupce@ctu.cz) uvedenou do provozu dne 10. července 2007, platí pro něj v rámci Úřadu zvláštní režim z hlediska jeho průběžného sledování a odpovědného vyhodnocování, když protikorupční 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 jak ve smyslu vnitřních předpisů, tak na základě obecně platných právních předpisů.

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

Tabulka 22: Seznam stížností k 31. 12. 2020 (§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*)	4	0	4	4	0	0
2. Stížnost**)	9	0	9	1	8	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

Český telekomunikační úřad v kostce...

V roce 2020 jsme:

- > **zorganizovali** aukci kmitočtů pro síť 5G,
- > **nově stanovili** podmínky kvality služby přístupu k internetu,
- > **připravili** veřejný srovnávací nástroj cen a kvality služeb (spuštěný v roce 2021),
- > **uvolnili** pásmo 700 MHz pro využití mobilními sítěmi a podíleli se na dokončení přechodu na zemské vysílání ve standardu DVB-T2,
- > **projednali a rozhodli** přes 35 tisíc sporů mezi uživateli a poskytovateli služeb,
- > **řešili přes 2 tisíce** převážně spotřebitelských stížností,



- > přijali 70 regulačních opatření na podporu hospodářské soutěže a technologické inovace,
- > udělili přes 5 tisíc oprávnění k využívání rádiových kmitočtů a čísel.

06 PŘÍLOHY K VÝROČNÍ ZPRÁVĚ ČTÚ ZA ROK 2020

1. PŘEHLED ÚČASTNICKÝCH SPORŮ V OBLASTI SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ ZA ROK 2020

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		
Rozhodování účastnických sporů	34 301	34 746	35 687	12 569	18 980	4 138	33 360
a) o námitce proti vyřízení reklamace							
na poskytnutou službu	31	14	14	3	3	8	31
b) o námitce proti vyřízení reklamace							
vyúčtování cen za služby	510	143	164	59	18	87	489
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)	33 334	34 586	35 505	12 506	18 959	4 040	32 415
d) ostatní	426	3	4	1	0	3	425

2. STÍŽNOSTI ÚČASTNÍKŮ / UŽIVATELŮ SLUŽEB EK ZA ROK 2020

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

3. PŘEHLED O POČTECH VYDANÝCH ROZHODNUTÍ O INDIVIDUÁLNÍCH OPRÁVNĚNÍCH K VYUŽÍVÁNÍ RÁDIOVÝCH KMITOČTŮ ZA ROK 2020

Druh oprávnění		Počet rozhodnutí	
		o udělení ¹⁾	o odnětí
		oprávnění	
1. Pevná služba	celkem	5 273	2 778
z toho	bod - bod	5 243	2 747
	bod - multibod	30	31
2. Amatérská služba	celkem	1 587	0
z toho	jednotlivci	1 434	0
	klubové stanice	117	0
	převaděče a paketové uzly	36	0
3. Družicová služba	celkem	6	0
z toho	VSAT	1	0
	SNG	5	0
4. Letecká služba	celkem	616	99
z toho	letadlové stanice	597	96
	letecké stanice	19	3
5. Námořní služba	celkem	176	56
z toho	lodní stanice	136	56
	pobřežní stanice	40	0
6. Rozhlasová služba	celkem	1 036	0
z toho	televizní vysílače	665	0
	rozhlasové vysílače	371	0
7. Pozemní pohyblivá služba	celkem	512	106
8. Ostatní radiokomunikační služby	celkem	66	7
	radiolokační služba	66	7
9. Krátkodobá oprávnění	celkem	188	0
z toho	pevná služba	37	0
	amatérská služba	0	0
	pozemní pohyblivá služba	125	0
	letecká pohyblivá služba	0	0
	družicová služba	10	0
	rozhlasová služba	16	0

