

**Monitorování komerčního poskytování služeb odpovídajících
neuloženým službám v rámci univerzální služby
(za rok 2011)**

Obsah

1	Úvod	2
2	Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v roce 2011.....	3
2.1	Připojení v pevném místě k veřejné telefonní síti a přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě.....	3
2.2	Pravidelné vydávání telefonních seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům.....	5
2.3	Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele.....	7
2.4	Doplňkové služby ke službám připojení a přístup.....	10
2.4.1	<i>Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti pro spotřebitele</i>	<i>10</i>
2.4.2	<i>Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka</i>	<i>11</i>
2.4.3	<i>Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro spotřebitele.....</i>	<i>11</i>
2.4.4	<i>Shrnutí vyhodnocení poskytování doplňkových služeb.....</i>	<i>12</i>
3	Závěr.....	13

1 Úvod

Tato zpráva je zaměřena na vyhodnocení poznatků o poskytování služeb odpovídajících službám (tzv. dílčí služby), které jsou jako součást univerzální služby (dále jen „US“) uvedeny v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění účinném do dne 31. prosince 2011 (dále jen „Zákon“), a to za rok 2011. Ostatních dílčích služeb vymezených v § 38 Zákona se tato zpráva netýká, jelikož tyto služby byly Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“) uloženy jako povinnost.

Zpráva navazuje na vyhodnocení výsledků monitorování těchto služeb za rok 2010, které bylo projednáno Radou ČTÚ dne 29. března 2011. V této zprávě ČTÚ konstatoval, že posuzované služby byly v roce 2010 v ČR poskytovány v požadované kvalitě a za dostupnou cenu všem uživatelům a neshledal důvody pro uložení povinnosti tyto služby poskytovat v rámci US.

Dne 1. ledna 2012 nabyl účinnosti zákon 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 (dále jen „novela Zákona“). Touto novelou Zákona došlo k transpozici revidovaného znění evropského regulačního rámce pro sítě a služby elektronických komunikací do českého právního řádu. Zmíněnou novelou Zákona byl dotčen i § 38 odst. 2 Zákona stanovující rozsah oprávnění ČTÚ při ukládání povinností podnikatelům poskytovat jednotlivé dílčí služby v rámci US. Novelou Zákona byly upraveny názvy a tím i rozsah dílčích služeb uvedených v § 38 odst. 2 písm. a), c), e), f) a g) Zákona. Změny rozsahu požadavků na dílčí služby jsou uvedeny v kapitolách věnovaných jednotlivým dílčím službám. Za rok 2012 bude vyhodnocení monitoringu provedeno v souladu s těmito změnami.

2 Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v roce 2011

2.1 Připojení v pevném místě k veřejné telefonní síti a přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě

Připojení v pevném místě k veřejné telefonní síti (dále jen „připojení“) je službou, která je mezi dílčí služby zařazena ustanovením § 38 odst. 2 písm. a) Zákona. Připojením se podle § 40 odst. 2 Zákona rozumí zřízení a zprovoznění koncového bodu sítě v pevném místě. Od účinnosti novely Zákona je tato dílčí služba v návaznosti na technologický vývoj vázaná na veřejnou komunikační síť a nikoliv na veřejnou telefonní síť, což odpovídá zásadě technologické neutrality. Neměla by tedy existovat žádná omezení týkající se technických prostředků (drátových nebo bezdrátových technologií), kterými se dílčí služby zajišťují.

Přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě (dále jen „přístup“) je službou, která je zařazena mezi dílčí služby ustanovením § 38 odst. 2 písm. b) Zákona. Přístupem se podle § 40 odst. 4 Zákona rozumí provozování koncového bodu sítě. Vymezení této dílčí služby nebylo novelou Zákona dotčeno.

Na základě výsledků přezkumu provedeného v roce 2006 ČTÚ dospěl k závěru, že poskytování dílčích služeb připojení a přístup je zajištěno za podmínek srovnatelných s požadavky na zajištění US, aniž by bylo nutné uveste povinnosti ukládat ([Sdělení ČTÚ čj. 46 450/2006-610](#)). Na základě výsledků každoročního průběžného monitorování poskytování těchto služeb ČTÚ neshledal důvody takovou povinnost ukládat ani v následujících letech.

Nejvýznamnějšími poskytovateli služeb připojení a přístupu byly pro obyvatele v ČR v roce 2011, obdobně jako v roce 2010, společnosti:

- Telefónica Czech Republic, a.s. (dále jen „Telefónica“) (cca [redacted] účastníků ke 30. červnu 2011),
- UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „UPC“) (cca [redacted] účastníků ke 30. červnu 2011),
- MobilKom, a.s.¹⁾ (dále jen „MobilKom“) (cca [redacted] účastníků ke 30. červnu 2011),
- Spinoco Czech Republic, a.s. (dříve Unient Communications, a.s.) (cca [redacted] účastníků ke 30. červnu 2011),
- RIO Media a.s. (dále jen „RIO Media“) (cca [redacted] účastníků ke 30. červnu 2011),
- T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“) (cca [redacted] účastníků ke 30. červnu 2011).

