

**Monitorování komerčního poskytování služeb odpovídajících  
neuloženým službám v rámci univerzální služby  
(za rok 2012)**

**Obsah**

<b>1</b>	<b>Úvod .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v roce 2012.....</b>	<b>3</b>
2.1	Připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti a přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě .....	3
2.2	Pravidelné vydávání účastnických seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům .....	6
2.3	Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele.....	9
2.4	Doplňkové služby ke službám připojení a přístup .....	12
2.4.1	<i>Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele .....</i>	<i>13</i>
2.4.2	<i>Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka.....</i>	<i>13</i>
2.4.3	<i>Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka .....</i>	<i>14</i>
2.4.4	<i>Poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné .....</i>	<i>15</i>
2.4.5	<i>Kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby.....</i>	<i>16</i>
2.4.6	<i>Vyhodnocení poskytování doplňkových služeb .....</i>	<i>16</i>
<b>3</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>17</b>

## 1 Úvod

Tato zpráva Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“) je zaměřena na vyhodnocení poznatků za rok 2012 o poskytování služeb odpovídajících tzv. dílčím službám, které jsou součástí univerzální služby (dále jen „US“) a jejichž poskytování není uloženo jako povinnost. Jedná se o dílčí služby US uvedené 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 ode dne 1. ledna 2012 (dále jen „Zákon“).

Zpráva navazuje na vyhodnocení výsledků monitorování těchto služeb za rok 2011, které bylo projednáno Radou ČTÚ dne 17. dubna 2012, a na poznatky z kontrolních zjištění. V této zprávě ČTÚ konstatoval, že posuzované služby byly v roce 2011 v ČR poskytovány v požadované kvalitě a za dostupnou cenu všem uživatelům, a proto nebyly shledány 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.

Uvedenou novelou byla aktualizována definice veřejně dostupné telefonní služby (dále jen „VDTS“), která je uvedena v § 2 písm. p) Zákona. VDTS se nyní rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující přímo nebo nepřímo uskutečňování národních a mezinárodních volání. Novelou byl upraven i § 38 odst. 2 Zákona stanovující rozsah oprávnění ČTÚ při ukládání povinností podnikatelům poskytovat jednotlivé dílčí služby v rámci US. Dále byla rovněž rozšířena náplň některých dílčích služeb. Konkrétní změny dílčích služeb jsou uvedeny v kapitolách zaměřených na vyhodnocení poskytování těchto dílčích služeb.

## 2 Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v roce 2012

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

Připojení v pevném místě k veřejné komunikační 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 veřejné komunikační sítě v pevném místě. Od účinnosti Zákona je tato dílčí služba v návaznosti na technologický vývoj vázaná na veřejnou komunikační síť a již nikoliv na veřejnou telefonní síť. Neexistují tedy omezení týkající se technických prostředků, kterými se dílčí služby mohou zajišťovat.

Přístup v pevném místě k VDTS (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 veřejné komunikační sítě v pevném místě. Poskytování služby přístupu a připojení není od roku 2006 uloženo rozhodnutím jako povinnost.

Nejvýznamnějšími poskytovateli služeb připojení a přístupu byly v České republice (dále jen „ČR“) v roce 2012 následující společnosti:

- Telefónica Czech Republic, a.s. (dále jen „Telefónica“),
- UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „UPC“),
- Air Telecom a.s. (dále jen „Air Telecom“), která od 1. prosince 2012 převzala společnost MobilKom a.s. (dále jen „MobilKom“),
- RIO Media a.s. (dále jen „RIO Media“),
- T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“).

Tabulka č. 1: Počty účastnických stanic poskytovatelů služeb připojení a přístupu

Společnost	Přibližný počet účastnických stanic nepodnikajících fyzických osob k 31. 12. 2012
Telefónica	██████████
UPC	██████████
Air Telecom (dříve MobilKom)	██████████
RIO Media	██████████
T-Mobile	██████████ <sup>1)</sup>

Nabídka služeb připojení je dostupná na celém území ČR. Z pohledu infrastruktury, která se používá pro realizaci připojení, se stále nejvíce využívají účastnická kovová vedení (společnosti Telefónica) a rozvody kabelové televize (zejména společnosti UPC a RIO Media). Společnost Air Telecom využívá pro poskytování služeb mobilní technologii

<sup>1)</sup> V průběhu roku vykazala společnost T-Mobile k 30. 6. 2012 ██████████ účastnických stanic nepodnikajících fyzických osob.

CDMA. S mírným rozvojem přístupových sítí nové generace se stále zvyšují také počty připojení realizovaných prostřednictvím optických vláken.

Postupně narůstá i podíl účastnických stanic, kde se pro poskytování služeb přístupu používají VoIP protokoly (Voice over Internet Protocol), a to jak v případě využívání širokopásmového přístupu k Internetu, tak v případě využívání rozvodů kabelové televize.

Služby připojení a přístupu jsou nabízeny koncovým uživatelům jak s využitím vlastní infrastruktury, tak s využitím velkoobchodních nabídek produktů společnosti Telefónica, které umožňují realizovat maloobchodní nabídky služeb pro ty poskytovatele služeb, kteří nedisponují vlastní přístupovou sítí. Službu zpřístupnění účastnických kovových vedení využívala v roce 2012 v největším rozsahu společnost T-Mobile. Službu přístupu účastníků jiného operátora k pevné síti (dále jen „služba WLR“) využívala v roce 2012 jen společnost GTS Czech s.r.o. (dále jen „GTS“), která nabízí své služby pouze firemním zákazníkům a jiným poskytovatelům služeb. Službu WLR využívala v rozsahu [REDACTED] přeprodaných cenových plánů – tarifů.

