



leden 2014

Manažerské shrnutí

OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací 2-3
- ♦ Analýzy trhů 3
- ♦ Virtuální operátoři 4-5
- ♦ Kontrolní činnost ČTÚ .. 6
- ♦ Ochrana spotřebitele 7
- ♦ Telekomunikační regulace v EU 8
- ♦ Legislativní změny 8
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za IV. čtvrtletí 2013 9-12

Aukce kmitočtů

ČTÚ vyzval vítězné uchazeče ve výběrovém řízení na kmitočty pro síť LTE k zaplacení ceny jimi získaných kmitočtů. Po provedené úhradě (podle předpokladu v únoru 2014) úřad rozhodne o udělení přidělu rádiových kmitočtů.

Výběrové řízení - zvláštní ceny

Dne 17. ledna ČTÚ vyhlásil v částce [1/2014 Telekomunikačního věstníku](#) výběrové řízení na podnikatele poskytující zvláštní ceny v rámci univerzální služby (podnikatele poskytující veřejně dostupnou telefonní službu, kterým bude uložena povinnost umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami 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) podle § 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích. Zájemci o účast ve výběrovém řízení nevyužili svou možnost do 22. ledna doručit ČTÚ otázky týkající se předmětu výběrového řízení. Přihlášky do výběrového řízení bylo možné podat do 5. února 2014. Ve stanoveném termínu podala přihlášku pouze společnost Telefonica Czech Republic, a.s., které výběrová komise v únoru doporučila povinnost „zvláštních cen“ uložit.

Před výstavbou LTE sítí ČTÚ proškolí servisní antén

Český telekomunikační úřad připravuje v souvislosti s očekávaným zahájením výstavby a provozu LTE sítí v pásmu 800 MHz řadu opatření, jejichž cílem je pomoci s případným rušením televizního příjmu terestrického vysílání (DVB-T). Úřad již nyní, dříve, než operátoři na vydražených frekvencích své sítě spustí, připravuje takové kroky, které sníží negativní dopady interference, včetně odborného proškolení servisních firem pracovníky úřadu.

Riziko rušení DVB-T se zvyšuje v případech, že:

- ♦ televizní přijímač je umístěn v blízkosti základnové stanice LTE pracující v pásmu 791 až 821 MHz, či v blízkosti účastnického terminálu LTE,
- ♦ spotřebitel přijímá televizní signál v kanálu 59 a 60 (tj. kmitočtů 774 MHz až 790 MHz),
- ♦ v oblasti, kde se spotřebitel na-

chází, je nižší úroveň pokrytí signálem DVB-T,

- ♦ spotřebitel používá aktivní pokojovou televizní anténu, spotřebitel používá jakoukoli jinou náhražkovou anténu,
- ♦ spotřebitel používá řádnou televizní anténu se zesilovačem signálu, zejména se širokopásmovým,
- ♦ televizní anténní systém má závadu nebo je nevhodně nakonfigurován.

Úřad nabízí odborné proškolení montážních a servisních anténářských firem. Podle předpokladu budou potřebné úpravy či opravy přijímacích anténních systémů DVB-T provádět po předchozím rozhodnutí ČTÚ o zdroji rušení.

ČTÚ v této souvislosti nabídl servisním firmám, které projeví zájem, odborné proškolení k dané problematice elektromagnetické interference mezi systémy LTE a DVB-T, včetně informací o způsobu odstraňování závad.

ČTÚ připravuje i informační kampaň k této problematice především prostřednictvím orgánů samosprávy i operátorů vysílacích sítí DVB-T. Současně úřad zrychlí šetření kontrolních složek, aby bylo možné jednotlivé případy rušení řešit v co nejkratší době.

Situace na trhu elektronických komunikací

Telefónica

Společnost Telefónica změnila podmínky využívání služby Modrá linka 844 a Bílá linka 840 – 842 poskytované na účastnických bytových stanicích. Od 8. února 2014 nebude možné u těchto služeb uplatnit volné minuty obsažené v rámci tarifu (Volání CZ 50, Volání CZ 80, Volání CZ 200, Volání CZ 500) nebo nadstavbovém balíčku (O₂ Pevná 50, Nonstop u Digitální linky ISDN2, Nonstop Start u Digitální linky ISDN2). Cena volání zůstává stejná (u Modré linky ve výši 1,20 Kč/minutu, u volání na Bílou linku ve výši 1,61 Kč/minutu) v rámci sjednaného tarifu (Volání CZ 50, Volání CZ 80, Volání CZ 200, Volání CZ 500). Totéž platí od 17. března 2014 pro účastnické stanice určené pro podnikatelské účely.

Telefónica uvedla v ceníku služby digitální televize O₂ TV platném od 1. ledna 2014, že od 8. února 2014 je oprávněna vyúčtovat účastníkovi úhradu za předčasné ukončení služby (paušální odškodnění) ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu včetně DPH) zbývajících do konce sjednané doby závazku.

Telefónica prodloužila do 30. června 2014 speciální nabídku O₂ Internet Bundle s autoprolongací a také speciální nabídku O₂ TV ke stávajícímu internetovému připojení. Zákazníci, kteří si nově zřídili službu digitální televize O₂ TV s tarifem O₂ TV Flexi ke stávajícímu O₂ Internetovému připojení s tarifem Internet Optimal nebo Internet Aktiv do 31. ledna 2014, budou měsíčně platit za užívání tarifu O₂ TV Flexi při využívání uvedeného internetového připojení 151 Kč namísto 202 Kč. Nabídka je podmíněna závazkem nepřetržitého využívání služby digitální televize O₂ TV

a jejího řádného placení po dobu 12 měsíců.

Telefónica přistoupila od 13. ledna 2014 ke zvýšení datových limitů u vybraných mobilních datových tarifů při zachování stávajících cen. U datové služby Internet v mobilu S dochází k nárůstu datového limitu ze 150 MB na 200 MB (cena za datovou službu zůstává 151,25 Kč/měsíc), a u služby Internet v mobilu M dochází k nárůstu datového limitu z 1 GB na 1,5 GB (cena datové služby zůstává 303 Kč/měsíc). Nárůst datového limitu se vztahuje i na majitele paušálních tarifů, konkrétně jde o tarify Free O₂ Plus, Free CZ a Free EU. V případě tarifu Free O₂ Plus dochází k nárůstu datového limitu ze 150 MB na 200 MB a v případě tarifů Free CZ a Free EU dochází k nárůstu z 1 GB na 1,5 GB.

U datových balíčků určených pro zákazníky s předplacenou kartou se zvýšení datového limitu vztahuje na službu Internet v mobilu+ S, kde dochází k nárůstu z 37,5 MB na 50 MB za týden a Internetu v mobilu+ M, kde dochází k nárůstu týdenního datového limitu z 250 MB na 375 MB. Cena Internetu v mobilu+ S zůstává 50 Kč/týden a v případě Internetu v mobilu+ M 90 Kč/týden. Ke změně týdenního datového limitu dochází i u balíčku FREE CZ, a to z 250 MB na 375 MB. Cena balíčku zůstává 225 Kč/týden.

V souvislosti s nárůstem datového limitu dochází od 8. února 2014 ke změně rychlosti stahování dat po překročení datového limitu. Zatímco u předplacených služeb zůstává zachována rychlost 200 kbit/s, v případě paušálních služeb dojde k poklesu rychlosti stahování ze současných 200 kbit/s na 64 kbit/s. Změna datového limitu se vztahuje i na mobilní připojení určené pro tablety a notebooky, kde dochází k nárůstu datového limitu z 1 GB na 1,5 GB u datové služby

Mobilní internet M za 303 Kč/měsíc. Po překročení datového limitu dojde k poklesu přenosu dat na 64 kbit/s.¹

Telefónica přistoupila na změnu podmínek u tarifu [:kúl:] (původní název O₂ [:kúl:]). Změna se vztahuje na zákazníky společnosti Telefónica, kteří již využívají tarif O₂ [:kúl:] samostatně nebo v kombinaci s datovou službou Internet v mobilu a na zákazníky využívající tarif O₂ Pohoda s datovou službou Internet v mobilu. Zákazníci využívající jeden z výše uvedených tarifů budou za nových podmínek převáděni na tarif [:kúl:] od 8. února 2014. Přitom si budou moci vybrat variantu se závazkem na 24 měsíců za 299 Kč/měsíc nebo variantu bez závazku za 449 Kč/měsíc. Součástí tarifu [:kúl:] jsou nově v rámci paušálu volné SMS ve vlastní síti, 120 volných minut volání do všech sítí v rámci ČR a služba Internet v mobilu s datovým limitem 200 MB. Cena hovoru nad rámec volných minut činí 3,50 Kč/minutu, cena SMS do ostatních sítí v rámci ČR činí 1,50 Kč/SMS.

