



V Praze 5. prosince 2011
Čj.: ČTÚ-128 856/2011-600

Věc: odpověď podle zákona č.106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím

Vážený pane,

dne 2. prosince 2011 byla Českému telekomunikačnímu úřadu (dále jen „ČTÚ“) prostřednictvím elektronické podatelny doručena Vaše žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“).

Ve své žádosti upozorňujete na cenovou nabídku zahraničního operátora a porovnáváte ji s některými nabídkami mobilních operátorů na českém trhu.

Následně žádáte zodpovězení otázek týkajících se:

1. Příčin, dle Vašeho názoru, extrémního předražení zcela srovnatelné jednotky služeb jako je minuta volání nebo SMS.
2. Naplňování § 4 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, při postupu ČTÚ a konkrétní kroky ČTÚ na ochranu uživatelů a pro dosažení plně konkurenčního prostředí v uplynulých 2 letech.
3. Způsobu, kterým ČTÚ využije připravované aukce kmitočtů pro mobilní sítě ke zvýšení konkurence na telekomunikačním trhu.

V závěru své žádosti uplatňujete na základě Vámi provedeného srovnání cenových nabídek podnět k cit.: „*provedení Analýzy relevantních trhů dle § 51 zák. č. 127/2005 Sb. a opětovné definici Relevantního trhu dle § 52 téhož zákona.*“.

I když některé z Vašich dotazů směřují spíše ke sdělení názoru ČTÚ než přímo k poskytnutí informací o jeho činnosti, jak předpokládá zákon, zasíláme Vám dále kompletní vyjádření k jednotlivým otázkám.

Úvodem považujeme za vhodné upozornit Vás, že informace o všech regulačních opatřeních, opatřeních v oblasti ochrany spotřebitelů, dalších aktivitách ČTÚ při plnění konkrétních úkolů v oblasti podpory soutěže na trhu a ochraně spotřebitelů průběžně zveřejňujeme na naší internetové stránce (viz www.ctu.cz), v pravidelných měsíčních monitorovacích zprávách (viz <http://www.ctu.cz/aktuality/monitorovaci-zpravy/rok-2011.html>) a rovněž v každoroční zprávě o činnosti ČTÚ (viz <http://www.ctu.cz/o-ctu/vyrocní-zpravy/rok-2010.html>), kterou předkládáme vládě a Parlamentu České republiky. K některým z Vašich otázek proto můžete získat informace přímo ve výše uvedených zdrojích.

Pokud jde o požadované informace, předáváme Vám dále v souladu s požadavky zákona informace v členění podle Vámi položených dotazů.

Ad. 1) Dotaz na příčiny extrémního předražení zcela srovnatelné jednotky služeb jako je minuta volání nebo SMS.

Z cenových srovnání, která ČTÚ průběžně provádí, skutečně vyplývá, že existují výhodnější nabídky zahraničních operátorů ve srovnání s nabídkami operátorů na našem trhu. V této souvislosti je však třeba upozornit, že:

- a) U maloobchodních cen služeb elektronických komunikací platí, stejně jako v případě cen ostatního zboží a služeb, že v podmínkách tržního hospodářství jsou ceny výsledkem nabídky a poptávky na konkrétním trhu. Operátoři v jednotlivých členských zemích proto svoje nabídky tvoří podle očekávané poptávky zákazníků v dané zemi. Nenabízí pouze jeden tarif, ale širokou škálu tarifů, které jsou vytvořeny s ohledem na preference určitých zákaznických skupin.
- b) Nelze proto jednoduše srovnávat dvě ceny za minutu (SMS) nabízené v různých členských zemích EU oproti standardním nabídkám na trhu v jiné zemi.
- c) Například při poskytování akčních (krátkodobých) nabídek může totiž často krátkodobě docházet i k situaci, kdy cena nabízené služby nepokrývá plně náklady nutné na její poskytnutí. Takový přístup však není ekonomicky únosný v případě standardních cenových nabídek, resp. nabídek nabízených operátory dlouhodobě.
- d) Současně bez bližších znalostí o nákladech nutných k poskytnutí konkrétních nabídek nelze prokázat, že cena jiné nabídky je „extrémně předražená“ a proč.

