

Měsíční monitorovací zpráva č. 7/2013

Českého telekomunikačního úřadu

Červenec 2013

Manažerské shrnutí

Vláda České republiky jmenovala Mgr. Ondřeje Filipa, MBA členem Rady ČTÚ s účinností od 15. července 2013. Funkční období člena Rady ČTÚ trvá pět let.

Dne 10. července 2013 zaslal ČTÚ Evropské komisi k notifikaci návrh analýzy relevantního trhu č. 2 – původ volání (origince) ve veřejné telefonní síti v pevném místě.

ČTÚ vypořádal připomínky došlé v rámci veřejné konzultace návrhu opatření obecné povahy analýzy trhu č. [A/3/XX.2013-YY](#), trhu č. 3 – ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě. [Tabulku vypořádání připomínek](#) včetně sdělení o výsledku veřejné konzultace zveřejnil ČTÚ na svých internetových stránkách dne 1. července 2013. Na základě uplatněných připomínek ČTÚ upravil návrh analýzy relevantního trhu č. 3, kterou po projednání Radou zaslal dne 11. července 2013 k vyjádření ÚOHS.

Dne 1. července 2013 skončila veřejná konzultace návrhu opatření obecné povahy analýzy trhu č. [A/7/XX.2013-YY](#), trhu č. 7 – ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích. [Tabulku vypořádání připomínek](#) včetně sdělení o výsledku veřejné konzultace zveřejnil ČTÚ na svých internetových stránkách dne 25. července 2013. Na základě uplatněných připomínek ČTÚ upravil návrh analýzy relevantního trhu č. 7, kterou po projednání Radou zaslal dne 30. července 2013 k vyjádření ÚOHS. (více informací k postupu ČTÚ v oblasti analýz trhů v kapitole 3)

Dne 24. července 2013 byl v částce 86 Sbírky zákonů uveřejněn zákon č. 212/2013 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 214/2013 Sb., 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. Tímto zákonem jsou řešeny některé věcné a legislativně technické změny zákona o poštovních službách. (více v kapitole 9)

ČTÚ zahájil dne 24. července 2013 [mapování infrastruktury](#) pro poskytování vysokorychlostního přístupu k internetu v České republice. Výsledky mapování budou sloužit jako podklad pro přípravu programu podpory projektů zaměřených na budování přístupových sítí nové generace, který ČTÚ realizuje společně Ministerstvem průmyslu a obchodu na základě usnesení vlády č. 370 ze dne 23. května 2012.

ČTÚ zveřejnil dne 31. července 2013 [výzvu k uplatnění připomínek](#) k návrhu [Obecných pravidel a doporučení pro využívání řízení datového provozu](#). Při tvorbě návrhu obecných pravidel kladl ČTÚ především důraz na zajištění dostatečné transparentnosti vůči koncovým uživatelům služeb. (více v kapitole 2)

Vláda na svém zasedání dne 3. července 2013 projednala materiál předložený ČTÚ s informací o kritickém stavu problematiky rozhodování účastnických sporů. Svým usnesením č. 528 vláda schválila soubor opatření, který umožní ČTÚ personálně posílit pracoviště vyřizující uvedenou agendu. Současně vláda souhlasila s návrhem přípravy zákonné úpravy vybraných opatření upravujících procesní průběh předmětných řízení.

V tématu měsíce této monitorovací zprávy ČTÚ podává informaci o vyhodnocení účastnických stížností za období 2. čtvrtletí roku 2013.

1. Aktuální situace na trhu

Telefónica

Společnost Telefónica prodloužila do 15. července 2013 speciální nabídku O₂ Internet Bundle s autoprolongací se závazkem nepřetržitého využívání služby po dobu 12 měsíců. Zákazníci, kteří si v rámci této speciální nabídky u společnosti Telefónica nově zřídili na stejném přípojném vedení službu digitální televize O₂ TV s tarifem O₂ Flexi a službu O₂ Internetové připojení s tarifem Internet Optimal+ nebo Internet Aktiv+ nebo si nově zřídí službu digitální televize O₂ TV s tarifem O₂ TV Flexi ke stávajícímu O₂ Internetovému připojení s tarifem Internet Optimal+ (Internet Optimal) nebo Internet Aktiv+ (Internet Aktiv), získali bonusy v podobě cenového zvýhodnění. Za užívání tarifu O₂ TV Flexi budou zákazníci po dobu trvání nabídky platit za užívání tarifu O₂ TV Flexi a tarifu Internet Optimal+ (Internet Optimal) cenu 656 Kč/měsíčně (namísto 707 Kč/měsíčně v případě využívání tarifu Internet Optimal+, nebo namísto 959 Kč/měsíčně v případě využívání tarifu Internet Optimal). V případě Internet Aktiv+ (Internet Aktiv) budou zákazníci platit cenu 757 Kč/měsíčně (namísto 808 Kč/měsíčně v případě využívání tarifu Internet Aktiv+, nebo namísto 1 060 Kč/měsíčně v případě využívání tarifu Internet Aktiv). Za pronájem set-top-boxu zaplatí zákazníci cenu 49 Kč/měsíčně (namísto standardní ceny 150 Kč/měsíčně). Po uplynutí zvýhodněného období se závazek u obou služeb automaticky prodlužuje o stejnou dobu (autoprolongace). Zákazník má právo toto automatické prodloužení kdykoliv odmítnout a tarif se mu změní na odpovídající bezzávazkový tarif. V rámci tarifu O₂ TV Flexi si zákazník může po dobu trvání speciální nabídky sjednat jeden z programových balíčků Dokumenty, Sport, Děti, Styl, Hudba, Seriály a Filmy. Součástí tarifu O₂ TV Flexi bude vždy i balíček Styl. Podmínkou poskytnutí výhod podle těchto podmínek je, že účastník nevyužíval službu digitální televize O₂ TV po dobu alespoň tří měsíců před uplatněním požadavku na zřízení služby.

Zákazníci, kteří u společnosti Telefónica využívají služby digitální televize O₂ TV s tarifem O₂ TV Start, budou mít v rámci prodloužené krátkodobé marketingové akce do 31. srpna 2013 k dispozici programy NOVA HD, ČT4 HD a ČT HD.

Výsledky společnosti Telefónica za první pololetí 2013

Společnost Telefónica oznámila neauditované konsolidované finanční výsledky za leden až červen 2013, ve kterých byly zahrnuty rovněž výsledky společností Telefónica Slovakia a dalších dceřiných společností. Celkový počet zákazníků mobilních služeb se meziročně zvýšil o 2,3 % na 5,1 milionů (v prvním pololetí 2013 jejich počet vzrostl o 113 tisíc). Jednalo se zejména o nárůst zákazníků smluvních služeb (95 tisíc nových zákazníků). Segment zákazníků předplacených služeb zaznamenal rovněž meziroční nárůst, a to o 3 % v prvním pololetí. Podíl zákazníků s chytrými telefony vzrostl na 30,4 %, což představuje meziroční nárůst o 7,5 p. b. Téměř jedna třetina zákazníků přešla na nové tzv. FREE tarify.

Počet uživatelů služeb vysokorychlostního internetu xDSL se meziročně zvýšil o 3,1 % na 921 tisíc. Růst zákazníků využívajících technologii VDSL (již více než 74 % z celkového počtu rezidentních zákazníků, kteří jsou v dosahu této technologie) podle vyjádření společnosti Telefónica nadále pomáhá zpomalovat tempo poklesu průměrného výnosu na jednoho zákazníka a udržovat nízkou míru odcházejících zákazníků. Celkový počet aktivních pevných linek klesl meziročně o 6,6 % a na konci června 2013 dosáhl 1,439 milionu.

Konsolidované provozní výnosy se v prvním pololetí 2013 snížily meziročně o 5 % na 23,905 mld. Kč (o 2,4 % bez zahrnutí vlivu snížení mobilní terminační ceny). Plně srovnatelná OIBDA se meziročně snížila o 6,9 %, zatímco plně srovnatelná OIBDA marže dosáhla výše 39,7 % (konsolidované provozní náklady se v prvním pololetí 2013 snížily meziročně o 4,1 %). OIBDA upravená pro účely odhadu (bez zahrnutí licenčních poplatků a poplatků za řízení) dosáhla v prvním pololetí výše 9,141 mld. Kč. Výše provozního zisku

OIBDA včetně licenčních poplatků a poplatků za řízení dosáhla za první pololetí 8,615 mld. Kč. Konsolidovaná výše volných hotovostních toků vzrostla meziročně o 7,8 %.

T-Mobile

Společnost T-Mobile zahájila 1. července 2013 zkušební provoz vysokorychlostní datové sítě LTE v Praze 4 a Mladé Boleslavi, jejíž testování má trvat minimálně do konce srpna 2013. Ačkoliv podle vyjádření společnosti T-Mobile jde o zkušební provoz, připojením k síti T-Mobile se zákazníkovi dostane stejný servis, jako u běžného veřejného provozu. Po dobu zkušebního provozu se data přenesená v rámci LTE sítě nezapočítávají k FUP limitu, který je součástí tarifů T-Mobile obsahující datové služby (například tarif S námi), nebo předplacené karty T-Mobile s aktivovaným mobilním Internetem. Žádost o připojení k LTE síti lze uskutečnit prostřednictvím SMS, přes on-line službu Můj T-Mobile nebo ve značkové prodejně operátora. Cílem společnosti T-Mobile je postupné rozšiřování 4G sítě, a to ještě v průběhu tohoto roku. Rychlost stahování v LTE síti společnosti T-Mobile může dosahovat hodnoty až 100 Mbit/s, což je přibližně 2,5 krát více ve srovnání s maximální rychlostí 42 Mbit/s současné 3G sítě. V LTE síti dochází i k navyšování rychlosti odesílání dat až na hodnotu 37,5 Mbit/s (ve stávající 3G síti lze dosáhnout maximální rychlosti 5,76 Mbit/s).

Od 28. července 2013 nabízí společnost T-Mobile další dva nové tarify S námi bez hranic a S námi bez hranic+. Kromě neomezeného volání a SMS do všech sítí zákazník obdrží 3 GB volných dat, volné minuty a SMS do zahraničí, popřípadě volné jednotky za roamingové služby (volání, SMS a data). Podrobnější informace uvádí tabulka č. 1.

Tabulka č. 1: Přehled nových neomezených tarifů společnosti T-Mobile¹

T-Mobile	Tarify	Cena měsíčního tarifu		Volání a SMS do všech sítí	MMS do všech sítí	Volání do zahraničí/roaming	SMS do zahraničí/ v roamingu	Volná data
		se závazkem	bez závazku					
	S námi bez hranic	999 Kč	1 149 Kč	neomezeně ¹⁾	4,90 Kč	300 minut ²⁾	ne	3 GB
	S námi bez hranic+	1 499 Kč	1 649 Kč	neomezeně	4,90 Kč	300 minut ^{2)/300³⁾ + 300⁴⁾ minut}	300 ⁵⁾ / 300 ⁶⁾	3 GB/300 MB ⁷⁾

¹⁾ Maximální délka volání je 10 000 minut/měsíc, poté je spojení účtováno sazbou 2,90 Kč/minutu. Maximální počet SMS je 10 000 SMS/měsíc, následně je jedna SMS účtována sazbou 2,90 Kč/SMS.

²⁾ Volné minuty v rámci tarifů (S námi bez hranic a S námi bez hranic +) lze čerpat na mezinárodní volání do zemí ve třetím pásmu. Hovory jsou účtovány dle tarifikace 60+1. Po provolání volných minut jsou hovory do zahraničí zpoplatněny sazbou 22,99 Kč/min.

3. pásmo: Andorra, Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Faerské ostrovy, Finsko, Francie, Francouzská Guyana, Gibraltar, Guadeloupe, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Martinik, Monako, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Réunion, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Vatikán, Velká Británie

³⁾ Volné minuty na odchozí hovory k roaming tarifu T-Mobile Roaming pro státy zóny 1.

⁴⁾ Volné minuty na příchozí hovory k roaming tarifu T-Mobile Roaming pro státy zóny 1.

⁵⁾ Volné SMS do zahraničí pro všechny pásma. Po vyčerpání volných jednotek jsou SMS do zahraničí zpoplatněny sazbou 5,05 Kč/SMS.

⁶⁾ Volné SMS k roaming tarifu T-Mobile Roaming v zemích zóny 1.

⁷⁾ Volná data k roaming tarifu T-Mobile Roaming v zemích zóny 1.

zóna 1: Evropa – EU a EEA: Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Velká Británie a území Alandských ostrovů, Azorské ostrovy, Francouzská Guyana, Gibraltar, Guadeloupe, Kanárské ostrovy, Madeira, Martinik a Réunion

Vodafone

Společnost Vodafone nabízí zákazníkům od 4. července 2013 do 31. srpna 2013 při jednorázovém dobití předplacené Karty se vším všudy v minimální výši 400 Kč (namísto původních 600 Kč) bonus v podobě volného (nezpлатněného) volání, zasílání SMS zpráv v síti Vodafone a připojení k Internetu (je omezeno FUP limitem 60 MB/14 dní) po dobu 14 dní (tarif Připojení na týden).