Nabídka služeb je dostupná na celém území ČR. Z pohledu infrastruktury se pro připojení stále nejvíce využívají účastnická kovová vedení (např. společnost Telefónica) a rozvody kabelové televize (např. společností UPC a RIO Media). Společnost MobilKom ve větším rozsahu pro připojení využívá rovněž mobilní technologii CDMA. Postupně se začíná uplatňovat realizace připojení s využitím širokopásmového přístupu k Internetu prostřednictvím VoIP technologie. S rozvojem přístupových sítí nové generace se zvyšují i počty připojení realizovaných prostřednictvím optických vláken.

¹⁾ Na základě usnesení Městského soudu v Praze č.j. MSPH 79 INS 21410/2011-B-55 ze dne 28. 3. 2012 bylo rozhodnuto o prohlášení konkursu na majetek dlužníka, tedy společnosti MobilKom.

Služby pro koncové uživatele jsou nabízeny jak s využitím vlastní infrastruktury, tak s využitím velkoobchodních nabídek produktů, které představují vstupy pro realizaci maloobchodních služeb.

Ke vzniku nabídek služby přístupu v pevném místě přispívají velkoobchodní nabídky společnosti Telefónica jiným poskytovatelům služeb, kteří nedisponují přístupovou sítí. Společnost Telefónica velkoobchodně nabízí službu zpřístupnění účastnických kovových vedení a službu přístupu účastníků jiného operátora k pevné síti (dále jen „Služba WLR“). Nabídku služby zpřístupnění účastnických kovových vedení ve větším rozsahu využívá zejména společnost T-Mobile. Nabídku Služby WLR v počtu cca [redacted] přípojek využívá společnost GTS Czech s.r.o.

Služby připojení a přístupu byly v roce 2011 nabízeny samostatně i v rámci balíčků služeb. Společnosti Telefónica a UPC nabízely realizaci připojení v řadě případů za symbolickou cenu, nebo i zdarma. Při uzavření smluvního závazku bylo obvykle nabízeno cenové zvýhodnění také na poskytování veřejně dostupné telefonní služby (dále jen „VDTs“). Společnost Telefónica nabízela také cenově zvýhodněnou službu připojení, byla-li poskytována v balíčku současně se službou ADSL přístupu k Internetu nebo se službou IPTV. Příklady cenových nabídek služeb připojení a přístupu nevázaných na poskytování širokopásmového přístupu k Internetu v roce 2011 jsou uvedeny v tabulce 1.

Tabulka 1: Příklady cenových nabídek služeb připojení a přístupu během roku 2011 nevázaných na poskytování širokopásmového přístupu k Internetu

Poskytovatel služby název služby	Cena za zřízení služby připojení v Kč (s DPH)			Cena za měsíc poskytování služby přístupu v Kč (s DPH)	Poznámka
	bez závazku	se závazkem	akční		
Telefónica hlasové služby O2 Volání	990,00	1,00		406,80 (O2 Standard) 520,00 (O2 Volání 300)	smluvní závazek 12 měsíců
UPC UPC Telefon s tarifem Basic	1,00 (poplatek za standardní instalaci) 190,00	1,00 (standardní instalace) 1,00	1,00 (standardní instalace) 1,00 (poplatek za zřízení služby připojení)	221,85 (tarif Basic) 1,00 (akční cena po dobu závazku 12 měsíců)	smluvní závazek 12 měsíců, volné minuty jsou u tarifu Kredit 50 poskytovány pro volání v rámci pevných sítí
UPC UPC Telefon s tarifem Kredit 50	(poplatek za zřízení služby připojení)	(poplatek za zřízení služby připojení)		50,42 (v ceně služby Kredit 50 je zahrnuto 100 minut volání)	
MobilKom Unifon	zdarma vratná kauce od 500,00 do 5 000,00 podle typu služby	zdarma vratná kauce od 500,00 do 5 000,00 podle typu služby		290,00 (v ceně služby Unifon je 30 minut volání)	služba vyžaduje speciální koncové zařízení cena přístroje od 1,00 Kč při závazku 12 měsíců, od 290,00 Kč při smlouvě na dobu neurčitou
MobilKom Unifon Duo (2 telefony)				390,00 (v ceně služby Unifon Duo je 30 minut volání)	

V roce 2011 činila cena za zřízení služby připojení u společnosti Telefónica 990,00 Kč s DPH, přičemž při závazku trvání smluvního vztahu v délce 12 měsíců činila cena za zřízení připojení pouze 1,00 Kč. Služba připojení nebyla zpoplatněna, pokud si

účastník objednal balíček více služeb (například službu přístupu v kombinaci se službou ADSL přístupu k Internetu nebo IPTV). Při tomto kombinovaném poskytování služeb je uplatňováno cenové zvýhodnění na poskytování VDTS.