ČTÚ však nedisponuje a ani nemůže disponovat takto detailními údaji o Vámi uváděné nabídce zahraničního operátora, aby mohl provést jeho detailní srovnání vůči Vámi uváděným běžně nabízeným cenovým plánům v České republice. Upozorňujeme ale, že v řadě případů mohou být s akčními nabídkami spojeny další, již ne natolik výhodné podmínky (např. smluvní závazek na delší dobu apod.), které je třeba při srovnání rovněž uvažovat.

Nad rámec této odpovědi poznamenáváme ve vztahu k cenám služeb trhu mobilního volání, že tyto ceny dlouhodobě klesají ve srovnání s vývojem cen jiných služeb či zboží (potravin, energie apod.), které naopak trvale rostou.

Ad. 2) Dotaz na postup ČTÚ podle § 4 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a konkrétní kroky na ochranu uživatelů a pro dosažení plně konkurenčního prostředí, které ČTÚ provedl v uplynulých dvou letech.

O tom, že ČTÚ při výkonu regulace trhů elektronických komunikací i při zajištění úkolů v oblasti ochrany spotřebitele vždy postupuje v souladu s § 4 zákona o elektronických komunikacích, svědčí jednotlivá opatření a rozhodnutí, která jsou zveřejňována ve výše uvedených zdrojích, tj. na internetové stránce ČTÚ, ve Výročních zprávách či každý měsíc uveřejňovaných monitorovacích zprávách. Dále uvádíme přehled těch nejdůležitějších souvisejících s Vaším dotazem.

Podpora konkurence a dostupnost služeb

Z Vaší žádosti vyplývá, že Vás zajímá především oblast mobilních služeb. Proto dále uvádíme nejprve hlavní opatření na mobilním trhu, následně doplňujeme opatření s dopadem i do dalších služeb elektronických komunikací.

Snižování velkoobchodní ceny za ukončení (terminaci) mobilního volání

Regulační opatření ČTÚ přednostně uplatňuje na velkoobchodní úrovni. Jde o tzv. relevantní velkoobchodní trh ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních

telefonních sítích (dále „trh mobilní terminace“). ČTÚ očekává, že regulace na velkoobchodní úrovni přispěje pozitivně ke zlepšení podmínek na souvisejícím maloobchodním mobilním trhu.

ČTÚ proto v roce 2009 provedl v pořadí již druhou analýzu trhu mobilní terminace (viz http://www.ctu.cz/cs/download/art/ooop/rozhodnuti/ooop-art-7_09_2009-11.pdf) a na jejím základě následně uložil třem největším mobilním operátorům povinnosti související s regulací cen. U tří největších mobilních operátorů – Telefónica Czech Republic (dále jen „Telefónica“), T-Mobile Czech Republic (dále jen „T-Mobile“) a Vodafone Czech Republic (dále jen Vodafone“). ČTÚ uplatnil cenovou regulaci a v dubnu 2010 rozhodnutím o ceně stanovil maximální výši velkoobchodní ceny za terminaci tak, že postupně ve třech krocích došlo k jejímu snížení takto – od 1. července 2010 na 1,66 Kč/min, od 1. ledna 2011 na 1,37 Kč/min a od 1. července 2011 na 1,08 Kč/min. Další informace k této cenové regulaci jsou uvedeny v následujících rozhodnutích:

http://www.ctu.cz/cs/download/art/cen/rozhodnuti/rozhodnuti_cen_07-04_2010-68_telefonica_o2.pdf,

http://www.ctu.cz/cs/download/art/cen/rozhodnuti/rozhodnuti_cen_07-04_2010-70_t-mobile.pdf,

http://www.ctu.cz/cs/download/art/cen/rozhodnuti/rozhodnuti_cen_07-04_2010-69_vodafone.pdf

Regulované velkoobchodní ceny za terminaci jsou jedním ze vstupů do maloobchodních cen služeb mobilního volání a jejich snižování tak vytváří prostor i pro případné snižování maloobchodní ceny pro koncové spotřebitele.