UPC

Společnost UPC prodloužila do konce července 2013 akční nabídky určené novým zákazníkům. Jde o cenová zvýhodnění na služby digitální televize Klasik, Komfort a Mini, která platí pro on-line objednávky se závazkem využívání služby po dobu 12 měsíců. U služby Klasik budou zákazníci po dobu prvních šesti měsíců využívání služby platit cenu 156 Kč/měsíčně namísto standardních 263,31 Kč/měsíčně a mohou získat zdarma jeden z tematických balíčků Sport, Relax nebo Darwin. Uvedené slevy platí po dobu prvních šesti měsíců využívání služby. V rámci tohoto tarifu lze využívat více než 40 českých a slovenských programů včetně 11 HD programů. U služby Komfort budou zákazníci v rámci této prodloužené akční nabídky platit po dobu šesti měsíců 375 Kč/měsíčně namísto standardní ceny 578,49 Kč/měsíčně a po tuto dobu mohou využívat více než 80 programů včetně 21 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 100 Kč.

Na měsíc červenec 2013 společnost UPC upravila svou nabídku služeb Internetového připojení pro domácnosti. Ve srovnání s předchozím obdobím došlo ke změně akční nabídky u varianty Fiber Power 30. Pro UPC Fiber Power 30 platí do konce července 2013 speciální nabídka v podobě dvojnásobné rychlosti Internetu (60 Mbit/s) pro první tři měsíce, a to za cenu 312 Kč/měsíčně. Od čtvrtého měsíce rychlost klesne na standardní úroveň 30 Mbit/s. Podmínkou poskytnutí slevy je sjednání smlouvy se závazkem na dobu 12 měsíců. Po skončení akce od 13. měsíce zákazník platí standardní cenu 520,30 Kč/měsíčně. Pro zbylé varianty Fiber Power 60 a Fiber Power 120 zůstávají stávající akční nabídky v platnosti i v červenci 2013. V případě varianty Fiber Power 60 zákazník zaplatí 525 Kč/měsíčně po dobu šesti měsíců a u varianty Fiber Power 120 zaplatí 625 Kč/měsíčně. Od sedmého měsíce se cena zvýší na běžnou úroveň 624,15 Kč/měsíčně, respektive 832,88 Kč/měsíčně.

Aktuální situace na trhu mobilních virtuálních operátorů

Relax Mobil

V druhé polovině června 2013 vstoupil na trh mobilních služeb nový virtuální operátor (MVNO) společnosti BEI MULTIMEDIA INTERACTIVE s.r.o. pod obchodní značkou Relax Mobil. Operátor Relax Mobil nabízí prostřednictvím společnosti GTS (MVNE) svým zákazníkům službu Super tarif 1,50, u které zákazník zaplatí 1,50 Kč za jednu minutu volání a jednu SMS zprávu v rámci ČR. Za data zákazník zaplatí 0,50 Kč/MB stažených dat. Podmínkou pro využívání služby je měsíční poplatek ve výši 49,90 Kč. Hovory k tarifu jsou účtovány s tarifací 60+1. Virtuální mobilní operátor umožňuje svým zákazníkům volat ze zahraničí do čtyř zón² a do zahraničí celkem do devíti zón (od 0 do 8).²

² Podrobnější informace v ceníku [Relax Mobil](#)

99mobile

Od konce června 2013 nabízí mobilní služby společnost komutel s.r.o. pod obchodní značkou komutel, jehož partnerem je mobilní virtuální operátor 99mobile. Na shodném principu provozuje své služby společnost telco consulting s.r.o. pod obchodní značkou COOL CLUB a společnost MITRANET.CZ, s.r.o. pod obchodní značkou MITRANET.CZ. Tito partneři virtuálního operátora 99mobile přímo přebírají jeho nabídku hlasových služeb. Jejich nabídky se liší v nabídce balíčků pro hlasové a datové služby v rámci ČR.

Mobilní virtuální operátor komutel nabízí službu volání a SMS v rozmezí od 30 Kč/měsíčně do 240 Kč/měsíčně. U tarifů SemTam a Hoodně činí sazba za jednu minutu volání a jednu SMS v rámci 99mobile 0,50 Kč. Sazba za jednu minutu volání a jednu SMS do ostatních mobilních a pevných sítí je 1,50 Kč. U nejlevnějšího tarifu JenTak zákazník zaplatí za jednu minutu volání a jednu SMS do 99mobile 1 Kč. Datové služby lze dokoupit ve formě balíčku k hlasovým tarifům, a to za měsíční paušál v rozmezí od 80 Kč do 200 Kč s volnými daty v rozmezí od 100 MB do 500 MB. Operátor komutel také nabízí kombinaci hlasových a datových služeb v rámci tarifu, jehož podmínky jsou uvedeny v tabulce č. 2. Podrobnější informace o nabízených mobilních službách lze najít na stránkách společnosti.³

Mobilní virtuální operátor MITRANET.CZ nabízí hlasové tarify od 49 Kč/měsíčně do 399 Kč/měsíc. U tarifu Volám více za 399 Kč/měsíc volá zákazník nad rámec volných minut (400 minut do všech sítí) do 99mobile za 0,49 Kč/minutu a do ostatních mobilních nebo pevných sítí v rámci ČR za 1,49 Kč/minutu. U tarifu Poslouchám za 49 Kč/měsíčně stojí jedna minuta volání (nad rámec 10 volných minut do všech sítí) do všech mobilních nebo pevných sítí v rámci ČR 1,49 Kč. Datové služby společnost MITRANET.CZ nabízí ve formě balíčku k hlasovým tarifům od 79 Kč/měsíčně do 199 Kč/měsíčně s volnými daty od 100 MB do 500 MB. Zákazník si může zakoupit u společnosti MITRANET.CZ tarif, v kombinaci hlasových a datových služeb, jehož podmínky zobrazuje tabulka č. 2. Podrobnější informace lze najít na stránkách společnosti v komplexním ceníku služeb.⁴

Společnost telco consulting s.r.o. pod svou obchodní značkou COOL CLUB nabízí tarify pro volání a SMS od 49 Kč/měsíčně do 399 Kč/měsíc. U nejdražšího tarifu Cool 4 za 399 Kč/měsíc zaplatí zákazník (nad rámec 400 volných minut do všech sítí) 0,49 Kč za jednu minutu volání a jednu SMS do 99mobile. Do ostatních mobilních nebo pevných sítí v rámci ČR zákazník zaplatí 1,49 Kč za jednu minutu volání a jednu SMS. U tarifu Cool 1 za 49 Kč/měsíčně zákazník zaplatí (nad rámec 10 volných minut do všech sítí) 1,49 Kč za jednu minutu volání a jednu SMS do všech sítí (tj. i do 99mobile). Datové služby lze dokoupit ve formě balíčku k hlasovým tarifům. Měsíční paušál je v rozmezí od 79 Kč do 199 Kč a s rozpětím pro stažená data od 100 MB do 500 MB. Podrobnější informace uvádí ceník společnosti.⁵

Od 1. července 2013 rozšířil mobilní virtuální operátor 99mobile svou nabídku o tarif Občas si brnknu + DATA 200+. Podmínky tohoto tarifu zobrazuje tabulka č. 2.

Tabulka č. 2: Podmínky a ceny k tarifům (volání + SMS + DATA)

Podmínky k tarifům	99mobile	komutel	MITRANET.CZ
Měsíční paušál	249 Kč	160 Kč	199 Kč
Volné minuty	100	60	60
Volná data (MB)	200	100	200
Volání za min. a SMS v 99mobile	0,49 Kč	0,50 Kč	0,49 Kč
Volání za min. a SMS do ostatních sítí v rámci ČR	1,49 Kč	1,50 Kč	1,49 Kč

³ Podrobnější informace o tarifech na stránkách společnosti [komutel s.r.o.](#)

⁴ Podrobnější informace o tarifech na stránkách společnosti [MITRANET.CZ](#).

⁵ Podrobnější informace v ceníku [COOL CLUB](#).

Voocall

Od 1. července 2013 nabízí mobilní služby jako MVNO společnost CANISTEC s.r.o. pod obchodní značkou voocall pomocí zprostředkovatele GTS (MVNE). Virtuální mobilní operátor nabízí mobilní služby přes klasickou GSM/3G síť nebo (VoIP) technologii přes mobilní „callback“⁶. Ten dává zákazníkovi možnost zvolit si ke všem SIM kartám mobilní telefonní VoIP službu, a to bez připojení k Internetu. Podrobnější členění nabízených tarifů včetně podmínek uvádí tabulka č. 3. Virtuální mobilní operátor umožňuje svým zákazníkům volat ze zahraničí do čtyř zón⁷ a také do zahraničí.⁸

Tabulka č. 3: Podmínky k hlasovým tarifům Mobilní Pohoda (bez nebo s internetem), Mobilní Rodinka (bez nebo s internetem)⁹

Tarif	Měsíční cena (v Kč)	Volné minuty do vlastní sítě	Volná data v MB	Volání (v Kč/min.)			SMS (v Kč/SMS)		DATA (Kč/MB)	MMS (Kč/MMS)	Tarifikace
				vlastní síť	ostatní mobilní síť	pevná síť	vlastní síť	ostatní mobilní síť			
Mobilní Pohoda	39	/	/	0,59	1,69 ¹⁾ /1,10 ²⁾	1,69 ³⁾ /1,14 ⁴⁾	0,59	1,25	/	3,19	1+1
Mobilní Rodinka	89	100	/	0,59	1,69 ¹⁾ /1,10 ²⁾	1,69 ³⁾ /1,14 ⁴⁾	0,59	1,25	/	3,19	1+1
Mobilní Pohoda s internetem	189	/	200	0,59	1,69 ¹⁾ /1,10 ²⁾	1,69 ³⁾ /1,14 ⁴⁾	0,59	1,25	0,85	3,19	1+1
Mobilní Rodinka s internetem	229	100	200	0,59	1,69 ¹⁾ /1,10 ²⁾	1,69 ³⁾ /1,14 ⁴⁾	0,59	1,25	0,85	3,19	1+1

Air Telecom

Společnost Air Telecom v průběhu července 2013 rozšířila svou nabídku služeb o tarif sada Internet na kredit 1 000 Kč, za kterou zákazník zaplatí jednorázově 1 490 Kč. Součástí sady je USB modem a kredit 1 000 Kč. Tato služba je omezena denním FUP limitem 1 GB. Zákazník má možnost zvolit si účtování po hodinách ve výši 9,90 Kč/hod nebo po dnech ve výši 29 Kč/den. Maximální rychlost stahování dosahuje 3,1 Mbit/s. Podmínky tarifu zobrazuje tabulka č. 4.

Tabulka č. 4: Podmínky tarifu sada Internet na kredit 1000 Kč

Sada Internet na kredit 1000 Kč	Údaje k nabídce služby
výše kreditu	1 000 Kč
modem	v ceně sady
účtování	9,90 Kč/hod. nebo 29 Kč/den
maximální rychlost	3,1 Mbit/s
FUP limit	1 GB/den
cena sady	1 490 Kč

Zdroj: [Air Telecom](#)

⁶ Služba mobilní „callback“ umožňuje zákazníkovi telefonovat na principu zpětného volání. To znamená, že zákazník nejprve obdrží virtuální číslo od operátora, na které musí zákazník zatelefonovat a zavěsit. Vzápětí zákazník přijme hovor z ústředny, která ho přepojí na volané číslo a hovor se tímto uskuteční.

⁷ Podrobnější informace na stránkách voocall – [volání ze zahraničí](#).

⁸ Podrobnější informace na stránkách voocall – [volání do zahraničí](#).

⁹ ¹⁾ Z mobilu na mobil v rámci GSM/3G sítě.

²⁾ Přes službu mobilní „callback“ v rámci VoIP volání (0,55 Kč za „zpětné volání“ + 0,55 Kč).

³⁾ Volání z mobilu na pevnou v rámci GSM/3G sítě.

⁴⁾ Přes službu mobilní „callback“ v rámci VoIP volání (0,55 Kč za „zpětné volání“ + 0,59 Kč).

„Síť“ – čísla operátora voocall

Od 18. července 2013 nabízí virtuální mobilní operátor Air Telecom přes GSM sítí hlasové AIR tarify (Junior, Mini, Relax, Max, Max plus a Unlimited). Podrobnější informace k jednotlivým tarifům jsou uvedeny v tabulce č. 5. Zákazník si může vybrat také variantu bez závazku s měsíčním paušálem vyšším o 100 Kč. Hovory k těmto tarifům jsou účtovány po minutách (60+60). Zákazník může volat ze zahraničí do čtyř zón¹⁰ a do zahraničí také do čtyř zón¹⁰.