Původní tarif O₂ [:kúl:] byl nabízen pouze ve variantě se závazkem na 24 měsíců s měsíčním paušálem 250 Kč/měsíc, 60 volnými minutami do všech sítí v rámci ČR (nad rámec volných minut ve výši 4,60 Kč/minutu), volnými SMS v rámci sítě Telefónica a SMS do ostatních sítí v rámci ČR ve výši 1,60 Kč/SMS.

Původní tarif O₂ Pohoda byl rovněž nabízen pouze ve variantě se závazkem na 24 měsíců za 180 Kč/měsíc. Součástí tarifu bylo 40 volných minut do všech sítí v rámci ČR a 100 volných SMS do všech sítí v rámci ČR. Cena hovoru nad rámec volných minut byla 4,60 Kč/minutu a cena jedné SMS po vyčerpání volných SMS činila 1,60 Kč.

(pokračování na straně 3)

¹ Pokles rychlosti přenesených dat se vztahuje i na internetový balíček O₂ Mobilní Internet 1 den s denním datovým limitem 100 MB v ceně 50 Kč. I zde dojde od 8. února 2014 k poklesu rychlosti přenesených dat na 64 kbit/s.

(dokončení ze strany 2)



Společnost Vodafone poskytuje od 24. ledna 2014 rozšířenou nabídku internetového mobilního připojení. V rámci tarifů společnosti Vodafone došlo k nárůstu datového limitu u tarifu Red do sítě, u kterého se měsíční datový limit zvýšil ze 150 MB na 250 MB. Ke změně došlo i v rámci datových tarifů, které je možné dokoupit samostatně. U tarifu Připojení pro mobil standard došlo ke zvýšení měsíčního datového limitu ze 150 MB na 250 MB při zachování stejné ceny 178,48 Kč/měsíc. Vodafone již dále nenabízí starší tarify mobilního připojení v rozpětí datového limitu od 300 MB/měsíc do 1,2 GB/měsíc a s měsíčním paušálem od 251,08 Kč/měsíc do 452,74 Kč/měsíc. Stávající nabídka tarifů „Mobilní připojení“ se aktuálně vztahuje i na inter-

net v mobilu. Jde o bezzávazkové tarify Mobilní připojení 500 MB za 249 Kč/měsíc, Mobilní připojení 1,5 GB za 399 Kč/měsíc, Mobilní připojení 4 GB za 519 Kč/měsíc.

Vodafone dále představil nový datový tarif Mobilní připojení Turbo s tzv. smart datovým limitem. Pro sdílení velkých souborů, přehrávání audia a videa z internetu platí datový limit 20 GB, po jehož překročení dojde ke zpomalení rychlosti na 64 kbit/s. Pro zbylé aplikace a služby je tarif bez omezení množství přenesených dat.

Tarif Mobilního připojení Turbo lze pořídit ve variantě bez závazku za 999 Kč/měsíc nebo se závazkem na 24 měsíců za 499 Kč/měsíc. Nabídka je časově omezena do 30. dubna 2014.



Společnost UPC nabídla novým zákazníkům v rámci akční na-

bídky platné do 31. ledna 2014 nová zvýhodnění na služby digitální televize Klasik+, Komfort+ a Mini, která platí pro on-line objednávky se závazkem využívání služby po dobu 12 měsíců. U službě Klasik+ budou zákazníci platit měsíční cenu 200 Kč namísto standardních 400,57 Kč a mohou získat zdarma jeden z balíčků Sport, Relax nebo Darwin. V rámci tohoto tarifu lze využívat více než 50 českých a slovenských programů včetně 12 HD programů. U službě Komfort+ zaplatí zákazníci v rámci této akční nabídky měsíčně 379 Kč namísto standardní ceny 578,49 Kč a po tuto dobu mohou využívat více než 100 programů včetně 22 HD programů. Zákazníci, kteří si v rámci akční nabídky on-line objednali službu digitální televize Mini, budou trvale platit za tuto službu měsíční cenu 154 Kč namísto standardní ceny 221,64 Kč a budou moci v rámci této služby sledovat více než 20 českých programů včetně 7 HD programů. Cena za připojení služby je 99 Kč.

Analýzy trhů

Trh č. 1 – přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě

Dne 17. ledna 2014 skončila veřejná konzultace k návrhu Opatření obecné povahy analýzy trhu č. A/1/XX.2013-YY, trhu č. 1 – přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě. [Připomínky](#) k návrhu analýzy uplatnily dva subjekty. ČTÚ během února 2014 zveřejní vypořádání těchto připomínek a následně připraví upravený návrh analýzy, který po projednání Radou ČTÚ předá Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže k vyjádření.

Trh č. 3 – ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě

Rada ČTÚ na svém zasedání dne 10. ledna 2014 projednala návrhy rozhodnutí, kterými byly stanoveny podniky s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 3. Úřad následně zahájil s 28 subjekty příslušná správní řízení. Ve dnech 24. ledna až 30. ledna 2014 proběhla zkrácená veřejná konzultace k návrhům rozhodnutí. Během ní nebyly uplatněny žádné připomínky.

Trh č. 6 – velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity

Dne 21. ledna 2014 projednala Rada ČTÚ návrh analýzy relevantního trhu č. 6, dopracovaný o závěry veřejné konzultace. ČTÚ předal návrh ke stanovisku Úřa-

du pro ochranu hospodářské soutěže.

Trh č. 7 - ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích

Rada ČTÚ na svém zasedání dne 10. ledna 2014 projednala návrhy rozhodnutí, kterými byly stanoveny společnosti Telefónica Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., Vodafone Czech Republic a.s., a Air Telecom a.s., podnikem s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 7. Úřad následně zahájil se čtyřmi subjekty příslušná správní řízení. Ve dnech 24. ledna až 30. ledna 2014 proběhla zkrácená veřejná konzultace k návrhům rozhodnutí. V uvedené době nebyly v rámci veřejné konzultace uplatněny žádné připomínky.

Virtuální operátoři

CityMobile

Začátkem ledna 2014 vstoupil na trh mobilního volání nový virtuální operátor CityMobile společnosti City mobile s.r.o., který nabízí své služby prostřednictvím mobilní sítě

název tarifu	SEKUNDOVKA	CITY MINI	CITY STANDARD	CITY MAX	CITY RODINA
měsíční paušál	34 Kč	99 Kč	199 Kč	249 Kč	449 Kč
volné minuty do všech sítí v ČR	-	60	150	100	300
cena hovoru ve vlastní „síť“	1 Kč/min.	1,5 Kč/min.	1,5 Kč/min.	1,5 Kč/min.	1,5 Kč/min.
cena hovoru do ostatních sítí v ČR	1,8 Kč/min.				
cena hovoru do pevných sítí v ČR	2 Kč/min.				
volné SMS do všech sítí v ČR	-	-	50	50	60
cena SMS ve vlastní „síť“	1 Kč/SMS	1,25 Kč/SMS	1,25 Kč/SMS	1,25 Kč/SMS	1,25 Kč/SMS
cena SMS do mobilních sítí ČR	1,25 Kč/SMS				
volná data	-	-	-	150 MB	-
tarifikace	1+1	60+1	60+1	60+1	60+1

Tabulka č. 1: Přehled tarifů virtuálního operátora CityMobile

společnosti Vodafone. Operátor nabízí svým zákazníkům tarify „SEKUNDOVKA“, „CITY MINI“, „CITY STANDARD“, „CITY MAX“ a „CITY RODINA“ popsané v tabulce č. 1. Ve srovnání s ostatními tarify nabízí tarif „SEKUNDOVKA“ zákazníkům nižší cenu hovorů ve vlastní „síť“ ve výši 1 Kč/minutu a účtování hovorů po sekundách (1+1). Cena hovorů do ostatních mobilních sítí v rámci ČR činí 1,8 Kč/minutu. Ostatní tarify nabízí jednotnou sazbu hovorů do všech sítí v rámci ČR ve výši 1,50 Kč/minutu s účtováním hovorů po první provolané minutě po sekundách (60+1).