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

4. OVĚŘOVÁNÍ ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI K OBSLUZE VYSÍLACÍCH RÁDIOVÝCH ZAŘÍZENÍ V ROCE 2020

Druh průkazu odborné způsobilosti	Počet průkazů			
	vydaných na základě zkoušky	jejichž doba platnosti byla prodloužena	vydaných do roka po jejich platnosti	duplikáty změny, uznání způsobilosti
a) Všeobecný průkaz radiotelefonisty letecké pohyblivé služby (VF, VFL)	202	428	137	192
b) Omezený průkaz radiotelefonisty letecké pohyblivé služby (OFC, OFM, OFL)	442	647	248	18
c) Všeobecný průkaz operátora námořní pohyblivé služby (GOC, GO)	0	14	4	0
d) Omezený průkaz operátora námořní pohyblivé služby (ROC)	0	0	0	0
e) Všeobecný průkaz radiotelefonisty námořní pohyblivé služby (VF, VFN)	19	135	56	3
f) omezený průkaz radiotelefonisty námořní pohyblivé radiotelefonní služby (OFP)	151	0	521	2
g) Průkaz pozemního radiotelegrafisty	0	0	0	0
h) Průkaz HAREC operátora amatérských stanic	37			
i) Průkaz NOVICE operátora amatérských stanic	9			
j) Všeobecný průkaz operátora námořní pohyblivé služby (LRC)	0	2	4	0
k) Omezený průkaz operátora námořní pohyblivé služby (SRC)	132	13	2	44
l) Omezený průkaz radiotelefonisty vnitrozemské vodní plavby (OFV)	50	0	519	0
Celkem	1 042	1 239	1 491	259

5. ZJIŠŤOVÁNÍ ZDROJŮ RUŠENÍ PROVOZU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKAČNÍCH ZAŘÍZENÍ A SÍTÍ, POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ NEBO PROVOZOVÁNÍ RADIOKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB – 2020

Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	2020
z toho Rozhlasového, televizního a satelitního příjmu	1 051
Rádiových zařízení a sítí	396
Veřejných komunikačních sítí pro přenos R a TV signálů (TKR)	4
Ostatní (společné televizní antény)	134

6. PŘEHLED ČINNOSTI PŘI VÝKONU KONTROLY POŠTOVNÍCH SLUŽEB A ÚČASTNICKÝCH SPORŮ ZA ROK 2020

	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb	Počet správních řízení z předch. období	Počet zahájených správních řízení	Počet vydaných rozhodnutí *)	Rozhodnuto ve prospěch			Uložené pokuty		Počet správních řízení přech. do dalšího období
	Celkově	Z toho					účastníka	poskytovatele	Ostatní	počet	výše v Kč	
1. Počet vydaných osvědčení												
o oznámení podnikání	3											
2. Počet změn osvědčení												
o oznámení podnikání	3											
3. Výkon poštovní činnosti												
bez osvědčení	0			0	0	0				0	0	0
4. Dodržování podmínek ZPS	48		0	0	3	3				3	161 500	0
a) dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		48	0	0	3	3				3	161 500	0
b) dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 Sb.		0	0	0	0	0				0	0	0
5. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0			75	292	300	70	138	92			67
6. Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0			0
7. Neposkytnutí informací podle § 32a ZPS				0	8	8				8	71 000	0
8. Ostatní	217		0	10	54	52				45	667 400	12
a) kontrola		184	0	0	0	0				0	0	0
b) místní šetření		33	0	0	0	0				0	0	0
c) řízení o přestupku podle § 37a odst. 1 písm. a)		0	0	2	8	6				5	33 000	4
d) řízení o přestupku podle § 37a odst. 1 písm. c)		0	0	1	0	1				1	2 000	0
e) řízení o přestupku podle § 37a odst. 2 písm. a)		0	0	0	1	1				1	6 000	0
f) řízení o přestupku podle § 37a odst. 2 písm. e)		0	0	4	13	13				11	377 500	4
g) řízení o přestupku podle § 37a odst. 2 písm. f)		0	0	0	0	0				0	0	0
h) řízení o přestupku podle § 37a odst. 3 písm. a)		0	0	1	21	17				14	112 400	5
i) řízení o přestupku ostatní		0	0	2	12	14				13	136 500	0
CELKEM	271	48	0	85	357	363	70	138	92	56	899 900	79