Společnost UPC pokračovala v roce 2011 u nových účastníků v akčních nabídkách na poskytování VDTS v pevném místě pod názvem UPC Telefon s tarifem Basic nebo Kredit. V rámci těchto akčních nabídek bylo poskytováno cenové zvýhodnění jak na zřízení služby připojení (za 1,00 Kč), tak na poskytování VDTS (paušál 1,00 Kč měsíčně po dobu jednoho roku). Zákazníci měli možnost si pronajmout bezdrátový telefonní přístroj za 10,00 Kč měsíčně. Od září 2011 začala společnost UPC nově účtovat za službu připojení cenu ve výši 190,00 Kč oproti od října 2010 uplatňovanému poplatku ve výši 1,00 Kč.

Zájemci o službu přístupu využívali také nabídku společnosti MobilKom, která pro připojení využívá mobilní síť CDMA. Služba připojení je poskytována bezplatně, ale účastník si musí zakoupit k tomuto účelu určené speciální koncové zařízení a musí také složit vratnou kauci. Ceny za poskytování přístupu jsou uvedeny v tabulce 1.

Služby odpovídající dílčím službám připojení a přístupu byly v monitorování za rok 2010 vyhodnoceny jako cenově dostupné. V průběhu roku 2011 nedošlo k podstatným změnám cen za poskytování služeb připojení a přístupu, a proto byly i za rok 2011 vyhodnoceny jako cenově dostupné. Tyto služby byly k dispozici v nabídkách nejvýznamnějších poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

ČTÚ neobdržel v roce 2011 žádnou stížnost týkající se poskytování služeb připojení a přístupu podle § 38 odst. 2 písm. a) a b) Zákona.

Na základě výše uvedených skutečností ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající dílčím službám připojení a přístupu, které jsou poskytovány na komerčním základě, byly i v roce 2011 dostupné v odpovídající kvalitě a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.

2.2 Pravidelné vydávání telefonních seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům

Pravidelné vydávání telefonních seznamů čísel účastníků VDTS je službou, která je mezi dílčí služby zařazena ustanovením § 38 odst. 2 písm. c) Zákona. Do 21. prosince 2008 tuto dílčí službu poskytovala po dobu 3 let společnost Telefónica na základě povinnosti uložené [rozhodnutím ČTÚ čj. 41709/2005-610/II. vyř.](#) ze dne 21. prosince 2005. Na základě výsledků přezkumu poskytování této dílčí služby provedeného v roce 2008 dospěl ČTÚ k závěru, že pro nové uložení povinnosti poskytovat tuto službu v režimu US není důvod (viz [Sdělení Českého telekomunikačního úřadu čj. 87 435/2008-610/II.vyř.](#)).

Tištěné telefonní seznamy byly účastníkům od neuložení této dílčí služby v roce 2008 do roku 2011 běžně dostupné. Tyto telefonní seznamy byly pravidelně ročně vydávány a distribuovány společností MEDIATEL, a.s. (dále jen „MEDIATEL“). Zákonem požadovaný rozsah splňovala v tištěném telefonním seznamu distribuovaném pod názvem ZlatéStránky.cz (dále též jen „Zlaté stránky“) část označovaná jako Bílé stránky. Tato část obsahovala abecední seznam účastníků VDTS, kteří dali souhlas s uveřejněním svých údajů (tzv. Bílé stránky). Společnost MEDIATEL tento tištěný telefonní seznam od roku 2009 každoročně vydávala a distribuovala na komerčním základě, a to v souladu s ustanoveními § 66, § 95 a § 96 Zákona.

V průběhu roku 2011 se společnost MEDIATEL rozhodla, že nezařadí do tištěné verze telefonního seznamu část odpovídající požadavkům US. Toto své rozhodnutí odůvodnila dlouhodobou ztrátovostí příslušného tištěného produktu. Společnost MEDIATEL vyhodnocovala a dále vyhodnocuje, zda zrušení vydávání Bílých stránek jako součásti seznamu Zlaté stránky bude opatřením trvalým, či přechodným. Společnost MEDIATEL informovala ČTÚ, že probíhají jednání jak v rámci společnosti MEDIATEL, tak i mezi touto společností a jednotlivými poskytovateli VDTS.

Ve svém vyjádření pro ČTÚ²⁾ týkajícím se vydání tištěného telefonního seznamu společnost MEDIATEL uvedla, že považuje za dostatečné poskytování telefonního seznamu v rozsahu Bílých stránek v elektronické podobě na <http://www.zlatestranky.cz/>, a proto neplánuje v nejbližší době vydání telefonního seznamu v tištěné podobě. Vyhledávání kontaktů je prováděno na základě účastníkem zadaných požadavků, a to zdarma. Tento elektronický telefonní seznam je dostupný rovněž prostřednictvím mobilních telefonů.