V souvislosti se spuštěním mobilních služeb začal operátor CityMobile nabízet pro prvních 500 zákazníků slevu 50% z měsíční ceny po dobu jednoho roku u tarifů „CITY MINI“, „CITY STANDARD“, „CITY MAX“ a „CITY RODINA“, kde je podmínkou zaplatit předem jednorázovou platbu rovnající se výši ročního tarifu. Přehled jednotlivých tarifů znázorňuje tabulka č. 1.

1 V balíčku základního tarifu jsou zahrnuty maximálně 3 SIM karty a je ho možné rozšířit na celkem 6 SIM karet za jednorázový poplatek 70 Kč, a dále pak 40 Kč/měsíc provozu každé nové SIM karty.

K základním tarifům nabízí operátor možnost dokoupení doplňkových balíčků 100, 200 a 3000 volných minut do vlastní „sítě“ za ceny 59/99/159 Kč/měsíc, a doplňkových balíčků 100 nebo 200 volných SMS ve vlastní „síť“ za 59 nebo 99 Kč/měsíc. Zároveň nabízí i balíčky 100 volných minut a 100 volných SMS

„SKY 150“ a „SKY 100 +“ a rovněž dva skupinové² hlasové tarify „SKY RODINA“ a „SKY RODINA +“. Cena hovorů do všech sítí v rámci ČR se u všech tarifů pohybuje na úrovni 1,80 Kč/minutu a cena jedné SMS do všech sítí v rámci ČR je u těchto tarifů stanovena ve výši 1,25 Kč/SMS. Účtování hovorů probíhá po první provolané minutě po sekundách (60+1). Součástí tarifů „SKY 100 +“ a „SKY RODINA +“ jsou i datové služby s limitem 150 MB. Zákazník si rovněž může zvolit službu denní připojení k internetu s datovým limitem 25 MB za cenu 19 Kč/den. Aktuální nabídku jednotlivých tarifů zobrazuje tabulka č. 3.

Operátor nabízí zároveň tři datové tarify mobilního připojení k internetu „SKY DATA 300“, „SKY DATA 600“ a „SKY DATA 1200“ s datovými limity 300 MB, 600 MB a 1200 MB za měsíční paušál 159 Kč, 249 Kč a 369 Kč. V rámci těchto tarifů jsou hovory do všech sítí v rámci ČR účtovány částkou 1,80 Kč/minutu a jedna SMS do všech sítí v rámci ČR je zpoplatněna 1,25 Kč/SMS. Hovory jsou po první provolané minutě účtovány po sekundách (60+1).

Operátor rovněž nabízí doplňkové balíčky s volnými jednotkami ve výši 100, 200 a 3000 minut volání ve vlastní „síť“ (ceny jednotlivých balíčků činí 55 Kč/měsíc, 99 Kč/měsíc a 170 Kč/měsíc), 100 a 200 minut volání do všech sítí v rámci ČR (ceny

do všech sítí v rámci ČR shodně za cenu 89 Kč/měsíc a balíček 200 minut volání do všech sítí v rámci ČR za 149 Kč/měsíc. Operátor rovněž nabízí balíčky mobilního připojení k internetu s datovým limitem 150 MB, 300 MB, 600 MB a 1200 MB ve dvou cenových kategoriích, a to pro tarif „SEKUNDOVKA“ a pro ostatní nabízené tarify, viz tabulka č. 2.

název tarifu	SEKUNDOVKA	ostatní tarify
denní připojení k internetu (25 MB)	19 Kč/24 hod.	18 Kč/24 hod.
Mobilní data 150 MB	99 Kč/měsíc	69 Kč/měsíc
Mobilní data 300 MB	169 Kč/měsíc	139 Kč/měsíc
Mobilní data 600 MB	239 Kč/měsíc	219 Kč/měsíc
Mobilní data 1200 MB	319 Kč/měsíc	299 Kč/měsíc

Tabulka č. 2: Přehled datových balíčků mobilního internetu operátora CityMobile

Skyfone

Od 1. ledna 2014 spustil mobilní služby nový virtuální operátor Skyfone, provozovaný panem Ladislavem Němcem. Operátor provozující svou činnost prostřednictvím mobilní sítě společnosti Vodafone nabízí svým zákazníkům čtyři základní hlasové tarify „SKY 60“, „SKY 100“,

jednotlivých balíčků jsou ve výši 95 Kč/měsíc a 160 Kč/měsíc). Operátor také umožňuje v rámci doplňkových balíčků čerpat 100 nebo 200 volných SMS ve vlastní „síť“ (ceny jed-

2 Skupinové tarify „SKY RODINA“ a „SKY RODINA +“ zahrnují v základním balíčku 3 SIM karty s možností rozšíření na 5 SIM karet. Za rozšíření o 4 a 5 SIM kartu se připlácí měsíční poplatek ve výši 45 Kč/SIM.

Virtuální operátoři

(pokračování ze str. 4)

notlivých balíčků jsou ve výši 55 Kč/měsíc a 99 Kč/měsíc) a 100 volných

tarify „STANDARD“, „VIP“ a „BUSINESS“ na bázi denního paušálu s týdenním vyúčtováním³. V rámci tarifu „STANDARD“ s poplatkem 2 Kč/den zákazník volá v rámci

níku platného od 13. ledna 2014 operátor uvádí ceny v rámci tarifu „BUSINESS“ bez DPH. Za pravidelný denní poplatek 5,78 Kč volá zákazník v rámci vlastní „sítě“ Private Mobile za cenu 0 Kč/minutu⁴, do ostatních mobilních sítí v rámci ČR za cenu 1,24 Kč/minutu a do ostatních pevných sítí v rámci ČR za cenu 1,32 Kč/minutu. Hovory jsou účtovány po první provolané minutě po sekundách (60+1). Cena jedné odeslané SMS do vlastní „sítě“ Private Mobile se pohybuje ve výši 0,49 Kč/SMS a do ostatních sítí v rámci ČR ve výši 1,48 Kč/SMS.

název tarifu	SKY 60	SKY 100	SKY 150	SKY 100 +	SKY RODINA	SKY RODINA +
měsíční paušál	99 Kč	159 Kč	219 Kč	249 Kč	489 Kč	639 Kč
volné minuty do všech sítí v ČR	60	100	150	100	300	420
cena hovoru do všech sítí v ČR	1,8 Kč/min.	1,8 Kč/min.	1,8 Kč/min.	1,8 Kč/min.	1,8 Kč/min.	1,8 Kč/min.
volné SMS do všech sítí v ČR	-	50	50	50	60	120
cena SMS do všech sítí v ČR	1,25 Kč/min.	1,25 Kč/min.	1,25 Kč/min.	1,25 Kč/min.	1,25 Kč/min.	1,25 Kč/min.
volná data	-	-	-	150 MB	-	150 MB
tarifikace	60+1	60+1	60+1	60+1	60+1	60+1

Tabulka č. 3: Přehled tarifů virtuálního operátora Skyfone

SMS do všech sítí v rámci ČR (cena balíčku činí 95 Kč/měsíc). V případě datových služeb si zákazník může dokoupit datové balíčky s limitem 150 MB, 300 MB, 600 MB a 1200 MB za ceny 79 Kč/měsíc, 129 Kč/měsíc, 229 Kč/měsíc a 349 Kč/měsíc.

FORTECH

Od 1. ledna 2014 začala nabízet společnost FORTECH, spol. s r.o. mobilní služby prostřednictvím sítě společnosti T-Mobile formou předplaceného kreditu. Za měsíční cenu ve výši 30,25 Kč za využívání mobilního volání operátor nabízí svým zákazníkům volání do všech sítí v rámci ČR za 1,21 Kč/min. Tarifikace pro volání je účtována po sekundách po první provolané minutě (tarifikace 60+1). Cena jedné SMS do všech sítí v rámci ČR je stanovena ve výši 1,21 Kč. Operátor nabízí i tři datové balíčky mobilního připojení k internetu s datovými limity 100 MB, 500 MB a 2000 MB za měsíční paušál 59 Kč, 159 Kč, a 399 Kč/měsíc, který je automaticky strháván z kreditu čísla.