7. PŘEHLED STÍŽNOSTÍ ZÁKAZNÍKŮ NA POŠTOVNÍ SLUŽBY ZA ROK 2020

Předmět	Stížností celkem
1. Stížnosti na základní poštovní služby podle § 3 ZPS	
služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	21
služba dodání poštovních balíků do 10 kg	5
služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	6
služba dodání doporučených zásilek	93
služba dodání cenných zásilek	2
služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0
základní zahraniční poštovní služby	41
služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0
služba mezinárodních odpovědek	0
služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0
služba dodání tiskovinového pytle	0
CELKEM	168
2. Stížnosti na poštovní služby	
dlouhé čekací doby	0
otevírací doba pošt	1
změna ukládací pošty	0
dodání poštovních zásilek	161
vyřizování reklamací	173
porušení poštovního tajemství	9
poštovní zásilky do/ze zahraničí	30
doručování úředních písemností	3
žádosti o informace	11
CELKEM	388

8. OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY PODLE ZÁKONA O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH VYDANÁ V ROCE 2020

OOP – Ostatní

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
1.	OOP/10/02.2020-1	OOP, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel podle § 34 odst. 4	21. 2. 2020	2/2020 ze dne 6. 3. 2020	1. 4. 2020

OOP – Všeobecná oprávnění

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
2.	VO-R/16/05.2020-6	OOP (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení provozovaných společně na určených kmitočtech v pásmech 27 MHz až 450 MHz podle § 9 odst. 2	27. 5. 2020	6/2020 ze dne 3. 6. 2020	1. 7. 2020
3.	VO-R/14/05.2020-7	OOP (VO) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení v pásmu 10 GHz podle § 9 odst. 2	27. 5. 2020	6/2020 ze dne 3. 6. 2020	1. 7. 2020
4.	VO-S/1/08.2020-9	OOP (VO), kterým se mění opatření obecné povahy č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací podle § 9 odst. 2	18. 8. 2020	9/2020 ze dne 20. 8. 2020	1. 1. 2021
5.	VO-R/1/12.2020-12	OOP (VO) k provozování uživatelských terminálů rádiových sítí elektronických komunikací podle § 9 odst. 2	15. 12. 2020	12/2020 ze dne 21. 12. 2020	15. 1. 2021

OOP – Plán využití rádiového spektra

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
6.	PV-P/15/02.2020-2	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 380-470 MHz podle § 16 odst. 2	27. 2. 2020	3/2020 ze dne 20. 4. 2020	1. 4. 2020
7.	PV-P/10/05.2020-5	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 470-960 MHz podle § 16 odst. 2	20. 5. 2020	5/2020 ze dne 26. 5. 2020	15. 6. 2020
8.	PV-P/2/10.2020-10	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 24,25-27,5 GHz podle § 16 odst. 2	13. 10. 2020	10/2020 ze dne 16. 10. 2020	15. 11. 2020
9.	PV-P/1/12.2020-11	Část plánu využití rádiového spektra pro kmitočtové pásmo 146-174 MHz podle § 16 odst. 2	8. 12. 2020	11/2020 ze dne 10. 12. 2020	31. 12. 2020

OOP – Síťové plány

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
10.	SP/3/06.2020-8	SP, kterým se mění Síťový plán signalizace veřejných komunikačních sítí č. SP/3/05.2011-8, vydaný podle § 62 odst. 3	2. 6. 2020	6/2020 ze dne 3. 6. 2020	15. dnem od uveřejnění v TV

OOP – Analýzy relevantních trhů

Poř. číslo	Číslo OOP	Název OOP	OOP ze dne	Číslo TV ze dne	Účinnost OOP dnem
11.	A/1/04.2020-3	Velkoobchodní služby ukončení volání v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě	15. 4. 2020	4/2020 ze dne 22. 4. 2020	15. dnem od uveřejnění v TV
12.	A/2/04.2020-4	Velkoobchodní služby ukončení hlasového volání v jednotlivých mobilních sítích	15. 4. 2020	4/2020 ze dne 22. 4. 2020	15. dnem od uveřejnění v TV

