

# Monitorovací zpráva 11/2025: Slevy pro handicapované a nízkopříjmové pokračují; při trvalém pobytu na úřadě dejte pozor na doručování zásilek; přibylo 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>