Private Mobile

Od 13. ledna 2014 začal nabízet své služby nový mobilní virtuální operátor Private Mobile společnosti Private Mobile a.s. Veškeré služby jsou poskytovány na bázi předplacených karet prostřednictvím sítě společnosti Vodafone. Operátor Private Mobile nabízí

ci vlastní „sítě“ Private Mobile za cenu 1,50 Kč/minutu a do ostatních mobilních a pevných sítí v rámci ČR za cenu 1,90 Kč/minutu. Hovory jsou účtovány po minutách (tarifikace 60+60). Za jednu odeslanou SMS v rámci vlastní „sítě“ Private Mobile zákazník zaplatí 1 Kč/SMS a do ostatních sítí v rámci ČR 1,80 Kč/SMS. Operátor dále nabízí tarif „VIP“ za denní poplatek 6 Kč s cenou volání do vlastní „sítě“ za 0 Kč/minutu⁴, cenou hovorů do ostatních mobilních sítí v rámci ČR za 1,50 Kč/minutu a do ostatních pevných sítí v rámci ČR za 1,60 Kč/minutu. Hovory jsou účtovány po první provolané minutě po sekundách (60+1). Cena jedné odeslané SMS do vlastní „sítě“ Private Mobile je stanovena ve výši 0,60 Kč/SMS a do ostatních sítí v rámci ČR ve výši 1,80 Kč/SMS.

Aktivováním posledního nabízeného tarifu „BUSINESS“ získá zákazník možnost dobíjení kreditu na fakturu a současně touto metodou dobíjení obdrží slevu 10 % z dobíjeného kreditu. Podle ce-

3 Odečítání kreditu probíhá vždy na začátku každého týdne (konkrétní den je závislý na dni aktivace SIM karty), tzn., že paušál je z kreditu zákazníka odečítán po každém týdnu.

4 0 Kč platí v případě, pokud objem odchozích hovorů ve vlastní „síti“ v případě tarifu „VIP“ a „BUSINESS“ nepřesáhne 25 % z celkového počtu hovorů ze strany zákazníka. Je-li objem hovorů ve vlastní „síti“ vyšší než 25 % z celkového počtu započatých hovorů, je účtována cena 0,90 Kč/minutu.

K hlasovým tarifům („STANDARD“, „VIP“, „BUSINESS“) si zákazník může dokoupit datové tarify (Mobilní data FUP 150MB, Mobilní data FUP 300MB, Mobilní data FUP 500MB, Mobilní data FUP 1000MB) s limitem 150 MB, 300 MB, 500 MB a 1 GB, popřípadě si může zvolit balíček Mobilní data FUP 25MB/24hodin s limitem 25 MB a cenou 25 Kč/den v případě tarifu „STANDARD“, 22 Kč/den v případě tarifu „VIP“ a 18,18 Kč/den v případě tarifu „BUSINESS“. Pro tarif Mobilní data s FUP limitem 150 MB jsou stanoveny ceny za měsíční využívání datových služeb ve výši 125 Kč/měsíc v případě tarifu „STANDARD“, 100 Kč/měsíc v případě tarifu „VIP“ a 82,64 Kč/měsíc v případě tarifu „BUSINESS“. Tarif Mobilní data s FUP limitem 300 MB je zpoplatněn částkou 200 Kč/měsíc v případě tarifů „STANDARD“ a „VIP“ a 165,29 Kč/měsíc v případě tarifu „BUSINESS“. U tarifu Mobilní data s FUP limitem 500 MB jsou ceny za měsíční využívání datových služeb stanoveny ve výši 270 Kč/měsíc v případě tarifů „STANDARD“ a „VIP“ a 223,14 Kč/měsíc v případě tarifu „BUSINESS“. Datová služba Mobilní data s FUP limitem 1000 MB je nabízena za 425 Kč/měsíc v případě tarifů „STANDARD“ a „VIP“ a 351,24 Kč/měsíc v případě tarifu „BUSINESS“.

...výkon komunikačních činností bez oprávnění – úřad pro-
věřoval, zda poskytovatelé služeb
elektronických komunikací naplňují
podmínky stanovené v osvědčení.
Ve sledovaném období zjistil ČTÚ
v jednom případě, že poskytovatel
vykonával komunikační činnosti bez
osvědčení.

**...dodržování podmínek indivi-
duálního oprávnění k využívání
rádiových kmitočtů** – ČTÚ provedl
deset kontrol dodržování podmínek
individuálních oprávnění k využí-
vání rádiových kmitočtů, a to převáž-
ně u provozovatelů VKV FM vysílačů.
V rámci kontrol nezjistil úřad žádné
závady.

**...dodržování podmínek vše-
obecného oprávnění č. VO-
R/12/09.2010-12 k využívání rá-
diových kmitočtů a provozování
přístrojů pro širokopásmový
přenos dat v pásmech 2,4 GHz až
66 GHz** – ČTÚ provedl 104 kontrol.
V 55 případech zjistil pochybení, vy-
zval k odstranění zjištěných nedostat-
ků a následně ve věci zahájí správní
řízení.

**...využívání rádiových kmitočtů bez
oprávnění** – ČTÚ provedl celkem
38 kontrol zaměřených na subjekty,
kterým skončila platnost individuál-

ních oprávnění. V deseti případech
zjistil využívání kmitočtů bez oprá-
vnění. Převážně se jednalo o radiové
sítě pozemní pohyblivé služby. Úřad
v těchto případech zahájí správní ří-
zení.

**...zdroje rušení provozu elek-
tronických komunikačních za-
řízení a sítí, poskytování slu-
žeb elektronických komunikací
nebo provozování radiokomuni-
kačních služeb** – ČTÚ provedl cel-
kem 110 místních šetření, z toho 21
případů rušení veřejných sítí elek-
tronických komunikací (šetření pro-
kázala šest rušících opakovačů GSM,
tři rušící aktivní TV antény) a 26
případů rušení meteorologických
radarů, způsobené nekáznými podni-
katelů provozujících wifi zařízení
v pásmu 5 GHz v rozporu s podmín-
kami stanovenými ve všeobecném
oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12.
V uvedených případech úřad vyzval
k odstranění zdrojů rušení. U nahlá-
šeného rušení televizního příjmu se
převážně jednalo o závady na an-
ténní technice (neodborně prove-
dené instalace antén a rozvodů pro
televizní přijímače).

**Spolupráce ČTÚ s Českou ob-
chodní inspekcí** – Úřad provedl
ve spolupráci s ČOI kontrolu prode-

je „odpalovacího“ zařízení zábavné
pyrotechniky v severomoravské ob-
lasti. Při kontrole na místě zjistil, že
dálkový ovladač odpalovacího stroj-
ku s obchodním označením „TERO-
RISTA“ pracuje v pásmu 315 MHz,
které je vyhrazeno jen Ministerstvu
obraně ČR a Armádě ČR a nelze jej
na území ČR provozovat. Měřené
vysílací zařízení nebylo označeno
typem ani výrobním číslem. Pro-
dejce následně předmětné zařízení
stáhnul z prodeje i z nabídky e-sho-
pu. Kontrola u prodejců telekomu-
nikačních koncových a rádiových
zařízení v rámci spolupráce ČTÚ
s ČOI prokázala v Mostě, v České
Lípě a v Semilech prodej rádiově
řízených modelů aut pracujících
v pásmu 32 MHz a 49 MHz a bezdrá-
tových sluchátek pracujících v pás-
mu 86 MHz. Tato rádiová zařízení
nelze v České republice provozovat
bez individuálního oprávnění k vyu-
žívání rádiových kmitočtů. Kontrola
dále odhalila prodej bezdrátových
zvonků pracujících v pásmech 314
až 333 MHz vyhrazeném v ČR pro
Ministerstvo obrany ČR a dále pro-
dej tří rádiově řízených modelů,
které nesplňovaly podmínky VO-
R/15/08.2005-27. Zjištěné závady
řeší ve své kompetenci ČOI.