Rovněž společnost Telefónica informovala ČTÚ, že s ohledem na minimální zájem účastníků nepřistoupila v roce 2011 k předpokládanému druhému vydání svého tištěného telefonního seznamu poprvé vydaného v roce 2010³⁾. Společnost Telefónica neplánuje vydání tištěného seznamu ani v roce 2012. Přístup k telefonním seznamům byl v průběhu roku 2011 zajišťován prostřednictvím elektronického seznamu, který společnost Telefónica provozuje na stránce <http://seznam.1188.cz>.

Elektronický telefonní seznam byl v roce 2011 v ČR dostupný prostřednictvím dvou databází. Obě umožňují vyhledávání kontaktních údajů bezplatně:

- ZlatéStranky.cz, které provozuje společnost MEDIATEL (<http://www.zlatestranky.cz/>).
- Telefonní seznam 1188, který provozuje společnost Telefónica (<http://seznam.1188.cz>).

Statistické údaje o využívání elektronického telefonního seznamu na <http://www.zlatestranky.cz/>, poskytnuté společností MEDIATEL za rok 2011, jsou uvedeny v tabulce 2.

Tabulka 2: Provozní údaje o počtu dotazů v elektronickém telefonním seznamu
na <http://www.zlatestranky.cz/>

Období	Počet dotazů v tisících
1. čtvrtletí 2011	1 355
2. čtvrtletí 2011	1 241
3. čtvrtletí 2011	1 180
4. čtvrtletí 2011	1 245
Σ 2011	5 021

Elektronické verze telefonních seznamů jsou schopny plně nahradit tištěné verze telefonních seznamů. Navíc mají oproti tištěným seznamům řadu výhod. Jsou zpravidla dostupné zdarma prostřednictvím Internetu a je u nich možné snadno zajistit průběžnou aktualizaci poskytovaných údajů, popř. mohou poskytovat i další údaje, jako je například

²⁾ Odpověď společnosti MEDIATEL z 8. března 2012 na žádost ČTÚ o poskytnutí informací.

³⁾ Společností Telefónica byl tištěný telefonní seznam poprvé vydán v roce 2010 s cílem vybavit jím veřejné telefonní automaty. Seznamy byly zaslány též úřadům, institucím a i jiným zájemcům, pokud o ně projevíli dopředu zájem, a to za poštovné. Dle vyjádření společnosti Telefónica však zájem o tento seznam byl poměrně malý.

zobrazení umístění pevné stanice účastníka na mapě. Při vyhledávání v databázích je možné využívat i přístup prostřednictvím služeb poskytovaných mobilními telefony (dotazy prostřednictvím SMS nebo pomocí k tomuto účelu vyvinutých internetových aplikací).

Koncem roku 2011 v souvislosti se skutečností, že poslední vydání Zlatých stránek (2011/2012) již neobsahovalo část se seznamem domácností a lidí, odpovídal ČTÚ na několik dotazů vyjadřujících nespokojenost několika starších občanů s nedostupností tištěné verze telefonního seznamu. ČTÚ evidoval minimální počet těchto dotazů (řádově jednotky). ČTÚ při hodnocení rozsahu poskytování služeb odpovídajících požadavkům US dospěl k závěru, že mj. vzhledem k nákladnosti vydávání tištěné verze telefonního seznamu a velmi malému zájmu o tuto verzi je postačující, je-li zdarma dostupná elektronická verze telefonního seznamu.

Z hlediska posouzení poskytování služeb odpovídajících službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. c) Zákona je proto možné konstatovat, že tato dílčí služba US byla v roce 2011 zajištěna v požadované kvalitě na základě nabídky bezplatného přístupu ke dvěma elektronickým telefonním seznamům, čímž byly splněny požadavky Zákona.

ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající dílčí službě pravidelného vydávání telefonních seznamů čísel účastníků VDTS a přístupu koncových uživatelů k těmto seznamům byly v roce 2011 zajištěny v odpovídající kvalitě a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.

Novelou Zákona byla provedena změna § 38 odst. 2 písm. c) Zákona, která zohledňuje současné vývojové trendy informačních technologií a elektronických komunikací. Požadavek na dostupnost telefonního seznamu účastníků VDTS byl nahrazen požadavkem na dostupnost účastnického seznamu. Současně byla provedena změna také v § 41 Zákona, který požaduje, aby účastnický seznam byl vydáván v tištěné formě nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup. ČTÚ je tím dána možnost, aby mohl určit, v jaké formě bude telefonní seznam vydáván. V dnešní době, která umožňuje využívat vyhledávací seznamy způsobem umožňujícím dálkový přístup, se jeví vydávání tištěných účastnických seznamů již jako zastaralé a neefektivní. Po novele Zákona je postačující vydání jen jedním ze způsobů.