Zájem o přístup prostřednictvím služeb CS/CPS již několik let postupně klesá. V roce 2012 tento způsob přístupu k VDTS byl ve větším rozsahu poskytován společnostmi:

- T-Mobile,
- LIVE TELECOM a.s.,
- VOLNÝ, a.s.,
- GTS,
- TS-Voice, s.r.o.

Služby připojení a přístupu poskytovatelé v roce 2012 nabízeli samostatně i v rámci balíčků služeb. Společnosti Telefónica a UPC nabízely připojení také za symbolickou cenu, nebo i zdarma. Při uzavření smluvního závazku bylo obvykle nabízeno cenové zvýhodnění také na poskytování VDTS v pevném místě. Společnost Telefónica nadále nabízela cenově zvýhodněnou službu připojení, byla-li služba přístupu k VDTS 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 2012 jsou uvedeny v tabulce č. 2.

V roce 2012 činila cena za službu připojení u společnosti Telefónica 990,00 Kč s DPH. Služba připojení nebyla zpoplatněna při závazku trvání smluvního vztahu v délce 12 měsíců a pokud si účastník objednal balíček více služeb, tedy službu přístupu v kombinaci se službou xDSL přístupu k Internetu nebo IPTV. Při tomto kombinovaném poskytování služeb je výše ceny za využívání xDSL a telefonní služby závislá na zvolené kombinaci služeb. Zohledněním nákladů na přístup do veřejné komunikační sítě v ceně xDSL služby dochází ke snížení ceny za přístup k VDTS. V měsíční ceně za přístup jsou obvykle zahrnuty i volné minuty volání do pevných sítí.

Společnost UPC pokračovala v roce 2012 v nabídkách služby UPC telefon poskytující VDTS v pevném místě. Služba je nabízena s různými tarify, například s tarify Basic nebo Kredit. Od března 2012 byla zvýšena cena za službu připojení ze 190,00 Kč na 1000,00 Kč s DPH. Avšak v rámci akčních nabídek služby UPC telefon bylo novým účastníkům v rámci tarifu Basic při smluvním závazku 12 měsíců poskytováno akčně cenové zvýhodnění, a to nejen na službu připojení (za 1,00 Kč), ale i na poskytování služby přístupu (1,00 Kč měsíčně) po celou dobu trvání smluvního závazku.

Společnost Air Telecom, která převzala po společnosti MobilKom poskytování služeb, pokračovala v poskytování služeb „Unifon“, „Unifon duo“ a „Volání za korunu“. Nicméně v prosinci roku 2012 nahradila tyto služby v nabídce dvěma novými službami nazvanými „Domácí linka MINI“ a „Domácí linka STANDARD“. V měsíční ceně za poskytování těchto

služeb jsou zahrnuty i volné minuty volání do předem určených sítí. Služba připojení je poskytována bezplatně. Účastník si ale musí zakoupit u poskytovatele služby speciální CDMA koncové zařízení a také musí složit vratnou kauci jako zálohu na vyúčtování služby. Při nákupu koncového zařízení je účastníkovi poskytována sleva z ceny koncového zařízení, a to podle doby trvání smluvního závazku (12 nebo 24 měsíců).

**Tabulka č. 2: Příklady cenových nabídek služeb připojení a přístupu v průběhu roku 2012 nevázaných na poskytování širokopásmového přístupu k Internetu**

Poskytovatel služby název služby	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za měsíc poskytování služby přístupu v Kč (s DPH)	Poznámka
	bez závazku	cena při smluvním závazku		
<b>Telefónica</b> hlasové služby O2 Volání tarif O2 Standard	990,00	0,00 (při smluvním závazku 12 měsíců a současném odebírání služby xDSL nebo IPTV)	406,80	cena za měsíc poskytování přístupu při kombinaci s internetovým připojením je 99,00 Kč s DPH
<b>Telefónica</b> hlasové služby O2 Volání tarif O2 Volání 300		520,00	cena za měsíc poskytování přístupu při kombinaci s internetovým připojením je 120,00 Kč s DPH	
<b>UPC</b> UPC Telefon s tarifem Basic	1000,00	1,00 (při smluvním závazku 12 měsíců)	221,85 (tarif Basic) 1,00 (cena po dobu závazku)	
<b>UPC</b> UPC Telefon s tarifem Kredit 50			50,42 (v ceně služby je 100 minut volných volání)	
<b>MobilKom</b> nabídka do 1. 12. 2012 <b>Unifon</b>	zdarma vratná kauce do 5 000,00 podle typu služby	zdarma vratná kauce do 5 000,00 podle typu služby	290,00 (v ceně služby je 30 minut volných volání)	služba vyžaduje speciální koncové zařízení  (cena zařízení odvozena od doby trvání smluvního závazku)
<b>MobilKom</b> nabídka do 1. 12. 2012 <b>Unifon Duo (2 telefony)</b>			390,00 (v ceně služby je 20 minut volných volání)	
<b>MobilKom</b> nabídka do 1. 12. 2012 <b>Volání za korunu</b>			200,00 (v ceně služby je 100 minut volných volání)	
<b>Air Telecom</b> nabídka od 1. 12. 2012 <b>domácí linka MINI</b>	zdarma vratná kauce do 5 000,00 Kč podle typu služby	zdarma vratná kauce do 5 000,00 Kč podle typu služby	179,00 (v ceně služby je 30 minut volných volání)	
<b>Air Telecom</b> nabídka od 1. 12. 2012 <b>domácí linka STANDARD</b>			289,00 (v ceně služby je 100 minut volných volání na mobilní účastnická čísla a 100 minut volání na pevná účastnická čísla, včetně mezinárodních)	

