



Český telekomunikační úřad

ODBOR KONTROLY

Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem

Vážená paní
Jitka Kýhosová
starostka obce
Obec Kozly
Kozly 93
470 02 Kozly
ID DS: sj4jdví

Číslo jednací
ČTÚ-34 239/2025-622/l. vyř. - PaV

Vyřizuje / telefon
Ing. Paleček / 224 004 687

Praha
18. 8. 2025

Odpověď na podání

Vážená paní starostko,

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) obdržel dne 30. 7. 2025 Vaše podání, ve kterém žádáte o zařazení obce Kozly na seznam intervenčních oblastí – míst s nedostatečným pokrytím signálem sítí mobilních operátorů (tzv. seznam bílých míst). Uvádíte, že na větším území obce je nedostatečné pokrytí mobilním signálem, což se týká všech mobilních operátorů. Žádáte o provedení měření dostupnosti a parametrů signálu mobilních sítí a informaci o jeho výsledku.

Úřad je podle § 3 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zřízen jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovení podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací. Jeho působnost je vymezena především tímto zákonem.

Na základě Vašeho podání **Úřad zařadil obec Kozly do plánu měření dostupnosti a kvality signálu mobilních sítí**. Podle výsledků měření Úřad případně rozhodne o zařazení obce na seznam bílých míst. Výsledky měření jsou dostupné zpravidla do 3 měsíců od uskutečnění podání, a to v aplikaci V-portal, viz text níže.

Výsledky všech měření Úřad zveřejňuje ve vizualizačním Portálu telekomunikačních služeb na adrese <https://vportal.ctu.gov.cz/intro>, kde lze nalézt rovněž výsledky výpočtů (simulace) pokrytí celého území ČR, a to jak signálem sítí mobilních operátorů, tak i signálem pozemní televize a digitálního rozhlasu. Kromě těchto údajů vizualizační portál poskytuje informace o nově spuštěných základnových stanicích mobilních operátorů (stanice v tzv. zkušebním provozu), TV a rozhlasových vysílačích a v neposlední řadě o službách poskytovaných v jednotlivých adresních místech ČR. Vybraná dostupná data je možné ve zvoleném formátu a souřadnicovém systému stáhnout.

Podrobné informace týkající se problematiky dokrývání bílých míst naleznete na stránkách Úřadu <https://ctu.gov.cz/dokryvani-bilych-mist>, kde je k dispozici rovněž průběžně doplňovaný seznam základních sídelních jednotek, zařazených na seznam intervenčních oblastí – bílých míst.

Úřad si dovoluje připomenout, že **zařazení kterékoliv základní sídelní jednotky do seznamu bílých míst neznamená automaticky, že dojde ke zlepšení dostupnosti mobilního signálu**, protože realizace nových vysílačů je v každé obci ovlivněna individuálně mnoha faktory, které mohou stavbu umožnit nebo naopak komplikovat až znemožnit. V této souvislosti Úřad odkazuje na podrobnější informace v článku „ČTÚ obnovil přiděly kmitočtů a stanovil povinnost pokrytí bílých míst mobilním signálem“, uveřejněném v [Měsíční monitorovací zprávě č. 7/2024](#) na str. 7 a dále i na stránce Úřadu <https://ctu.gov.cz/dokryvani-bilych-mist>.

K výsledkům zveřejněných měření Úřad podotýká, že naměřené hodnoty reprezentují pokrytí vně budov. Posuzování dostupnosti signálu pro obyvatele obce nebo základní sídelní jednotky je prováděno vyhodnocením naměřených parametrů signálu v jednotlivých adresních místech (číslech popisných), přičemž počty obyvatel v jednotlivých adresních místech jsou údaje Českého statistického úřadu ze sčítání lidu v roce 2021. **Adresní místa, na kterých není hlášen žádný trvalý pobyt (typicky rekreační stavby, které nejsou využívány k trvalému pobytu), nejsou do vyhodnocení zahrnuta.** Dostupnost signálu je obecně značně ovlivněna vzdáleností od některé ze základnových stanic, členitostí okolního terénu, stíněním vegetací a okolní zástavbou. Uvnitř budov je dále ovlivněna útlumem plášťů budov (zdí) a situováním budovy vůči základnové stanici. **V místech, kde se parametry signálu blíží limitním hodnotám, může být uvnitř budov dostupnost mobilního signálu problematická i v místech, která jsou měřením indikována jako pokrytá.**