Poštovní služby

ČTÚ v rámci své kontrolní činnosti
provedl v lednu 25 místních šetření
u České pošty, s. p., aby prověřil, zda
je dodržována povinnost zveřejnit
poštovní podmínky na každé pro-
vozovně a rovněž způsobem umož-
ňujícím dálkový přístup. Současně
kontroloval poštovní schránky a je-
jich dostupnost ve smyslu vyhlášky
č. 464/2012 Sb. V tomto ohledu ne-
zjistil žádná pochybení.

V lednu 2014 nabylo právní
moci jedno rozhodnutí o udělení
pokuty České poště. Týkalo se cen-
ného balíku, který Česká pošta ulo-
žila, aniž předtím vykonala povinný
pokus o standardní dodání v místě
bydliště adresáta.

V lednu vydal ČTÚ jedno osvěd-
čení potvrzující oprávnění k podni-
kání v oblasti poštovních služeb.
Aktuální seznam evidovaných pro-
vozovatelů poskytujících poštovní
služby nebo zajišťujících zahraniční
poštovní služby je k dispozici na in-
ternetové stránce ČTÚ ve [vyhledá-
vací databázi](#).

ČTÚ dne 21. 1. 2014 v soula-
du s bodem 15 písm. d) zadáva-
cí dokumentace zrušil [zadávací
řízení](#) veřejné zakázky malého
rozsahu s názvem: „Audit měření
přepravních dob poštovních zá-
silek pro rok 2014“. Text [oznáme-
ní o zrušení zadávacího řízení](#) je
k dispozici na internetové stránce
ČTÚ, současně je uveřejnil u přísluš-
né zakázky na [profilu zadavatele](#).
Zadavatel předpokládá opakované
zadání veřejné zakázky.

V průběhu ledna 2014:

- ♦ **ČTÚ zahájil 6 121 správních řízení**, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci finančního plnění a návrhů na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.
- ♦ **ČTÚ vydal 11 522 rozhodnutí ve věci,**
- ♦ z toho **11 504 rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).**

V lednu 2014 úřad vyhodnotil průběh kontroly smluvních podmínek poskytovatelů telefonních služeb týkající se zapracování 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 (dále jen „OOP/10/10.2012-12“).

ČTÚ zkontroloval celkem 637 poskytovatelů služeb elektronických komunikací, tedy všechny, kteří ČTÚ oznámili poskytování veřejně dostupných telefonních služeb. ČTÚ zjišťoval, zda poskyvatelé skutečně nabízejí služby elektronic-

kých komunikací v souladu s oznámením a zda jejich zveřejněné smluvní podmínky odpovídají zákonu o elektronických komunikacích. Inspektoři se zaměřili především na to, jestli smluvní dokumentace poskytovatelů naplňuje všechny náležitosti stanovené zákonem o elektronických komunikacích a OOP/10/10.2012-12.

Šetření prokázalo velké množství závad a nedostatků, jako neuvěřejnění návrhů smluv dálkovým způsobem či nezpracování nově stanovených podmínek přenositelnosti telefonních čísel do smluvní dokumentace. ČTÚ vyzval poskytovatele, u nichž byly závady zjištěny, k jejich odstranění. V přípa-

dech, kdy byla naplněna skutková podstata některého ze správních deliktů, zahájí úřad s poskytovateli správní řízení. Řada poskytovatelů po upozornění ČTÚ své smluvní podmínky již žádoucím způsobem upravila.

ČTÚ vydal v rámci přezkumného řízení pravomocné rozhodnutí, kterým uložil pokutu ve výši 40 000 Kč za správní delikt podle § 118 odst. 1 písm. d) zákona o elektronických komunikacích. Podnikající fyzická osoba se ho dopustila tím, že v rozporu s § 17 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích provozovala vysílací rádiové zařízení bez platného individuálního oprávnění.

Úřad rovněž pravomocně rozhodl o uložení pokuty ve výši 2 000 Kč podnikající fyzické osobě, a to za správní delikt podle § 118 odst. 13 písm. c) zákona o elektronických komunikacích. Uvedená osoba se deliktu dopustila tím, že neoznámila úřadu typy rozhraní a jejich technické specifikace, která nabízí pro připojení přístrojů tak, jak vyžaduje zákon o elektronických komunikacích.

Sběr dat od podnikatelů

Přehled kontrolní činnosti při výkonu kontroly elektronických komunikací za měsíc leden 2014

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SR	Počet vyd. rozh. *)	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkově	Z toho				účastníka poskytovatele	počet	výše v Kč	
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	20								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	58								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	1			2	0			0	0
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	104		55	13	14			14	174000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přifazovaných prostředků		0	0	0	0				0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		0	0	0	0				0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		104	55	13	14			14	174000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	158		1	27	26			25	582500
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		38		10	8				8
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		10	0	17	18			17	552000
c) zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb		110	1	0	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	32		0	0	0			0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		32		0	0				0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		0	0	0	0				0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			6121	11522	1102	8916		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		1	4	3	0		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		23	10	6	0		
ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		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		
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)		0		6092	11504	1091	8916		
d) ostatní		0		5	4	2	0		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				12	11			11	30000
9. Ostatní	15		6	31	28			27	73000
CELKEM	341		62	6206	11601	1102	8916	77	859500

*) Celkový počet vydaných rozhodnutí zahrnuje i případy ukončení správního řízení usnesením, tj. případy úmrtí účastníka, zániku firmy, přerušení řízení ze zákona (konkurz), nepřítomnosti rozhodovatelů apod.

Na začátku ledna 2014 ČTÚ zveřejnil na portále Elektronického sběru dat <https://monitoringtrhu.ctu.cz> formuláře kategorie ART (EK13, P132, M132, B132), OOP (K3-5, K314) a ZEK (PL13) pro podnikatele v elektronických komunikacích a formuláře kategorie POST (CP13 a OP13) pro držitele poštovní licence a provozovatele poštovních služeb. Podnikatelé měli odevzdat formulář PL132 do 31. ledna 2014, formulář P132, M132, B132 mají termín odevzdání do 28. února 2014, formulář EK13 do 14. března 2014 a formuláře K3-5, K314, CP13 a OP13 do 31. března 2014. Přehled všech formulářů zveřejňovaných v roce 2014 je uveden také v [programu zjišťování v roce 2014](#).

Rada ČTÚ schválila dne 15. ledna 2014 opatření obecné povahy – část plánu využití rádiového spektra č. PV P/9/01.2014-1 pro kmitočtové pásmo 39,5–43,5 GHz. V novém vydání této části plánu rozhodnutí zpřístupňuje pásmo 40,5–43,5 GHz pro zavádění vysokokapacitních pevných spojů typu bod–bod využívajících kanálové šířky až 112 MHz. Opatření nabývá účinnosti dnem 15. února 2014.

Příděly rádiových kmitočtů

ČTÚ vydal v lednu rozhodnutí o změně přidělu rádiových kmitočtů pro zajištění veřejné mobilní sítě elektronických komunikací ve standardu UMTS společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. Účelem této změny je umožnit technologickou neutralitu při využívání přidělených kmitočtů 2149,9–2169,7 / 1959,9–1979,7 MHz a 29312,5–29368,5 / 28304,5–28360,5 MHz.

Dnem 1. ledna 2014 nabyla účinnosti komplexní právní úprava přijatá v letech 2012 a 2013 v oblasti rekonstrukce soukromého práva, provedená zejména následujícími zákony, jejich prováděcími právními předpisy, jakož i dalšími souvisejícími právními předpisy:

§ **zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,**

§ **zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích),**

§ **zákon č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém.**

Dnem 1. ledna 2014 nabyl účinnosti rovněž **zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád),** kterým se nahrazuje dosud platný zákon č. 552/1991 Sb., o státní kon-

trole, ve znění pozdějších předpisů. Nový zákon o kontrole představuje komplexní právní úpravu pro výkon kontroly zejména při výkonu veřejné správy, jakož i práva a povinnosti kontrolních orgánů a kontrolovaných osob.