V průběhu roku 2012 nedošlo k podstatným změnám cen za poskytování služeb připojení a přístupu. Při splnění podmínek jsou služby k dispozici zdarma či za 1,00 Kč, proto jsou ceny těchto služeb i za rok 2012 vyhodnoceny jako cenově dostupné. Služby připojení a přístup byly v roce 2012 běžně k dispozici v nabídkách všech nejvýznamnějších poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

ČTÚ neobdržel v roce 2012 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 2012 zajištěny v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.**

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

Pravidelné vydávání účastnických seznamů čísel účastníků VDTS a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům je službou, která je mezi dílčí služby zařazena ustanovením § 38 odst. 2 písm. c) Zákona a od prosince roku 2008 není poskytování této služby uloženo rozhodnutím jako povinnost.

V rámci Zákona jsou u této dílčí služby zohledněny současné vývojové trendy informačních technologií a elektronických komunikací, když novelou upravené ustanovení § 41 odst. 1 Zákona nově stanovuje, že účastnický seznam se vydává v tištěné formě nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup. To znamená, že Zákon pokládá za postačující, je-li účastnický seznam dostupný jedním z uvedených způsobů.

Účastnické seznamy byly v roce 2012 dostupné způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to bezplatně. Kontakty se vyhledávají na základě účastníkem zadaných požadavků. Dálkový přístup se realizuje především prostřednictvím Internetu. Předností dálkovým způsobem přístupných účastnických seznamů je jejich snadná dostupnost prostřednictvím Internetu a podpora rychlého vyhledávání, a také přehlednost poskytovaných informací. Jejich podstatnou výhodou je i to, že vyhledávání požadovaných údajů v účastnickém seznamu není zpoplatňováno. Další výhodou je, že poskytovatelé služeb mohou provádět v případě potřeby průběžnou denní aktualizaci údajů vedených v databázi účastnického seznamu. Účastníci také mají možnost si snadno a rychle ověřit, zda jsou jejich údaje v účastnickém seznamu uvedeny v požadovaném rozsahu. V případě zjištěných nesrovnalostí je možné velmi rychle provést nápravu. Služby dálkového přístupu do účastnického seznamu také umožňují, aby se průběžně měnil (aktualizoval) podle přání zákazníka například rozsah poskytovaných údajů. Navíc může být například podporováno zobrazení umístění stanice účastníka na mapě. V případě nabídky obchodních služeb může být například zobrazováno i rozmístění vyhledaných subjektů a jejich přibližná vzdálenost od pozice účastníka.

Přístup do účastnických seznamů začínají nově zprostředkovávat i sociální sítě a v poslední době se taktéž rozšiřují možnosti vyhledání kontaktů využitím mobilních telefonů.

V roce 2012 provozovaly databáze účastnických seznamů dvě společnosti:

- společnost MEDIATEL, a.s. (dále jen „MEDIATEL“), která provozovala seznam „ZlatéStránky.cz“ na <http://www.zlatestranky.cz/>,
- společnost Informační linky a.s. (dále jen „Informační linky“), která provozovala „Telefonní seznam 1188“ v roce 2012 na <http://www.1188.cz><sup>2)</sup>.

<sup>2)</sup> Provozování aplikace **Telefonní seznam 1188** převzala společnost Informační linky od společnosti Telefónica od 1. ledna 2012. Společnost Telefónica dopisem informovala ČTÚ, že tato její dceřiná společnost je povinna na základě smlouvy se společností Telefónica dále provozovat na volně

Nezpoplatněný přístup do účastnického seznamu „ZlatéStránky.cz“ společnosti MEDIATEL byl možný i dalším způsobem, a to prostřednictvím k tomuto účelu vytvářené internetové stránky určené pro přístup aplikací vyvinutých pro mobilní telefony. Kromě přístupu do databáze prostřednictvím internetové stránky pro mobilní telefony nabízí společnost MEDIATEL zákazníkům s mobilními telefony také možnost vyhledávání v seznamu „ZlatéStránky.cz“ s využitím komunikace prostřednictvím placených SMS.

Tištěné účastnické seznamy odpovídající požadavkům dílčí služby US se v roce 2012 nevydávaly. Společnost MEDIATEL setrvala na svém rozhodnutí z roku 2011, že do tištěné verze seznamu Zlaté stránky již nebude zařazovat část odpovídající požadavkům US z důvodu dlouhodobé ztrátovosti této části tištěné verze. Ve svém vyjádření pro ČTÚ učiněném v březnu 2012 společnost MEDIATEL uvedla, že považuje za dostatečné poskytování účastnického seznamu v rozsahu Bílých stránek (abecední seznam účastníků VDTS, kteří dali souhlas s uveřejněním svých údajů) prostřednictvím seznamu dostupného na <http://www.zlatestranky.cz/> v části nazvané „Lidé“.

Rovněž společnost Telefónica nepřistoupila ani v roce 2012 k dalšímu vydání svého tištěného seznamu účastníků, který vydala v roce 2010 s cílem vybavit jím veřejné telefonní automaty, jelikož dle vyjádření společnosti Telefónica byl zájem o tento seznam poměrně malý.