Stanovení nové hodnoty procenta návratnosti vloženého kapitálu (WACC)

V průběhu roku 2011 si ČTÚ nechal zpracovat studii k ověření hodnoty procenta návratnosti vloženého kapitálu před zdaněním (WACC). Hodnota WACC je součástí kalkulace regulovaných velkoobchodních cen.

Oproti dosud v regulaci cen používané hodnotě WACC 11,5 % byla nově provedenou studií hodnota WACC stanovena na 8,26 %. Tuto nižší hodnotu Úřad promítl do návrhu změny opatření obecné povahy č. OOP/4/03.2006-3, ve znění pozdějších změn, kterou zveřejnil dne 12. října t.r. k veřejné konzultaci.

Nová hodnota WACC bude po přijetí uvedené změny stanovena s účinností od 1. ledna 2012 a bude následně použita při další úpravě (snížení) max. výše regulovaných velkoobchodních cen v průběhu roku 2012, včetně ceny za ukončení (terminaci) volání v mobilních sítích (viz výše). To by mělo vytvořit další prostor pro snížení cen i na maloobchodním trhu.

Úprava podmínek pro přenášení čísel

V roce 2009 ČTÚ vydal dvě změny opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel (dále jen „OOP 10“).

ČTÚ v první změně (platné od 19. 4. 2009) blíže určil dobu pro provedení autorizace a sdělení jejího výsledku opouštěným operátorem, a to bez zbytečného odkladu, aby se prodlením nezdržovaly navazující dílčí procesy při přenášení telefonních čísel mezi mobilními operátory. ČTÚ rovněž zkrátil maximální dobu dílčího procesu ověření objednávky

na službu přenesení čísla opouštěnému operátorovi z 5 pracovních dnů na 3 pracovní dny od doručení výpovědi smlouvy účastníkem. ČTÚ zkrácením dob pro dílčí procesy přiměl operátory k úpravě jejich systémů a k efektivnější organizaci vyřizování objednávek na službu přenesení čísla ve prospěch účastníka.

Při druhé změně (platné od 9. 1. 2010) ČTÚ upravil procesy při přenášení telefonních čísel rovněž mezi pevnými operátory a zkrátil období, ve kterém probíhá ověření objednávky opouštěným operátorem a technické šetření přejímajícím operátorem, z 10 pracovních dnů na 5 pracovních dnů. Byla také zkrácena doba pro podání výpovědi účastníkem opouštěnému operátorovi z maximálně 10 pracovních dnů na maximálně 5 pracovních dnů. Úprava těchto dob přinesla v následujícím období výhody pro účastníky ve zrychlení dílčích procesů a tím ve zkrácení celkové doby procesu přenesení čísla.

V listopadu letošního roku ČTÚ zveřejnil návrh nového OOP č. 10 ([zde](#)), kde jsou navrženy další úpravy především v rámci procesů při přenášení telefonních čísel mezi mobilními operátory. Podle návrhu má přejímající operátor povinnost informovat účastníka bezodkladně o procesech při přenášení čísla. ČTÚ rovněž nově určuje dobu pro zadání objednávky přejímajícímu operátorovi, a to bez zbytečného odkladu. Účastník tak má větší jistotu, že jeho požadavek na službu nebude pozdržen. Zkrácením dílčích dob pro doručení výpovědi účastníkem z 10 pracovních dnů na 5 pracovních dnů a pro přenesení čísla po jeho uvolnění opouštěným operátorem z maximálně 14 pracovních dnů na maximálně 5 pracovních dnů bude zkrácena celková doba pro přenesení čísla z maximálně 28 pracovních dnů na maximálně 14 pracovních dnů od zadání objednávky. Tímto výrazným snížením celkové doby pro přenesení čísla ČTÚ urychluje dobu pro přenesení čísla tak, aby požadavek účastníka na přenesení čísla a změnu operátora byl výrazně rychleji splněn ke spokojenosti účastníka.

