

Monitorovací zpráva 11/2025: Slevy pro handicapované a nízkopříjmové pokračují; při trvalém pobytu na úřadě dejte pozor na doručování zásilek; přibýlo stížností na kvalitu služby

26.11.2025 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

V listopadové monitorovací zprávě informujeme o prodloužení cenového zvýhodnění na telekomunikační služby pro potřebné skupiny obyvatel i po novém roce, dále se zabýváme riziky doručování zásilek, pokud má někdo trvalý pobyt ohlášen na úřadě, a konečně přinášíme pravidelný přehled stížností a dotazů, kterým dominovaly výpadky v síti O2

Trvalý pobyt na úřadě? Pozor na nedoručené zásilky

Úřad upozorňuje na specifickou situaci občanů, kteří mají adresu trvalého pobytu hlášenou v sídle ohlašovny (lidově „na úřadě“). Týká se to nejen lidí bez domova, ale třeba i osob žijících v nebytových prostorách nebo těch, kterým byl zrušen trvalý pobyt pronajímatelem po ukončení nájmu. Všem, kdo se v této situaci nacházejí, ČTÚ doporučuje zajistit si spolehlivý způsob doručování pošty. Pokud tak neučiní, vystavují se riziku, že se o důležitých zásilkách nedozví včas, což může mít právní i finanční následky. Více na str. 5 Monitorovací zprávy.

Sleva 200 Kč měsíčně zůstává

Tzv. zvláštní ceny představují slevu ve výši 200 Kč měsíčně, kterou mohou určené osoby se zdravotním postižením nebo nízkými příjmy využít na volání či internet – a to jak mobilní, tak pevný. Úřad zajistí pokračování této možnosti i po novém roce, aktuálně probíhá proces nového uložení povinnosti poskytovat od ledna 2026 tuto službu. Více na str. 2 Monitorovací zprávy.

Stížnosti: Výpadky sítě i nízké kompenzace za ztracené balíky

Celkový počet stížností v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb za uplynulé čtvrtletí mírně klesl. Z konkrétních případů však vyčnívaly stížnosti na kvalitu služeb v souvislosti s nedávnými výpadky sítě O2.

V oblasti poštovních služeb úřad znovu apeluje na odesílatele, aby nepodceňovali pojištění zásilek. Bez sjednání adekvátní doplňkové služby (pojištění) je totiž v případě ztráty balíku vyplacena jen minimální kompenzace, která často nepokryje skutečnou škodu. Podrobnosti jsou uvedeny od str. 10 Monitorovací zprávy.

<https://ctu.gov.cz/monitorovaci-zprava-112025:-slevy-pro-handicapovane-nizkoprijmove-pokracuji-pri-trvalem-pobytu-na>