Údaje o počtu přístupů do účastnického seznamu na <http://www.zlatestranky.cz/>, které ČTÚ poskytla společnost MEDIATEL pro vyhodnocení využívání služeb za rok 2012, jsou uvedeny v tabulce č. 3.

**Tabulka č. 3: Údaje o počtu přístupů do účastnického seznamu společnosti MEDIATEL v průběhu roku 2012**

Období	Počet přístupů prostřednictvím internetové stránky ( <a href="http://www.zlatestranky.cz/">www.zlatestranky.cz</a> ) v tisících	Počet přístupů prostřednictvím stránky pro mobilní telefony ( <a href="http://m.zlatestranky.cz/">http://m.zlatestranky.cz</a> ) v tisících
Σ 2011	<b>5 021</b>	---
1. čtvrtletí 2012	2 589	307
2. čtvrtletí 2012	2 921	306
3. čtvrtletí 2012	3 240	279
4. čtvrtletí 2012	4 139	324
Σ 2012	<b>12 889</b>	<b>1 216</b>

Z tabulky č. 3 vyplývá, že v roce 2012 docházelo k postupnému ale poměrně výraznému růstu zájmu o vyhledání informací v účastnickém seznamu „ZlatéStránky.cz“ provozovaného společností MEDIATEL. Počet vykázaných přístupů za rok 2012 vzrostl ve srovnání s rokem 2011 o cca 7,9 milionu přístupů, což představuje meziroční nárůst počtu přístupů do účastnického seznamu o více než 100 %.

---

přístupném internetovém portálu elektronický účastnický seznam všech účastníků VDTS (s výjimkou těch, kteří uveřejnění odmítli). V průběhu roku 2012 společnost Telefónica svůj 80% podíl v dceřiné společnosti Informační linky odprodala přímo této společnosti.

Z údajů poskytnutých společnostmi MEDIATEL a uvedených v tabulce č. 3 vyplývá, že svoje uplatnění nachází i nově nabízená služba přístupu do účastnického seznamu určená pro mobilní telefony. Tato služba poskytuje údaje ve formátu, který je uzpůsoben pro zobrazení údajů na malých displejích mobilních telefonů. Z údajů uvedených v tabulce vyplývá, že tento způsob přístupu k vyhledání informací v účastnickém seznamu byl využit v roce 2012 při cca 1,2 milionech přístupů, tj. přibližně při každém jedenáctém přístupu do účastnického seznamu „ZlatéStránky.cz“ společnosti MEDIATEL.

Údaje o počtu přístupů do účastnického seznamu na [www.1188.cz](http://www.1188.cz), které poskytla ČTÚ společnost Informační linky pro vyhodnocení poskytování služeb za rok 2012, jsou uvedeny v tabulce č. 4.

**Tabulka č. 4: Údaje o počtu přístupů do účastnického seznamu společnosti Informační linky v průběhu roku 2012**

Období	Počet přístupů na internetovou stránku ( <a href="http://www.1188.cz">www.1188.cz</a> ) v tisících
1. čtvrtletí 2012	638
2. čtvrtletí 2012	417
3. čtvrtletí 2012	301
4. čtvrtletí 2012	423
<b>Σ 2012</b>	<b>1 779</b>

V roce 2012 vykázala společnost Informační linky provozující „Telefonní seznam 1188“ celkem cca 1,8 milionu přístupů na [www.1188.cz](http://www.1188.cz). Prostřednictvím těchto přístupů bylo zadáno celkem cca 23,1 milionu vyhledání telefonního čísla. Vzhledem k předcházejícímu roku 2011, kdy tento seznam provozovala společnost Telefónica a vykázala 19 milionů vyhledání, došlo k navýšení počtu přístupů do účastnického seznamu o cca 21,6 %.

Z výše uvedených údajů společnostmi MEDIATEL a Informační linky vyplývá, že v průběhu roku 2012 byly oba dálkově zdarma dostupné účastnické seznamy intenzivně využívány. Zejména značně narostla intenzita využívání účastnického seznamu společnosti MEDIATEL.

K dílčí službě US § 38 odst. 2 písm. c) Zákona ČTÚ evidoval v roce 2012 dvě stížnosti na neoprávněné uveřejnění údajů účastníka v účastnickém seznamu a jednu stížnost občana na tištěné seznamy. Konkrétně, že seznamy nejsou automaticky distribuovány, že obsahují málo informací o stanicích a že se v nich špatně hledá. Dále byl evidován jeden dotaz na špatně uvedené údaje v účastnickém seznamu.

V souvislosti se skutečností, že poslední dvě vydání Zlatých stránek (2011/2012 a 2012/2013) již neobsahovala část Bílé stránky se seznamem domácností a lidí, odpovídal ČTÚ v průběhu roku také na několik telefonických dotazů (řádově jednotky) vyjadřujících problémy některých starších občanů s nedostupností tištěné verze účastnického seznamu. V souladu se Zákonem však ČTÚ považuje za dostačující vedení elektronické verze účastnických seznamů.

Z provedeného vyhodnocení poskytování služeb pravidelného vydávání účastnických seznamů a možností přístupu koncových uživatelů k těmto seznamům vyplývá, že v roce 2012 byly uživatelům dálkovým způsobem dostupné dva účastnické seznamy, čímž byly splněny podmínky stanovené v § 41 odst. 1 Zákona pro dílčí službu US podle § 38 odst. 2



písm. c) Zákona. Údaje vedené v seznamech dostupných dálkovým způsobem jsou k dispozici bezplatně, čímž je zajištěna i cenová dostupnost této služby.

**ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající dílčí službě pravidelného vydávání účastnických seznamů čísel účastníků VDTS a přístupu koncových uživatelů k těmto seznamům byly v roce 2012 zajištěny v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.**

### **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 a od prosince roku 2008 není poskytování této služby uloženo rozhodnutím jako povinnost.

V průběhu roku 2012 poskytovala informace o národních a mezinárodních telefonních číslech účastníků VDTS a další související informace společnost Informační linky<sup>3)</sup> na telefonních číslech 1180, 1181 a 1188. Informace o národních telefonních číslech jsou dostupné jak na telefonním čísle 1180, kde se poskytuje služba „Informace o telefonních číslech v ČR“, tak na telefonním čísle 1188 v rámci služby „Informační a asistenční služby 1188“. Informace o mezinárodních číslech jsou poskytovány na telefonním čísle 1181.

O poskytování informační služby o telefonních číslech projevila v roce 2012 nově zájem společnost AGMO, a.s., která požádala o udělení oprávnění k využívání čísla 1189. ČTÚ oprávnění k využívání čísla 1189 společnosti udělil. Oprávnění nabylo právní moci dne 28. července 2012. Společnost AGMO, a.s. však nezačala na tomto čísle poskytování informační služby a na základě žádosti ČTÚ o podání informace sdělila, že přehodnotila své plány a požádala v březnu 2013 ČTÚ o odnětí oprávnění k využívání čísla 1189.

Jen část roku 2012 poskytovala informační služby na telefonním čísle 1183 také společnost T-Mobile. Z důvodu minimálního zájmu účastníků o tuto službu společnost T-Mobile její poskytování na konci května 2012 ukončila<sup>4)</sup>. V rámci této služby nazvané T-Mobile Asistent byly poskytovány nejenom informace o národních telefonních číslech, ale i další informační a překladatelské služby.

Přehled o výši cen za volání na informační služby poskytované na telefonních číslech (dále jen „infolinka“) 1180 a 1188 ze sítí vybraných velkých poskytovatelů služeb v pevných a mobilních sítích je uveden v tabulkách č. 5 a 6.

---

<sup>3)</sup> Společnost Telefónica sdělila ČTÚ, že na základě její smlouvy se společností Informační linky je tato společnost povinna zajišťovat, aby na infolince s číslem 1180 byly dostupné údaje všech účastníků VDTS s výjimkou těch, kteří zveřejnění odmítli. V průběhu roku 2012 společnost Telefónica svůj 80% podíl v dceřiné společnosti Informační linky odprodala přímo této společnosti.

<sup>4)</sup> Při zavolání na číslo 1183 je od června 2012 poskytována hláska, že dané číslo bylo zrušeno. Zároveň je poskytován odkaz na služby o telefonních číslech, které poskytuje společnost Informační linky na čísle 1188.

**Tabulka č. 5: Přehled cen za volání na infolinku 1180<sup>5)</sup> provozovanou v roce 2012 společnostmi Informační linky (ceny uvedeny včetně DPH)**

<b>Provozovatel sítě volajícího</b>	<b>Cena za spojení v Kč</b>	<b>Cena za minutu hovoru v Kč</b>	<b>Způsob tarifikace v sekundách</b>	<b>Minimální placená délka hovoru</b>	<b>Minimální cena hovoru v Kč</b>
<b>Telefónica</b> (pevná síť)	9,60	9,60	60+60	<b>1 minuta</b>	<b>19,20</b>
<b>Telefónica</b> (z VTA)	0	15,00 (za 45 s)	15,00 Kč (za každých započ. 45 s)	<b>45 sekund</b>	<b>15,00</b>
<b>GTS</b>	0	9,60	120+60	<b>2 minuty</b>	<b>19,20</b>
<b>T-Mobile</b> (pevná síť)	0	25,20	120+60	<b>2 minuty</b>	<b>50,40</b>
<b>UPC</b>	11,52	9,84	60+60	<b>1 minuta</b>	<b>21,36</b>
<b>MobilKom</b> od 1. 12. 2012 <b>Air Telecom</b>	0	21,48	60+1	<b>1 minuta</b>	<b>21,48</b>
<b>Telefónica</b> (mobilní síť)	15,00	15,00	120+60	<b>2 minuty</b>	<b>45,00</b>
<b>T-Mobile</b> (mobilní síť)	14,90	24,90	60+1	<b>1 minuta</b>	<b>39,80</b>
<b>Vodafone</b> (mobilní síť)	0	27,60	60+1	<b>1 minuta</b>	<b>27,60</b>

Při volání na infolinku 1180 nedošlo v průběhu roku 2012 ke změnám cen za poskytování služby. K posledním větším cenovým změnám při volání na infolinku 1180 došlo 1. září 2011, kdy byla provedena úprava tarifikace volání z 120+60 sekund na 60+60 sekund a byla zavedena cena za spojení 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.

<sup>5)</sup> Údaje zpracovány podle ceníků služeb jednotlivých operátorů.