9. PLNĚNÍ ZÁVAZNÝCH UKAZATELŮ STÁTNÍHO ROZPOČTU ZA ROK 2020

					v tis. Kč
Ukazatele	Rozpočet schválený	Rozpočet po změnách	Konečný rozpočet	Skutečnost k 31. 12. 2020	% plnění (5/4)
Souhrnné ukazatele					
Příjmy celkem	803 430,00	803 430,00		862 801,05	107,39 %
Výdaje celkem	2 585 053,06	2 584 986,83	2 708 094,29	967 222,57	35,72 %
Specifické ukazatele – příjmy					
Daňové příjmy	35 510,00	35 510,00		36 891,83	103,89 %
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	767 920,00	767 920,00		825 909,21	107,55 %
v tom: příjmy z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	0,00	0,00		0,00	0,00 %
ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	767 920,00	767 920,00		825 909,21	107,55 %
Specifické ukazatele – výdaje					
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	2 585 053,06	2 584 986,83	2 708 094,29	967 222,57	35,72 %
v tom: výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – zvláštní ceny	80 000,00	80 000,00	80 000,00	67 788,44	84,74 %
výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – čisté náklady	40 000,00	40 000,00	40 000,00	25 821,49	64,55 %
čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držiteli poštovní licence	1 800 000,00	1 800 000,00	1 800 000,00	300 000,00	16,67 %
výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě Evropské unie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	665 053,06	664 986,83	788 094,29	573 612,65	72,78 %
Průřezové ukazatele					
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	312 610,79	312 610,79	316 576,24	312 969,27	98,86 %
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem	105 451,20	105 451,20	106 811,20	104 062,66	97,43 %
Převod fondu kulturních a sociálních potřeb	5 974,48	5 974,48	5 974,48	5 974,48	100,00 %
Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě	298 724,01	298 724,01	301 010,56	297 735,96	98,91 %
Zajištění přípravy na krizové situace podle zákona č. 240/2000 Sb.	70,00	70,00	70,00	40,24	57,48 %
Výdaje spolufinancované z rozpočtu Evropské unie bez SZP celkem	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
v tom: ze státního rozpočtu	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
podíl rozpočtu Evropské unie	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 %
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	118 800,00	118 800,00	168 054,95	35 257,66	20,98 %

10. UKAZATELE KAPITOLY – ROZPIS ROZPOČTU NA ROK 2021

Ukazatele	v tis. Kč
Souhrnné ukazatele	
Příjmy celkem	6 434 440
Výdaje celkem	2 236 425
Specifické ukazatele – příjmy	
Daňové příjmy ⁵¹	28 000
Nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	6 406 440
v tom: příjmy z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	0
- ostatní nedaňové příjmy, kapitálové příjmy a přijaté transfery celkem	6 406 440
Specifické ukazatele – výdaje	
Výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	2 236 425
v tom: výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – zvláštní ceny	75 000
- výdaje na úhradu ztráty z poskytování univerzální služby – čisté náklady	35 000
- čisté náklady představující nespravedlivou finanční zátěž držiteli poštovní licence	1 500 000
- výdaje spojené s výkonem předsednictví ČR v Radě Evropské unie	0
- ostatní výdaje na zabezpečení plnění úkolů Českého telekomunikačního úřadu	626 425
Průřezové ukazatele	
Platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci	311 236
Povinné pojistné placené zaměstnavatelem ¹¹	105 046
Převod fondu kulturních a sociálních potřeb	5 974
Platy zaměstnanců v pracovním poměru vyjma zaměstnanců na služebních místech	0
Platy zaměstnanců na služebních místech dle zákona o státní službě	298 724
Zajištění přípravy na krizové situace podle zákona č. 240/2000 Sb.	0
Výdaje spolufinancované z rozpočtu Evropské unie bez společné zemědělské politiky celkem	0
v tom: ze státního rozpočtu	0
- podíl rozpočtu Evropské unie	0
Výdaje vedené v informačním systému programového financování EDS/SMVS celkem	74 600

¹¹ povinné pojistné na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti a pojistné na veřejné zdravotní pojištění

⁵¹ bez příjmů z povinného pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti

ČASTO UŽÍVANÉ POJMY

ČTÚ, Úřad	Český telekomunikační úřad
Zpráva	Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu za rok 2020
ZEK	zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů [zákon o elektronických komunikacích]
ZoPS	zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách)
Správní řád	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
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	Skupiny nezávislých regulátorů (Independent Regulators Group)
ERGP	Skupina evropských regulačních orgánů pro poštovní služby (European Regulators Group for Postal Services)
COCOM	Komunikační výbor (Communication Committee)
MVNO	Mobile Virtual Network Operator – mobilní virtuální operátor
ITU	Mezinárodní telekomunikační unie (International Telecommunication Union)
BEREC	Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (Body of European Regulators for Electronic Communications)
NGA	Next Generation Access
LTE	Long Term Evolution
UPU	Světová poštovní unie (Universal Postal Union)