O poslední připravované změně podmínek pro přenositelnost čísel ČTÚ s předstihem zveřejnil informaci pro účastníky 9. listopadu 2011 na své internetové stránce (viz informace [zde](#)).

Sledování a analýzy trhů

ČTÚ trvale monitoruje a vydává analýzy všech trhů, které stanovila Evropská komise Doporučením EK č. 2007/879/ES jako relevantní, tj. způsobilé k regulaci. Podrobný přehled vydaných analýz, včetně související regulace je zveřejněn na internetové stránce ČTÚ (viz <http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/analyzy-relevantnich-trhu/ooop-1-02-2008-2.html>).

Stručný popis všech vydaných analýz relevantních trhů a uložené regulace ČTÚ rovněž uveřejnil ve výroční zprávě za rok 2010 (str. 10–11 a na str. 12), kde je rovněž uvedena tabulka s porovnáním regulace na relevantních trzích pro 1. a 2. kolo analýz. Druhé kolo analýz bylo provedeno v letech 2009 až 2010 a navazující regulace byla uložena z větší části v loňském roce.

Například díky povinnosti uložené ČTÚ je v současnosti na velkoobchodním broadbandovém trhu dostupná služba tzv. „naked DSL“, která umožňuje alternativním operátorům poskytovat širokopásmový přístup k síti Internet bez toho, aby koncový uživatel současně musel odebírat službu přístupu k veřejné telefonní síti v pevném místě za účelem využívání veřejně dostupné telefonní služby.

ČTÚ dále uložil povinnost umožnit přechod koncového uživatele mezi poskytovateli širokopásmového přístupu ve lhůtách, které odpovídají pouze nezbytně nutným procesním krokům. Díky této povinnosti má koncový uživatel jistotu, že v případě přechodu mezi poskytovateli bude tento přechod realizován rychle a zároveň bude na minimum omezena doba, kdy je přerušeno poskytování služby.

Univerzální služba

ČTÚ v rámci povinnosti poskytování tzv. univerzální služby uložil povinnosti, díky kterým mohou koncoví uživatelé využívat službu veřejných telefonních automatů ve stanovených lokalitách, kde ČTÚ shledal dostupnost takové služby za nezbytné. Povinnost poskytovat tuto službu byla uložena společnosti Telefónica.

Tato společnost je rovněž na základě rozhodnutí ČTÚ povinna zajistit zdravotně postiženým osobám na celém území České republiky poskytování rovnocenného přístupu k veřejně dostupné telefonní službě s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, což je zajištěno povinnou nabídkou prodeje a pronájmu speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení.

Další uloženou povinností v rámci univerzální služby je povinnost umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat veřejně dostupnou telefonní službu a další služby. Také tato povinnost je uložena společnosti Telefónica. V rámci této služby jsou těmto skupinám koncových uživatelů poskytována cenová zvýhodnění ve výši 200,- Kč měsíčně.

Ochrana spotřebitele

ČTÚ jako orgán státní správy rovněž vykonával řadu aktivit v oblasti řešení stížností uživatelů služeb elektronických komunikací, rozhodování v případech námitek podaných proti vyřízení reklamace ve věci nesprávného vyúčtování či nekvalitu poskytovaných služeb, rozhodování o změnách v obchodních podmínkách operátorů a i výkonu kontrolní činnosti při ověřování plnění podmínek poskytování služeb na trhu.