**Tabulka č. 6: Přehled cen za volání na infolinku 1188<sup>6)</sup> provozovanou v roce 2012 společností Informační linky (ceny uvedeny včetně DPH)**

Provozovatel sítě volajícího	Cena za spojení v Kč	Cena za minutu hovoru v Kč	Způsob tarifikace v sekundách	Minimální placená délka hovoru	Minimální cena hovoru v Kč	Poznámka
Telefónica (pevná síť)	15,00	15,00	120+60	2 minuty	45,00	do 31. 3. 2012
		20,00			55,00	od 1. 4. 2012
Telefónica (z VTA)	0	30,00	po 30	30 sekund	15,00	
GTS	12,00	16,80	120+60	2 minuty	45,60	
T-Mobile (pevná síť)	0	25,20	120+60	2 minuty	50,40	
UPC	12,00	14,39	60+60	1 minuta	26,39	
MobilKom od 1. 12. 2012 Air Telecom	0	21,48	60+1	1 minuta	21,48	
Telefónica (mobilní síť)	15,00	15,00	60+60	1 minuta	30,00	do 31. 3. 2012
		20,00			35,00	od 1. 4. 2012
T-Mobile (mobilní síť)	14,90	24,90	60+1	1 minuta	39,80	
Vodafone (mobilní síť)	0	27,60	60+1	1 minuta	27,60	

U infolinky 1188 došlo pro volání z pevné i mobilní sítě společnosti Telefónica ke změně ceny za minutu uskutečněného volání, a to z 15,00 Kč/min na 20,00 Kč/min, tedy ke zvýšení ceny o 5,00 Kč za minutu hovoru.

Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 s uvedením počtu volání na tyto infolinky vykázaných společností Informační linky za rok 2012 jsou uvedeny v následující tabulce č. 7.

**Tabulka č. 7: Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 v roce 2012 provozované společností Informační linky**

Období	Počet volání na 1180 v tisících	Počet volání na 1188 v tisících
1. čtvrtletí 2012	■	■
2. čtvrtletí 2012	■	■
3. čtvrtletí 2012	■	■
4. čtvrtletí 2012	■	■
Σ 2012	■	■

Pro srovnání jsou v následující tabulce č. 8 uvedeny údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 provozovaných v roce 2012 společností Informační linky a v předchozích letech společností Telefónica.

<sup>6)</sup> Ceny podle ceníku služby na <http://www.1188.cz/cenik-1188> a ceníků služeb jednotlivých operátorů.

**Tabulka č. 8: Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 provozovaných společností Informační linky (v roce 2012) a společností Telefónica (v letech 2008 až 2011)**

Období	Počet volání na 1180 v tisících	Počet volání na 1188 v tisících
Σ 2008	■	■
Σ 2009	■	■
Σ 2010	■	■
Σ 2011	■	■
Σ 2012	■	■

Z údajů uvedených v tabulce č. 8 poskytnutých společností Telefónica a společností Informační linky vyplývá, že zájem o využívání infolinek 1180 a 1188 v letech 2008 až 2011 postupně klesal. V roce 2012 pokračoval v případě čísla 1180 mírný pokles počtu volání, ale v případě čísla 1188, které je předmětem dlouhodobé reklamní kampaně, se pokles počtu volání v roce 2012 zastavil. V průběhu roku 2012 tedy došlo oproti roku 2011 jen k velmi malému poklesu zájmu o využívání informačních služeb o telefonních číslech.

Ceny za využití infolinky 1180 se ve srovnání s rokem 2011 v roce 2012 nezměnily. Cenová dostupnost infolinky 1180 se tedy s ohledem na spotřebitelské ceny, na průměrnou mzdu obyvatel a inflaci nezhoršila a službu lze považovat za cenově dostupnou, a to i s ohledem na relativně stejnou míru využití a možnost využití alternativních způsobů vyhledávání informací o telefonních číslech účastníků VDTs (např. s využitím účastnických seznamů).

Dlouhodobě klesající zájem o využívání placených infolinek pravděpodobně souvisí s tím, že uživatelé mohou stále více využívat bezplatné alternativní způsoby vyhledávání informací o telefonních číslech, například prostřednictvím Internetu a využíváním možnosti bezplatného vyhledávání informací v účastnických seznamech, kde jsou v poslední době k dispozici i aplikace umožňující vyhledávání pomocí funkcí mobilních telefonů, jak již bylo uvedeno v předcházející kapitole.

K dílčí službě US § 38 odst. 2 písm. c) Zákona ČTÚ evidoval v roce 2012 jednu stížnost na kvalitu a cenu za volání na infolinku 1188, která se týkala vyhledání telefonního čísla. Tuto stížnost ČTÚ vyhodnotil jako neoprávněnou.

**ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající informační službě o telefonních číslech účastníků VDTs, dostupné pro koncové uživatele byly v roce 2012 poskytovány v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a byly uspokojovány přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.**

## **2.4 Doplnkové služby ke službám připojení a přístup**

Doplnkové služby ke službám připojení a přístup jsou služby, které jsou mezi dílčí služby zařazeny ustanovením § 38 odst. 2 písm. g) Zákona a od července roku 2009 není poskytování těchto služeb uloženo rozhodnutím jako povinnost.

Do roku 2011 byly doplnkové služby vymezeny Zákonem v tehdy platném znění 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.

K 1. lednu 2012 se rozšířilo vymezení dílčí služby bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka o:

- bezplatné zamezení odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv, pokud je to technicky proveditelné,
- bezplatné zamezení přístupu k podobným službám se zvýšenou cenou,
- požadavek na bezplatné zamezení volání na určené druhy čísel anebo skupiny čísel.

Touto změnou 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.

#### **2.4.1 Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele**

V průběhu roku 2012 nabízely společnosti Telefónica a UPC jako největší poskytovatelé služeb přístupu a připojení svým zákazníkům připojení k veřejné komunikační síti pro účely poskytování VDTS v pevném místě obvykle za symbolickou cenu nebo i zdarma (podrobněji viz kap. 2.1). Například společnost Telefónica v této souvislosti uvádí, že u naprosté většiny tarifů je v ceně za používání tarifu zahrnuta i cena za připojení, a proto službu postupného splácení ceny za zřízení připojení nenabízí.