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Struktura MVNO dle počtu spravovaných SIM karet (k 30. červnu 2020)	17
Graf 2: Vývoj počtu aktivních SIM karet	17
Graf 3: Vývoj tržních podílů na základě celkového počtu aktivních SIM karet na maloobchodním trhu	18
Graf 4: Vývoj počtu aktivních SIM karet využívajících služby Internet v mobilu a Mobilní internet	19
Graf 5: Objem přenesených mobilních dat (v TB)	19
Graf 6: Průměrná měsíční spotřeba mobilních dat na SIM kartu s datovými službami (v MB)	20
Graf 7: Průměrná maloobchodní cena za skutečně provolanou minutu	20
Graf 8: Meziroční vývoj cen u spotřebních košů mobilních služeb	21
Graf 9: Průměrná maloobchodní cena za 1 MB skutečně spotřebovaných dat	22
Graf 10: Počet přenesených telefonních čísel – mobilní síť	23
Graf 11: Podíl vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení (včetně služeb fixního LTE) k 31. 12. 2020*	24
Graf 12: Vývoj podílu vysokorychlostních přístupů dle jednotlivých technologických řešení na maloobchodním trhu	25
Graf 13: Srovnání cen služeb přístupu k síti internet v roce 2020 za vybrané operátory	26
Graf 14: Velkoobchodní ceny CETIN za vysokorychlostní přístup (referenční nabídka MMO)	27
Graf 15: Vývoj počtu účastnických stanic	28
Graf 16: Srovnání měsíčních cen za používání pevné linky k 31. 12. 2020	28
Graf 17: Počet přenesených jednotlivých účastnických čísel – pevné sítě	29
Graf 18: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za roky 2016–2020	74

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Poskytovatelé služeb na trhu mobilních služeb	16
Tabulka 2: Maximální výše regulované ceny mezinárodního roamingu	22
Tabulka 3: Aktuálně platné maximální regulované ceny přepočtené na Kč	23
Tabulka 4: Vývoj velkoobchodních cen podle výše uvedeného závazku velkoobchodní 4G nabídky se srovnáním cen z prvního období platnosti závazku	30
Tabulka 5: Přehled počtu provozovatelů oprávněných nabízet konkrétní poštovní službu	33
Tabulka 6: Vývoj počtu přepravených poštovních zásilek	33
Tabulka 7: Vývoj počtu provozoven podnikatelů v poštovních službách	34
Tabulka 8: Počty reklamací poštovních služeb	34
Tabulka 9: Základní služby poskytnuté Českou poštou v letech 2016–2020 (v tisících ks)	35
Tabulka 10: Vybrané základní služby, u kterých došlo v roce 2020 ke změně cen	37
Tabulka 11: Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2013–2019 provedených k 31. 12. 2020 (v Kč)	38
Tabulka 12: Členění výdajů z odvětvového hlediska	63
Tabulka 13: Výdaje – druhová struktura	63
Tabulka 14: Radiokomunikační účet	64
Tabulka 15: Počet zaměstnanců (rok 2020 v porovnání s roky 2018 a 2019)	64
Tabulka 16: Počet absolventů vzdělávacích akcí v roce 2020	65
Tabulka 17: Souhrnný přehled úhrad ztráty z univerzální služby poskytované v letech 2004–2006 v Kč	69
Tabulka 18: Souhrnný přehled úhrad čistých nákladů vzniklých v letech 2006–2019 v Kč	71
Tabulka 19: Přehled úhrad ztráty z poskytování zvláštních cen společnosti O2 vzniklých v roce 2019 v Kč	71
Tabulka 20: Poskytování informací podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů za rok 2016–2020	74
Tabulka 21: Přehled podílů žadatelů dle důvodu zastavení řízení	75
Tabulka 22: Seznam stížností k 31. 12. 2020 (§175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád)	77

ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

Poštovní adresa:

Český telekomunikační úřad

Poštovní přihrádka 02

225 02 Praha

www.ctu.cz

podatelna@ctu.cz