Dále dnem 1. ledna 2014 nabyla účinnosti **vyhláška č. 462/2013 Sb., o stanovení výše a způsobu úhrady efektivně vynaložených nákladů na odposlech a záznam zpráv, na uchování a poskytování provozních a lokalizačních údajů a na poskytování informací z databáze účastníků veřejně dostupné telefonní služby.** Podrobnosti jsou uvedeny v [Měsíční monitorovací zprávě č. 12/2013](#) Českého telekomunikačního úřadu.

Telekomunikační regulace v EU

Od 1. ledna 2014 do 30. června 2014 [Řecko předsedá Radě Evropské unie](#). Od roku 1981, kdy vstoupilo do Evropských společenství, je to jeho v pořadí již páté předsednictví.

V odvětví telekomunikací se řecké předsednictví zaměří na podporu všech opatření vedoucích k vytvoření jednotného rámce digitálního trhu.

Mezi priority řeckého předsednictví se řadí podpora návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním trhu (e-Ids).

Mimo to bude předsednictví usilovat o prosazení návrhu nařízení o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění sítí vysokorychlostních elektronických komunikací. Rovněž bude prosazovat Návrh Nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se stanoví opatření týkající se jednotného evropského trhu elektronických komunikací a vytvoření propojeného kontinentu a kterým se mění směrnice 2002/20/ES,

2002/21/ES a 2002/22/ES a nařízení (ES) č. 1211/2009 a (EU) č. 531/2012.

Součástí pracovního programu řeckého předsednictví je revize Digitální agendy pro Evropu. Předsednictví bude rovněž zkoumat cíle strategie „Evropa 2020“ a bude se zabývat přípravou evropských pozic na Konferenci vládních zmocněnců Mezinárodní telekomunikační unie (ITU).

V oblasti satelitních služeb, bude předsednictví klást zvláštní důraz na mezinárodní vztahy a na podmínky přístupu k veřejně regulované službě nabízené celosvětovým druž-

covým navigačním systémem vytvořeným na základě programu Galileo.

[Program řeckého předsednictví v Radě Evropské unie.](#)

Evropská komise se dne 15. ledna 2014 rozhodla nevnášet námítky proti spojení PPF Group/Telefónica Czech Republic/Telefónica Slovakia. Základem tohoto rozhodnutí je ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. b) [nařízení Rady \(ES\) č. 139/2004](#). Úplné znění rozhodnutí je k dispozici pouze v angličtině a bude zveřejněno poté, co z něj budou odstraněny případné skutečnosti, jež mají povahu obchodního tajemství.

Nedávná zasedání pracovních skupin CEPT

ECC/WGFM/PT 49 – širokopásmové bezpečnostní komunikace - 21. – 22. ledna 2014, Litva.

Příprava zprávy k mandátu EK – studie rádiového spektra pro PPDR zaměřené na pásma 400 MHz a 700 MHz.

ECC/CPG-PTD a ECC/PT1 – mobilní komunikace (IMT) včetně přípravy pro Světovou radiokomunikační konferenci WRC-15, 13. – 17. ledna 2014, Řím.

Mezi IMT kandidátská pásma zařazena pásma 1427–1452 MHz, 1452–1492 MHz, 3400–3600 MHz, 3600–3800 MHz; dále se studují 5350–5470 MHz, 5725–5850 MHz a 5850–5925 MHz, projednány varianty kanálového uspořádání pásma 700 MHz.

Služby elektronických komunikací

♦ Za IV. čtvrtletí 2013 evidoval ČTÚ celkem **603** stížností účastníků/uživatelů.

♦ 329 stížností (54,5 % z celkového počtu) řešil úřad postupem podle zákona o elektronických komunikacích. Informoval přitom stěžovatele o tom, jak postupovat podle zákona o elektronických komunikacích (např. o právu uplatnit reklamaci u poskytovatele služby), případně že stížnost je podnětem pro další šetření, případně podnětem k výkonu státní kontroly.

♦ U 59 stížností neměl ČTÚ příslušné kompetence k jejich řešení a postoupil je příslušnému orgánu (9,8 % z celkového počtu). Jednalo se např. o případy klamavé reklamy, nevyžádaných obchodních sdělení, neetického získávání zákazníků, ochrany osobních údajů apod.

♦ ČTÚ shledal 215 stížností (35,7 % z celkového počtu) nedůvodnými. Úřad informoval stěžovatele skutečnosti, že nedošlo k porušení povinnosti stanovené zákonem o elektronických komunikacích, zákonem o ochraně spotřebitele, prováděcími předpisy k těmto zákonům, příp. rozhodnutími ČTÚ.

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za III. čtvrtletí 2013 došlo ve IV. čtvrtletí 2013 k mírnému poklesu o 16 stížností (tj. o 2,6 %). V meziročním srovnání IV. čtvrtletí let 2012 a 2013 došlo k poklesu celkového počtu stížností o 118 (tj. o 16,4 %). Důvodem byl zejména vysoký počet stížností na zavedení servisního poplatku u služeb satelitní televize Skylink a CS Link v roce 2012. Ve čtvrtletním srovnání lze dále sledovat mírný pokles počtu stížností na vyúčtování služeb elektronických komunikací a stále klesající počet stížností v oblasti ochrany spotřebitele. V absolutních číslech se však jedná pouze o jednotky případů.

Podle předmětu lze stížnosti rozdělit následujícím způsobem:

161 stížností na vyúčtování za ceny služeb (26,7 % z celkového počtu). Úřad stěžovatelům poskytl právní radu nebo zahájil správní řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.

165 stížností na účastnické smlouvy. Nejčastěji se týkaly zapracování ustanovení záko-

na č. 214/2013 Sb., do smluvních podmínek poskytovatelů služeb, zejména pokud se jedná o výši úhrad při předčasném ukončení smlouvy, a dále se týkaly postupů jednoho z mobilních operátorů při nuceném převodu účastníků ze stávajících tarifů na tarify nové.

47 stížností se vztahovalo k přenesení telefonního čísla. Oproti III. čtvrtletí roku 2013 došlo k nárůstu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti o šest (tj. nárůst o 14,6 %). Lze se domnívat, že k tomu došlo v souvislosti s nabytím účinnosti

nového opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, nicméně z hlediska celkového počtu všech provedených přenesení čísla (ve IV. čtvrtletí se jednalo cca o 139 125 přenesených čísel) představuje podíl stížností na provedení této služby 0,34 %.

V oblasti agendy zákona o ochraně spotřebitele došlo k dalšímu poklesu počtu stížností a to o osm (tedy o 17,8 %). Převážná většina z nich byla po prošetření ČTÚ shledána nedůvodnými.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální, ČTÚ neevidoval ve IV. čtvrtletí 2013 ani jednu takovou stížnost.

Rozdělení podle poskytovatele služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna

V následující tabulce jsou zaznamenány pouze stížnosti proti postupu největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, a to s ohledem na jejich převažující podíl jak v počtu účastníků/uživatelů služeb, tak v počtu stížností. Přehled počtu stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb je uveden v tabulce č. 1. V tabulce č. 1 byly zohledněny i dotazy účastníků týkající se jednotlivých poskytovatelů.

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu účastníků/uživatelů uvedené společnosti ¹⁾ (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	LIVE TELECOM	17	0,544	1
2.	Air Telecom	22	0,297	1,3
3.	Vodafone CZ	137	0,043	7,9
4.	T-Mobile CZ	149	0,028	8,6
5.	Telefónica CZ	399	0,057	23
6.	UPC CZ	27	0,024	1,6

Tabulka č. 1

¹⁾ Počet všech účastníků/uživatelů k 31. 12. 2012.

Dotazy na služby elektronických komunikací

Dotazy na služby elektronických komunikací eviduje ČTÚ od ledna 2012 a člení je obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 2). Za IV. čtvrtletí roku 2013 úřad zaznamenal celkem 1134 dotazů, což je o 131 dotazů více než v předchozím čtvrtletí. Kromě dotazů směřujících na otázky podmínek podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ustanovení § 26 zákona o elektronických komunikacích, které tvořily celkem 39,9 %, se jich většina týkala spotřebitelských otázek. Dalšími tématy bylo vyúčtování ceny za služby (9,8 %) a účastnické smlouvy (16,7 %). Zvýšený počet dotazů byl zaznamenán rovněž na přenositelnost čísel v mobilní síti, a to v již zmíněné souvislosti s nabytím účinnosti nového opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12 (3,7 %).