*Uložení povinnosti poskytovat služby postupného splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti v pevném místě proto s ohledem na výši cen není opodstatněné.*

#### **2.4.2 Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka**

Selektivním zamezením odchozích volání (podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 2 Zákona) se podle § 44 odst. 2 Zákona rozumí bezplatně poskytovaná služba, která účastníkovi umožňuje na jeho žádost zamezit odchozí volání, odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv, je-li to technicky proveditelné, nebo přístup k jiným podobným službám se zvýšenou cenou anebo zamezit volání na požadované typy čísel nebo skupiny čísel.

Selektivní zamezení odchozích volání pro účely poskytování VDTS v pevném místě se může provádět dvěma způsoby. Účastník si buď může sám nastavit a dále podle své potřeby měnit nastavení mezi definovanými třídami omezení, nebo nastavení tříd omezení provede poskytovatel služby na základě objednávky obdržené od účastníka. Během roku 2012 byly služby odpovídající službě bezplatného selektivního zamezení odchozích volání nabízeny společnostmi Telefónica, UPC, RIO Media a T-Mobile.

Společnost Telefónica nabízela v roce 2012 jak variantu bezplatného selektivního zamezení odchozích volání ovládanou účastníkem pod názvem „Omezení odchozích hovorů řízené zákazníkem“, tak i variantu služby nazvanou „Omezení odchozích hovorů řízené O2“, kdy je na žádost účastníka služba nastavena a řízena společností Telefónica. Druhá varianta služby byla u některých typů omezení volání zpoplatněna. Omezení odchozích hovorů mělo v roce 2012 u společnosti Telefónica aktivováno celkem [REDACTED] účastníků.

Společnost UPC poskytovala příslušnou doplňkovou službu bezplatně pod názvem „kontrola odchozích volání“. Všichni účastníci měli možnost pomocí svého telefonu aktivovat různé úrovně nastavení blokování odchozích volání (skupiny čísel 90X XXX XXX, mobilní, meziměstské, mezinárodní a infolinky 118X) sami. Společnost nesleduje konkrétní počty účastníků využívajících tuto službu.

Společnost RIO Media vykázala za rok 2012 cca 40 případů využití možnosti bezplatného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníky. Službu blokování odchozích volání si mají možnost aktivovat všichni účastníci.

*Uložení povinnosti poskytovat službu bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka není opodstatněné, jelikož jsou tyto služby společnostmi běžně poskytovány na komerčním základě zdarma v rozsahu odpovídajícím požadavkům US.*

### 2.4.3 Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka

Položkovým vyúčtováním ceny se podle § 44 odst. 3 Zákona rozumí bezplatné 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<sup>7)</sup>.

Poskytovatelé VDTS v pevném místě nabízeli zdarma zpravidla elektronickou formu položkového vyúčtování ceny hovorů. Elektronickou formu vyúčtování lze přitom z hlediska obsahu považovat za plnohodnotnou formu předání informací účastníkovi. S ohledem na šetrnost a rychlou dostupnost elektronické verze vyúčtování ČTÚ považuje tuto verzi za zcela rovnocennou s tištěnou verzí vyúčtování.

Papírová podoba položkového vyúčtování ceny hovorů byla obvykle zpoplatňována, pokud nebyla vyžadována v rámci reklamace.

Účastníci společnosti Telefónica měli detailní přehled o uskutečněných hovorech včetně jejich cen dostupný v roce 2012 zdarma v elektronické podobě v rámci služby „e-účet“. Postupný nárůst počtu účastníků od roku 2007, kteří si u společnosti Telefónica již aktivovali službu e-účet a mohou tak získávat bezplatné položkové vyúčtování ceny, znázorňuje tabulka č. 9. V roce 2012 byla služba e-účet poskytována [redacted] účastníků společnosti Telefónica.

**Tabulka č. 9: Počty účastníků, jimž bylo společností Telefónica poskytováno položkové vyúčtování ceny**

Rok	Tištěná podoba	Elektronická podoba (e-účet)
2007	[redacted]	[redacted]
2008	[redacted]	[redacted]
2009	[redacted]	[redacted]
2010	[redacted]	[redacted]
2011	[redacted]	[redacted]
<b>2012</b>	[redacted]	[redacted]

<sup>7)</sup> Náležitosti položkového vyúčtování ceny pro poskytovatele univerzální služby stanovuje vyhláška č. 134/2012 Sb. ze dne 20. dubna 2012 o stanovení rozsahu položkového vyúčtování ceny, která nabyla účinnosti dnem 1. června 2012.

Společnost UPC poskytovala v roce 2012 bezplatné položkové elektronické vyúčtování všem účastníkům. V rámci tohoto vyúčtování byl v roce 2012 detailní výpis uskutečněných hovorů bezplatně k dispozici [REDAKCE] účastníků. Tištěné vyúčtování poskytla v roce 2012 společnost UPC zdarma v celkovém počtu [REDAKCE] případů.

U společnosti RIO Media měli v roce 2012 možnost získat zdarma podrobný výpis hovorů elektronickou formou v případě zájmu všichni účastníci, a to prostřednictvím k tomuto účelu určených „internetových portálů“. Elektronický výpis tak byl k dispozici všem jejím [REDAKCE] účastníků.

U společnosti T-Mobile mohl v roce 2012 podrobné vyúčtování získat účastník v rámci poskytování služby „OnLine přehled“ (elektronická podoba vyúčtování). Služba položkového vyúčtování byla v případě elektronického výpisu v rámci podrobného vyúčtování zpoplatněna částkou 1,00 Kč, poskytnutí tištěného výpisu bylo zpoplatněno částkou 65,00 Kč.