Tabulka č. 5: Podmínky k hlasovým AIR tarifům¹¹

Tarif	AIR Junior	AIR Mini	AIR Relax	AIR Max	AIR Max plus	AIR Unlimited
Měsíční paušál bez závazku	249 Kč	269 Kč	369 Kč	499 Kč	599 Kč	849 Kč
Měsíční paušál se závazkem (24 měsíců)	149 Kč	169 Kč	269 Kč	399 Kč	499 Kč	749 Kč
Volné minuty	70 ¹⁾ minut	100 ²⁾ minut	200 ²⁾ minut	300 ¹⁾ minut	350 ¹⁾ minut	neomezeně ³⁾
Volné minuty a SMS do sítě AIR		100 minut 100 SMS	100 minut 100 SMS			
Volné SMS do všech sítí	10 SMS					
Volná data	50 MB			100 MB	200 MB	1 GB
Volání do všech sítí v ČR/min.	1,50 Kč	1,50 Kč	1,50 Kč	1,50 Kč	1,50 Kč	0,00 Kč
SMS do všech sítí/SMS	1,50 Kč	1,50 Kč	1,50 Kč	1,50 Kč	1,50 Kč	1,01 Kč
MMS do všech sítí/MMS	4,00 Kč	4,00 Kč	4,00 Kč	4,00 Kč	4,00 Kč	4,00 Kč

StarTEL

V polovině července 2013 začal své služby nabízet mobilní virtuální operátor s obchodní značkou StarTEL společnosti STARNET Telekomunikace, s.r.o., který nabízí předplacenou SIM kartu s voláním v rámci ČR za 0,49 Kč/minutu a s voláním do všech pevných a mobilních sítí za 1,49 Kč/minutu. Za jednu SMS zprávu do všech sítí v rámci ČR zákazník zaplatí 1,49 Kč. Operátor si účtuje měsíční poplatek za správu SIM karty částku ve výši 29 Kč. Hovory jsou účtovány po minutách (60+60). K SIM kartě si může zákazník dokoupit datový balíček, a to Internet v mobilu 50 s volnými daty 50 MB (za 39 Kč/měsíčně), Internet v mobilu 100 s volnými daty 100 MB (za 69 Kč/měsíčně) a Internet v mobilu 200 s volnými daty 200 MB (za 129 Kč/měsíčně). Po vyčerpání volných dat je služba mobilního Internetu pozastavena po zbytek zúčtovacího období nebo do opětovného dobití datového balíčku.

2. Téma měsíce – informace o stížnostech účastníků, popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací a poštovních služeb za II. čtvrtletí 2013

ČTÚ v rámci své působnosti vyřizuje stížnosti a dotazy účastníků popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací, jejichž povaha je zřejmá z tabulky č. 7. Od 1. ledna 2013 ČTÚ přijímá i stížnosti na poštovní služby, jejichž vyhodnocení je provedeno v části 2 této informace.

Služby elektronických komunikací

ČTÚ stížnosti účastníků popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací sleduje, eviduje a vyhodnocuje od roku 2007, přičemž v polovině roku 2007 bylo zavedeno podrobnější členění evidence těchto stížností se zaměřením na sledování stížností týkajících

¹⁰ Podrobnější informace v ceníku [Air Telecom](#).

¹¹ ¹⁾ Volné minuty do všech sítí.

²⁾ Volné minuty do ostatních sítí.

³⁾ Poskytovatel omezuje zákazníkovi poskytování všech služeb v případě, kdy zákazník dosáhne v daném zúčtovacím období limitu 4000 jednotek do všech sítí.

se poskytování dílčích služeb v rámci univerzální služby, které byly podnikatelům uloženy rozhodnutím ČTÚ jako povinnost.

K další změně v členění stížností došlo od 1. ledna 2012, a to v souvislosti s přijetím zákona č. 468/2011 Sb., 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 (mj. zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů), a kterým byl ČTÚ ve smyslu ustanovení § 23 odst. 16 svěřen dohled nad ochranou spotřebitele na úseku služeb elektronických komunikací, konkrétně ke kontrole dodržování poctivosti poskytovaných služeb, řešení nekalých obchodních praktik, agresivních obchodních praktik, dodržování zákazu diskriminace spotřebitele, kontrole plnění informačních a dalších povinností při poskytování služeb elektronických komunikací. Na základě uvedeného zmocnění byly do přehledu stížností zahrnuty i spotřebitelské otázky a dotazy spotřebitelů.

Stížnosti lze rozdělit do skupin podle několika aspektů. Prvním je způsob vyřízení, podle něhož lze stížnosti zařadit do následujících tří kategorií:

- Stížnost řeší ČTÚ v rámci svých kompetencí daných zákonem o elektronických komunikacích a zákonem o ochraně spotřebitele. ČTÚ stěžujícího si účastníka/uživatele informuje o tom, jak postupovat podle zákona o elektronických komunikacích vůči poskytovateli služby (např. o právu uplatnit reklamaci u poskytovatele služby), nebo že stížnost je podnětem pro další šetření podle zákona o elektronických komunikacích nebo zákona o ochraně spotřebitele, příp. je podnětem k výkonu státní kontroly, nebo k vydání výzvy podle § 114 zákona o elektronických komunikacích k odstranění zjištěných nedostatků.
- ČTÚ nemůže řešit danou stížnost, protože je nepřislušný rozhodovat v dané věci v rámci svých kompetencí. V tomto případě informuje stěžujícího, kdo je příslušný danou stížnost řešit, případně, že postupuje stížnost příslušnému správnímu orgánu (např. případy klamavé reklamy, nevyžádaných obchodních sdělení, neetického získávání zákazníků, ochrany osobních údajů apod.).
- ČTÚ shledá stížnost jako nedůvodnou a informuje stěžovatele o nedůvodnosti stížnosti, protože nedošlo k porušení povinnosti stanovené zákonem o elektronických komunikacích, zákonem o ochraně spotřebitele, prováděcími předpisy k těmto zákonům, příp. rozhodnutími ČTÚ.

Za II. čtvrtletí 2013 evidoval ČTÚ celkem 586 stížností účastníků, popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací. Z toho 370 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích (tj. 63,1 % z celkového počtu), 94 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému správnímu orgánu (tj. 16 % z celkového počtu) a 122 stížností bylo nedůvodných (tj. 20,8 % z celkového počtu) a nedošlo k porušení zákona o elektronických komunikacích.

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za I. čtvrtletí 2013 došlo ke snížení počtu stížností ve II. čtvrtletí 2013 o 165 stížností (tj. o 22 %). V porovnání II. čtvrtletí 2012 s II. čtvrtletím 2013 došlo k poklesu celkového počtu stížností o 20 stížností (tj. o 3 %). Ke čtvrtletnímu poklesu stížností došlo zejména v souvislosti s poklesem stížností na vyúčtování služeb elektronických komunikací a zejména stížností v oblasti ochrany spotřebitele. V meziročním srovnání je pak pokles zapříčiněn opět zejména nižším počtem stížností na vyúčtování služeb, nicméně ve všech ostatních sledovaných skupin stížností došlo meziročně k mírnému nárůstu. Až následující období ukáží, zdali se v agendě stížností na vyúčtování služeb jedná o nový trend, související patrně se zavedením tzv. „neomezených“ tarifů, jež svým charakterem vyúčtování služeb zjednodušují, či se jedná pouze o určitý sezónní výkyv.

V hodnoceném období rovněž poklesl i počet stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit, i v tomto období se na počtu těchto stížností nejvíce podílely stížnosti

na služby třetích stran – především tzv. prémiové služby (premiu SMS, MMS a audiotexové služby).

Dalším aspektem pro rozdělení stížností do skupin je věcný předmět stížnosti.

I přes již zmíněný čtvrtletní i meziroční pokles, nejvíce stížností ze všech stále nejvíce směřuje proti vyúčtování ceny za služby. Jedná se o 157 stížností, což činí 26,8 % z celkového počtu. Tyto stížnosti jsou řešeny poskytnutím právní rady stěžovateli nebo jsou tyto případy rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námitky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby. Ve srovnání s II. čtvrtletím 2012 došlo k poklesu celkového počtu stížností na služby elektronických komunikací ve II. čtvrtletí 2013 o 54 stížnosti (tj. o 25,6 %).

Další oblastí, do které směřuje nejvíce stížností, jsou účastnické smlouvy – celkem 145 stížností. Oproti sníženému počtu stížností na vyúčtování služeb došlo v této kategorii oproti předcházejícímu období k nárůstu v počtu stížností o 24,1 %. Počet stížností na účastnické smlouvy v tomto období stoupl i v meziročním srovnání, a to o 22 %. Nejvíce stížností je na účastnické smlouvy společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a Telefónica Czech Republic, a.s.

Pokud se jedná o problematiku přenesení telefonního čísla, došlo ve sledovaném období oproti I. čtvrtletí letošního roku k poklesu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti, a to na 22 stížností (tj. pokles o 55 %).

Pokud se jedná o stížnosti spadající do agendy zákona o ochraně spotřebitele, došlo k dalšímu, již poměrně značnému poklesu počtu stížností, a to o 65 stížností (tedy o 54,2 %). Stížnosti se týkaly především klamavých obchodních praktik, nejčastěji pak při uzavírání účastnických smluv.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální, ČTÚ evidoval ve II. čtvrtletí 2013 pouze tři stížnosti na služby poskytované v rámci univerzální služby.

Posledním hlediskem, podle něhož se rozdělují stížnosti, je poskytovatel služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna. V tabulce č. 6 jsou zaznamenány pouze stížnosti proti postupu největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, a to s ohledem na jejich převažující podíl jak v počtu účastníků, popřípadě uživatelů služeb, elektronických komunikací, tak v počtu stížností. V této tabulce byly zohledněny i dotazy účastníků týkající se jednotlivých poskytovatelů služeb. Stejně jako v předchozím období nebyla zohledněna podání směřující proti společnosti M7 Group S.A. (dříve M77 Group S.A.), která do současné doby není oznámena jako podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací v ČR. Oproti předchozím obdobím počet stížností na tuto společnost klesl, podání na tuto společnost směřovalo celkem 37, což činí 2,2 % z celkového počtu přijatých stížností a dotazů.

Tabulka č. 6

	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	12	0,384	0,7
2.	Air Telecom	9	0,121	0,5
3.	Vodafone CZ	150	0,047	8,7
4.	T-Mobile CZ	178	0,038	10,4
5.	Telefónica CZ	340	0,047	19,8
6.	UPC CZ	41	0,037	2,4

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

Dotazy na služby elektronických komunikací začal ČTÚ evidovat od 1. ledna 2012. Tyto dotazy jsou tematicky členěny obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 7). Za II. čtvrtletí roku 2013 tak bylo zaznamenáno celkem 1132 dotazů, což je o 36 dotazů méně než v předchozím čtvrtletí. Kromě dotazů, které směřovaly k otázce podmínek podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích (45,8 %), byla převážná část těchto dotazů tvořena spotřebitelskými otázkami. Obdobně jako u stížností byla největší část dotazů směřována na problematiku vyúčtování ceny za služby (12,7 %), na účastnické smlouvy (8,7 %) a dále na problematiku služeb třetích stran – prémiové služby (4,9 %) a problematiku přenositelnosti čísel v mobilní síti (5,7 %).

Přehled celkového počtu stížností a dotazů za II. čtvrtletí 2013 je uveden v tabulce č. 7 a znázorněn v grafu č. 1. Vývoj počtu stížností na služby elektronických komunikací v meziročním srovnání od období II. čtvrtletí 2012 do II. čtvrtletí 2013 jsou uvedeny v grafu č. 2. Počet stížností v porovnání se shodnými obdobími minulých let je znázorněn v grafu č. 3. V grafu č. 4 je znázorněno vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v ‰) za II. čtvrtletí 2012 až II. čtvrtletí 2013.

Závěrečné shrnutí

Pokles počtu stížností účastníků, popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací ve II. čtvrtletí roku 2013 lze s ohledem na skutečnost, že tento pokles je spojen s poklesem počtu stížností na vyúčtování ceny služeb elektronických komunikací a stížností na klamavé obchodní praktiky, považovat za důsledek snížení cen a zavedení nových tarifů mobilními operátory v průběhu měsíce dubna 2013. Na základě údajů samotných mobilních operátorů většina účastníků, a to jak uživatelů paušálních služeb, tak i předplacených služeb, využila nabídky nových tarifů a uzavřela s operátory nové smlouvy na paušální služby nebo změnila své stávající smlouvy s přijetím nového závazku. Z pohledu ochrany spotřebitele ČTÚ očekává, že se tato skutečnost může negativně odrazit v dalším období v nespokojenosti spotřebitelů a v nárůstu počtu stížností na problémy s předčasným ukončením smlouvy, pokud se rozhodne účastník např. využít služeb jiného operátora. Na problém uzavírání smluv se závazky upozornil ČTÚ spotřebitele ve své informaci

zveřejněné na internetových stránkách aktuálně dne 22. 4. 2013 s názvem: [Na co si dát pozor při uzavírání smlouvy na dobu určitou](#). Spotřebitelé jsou zde informováni a upozorněni na to, aby se kromě výhod nabízené smlouvy zaměřili i na informace o tom, na jakou dobu je smlouva uzavírána, zda je možné smlouvu vypovědět a za jakých podmínek, zda a jakým způsobem dochází k automatickému prodloužení smlouvy a jaké důsledky může mít pro účastníka předčasné ukončení smlouvy.

V rámci věcného členění stížnosti ČTÚ eviduje stále výrazný podíl stížností na účastnické smlouvy. V hodnoceném čtvrtletí došlo k dalšímu nárůstu tohoto typu stížností. Z hlediska předmětu se na uvedeném nárůstu největší měrou podílí stížnosti na smlouvy uzavírané na dálku po telefonu, nejčastějším důvodem tohoto typu stížností je nedostatečná informovanost spotřebitelů o tomto způsobu uzavírání smluv. Stále existuje skupina účastníků/spotřebitelů, která se domnívá, že smlouvu nelze tímto způsobem plnohodnotně uzavřít, protože nic nepodepisují a dle jejich výkladu teprve až smlouvu podepíší, tak nabývá účinnosti, což je bohužel omyl, o kterém ČTÚ informoval spotřebitele na svých internetových stránkách již v předcházejících letech např. [zde](#).