Přehled celkového počtu stížností a dotazů za IV. čtvrtletí 2013 uvádí tabulka č. 2 a graf č. 1. Vývoj počtu stížností na služby elektronických komunikací v meziročním srovnání od období IV. čtvrtletí 2012 do IV. čtvrtletí 2013 zachycuje graf č. 2. Počet stížností v porovnání se shodnými obdobími minulých let zobrazuje graf č. 3. Graf č. 4 znázorňuje vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v %) za IV. čtvrtletí 2012 až IV. čtvrtletí 2013.

Závěrečné shrnutí:

Na základě výše uvedeného statistického vyhodnocení kvanti-

Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů¹⁾ za IV. Q 2013

Předmět	Dotazy	Stížnosti					Stížnosti celkem ¹⁰⁾	Vyřizeno ve prospěch účastníka / uživatele ¹¹⁾	Celkem ¹²⁾
		Způsob vyřízení							
		Poskytnutí informací							
a	b	c	d	e	f	g	h		
1. 1 Služby elektronických komunikací	352	230	155	13		398	595	750	
2 neřízení služby elektronických komunikací	3	2	5	1		8	6	11	
3 kvalita služby elektronických komunikací	18	13	17	0		30	31	48	
4 účastnické smlouvy	189	87	69	9		165	285	354	
5 nes poskytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	27	14	10	0		24	41	51	
6 aktivační nevyžádané služby elektronických komunikací	4	3	7	0		10	7	14	
7 nesouhlas s vyúčtováním	111	111	47	3		161	225	272	
2. 8 Radiokomunikační služby	15	3	0	0		3	18	18	
3. 9 Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	42	32	15	0		47	74	89	
4. 10 Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	6	2	0	0		2	8	8	
5. 11 Neřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	2	0	0		2	2	2	
6. 12 Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	2	1	2	0		3	3	5	
7. 13 Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	3	0	0	0		0	3	3	
8. 14 Přijem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	18	3	2	1		6	22	24	
9. 15 Klamavá reklama	0	0	0	0		0	0	0	
10. 16 Ochrana spotřebitele²⁾	64	15	22	0		37	79	101	
17 dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	1	0	0	0		0	1	1	
18 nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	15	8	10	0		18	23	33	
19 klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	18	6	10	0		16	24	34	
20 agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	24	0	0	0		0	24	24	
21 zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	2	0		2	0	2	
22 informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	1	1	0	0		1	2	2	
23 další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	5	0	0	0		0	5	5	
11. 24 Univerzální služba	0	0	0	0		0	0	0	
25 přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	0	0		0	0	0	
26 veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0		0	0	0	
27 přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0		0	0	0	
12. 28 Ostatní⁷⁾	632	41	19	45		105	718	737	
29 telefonní seznamy	1	1	0	0		1	2	2	
30 informační služba o telefonních číslech účastníků	0	1	1	0		2	1	2	
31 služby třetích stran - premium SMS	26	4	1	19		24	49	50	
32 služby třetích stran - audiotextové služby	10	0	0	8		8	18	18	
33 obtěžující a nevyžádaná volání	18	9	10	1		20	28	38	
34 nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	2	0	0	0		0	2	2	
35 komunikační síť, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	36	0	0	3		3	39	39	
36 podnikání v elektronických komunikacích	195	1	1	0		2	196	197	
37 zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	257	0	0	0		0	257	257	
38 pokrytí signálem TV a GSM	14	0	1	0		1	14	15	
39 ochrana osobních údajů	3	3	1	2		6	8	9	
40 různé	70	22	4	12		38	104	108	
CELKEM	1134	329	215	59		603	1522	1737	

Tabulka č. 2

LEGENDA

- 1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb. Nejedná se o námítky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.
- 2) Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobitelné podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé obchodní praktiky jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.
- 4) Rozhodnutí čj. 44 813/2009-610/VII. vyř. ze dne 23. června 2009, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu: přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení, podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.
- 5) Rozhodnutí čj. 466/2006-610/II. vyř. ze dne 13. března 2006, ve znění rozhodnutí čj. 20 583/2008-610/IX. vyř., čj. 63 465/2009-610/IX. vyř. a čj. 100 041/2010-610/VI. vyř., kterým byla uložena povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí služba – služby veřejných telefonních automatů.
- 6) Rozhodnutí čj. ČTÚ-43 632/2011-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2011 ve věci uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 38 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích a v souladu s § 44 a § 45 tohoto zákona 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.

7) Uvede se jiný druh stížnosti, nezařaditelné do bodu 1. až 10.

8) Uvede se poskytovatel služby elektronických komunikací a v poznámce poskytovatel obsahu.

9) Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.

10) Zahrnuje stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).

11) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).

12) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti - postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti - nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti - nepříslušnost Úřadu (sloupec e).

13) Uvede se počet stížností v členění podle jednotlivých poskytovatelů služeb elektronických komunikací, na které je stížnost podána. Do záhlaví se v případě potřeby doplní název poskytovatele služeb elektronických komunikací, který není ve včtu uveden. V případě marginálního poskytovatele služeb elektronických komunikací je možno doplnit označení "Ostatní".

ZEK - zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

ZOS - zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

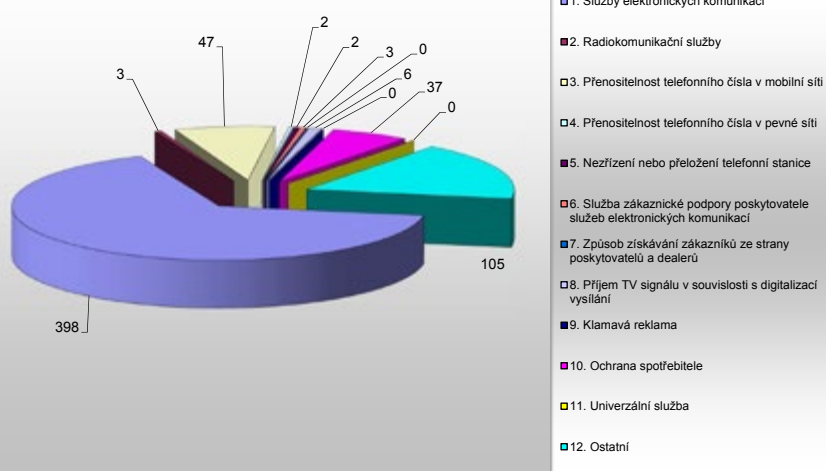
tativních i kvalitativních parametrů stížností ve IV. čtvrtletí 2013 lze konstatovat, že nedošlo k zásadním a výrazným odchylkám těchto parametrů od průměru předcházejících období roku 2013.

V souvislosti s nabytím účinnosti zákona č. 214/2013 Sb., kterým byl s účinností od 8. 8. 2013 novelizován zákon o elektronických komunikacích, se zvýšil počet dotazů a stížností na aplikaci ustanovení z této novely vyplývajících, zejména pokud se jedná o možnost výpovědi smlouvy uzavřené na dobu určitou a zákonné limitace úhrady při předčasném ukončení smlouvy. ČTÚ v tomto směru účastníky informoval v souladu se svým stanoviskem zveřejněným v měsíční monitorovací zprávě z října 2013.

Jak již bylo zmíněno výše, druhou skupinu typově výraznějších stížností ve sledovaném období tvořily stížnosti účastníků na praktiky jednoho z mobilních operátorů při vynucování změny tarifu na tzv. „neomezené“ tarify. Účastníky, dosud užívající starší tarify, kontaktovali zpravidla telefonicky zástupci společnosti a pod různými záminkami je přesvědčovali o nutnosti změny na nový „neomezený“ tarif, případně jim sdělili, že budou na tento tarif jednostranně převedeni. V řadě případů si účastníci stěžovali na to, že jim zástupci operátora nesdělili všechny informace a ti stěžovatelé, kteří se obrátili na ČTÚ, s nabízenou změnou nesouhlasili. Úřad v rámci úkonů před zahájením správního řízení uvedené praktiky operátora prověřuje.