Rovněž společnost Air Telecom poskytovala položkové vyúčtování všem svým účastníkům zdarma přes jejich „webovou samoobsluhu“. V prosinci roku 2012 bylo elektronické vyúčtování poskytnuto všem [REDAKCE] zákazníkům. Tištěné vyúčtování bylo poskytnuto v [REDAKCE] případech.

*Z výše uvedených informací vyplývá, že služba bezplatného položkového vyúčtování ceny pro účastníka je poskytovateli služeb účastníkům běžně nabízena a poskytována. Služba se poskytuje zdarma jako elektronický podrobný rozpis hovorů. Uložení povinnosti poskytovat službu podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 3 Zákona není nezbytné, jelikož jsou služby odpovídající této doplňkové službě poskytovateli služeb běžně poskytovány na komerčním základě v rozsahu, který je v souladu s požadavky US.*

#### **2.4.4 Poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné**

V ustanovení § 38 odst. 2 písm. g) bodu 4 Zákona je nově definovaná doplňková služba poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné.

Poskyvatelé VDTS v pevném místě uvádějí, že požadované informace o cenách a nabízených tarifech v roce 2012 běžně poskytovali, pokud se na ně účastník obrátil, na jejich prodejních místech nebo prostřednictvím „call center“ a bezplatných zákaznických linek. Počet žádostí poskytovatelé služeb dosud běžně neevidovali, a proto údaje o podaných informacích nejsou za rok 2012 k dispozici. ČTÚ vlastním zkušebním dotazem zjistil, že je skutečně možné obdržet informace přímo na prodejních poskytovatelů služeb a že s poskytnutím takových informací není žádný problém.

*Uložení povinnosti poskytovat službu poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné, není nezbytné, jelikož na komerčním základě jsou služby odpovídající této doplňkové službě běžně poskytovány v rozsahu, který je v souladu s požadavky US.*

#### 2.4.5 Kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby

Nově definovaná doplňková služba kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním VDTS, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby, uvedená v § 38 odst. 2 písm. g) bodu 5 Zákona vychází z požadavku § 44 odst. 4 Zákona, který stanoví, že poskytovatel US je povinen umožnit účastníkovi přiměřenou úroveň kontroly jeho výdajů, a to způsobem umožňujícím dálkový přístup. Součástí této kontroly je i bezplatné upozornění v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání služby elektronických komunikací, která má vliv na výdaje spotřebitele.

Rozsah nabídky funkcí a služeb, které umožňují účastníkovi kontrolovat své výdaje při využívání VDTS v pevném místě, byl v roce 2012 účastníkům zpravidla dostupný na internetových stránkách poskytovatelů služeb nebo se o něm mohli informovat v informačních centrech poskytovatele služby. Možnost průběžné kontroly a sledování výdajů však nebyla nabízena účastníkům služeb v pevné síti společnosti Telefónica.

Společnost Telefónica v odpovědi na dotaz ČTÚ uvedla, že pro kontrolu výdajů v případě služeb v pevné síti nabízí účastníkům službu omezení odchozích volání. Možnost kontroly a sledování výdajů je otevřena všem zákazníkům, ale až v rámci obdržení příslušných vyúčtování. Informace o počtech zákazníků, kteří takové služby aktivně využívají nebo jim byly informace o čerpání služeb zaslány, však nejsou součástí standardních reportů a společnost Telefónica proto nemá v současné době možnost požadovaná data poskytnout.

**Tabulka č. 10: Počty účastníků využívajících službu bezplatné kontroly výdajů**

Společnost	Celkový počet účastníků <sup>8)</sup> s možností aktivace služby	Počet účastníků s aktivovanou službou
UPC	██████████	██████████
Air Telecom (dříve MobilKom)	██████████	██████████
RIO Media	██████████	██████████
Telefónica	---	---

*Z vyhodnocení dosud získaných informací vyplývá, že uložení povinnosti poskytovat doplňkovou službu kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním VDTS, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby, není nezbytné, jelikož služby odpovídající požadavkům této doplňkové služby jsou poskytovateli služeb běžně poskytovány na komerčním základě a v rozsahu, který je v souladu s požadavky US.*

#### 2.4.6 Vyhodnocení poskytování doplňkových služeb

V roce 2012 splňovaly služby odpovídající doplňkovým službám poskytované na komerčním základě podmínky a cíle US. Existuje tedy oprávněný předpoklad, že služby odpovídající doplňkovým službám US budou v ČR i nadále poskytovány, aniž by musela být povinnost jejich poskytování uložena.

<sup>8)</sup> Celkový počet účastníků zahrnuje všechny účastníky, kterým je poskytována služba (tzn. jak fyzické nepodnikající osoby, tak právnické a fyzické podnikající osoby).



**ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající doplňkovým službám byly v roce 2012 poskytovány v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US, a to včetně nově vymezených doplňkových služeb.**

### **3 Závěr**

ČTÚ provedl vyhodnocení komerčního poskytování služeb odpovídajících službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) Zákona za rok 2012 z hlediska požadavků kladených na US.

**Na základě závěrů vyplývajících z provedeného hodnocení ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) Zákona byly v roce 2012 v ČR poskytovány na komerčním základě v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na celém území státu za dostupnou cenu 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.**

**Tento dokument byl projednán Radou ČTÚ dne 24. dubna 2013.**