Vyřizování stížností a podnětů účastníků/spotřebitelů

ČTÚ v posledních dvou letech vyřídil následující počty stížností

- a) v roce 2010 bylo vyřízeno 1721 stížností a dotazů,
- b) v roce 2011 (za leden až říjen) bylo vyřízeno 1238 stížností a dotazů.

Ve prospěch uživatelů/spotřebitelů bylo v roce 2010 vyřízeno 1209 a v roce 2011 dosud 933 stížností. ČTÚ průběžně čtvrtletně vyhodnocuje vývoj a důvody účastnických stížností a tyto informace pravidelně zveřejňuje ve svých monitorovacích zprávách.

Správní řízení ve věci neplnění podmínek poskytování služeb

ČTÚ na základě podnětů účastníků/spotřebitelů a na základě vlastní kontrolní činnosti vedl tato správní řízení:

- a) ve věci opakovaného pochybení operátora při přenesení čísla účastníka k jinému operátorovi byla uložena doposud nepravomocná pokuta operátorům Vodafone 5,94 mil.Kč, Telefónica 2,0 mil.Kč a T-Mobile ve výši 0,9 mil.Kč,
- b) ve věci změny všeobecných obchodních podmínek pro poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací společnosti Telefónica z důvodu diskriminace spotřebitele při ukončení smluvního vztahu v případě úmrtí účastníka. Uvedené rozhodnutí je již pravomocné a společnost Telefónica je povinna změnit v tomto směru své všeobecné obchodní podmínky.

Rozhodování účastnických sporů – námítky proti vyřízení reklamace

V oblasti rozhodování účastnických sporů rozhodoval ČTÚ případy, kdy účastník/spotřebitel, který není spokojen s vyřízením své reklamace operátorem na

poskytovanou službu nebo na vyúčtování ceny za služby, uplatnil k ČTÚ námitku proti vyřízení reklamace.

- a) v roce 2010 bylo vydáno Úřadem 328 rozhodnutí ve věci,
- b) v roce 2011 za leden až říjen bylo vydáno 174 rozhodnutí ve věci.

Ve prospěch uživatelů/spotřebitelů bylo v roce 2010 vyřízeno 68 podání a v roce 2011 dosud 48 podání.

Poskytování informací, upozornění a doporučení uživatelům služeb

ČTÚ pravidelně informuje účastníky/spotřebitele služeb elektronických komunikací a širokou veřejnost o nekalých obchodních praktikách, podvodech a dalších zjištěních, a to následujícími způsoby:

- a) pravidelně jsou vydávány měsíční monitorovací zprávy, které lze nalézt na této adrese: <http://www.ctu.cz/aktuality/monitorovaci-zpravy.html>,
- b) na webových stránkách ČTÚ je umístěna rubrika: „Ochrana spotřebitele“, kde jsou zveřejňovány informace pro spotřebitele, týkající se některých aktuálních spotřebitelských problémů. Spotřebitel je zde informován o tom, jak se těmto problémům vyhnout nebo jak postupovat, když se do nich dostane. Uvedené informace jsou zveřejňovány na této adrese: <http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html>.

K aktuálním spotřebitelským problémům jsou vydávány průběžně tiskové zprávy, jejichž cílem je podat spotřebitelům základní informace a tím je ochránit před možnými problémy, do kterých by se mohli dostat. Uvedené informace naleznete na této adrese: <http://www.ctu.cz/aktuality/tiskove-zpravy.html>.

Ad. 3) Dotaz na způsob, kterým ČTÚ využije připravované aukce kmitočtů pro mobilní síť k tolik potřebnému zvýšení konkurence na telekomunikačním trhu.

Při přípravě podmínek výběrového řízení (aukce) na kmitočty 800, 1800 a 2600 MHz postupuje ČTÚ v souladu s vládou schváleným materiálem o postupu ve správě vybraných částí rádiového spektra (Usnesení vlády č. 78 z 26. ledna 2011).