V roce 2012 společnost Telefónica informovala ČTÚ⁴⁾, že elektronický seznam provozuje část podniku, kterou společnost Telefónica od 1. ledna 2012 vyčlenila do dceřiné společnosti Informační linky, a.s. (dále jen „IL“). Společnost IL je povinna na základě smlouvy se společností Telefónica dále provozovat na volně přístupném internetovém portálu elektronický účastnický seznam všech účastníků VDTS (s výjimkou těch, kteří uveřejnění odmítli). Obě uvedené skutečnosti budou zohledněny v následujícím monitoringu.

2.3 Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele

Informační služba o telefonních číslech účastníků VDTS, dostupná pro koncové uživatele, je službou, která je mezi dílčí služby zařazena ustanovením § 38 odst. 2 písm. d) Zákona. Do 21. prosince 2008 tuto dílčí službu zajišťovala po dobu 3 let společnost Telefónica na základě povinnosti uložené [rozhodnutím ČTÚ čj. 41709/2005-610/II. vyř.](#) ze dne 21. prosince 2005. Na základě výsledků přezkumu poskytování této dílčí služby provedeného v roce 2008 dospěl ČTÚ k názoru, že pro nové uložení povinnosti není důvod (viz [Sdělení Českého telekomunikačního úřadu čj. 87 435/2008-610/II.vyř.](#)).

⁴⁾ Dopis společnosti Telefónica z 15. března 2012 (odpověď na žádost ČTÚ o poskytnutí informace).

Od roku 2009 byly služby odpovídající ustanovení § 38 odst. 2 písm. d) Zákona poskytovány na komerčním základě. V roce 2011 poskytovaly tyto služby v ČR společnosti Telefónica a T-Mobile.

Společnost Telefónica poskytuje informace o národních číslech na číslech infolinek 1180 a 1188⁵⁾ a o zahraničních telefonních číslech na infolince 1181. Společnost T-Mobile poskytuje informace o národních telefonních číslech spolu s dalšími informacemi na infolince 1183 jako službu T-Mobile Asistent.

Z hlediska cenových úrovní sleduje ČTÚ především infolinku 1180, protože na této lince byla na základě rozhodnutí ČTÚ povinně poskytována dílčí služba do prosince 2008. Od 1. září 2011 došlo na infolince 1180 k úpravě tariface volání z 120+60 sekund na 60+60 sekund a byl zaveden spojovací poplatek ve výši 9,60 Kč. Touto úpravou se minimální cena hovoru nezměnila a zůstala ve výši 19,20 Kč, ale minimální délka hovoru byla zkrácena ze 2 minut na 1 minutu. Došlo tak ke zvýšení ceny všech hovorů delších než 60 sekund, a to vždy o 9,60 Kč za každou započatou minutu. Společnost Telefónica toto zvýšení odůvodnila dlouhodobým poklesem objemu volání na infolinku 1180.

Přehled o výši cen za volání na infolinky 1180, 1188 a 1183 od vybraných provozovatelů sítí je uveden v tabulkách 3 až 5.

Tabulka 3: Přehled cen za volání na infolinku 1180⁶⁾ v roce 2011 provozovanou společností Telefónica

Provozovatel sítě volajícího	Cena za spojení v Kč s DPH	Cena za minutu hovoru v Kč s DPH	Způsob tariface v sekundách	Minimální cena hovoru v Kč s DPH	Poznámka
Telefónica (pevná síť)	0	9,60	120+60	19,20	do 31. 8. 2011 minim. cena do 2 minut hovoru
	9,60	9,60	60+60	19,20	do 31. 12. 2011 minim. cena do 1 minuty hovoru
Telefónica (volání z VTA)	0	15,00 (za 45 s)	15,00 Kč (za každých započatých 45 s)	15,00	minim. cena do 45 s hovoru
GTS Czech	0	9,60	120+60	19,20	minim. cena do 2 minut hovoru
T-Mobile (pevná síť)	0	25,20	120+60	50,40	minim. cena do 2 minut hovoru
UPC	11,52	9,84	60+60	21,36	minim. cena do 1 minuty hovoru
MobilKom (pevná i mobilní)	0	21,48	60+1	21,48	minim. cena do 1 minuty hovoru
Telefónica (mobilní síť)	0	21,60	120+60	43,20	do 30. 6. 2011 minim. cena do 2 minut hovoru
	15,00	15,00	120+60	45,00	do 31. 12. 2011 minim. cena do 2 minut hovoru
T-Mobile (mobilní síť)	14,90	24,90	60+1	39,80	minim. cena do 1 minuty hovoru
Vodafone (mobilní síť)	0	27,60	60+1	27,60	minim. cena do 1 minuty hovoru

⁵⁾ Infolinka 1188 slouží nejen k vyhledávání účastnických čísel, ale i k poskytování jiných informací, např. dopravních spojů a lokálních služeb.