Dalším indikovaným důvodem výše uvedených stížností je skutečnost, že účastník při telefonickém uzavírání smlouvy je seznámen s jinými podmínkami, než které následně obdrží v zaslané smluvní dokumentaci nebo které má uvedeny ve svém vyúčtování. Při prověřování uvedených stížností jsou ve většině případů jejich důvodem tzv. retenční nabídky operátorů. Retenční nabídka je ve většině případů poskytována formou slevy z ceníkové ceny, což účastník ne vždy v návrhu smlouvy má srozumitelně a přehledně uvedeno. Na tuto skutečnost ČTÚ upozornil mobilní operátory ve svých požadavcích na úpravu návrhů účastnických smluv. Požadavkem ČTÚ v tomto případě bylo, aby retenční nabídka byla účastníkovi poskytnuta srozumitelně, a to jak do výše, tak i doby platnosti. ČTÚ v tomto směru doporučil operátorům, aby tato sleva byla ve smlouvě jasně deklarována včetně jejich parametrů, jako je její skutečná výše a doba její platnosti nebo aby byla součástí pravidelného vyúčtování služeb elektronických komunikací.

Novela zákona o elektronických komunikacích, která nabyla účinnosti 8. srpna 2013, by měla přispět k větší ochraně spotřebitelů při uzavírání smluv za použití prostředků komunikace na dálku a mimo řádné provozovny podnikatelů. Uvedená novela v § 63 odst. 9 nově ukládá poskytovatelům služeb elektronických komunikací při uzavření smlouvy za využití prostředků komunikace na dálku bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace v rozsahu dle § 63 odst. 1, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení účastníka od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací. Výše uvedené ustanovení vytváří pro účastníka větší časový prostor pro konkrétní seznámení se s obsahem smlouvy a možnost odstoupení od takto uzavřené smlouvy, pokud s jejím obsahem nebude souhlasit.

Trvale výrazný podíl na počtu stížností účastníků/uživatelů služeb elektronických komunikací mají stížnosti na prémiové služby, i přesto že oproti I. čtvrtletí došlo ke snížení. Evidované stížnosti jsou prošetřovány v součinnosti s APMS a ve většině případů jsou dále postupovány ČOI, která je v těchto případech věcně příslušným správním orgánem, neboť se jedná o služby obsahu. ČTÚ v tomto směru pozitivně hodnotí kroky APMS, která na svých internetových stránkách zveřejňuje aktuální informace pro spotřebitele z oblasti mobilních služeb a dále spustila do testovacího provozu nové internetové stránky <http://www.platmobilem.cz/>, kde by měli účastníci služeb elektronických komunikací nalézt důležité informace k problematice platebních služeb, jejich reklamám či získání kontaktů na poskytovatele služeb obsahu.

V rámci požadavků ČTÚ na úpravu návrhů smluv a smluvních dokumentů byli operátoři vyzváni, aby účastník při uzavírání smlouvy měl možnost se aktivně rozhodnout, zda uvedené služby požaduje a chce aktivně využívat. Konkrétní naplnění tohoto požadavku může být splněno například aktivním označením příslušného pole s doplňkovou službou

ze strany účastníka ve smlouvě, čímž si požadované doplňkové služby účastník sám aktivně vybere.

Tabulka č. 7

Český telekomunikační úřad

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

Předmět		Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem ¹⁰⁾	Vyřizeno ve prospěch účastníka / uživatele ¹¹⁾	Celkem ¹²⁾
			Způsob vyřízení			Stížnosti celkem ¹⁰⁾			
			Poskytnutí informací						
a	b	c	d	e	f	g	h		
1. 1	Služby elektronických komunikací	296	259	76	20	355	575	651	
2	nezřízení služby elektronických komunikací	3	0	7	0	7	3	10	
3	kvalita služby elektronických komunikací	20	14	1	0	15	34	35	
4	účastnické smlouvy	98	103	31	11	145	212	243	
5	nesposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	21	10	7	2	19	33	40	
6	aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	10	2	7	3	12	15	22	
7	nesouhlas s vyúčtováním	144	130	23	4	157	278	301	
2. 8	Radiokomunikační služby	7	0	0	0	0	7	7	
3. 9	Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	65	15	6	1	22	81	87	
4. 10	Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	13	4	1	0	5	17	18	
5. 11	Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	1	2	1	0	3	3	4	
6. 12	Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	0	0	0	0	1	1	
7. 13	Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	1	0	0	0	0	1	1	
8. 14	Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	20	2	0	0	2	22	22	
9. 15	Klamavá reklama	0	0	0	2	2	2	2	
10. 16	Ochrana spotřebitele²⁾	22	27	22	6	55	55	77	
17	dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	1	1	0	2	1	2	
18	nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	6	3	14	0	17	9	23	
19	klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	15	18	5	6	29	39	44	
20	agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
21	zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	1	1	0	2	1	2	
22	informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	1	4	0	0	4	5	5	
23	další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	1	0	1	0	1	
11. 24	Univerzální služba	1	1	2	0	3	2	4	
25	přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	1	1	1	0	2	2	3	
26	veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	1	0	1	0	1	
27	přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0	0	
12. 28	Ostatní⁷⁾	705	60	14	65	139	830	844	
29	telefonní seznamy	0	1	0	1	2	2	2	
30	informační služba o telefonních číslech účastníků	1	0	0	0	0	1	1	
31	služby třetích stran - premium SMS	55	22	0	33	55	110	110	
32	služby třetích stran - audiotextové služby	13	1	1	5	7	19	20	
33	obtěžující a nevyžádaná volání	10	14	1	2	17	26	27	
34	nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	2	0	2	0	2	2	4	
35	komunikační sítě, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	33	1	1	3	5	37	38	
36	podnikání v elektronických komunikacích	237	2	0	0	2	239	239	
37	zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	281	0	0	0	0	281	281	
38	pokrytí signálem TV a GSM	23	1	3	0	4	24	27	
39	ochrana osobních údajů	1	0	1	0	1	1	2	
40	různé	49	18	5	21	44	88	93	
	CELKEM	1132	370	122	94	586	1596	1718	

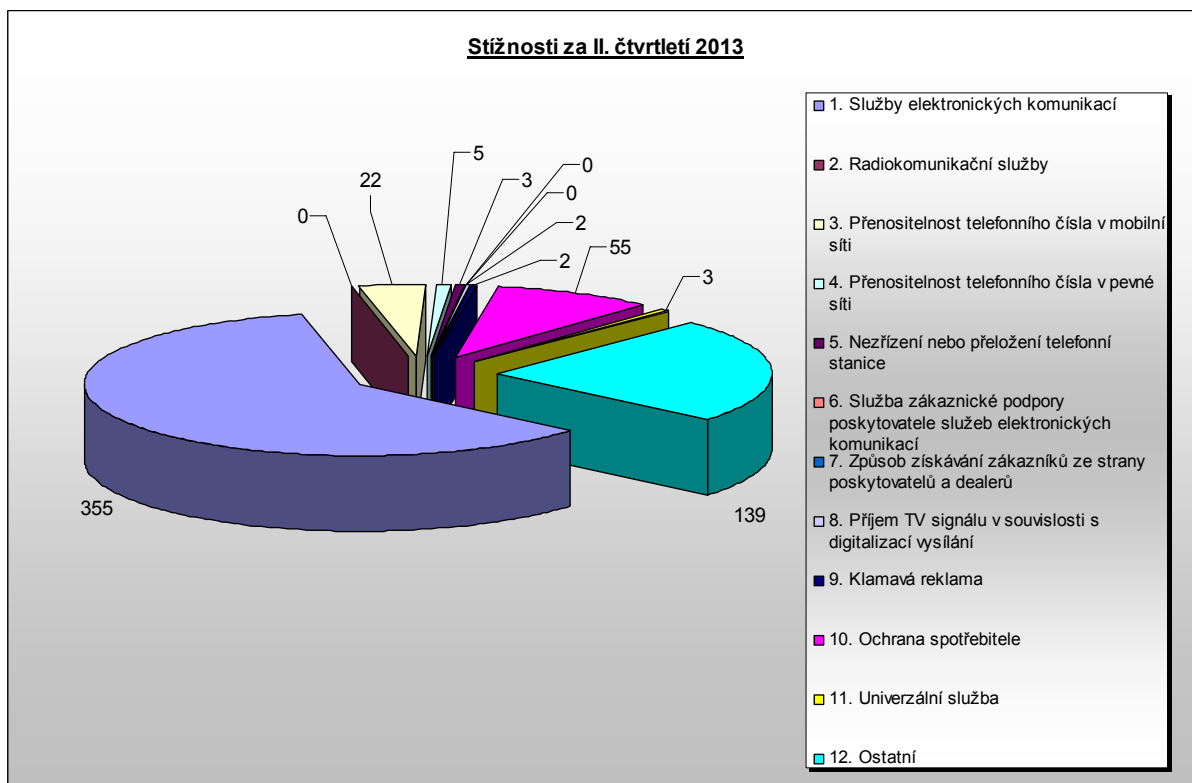
1 **LEGENDA**

2 1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona
3 č. 413/2005 Sb. Nejedná se o námítky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou
4 službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti
5 a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.

6 2) Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

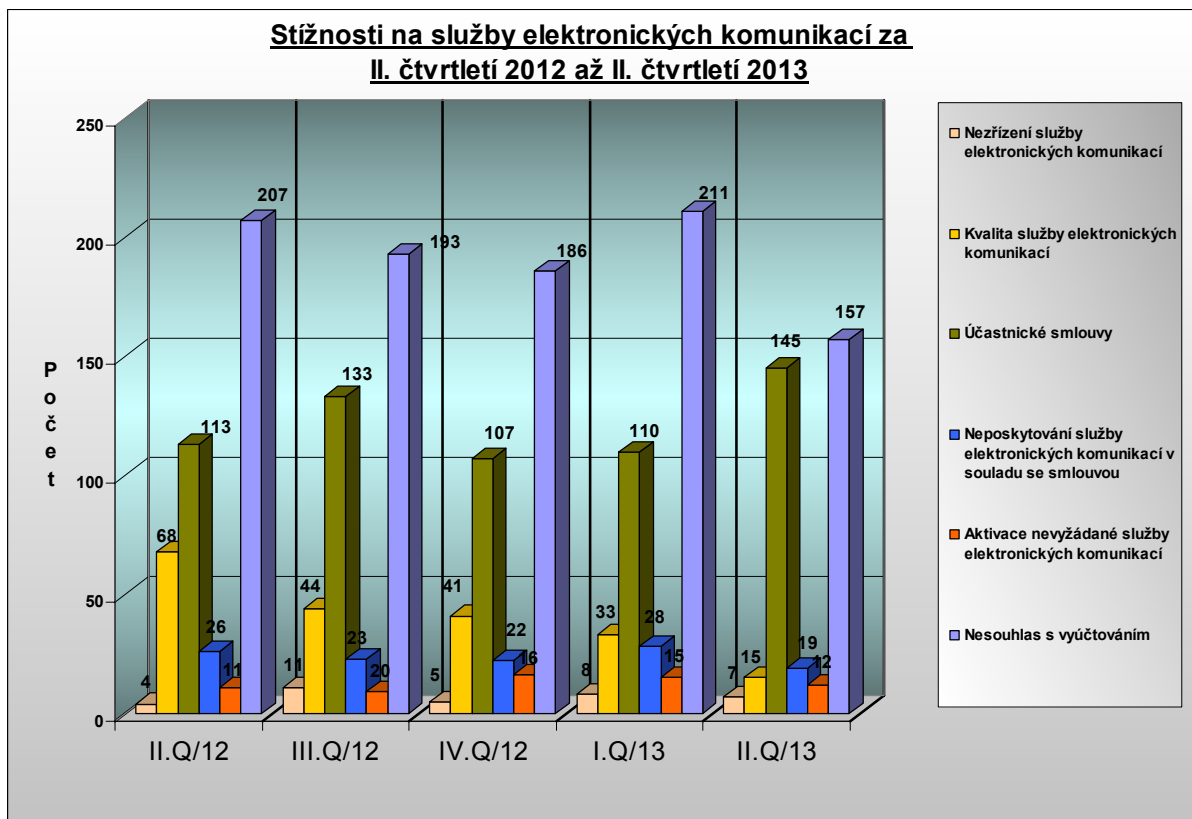
- 7 **3)** Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele,
8 podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu
9 s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit
10 obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé obchodní praktiky jsou zejména klamavé
11 a agresivní obchodní praktiky.
- 12 **4)** Rozhodnutí čj. 44 813/2009-610/VII. vyř. ze dne 23. června 2009, o uložení povinnosti poskytovat
13 v rámci univerzální služby dílčí službu: přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní
14 službě rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím
15 speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení, podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona
16 o elektronických komunikacích.
- 17 **5)** Rozhodnutí čj. 466/2006-610/II. vyř. ze dne 13. března 2006, ve znění rozhodnutí čj. 20 583/2008-
18 610/IX. vyř., čj. 63 465/2009-610/IX. vyř. a čj. 100 041/2010-610/VI. vyř., kterým byla uložena povinnost
19 poskytovat v rámci univerzální služby dílčí služba – služby veřejných telefonních automatů.
- 20 **6)** Rozhodnutí čj. ČTÚ-43 632/2011-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2011 ve věci uložení povinnosti
21 v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 38 odst.
22 4 zákona o elektronických komunikacích a v souladu s § 44 a § 45 tohoto zákona výběr cen
23 nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních
24 podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní
25 službu.
- 26 **7)** Uvede se jiný druh stížnosti, nezařaditelné do bodu 1. až 10.
- 27 **8)** Uvede se poskytovatel služby elektronických komunikací a v poznámce poskytovatel obsahu.
- 28 **9)** Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele,
29 pak zákon o ochraně spotřebitele.
- 30 **10)** Zahrnuje stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení ZEK (sloupec d)
31 a stížnosti – nepříslušnost ČTÚ (sloupec e).
- 32 **11)** Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c) a stížnosti – nepříslušnost
33 ČTÚ (sloupec e).
- 34 **12)** Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo
35 k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti – nepříslušnost ČTÚ (sloupec e).
- 36 **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících
37 zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
- 38 **ZOS** – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