K možnostem další intervence ze strany Úřadu je třeba poznamenat, že do výčtu kompetencí, které jsou Úřadu vymezeny zákonem o elektronických komunikacích, bohužel nespadá oprávnění přímo uložit subjektům provozujícím mobilní komunikační sítě zvětšit rozsah pokrytí rádiovým signálem **nad rámec povinností, uložených v kmitočtových přidělech.** Rozsah pokrytí rádiovým signálem je v tomto případě plně v jejich kompetenci a závisí na jejich podnikatelských a ekonomických rozvahách a cílech. Zákon o elektronických komunikacích neumožňuje Úřadu v tomto případě využít vrchnostenských prostředků, aby zahájil jednání s mobilními operátory v této věci. **Stížnost na nedostupnost signálu a kvalitu poskytovaných služeb je proto třeba primárně řešit v každém jednotlivém případě s příslušným poskytovatelem služeb elektronických komunikací prostřednictvím řádné reklamace.**

Jak postupovat v případě uplatnění reklamace naleznete na stránkách Úřadu <https://ctu.gov.cz/reklamace-sluzeb-ek-ps> či v článku „Jaké má spotřebitel možnosti při nedostatečné kvalitě poskytované služby?“ v Měsíční monitorovací zprávě č. 4/2025 Úřadu zde: <https://ctu.gov.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.-4/2025/obrazky/mz-2025-04.pdf>. Pokud poskytovatel reklamaci nevyhoví nebo ji nevyřídí, má účastník možnost podat do jednoho měsíce od doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace. Ke zjištění kvality poskytované služby přístupu k internetu (nejen) prostřednictvím mobilní sítě můžete využít nástroj NetTest, který naleznete na této internetové adrese: <https://nettest.ctu.gov.cz/cs/>. Tento nástroj nabízí mimo jiné možnost certifikovaného měření, které plně automaticky provede celý proces měření s výsledkem v podobě PDF dokumentu, který můžete použít pro případnou následnou reklamaci služby přístupu k internetu v pevném místě.

Pro rychlé náhradní řešení problémů uvedených ve Vašem podání je možné v případě, že je na daných místech dostupné připojení k internetu s WiFi sítí, využít funkci „WiFi volání“, pokud mobilní telefony tuto funkci podporují. Podrobnosti naleznete v článku "Volat lze i přes WiFi" z monitorovací zprávy Úřadu na straně 7, uveřejněné na webové adrese <https://ctu.gov.cz/sites/default/files/obsah/ctu/monitorovaci-zprava-c.12/2020/obrazky/mz->

2020-

12.pdf? gl=1*qq2u7y* ga*ODg5MTU3MTYxLjE3Mzk0MzcxNTA.* ga_0JN41LRMT4*MTczOTUyNjg1Ni41LjEuMTczOTUyNjk1OC4wLjAuMA. Dalším možným způsobem, jak zlepšit spolehlivost volání je použití telefonu, který umožňuje připojení externí antény (zpravidla se jedná o stolní provedení). Externí anténu, nejlépe směrovou, je pak vhodné umístit vně objektu, kde má signál mobilních sítí lepší parametry.

S pozdravem

Ing. Pavel Semeneč v. r.
ředitel odboru kontroly

Za správnost: Ing. Vratislav Paleček, 18. 8. 2025

Vypraveno dne: 18. 8. 2025