Jak ČTÚ v minulosti několikrát deklaroval, je jeho záměrem nastavit podmínky výběrového řízení tak, aby výsledek aukce ve svém důsledku přinesl rozvoj nových mobilních služeb, prostřednictvím podmínek pro využití nových technologií přispěl k vyšší dostupnosti především mobilních služeb vysokorychlostního přístupu k internetu a současně, aby Úřad podpořil vyšší konkurenci na mobilním trhu.

Za tím účelem ČTÚ v návrhu základních principů výběrového řízení (aukce), které jsme nad rámec požadavků zákona zveřejnili k připomínkám 1. září 2011 (viz <http://www.ctu.cz/aktuality/aktualni-informace.html?action=detail&ArticleId=8297>), formuloval celou řadu podmínek, které mají motivovat potenciální zájemce o vstup na mobilní trh. Jedná se především o podmínky související s možností dosažení takového objemu spektra a skladby kmitočtů z jednotlivých pásem, které je srovnatelné s kmitočty, jimiž disponují současní mobilní operátoři. Takovými podmínkami jsou především navrhovaná omezení maximálně dosažitelného množství spektra v pásmu 800 MHz a rovněž i v pásmu 1800 MHz, kde je současně uvažováno s ucelenou nabídkou bloku kmitočtů o velikosti 15,6 MHz.

Úřad současně spolupracuje s Ministerstvem průmyslu a obchodu, které je gestorem přípravy tzv. rozvojových kritérií, které mají zajistit, aby byla zabezpečena potřebná dostupnost nových mobilních služeb vysokorychlostního přístupu k internetu pro širokou uživatelskou veřejnost zejména v oblastech, kde taková služba v současnosti není dostupná.

V návrhu základních principů ČTÚ také jasně deklaroval záměr využít této aukce ke stanovení závazků směřující k dosažitelnosti velkoobchodní nabídky mobilních služeb na trhu. Tím by měl být vytvořen prostor i pro případné další zájemce o poskytování služeb koncovým uživatelům.

V závěru s poukazem na Vámi uvedené cenové srovnání uplatňujete podnět „k provedení Analýzy relevantních trhů dle § 51 zákona č. 127/2005 Sb. a opětovné definici Relevantního trhu dle § 52 téhož zákona.“. Předpokládáme, že tímto podnětem máte na mysli opětovné ustavení relevantního trhu „velkoobchodní trh přístupu a původ volání (originace) ve veřejných mobilních telefonních sítích“ (dále jen „trh mobilní originace“).

K tomuto podnětu Vás informujeme, že ČTÚ na základě dlouhodobého sledování situace na trhu mobilních služeb se již dříve rozhodl připravit novou definici trhu mobilní originace a provést na něm tzv. tříkriteriální test. Provedení tohoto testu a prokázání kumulativního splnění všech tří kritérií je nutnou podmínkou pro možnost zařazení trhu znovu mezi regulované trhy. I když jde v případě tohoto trhu postup ČTÚ nad rámec požadavků Evropské komise, která tento trh již nezařadila do svého Doporučení o relevantních trzích z roku 2007, považujeme takové prověření důvodnosti uplatnění regulace za důležité pro možnost další podpory konkurence.

ČTÚ vyhodnotil tento tříkriteriální test a zveřejnil ho dne 30. listopadu t.r. k veřejné konzultaci spolu s návrhem změny opatření obecné povahy č. OOP/1/02.2008-2, kterým se stanoví relevantní trhy v oboru elektronických komunikací, včetně kritérií pro hodnocení významné tržní síly.

V případě, že konzultace potvrdí oprávněnost dosavadních závěrů ČTÚ, a pokud v rámci notifikačního procesu neuplatní námitky Evropská komise, bude v průběhu roku 2012 provedena analýza tohoto trhu.

sekretariát
předsedy Rady
Českého telekomunikačního úřadu