⁶⁾ Údaje zpracovány podle ceníků služeb jednotlivých operátorů.

Tabulka 4: Přehled cen za volání na infolinku 1188⁷⁾ (služba O2 Asistent) v roce 2011 provozovanou společností Telefónica

Provozovatel sítě volajícího	Cena za spojení v Kč (s DPH)	Cena za minutu hovoru v Kč (s DPH)	Způsob tarifkace v sekundách	Minimální cena hovoru v Kč (s DPH)	Poznámka
Telefónica (pevná síť)	14,26	14,26	120+60	42,78	do 30. 6. 2011 minim. cena pro hovor do 2 minut
	15,00	15,00	120+60	45,00	do 31. 12. 2011 minim. cena pro hovor do 2 minut
Telefónica (volání z VTA)	0	30,00	15,00 Kč (za zap. 30 s)	15,00	minim. cena pro hovor do 30 s
T-Mobile (pevná síť)	0	25,20	120+60	50,40	minim. cena pro hovor do 2 minut
UPC	12,00	14,39	60+60	26,39	minim. cena pro hovor do 1 minuty
MobilKom (pevná i mobilní)	0	21,48	60+1	21,48	minim. cena pro hovor do 1 minuty
Telefónica (mobilní síť)	15,00	15,00	60+60	30,00	minim. cena pro hovor do 1 minuty
T-Mobile (mobilní síť)	14,90	24,90	60+1	39,80	minim. cena pro hovor do 1 minuty
Vodafone (mobilní síť)	0	27,60	60+1	27,60	minim. cena pro hovor do 1 minuty

Tabulka 5: Přehled cen za volání na infolinku 1183 v roce 2011 (služba T-Mobile Asistent 1183) provozovanou společností T-Mobile

Provozovatel sítě volajícího	Cena za spojení v Kč (s DPH)	Cena za minutu hovoru v Kč (s DPH)	Způsob tarifkace v sekundách	Minimální cena hovoru v Kč (s DPH)	Poznámka
Telefónica (pevná síť)	10,80	21,60	120+60	45,60	do 30. 6. 2011 minim. cena pro hovor do 2 minut
	12,00	16,80	120+60	54,00	do 31. 12. 2011 minim. cena pro hovor do 2 minut
T-Mobile (pevná síť)	0	25,20	120+60	50,40	minim. cena pro hovor do 2 minut
UPC	12,00	14,39	60+60	26,39	minim. cena pro hovor do 1 minuty
Telefónica (volání z VTA)	0	30,00	15,00 Kč (za zap. 30 s)	15,00	minim. cena pro hovor do 30 s
MobilKom (pevná i mobilní)	0	21,48	60+1	21,48	minim. cena pro hovor do 1 minuty
Telefónica (mobilní síť)	10,80	21,60	60+60	32,40	do 30. 6. 2011 minim. cena pro hovor do 1 minuty
	10,80	21,60	120+60	54,00	od 1. 7. 2012 minim. cena pro hovor do 1 minuty
T-Mobile (mobilní síť)	14,90	14,90	60+1	29,80	minim. cena pro hovor do 1 minuty
Vodafone (mobilní síť)	0	27,60	60+1	27,60	minim. cena pro hovor do 1 minuty

⁷⁾ Ceny podle ceníku služby na <http://linka.1188.cz/download/cenik.pdf> a ceníků služeb jednotlivých operátorů.

Z údajů poskytnutých společností Telefónica vyplývá, že postupně klesá zájem o využívání infolinek 1180 a 1188, ale na druhé straně stoupá zájem o využívání elektronických seznamů. Například v případě elektronického seznamu společnosti Telefónica bylo v průběhu roku 2011 zadáno celkem cca [REDACTED] dotazů na vyhledání telefonního čísla (v roce 2010 cca [REDACTED]). Došlo tedy k nárůstu zájmu o přibližně 65 %. Uživatelé mobilních telefonů mají navíc možnost vyhledávat telefonní čísla za využití k tomuto účelu vytvořených aplikací. Společnost Telefónica nesleduje počet návštěvníků využívajících tyto aplikace.

Informační služby o telefonních číslech byly v roce 2011 stále využívány relativně velkou měrou i přes výši jejich ceny, nicméně postupně klesá počet volání na informační linky 1180 a 1188. Klesající zájem o využívání informačních služeb o telefonních číslech může být způsoben i tím, že účastníci stále více využívají nabídku na získání požadovaných informací zdarma prostřednictvím elektronického telefonního seznamu.

ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající informační službě o telefonních číslech účastníků VDTS, dostupné pro koncové uživatele, byly v roce 2011 poskytovány v odpovídající kvalitě a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.

Stejně jako elektronický telefonní seznam byly i informační služby na infolinkách 1180, 1181 a 1188 zařazeny do té části podniku, kterou společnost Telefónica s účinností od 1. ledna 2012 vyčlenila do dceřiné společnosti IL. Následně pak došlo dne 29. února 2012 k prodeji většinového podílu ve společnosti IL. Dle informace společnosti Telefónica poskytnuté ČTÚ by tyto změny neměly mít bezprostřední dopad na poskytování služeb na zmíněných infolinkách. Společnost IL je na základě smlouvy se společností Telefónica povinna zajišťovat, aby na infolince 1180 byly dostupné údaje všech účastníků VDTS (s výjimkou těch, kteří zveřejnění odmítli).

2.4 Doplnkové služby ke službám připojení a přístup

Doplňkové služby ke službám připojení a přístup jsou služby, které jsou mezi dílčí služby zařazeny ustanovením § 38 odst. 2 písm. g) Zákona. Do 29. července 2009 tuto dílčí službu zajišťovala po dobu 3 let společnost Telefónica na základě povinnosti uložené [rozhodnutím ČTÚ čj. 19 594/2006-610/VIII. vyř.](#) ze dne 28. července 2006. Na základě výsledků přezkumu poskytování této dílčí služby provedeného začátkem roku 2009 dospěl ČTÚ k názoru, že tyto služby již není potřeba dále ukládat ([Sdělení Českého telekomunikačního úřadu čj. 28 395/2009-610/III. vyř.](#)).

V roce 2011 byly doplňkové služby vymezeny Zákonem takto:

- postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti pro spotřebitele,
- bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka,
- bezplatné položkové vyúčtování ceny pro spotřebitele.

2.4.1 Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti pro spotřebitele

V průběhu roku 2011 nabízely společnosti Telefónica a UPC svým zákazníkům připojení k veřejné telefonní síti pro účely poskytování VDTS v pevném místě obvykle za symbolickou cenu nebo i zdarma (podrobněji viz kap. 2.1). Uložení povinnosti poskytovat služby postupného splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti v pevném místě proto není s ohledem na výši ceny nezbytné.

2.4.2 Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka

Selektivním zamezením odchozích volání se podle § 44 odst. 2 Zákona rozumí služba, která účastníku umožňuje na jeho žádost bezplatně zamezit odchozímu volání na požadované typy čísel nebo skupiny čísel, je-li to technicky proveditelné.

Selektivní zamezení odchozích volání může být prováděno dvěma způsoby. Účastník si buď může sám nastavovat a podle své potřeby měnit nastavení mezi definovanými třídami omezení, nebo mu nastavení tříd omezení provede pracovník poskytovatele služby na základě objednávky obdržené od účastníka. Během roku 2011 byly služby odpovídající službě bezplatného selektivního zamezení odchozích volání nabízeny společnostmi Telefónica, UPC a T-Mobile.

U společnosti Telefónica variantu bezplatného selektivního zamezení odchozích volání ovládanou účastníkem využívalo v roce 2011 cca 11 tisíc účastníků. Druhou variantu služby, kde nastavení selektivního zamezení odchozích volání provádí na základě objednávky zákazník poskytovatel služby, využívalo dle údajů společnosti Telefónica v roce 2011 cca 63 tisíc účastníků.

U společnosti UPC je tato bezplatně poskytovaná doplňková služba nazývána „kontrola odchozích volání“. Všichni účastníci mají možnost pomocí svého telefonu aktivovat různé úrovně nastavení blokování odchozích volání (skupiny čísel 90X XXX XXX, mobilní, meziměstské, mezinárodní a infolinky 118X). Konkrétní počty účastníků využívajících tuto službu však společnost nesleduje.

Rovněž společnost T-Mobile poskytuje svým účastníkům připojeným k pevné síti zdarma službu selektivního zamezení odchozích volání do předem stanovených směrů. Účastníci mají možnost objednat si některou ze stanovených tříd omezení (zamezení národních volání, volání do mobilních sítí, mezinárodních volání, volání typu zábava a volání na čísla se zvláštní sazbou).

Společnosti MobilKom a RIO Media službu bezplatného ani zpoplatněného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníky nenabízí. Účastníci společnosti MobilKom mají možnost požádat o blokaci veškerých odchozích volání (dovolatelnost tísňových linek zůstává přitom zachována). V této souvislosti společnost MobilKom uvádí, že umožňuje účastníkům za účelem kontroly výdajů využívat nastavitelný volací limit.

Uložení povinnosti poskytovat službu bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka není nezbytné, jelikož na komerčním základě jsou poskytovány služby odpovídající této službě v souladu s požadavky na US.