39 Graf č. 1



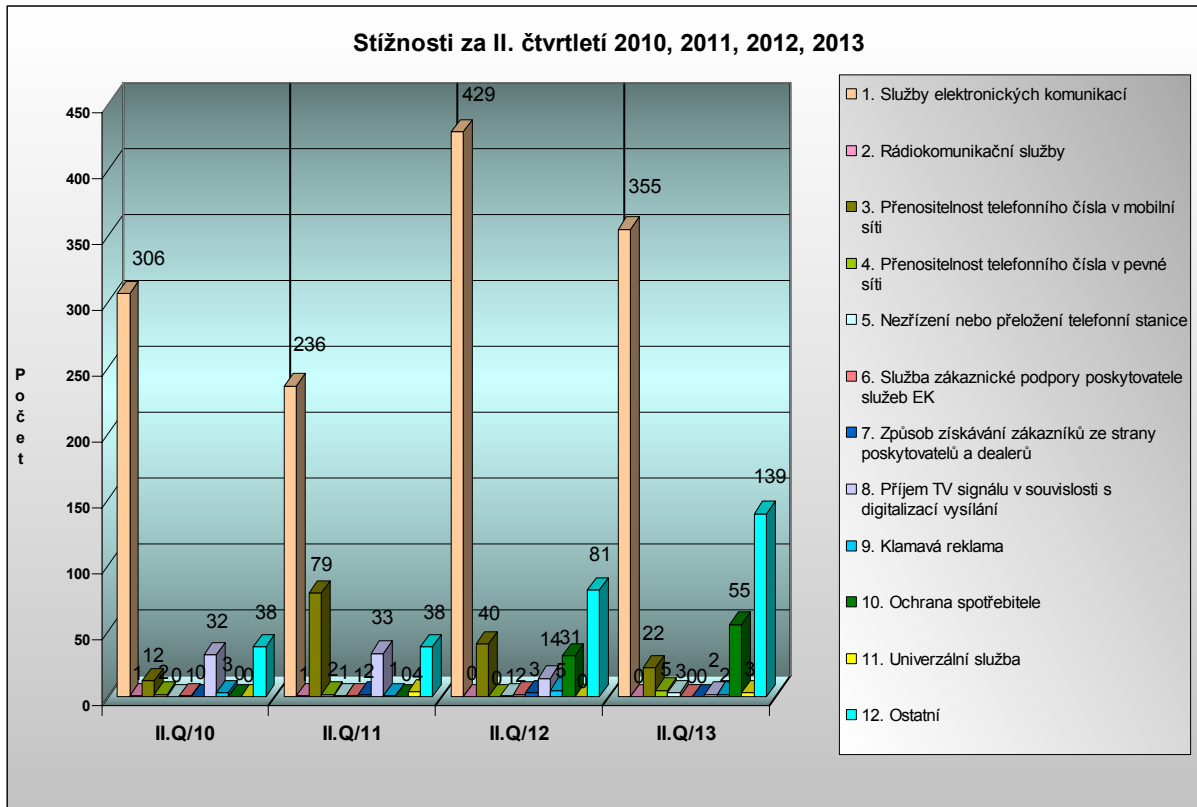
40
41
42

Graf č. 2



43

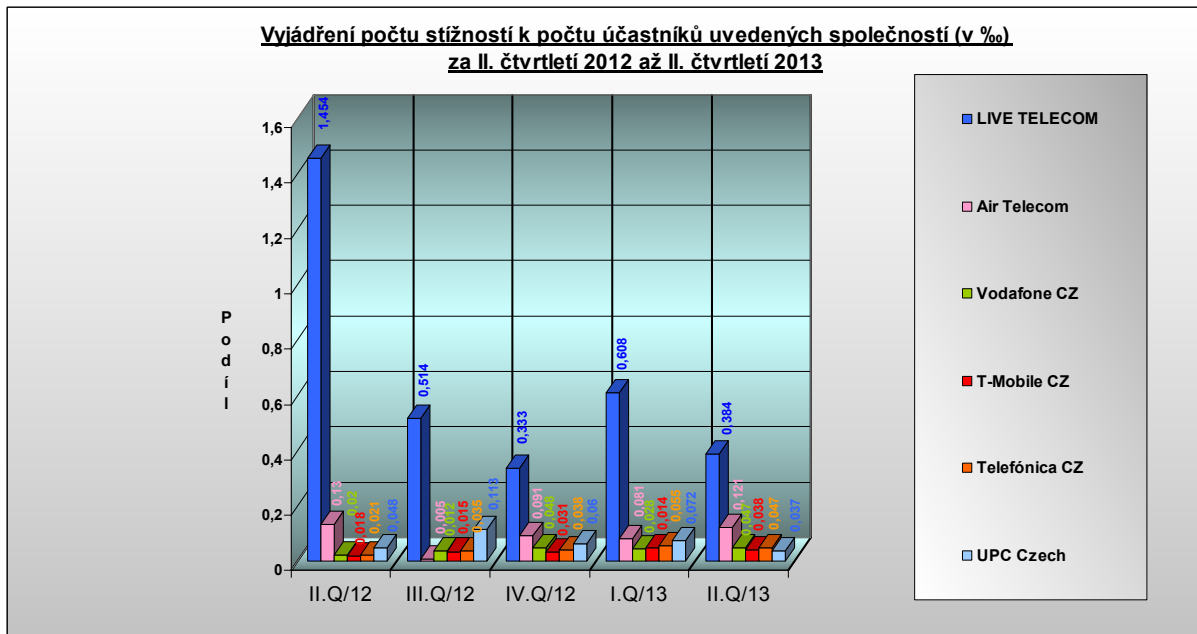
44 Graf č. 3



45

46

47 Graf č. 4



48

49 Poštovní služby

50 Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal celkem 18 stížností na základní poštovní
51 služby dle ust. § 3 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů
52 (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, což oproti I. čtvrtletí 2013
53 představuje nárůst o 33,3 %. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby bylo
54 sedm vyřízeno ve prospěch spotřebitele, u 11 nedošlo k porušení tohoto zákona. Z pohledu
55 jednotlivých základních služeb si spotřebitelé nejčastěji stěžovali na službu dodání poštovních
56 zásilek, a to v sedmi případech. Ve všech případech se jednalo o stížnosti na služby České
57 pošty, s. p.

58 ČTÚ zaznamenal ve II. čtvrtletí roku 2013 rovněž osm dotazů týkajících se základních
59 poštovních služeb, nejčastěji pak na službu dodání doporučených zásilek. V počtu dotazů
60 došlo k nárůstu oproti předchozímu čtvrtletí o pět dotazů.

61 ČTÚ dále přijal 35 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním
62 parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. dlouhá čekací doba, otevírací doba
63 pošt, dodání poštovních zásilek, vyřizování reklamací, apod., což oproti předchozímu čtvrtletí
64 představuje nárůst o 169 %.

65 Nejvýznamněji je na celkovém počtu těchto stížností zastoupeno dodání poštovních
66 zásilek, a to v 25 případech, což představuje 71,4 % z celkového počtu stížností v této
67 kategorii. Dotazů na jiné než základní poštovní služby bylo ČTÚ zaznamenáno celkem 13,
68 což je oproti předchozímu čtvrtletí nárůst o 10 dotazů. I v této agendě jsou veškeré stížnosti
69 a dotazy směřovány na služby České pošty, s. p.

70 Nově je rovněž sledována kategorie stížností a dotazů na vybrané nepoštovní služby
71 (CZECH Point, datové schránky, elektronický podpis, služby Poštovní spořitelny a jiné finanční
72 služby), jejichž řešení však nespadá do kompetence ČTÚ a tato podání jsou postupována
73 věcně příslušným správním orgánům. Za uplynulé čtvrtletí ČTÚ tak zaznamenal po jedné
74 stížnosti na datové schránky a elektronický podpis a dvě stížnosti na finanční služby.

75 Uvedené počty stížností jsou patrné z tabulky č. 8.

76 Tabulka č. 8

Český telekomunikační úřad

Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za II. čtvrtletí 2013

Předmět	Dotazy	Stížnosti					Stížnosti celkem	Vyřízeno ve prospěch zákazníka	Celkem
		Postup podle zákona	Nedošlo k porušení	Nepříslušnost Úřadu	Způsob vyřízení				
a	b	c	d	e	f	g	h		
1. Stížnosti a dotazy na základní služby podle § 3 Zákona o poštovních službách									
2 služba dodání poštovních zásilek do 2 kg	0	5	2	0	7	5	7		
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	1	0	3	0	3	1	4		
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	1	0	0	1	0	2	2		
5 služba dodání doporučených zásilek	4	0	4	0	4	4	8		
6 služba dodání cenných zásilek	0	0	1	0	1	0	1		
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	0	0	0	0	0	0		
8 základní zahraniční poštovní služby	2	2	0	0	2	4	4		
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	1	0	1	0	1		
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	0		
11 služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0	0	0	0		
12 služba dodání tiskovinného pytle	0	0	0	0	0	0	0		
CELKEM	8	7	11	1	18	16	27		
2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby									
14 dlouhé čekací doby	0	0	0	0	0	0	0		
15 otevírací doba pošt	1	1	1	0	2	2	3		
16 změna ukládací pošty	0	1	1	0	2	1	2		
17 dodání poštovních zásilek	4	11	14	0	25	15	29		
18 vyřizování reklamací	3	5	0	0	5	8	8		
19 porušení poštovního tajemství	0	0	0	0	0	0	0		
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	1	0	1	0	1	1	2		
21 doručování úředních písemností	1	0	0	0	0	0	1		
22 žádosti o informace	3	0	0	2	0	3	5		
CELKEM	13	18	17	2	36	33	50		
3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby									
24 Czech POINT	0	0	0	0	0	0	0		
25 datové schránky	0	0	0	1	0	1	1		
26 elektronický podpis	0	0	0	1	0	1	1		
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	2	0	2	2		
28 ostatní služby	2	1	0	3	1	6	6		
CELKEM	2	1	0	7	1	10	10		
SOUCET STÍŽNOSTÍ A DOTAŽŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	15	19	17	9	36	43	60		

78 3. Regulační opatření

79 Analýzy trhů

80 Trh č. 2 – původ volání (originace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě

81 Dne 10. července 2013 zaslal ČTÚ Evropské komisi k notifikaci návrh analýzy
82 relevantního trhu č. 2 – původ volání (originace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě.
83 Návrh zaslal ČTÚ spolu s texty návrhu rozhodnutí na stanovení podniku s významnou tržní
84 silou (společnosti Telefónica), se stanoviskem Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže
85 (ÚOHS) a s tabulkou vypořádání připomínek z veřejné konzultace podle § 130 zákona
86 o elektronických komunikacích. Tímto krokem ČTÚ konzultuje návrh analýzy podle § 131
87 zákona o elektronických komunikacích. Dne 19. července 2013 obdržel ČTÚ k zaslanému
88 návrhu analýzy od Evropské komise žádost o poskytnutí informací (tzv. „request
89 for information – RFI“) podle článku 5(2) rámcové směrnice. ČTÚ na tuto žádost odpověděl
90 dne 24. července 2013, ale ještě před odesláním této odpovědi obdržel od Evropské komise
91 druhou žádost o poskytnutí informací. Na tuto žádost odpověděl dne 26. července 2013. ČTÚ
92 konečné rozhodnutí Komise obdržel dne 9. srpna 2013.

93 Trh č. 3 – ukončení volání (terminace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě

94 ČTÚ vypořádal připomínky došlé v rámci veřejné konzultace návrhu opatření obecné
95 povahy analýzy trhu č. [A/3/XX.2013-YY](#) – ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných
96 telefonních sítích poskytovaných v pevném místě. [Připomínky](#) v rámci veřejné konzultace
97 uplatnily tři subjekty. [Tabulku vypořádání připomínek](#) včetně sdělení o výsledku veřejné
98 konzultace zveřejnil ČTÚ na svých internetových stránkách dne 1. července 2013. Na základě
99 uplatněných připomínek ČTÚ upravil návrh analýzy relevantního trhu č. 3, kterou
100 po projednání Radou zaslal dne 11. července 2013 k vyjádření ÚOHS.

101 Trh č. 6 – velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu 102 na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity

103 Dne 21. srpna se uskutečnil pracovní jednání (workshop) se zástupci operátorů
104 a odborné veřejnosti k návrhu analýzy relevantního trhu č. 6 – velkoobchodní koncové
105 segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté
106 nebo vyhrazené kapacity.

107 Trh č. 7 – ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních 108 telefonních sítích

109 Dne 1. července 2013 skončila veřejná konzultace návrhu opatření obecné povahy
110 analýzy trhu č. [A/7/XX.2013-YY](#), trhu č. 7 – ukončení hlasového volání (terminace)
111 v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích. [Připomínky](#) k návrhu analýzy
112 relevantního trhu č. 7 uplatnilo pět subjektů. [Tabulku vypořádání připomínek](#) včetně sdělení
113 o výsledku veřejné konzultace zveřejnil ČTÚ na svých internetových stránkách dne
114 25. července 2013. Na základě uplatněných připomínek ČTÚ upravil návrh analýzy
115 relevantního trhu č. 7, kterou po projednání Radou zaslal dne 30. července 2013 k vyjádření
116 ÚOHS.

117 Trh č. 8 – přístup a původ volání (originace) ve veřejných mobilních telefonních sítích

118 Jak již ČTÚ informoval v [tiskové zprávě](#) z 19. července 2013, Rada ČTÚ se na svém
119 zasedání dne 18. července 2013 seznámila s aktuálním stavem přípravy analýzy relevantního
120 trhu č. 8 – přístup a původ volání (originace) ve veřejných mobilních telefonních sítích. ČTÚ
121 zapracuje do návrhu analýzy relevantního trhu č. 8 vyhodnocení posledního mezinárodního
122 srovnání cen Teligen od společnosti Strategy Analytics, provede aktualizaci dat za období
123 prvního pololetí roku 2013 a doplní závěry z posouzení velkoobchodních smluv
124 mezi operátory a MVNO. Nová verze návrhu analýzy bude po dopracování znovu předložena
125 Radě k projednání v září 2013.

126 Přenositelnost čísel (vypovězení smluv CNPAC)

127 Na základě podnětů ze strany několika subjektů ČTÚ projednal dne 30. července 2013
128 se zástupci společnosti CNPAC s.r.o. a Asociace provozovatelů mobilních sítí (APMS)
129 problematiku vypovězení smluv o přístupu třetích stran k národní referenční databázi čísel,
130 která slouží primárně realizaci přenositelnosti čísel. Důvodem pro jednání byla argumentace
131 výpovědního důvodu přijetím nového opatření obecné povahy [č. OOP/10/10.2012-12](#), kterým
132 se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel
133 a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel (dále
134 jen „OOP 10“).

135 Zástupci ČTÚ na jednání především upozornili, že samotné podmínky nově vydaného
136 OOP 10 fakticky nemohou být výpovědním důvodem ze smluv o využívání informací
137 referenční databáze přenesených čísel. Podmínky OOP 10 upravují v souladu se zákonným
138 zmocněním ČTÚ pouze postupy mezi operátory při zajištění přenositelnosti čísel
139 a žádným způsobem neomezují (při dodržení platných právních norem) dostupnost informací
140 o přenesených číslech pro ostatní dotčené subjekty.

141 V rámci jednání bylo následně potvrzeno, že objektivními důvody pro novou úpravu
142 smluvních vztahů jsou především vznik nového technického řešení databáze, a nutnost zajistit
143 dodržování povinností plynoucích z ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních
144 údajů a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. ČTÚ byl zástupci APMS
145 ujištěn, že tyto důvody budou subjektům, které výpovědi stávajících smluv obdržely,
146 dodatečně a detailně vysvětleny. Zástupci CNPAC a APMS potvrdili stanovisko ČTÚ,
147 že důvodem úpravy smluvních vztahů není vydání nového OOP 10, a ujistili ČTÚ, že nedojde
148 k omezení přístupu dotčených subjektů k národní referenční databázi přenesených čísel
149 v případě, že budou dodrženy všechny zákonné povinnosti.

150

151 Řízení datového provozu

152 Dne 31. července 2013 zveřejnil ČTÚ [výzvu k uplatnění připomínek](#) k návrhu
153 [Obecných pravidel a doporučení pro využívání řízení datového provozu](#). Tento návrh vychází
154 z Opatření č. 7, uloženého ČTÚ v dokumentu „Digitální Česko v. 2.0, Cesta k digitální
155 ekonomice“. Důvodem ke zveřejnění návrhu je zjištění názorů odborné veřejnosti
156 a zainteresovaných subjektů za účelem posouzení, zda jsou navrhovaná pravidla a seznam
157 parametrů kvality služby dostatečné pro zajištění transparentních informací využitelných
158 koncovými uživateli. Součástí návrhu je i návrh parametrů kvality služby přístup k síti Internet,
159 který je připravován v souladu s ustanovením § 71 zákona o elektronických komunikacích.
160 Při tvorbě návrhu obecných pravidel kladl ČTÚ důraz zejména na zajištění dostatečné
161 transparentnosti vůči koncovým uživatelům služeb. Jednotliví koncoví uživatelé by měli tedy
162 mít k dispozici dostatečné detailní informace o aplikacích a službách, které jsou připojením
163 přístupné, o kvalitě poskytovaných služeb, o jejich možných omezeních a také o použití řízení
164 provozu, které může mít vliv na poskytování služeb. Řízení datového provozu pak ČTÚ
165 rozlišuje, a to zda jde o řízení provozu, které se dotýká pouze vybraného typu provozu (ten je
166 pak buď upřednostňován či naopak omezován) nebo je datový provoz řízen (omezován)
167 bez ohledu na typ provozu. Připomínky k návrhu je možné uplatnit
168 do 31. srpna 2013.

169

170 4. Spory podle § 127 zákona o elektronických komunikacích

171 Řízení zahájená v červenci 2013

172 V červenci 2013 nebylo ve věci sporů podle § 127 zákona o elektronických
173 komunikacích zahájeno žádné řízení.

174 **Řízení pravomocně ukončená nebo vrácená k novému projednání v červenci 2013**

175 V červenci 2013 nebylo ve věci sporů podle § 127 zákona o elektronických
176 komunikacích pravomocně ukončeno nebo vráceno k novému projednání žádné řízení.

177

178 **5. Univerzální služba**

179 Dne 25. července 2013 zveřejnil ČTÚ na elektronické úřední desce [Sdělení](#) o zahájení
180 přezkumu důvodů, na jejichž základě je v rámci univerzální služby uložena povinnost umožnit
181 osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 zákona o elektronických
182 komunikacích výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných
183 za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí
184 služby a veřejně dostupnou telefonní službu (dále jen „zvláštní ceny“) podle § 38 odst. 3
185 zákona o elektronických komunikacích. S ohledem na konec platnosti a účinnosti [rozhodnutí](#)
186 [čj. ČTÚ-43 632/2011-610/VI. vyř.](#) zahájil podle § 39 odst. 3 zákona o elektronických
187 komunikacích přezkum výše uvedených důvodů, na jejichž základě je uložena povinnost
188 poskytovat zvláštní ceny. Pro účely aktuálního přezkumu potřebuje ČTÚ získat informace,
189 připomínky a podněty o poskytování zvláštních cen. Na základě výsledků přezkumu ČTÚ vydá
190 záměr o dalším uložení, případně neuložení povinnosti poskytovat zvláštní ceny a svůj záměr
191 odůvodní.

192 Společnost Telefónica Czech Republic, a.s., předložila ČTÚ žádost o úhradu čistých
193 nákladů na poskytování dílčích služeb univerzální služby za rok 2012 ve výši
194 51 285 028,10 Kč a dále požádala o úhradu ztráty z poskytování zvláštních cen veřejně
195 dostupné telefonní služby osobám zdravotně postiženým za stejné období ve výši
196 96 985 174 Kč. ČTÚ zahájil s tímto poskytovatelem univerzální služby správní řízení,
197 ve kterých bude ověřovat částky obsažené v předložených žádostech. Po vydání
198 pravomocných rozhodnutí budou ověřené čisté náklady a ztráta hrazeny ze státního rozpočtu
199 prostřednictvím ČTÚ.

200

201 **6. Kontrolní činnost**

202 Kontrolní činnost v oblasti poskytování služeb a zajišťování sítí elektronických
203 komunikací a v oblasti poštovních služeb.

204

205 **Služby elektronických komunikací**

206 V průběhu měsíce července ČTÚ prováděl následující kontrolní akce:

207 Výkon komunikační činnosti bez osvědčení – ve sledovaném období jednotlivé oblastní
208 odbory ČTÚ zahájily analýzu smluvní dokumentace poskytovatelů služeb elektronických
209 komunikací, v rámci které je prováděna i kontrola oznámení komunikační činnosti těmito
210 subjekty.

211 Kontrola dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů
212 – ČTÚ provedl 56 kontrol dodržování podmínek individuálních oprávnění k využívání
213 rádiových kmitočtů, týkající se převážně dodržování stanovených podmínek provozovateli
214 VKV FM vysílačů. ČTÚ vydal 16 výzev k odstranění zjištěných nedostatků, a to převážně
215 z důvodu překročení povoleného modulačního výkonu a nedodržení povoleného vysílacího
216 stanoviště.

217 Dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání
218 rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz
219 až 66 GHz – ČTÚ provedl 35 kontrol. V 15 případech zjistil porušení, která řeší výzvou
220 k odstranění zjištěných nedostatků a ve věci zahájil ČTÚ správní řízení.

221 Kontrola využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění – ČTÚ provedl celkem
 222 22 kontrol zaměřených na subjekty, kterým skončila platnost individuálních oprávnění.
 223 V devíti případech zjistil využívání kmitočtů bez oprávnění. Ve věci ČTÚ zahájí správní řízení.

224 Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí,
 225 poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb
 226 – ČTÚ provedl celkem 58 místních šetření. V 11 případech ČTÚ vydal výzvu k odstranění
 227 rušení. V červenci 2013 došlo kupříkladu k rušení zařízení krátkého dosahu (SRD), v jednom
 228 případě dálkového ovládání brány, v dalším případě dálkového ovládání odemykání dveří
 229 automobilu. Jako zdroje rušení byly v červenci identifikovány například WiFi routery,
 230 vyzařování měničů výtahů, závady na anténní technice, neodborně provedené instalace antén
 231 a rozvodů pro televizní přijímače.

232 Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí (ČOI) – při kontrole u prodejců
 233 telekomunikačních koncových a rádiových zařízení ve Varnsdorfu a ve Vejprtech
 234 na Chomutovsku oba úřady zjistily prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmech
 235 31 MHz a 49 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat
 236 bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Zjištěné závady řeší ve své
 237 kompetenci ČOI.

Přehled kontrolní činnosti při výkonu státní kontroly elektronických komunikací za měsíc červenec 2013

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)	13								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	50								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	0			1	0			0	0
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	35		15	6	6			6	49500
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		0	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		0	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		35	15	6	6			6	49500
5. Kontrola rádiových kmitočtů	136		27	11	8			8	108500
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		22		9	6			6	13500
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		56	16	2	2			2	95000
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb		58	11	0	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	2		0	0	0			0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		0		0	0			0	0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		2	0	0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			3156	3973	301	1019		
a) o námitce proti vyřízení reklamacie na poskytnutou službu		0		1	2	1	0		
b) o námitce proti vyřízení reklamacie vyúčtování cen za služby		0		20	9	0	6		
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		3126	3960	299	1012		
d) ostatní		0		9	2	1	1		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				0	0			0	0
9. Ostatní	48		4	50	21			21	96500
CELKEM	223		46	3224	4008	301	1019	35	254500

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

238

239 Poštovní služby

240 Dodržování podmínek zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně
 241 některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů,
 242 a prováděcích předpisů, zejména vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace
 243 jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování –
 244 ČTÚ v rámci své kontrolní činnosti v měsíci červenci prováděl namátkovou kontrolu vybraných
 245 mobilních obslužných míst v jihočeské oblasti. Cílem kontroly bylo ověřit, zda časy, které

246 Česká pošta zveřejňuje na svých internetových stránkách, státní podnik skutečně dodržuje
 247 a veřejnost může mobilní obslužná místa v daných lokalitách zastihnout. V některých
 248 případech pošta deklarovanou dobu k zastižení mobilního obslužného místa nedodržela. ČTÚ
 249 dále kontroloval na pobočce České pošty, s. p., v Benešově nad Černou zda jsou veřejnosti
 250 přístupné poštovní podmínky včetně platného ceníku a dále zda doručování zapsaných
 251 zásilek probíhá v souladu se zákonem o poštovních službách. V rámci kontroly na pobočce
 252 České pošty, s. p., v Benešově nad Černou nezjistil žádná pochybení.

Ceský telekomunikační úřad

Přehled činnosti při výkonu státní kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za měsíc červenec 2013

Druh činnosti	Počet		Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb podle	Počet SR z předcházejícího měsíce	Počet zahájených SR	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto		Ostatní	Uložené pokuty		Počet SR přecházejících do dalšího měsíce
	celkově	z toho					účastníka	poskytovatele		počet	výše v Kč	
1 1 Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání	0											
2 2 Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	0											
3 3 Výkon poštovní činnosti bez osvědčení	0			0	0	0				0	0	0
4 4 Dodržování podmínek Zákona o poštovních službách (dále jen "ZPS") a dalších předpisů	16		1	2	0	2				2	20000	0
5 Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		1	1	1	0	1				1	10000	0
6 Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012		15	0	1	0	1				1	10000	0
5 7 Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamacie podle § 6a ZPS	0			5	2	4	0	3	1			3
6 8 Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0			0
7 9 Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS				0	0	0				0	0	0
8 10 Ostatní	2		0	0	0	0				0	0	0
11		2	0	0	0	0				0	0	0
12		0	0	0	0	0				0	0	0
13		0	0	0	0	0				0	0	0
14		0	0	0	0	0				0	0	0
15		0	0	0	0	0				0	0	0
16		0	0	0	0	0				0	0	0
17		0	0	0	0	0				0	0	0
18		0	0	0	0	0				0	0	0
19		0	0	0	0	0				0	0	0
CELKEM	18		1	7	2	6	0	3	1	2	20000	3

253

254

255 7. Ostatní regulátoři, kontrolní orgány, soudy

256 Regulace na trhu č. 5 ve Španělsku

257 Evropská Komise má vážné pochybnosti o postupu španělského regulátora CMT, který
 258 navrhl novou cenovou regulaci pro velkoobchodní širokopásmový přístup. Komise uvádí,
 259 že zahrnuje „prvek svévole“. Navrhované ceny za nové dvojrstvé Ethernetové služby (Neba)
 260 a stávající regulované služby velkoobchodního širokopásmového přístupu (Gig ADSL a ADSL
 261 IP) zahrnují značnou úpravu směrem nahoru z výsledků nákladového modelu
 262 BU-LRIC¹², včetně rizikové prémie ve výši 4,81 %. Komise vyjádřila vážné pochybnosti
 263 o tom, že nastavení cen, které jsou až o 50 % vyšší než nákladově efektivní ceny, by
 264 podporovalo hospodářskou soutěž a investice.

265 Komise zahájila druhou fázi šetření týkající se navrhovaných velkoobchodních cen
 266 širokopásmového přístupu španělským regulátorem CMT. Komise se obává,
 267 že pro navrhovanou cenovou regulaci nemá CMT dostatečné důkazy, protože navrhované
 268 ceny nelze vysvětlit použitím modelu BU-LRIC+ a jsou stanoveny výrazně nad efektivními
 269 náklady, což vyvolává vážné pochybnosti o jejich sloučitelnosti s řadou právních předpisů EU.
 270 Zároveň by byly na překážku vzniku a rozvoji transevropské sítě a jednotnému trhu.
 271 Konkrétně, nadnárodní poskytovatelé by takto byli odrazeni od nákupu velkoobchodního
 272 širokopásmového přístupu ve Španělsku.

¹² Cílem metody BU-LRIC (Bottom-up Long-Run Incremental Cost) je definice nákladů na poskytované služby, které by vznikly nově působícímu efektivnímu operátorovi na konkurenčním trhu za předpokladu, že by síť byla přestavěna tak, aby dokázala uspokojit stávající i budoucí poptávku.

273 **Regulace na trhu č. 7 v Německu**

274 Německý regulační orgán (BNetzA) přijal 19. července 2013 rozhodnutí,
275 jimiž na základě (nové) analýzy relevantního trhu č. 7 – ukončení hlasového volání
276 (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích, uložil mobilním operátorům
277 povinnost účtovat cenu za terminaci volání v maximální výši 1,85 €centu/min. (tj. cca
278 0,48 Kč/min.) od 1. prosince 2012 (cena je stanovena retroaktivně) a v maximální výši
279 1,79 €centu/min. (tj. cca 0,46 Kč/min.) od 1. prosince 2013. Ceny regulovaných služeb byly
280 stanoveny na základě nákladové metodiky LRIC+ a v ceně byly zohledněny rovněž společné
281 (režijní) náklady, tedy náklady, které se nemění s objemem provozu (přínejmenším ne
282 s objemem provozu spojeným s velkoobchodní službou terminace). Tato rozhodnutí německý
283 regulační orgán přijal i přes nesouhlas Evropské komise, která ve svém Doporučení o regulaci
284 sazeb za ukončení volání v pevných a mobilních sítích v EU (2009/396/ES) jako optimální
285 metodu pro výpočet terminačních cen stanovuje tzv. „pure“ LRIC. Nesouhlasné stanovisko
286 Evropské komise podpořilo v rámci II. fáze implementačního procesu, která byla Evropskou
287 komisí s německým regulátorem zahájena dne 28. února 2013, i sdružení Evropských
288 regulačních orgánů BEREC. Ten své stanovisko [vydal](#) v dubnu 2013. Obdobný výsledek lze
289 velmi pravděpodobně očekávat i v případě stanovení velkoobchodních cen za terminaci ve
290 fixních sítích. Notifikace nápravných opatření německého regulátora v této věci však doposud
291 nebyly ukončeny.

292

293 **8. Spotřebitelské otázky**

294 ***Účastnické spory – spory o finanční plnění a námitky proti vyřízení reklamace***

295 V průběhu měsíce července ČTÚ zahájil 3156 správních řízení, týkajících se
296 účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné
297 a účastníkem na straně druhé, ve věci finančního plnění a návrhů na zahájení řízení o námitce
298 proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu
299 elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických
300 komunikacích. Bylo vydáno 3973 rozhodnutí ve věci, z toho 3960 rozhodnutí ve věci
301 peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

302 K 30. červnu 2013 ČTÚ evidoval cca 390 tisíc nerozhodnutých sporů o finanční plnění.
303 O této velmi kritické situaci ČTÚ informoval vládu s řadou konkrétních návrhů na její řešení.
304 Vláda dne 3. července 2013 Informaci ČTÚ projednala a přijala k ní usnesení č. 528. Vláda
305 především revokovala usnesení vlády ze dne 9. listopadu 2011 č. 815, které mimo jiné
306 ukládalo ČTÚ povinnosti postupně ve dvou krocích převést do resortu spravedlnosti celkem
307 100 systemizovaných míst a příslušné finanční prostředky.

308 Usnesením vlády č. 528 se na ČTÚ vrátilo zpět 50 funkčních míst, o jejichž převedení
309 do resortu spravedlnosti vláda rozhodla v roce 2011.

310 Zároveň vláda schválila zvýšení počtu systemizovaných funkčních míst ČTÚ o 150.
311 Tím by se mělo zrychlit vyřizování dané agendy na prvním i druhém stupni rozhodování
312 ve správním řízení.

313 ČTÚ má s účinností od 1. srpna 2013 k dispozici pro řešení agendy rozhodování sporů
314 o peněžité plnění celkem 200 zaměstnanců do doby, než rozhodování sporů o finanční plnění
315 bude sladěno s platnou legislativou, což se předpokládá do konce roku 2016.

316 I přes výše uvedenou změnu však ČTÚ i nadále usiluje o změnu zákona
317 o elektronických komunikacích tak, aby kompetence rozhodovat účastnické spory podle
318 § 129 zákona o elektronických komunikacích, jejichž předmětem je finanční plnění, přešla
319 z ČTÚ na soudy.

320 ***Ochrana spotřebitele***

321 Z hlediska agendy ochrany spotřebitele bylo nejvýznamnější událostí uplynulého
322 období schválení novely zákona o elektronických komunikacích Senátem České republiky

323 a podepsání tohoto zákona prezidentem České republiky. K vyhlášení novely ve Sbírce
324 zákonů došlo 24. července 2013, účinnosti novela nabyla 8. srpna 2013. Informace o této
325 novele je uvedena rovněž v kapitole č. 10.

326 Podnikatelé poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo
327 zajišťující připojení k veřejné komunikační síti jsou povinni uzavírat nové smlouvy dle novely
328 zákona a od šesti měsíců uvést do souladu s ní i smlouvy stávající.

329 Touto novelou zákona o elektronických komunikacích dochází k několika zásadním
330 změnám, jež by měly přispět ke zvýšení ochrany práv spotřebitelů.

331 V první řadě dochází ke změně ustanovení zákona týkajících se výše úhrady, k níž byli
332 účastníci povinni v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou byla
333 uzavřena. Zatímco dosud výše těchto úhrad nebyla nijak limitována a podnikatelé obvykle
334 požadovali při předčasném ukončení smlouvy doplatek ve výši součtu všech měsíčních
335 paušálů zbývajících do vypršení smluvního závazku, nově již výše této úhrady bude moci činit
336 maximálně pětinu součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání
337 smlouvy, případně jednu pětinu součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění.

338 Novelou zákona je pak od výše popsané úhrady poměrné části měsíčních paušálů,
339 která má spíše sankční charakter, odlišena úhrada nákladů spojených s telekomunikačním
340 koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Výše
341 této úhrady není zákonem nijak omezena a podnikatelé tak mají právo požadovat úhradu plné
342 výše hodnoty koncového zařízení poskytnutého spotřebiteli za zvýhodněnou (dotovanou)
343 cenu.

344 Podle novely zákona mají podnikatelé také poskytnout v případě uzavření smlouvy
345 prostředky komunikace na dálku bezodkladně veškeré smluvní podmínky písemně,
346 a to v elektronické či listinné formě. Obecná lhůta 14 dnů pro odstoupení účastníka
347 od smlouvy stanovená občanským zákoníkem pro smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé
348 k podnikání (např. podomní prodej), nebo při použití prostředků komunikace na dálku
349 (telefonem, elektronicky apod.), začne běžet až dnem následujícím po dni předání těchto
350 informací. Dosud tato lhůta počínala plynout ihned po uzavření smlouvy, aniž by spotřebitel
351 měl vždy tuto smlouvu v listinné podobě k dispozici.

352 ČTÚ právě na smlouvy uzavřené prostředky komunikace na dálku (zejména
353 telefonicky) eviduje dlouhodobě největší počet stížností týkajících se účastnických smluv. ČTÚ
354 tak předpokládá, že tato změna přispěje k větší informovanosti spotřebitelů o smluvních
355 podmínkách.

356 Poslední změnou zákona o elektronických komunikacích, která se bezprostředně
357 dotýká spotřebitelů, je nově uložená informační povinnost týkající se smluv, které obsahují
358 ujednání o automatickém prodloužení smlouvy. Podnikatelé budou nově povinni nejdříve
359 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím takovéto smlouvy informovat účastníka
360 o možnosti a způsobu, jakým smlouvu ukončit, a to formou, kterou si účastník zvolil
361 pro zasílání účtování.

362 V souvislosti s výše popsányi změnami zákona je však nutné zdůraznit přechodné
363 ustanovení novely, které poskytuje podnikatelům šestiměsíční lhůtu k úpravě smluvních
364 podmínek u smluv již uzavřených.

365 Aby ČTÚ předešel případným nedorozuměním a stížnostem, co nejnaléhavěji
366 spotřebitelům doporučuje, aby v případě, že se ve výše uvedeném přechodném období
367 (jež skončí 8. února 2014) rozhodnou ukončit smlouvu na dobu určitou, případně uzavřít
368 smlouvu prostředky komunikace na dálku, či u jejich již uzavřených smlouvách přichází v úvahu
369 autoprolongace, věnovali maximální pozornost tomu, zdali jejich poskytovatel služeb
370 elektronických komunikací své smluvní podmínky již upravil dle novely zákona. V opačném
371 případě by se na ně vztahovala dosavadní úprava, pro spotřebitele méně příznivá.

372 9. Změny legislativní

373 Dne 24. července 2013 byl v částce 86 Sbírky zákonů uveřejněn zákon
374 č. 212/2013 Sb., kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně
375 některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů. Tímto
376 zákonem jsou řešeny některé věcné a legislativně technické změny zákona o poštovních
377 službách v reakci na pozměňovací návrhy vzniklé v Senátu při projednávání návrhu zákona
378 č. 221/2012 Sb. (implementace Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/6/ES ze dne
379 20. února 2008, kterou se mění směrnice 97/67/ES s ohledem na úplné dotvoření vnitřního
380 trhu poštovních služeb Společenství, tzv. třetí poštovní směrnice).

381 Věcné změny přijaté zákonem č. 212/2013 Sb. jsou následující:

- 382 1. zmocnění k vydání nařízení vlády za účelem stanovení minimálního počtu provozoven
383 držitele poštovní licence, jejichž prostřednictvím bude zajišťována povinnost
384 základních služeb; tyto provozovny mohou být provozovány i jinou osobou
385 než držitelem poštovní licence (např. obce, provozovatelé různých prodejen apod.).
386 Smyslem daného opatření má být zvýšení právní jistoty, pokud jde o zajištění
387 dostupnosti základních poštovních služeb (§ 3 odst. 2 písm. a) zákona o poštovních
388 službách),
- 389 2. zavedení povinnosti pro provozovatele poštovní služby označovat u něj podané
390 poštovní zásilky tak, aby z takového označení bylo zřejmé, u kterého poskytovatele
391 byla příslušná zásilka podána. Tato povinnost má za cíl zabránit zneužití poštovní sítě
392 držitele poštovní licence (§ 34 odst. 10 zákona o poštovních službách),
- 393 3. snížení limitu ročních výnosů provozovatelů poštovních služeb, kteří by měli
394 eventuálně přispívat na úhradu případných čistých nákladů z 10 mil. Kč na 3 mil. Kč.
395 Nově stanovená hranice pro vznik povinnosti přispívat na úhradu čistých nákladů
396 (§ 34b a násl. zákona o poštovních službách) reaguje na poměr mezi mírou
397 administrativní zátěže, smysluplné výše případné platby a možnosti případného
398 obcházení předmětné povinnosti účelovým rozdělením na menší podnikatelské
399 subjekty (§ 34c odst. 6 zákona o poštovních službách).

400

401 Další změny přijaté zákonem č. 212/2013 Sb. mají povahu legislativně technických
402 úprav.

403

404 Tento zákon nabývá účinnosti prvním dnem třetího měsíce po dni jeho vyhlášení,
405 tj. dnem 1. října 2013.

406 Dne 24. července 2013 byl v částce 86 Sbírky zákonů uveřejněn zákon
407 č. 214/2013 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích
408 a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění
409 pozdějších předpisů. Tímto zákonem se mění ustanovení § 63 spolu s příslušnými
410 ustanoveními § 118 (Správní delikty právnických a podnikajících fyzických osob) a § 80
411 zákona o elektronických komunikacích.

412

413 V případě úpravy § 63 zákona o elektronických komunikacích bylo deklarovanou
414 snahou zákonodárce omezit některé v praxi se vyskytující nevhodným praktikám ze strany
415 poskytovatelů služeb elektronických komunikací vůči jejich zákazníkům. Zásadní okruhy, které
416 jsou předmětnou změnou zákona řešeny, jsou následující:

- 417 1. omezení výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby, na kterou byla
418 smlouva uzavřena – úhrada nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních

419 paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu
420 minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání
421 smlouvy; výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním zařízením není tímto
422 dotčena (§ 63 odst. 1 písm. p) zákona o elektronických komunikacích),

423 2. povinnost podnikatele poskytnout dodatečně (bezodkladně po uzavření smlouvy nebo
424 její změny) v písemné podobě informace o obsahu smluvního ujednání v případě
425 uzavírání smluv o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
426 nebo připojení k veřejné komunikační síti nebo jejich změn za použití prostředku
427 komunikace na dálku (§ 63 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích),

428 3. v případě smluv uzavřených na dobu určitou povinnost podnikatele informovat
429 účastníka zákonným způsobem a v zákonných lhůtách před uplynutím doby účinnosti
430 smlouvy obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy o možnosti
431 a způsobu jejího ukončení (§ 63 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích),

432 4. možnost ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou výpovědí (§ 63 odst. 11 zákona
433 o elektronických komunikacích).

434

435 Změny § 80 zákona o elektronických komunikacích byly motivovány rovněž snahou
436 o zlepšení situace, zde však na úrovni komunikace mezi podnikateli v elektronických
437 komunikacích při jednáních o uzavření smlouvy o přístupu nebo propojení. Za tímto účelem
438 byly precizovány jednotlivé kroky procesu a byla doplněna povinnost osloveného podnikatele
439 k transparentnějšímu jednání, tj. povinnost uvedení konkrétních důvodů, pro které z jeho
440 strany dochází k odmítnutí uzavření smlouvy o přístupu nebo propojení.

441 Tento zákon nabyl účinnosti patnáctým dnem po jeho vyhlášení, tj. dnem
442 8. srpna 2013.

443

444 10. Evropská unie

445 Od 1. července 2013 se ujímá [předsednictví v Radě Evropské unie Litva](#). Jednou
446 z priorit litevského předsednictví je podpora iniciativ, které zvýší důvěru v ekonomiku EU
447 a další rozvoj dynamického jednotného digitálního trhu.

448 Od 1. července 2013 dle [Nařízení Evropského parlamentu a Rady \(EU\) č.531/2012](#)
449 ze dne 13. června 2012 dochází k dalšímu snížení regulovaných cen roamingu v rámci EU,
450 konkrétně v rámci tzv. eurotarifů. Komise direktivně stanovila stropy (maxima) pro koncové
451 ceny roamingových služeb v rámci EU a jejich postupné snižování vždy k 1. červenci daného
452 roku. ([viz MMZ 6/2013](#))

453 Dne 11. července 2013 bylo v Úředním věstníku Evropské unie publikováno [Prováděcí](#)
454 [nařízení Komise \(EU\) č. 657/2013 ze dne 10. července 2013, kterým se mění prováděcí](#)
455 [nařízení \(EU\) č. 1079/2012, kterým se stanoví požadavky na rozestup kanálů hlasové](#)
456 [komunikace pro jednotné evropské nebe](#). Nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem
457 po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie. Jde o součást globálně zaváděného
458 přechodu z komunikačních kanálů o šířce 25 kHz na šířku 8,333 kHz, čímž se počet kanálů
459 ztrojnásobuje.

460 Ve dnech 9. a 10. července 2013 se v Bruselu uskutečnilo 44. zasedání Výboru
461 pro rádiové spektrum (RSC). K hlavním bodům jednání patřil stav implementace Rozhodnutí
462 Evropské komise 2011/269/EU k pásmu 800 MHz, mandát CEPT k možnostem rozšíření
463 pásma 5 GHz pro provoz RLAN, možnosti harmonizace spektra pro bezdrátové mikrofony,
464 výsledky studií CEPT pro aktualizaci rozhodnutí Evropské komise k ultraširokopásmovým
465 aplikacím (UWB) a mobilním komunikacím na palubách letadel (MCA) a další postup
466 v realizaci inventáře spektra.

467 Dne 11. července 2013 dále proběhlo v Bruselu 56. zasedání Komunikačního výboru
468 (COCOM). Hlavním bodem jednání byla diskuse a následné hlasování o návrhu Doporučení
469 EK o povinnosti nediskriminace a o nákladových metodikách neboli metodikách pro výpočet
470 nákladů. Evropská komise obdržela od členských států příznivý názor na finální návrh
471 doporučení, který navrhuje soubor úzce souvisejících nápravných opatření, zaměřených
472 na vytvoření vhodných podmínek pro hospodářskou soutěž, inovace a investice v odvětví
473 elektronických komunikací. Evropské vnitrostátní regulační orgány v tomto doporučení obdrží
474 soubor stabilních pravidel, poskytujících hráčům na trhu právní jistotu a stabilitu potřebnou
475 pro dlouhodobé plánování a investice do přístupových sítí nové generace (NGA). Návrh
476 Komise byl v hlasovací proceduře COCOM podpořen všemi členskými státy, až na Finsko.
477 Dalším projednávaným tématem bylo plnění závazků provozovatelů družicových komunikací
478 vyplývajících z podmínek přidělení spektra pro družicovou pohyblivou službu (MSS) v pásmu
479 2 GHz.

480 Dne 23. července 2013 zveřejnila Evropská komise zprávu, že řada členských států
481 Evropské unie požádala o odklad využívání pásma 800 MHz (původní termín 1. ledna 2013)
482 pro bezdrátové širokopásmové připojení. Komise odsouhlasila odklady pro Španělsko, Kypr,
483 Litvu, Maďarsko, Maltu, Rakousko, Polsko, Rumunsko a Finsko; odmítla odchylky
484 pro Slovensko a Slovinsko, kde bylo zpoždění způsobeno organizací povolovacího postupu,
485 a nikoli výjimečnými okolnostmi, které by bránily dostupnosti pásma. V případě Řecka,
486 Lotyšska a České republiky je zapotřebí další zhodnocení, Belgie a Estonsko se opozdily,
487 ale o výjimku nepožádaly a Bulharsko oznámilo, že bude toto pásmo nadále využívat
488 pro účely veřejné bezpečnosti a obrany. Při posuzování žádostí o odchylku brala Komise
489 v potaz například obtíže s okamžitým uvolněním pásma 800 MHz službami rozhlasového
490 a televizního vysílání nebo problémy v přeshraniční koordinaci kmitočtů (zejména se zeměmi
491 mimo EU), jež uvolnění pásma ztěžují. Členské státy, které odchylku získaly, jsou ovšem
492 povinny zajistit, aby jejich dočasně pokračující využívání pásma 800 MHz (například pro účely
493 rozhlasového a televizního vysílání) nebránilo rozvoji bezdrátových širokopásmových sítí
494 v tomto pásmu v sousedních členských státech.

495 ČTÚ v této souvislosti upřesňuje, že požadavek o odklad pro ČR byl uplatněn
496 s ohledem na ukončení provozu dvou posledních TV vysílačů (Trutnov a Ostrava)
497 do 30. června 2013. ČTÚ předpokládá, že na základě připravovaného výběrového řízení
498 (viz kapitola 11), budou kmitočty z pásma 800 MHz autorizovány k využívání do konce roku
499 2013.

Stav nebo termín podle žádosti o odchylku	Dotčené státy	Počet
Provádění dokončeno, oznámeno členským státem:	DK, DE, IE, FR, IT, LU, NL, PT, SE, UK; HR	11
Polovina roku 2013	LT	1
Konec roku 2013	ES, AT, SK (odchylka nebyla poskytnuta), FI, CZ, HU (+ BE, EE — odchylka nebyla požadována)	8
Polovina roku 2014	RO, SI (odchylka nebyla poskytnuta), PL (860–862 MHz pro vojenské použití oznámeno podle čl. 1 odst. 3)	3
Říjen 2014	EL (část pásma pro vojenské použití oznámena podle čl. 1 odst. 3)	1
Konec roku 2014	MT	1
Červenec 2015	LV	1
Konec roku 2015	CY	1
2017 (bude upřesněno)	BG: vojenské použití oznámeno podle čl. 1 odst. 3 programu politiky rádiového spektra	1

501

502 11. Správa rádiového spektra

503 Aukce kmitočtů

504 V červenci ČTÚ připravil dokumentaci k vyhlášení výběrového řízení za účelem
505 udělení práv k využívání rádiových kmitočtů k zajištění veřejné komunikační sítě v pásmech
506 800 MHz, 1800 MHz a 2600 MHz. O postupu přípravy výběrového řízení průběžně informoval
507 vládu České republiky, které předložil prostřednictvím Ministerstva průmyslu a obchodu
508 souhrnnou informaci. ČTÚ v souladu s požadavky zákona o elektronických komunikacích
509 současně zaslal návrh dokumentace k připomínkám Úřadu na ochranu hospodářské soutěže.
510 Podmínky projednával také s příslušnými orgány Evropské komise, aby se ujistil, že v případě
511 vyčlenění části frekvencí pro nového operátora nepůjde o nepovolenou veřejnou podporu.
512 Zveřejnění vyhlášení výběrového řízení se předpokládá do 15. srpna 2013.

513 Všeobecná oprávnění

514 Dne 23. července 2013 byl Radou ČTÚ projednán k veřejné konzultaci [návrh změny](#)
515 všeobecného oprávnění č. [VO-R/23/05.2010-7](#) k využívání rádiových kmitočtů
516 a k provozování zařízení pevné služby v pásmech 71–76 GHz a 81–86 GHz. Důvodem změny
517 všeobecného oprávnění je potřeba upřesnit podmínky pro využívání rádiových kmitočtů
518 v příslušných kmitočtových pásmech v souladu s revidovaným Doporučením [ECC/REC/\(05\)07](#)
519 z roku 2013 a zejména zavedení efektivní evidence využívání rádiových kmitočtů, založené
520 na výhradně elektronickém způsobu oznámení zahájení nebo změny využívání rádiových
521 kmitočtů.

522 Zpřístupnění pásma 42 GHz pro vysokokapacitní mikrovlnné spoje

523 ČTÚ zpřístupní uživatelům pásmo 40,5–43,5 GHz v pevné radiokomunikační službě
524 k podpoře rozvoje vysokorychlostních komunikací. Pásmo bude určeno k provozování
525 zařízení s šířkou kanálů až 112 MHz, které v současnosti umožňují dosažení přenosových
526 rychlostí 862 Mbit/s. Pásmo bude možné využívat na základě individuálního oprávnění.
527 Zpřístupněním pásma ČTÚ vytváří podmínky pro zřizování jak pevných vysokorychlostních
528 přístupových sítí, tak mobilních sítí nové generace. Konkrétní technické podmínky využití
529 pásma zveřejní ČTÚ v návrhu plánu využití rádiového spektra ve čtvrtém čtvrtletí roku 2013.

530

531 12. Poštovní služby

532 V [monitorovací zprávě za měsíc červen 2013](#) uvedl ČTÚ informaci,
533 že Česká pošta, s. p., plánuje s účinností od 1. srpna 2013 zvýšit ceny některých základních
534 poštovních služeb. K tomuto zvýšení skutečně došlo a konkrétní zvýšení cen ukazuje tabulka
535 č. 9. V současné době ČTÚ prověřuje, zda Česká pošta, s. p., neporušila zákonnou
536 povinnost¹³ oznámit zvýšení cen základních služeb ve lhůtě alespoň 90 dnů přede dnem,
537 od kterého hodlá zvýšit ceny těchto služeb. Dále ČTÚ prověřuje, zda Česká pošta, s. p.,
538 dodržuje další zákonnou povinnost¹⁴ v podobě nákladově orientovaných cen.

539 Tabulka č. 9: Nové ceny poštovních služeb platné od 1. srpna 2013 ve srovnání s původními cenami

Obyčejné psaní	cena do 31.7.2013 (za ks)	nová cena od 1.8.2013 (za ks)
Psaní do 50 g - standard	10 Kč	13 Kč
Psaní do 100 g	14 Kč	17 Kč
Psaní do 500 g	18 Kč	21 Kč
Psaní do 1000 g	24 Kč	27 Kč
Doporučené psaní		
Doporučené psaní do 50 g - standard	26 Kč	29 Kč
Doporučené psaní do 100 g	34 Kč	37 Kč
Doporučené psaní do 500 g	37 Kč	39 Kč
Doporučené psaní do 1000 g	43 Kč	45 Kč
Doporučené psaní do 2000 g	49 Kč	51 Kč
Cenné psaní		
Cenné psaní do 50 g - standard	32 Kč	34 Kč
Cenné psaní do 100 g	36 Kč	38 Kč
Cenné psaní do 500 g	39 Kč	40 Kč
Cenné psaní do 1000 g	45 Kč	46 Kč
Cenné psaní do 2000 g	51 Kč	52 Kč

540

Projednáno Radou ČTÚ dne 13. srpna 2013

¹³ Podle ustanovení § 33 odst. 9 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴ Podle ustanovení § 33 odst. 5 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů.