



Český telekomunikační úřad

MĚSÍČNÍ MONITOROVACÍ ZPRÁVA

Manažerské shrnutí

listopad 2013

Aukce kmitočtů

Aukční část výběrového řízení na udělení práv k využívání rádiových kmitočtů v pásmech 800, 1800 a 2600 MHz, zahájená 11. listopadu, úspěšně skončila 19. listopadu. V této aukci uspěly tři subjekty: T-Mobile Czech Republic, a.s., Telefónica Czech Republic, a.s. a Vodafone Czech Republic, a.s. *Detaily naleznete v samostatné kapitole na str. 8.*

Open Data

ČTÚ se připojuje k projektu Otevřená data. Ve spolupráci s univerzitními pracovišti v první fázi definoval datové množiny k otevření. Data pak v několika etapách volně zpřístupní ve strojově čitelném formátu. [Seznam datových množin](#) může být dále rozšířen na základě výzvy podniků zasláných na adresu: opendata@ctu.cz.

Pobočková síť České pošty

Předseda Rady ČTÚ Jaromír Novák se na pozvání Svazu měst a obcí zúčastnil jednání jeho předsednictva. Zdůraznil přitom, že návrh nařízení vlády připravený ČTÚ pobočky České pošty neruší. Návrh plně vychází ze znění vyhlášky o kritériích dostupnosti poštovních služeb, účinné od 1. ledna 2013. Tato vyhláška naopak brání hromadnému rušení poboček. Návrh byl zaslán 1. listopadu do meziresortního připomínkového řízení.

OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací 1-2
- ♦ Virtuální operátoři 4-6
- ♦ Analýzy trhů 3
- ♦ Kontrolní činnost ČTÚ .. 6
- ♦ Nová pravidla vedení veřejných konzultací 6
- ♦ Předpisy EU 6
- ♦ Ochrana spotřebitele 7
- ♦ Kontrola poštovních služeb 7
- ♦ Kmitočty pro sítě LTE v aukci vydraženy 8
- ♦ Cenové kalkulačky 8
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Stížnosti účastníků a uživatelů služeb za III. čtvrtletí 2013 9-12

Situace na trhu elektronických komunikací

Telefónica

Společnost Telefónica zvýšila od 11. listopadu 2013 cenu za používání jednoho záznamu u služby Zákaznická hláska, a to z původních 57,60 Kč/zúčtovací období na 91,96 Kč/zúčtovací období za každých započatých 30 sekund. Služba Zákaznická hláska spočívá ve vytvoření individuálních hlásek dle přání zákazníka.

Společnost Telefónica nabídla v rámci speciální regionální nabídky Internet Bundle zákazníkům, kteří si do 30. listopadu 2013 ve vybraných značkových prodejnách¹ nechali zřídit službu digitální tele-

vize O2TV s tarifem O2TV Flexi a současně si nechali zřídit službu O2 Internetové připojení s tarifem Internet Comfort² nebo Internet Smart³, bonusy ve formě cenového zvýhodnění. Po dobu trvání speciální nabídky zákazníci zaplatí za užívání tarifu O2TV Flexi a tarifu Internet Comfort cenu 549 Kč/zúčtovací období a v případě tarifu O2TV Flexi v kombinaci s tarifem Internet

(pokračování na str. 2)

² Tarif Internet Comfort má inzerovaný rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem k zákazníkovi VDSL: 10 240 až 20 032 kb/s, ADSL: 3 584 až 8 192 kb/s a pro připojení směrem od zákazníka VDSL: 1856 až 2 048 kb/s, ADSL: 512 až 768 kb/s

³ Tarif Internet Smart má rozsah rychlostních profilů pro připojení směrem k zákazníkovi VDSL: 30 144 – 40 900 kb/s, ADSL: 12 288 – 16 384 kb/s a pro připojení směrem od zákazníka VDSL: 1856 – 2 048 kb/s, ADSL: 512 – 768 kb/s.

¹ Brno, České Budějovice, Děčín, Hradec Králové, Karlovy Vary, Kladno, Kralupy nad Vltavou, Mariánské Lázně, Mělník, Olomouc, Opava, Ostrava, Plzeň, Přerov, Rumburk, Slaný, Šumperk, Teplice, Zábřeh, Zlín

Nová pravidla pro slepecké zásilky

Nevidomí a nově i osoby se silnou slabozrakostí budou moci v rámci slepeckých zásilek přepravovat širší okruh předmětů. Vedle písemností pořízených hmatným písmem pro nevidomé, publikací včetně zvukových záznamů bude možné ve slepeckých zásilkách bezplatně zasílat i jakékoliv pomůcky, které byly speciálně vyrobeny nebo upraveny pro potřebu nevidomých k překonání problémů s jejich zdravotním postižením, například slepeckou hůl.

Počítá s tím návrh novely vyhlášky č. 464/2012 Sb., který projednala Rada Českého telekomunikačního úřadu a odsouhlasila jeho předložení do meziresortního připomínkového řízení.

Situace na trhu elektronických komunikací

(pokračování z titulní strany)

Smart cenu 649 Kč/zúčtovací období. Nabídka je podmíněna závazkem nepřetržitého využívání obou služeb (digitální televize O2TV a Internetové připojení s tarifem Internet Comfort/Internet Smart) a jejich řádného placení po dobu 12 měsíců.

Podmínkou poskytnutí této nabídky dále je, že služba bude zřízena včetně zakoupení set-top-boxu za jednorázovou cenu 1 656 Kč. V případě, že si zákazník zvolí zaplacení ceny set-top-boxu ve 12 měsíčních splátkách, zaplatí 138 Kč/zúčtovací období, v případě volby zaplacení ceny ve 24 měsíčních splátkách zaplatí 69 Kč/zúčtovací období.

V rámci tarifu O2TV 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.

Po uplynutí této doby se závazek na službě digitální televize O2TV automaticky prodlužuje o stejnou dobu (autoprolongace). Zákazník má právo automatické prodloužení kdykoliv odmítnout. V případě odmítnutí autoprolongace u tarifu O2TV Flexi ztrácí zákazník po uplynutí doby závazku nárok na výhodu poskytovanou v rámci této speciální nabídky a tarif se mu automaticky změní na odpovídající tarif z bezzávazkové tarifní řady. V případě odmítnutí autoprolongace u tarifů Internet Comfort nebo Internet Smart zákazník ztrácí nárok na využití tohoto tarifu a tarif se mu automaticky změní na odpovídající tarif z řady Internet Optimal+ a Internet Aktiv+, a to do konce doby závazku, a po uplynutí závazku se zákazníkovi automaticky mění tarif na odpovídající tarif z bezzávazkové řady. Podmínkou poskytnutí výhod podle těchto podmínek je, že zákazník nevyužíval službu digitální televize O2TV po dobu alespoň tří měsíců před uplatněním požadavku na zřízení služby.

Společnost Telefónica nabízí od 1. listopadu 2013 přes bezplatnou O2 telefonní linku nové tarify Internet Comfort a Internet Smart se závazkem na 12 měsíců a autoprolongací. Profily těchto služeb se shodují se současně nabízenými tarify pevného připojení Internet Optimal+ (505

Kč/měsíčně) a Internet Aktiv+ (606 Kč/měsíčně), avšak bez doplňkových služeb. Účastník za tarif Internet Comfort zaplatí 399 Kč měsíčně a za tarif Internet Smart 499 Kč měsíčně.

Telefónica nabízí od začátku listopadu 2013 speciální nabídku k předplacené kartě NAIVÝBĚR. Každý účastník, který si v období od 1. listopadu 2013 do 28. února 2014 zakoupí kartu NAIVÝBĚR, získá jednu z následujících výhod: volání do všech sítí v rámci ČR za 2,50 Kč/minutu (standardní cena hovoru je 4,90 Kč/minutu), volání do vlastní sítě za 1,90 Kč/minutu, 100 volných SMS do všech sítí v rámci ČR, volání o víkendů zdarma v rámci O2 sítě. Výhoda je platná po dobu 30 dní od aktivace SIM karty, s možností její obnovy, pokud si účastník jednou měsíčně dobije kredit ve výši minimálně 200 Kč. Nabídka se současně vztahuje na všechny účastníky s jiným předplaceným tarifem⁴ společnosti Telefónica, kteří si aktivují tarif NAIVÝBĚR prostřednictvím aktivační SMS zprávy.

T-Mobile

Společnost T-Mobile oznámila finanční výsledky po třetím čtvrtletí 2013. Během prvních devíti měsíců získal T-Mobile 235 000 nových zákazníků a celkový počet uživatelů přesáhl 5,7 milionu. Také počet přístupů přes pevné připojení (data a hlas) vzrostl, a to na 119 000.

V průběhu posledních tří čtvrtletí mobilní zákazníci provolali v průměru 142 minut měsíčně, což je podle údajů T-Mobile o 7,6 % více než za stejné období loňského roku. Objem přenesených dat vzrostl o 88,9 % a dosáhl cca 4 470 terabytů.

Celkové tržby za devět měsíců roku 2013 dosáhly 17,8 miliardy korun, přičemž tržby z mobilních služeb tvořily 15 miliard. Zákazníci zaplatili za mobilní služby v průměru 294 Kč za měsíc, což je o 20,5 % méně než ve stejném období loňského roku.

T-Mobile uvádí v Ceníku tarifů a služeb pro tarifní a twist zákazníky od 1. listopadu 2013 novou nabídku určenou zákazníkům předplacených služeb. Každý zákazník s Twist kartou, který si aktivuje jednodenní balíček Volání do všech sítí na den (24 ho-

⁴ Jedná se o tarify NAIHLAS, NAILOUHO, NAIPIŠTE.

din) za 30 Kč, získá výhodu v podobě neomezeného volání do všech sítí v rámci ČR.



Společnost Vodafone nabízí od 11. listopadu speciální tarif pro partnery v rámci rodiny s názvem Red do sítě pro partnera s neomezeným voláním a SMS v rámci sítě Vodafone a 130 volnými minutami do ostatních sítí v rámci ČR. Výhodu mohou využít zákazníci, kteří již využívají služeb jednoho z Red tarifů s minimálním měsíčním plněním 690 Kč. Cena tarifu Red do sítě pro partnera je 299,40 Kč/měsíc při uzavření smlouvy na dva roky.

Ke stejnému dni přišla společnost Vodafone s nabídkou Data za super cenu, která zákazníkům nabízí datový tarif Mobilní připojení 500 MB se slevou 64 % za 90 Kč/měsíc. Službu může využít každý zákazník společnosti Vodafone, který je vlastníkem minimálně dvou SIM karet, z nichž na jedné SIM kartě se zákazník zavázal k minimálnímu měsíčnímu plnění ve výši 249 Kč/měsíc po dobu dvou let.



Společnost UPC nabídla novým zákazníkům v rámci akční nabídky platné do 31. listopadu 2013 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 platit měsíční cenu 200 Kč namísto standardních 400,57 Kč/měsíčně 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 služby Komfort+ zaplatí zákazníci v rámci této akční nabídky měsíčně 379 Kč namísto standardní ceny 578,49 Kč/měsíčně 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/měsíčně a budou moci v rámci této služby sledovat více než 20 českých programů včetně 7 HD programů. Cena za připojení služby je v případě on-line objednávky 1 Kč namísto původních 99 Kč.

Analýzy trhů

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

ČTÚ uspořádal dne 6. listopadu pracovní jednání se zástupci operátorů k návrhu analýzy relevantního trhu č. 1. Pracovního jednání se zúčastnili zástupci společností Telefónica Czech Republic, a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., GTS Czech s.r.o., Český bezdrát s.r.o., UPC Česká republika, s.r.o. a Asociace provozovatelů kabelových a telekomunikačních sítí v ČR. Návrh analýzy ČTÚ v současné době dopracovává na základě připomínek operátorů vznesených na pracovním jednání a úřad jej předloží do konce roku k veřejné konzultaci.

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

Dne 7. listopadu zveřejnil ČTÚ v souladu s § 130 zákona o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) [výzvu k uplatnění připomínek](#) k návrhu rozhodnutí o uložení povinnosti související s regulací cen podniku s významnou tržní silou, společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. Návrh rozhodnutí o ceně ukládá společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. povinnost sjednávat ceny za propojení v její veřejné telefonní síti pro službu původu volání (originace) tak, aby nebyla překročena maximální cena 0,31 Kč/min. bez DPH (podrobnosti viz návrh [rozhodnutí o ceně](#)). Připomínky k návrhu rozhodnutí o ceně bylo možné uplatnit do 1 měsíce ode

dne uveřejnění výzvy k uplatnění připomínek.

Dne 11. listopadu zveřejnil ČTÚ v souladu s § 130 ZEK [výzvu k uplatnění připomínek](#) k návrhu rozhodnutí o uložení povinnosti společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. uložit povinnost přístupu k specifickým síťovým prvkům a přiřazeným prostředkům, průhlednosti, nediskriminace a oddělené evidence nákladů a výnosů (podrobnosti viz návrh [rozhodnutí o uložení povinností](#)). Připomínky k návrhu rozhodnutí o ceně bylo možné uplatnit do 1 měsíce ode dne uveřejnění výzvy k uplatnění připomínek.

Dne 18. listopadu skončila [veřejná konzultace](#) návrhu rozhodnutí o stanovení společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. podnikem s významnou tržní silou. Žádný subjekt neuplatnil v rámci veřejné konzultace připomínky.

Trh č. 3 – ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě a trh č. 7 - ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích

Dne 5. listopadu obdržel ČTÚ v rámci veřejné konzultace podle § 130 zákona o elektronických komunikacích stanovisko Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže (ÚOHS) k druhému návrhu analýzy relevantního trhu č. 3. ÚOHS ve svém stanovisku zopakoval své vyjádření k prvnímu návrhu analýzy ze srpna letošního roku. Úřad stanovisko ÚOHS vypořádal a nový návrh

analýzy zaslal k notifikaci Evropské komisi.

Trh č. 4 – velkoobchodní (fyzický) přístup k infrastruktuře sítě (včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnického vedení) v pevném místě a trh č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací

Na základě poznatků z projednání návrhu analýz trhů č. 4 a 5 s Evropskou komisí se ČTÚ dne 7. listopadu rozhodl vzít oba návrhy zpět z notifikačního procesu. Úřad v současné době na pracovní úrovni konzultuje svůj záměr k doplnění obou analýz a připravuje nové znění, které bude reflektovat požadavky Komise. Diskutovanými oblastmi jsou zohlednění nepřímých vlivů souvisejícího maloobchodního trhu při uplatnění nápravných opatření, rozpracování principů nediskriminace na základě ekvivalence vstupů a provedení testu ekonomické replikovatelnosti maloobchodních a velkoobchodních produktů.

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

Dne 11. listopadu skončila [veřejná konzultace](#) k návrhu analýzy relevantního trhu č. 6. Připomínky k návrhu analýzy uplatnily tři subjekty, a to společnosti GTS Czech s.r.o., Telefónica Czech Republic, a.s. a T-Mobile Czech Republic a.s. ČTÚ zveřejnil vypořádání těchto připomínek v zákonné lhůtě dne 11. prosince.

Správa rádiového spektra

Všeobecná oprávnění – ohlašovací povinnost

S nabytím účinnosti všeobecného oprávnění č. [VO-R/23/09.2013-5](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pevné služby v pásmech 71–76 GHz a 81–86 GHz došlo ke zpřístupnění nového [webového portálu ESD II](#). Hlavním účelem nového webového portálu ESD II je umožnit provozovatelům naplnění ohlašovací povinnosti stanovené ve výše uvedeném všeobecném oprávnění.

Bližší informace k webovému portálu jsou k dispozici na [webu ČTÚ](#).

Individuální oprávnění

Vzhledem ke snížení výše poplatků za využívání rádiových kmitočtů v rámci pevné služby zahájil ČTÚ v průběhu listopadu s držiteli individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů pevné služby správní řízení za účelem stanovení nové výše poplatků od 1. 1. 2014.

Virtuální operátoři

Connectica

Virtuální mobilní operátor Connectica změnil v průběhu listopadu 2013 svou nabídku mobilních služeb. Operátor nabízí celkem šest tarifů. V rámci tarifu „Tarif 50 volání“ za 50 Kč/měsíc obdrží zákazník 10 volných minut, k tarifu „Tarif 100 volání“ za 100 Kč/měsíc obdrží 50 volných minut a k tarifu „Tarif 200 volání“ za 200 Kč/měsíc obdrží 120 volných minut. Ke třem tarifům „Tarif 49/99/199 SMS“ zákazník získá 12/55/150 volných SMS s měsíčním paušálem 49/99/199 Kč/měsíc. Cenu za jednu minutu hovoru do vlastní „sítě“ operátor snížil z původních 0,58 Kč/minutu na 0,49 Kč/minutu. Za jeden hovor do ostatních mobilních sítí v rámci ČR zákazník zaplatí 1,49 Kč/minutu namísto původních 1,69 Kč/minutu. Za jednu SMS do vlastní „sítě“ se sazba ve výši 0,58 Kč/SMS nezměnila. Stejně tak zůstala nezměněna sazba za jednu SMS do ostatních mobilních sítí v rámci ČR ve výši 1,39 Kč/SMS.

Blesk Mobil

Od 7. listopadu 2013 začal operátor Blesk Mobil nabízet bezplatný balíček „Volám na jedno“, v rámci kterého si zákazník může každých 30 dní zvolit libovolné mobilní telefonní číslo ze všech mobilních sítí v rámci ČR, na které následně volá za sníženou sazbu 1 Kč/minutu místo běžné minutové sazby 2,50 Kč/minutu. Akční nabídka balíčku je omezena na jeden rok od jeho uvedení, tedy do 7. listopadu 2014.

CallPro

Virtuální mobilní operátor CallPro změnil v průběhu listopadu 2013 nabídku svých tarifů. Operátor nově nabízí tarif „CallPro ;-“ s voláním do vlastní „sítě“ za 0,90 Kč/minutu a do ostatních mobilních sítí v rámci ČR za 1,80 Kč/minutu. Za jednu SMS do vlastní „sítě“ zákazník zaplatí 1 Kč/SMS a do ostatních mobilních sítí v rámci ČR zákazník zaplatí 1,25 Kč/SMS. Měsíční náklady na provoz tarifu stojí zákazníka 29 Kč a tariface je nastavena

po sekundách (1+1). Zbylé tarify („CallPro 0“, „CallPro 100“ a „CallPro 200“) se liší počtem volných minut do všech mobilních sítí v rámci ČR, kde číslo v názvu tarifu uvádí počet volných minut do všech sítí v rámci ČR. Za tarif „CallPro 100“ zákazník zaplatí 149 Kč/měsíc a za tarif „CallPro 200“ pak zaplatí 269 Kč/měsíc. Zákazník volá do ostatních mobilních sítí v rámci ČR za 2,20 Kč/minutu a do vlastní „sítě“ za 1 Kč/minutu. Za jednu SMS do vlastní „sítě“ zákazník zaplatí 1 Kč/SMS a 1,40 Kč do ostatních mobilních sítí v rámci ČR. Hovory jsou po první minutě účtovány po sekundách (60+1). Ke všem nabízeným tarifům si lze dokoupit balíček s datovým limitem 100 MB za 60 Kč/měsíc, 500 MB za 150 Kč/měsíc, popřípadě balíček s datovým limitem 2 GB v hodnotě 350 Kč/měsíc.

Nej Mobil

Od 1. října 2013 nabízí služby mobilního volání nový virtuální mobilní operátor Nej Mobil. Operátor své služby nabízí v rámci sítě společnosti T-Mobile. Operátor nabízí tarif Nej v hodnotě 20 Kč/měsíc, kde zákazník volá ve vlastní „síti“ za 0,50 Kč/minutu a do ostatních mobilních sítí v rámci ČR za 1,60 Kč/minutu. Za jednu SMS do vlastní „sítě“ zákazník zaplatí 0,50 Kč/SMS a za SMS do ostatních mobilních sítí v rámci ČR zaplatí 1,20 Kč/SMS. Za každý 1 MB stažených dat zákazník zaplatí 0,70 Kč/MB.

WIA Mobil

Nový virtuální mobilní operátor WIA Mobil začal nabízet mobilní služby v průběhu listopadu 2013 prostřednictvím sítě Vodafone. Svým zákazníkům nabízí tarif na základě předplacené SIM karty. Za hovor v rámci SIPY/WIA1 „sítě“ zákazník zaplatí 1 Kč/minutu. U volání do ostatních mobilních sítí v rámci ČR zákazník zaplatí 1,80 Kč/minutu. Za jednu odeslanou SMS do všech sítí v rámci ČR je zákazníkovi účtována sazba 1,50 Kč/SMS. Hovory jsou po první minutě účtovány po sekundách (tariface 60+1). K tarifu

1 SIPY znamená IP telefonii, respektive pevnou linku s internetovým připojením.

si zákazník může dokoupit Internet v mobilu v hodnotě 120 Kč/měsíc s omezeným datovým limitem 150 MB. Za Internet v mobilu na den (24 hodin) s datovým limitem 25 MB zákazník zaplatí 30 Kč/den. Zákazníkům, kteří nevyužívají internetové připojení od WIA², je účtován paušální poplatek ve výši 39 Kč/měsíc.

LAMA mobile

Od 18. listopadu 2013 spustil mobilní služby nový virtuální operátor LAMA mobile společnosti LAMA ENERGY a.s. Operátor LAMA mobile nabízí svým zákazníkům tarif „FÉROVÁ LAMA“ bez měsíčního poplatku, u nějž je výše sazby za jednu minutu hovoru závislá na počtu provolaných minut. Cena za jednu minutu hovoru do vlastní „sítě“ a ostatních sítí v rámci ČR se pohybuje ve výši 1 Kč/minutu za splnění podmínky celkové měsíční spotřeby od 351 minut a více, 2 Kč/minutu při počtu provolaných minut v rozmezí od 151 minut do 350 minut a za 2,90 Kč/minutu volají zákazníci s měsíční spotřebou do 150 minut. Tariface hovorů je nastavena po sekundách (1+1).

K tarifu „SPOŘIVÁ LAMA“ s měsíčním paušálem 199 Kč zákazník obdrží 100 volných minut do vlastní „sítě“ a 100 volných minut na hovory do ostatních mobilních sítí v rámci ČR. Jedna minuta hovoru do vlastní „sítě“ a ostatních sítí v rámci ČR je ve výši 1,90 Kč/minutu. Tariface po sekundách (1+1) je nastavena při čerpání volných minut v rámci balíčku. Po vyčerpání volných minut je hovor zákazníka účtován první minutou celou, poté po sekundách (60+1). Dále operátor nabízí tarif „UPOVÍDANÁ LAMA“ pro „neomezené“³ hovory do všech mobilních sítí *(pokračování na str. 5)*

2 Internetové připojení pod názvem WIA WiFi WIA 5G, WIA AirMAX, WIA Fiber a WIA DSL.

3 Neomezeným voláním se má na mysli takový počet volných minut, které s velkou rezervou musí pokrýt běžné potřeby. Pokud by provoz vykazoval znaky zneužití sítě nebo známky výrazně nestandardního chování vysoko nad průměrné hodnoty, bude LAMA postupovat dle příslušných ustanovení Všeobecných obchodních podmínek o zneužití sítě.

Virtuální operátoři

(pokračování ze str. 4)

v rámci ČR v hodnotě 599 Kč/měsíc. Za jednu odeslanou SMS zákazník ke všem nabízeným tarifům zaplatí 1,50 Kč/SMS.

Operátor rovněž nabízí řadu tarifů pod názvem „LAMÍ RODINKA“ pro rodiny s „neomezeným“ voláním mezi účastníky skupiny („LAMÍ RODINKA“). Za měsíční paušál 199 Kč (určený pro dva členy rodiny), 289 Kč (pro tři členy rodiny) a 369 Kč (pro čtyři členy rodiny) mohou účastníci skupiny mezi sebou volat bez poplatků. Do vlastní „sítě“ a ostatních sítí v rámci ČR volají za 1,90 Kč/minutu a za jednu odeslanou SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR zaplatí 1,50 Kč/SMS. V rámci tarifu „LAMA FIREMNÍ“ si mohou účastníci v pěti- až deseti členné skupině za měsíční paušál 89 Kč mezi sebou volat bez poplatku. Za hovory a SMS do vlastní „sítě“ a ostatních sítí v rámci ČR je zákazníkům účtována sazba ve výši 1,50 Kč/minutu a 1,50 Kč/SMS. Tarif „UPOVÍDANÁ CHYTRÁ LAMA“ v hodnotě 149 Kč/měsíc nabízí volání v rámci vlastní „sítě“ bez poplatku. Pro hovory do ostatních mobilních sítí v rámci ČR je účtována sazba v závislosti na spotřebovaných minutách od 1 Kč/minutu do 2,90 Kč/minutu (stejně členění cen hovorů za počet provolaných minut jako v případě tarifu „FÉROVÁ LAMA“). Tarifikace u tarifů (LAMÍ RODINKA, LAMA FIREMNÍ, UPOVÍDANÁ CHYTRÁ LAMA) je nastavena první minuta celá, poté po sekundách (60+1).

Pro odběratele energie společnosti LAMA ENERGY a.s. operátor nabízí tarif „CHYTRÁ LAMA“ s měsíčním paušálem 349 Kč ve variantě bez závazku, respektive za 249 Kč/měsíčně se závazkem na dva roky, kde zákazník může čerpat 150 volných minut do vlastní „sítě“, dále 100 volných minut do ostatních sítí v rámci ČR a 50 volných SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR. S měsíčním paušálem 499 Kč, ve variantě bez závazku, popřípadě 399

Kč/měsíčně se závazkem na dva roky, zákazník obdrží 200 volných minut a 100 volných SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR a měsíční datový balíček s FUP limitem 150 MB. Jedna minuta volání a jedna odeslaná SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR je ve výši 1,50 Kč/minutu a 1,50 Kč/SMS. Tarifikace je v rámci čerpaných minut v balíčku nastavena po sekundách (1+1). Po vyčerpání volných minut se hovory účtují v tarifikaci první minuta celá, dále po sekundách (60+1).

K uvedeným tarifům si mohou zákazníci dokoupit balíček s datovým limitem 150 MB za cenu 99 Kč/měsíc, balíček s datovým limitem 500 MB za 229 Kč/měsíc nebo balíček s datovým limitem 1 GB za 399 Kč/měsíc.

Klokanmobil

Od 1. listopadu 2013 spustil mobilní služby virtuální mobilní operátor Klokanmobil. Svě služby nabízí ve variantě paušálního tarifu nebo předplacené karty. U paušálního tarifu „Chytrý klokan“ za poplatek 40 Kč/měsíc se výše ceny za jednotku hovoru a SMS odvíjí podle měsíční spotřeby zákazníka. Zákazník, jehož spotřebované jednotky za měsíc nepřesáhnou 50 minut, popřípadě 50 SMS, volá a posílá SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR za 1,50 Kč/minutu/SMS. Pokud spotřebované jednotky zákazníka překročí hranici 50 minut nebo 50 SMS za měsíc, cena za volání a odeslanou SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR se sníží na 1,25 Kč/minutu/SMS. Když zákazník překročí horní mez 100 spotřebovaných jednotek za měsíc, hovory a SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR jsou účtovány sazbou ve výši 1 Kč/minutu/SMS.

Obdobně je cena za minutu hovoru rozdělena podle spotřebovaných jednotek za měsíc u předplacené karty „Nabitý klokan“. Cena za hovory do všech mobilních sítí v rámci ČR „Nabitý klokan“ se v případě počtu provolaných minut (napsaných zpráv) do 50 minut (SMS)

pohybuje na úrovni 2,50 Kč/minutu. V případě počtu hovorů, SMS zpráv do 100 provolaných minut (SMS) je volání do všech sítí zpoplatněno sazbou 2 Kč/minutu, při délce hovorů nad 100 minut (SMS) pak sazbou 1,50 Kč/minutu. Cena za jednu SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR je ve výši 1,50 Kč/SMS. U obou nabízených tarifů si operátor za hovory a SMS v rámci vlastní „sítě“ účtuje sazbu ve výši 0,50 Kč/minutu/SMS, bez ohledu na počet provolaných minut.

K tarifu „Chytrý klokan“ si zákazník může dokoupit balíčky SMS do všech mobilních sítí⁴ v rámci ČR a balíčky datových služeb. Za denní připojení k internetu s FUP 25 MB zákazník zaplatí 20 Kč/24 hodin. Zákazník si může dokoupit internet na měsíc s datovým limitem 150 MB v hodnotě 69 Kč/měsíc, 300 MB v hodnotě 129 Kč/měsíc, 600 MB v hodnotě 229 Kč/měsíc nebo 1,2 GB za 349 Kč/měsíc.

Metronet

Od 1. listopadu 2013 nabízí mobilní služby virtuální operátor Metronet. Operátor nabízí tarif s paušálním poplatkem 50 Kč/měsíc. Za volání do mobilní a pevné sítě v rámci ČR zákazník zaplatí 1,80 Kč/minutu. Za jednu SMS do všech sítí v rámci ČR zákazník zaplatí 1,50 Kč. Tarifikace je nastavena první minuta celá, poté po sekundách (60+1). Zákazníci si mohou dokoupit datový balíček s datovým limitem 100 MB za 75 Kč/měsíc, 500 MB za 160 Kč/měsíc nebo 2 GB za 380 Kč/měsíc.

COOP Mobil

Od 1. října 2013 nabízí mobilní služby virtuální mobilní operátor COOP Mobil. U předplacené karty (tarif START) zákazník volá do vlastní „sítě“ a do ostatních mobilních sítí v rámci ČR za 2,50 Kč/minutu. Za jednu SMS do vlastní „sítě“ a do ostatních mobilních sítí v rámci ČR zákazník zaplatí 1,50 Kč/SMS. Ope-

(dokončení na str. 6)

⁴ Balíček 100 SMS do všech sítí za 100 Kč a balíček 200 SMS do všech sítí v rámci ČR za 160 Kč.

Virtuální operátoři

(pokračování ze str. 5)

rátor rovněž nabízí dva paušální tarify. Za měsíční poplatek 199 Kč k tarifu „STANDARD“ zákazník obdrží 60 volných minut a 60 volných SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR. U tarifu „RODINA“ za 659 Kč/měsíc zákazník obdrží 200 volných minut a 200 volných SMS do všech mobilních sítí v rámci ČR. U obou tarifů zákazník volá do vlastní „sítě“ za 1,20 Kč/minutu a do ostatních mobilních sítí v rámci ČR za 2,50 Kč/minutu. Za jednu SMS do vlastní „sítě“ zákazník zaplatí 1 Kč/SMS a do ostatních mobilních sítí v rámci ČR zaplatí 1,50 Kč/SMS. Hovory jsou účtovány po sekundách (1+1). Při pravidelném nákupu zboží v prodejní síti družstev COOP lze navíc získat 20% slevu k cenám za minutu volání a odeslanou SMS. K tarifům si lze dokoupit datové služby ve variantě „Připojení na den“ s datovým limitem 25 MB za 20 Kč/24 hodin nebo „Připojení na měsíc“ s datovým limitem 300 MB za 159 Kč/měsíčně. Zákazník si může zvolit variantu jednorázového balíčku⁵ „Připojení 300 MB“ za 159 Kč nebo „Připojení 1 GB“ za 399 Kč.

⁵ Jednorázový balíček platí po dobu maximálně tří měsíců nebo do vyčerpání datového limitu.

Veřejné konzultace nově bez obchodního tajemství a vulgarismů

Dne 13. listopadu 2013 byla v částce 17/2013 Telekomunikačního věstníku uveřejněna nová Pravidla Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě vydaná pod čj. ČTÚ-87 392/2013-606. Nová pravidla reagují na dosavadní zkušenosti s aplikací dosavadních Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě. V zájmu transparentnosti, zjednodušení a zefektivnění celého procesu prováděných veřejných konzultací promítl úřad do nových pravidel zejména následující změny

1. režim nakládání s připomínkami, stanovisky a názory s vulgar-

ním či jinak hrubě urážlivým obsahem,

2. režim nakládání s připomínkami, stanovisky a názory, popř. jejich částmi, označenými jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství,

3. legislativně technické úpravy související zejména se změnou právní úpravy či technickým vývojem v oblasti písemné komunikace.

Nová pravidla nabývají účinnosti 1. prosince 2013, přičemž konzultace, které probíhají na diskusním místě, a které byly zahájeny do 30. listopadu 2013, se řídí dosavadními pravidly (pravidla vydaná pod čj. 40 566/2005-606).

Předpisy EU

Dne 14. listopadu 2013 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Prováděcí rozhodnutí Komise ze dne 12. listopadu 2013, kterým se mění rozhodnutí 2008/294/ES za účelem doplnění o další technologie přístupu a kmitočtová pásma pro mobilní komunikační služby v letadlech \(služby MCA\)](#).

Dne 16. listopadu 2013 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 17. dubna 2013 o udělení absolutoria za plnění rozpočtu Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací na rozpočtový rok 2011](#).

Dne 16. listopadu 2013 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Rozhodnutí Evropského parlamentu ze dne 17. dubna 2013 o uzavření účtů Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací za rozpočtový rok 2011](#).

Dne 29. listopadu 2013 bylo v Úředním věstníku Evropské unie zveřejněno [Usnesení Evropského parlamentu ze dne 3. července 2012 o systému eCall: nové službě čísla 112 pro občany](#).

Český telekomunikační úřad přijal hlavní gesci k dokumentu Rady [„Report on the annual accounts of the Office of the Body of European Regulators for Electronic Communications for the financial year 2012 together with the Office's replies“](#).

ČTÚ v listopadu zkontroloval...

...výkon komunikačních činností bez oprávnění – ve třech případech úřad zjistil, že poskytovatelé vykonávali komunikační činnost zcela bez oprávnění nebo nesplňovali všechna kritéria pro výkon komunikačních činností podle požadavků zákona. V těchto případech zahájil ČTÚ správní řízení.

...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů – ČTÚ provedl 17 kontrol týkajících se převážně dodržování podmínek stanovených provozovatelům VKV FM vysílačů. Následně vydal dvě výzvy k odstranění zjištěných nedostatků, a to z důvodu překročení povoleného modulačního výkonu a nedodržování povoleného vysílacího stanoviště.

...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů

a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz – ČTÚ provedl 72 kontrol. Ve 29 případech zjistil porušení a ve věci zahájil správní řízení.

...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění – ČTÚ provedl celkem šest kontrol zaměřených na subjekty, kterým skončila platnost individuálních oprávnění. V pěti případech zjistil využívání kmitočtů bez oprávnění a zahájil správní řízení.

...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb – ČTÚ provedl celkem 85 místních šetření, z toho 14 případů rušení meteorologických radarů provozem wifi zařízení a 12 případů rušení veřejných mobilních radio-

telefonních sítí provozem nelegálních opakovacích signálů GSM a vyzářováním aktivních antén. V sedmi případech vydal úřad výzvu k odstranění rušení. Převážnou příčinou podaných hlášení na rušený rádiový příjem jsou závady na přijímací anténní technice, neodborně provedené instalace antén a rozvodů pro televizní přijímače, nebo zastínění signálu stavebními jeřáby.

Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí – při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI zjistily oba úřady prodej rádiových modelů aut pracujících v pásmech 32 MHz, 37 MHz a 47 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

ČTÚ na straně spotřebitele

V průběhu měsíce listopadu ČTÚ zahájil 8947 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. ČTÚ vydal 7346 rozhodnutí ve věci, z toho 7309 rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

Častým námětem stížností spotřebitelů jsou účastnické smlouvy a smluvní podmínky operátorů. ČTÚ jim proto věnuje trvalou pozornost. Od 15. července do konce října letošního roku provedl ČTÚ kontrolu návrhů smluv a smluvních podmínek 40 vybraných subjektů v oblasti poskytování hlasových a datových služeb. Cílem kontroly bylo ověřit

ní souladu dokumentů se zákonem o elektronických komunikacích. Kontrola se rovněž zaměřila na spotřebitelsky problematická ujednání, která specifikoval v loňském roce tehdejší předseda Rady ČTÚ Pavel Dvořák v otevřeném dopise adresovaném mobilním operátorům.

Kontrolou uvedených dokumentů ČTÚ zjistil, že jejich častou nesro-

zumitelnost zpravidla způsobují neúplné a nepřesné formulace, případně nepřesné zpracování znění zákona o elektronických komunikacích.

Poskytovatelé velmi často neuvěřejňují úplný návrh smlouvy na webu, případně takto zveřejněné části smlouvy nejsou zcela aktuální. Častěji než u mobilních operátorů se zde objevují ustanovení smluvních podmínek, která mohou být považována za odrazující od změny poskytovatele – nepoměrně delší výpovědní doba, různé administrativní poplatky, nepřiměřené poplatky za přenesení čísla apod.

Z pohledu ČTÚ chybují prověřování poskytovatelé služeb nejčastěji v úpravě práva účastníka na odstoupení od smlouvy při změně smluvních podmínek, jedná-li se o změnu podstatných náležitostí, popřípadě jde-li o změnu ke zhoršení postavení účastníka (§ 63 odst. 6 ZEK).

Úřad vyzval poskytovatele služeb, u jejichž smluvní dokumentace zjistil nedostatky, aby je ve stanoveném termínu odstranili. S poskytovateli služeb elektronických komunikací, kteří poskytli úřadu neúplné smluvní dokumenty, nebo je neposkytli vůbec, byla zahájena správní řízení za porušení povinnosti dle § 115 ZEK, za což jim hrozí pokuta až ve výši 2 mil. Kč. S ostatními, kteří ve stanovené lhůtě neupraví své smlouvy a smluvní podmínky, budou zahájena správní řízení a to o uložení povinnosti změny smluvních podmínek popř. o uložení sankce za to, že smlouva neobsahuje zákonné náležitosti.

Poštovní služby

V průběhu měsíce listopadu nabyla právní moci dvě rozhodnutí o udělení pokuty České poště. Úřad udělil pokutu ve výši 1 600 000 Kč za nesplnění požadavku doručení nejméně 94 % poštovních zásilek následující pracovní den. Česká pošta jako držitel poštovní licence v roce 2011 dosáhla výsledku 92,15 %, čímž se dopustila správního deliktu spočívajícího v tom, že poštovní povinnost byla plněna způsobem, který není v souladu se základními kvalitativními požadavky. Česká pošta podala proti rozhodnutí o pokutě rozklad. Druhá pokuta se týkala doporučené zásilky, kterou Česká pošta uložila na pobočce, aniž předtím vykonala povinný pokus o její dodání v místě bydliště adresáta.

ČTÚ na konci listopadu dokončil správní řízení vedené s Českou poštou ve věci porušení povinnosti podle § 33 odst. 9 zákona o poštovních službách oznámit ČTÚ zvýšení cen základních služeb ve lhůtě alespoň 90 dnů před dnem, od kterého hodlá zvýšit ceny těchto služeb. K navýšení cen některých základních služeb přistoupila Česká pošta k 1. srpnu, aniž o tom ČTÚ v zákonem požadované lhůtě informovala (více viz [Monitorovací zpráva za měsíc červenec 2013](#), str. 28, a [Monitorovací zpráva za měsíc srpen 2013](#), str. 15). ČTÚ uložil zatím nepravomocně České poště pokutu ve výši 1 500 000 Kč.

Univerzální služba

Dne 6. listopadu zveřejnil ČTÚ k veřejné konzultaci [záměr](#) uložit v rámci univerzální služby povinnost umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 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 („zvláštní ceny“) podle § 38 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích. Připomínky k návrhu záměru bylo možné uplatnit do 1 měsíce ode dne uveřejnění výzvy k uplatnění připomínek.

ČTÚ vydal rozhodnutí o čistých nákladech za rok 2012 ve výši 50 136 727 Kč a stanovil, že čisté náklady představují pro poskytovatele univerzální služby, společnost Telefónica, neúnosnou zátěž. Tyto čisté náklady vznikly spo-

lečnosti Telefónica v období roku 2012 v souvislosti s poskytováním dílčích služeb univerzální služby, a to služby veřejných telefonních automatů (v obcích do 5 000 obyvatel) a prodeje speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení. ČTÚ ověřoval výpočet předložený poskytovatelem univerzální služby jak na základě dokumentů, které byly součástí žádosti, tak v dokladech dodatečně vyžádaných. Nápravu zjiště-

(dokončení na str. 8)

Univerzální služba...

(dokončení ze str. 5)

ných nedostatků provedla společnost Telefónica v opraveném výpočtu. Rozhodnutí nabylo právní moci 8. listopadu 2013 a úhrada byla provedena dne 15. listopadu 2013 ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

ČTÚ vydal rovněž rozhodnutí o ztrátě z poskytování zvláštních cen za rok 2012 ve výši 96 813 185 Kč. Zvláštní ceny představují cenové zvýhodnění pro vybrané skupiny zdravotně postižených uživatelů, které na základě uložené

povinnosti poskytuje v současné době pouze společnost Telefónica, a to jak v pevné, tak v mobilní síti. Rozhodnutí předcházela žádost společností Telefónica a kontrola, zda zvláštní ceny byly poskytovány oprávněným osobám při splnění podmínky maximální výše slevy 200 Kč za měsíc u jednotlivých účastníků. Nedostatky zjištěné při kontrole ČTÚ zohlednil v novém výpočtu ztráty. Rozhodnutí nabylo právní moci 19. listopadu 2013. Úhrada ztráty byla provedena dne 22. listopadu 2013 ze státního rozpočtu prostřednictvím ČTÚ.

Kmitočty pro síť LTE v aukci vydraženy

Završila se nejdůležitější část celého procesu autorizace kmitočtů pro 4G síť, který ČTÚ začal připravovat již v roce 2010 v návaznosti na rozhodnutí Evropské komise 2010/267/EU, a který v lednu roku 2011 podpořila svým usnesením ze dne 26. ledna 2011 č. 78 vláda České republiky.

Podmínky výběrového řízení začal ČTÚ připravovat bezodkladně poté, co tehdejší předseda Rady ČTÚ rozhodl 8. března o zastavení předcházejícího výběrového řízení. V podmínkách nového výběrového řízení ČTÚ, vedle některých procesních úprav vlastního průběhu výběrového řízení a jeho aukční fáze, stanovil i řadu motivačních podmínek pro podporu vstupu nových subjektů na mobilní trh. Především pro nové hráče vyhradil v pásmu 800 MHz úsek o velikosti 2 × 10 MHz, nabídl jim ucelený blok o velikosti 2 × 15,8 MHz v pásmu 1800 MHz, a současně jim umožnil přístup k národnímu roamingu v sítích 2G a 3G stávajících mobilních operátorů.

Po veřejné konzultaci k návrhu podmínek proces výběrového řízení začal dne 15. srpna, kdy ČTÚ zveřejnil kompletní dokumentaci výběrového řízení. Ve stanoveném termínu do 30. září ČTÚ obdržel přihlášky od 5 uchazečů o účast, a to vedle všech tří současných mobilních operátorů (Telefónica Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s.) rovněž i od společnosti Revolution Mobile a.s. a SAZKA Telecommunications a.s.

Poté, co ČTÚ prověřil, že všichni zájemci splnili stanovené podmínky pro účast, proběhla přípravná fáze, ve které všichni účastníci absolvovali školení na využití elektronické aukční platformy, a následně dvě zkušební aukce. Vlastní ostrá aukční

fáze byla zahájena dne 11. listopadu a pokračovala až do 19. listopadu, kdy ve 14. kole došlo k vyrovnání nabídky s poptávkou, a v souladu s aukčními pravidly aukční fáze výběrového řízení skončila.

Každý z úspěšných účastníků získal v souhrnu 2 × 10 MHz spektra v pásmu 800 MHz a 2 × 20 MHz spektra v párové části pásma 2600 MHz. Původně vyhrazený úsek (aukční blok A3) v pásmu 800 MHz získala společnost Vodafone Czech Republic a.s., která rovněž získala kmitočtové bloky o souhrnné velikosti 2 × 4 MHz v pásmu 1800 MHz. Společnost Telefónica Czech Republic a.s. získala v pásmu 1800 MHz tři kmitočtové bloky (2 × 3 MHz) a společnost T-Mobile Czech Republic a.s. dva kmitočtové bloky (2 × 2 MHz). Celková cena za rádiové spektrum získané úspěšnými účastníky činí 8 529,5 mil. Kč, z čehož na společnost Telefónica Czech Republic a.s. připadá 2 802,5 mil. Kč, na společnost T-Mobile Czech Republic a.s. připadá 2 614 mil. Kč a na společnost Vodafone Czech Republic a.s. připadá 3 113 mil. Kč.

Neprodány zůstaly ucelený blok 2 × 15,8 MHz v pásmu 1800 MHz, dva bloky 2 × 5 MHz v párové části pásma 2600 MHz a celá nepárová část pásma 2600 MHz. S návrhem na další postup v autorizaci těchto kmitočtů úřad seznámí veřejnost v průběhu roku 2014.

V souladu s podmínkami výběrového řízení ČTÚ dne 22. listopadu vyzval vítězné účastníky z aukční fáze, aby předložili společnou vzájemnou dohodu o rozdělení získaných úseků rádiového spektra v jednotlivých kmitočtových pásmech. Na toto jednání mají účastníci lhůtu 1 měsíc. Pokud v průběhu této lhůty nedojde k dohodě

Cenové kalkulačky

ČTÚ zahájil v listopadu 2013 proces opětovné akreditace cenové kalkulačky Tarifon, jejímž cílem je znovu prověřit soulad cenové kalkulačky s [akreditačními kritérii ČTÚ](#). V rámci akreditace spolupracuje ČTÚ i s technickým auditorem (ČVUT), který prověřuje přesnost výpočtů cenové kalkulačky. ČTÚ očekává, že proces znovu-akreditace cenové kalkulačky Tarifon bude ukončen v průběhu prosince 2013 tak, aby udělení nové akreditace plynule navázalo na vypršení platnosti akreditace staré. Cenová kalkulačka Tarifon srovnává ceny mobilních i pevných hlasových služeb i přístupu k síti Internet.

ČTÚ při průběžné kontrole plnění akreditačních kritérií druhé akreditované cenové kalkulačky Tarifomat shledal nesoulad s plněním některých akreditačních kritérií a vyzval provozovatele cenové kalkulačky, společně s uložení pokuty ve výši 15 000 Kč v souladu s uzavřenou smlouvou, k neprodlené nápravě. Konkrétně ČTÚ požaduje odstranění povinnosti uživatelů cenové kalkulačky zadávat své stávající mobilní číslo před možností kalkulačku využít a dále doplnění odkazů na všeobecné obchodní podmínky všech srovnávaných operátorů. V případě opakovaného porušení akreditačních kritérií může ČTÚ akreditaci odebrat. Více o cenových kalkulačkách akreditovaných ze strany ČTÚ, viz [web ČTÚ](#).

všech účastníků, rozhodne o rozdělení získaných úseků rádiové spektra ČTÚ postupem, který je upraven v podmínkách výběrového řízení. Následně ČTÚ rozhodne o zamítnutí žádostí neúspěšných účastníků z aukční fáze, vyzve úspěšné účastníky k zaplacení ceny jimi získaných částí rádiového spektra a po uhrazení této ceny jim vydá rozhodnutí o přidělu rádiových kmitočtů.

Dosavadní výsledky výběrového řízení a stanovená rozvojová kritéria vytváří předpoklady pro rychlý rozvoj služeb mobilního broadbandu na nových 4G sítích. ČTÚ očekává, že tyto služby brzo dostupné i v méně osídlených oblastech České republiky. Podmínky výběrového řízení a závazky, které účastníci převzali, současně podpoří rozvoji i velkoobchodního trhu 4G služeb, což ve svém důsledku přinese širší nabídku těchto moderních služeb pro koncové uživatele.

Služby elektronických komunikací

- **350 stížností (56,5 % z celkového počtu) vyřizoval ČTÚ podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“). ČTÚ stěžovatele informoval o tom, jak postupovat podle ZEK vůči poskytovateli služby (např. o právu uplatnit reklamaci u poskytovatele služby), nebo že stížnost je podnětem pro další šetření podle ZEK nebo ZOS, příp. je podnětem k výkonu státní kontroly, nebo k vydání výzvy podle § 114 ZEK k odstranění zjištěných nedostatků.**
- **U 84 stížností neměl ČTÚ potřebné kompetence k jejich řešení. Stěžujícího informuje, kdo je příslušný stížnost řešit, případně ji příslušnému orgánu postoupí (např. případy klamavé reklamy, nevyžádaných obchodních sdělení, neetického získávání zákazníků, ochrany osobních údajů apod.).**
- **ČTÚ shledal 185 stížností (29,9 % z celkového počtu) jako nedůvodné a informoval stěžovatele o tom, že nebyla porušena povinnost stanovená ZEK, ZOS, prováděcími předpisy k těmto zákonům, příp. rozhodnutími ČTÚ.**

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za II. čtvrtletí 2013 došlo k jejich zvýšení ve III. čtvrtletí 2013 o 33 stížností (tj. o 5,6 %). V meziročním srovnání III. čtvrtletí let 2012 a 2013 došlo k poklesu celkového počtu stížností o 712 (tj. o 115 %). K takto mimořádnému meziročnímu poklesu došlo zejména v souvislosti s tím, že ve III. čtvrtletí roku 2012 vrcholil příjem stížností na zavedení servisního poplatku u služeb satelitní televize Skylink a CS Link.

V hodnoceném období rovněž klesl i počet stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit, nejčastěji se týkaly služeb třetích stran – především tzv. Premium SMS a audiotextové služby.

Podle předmětu se stížnosti dělí následujícím způsobem:

171 stížností na vyúčtování za ceny služeb (27,6 % z celkového počtu). Úřad stěžovatelům poskytnul právní radu nebo zahájil správní řízení podle § 129 ZEK (účastnické spory).

155 stížností se týkalo účastnických smluv; nejvíce směřovaly vůči společnostem T-Mobile Czech Republic a.s., a Telefónica Czech Republic a.s.

41 stížností se vztahovalo k přenesení telefonního čísla což představuje nárůst o 86 % oproti předchozímu čtvrtletí. Lze se domnívat, že k tomu došlo

v souvislosti s nabytím účinnosti opatření obecné povahy č.

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

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem ⁶⁾	Vyřizeno ve prospěch účastníka / uživatele ⁷⁾	Celkem ⁸⁾
		Způsob vyřízení						
		Postup podle zákona ⁹⁾	Nedostatek k porušení zákona ⁹⁾	Nepřísušnost Úřadu	Stížnosti celkem ⁶⁾			
c	d	e	f	g	h			
1. Služby elektronických komunikací	405	261	117	16	394	682	799	
2) nezřízení služby elektronických komunikací	3	2	2	2	6	7	9	
3) kvalita služby elektronických komunikací	31	14	8	2	24	47	55	
4) účastnické smlouvy	169	102	49	4	155	275	324	
5) nes poskytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	21	10	13	2	25	33	46	
6) aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	7	7	6	0	13	14	20	
7) nesouhlas s vyúčtováním	174	126	39	6	171	306	345	
2. Radiokomunikační služby	9	1	0	0	1	10	10	
3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	89	25	16	0	41	114	130	
4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	6	3	0	0	3	9	9	
5. 11) Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	0	1	0	0	1	1	1	
6. 12) Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	5	1	0	2	3	8	8	
7. 13) Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	1	3	0	1	4	5	5	
8. 14) Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	19	4	0	0	4	23	23	
9. 15) Klamavá reklama	1	0	1	0	1	1	2	
10. Ochrana spotřebitele⁴⁾	43	9	34	2	45	54	88	
17) dodržování povstnosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
18) nekalé obchodní praktiky ⁵⁾ (§ 4 ZOS)	20	5	16	0	21	25	41	
19) klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	15	2	12	2	16	19	31	
20) agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	2	0	1	0	1	2	3	
21) zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
22) informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	5	1	5	0	6	6	11	
23) další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	1	1	0	0	1	2	2	
11. Univerzální služba	0	0	1	0	1	0	1	
25) přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	1	0	1	0	1	
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. Ostatní⁷⁾	677	42	16	63	121	782	798	
29) telefonní seznamy	1	1	0	0	1	2	2	
30) informační služba o telefonních číslech účastníků	1	1	0	0	1	2	2	
31) služby třetích stran - premium SMS	39	2	0	22	24	63	63	
32) služby třetích stran - audiotextové služby	13	2	1	10	13	25	26	
33) obtěžující a nevyžádaná volání	16	10	2	0	12	26	28	
34) nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	3	1	1	0	2	4	5	
35) komunikační síť, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	21	4	0	3	7	28	28	
36) podnikání v elektronických komunikacích	190	1	1	0	2	191	192	
37) zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	317	0	0	0	0	317	317	
38) pokrytí signálem TV a GSM	8	3	0	0	3	11	11	
39) ochrana osobních údajů	3	1	2	0	3	4	6	
40) různé	65	16	9	28	53	109	118	
CELKEM	1255	350	185	84	619	1689	1874	

Tabulka č. 1 - Stížnosti a účastníků / uživatelů za III.Q 2013

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

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.

45 stížností spadající do agendy ZOS. Nejčastěji se týkaly nekalých obchodních praktik, je však nutné dodat, že převážnou většinu těchto stížností shledal ČTÚ jako nedůvodnou.

Ostatní témata stížností se vyskytovala zpravidla v několika málo případech. Úplný přehled témat poskytuje tabulka č. 1.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální

služby je dlouhodobě minimální, ČTÚ evidoval ve III. čtvrtletí 2013 pouze jednu stížnost na služby poskytované v rámci univerzální služby.

Dotazy na služby elektronických komunikací

Dotazy na služby elektronických komunikací eviduje ČTÚ od 1. ledna 2012 a členění je obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 1). Za III. čtvrtletí roku 2013 úřad zaznamenal celkem **1255** dotazů, což je o 123 dotazů více než v předchozím čtvrtletí. Kromě dotazů směřujících na podmínky podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 ZEK, které tvořily celkem 40,4 %, se jejich převážná část týkala spotřebitelských otázek. Obdobně jako u stížností byla největší část směřovala na problematiku účtování ceny za služby (13,9 %). K výraznějšímu zvýšení počtu dotazů došlo v kategorii účastnických smluv, které tvořily celkem 13,5 % z celkového počtu přijatých dotazů, přičemž tyto dotazy se týkaly především otázky účinnosti zákona č. 214/2013 Sb., jímž byl významně novelizován ZEK. 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 (7 %).

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

Závěrečné shrnutí:

Na základě výše uvedeného statistického vyhodnocení kvanti-

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 ZOS, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé 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) ZEK.

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 uni-

tativních i kvalitativních parametrů stížností a dotazů účastníků/spotřebitelů ve III. čtvrtletí 2013 lze konstatovat, že nedošlo k jejich zásadním a výrazným odchylkám od průměru předcházejících období roku 2013.

Z hlediska počtu dotazů a stížností spotřebitelů je nutno zdůraznit problematiku přenositelnosti čísel, kde od 1. 9. 2013 nabyla účinnosti novela opatření obecné povahy č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické

verzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 38 odst. 4 ZEK 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 - nepřislusnost Úřadu (sloupec e).

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

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

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.

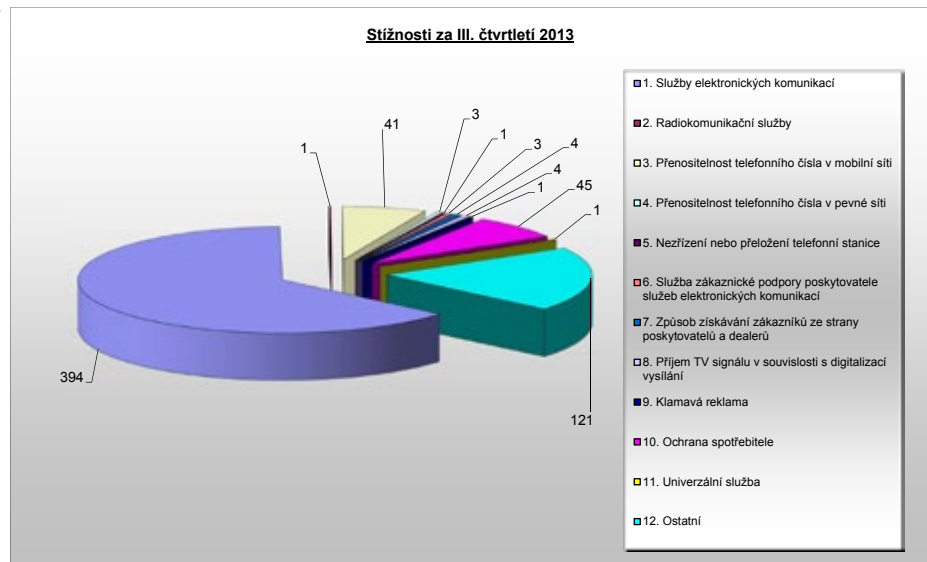
a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel. Z charakteru obsahu dotazů a stížností účastníků/spotřebitelů na problematiku přenositelnosti čísel v hodnoceném období lze říci, že spotřebitelé nedostatečně rozlišují mezi nově stanovenou lhůtou **čtyř** dnů pro přenos čísla a vypořádáním (ukončením)

(pokračování na str. 11)

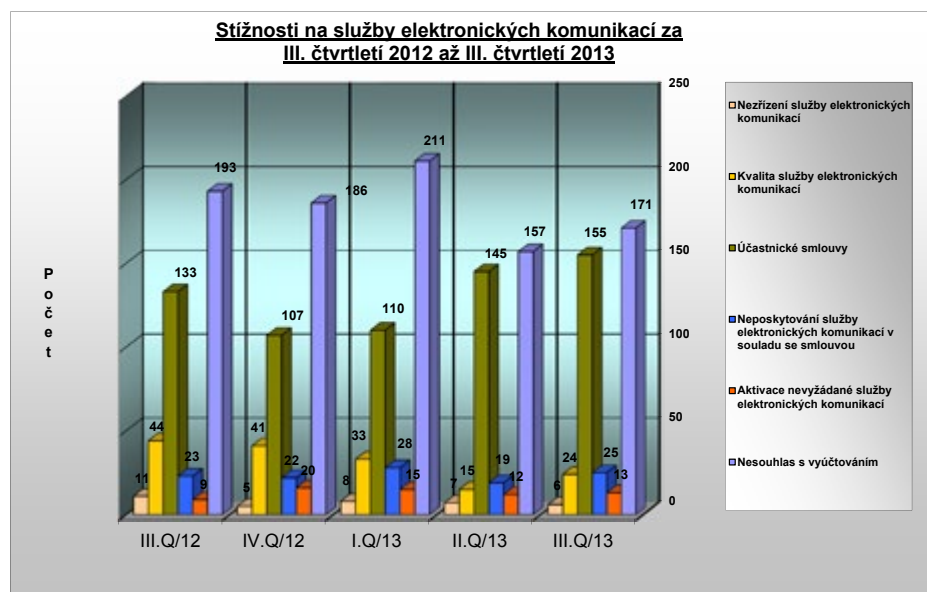
smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služeb, který vyplývá ze smluvních podmínek toho kterého poskytovatele služeb. Na základě průběžného monitoringu médií, otevřených diskusních fór a obsahu stížností bylo dále vyhodnoceno, že informace poskytované spotřebitelům poskytovateli služeb mohou být neúplné a nepřesné. V této věci zahájil ČTÚ v měsíci září administrativní kontrolu všech poskytovatelů služeb, kteří oznámili poskytování veřejně dostupné telefonní služby s cílem zjistit, zda poskytovatelé služeb zapracovali do svých smluvních ujednání problematiku přenositelnosti čísel v souladu s novým OOP a v souladu s § 63 odst. 1 písm. o) ZEK. Kontrola probíhá u 780 subjektů a úřad ji dokončí pravděpodobně do 15. prosince. Předběžně lze konstatovat, že nejvíce problémů se týká menších poskytovatelů telefonních služeb.

Další skupinou dotazů a stížností, se kterými se spotřebitelé na ČTÚ v hodnoceném období nejčastěji obraceli, byly dotazy na zákon č. 214/2013 Sb., kterým byl novelizován ZEK. Nejvíce dotazů bylo směřováno na účinnost § 63 odst. 1 písm. p) ZEK, kde se stanoví výše úhrady při předčasném ukončení smlouvy. ČTÚ je toho názoru, že zákon je účinný v tomto konkrétním ustanovení od 8. 8. 2013. Tento právní výklad ČTÚ dále rozvedl v měsíční monitorovací zprávě za měsíc říjen.

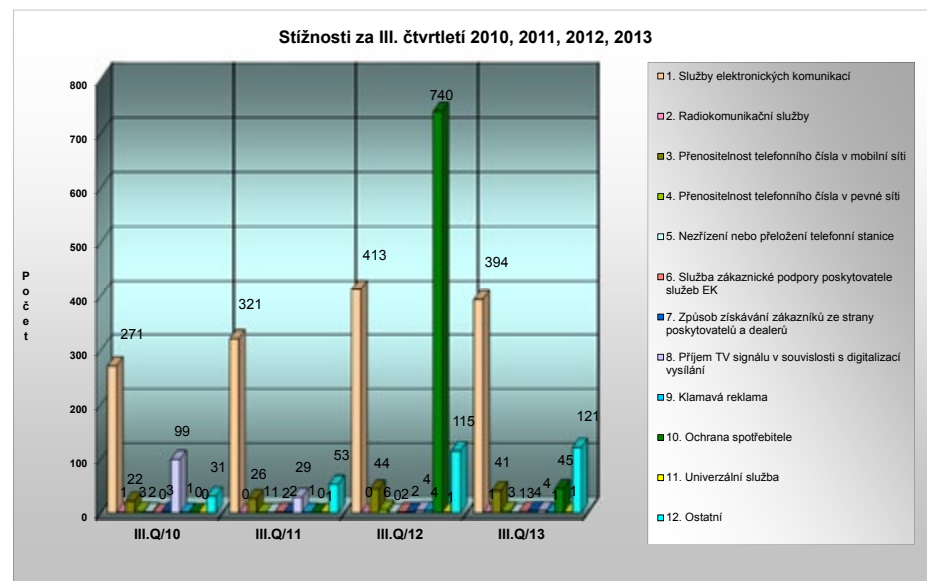
Dotazy a stížnosti, k jejichž řešení není ČTÚ věcně příslušným orgánem, se nejčastěji týkaly služeb třetích stran, tedy tzv. Premium SMS a audiotexových služeb. Uvedená problematika byla předmětem společného jednání se zástupci České obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), která připravuje kontrolní akci. ČTÚ v této věci spolupracuje s ČOI. V nejbližší době proběhne společná kontrola.



Graf č. 1 - Stížnosti za III. čtvrtletí 2013



Graf č. 2 - Stížnosti na služby el. komunikací za III. čtvrtletí 2013



Graf č. 3 - Meziroční srovnání stížností za III. čtvrtletí

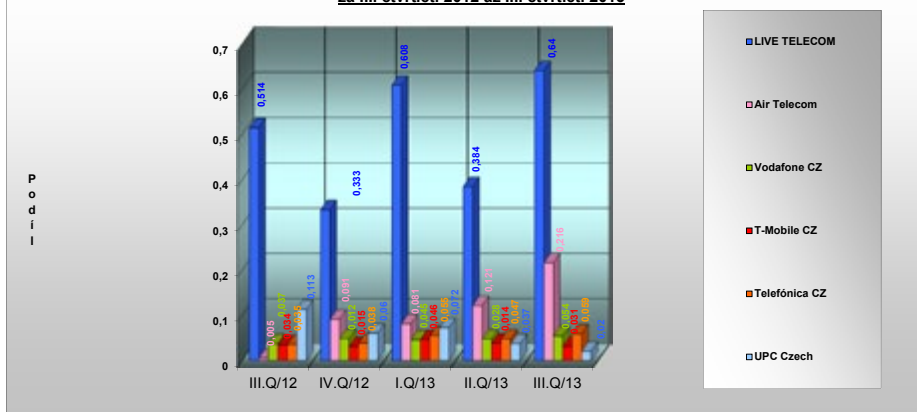
Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal 25 stížností a jeden dotaz týkající se základních poštovních služeb. Počet stížností představuje nárůst o 38,9 % oproti předchozímu čtvrtletí. Z celkového počtu stížností na základní poštovní služby ČTÚ vyřídil 17 ve prospěch spotřebitele, u osmi dalších nedošlo k porušení zákona. Spotřebitelé si nejčastěji stěžovali na službu dodání poštovních zásilek, a to v šesti případech. Ve všech případech se jednalo o stížnosti na služby České pošty, s.p. Zasláný dotaz se týkal služby dodání peněžní částky poštovním poukazem.

ČTÚ dále přijal 46 stížností vztahujících 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 nárůst o 31,4 %. V 26 případech se stížnosti týkaly dodání poštovních zásilek. I v této agendě jsou veškeré stížnosti a dotazy směřovány na služby České pošty.

Úřad nově také sleduje kategorii stížností a dotazů na vybrané nepoštovní služby (CZECH Point, datové schránky, elektronický podpis, služby Poštovní spořitelny a jiné finanční služby). Jejich vyřízení ale nespadá do kompetence ČTÚ a podání postupuje věcně příslušným orgánům. Za uplynulé čtvrtletí ČTÚ zaznamenal

Vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v %) za III. čtvrtletí 2012 až III. čtvrtletí 2013



Graf č. 3 - Percentuální vyjádření počtu stížností k počtu účastníků

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

Předmět	Dotazy	Stížnosti					Stížnosti celkem	Vyřizeno ve prospěch zákazníka	Celkem
		Postup podle zákona	Nedošlo k porušení	Nepříslušnost Úřadu	Způsob vyřízení	Stížnosti celkem			
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	6	1	0	7	6	7		
3 služba dodání poštovních balíků do 10 kg	0	0	0	0	0	0	0		
4 služba dodání peněžní částky poštovním poukazem	1	4	3	0	7	5	8		
5 služba dodání doporučených zásilek	0	4	3	0	7	4	7		
6 služba dodání cenných zásilek	0	1	0	0	1	1	1		
7 služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby	0	2	1	0	3	2	3		
8 základní zahraniční poštovní služby	0	0	0	0	0	0	0		
9 služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí	0	0	0	0	0	0	0		
10 služba mezinárodních odpovědek	0	0	0	0	0	0	0		
11 služba odpovědných zásilek v mezinárodním styku	0	0	0	0	0	0	0		
12 služba dodání tiskovinyového pytle	0	0	0	0	0	0	0		
CELKEM	1	17	8	0	25	18	26		
2. Stížnosti a dotazy na poštovní služby *)									
14 dlouhé čekací doby	1	0	0	0	0	1	1		
15 otevírací doba pošt	5	0	0	0	0	5	5		
16 změna ukládací pošty	1	10	2	0	12	11	13		
17 dodání poštovních zásilek	8	21	5	0	26	29	34		
18 vyřizování reklamací	5	3	1	0	4	8	9		
19 porušení poštovního tajemství	0	0	0	0	0	0	0		
20 poštovní zásilky do/ze zahraničí	0	2	0	0	2	2	2		
21 doručování úředních písemností	1	0	1	0	1	1	2		
22 žádosti o informace	3	1	0	0	1	4	4		
CELKEM	24	37	9	0	46	61	70		
3. Stížnosti a dotazy na vybrané nepoštovní služby									
24 Czech POINT	0	0	0	0	0	0	0		
25 datové schránky	0	0	0	0	0	0	0		
26 elektronický podpis	0	0	0	0	0	0	0		
27 Poštovní spořitelna a ostatní finanční služby	0	0	0	0	0	0	0		
28 ostatní služby	1	0	1	7	1	8	9		
CELKEM	1	0	1	7	1	8	9		
SOUCET STÍŽNOSTÍ A DOTAŽŮ NA POŠTOVNÍ A VYBRANÉ NEPOŠTOVNÍ SLUŽBY	25	37	10	7	47	69	79		

Tabulka č. 2 - Stížnosti a dotazy zákazníků na poštovní služby za III. Q 2013

pouze jednu stížnost v této městnanců České pošty, stížností filatelistů, či stížností na službu SIPO. např. stížností na chování za-

Měsíční monitorovací zpráva - listopad 2013

© Český telekomunikační úřad, vydává samostatné oddělení 617 • 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.