2.4.3 Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro spotřebitele

Položkovým vyúčtováním ceny se podle § 44 odst. 3 Zákona rozumí vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých volání. Podle Zákona tento rozpis neobsahuje položky za volání, která účastník neplatí, včetně volání na čísla určená pro bezplatná volání.

Poskytovatelé VDTS v pevném místě nabízejí zdarma zpravidla elektronickou podobu položkového vyúčtování ceny hovorů. Papírová podoba tohoto položkového vyúčtování ceny hovorů je obvykle zpoplatňována, pokud není vyžadována v rámci reklamace.

Například účastníci společnosti Telefónica mají detailní přehled o uskutečněných hovorech včetně jejich cen dostupný zdarma v elektronické podobě v rámci služby e-účet.

Počet účastníků⁸⁾, kteří si u společnosti Telefónica již aktivovali službu e-účet a mohou přitom získávat toto bezplatné položkové vyúčtování ceny, každoročně postupně narůstá. V tabulce 6 jsou uvedeny počty účastníků od roku 2007.

Tabulka 6: Počty zákazníků, jimž bylo společností Telefónica poskytováno položkové vyúčtování ceny

Rok	Tištěná podoba	Elektronická podoba (e-účet)
2007	6 650	23 916
2008	5 795	22 495
2009	cca 9 500	cca 25 000
2010	cca 16 000	cca 44 000
2011	cca 12 000	cca 123 000

Společnost UPC poskytuje bezplatné položkové elektronické vyúčtování všem účastníkům, kteří si o něj požádají. V roce 2010 tuto službu využilo cca 51 tisíc účastníků a v roce 2011 cca 53 tisíc účastníků.

Rovněž společnost MobilKom poskytuje položkové vyúčtování svým účastníkům bezplatně. Je přitom využívána elektronická pošta a internetová samoobsluha. V roce 2010 se jednalo měsíčně v průměru o cca 36 tisíc vyúčtování a v roce 2011 o cca 40 tisíc.

U společnosti T-Mobile může získat účastník podrobné vyúčtování v rámci poskytování služby Podrobný výpis služeb, a to dvěma způsoby:

- jako elektronický podrobný výpis služeb, za který je účastníkovi účtována 1,20 Kč,
- jako tištěný podrobný výpis služeb zpoplatněný částkou 78,00 Kč.

U společnosti RIO Media mají možnost získat zdarma podrobný výpis hovorů za poslední 3 měsíce v případě zájmu všichni účastníci, a to prostřednictvím k tomuto účelu určených internetových portálů.

Uložení povinnosti poskytovat službu bezplatné položkové vyúčtování ceny pro spotřebitele není nezbytné, jelikož na komerčním základě jsou poskytovány služby odpovídající této službě v souladu s požadavky na US.

2.4.4 Shrnutí vyhodnocení poskytování doplňkových služeb

V roce 2011 splňovaly služby odpovídající doplňkovým službám poskytované na komerčním základě podmínky a cíle US. Existuje tedy oprávněný předpoklad, že služby odpovídající těmto dílčím službám budou v ČR i nadále poskytovány, aniž by musela být povinnost jejich poskytování uložena.

ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající doplňkovým službám byly v roce 2011 poskytovány v odpovídající kvalitě a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky na poskytování US.

⁸⁾ Podle vyjádření společnosti Telefónica počet požadavků účastníků na poskytování elektronické verze vyúčtování již v roce 2010 výrazně převyšoval počet požadavků účastníků na poskytnutí tištěné verze vyúčtování.

Novela Zákona rozšířila od roku 2012 vymezení dílčí služby bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka o bezplatné zamezení odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv, nebo je-li to technicky proveditelné o bezplatné zamezení přístupu k podobným službám se zvýšenou cenou a o požadavek na bezplatné zamezení volání na určené druhy čísel.

Novelou Zákona byly rovněž nově vymezeny dvě další doplňkové služby:

- poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné,
- kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním VDTS, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby.

Poskytování služeb odpovídajících nově definovaným doplňkovým službám bude ČTÚ v roce 2012 monitorovat a po vyhodnocení jejich dostupnosti posoudí, zda je nutné příslušné povinnosti uložit či zda komerční poskytování těchto služeb odpovídá požadavkům US.

3 Závěr

ČTÚ provedl vyhodnocení komerčního poskytování služeb odpovídajících službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) Zákona za rok 2011 z hlediska požadavků kladených na US.

Na základě závěrů vyplývajících z hodnocení ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) Zákona byly v roce 2011 v ČR poskytovány na komerčním základě v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na celém území státu v souladu s požadavky US. ČTÚ neshledal důvody pro uložení povinnosti poskytovat tyto služby v rámci US. ČTÚ bude nadále sledovat uspokojování přiměřených potřeb koncových uživatelů včetně cenové dostupnosti příslušných služeb.