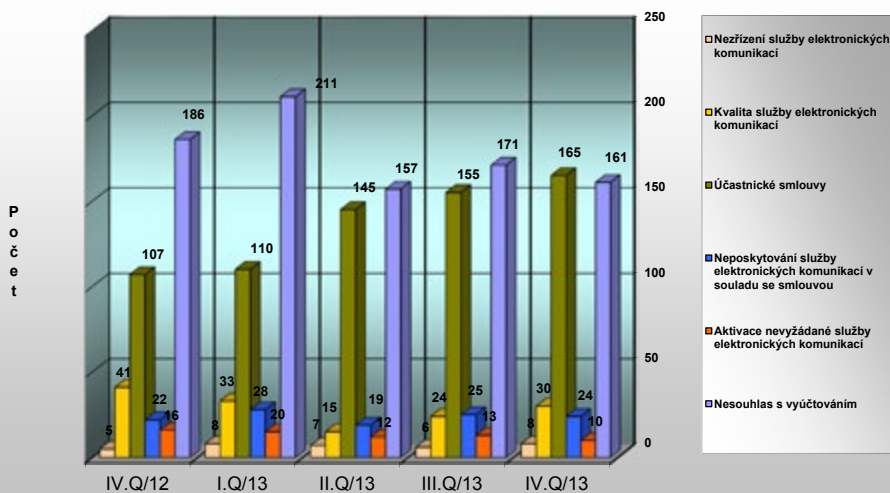
V souvislosti s neustále se zvyšujícím počtem stížností a dotazů na účastnické smlouvy a dlouhodobou analytickou činností ČTÚ zaměřenou na tuto oblast, publikoval úřad ke konci roku 2013 materiál nazvaný „Doporučení ČTÚ k návrhům smluv o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací“, ve kterém vyjadřuje názor na férovost či neférovost vybraných smluvních ujednání a praktik poskytovatelů služeb elektronických

Stížnosti za IV. čtvrtletí 2013

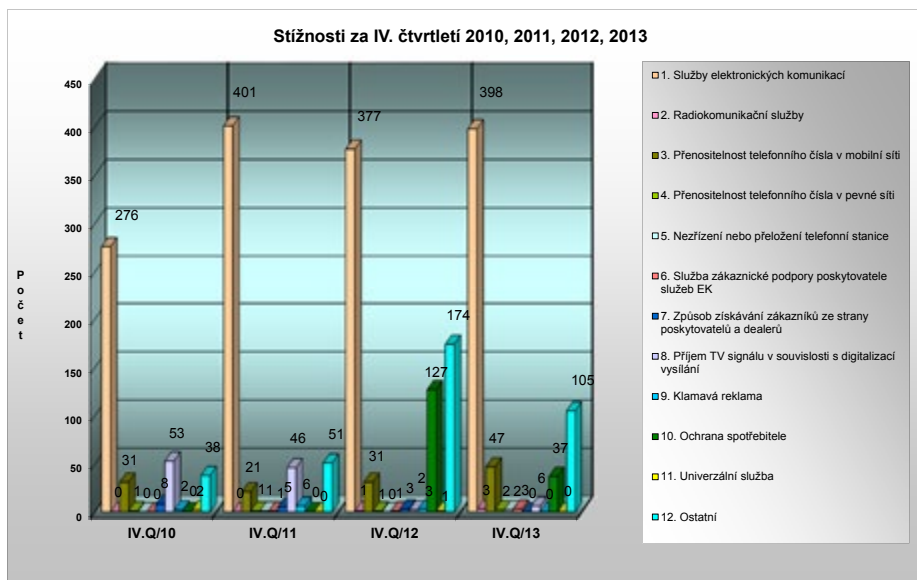


Graf č. 1 - Stížnosti za IV. čtvrtletí 2013

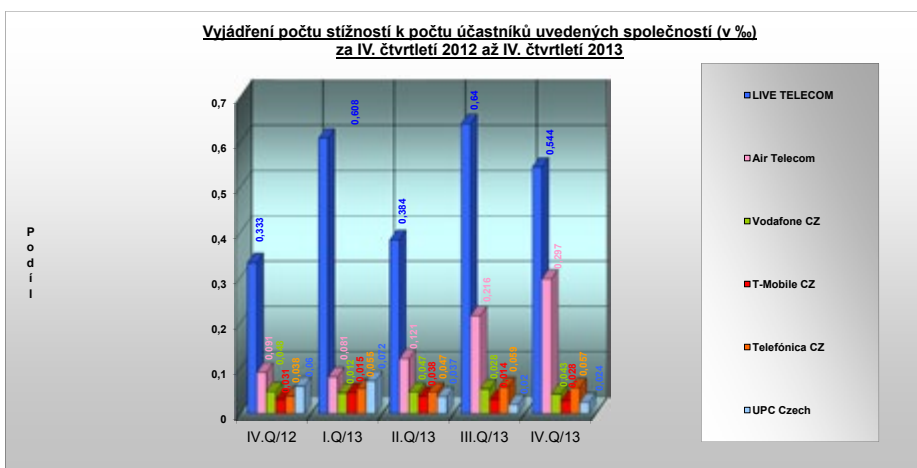
Stížnosti na služby elektronických komunikací za IV. čtvrtletí 2012 až IV. čtvrtletí 2013



Graf č. 2 - Stížnosti na služby el. komunikací za IV.Q 2012 až IV.Q 2013



Graf č. 3 - Stížnosti na služby el. komunikací za IV.Q 2010 až 2013



Graf č. 4 - Poměr počtu stížností k počtu účastníků operátorů

komunikací. Uvedený dokument nabízí účastníkům služeb elektronických komunikací a především spotřebitelům určité měřítko, podle něhož by mohli posoudit před uzavřením smlouvy, na která ujednání by si měli dát pozor, aby se nedostali do problémů, a dále pak by měl motivovat poskytovatele služeb, aby upravili své smluvní podmínky v určeném směru.

Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal celkem 12 stížností na základní poštovní služby, což oproti III. čtvrtletí 2013 představuje pokles o 52%. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby vyřídil úřad devět ve prospěch spotřebitele. Z pohledu jednotlivých základních služeb si spotřebitelé nejčastěji stěžovali na službu dodání doporučených

poštovních zásilek, a to v šesti případech. V uvedených situacích se jednalo o stížnosti na služby České pošty, s. p. U dvou stížností shledal úřad svou nepříslušnost a odkázal stěžovatele na příslušný soud, který je oprávněn řešit soukromoprávní záležitosti.

ČTÚ zaznamenal ve IV. čtvrtletí roku 2013 celkem tři dotazy týkající se základních poštovních služeb. Dva se týkaly služby dodání doporučených zásilek, jeden dotaz se týkal základní zahraniční poštovní služby. V počtu dotazů došlo oproti předchozímu čtvrtletí k nárůstu o dva.

ČTÚ dále přijal 32 stížností na poštovní služby vztahující se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. dlouhá čekací doba, otevírací doba pošt, dodání poštovních zásilek, vyřizování reklamací, apod., což oproti předchozímu období představuje pokles o 30,4%. Ve 23 případech se týkaly dodání poštovních zásilek (71,9% z celkového počtu stížností v této kategorii). Úřad zaznamenal celkem 25 dotazů na jiné než základní poštovní služby, což je oproti předchozímu čtvrtletí nárůst o jeden dotaz. I v této agendě jsou veškeré stížnosti a dotazy směřovány na služby České pošty, s. p.

Úřad nově sleduje také stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby (CZECH Point, datové schránky, elektronický podpis, služby Poštovní spořitelny a jiné finanční služby), jejichž řešení však nespadá do kompetence ČTÚ a tato podání jsou postupována příslušným orgánům. Za uplynulé čtvrtletí ČTÚ zaznamenal pouze jednu stížnost v této kategorii. Zbylé stížnosti nebyl ČTÚ příslušný řešit, týkaly se např. stížností na chování zaměstnanců České pošty, či stížností na službu SIPO.

Měsíční monitorovací zpráva - leden 2014

© Český telekomunikační úřad, vydává samostatné oddělení komunikace
adresa: Sokolovská 219, 190 00 Praha 9,
telefon: 224 004 509 • e-mail: tisk@ctu.cz • www.ctu.cz
Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha.