

**Monitorování komerčního poskytování služeb odpovídajících
neuloženým službám v rámci univerzální služby
(za rok 2014)**

Obsah

1	Úvod	2
2	Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v průběhu roku 2014	3
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.....	8
2.3	Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele.....	11
2.4	Doplňkové služby ke službám připojení a přístup.....	14
2.4.1	<i>Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele</i>	<i>14</i>
2.4.2	<i>Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka</i>	<i>15</i>
2.4.3	<i>Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka.....</i>	<i>16</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>17</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>18</i>
2.4.6	<i>Vyhodnocení poskytování doplňkových služeb.....</i>	<i>19</i>
3	Závěr.....	19

1 Úvod

Tato zpráva Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“) je zaměřena na vyhodnocení poznatků o poskytování služeb odpovídajících tzv. dílčím službám, které jsou součástí univerzální služby (dále jen „US“) za rok 2014 a jejichž poskytování není uloženo jako povinnost. Jedná se o dílčí služby US, které jsou 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 pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“).

Zpráva vychází z kontrolních zjištění o poskytování relevantních služeb. Navazuje na vyhodnocení výsledků monitorování těchto služeb za rok 2013, které bylo projednáno Radou ČTÚ dne 16. dubna 2014. V této zprávě ČTÚ konstatoval, že posuzované služby byly v roce 2013 v ČR poskytovány na komerčním základě v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na celém území státu za dostupnou cenu a v souladu s požadavky US. ČTÚ proto neshledal důvody pro uložení povinnosti poskytovat tyto služby v rámci US. Ve zprávě je také uvedeno, že ČTÚ bude nadále sledovat uspokojování přiměřených potřeb koncových uživatelů včetně cenové dostupnosti příslušných služeb.

Jedná se o následující dílčí služby US:

- připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti,
- přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě,
- pravidelné vydávání účastnických seznamů a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům,
- informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, která je dostupná pro koncové uživatele,
- doplňkové služby ke službám připojení a přístup, kterými jsou:
 1. postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele,
 2. bezplatné selektivní zamezení odchozích volání, odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv nebo, je-li to technicky proveditelné, přístupu k podobným službám se zvýšenou cenou anebo volání na určené druhy čísel pro účastníka,
 3. bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka,
 4. poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné,
 5. kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby.

2 Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v průběhu roku 2014

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.

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 veřejné komunikační sítě v pevném místě.

Poskytování služeb připojení a přístupu není od roku 2006 uloženo rozhodnutím ČTÚ jako povinnost.

Služby připojení a přístupu byly v roce 2014 běžně k dispozici v nabídkách jak velkých, tak i mnoha malých poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

Pro realizaci připojení v pevném místě se v současné době využívají následující technologie:

- kovové vedení,
- televizní kabelové rozvody (CATV),
- bezdrátové přístupové sítě (FWA, WiFi, WiMAX),
- optické sítě (FTTx),
- technologie mobilních sítí CDMA.

Z pohledu infrastruktury jsou pro realizaci služby připojení stále nejvíce používána účastnická kovová vedení společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“) a rozvody kabelové televize (CATV) společností UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „UPC“) a RIO Media a.s. (dále jen „RIO Media“). Pro poskytování služeb v pevném místě využívá společnost Air Telecom a.s. (dále jen „Air Telecom“) též mobilní technologie CDMA. Z dat, která má ČTÚ k dispozici, vyplývá, že pokračuje obecný trend snižování podílu aktivních přípojek realizovaných prostřednictvím kovových vodičů.

Z analýz trhů prováděných ČTÚ vyplývá, že při poskytování přístupu k veřejně dostupné telefonní službě (dále jen „VDTS“) jsou ve stále větším množství využívány širokopásmové přístupy a protokoly VoIP (Voice over Internet Protocol). Z hlediska počtu účastnických stanic byly v roce 2014 v České republice (dále jen „ČR“) největšími poskytovateli služeb připojení a přístupu, podílejícími se na zajištění plošné dostupnosti těchto služeb nepodnikajícím fyzickým osobám, tyto společnosti:

- O2,
- UPC,
- Air Telecom,
- RIO Media,
- T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“).

Údaje o vývoji počtu účastnických stanic nepodnikajících fyzických osob u těchto největších poskytovatelů VDTS jsou uvedeny v tabulce č. 1. Údaje byly získány

z pravidelného elektronického sběru dat prováděného ČTÚ. U dvou největších poskytovatelů služeb (O2, UPC) pokračuje trend snižování počtu účastnických stanic užívaných nepodnikajícími fyzickými osobami. Tento vývoj je způsoben mimo jiné tím, že na trhu působí celá řada malých subjektů, které poskytují VDTS v rámci nabídky služeb přístupu k síti internet. Z informací, které má ČTÚ k dispozici, vyplývá, že pokračuje proces snižování počtu domácností vybavených pevnou telefonní linkou.

Tabulka č. 1: Počty účastnických stanic nepodnikajících fyzických osob vybraných poskytovatelů služeb připojení a přístupu

Společnost	Počet účastnických stanic (v pevném místě)					
	k 30. 6. 2012	k 31. 12. 2012	k 30. 6. 2013	k 31. 12. 2013	k 30. 6. 2014	k 31. 12. 2014
O2	████████	████████	████████	████████	████████	████████
UPC	████████	████████	████████	████████	████████	████████
Air Telecom	████████	████████	████████	████████	████████	████████
RIO Media	████████	████████	████████	████████	████████	████████
T-Mobile	████████	████████	████████	████████	████████	████████
Σ	1 038 626	983 882	915 748	846 399	817 080	769 432

U v tabulce uvedených společností poklesl v průběhu roku 2013 celkový počet účastnických stanic o 14 % a v průběhu roku 2014 o 9 %. Pokles počtu účastnických stanic u těchto vybraných společností činil za poslední dva roky celkem 21,8 %.

Služby připojení a přístupu byly v roce 2014 nabízeny koncovým uživatelům jak s využitím vlastní přístupové infrastruktury, tak s využitím velkoobchodních nabídek produktů společnosti O2, které umožňují realizovat maloobchodní nabídky služeb pro ty poskytovatele služeb, kteří nedisponují vlastní přístupovou sítí.

Službu zpřístupnění účastnických kovových vedení, nabízenou společností O2, využívala ve větším rozsahu především společnost T-Mobile. V průběhu loňského roku společnost T-Mobile při poskytování služeb v pevném místě začala využívat nabídku služby WLR, kterou na komerčním základě nabízí také společnost O2. Tabulka č. 1 naznačuje, jak postupně klesalo u společnosti T-Mobile využívání služby přístupu v pevném místě v případě nepodnikajících fyzických osob. K 31. 12. 2014 společnost vykázala již jen ██████████ účastnických stanic těchto osob.

Službu WLR společnosti O2 po řadu let nejvíce využívala společnost GTS, a to pro realizaci svých nabídek hlasových služeb, které ale nabízela pouze firemním zákazníkům a jiným poskytovatelům služeb. V roce 2014 byla služba WLR společnosti O2 využívána společnostmi GTS a T-Mobile celkem v rozsahu ██████████ přeprodaných cenových plánů. Společnost GTS zanikla v důsledku fúze se společností T-Mobile k 2. lednu 2015.

Zájem o přístup k VDTS prostřednictvím velkoobchodních služeb CS/CPS již několik let postupně stále klesá. Využití služby CS/CPS nabízely následující společnosti:

- Telco Pro Services, a.s.,
- Dial Telecom, a.s.,
- GTS,
- BT Limited, org. složka,
- BOHEMIA TELEKOM s.r.o.,
- LIVE TELECOM a.s.,
- NEW TELEKOM, spol. s r.o.,
- TS-Voice, s.r.o.

Služby připojení a přístupu byly v roce 2014 nadále nabízeny nejen samostatně, ale především v rámci cenově zvýhodněných balíčků služeb ve spojení s přístupem k síti internet nebo s televizním vysíláním (IPTV) a rovněž s mobilními hlasovými službami.

V případě balíčků služeb se z hlediska poskytovatele služeb jedná o kombinovanou nabídku produktů, kdy dochází k realizaci úspor z rozsahu. Poskytovány jsou jak balíčky služeb, kdy je uživateli nabízen soubor služeb za jednu cenu, tak soubory služeb s určenou cenou každé služby, kdy na základě odběru více služeb dochází v rámci měsíčního vyúčtování k cenovému zvýhodnění. Na straně nabídky pak dochází zejména k realizaci úspor z rozsahu a rozmanitosti služeb (např. zvýhodněné volání do vlastní sítě apod.).

Příklady cenových nabídek služeb připojení a přístupu poskytovaných v roce 2014 vybranými poskytovateli těchto služeb jsou uvedeny v tabulce č. 2.

Tabulka č. 2: Příklady cenových nabídek služeb připojení a přístupu v roce 2014

<u>Poskytovatel služby</u> Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2014 v Kč (s DPH)		Poznámka
	bez závazku	cena při smluvním závazku	základní cena	Snížená cena při kombinaci s internetovým připojením	
<u>O2</u> O2 Standard	0,00 cena za připojení je zahrnuta v základní (měsíční) ceně tarifů O2 hlasové služby, cena 998,25 Kč se účtuje za dočasné zřízení připojky na dobu kratší než 6 měsíců		410,00	76,00	
<u>O2</u> O2 Mini			241,00	62,00	k ceně za používání se započítává navíc příplatek 6,05 Kč za každý uskutečněný hovor
<u>O2</u> O2 Volání 300			524,00	121,00	v ceně 300 volných minut do pevných sítí v ČR)
<u>O2</u> Volání CZ 50 Kamkoliv			479,00	149,00	v ceně 50 volných minut do mobilních a pevných sítí v ČR
<u>O2</u> Volání CZ 80 Kamkoliv			570,00	170,00	v ceně 80 volných minut do mobilních a pevných sítí v ČR
<u>O2</u> Volání CZ 200 Kamkoliv			610,00	240,00	v ceně 200 volných minut do mobilních a pevných sítí v ČR
<u>O2</u> Volání O2 neomezeně			549,00	249,00	V ceně je neomezené volání na všechna pevná a mobilní čísla v rámci O2
<u>O2</u> Volání bez zábran			749,00	499,00	Volání po ČR zdarma do všech sítí, v ceně je 600 volných minut volání do zahraničí v zóně 0
<u>UPC</u> Telefon 30	99,00 (připojovací poplatek)		25,00		v ceně 30 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0
<u>UPC</u> Telefon 100	samoinstalace zařízení je zdarma		70,00		v ceně 100 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0
<u>UPC</u> Telefon 200			120,00		v ceně 200 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0
<u>UPC</u> Volám pevná	instalace zařízení technikem 403,33		70,00		v ceně 150 minut volných volání do pevných sítí v ČR

<u>Poskytovatel služby</u> Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2014 v Kč (s DPH)		Poznámka
	bez závazku	cena při smluvním závazku	základní cena	Snížená cena při kombinaci s internetovým připojením	
<u>Air Telecom</u> U:fon MINI	zdarma vratná kauce do 5 000,00 Kč podle typu služby		199,00		v ceně 30 minut volných volání do pevných sítí a 20 minut volných volání do mobilních sítí
<u>Air Telecom</u> U:fon STANDARD			279,00		v ceně 50 volných minut volání do ostatních mobilních sítí v ČR a 100 volných minut volání do pevných sítí v ČR
<u>Air Telecom</u> U:fon RELAX			459,00		v ceně 300 minut volných volání do pevných sítí a 100 minut volných volání do mobilních sítí
<u>Air Telecom</u> U:fon MAX			589,00		v ceně 800 minut volných volání do pevných sítí a 200 minut volných volání do mobilních sítí

<u>Poskytovatel služby</u> Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2014 v Kč (s DPH)		Poznámka
	bez závazku	cena při smluvním závazku	základní cena	cena při kombinaci s IPTV	
<u>RIO Media</u> RIO 50	1000,00 (instalační poplatek)	500,00 (závazek 6 měsíců)	50,00	-	50 volných minut do národních pevných a mobilních sítí
<u>RIO Media</u> RIO 100		300,00 (závazek 12 měsíců)	100,00	-	100 volných minut do národních pevných a mobilních sítí
<u>RIO Media</u> RIO 200			200,00	-	200 volných minut do národních pevných a mobilních sítí
<u>RIO Media</u> AKTIV	0,00 v rámci připojení pro službu IPTV		-	0,00	telefonní služba poskytovaná k službě IPTV, vyjma balíčku Grande
	1500,00 připojovací poplatek za gateway bez IPTV		0,00	-	telefonní služba poskytovaná bez služby IPTV
<u>RIO Media</u> PLUS	0,00 připojovací poplatek za gateway bez IPTV		-	225,00	telefonní služba poskytovaná k službě IPTV u balíčku Grande

U služby připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti společnost O2 neúčtuje cenu za připojení 998,25 Kč s DPH samostatně, ale již od roku 2011 ji rozpouští do měsíčních paušálů za nabízené tarify. Pouze v případě nesplnění smluvních závazků na straně účastníka vztahujících se k minimální době užívání služby (min. 6 měsíců) účastník doplácí cenu za zřízení služby poměrnou částkou. Při zřízení (případně přeložení) účastnické stanice na základě požadavku účastníka sjednává společnost O2 s účastníkem náhradu nákladů vynaložených na dobudování sítě.

V případě kombinace služeb společnost O2 zohledňuje účtování nákladů na přístup do veřejné komunikační sítě již v ceně služby přístupu k internetu (xDSL) a účtuje sníženou (zvýhodněnou) cenu za poskytování přístupu k VDTS při kombinaci této služby s internetovým připojením.

Od srpna 2014 začala společnost O2 nabízet novou tarifní řadu Volání CZ Kamkoliv, která nahradila tarifní řadu Volání CZ. Tarifní řada Volání CZ Kamkoliv obsahuje volné minuty na volání do všech sítí podle ceny tarifu. Oproti původní tarifní řadě Volání CZ je v měsíční ceně zahrnut pronájem koncového zařízení a měsíční cena je tak oproti původní tarifní řadě o 49,00 Kč vyšší. Od srpna 2014 byly zavedeny také nové tarify Volání O2 Neomezeně a Volání Bez zábrán. V tarifu Volání O2 Neomezeně se za základní cenu 549,00 Kč/zúčtovací období (případně za zvýhodněnou cenu 249,00 Kč/zúčtovací období se současným používáním internetového připojení) nabízí neomezené volání do mobilní sítě O2 a do všech pevných sítí v ČR. U tarifu O2 Volání Bez zábrán se nabízí za 749,00 Kč/zúčtovací období (případně za zvýhodněnou cenu 449,00 Kč/zúčtovací období s O2 internetovým připojením) neomezené volání do všech sítí v ČR a 600 volných minut na mezinárodní volání do zemí v rámci zóny 0 (země EU a dále např. USA, Kanada, Austrálie, Švýcarsko či Izrael).

Společnost UPC účtuje za připojení poplatek ve výši 99,00 Kč. V případě instalace přijímacích zařízení technikem je účtována částka 403,33 Kč, ale v případě, kdy si účastník přijímací zařízení zprovozní sám (tzv. samoinstalace), není instalace zpoplatněna. Společnost UPC pokračovala v nabídce tarifů Telefon 30, Telefon 100, Telefon 200 a Volám pevná.

Společnost RIO Media účtuje instalační poplatek ve výši 1000,00 Kč, ale jen při nulové délce závazku. Při délce závazku 6, resp. 12 měsíců je účtován připojovací poplatek ve výši 500,00, resp. 300,00 Kč. Společnost RIO Media pokračovala v nabídce telefonní služby s tarify RIO 50, RIO100 a RIO 200 za měsíční ceny v rozmezí 50,00 až 200,00 Kč se stanoveným počtem volných minut do všech sítí. Kromě uvedených tarifů společnost RIO Media v rámci nabídky IPTV služeb poskytuje zároveň telefonní službu s nulovým měsíčním paušálem s tarifem AKTIV a v případě tarifu PLUS jako součást balíčku Grande s měsíčním paušálem 225,00 Kč.

Společnost Air Telecom pokračovala v nabídce připojení v pevném místě prostřednictvím technologie CDMA pod názvem domácí linka s tarify U:fon MINI, U:fon STANDARD a také tarify U:fon RELAX a U:fon MAX. V měsíční ceně za poskytování těchto služeb jsou zahrnuty volné minuty volání do určených sítí (jsou zahrnuty zvlášť volné minuty pro volání do všech pevných sítí a do všech mobilních sítí v ČR, a také volné SMS). Služba připojení je poskytována bezplatně. Účastník si však musí zakoupit u poskytovatele služby speciální CDMA koncové zařízení a případně též 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 smlouvy.

U služeb přístupu nedošlo u sledovaných poskytovatelů přístupu v roce 2014 oproti roku 2013 ke změnám měsíčních cen u již poskytovaných tarifů. V nabídkách služeb se navíc objevilo i několik nových tarifů. V měsíčních cenách za přístup k VDTS jsou poskytovateli služeb v některých případech nabízeny volné minuty na volání do pevných a i do mobilních sítí v ČR. U některých tarifů jsou nabízeny volné minuty i na volání do zahraničí.

V roce 2014 ČTÚ obdržel patnáct stížností týkajících se problematiky zřízení připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti podle § 38 odst. 2 písm. a) Zákona (zřízení pevné linky nebo ADSL připojení k internetu). Předmětem podaných stížností byl požadavek uplatňovaný společností O2, aby se účastník podílel na nákladech na zřízení připojení ke

komunikační síti nebo na přeložení přípojky. Společnost O2 se přitom odkazovala na své cenové podmínky, které obsahují finanční spoluúčast žadatele o připojení nebo jeho změnu při nadlimitních nákladech spojených s realizací připojení. Výše této spoluúčasti připadala žadatelům příliš vysoká. Pohybuje se ve výši několik tisíc Kč za výkopové práce.

Z provedených zjištění ČTÚ vyplývá, že společnost O2 u každé žádosti o zřízení nové přípojky provádí technické šetření, které prověřuje stav infrastruktury. Společnost informuje žadatele o odhadu finanční náročnosti zbudování přípojky. Zřízení přípojky, které nevyžaduje výkopové nebo stavební práce, je zdarma. ČTÚ po přešetření konkrétních nabídek a po jejich případné rekalkulaci konstatoval, že uváděné nabídky jsou přiměřené a nepřevyšují obvyklou výši. Na stížnosti proto ČTÚ reagoval po přešetření zasláním písemné odpovědi s vysvětlením příslušné problematiky.

V průběhu roku 2014 nedošlo k podstatným změnám cen za poskytování služeb připojení a přístup. Ceny za již poskytované služby se v podstatě nezměnily. Objevily se též nové cenově výhodnější nabídky na poskytování relevantních služeb. V roce 2014 nedošlo ke změnám v cenové dostupnosti dílčích služeb připojení a přístupu.

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 2014 zajištěny v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR, a to 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. Zákon v § 41 odst. 1 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.

Účastnický seznam v roce 2014 provozovala společnost Informační linky s.r.o. (dále jen „Informační linky“) na základě smlouvy se společností O2 (dříve Telefónica Czech Republic, a.s.). Tento účastnický seznam byl dostupný bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Společnost Informační linky tento účastnický seznam provozuje pod názvem „**Telefonní seznam 1188**“ na <http://www.1188.cz>.

Provozování účastnického seznamu „**Telefonní seznam 1188**“ převzala společnost Informační linky od společnosti O2 v lednu 2012. Na základě smlouvy uzavřené mezi těmito dvěma společnostmi je společnost Informační linky povinna provozovat na volně přístupném internetovém portálu zmíněný elektronický účastnický seznam všech účastníků VDTS (s výjimkou těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli). Kontakty jsou vyhledávány na základě účastníkem zadaných požadavků.

Dle vyjádření společností Informační linky pro ČTÚ je aktualizace údajů v databázi účastnického seznamu prováděna každý všední den, a to s výjimkou dat od společnosti O2 týkajících se účastníků, u nichž jsou údaje aktualizovány čtvrtletně. Společnost Informační linky dále uvádí, že údaje pro seznam získává nákupem údajů od 25 poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby. Import obdržených dat do systému je prováděn automaticky.

Společnost Informační linky na dotaz ČTÚ uvedla, že nezaznamenala problémy s předáváním osobních a identifikačních údajů účastníků z hlediska § 66 odst. 1 Zákona.

Celkové počty účastníků v elektronickém účastnickém seznamu „Telefonní seznam 1188“ v průběhu roku 2014 jsou uvedeny v tabulce č. 3. Celkový počet účastníků vedených v tomto účastnickém seznamu vykazuje trvale mírně klesající tendenci způsobenou poklesem počtu účastníků vedených v seznamu jako nepodnikající fyzické osoby.

Tabulka č. 3: Počty účastníků v účastnického seznamu „Telefonní seznam“

Období	Celkový počet účastníků v seznamu v tisících	Počet účastníků v části osoby v tisících
4. Q 2013	██████	██████
1. Q 2014	██████	██████
2. Q 2014	██████	██████
3. Q 2014	██████	██████
4. Q 2014	██████	██████

Údaje o počtu přístupů do účastnického seznamu na www.1188.cz, které poskytla společnost Informační linky pro vyhodnocení využívání přístupu k účastnickému seznamu „Telefonní seznam 1188“, jsou uvedeny v následující tabulce č. 4, a to pro roky 2012, 2013 a 2014.

Tabulka č. 4: Údaje o počtu přístupů do elektronického účastnického seznamu společnosti Informační linky v průběhu roků 2012 až 2014

Období	Počet přístupů na webovou stránku www.1188.cz		
	v roce 2012 v tisících	v roce 2013 v tisících	v roce 2014 v tisících
1. čtvrtletí	██████	██████	██████
2. čtvrtletí	██████	██████	██████
3. čtvrtletí	██████	██████	██████
4. čtvrtletí	██████	██████	██████
Σ za rok	██████	██████	██████

V roce 2014 bylo uskutečněno na webovou stránku www.1188.cz, kde je dostupný „Telefonní seznam 1188“, celkem 936 tisíc přístupů. V rámci jednoho přístupu je však možné realizovat i více vyhledání kontaktů. Z údajů uvedených v tabulce č. 4 vyplývá, že zájem o přístup do účastnického seznamu v roce 2014 podstatně poklesl oproti úrovni předcházejících roků 2013 a 2012.

Společnost Informační linky uvádí, že k seznamu je možné přistupovat též prostřednictvím těch mobilních telefonů, které podporují zobrazení běžných webových stránek, a není přitom vyžadováno použití specifické aplikace. Avšak i přes tuto možnost došlo v průběhu roku 2014 k výraznému poklesu využívání uvedeného účastnického seznamu oproti přibližně stejnému zájmu o poskytnutí služby vyhledání v účastnickém seznamu „Telefonním seznamu 1188“ v předcházejícím dvouletém období.

Pro vyhledávání firemních kontaktů mají uživatelé VDTS k dispozici na internetu webovou stránku (na www.zlatestranky.cz), kde je k dispozici zdarma přístup na specializovaný elektronický seznam firem známý pod názvem „Zlaté stránky.cz“, který provozuje společnost MEDIATEL, a.s. (dále jen „MEDIATEL“). Od dubna 2013 společnost MEDIATEL zredukovala rozsah seznamu pouze na firemní zákazníky. Tento seznam již neodpovídá požadavkům US. Stal se obchodně podnikatelským seznamem firem a organizací, které požádaly o uveřejnění v tomto seznamu.

Pro porovnání zájmu o využívání dostupných účastnických seznamů je dále uveden přehled o rozsahu zájmu o přístup k výše zmíněnému seznamu firem a organizací. Údaje o počtu přístupů do tohoto seznamu, které byly poskytnuty společností MEDIATEL, jsou uvedeny v následující tabulce č. 5. Z tabulky vyplývá, že v roce 2014 došlo k dalšímu nárůstu počtu přístupů do tohoto seznamu o cca 20%. V případě použití přístupu upraveného pro mobilní telefony došlo v roce 2014 oproti roku 2013 dokonce přibližně ke zdvojnásobení počtu přístupů na více než 3 300 tisíc přístupů, tedy o více než 100 %.

Tabulka č. 5: Údaje o počtu přístupů do účastnického seznamu firem provozovaného společností MEDIATEL v průběhu roku 2014 a za roky 2012 a 2013

Období	Počet přístupů do seznamu firem „Zlaté stránky.cz“	
	prostřednictvím webové stránky (www.zlatestranky.cz) v tisících	prostřednictvím přístupu pro mobilní telefony (http://m.zlatestranky.cz) v tisících
Σ 2012	██████	██████
Σ 2013	██████	██████
1. čtvrtletí 2014	██████	██████
2. čtvrtletí 2014	██████	██████
3. čtvrtletí 2014	██████	██████
4. čtvrtletí 2014	██████	██████
Σ 2014	██████	██████

Z údajů poskytnutých společnostmi Informační linky a MEDIATEL vyplývá, že v průběhu roku 2014 byly oba bezplatné dálkově dostupné účastnické seznamy nadále využívány. Požadavkům dílčí služby US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona odpovídal z hlediska požadovaného rozsahu uváděných účastníků pouze „Telefonní seznam 1188“ provozovaný společností Informační linky. Tento však zaznamenal v roce 2014 výrazný pokles zájmu o vyhledání kontaktů. Naproti tomu firemní seznam „Zlaté stránky.cz“ společnosti MEDIATEL vykazuje výrazný nárůst zájmu o vyhledání kontaktů.

Vzhledem k výhodám elektronického účastnického seznamu a finanční náročnosti tisku účastnického seznamu nebyl ani v roce 2014 vydán tištěný účastnický seznam, který by odpovídal požadavkům dílčí služby US. Tištěná verze účastnického seznamu nebyla v roce 2014 k dispozici. Nabízeny byly pouze již zmíněné regionálně zaměřené seznamy podnikatelských subjektů v rámci regionálních vydání seznamů „Zlaté stránky.cz“. Tyto seznamy společnost MEDIATEL distribuovala na tradiční výdejní místa a veřejnost měla možnost získat tyto „Zlaté stránky“ i zdarma.

V roce 2014 společnost MEDIATEL distribuovala celkem cca 2 miliony výtisků regionálních vydání „Zlatých stránek“, které obsahovaly seznamy podnikatelů v příslušném regionu. Koncem roku 2014 společnost MEDIATEL oznámila, že v roce 2015 bude

pokračovat ve vydávání tištěné verze katalogu firem Zlaté stránky, ale s ohledem na dlouhodobé trendy v reklamě úplně ukončí vydávání tištěných Zlatých stránek ke konci roku 2015. Nadále bude poskytovat pouze online verzi seznamu firem na www.zlatestranky.cz a firmám bude nabízet i další formy prezentace a služeb v oblasti online marketingu.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona nebyla uplatněna v roce 2014 žádná písemná stížnost zaměřená na nedostupnost tištěné verze telefonního seznamu. V průběhu roku 2014 ČTÚ odpovídal na cca 40 telefonických dotazů, týkajících se problematiky zveřejnění v účastnickém (telefonním) seznamu a poskytoval informace o nedostupnosti tištěné verze účastnického seznamu. Zástupci ČTÚ tazatelům vysvětlili stávající situaci, tedy, že vzhledem k tomu, že je k dispozici cenově dostupná služba poskytovaná na komerčním základě, která umožňuje přístup k účastnickému seznamu prostřednictvím dálkového přístupu, nejsou naplněny zákonné předpoklady a ČTÚ nemůže nařídit vydávání tištěné verze účastnického seznamu.

Z provedeného vyhodnocení poskytování služeb pravidelného vydávání účastnických seznamů a možností přístupu koncových uživatelů k těmto seznamům vyplývá, že po celý rok 2014 byl uživatelům dostupný jeden účastnický seznam splňující podmínky stanovené v § 41 odst. 1 Zákona pro dílčí službu US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona, a to způsobem umožňujícím dálkový přístup. Údaje vedené v tomto účastnickém seznamu provozovaném společností Informační linky byly a jsou i nadále k dispozici bezplatně, čímž je zajištěna i cenová dostupnost této služby.

ČTÚ konstatuje, že služba odpovídající požadavkům na dílčí službu pravidelného vydávání účastnických seznamů čísel účastníků a přístupu koncových uživatelů k těmto seznamům byla v roce 2014 zajištěna v odpovídající kvalitě, byla cenově dostupná a uspokojovala 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. Povinnost poskytovat informace o telefonních číslech byla plněna na telefonním čísle 1180.

V průběhu roku 2014 poskytovala informace o národních a mezinárodních telefonních číslech účastníků VDTS a další související informace společnost Informační linky, a to na telefonních číslech 1180, 1181 a 1188. Na základě smlouvy se společností O2 je povinna společnost Informační linky zajišťovat, aby na telefonním čísle 1180 byly dostupné údaje všech účastníků VDTS s výjimkou těch, kteří zveřejnění odmítli. Informace o telefonních číslech v ČR jsou, kromě telefonního čísla 1180, kde se poskytuje služba nazvaná „Informace o telefonních číslech v ČR“, rovněž dostupné na telefonním čísle 1188 v rámci služby „Informační a asistenční služby 1188“. Informace o mezinárodních telefonních číslech účastníků v cizině a o telefonních službách a sazbách v mezinárodním provozu jsou poskytovány na telefonním čísle 1181.

Přehled o výši cen za volání na informační služby poskytované na číslech (infolinkách) 1180, 1181 a 1188 ze sítí vybraných velkých poskytovatelů služeb v pevných a mobilních sítích je uveden v tabulkách č. 6 až 8.

Tabulka č. 6: Přehled cen za volání na infolinku 1180¹⁾ v roce 2014 (ceny 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
O2 (pevná síť)	15,13	11,50	60+60	1 minuta	26,63
O2 (z VTA)	0	15,00 (za 45 sekund)	45+45	45 sekund	15,00
UPC	11,62	9,92	60+60	1 minuta	21,54
Air Telecom	0	21,66	60+1	1 minuta	21,66
O2 (mobilní síť) paušální služby	15,13	20,17	120+60	2 minuty	55,47
O2 (mobilní síť) předplacené služby	15,15	20,20	120+60	2 minuty	55,55
T-Mobile (mobilní síť)	15,03	25,11	60+1	1 minuta	40,14
Vodafone (mobilní síť)	0	27,83	60+1	1 minuta	27,83

Tabulka č. 7: Přehled cen za volání na infolinku 1181²⁾ v roce 2014 (ceny 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
O2 (pevná síť)	10,89	21,78	120+60	2 minuty	54,45
O2 (z VTA)	0	15,00 (za 45 sekund)	45+45	45 sekund	15,00
UPC	11,62	21,89	60+60	1 minuta	33,51
Air Telecom	0	21,66	60+1	1 minuta	21,66
O2 (mobilní síť) paušální služby	10,89	21,78	120+60	2 minuty	54,45
O2 (mobilní síť) předplacené služby	10,90	21,80	120+60	2 minuty	54,50
T-Mobile (mobilní síť)	15,03	25,11	60+1	1 minuta	40,14
Vodafone (mobilní síť)	0	27,83	60+1	1 minuta	27,83

1) Údaje zpracovány podle ceníků služeb jednotlivých poskytovatelů VDTS.

2) Údaje zpracovány podle ceníků služeb jednotlivých poskytovatelů VDTS.

Tabulka č. 8: Přehled cen za volání na infolinku 1188³⁾ v roce 2014 (ceny 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
O2 (pevná síť)	15,13	20,17	120+60	2 minuty	55,47
O2 (z VTA)	0	30,00	30+30	30 sekund	15,00
UPC	12,10	14,51	60+60	1 minuta	26,61
Air Telecom	0	21,66	60+1	1 minuta	21,66
O2 (mobilní síť) paušální služby	15,13	20,17	60+60	1 minuta	35,30
O2 (mobilní síť) předplacené služby	15,15	20,20	60+60	1 minuta	35,35
T-Mobile (mobilní síť)	15,03	25,11	60+1	1 minuta	40,14
Vodafone (mobilní síť)	0	27,83	60+1	1 minuta	27,83

U informačních služeb o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupných pro koncové uživatele, které jsou poskytovány na číslech 1180, 1181 a 1188, nedošlo v roce 2014 oproti roku 2013 ke zvýšení cen u žádného ze sledovaných poskytovatelů této služby, a to jak při poskytování této služby prostřednictvím pevných sítí, tak i prostřednictvím mobilních sítí. Povinnost poskytovat informace o telefonních číslech byla plněna na telefonním čísle 1180.

Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 z hlediska počtu volání na tyto infolinky jsou uvedeny v následující tabulce č. 9.

Tabulka č. 9: Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 (roky 2012 až 2014)

Období	Počet volání na 1180 v tisících			Počet volání na 1188 v tisících		
	rok 2012	rok 2013	rok 2014	rok 2012	rok 2013	rok 2014
1. čtvrtletí	██████	██████	██████	██████	██████	██████
2. čtvrtletí	██████	██████	██████	██████	██████	██████
3. čtvrtletí	██████	██████	██████	██████	██████	██████
4. čtvrtletí	██████	██████	██████	██████	██████	██████
Σ za rok	██████	██████	██████	██████	██████	██████

Údaje uvedené v tabulce č. 9 naznačují dlouhodobě klesající zájem o využívání placených infolinek. Rozsah jejich využívání ovlivňuje, kromě ceny za využití služby především možnost dálkového přístupu k elektronickému účastnickému seznamu, také nabídka bezplatných alternativních způsobů získávání informací o telefonních číslech, které využívají různé vyhledávací aplikace dostupné na internetu.

³⁾ Údaje zpracovány podle ceníků služeb jednotlivých poskytovatelů VDTS.

Klesající využívání infolinek může například ovlivňovat narůstající počet poskytovaných širokopásmových přístupů k internetu, a to jak prostřednictvím mobilních telefonů, tak prostřednictvím pevného přístupu. Účastníci těchto služeb pak mohou využívat pro vyhledání informací tento přístup a možnosti, které nabízí různé vyhledávače a internetové stránky.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona ČTÚ evidoval v roce 2014 sedm stížností, které se ovšem netýkaly původně povinné infolinky 1180, na které jsou dosud poskytovány informace o telefonních číslech odpovídající požadavkům US. Šest stížností se týkalo ceny za volání na infolinku 1188, na které jsou poskytovány informační služby na komerčním základě. Šlo o problematiku způsobu účtování volání na infolinku 1188, nemožnost provedení blokace volání na linku 1188 a také o vysokou cenu za spojení po přepojení na požadované číslo. Jedna stížnost se týkala dostupnosti informací o telefonních číslech v účastnickém seznamu. Na stížnosti ČTÚ reagoval písemnou odpovědí s vysvětlením příslušné problematiky s tím, že na infolince 1188 jde o poskytování služby obsahu, jejíž cena není regulována. Infolinka 1188 není primárně linkou, na které je na komerčním základě poskytována tato dílčí služba, tou je linka 1180.

Ceny za využití infolinek 1180, 1181 a 1188 se v roce 2014 nezměnily. Cenová dostupnost infolinky 1180 se nezhoršila, a proto službu poskytovanou na infolince 1180 lze považovat i nadále za cenově dostupnou, zejména s ohledem na možnost alternativního způsobu získání informací o telefonních číslech účastníků VDTS prostřednictvím přístupu k síti internet.

ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající informační službě o telefonních číslech účastníků VDTS (dostupné pro koncové uživatele) byly v roce 2014 poskytovány v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a rovněž 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

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

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

Společnosti O2 a UPC, jako největší poskytovatelé služeb přístupu a připojení, nabízely svým zákazníkům v průběhu roku 2014 připojení k veřejné komunikační síti pro účely poskytování VDTS v pevném místě nebo přístupu k internetu za nízkou cenu, která je u některých poskytovatelů služeb zahrnována do ceny za používání tarifu (podrobněji viz kap. 2.1).

Služba postupného splácení ceny za zřízení připojení ztratila své opodstatnění a není proto již nabízena. Stížnosti, týkající se poskytování této služby, nejsou uplatňovány.

Uložení povinnosti poskytovat službu postupného splácení ceny za připojení k veřejné telefonní síti v pevném místě s ohledem na výši cen již není v současné době 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 realizuje dvěma způsoby. Účastník si buď může omezení nastavit sám a dále toto nastavení podle své potřeby měnit výběrem z definovaných tříd omezení, nebo konkrétní nastavení tříd omezení může provést poskytovatel služby na základě objednávky obdržené od účastníka. V případě, že si službu nastavuje uživatel sám, je tato služba poskytována zpravidla bezplatně. Během roku 2014 byly služby odpovídající službě bezplatného selektivního zamezení odchozích volání poskytovateli služeb běžně nabízeny. Ceny za poskytování těchto služeb zůstaly v roce 2014 na úrovni cen roku 2013.

Společnost O2 nabízela jak variantu bezplatného selektivního zamezení odchozích volání ovládanou účastníkem nazvanou „Omezení automaticky uskutečněných odchozích volání plně řízené a vybírané účastníkem“, tak i variantu služby „Omezení automaticky uskutečněných odchozích volání plně řízené provozovatelem“, kdy je na žádost účastníka služba nastavena a řízena společností O2. Druhá varianta služby je ale u některých typů omezení volání zpoplatněna. Společnost O2 na dotaz ČTÚ uvedla, že některou z forem služby „Omezení odchozích hovorů“ mělo v roce 2014 aktivováno cca [REDAKCE] účastníků. Tento počet účastníků přitom nezahrnuje případy, kdy si omezení účastníci nastaví sami přímo v telefonu.

Také u společnosti UPC mají všichni její účastníci možnost si sami aktivovat ze svého telefonu již předem definované úrovně nastavení blokování odchozích volání (skupiny čísel 90X XXX XXX, mobilní, meziměstské, mezinárodní a infolinky 118X). Společnost UPC poskytuje příslušnou doplňkovou službu bezplatně pod názvem „blokování odchozích volání“. V případě nastavení omezení odchozích volání operátorem je účtována cena 30,50 Kč. Společnost nesleduje konkrétní počty účastníků využívajících tuto službu.

Společnost RIO Media uvádí, že službu blokování odchozích volání jejich systémy umožňují, ale že o službu je malý zájem a je využívána pouze v ojedinělých případech na základě konkrétní žádosti zákazníka. V roce 2014 se vyskytlo [REDAKCE] případů, kdy zákazníci využili tuto možnost.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 2 Zákona ČTÚ evidoval v roce 2014 osmnáct stížností, které byly po přezkoumání vyřízeny písemnou odpovědí s podáním vysvětlení příslušné problematiky. Stížnosti se týkaly:

- potřeby zablokování příchozích obtěžujících volání z konkrétního čísla (13 stížností),
- zablokování obtěžujících příchozích SMS,
- problémy s nezablokováním odesílání prémiových SMS (3 stížnosti),
- účtování SMS u čísla 900 099.

Ceny za poskytování služeb selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka zůstaly v roce 2014 na úrovni cen roku 2013. V případě, že si službu nastavuje účastník sám, poskytovatel služby si cenu neúčtuje.

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

zpravidla zdarma (u společnosti O2 zdarma v případě, kdy si účastník sám provádí nastavení).

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 volání⁴⁾.

Elektronickou formu položkového vyúčtování ceny hovorů nabízejí poskytovatelé VDTS v pevném místě zpravidla zdarma. ČTÚ pokládá elektronickou verzi vyúčtování za plnohodnotnou formu předání informací účastníkovi a považuje ji za zcela rovnocennou s tištěnou verzí vyúčtování s tím, že elektronická verze vyúčtování může být kromě toho účastníkům rychleji dostupná. Tištěnou verzi položkového vyúčtování ceny hovorů poskytovatelé služeb obvykle zpoplatňují (pokud není vyžadována v rámci reklamace).

V roce 2014 měli elektronické vyúčtování k dispozici všichni účastníci sledovaných poskytovatelů služeb. Všichni účastníci pevné i mobilní VDTS společnosti O2 mají detailní přehled o uskutečněných hovorech včetně jejich cen dostupný zdarma v elektronické podobě v rámci služby Moje O2. K 31. 12. 2014 mělo službu aktivní ██████████ zákazníků. Tištěné podrobné vyúčtování bylo poskytováno ██████████ zákazníkům.

Přehled o počtu účastnických stanic, které mají k dispozici elektronické vyúčtování a podrobný rozpis hovorů, a o cenách, které požadují poskytovatelé služeb za vyúčtování, je uveden v tabulce č. 10.

Tabulka č. 10: Ceny za poskytování podrobného elektronického vyúčtování

Společnost	Počet účastnických stanic, které mají k dispozici podrobné elektronické vyúčtování		Cena za elektronický podrobný rozpis hovorů v Kč	Cena za tištěný podrobný rozpis hovorů v Kč
	nepodnikajících fyzických osob	právnických a podnikajících fyzických osob		
O2	██████ / ██████	██████ / ██████	0,00	19,00
UPC	██████ / ██████	██████ / ██████	0,00	60,50
Air Telecom	██████ / ██████	██████ / ██████	0,00	50,00
RIO Media	██████ / ██████	██████ / ██████	0,00	90,00
T-Mobile	██████ / ██████	██████ / ██████	1,21	78,65

Poznámka: Počty účastnických stanic uvedeny k 30. 6. 2014 / 31. 12. 2014.

Společnost UPC poskytovala v roce 2014 podrobný rozpis hovorů v rámci zaslání vyúčtování elektronickou formou zdarma. Zaslání tištěné formy vyúčtování, včetně podrobného rozpisu uskutečněných hovorů, bylo zpoplatňováno částkou 60,50 Kč.

Podrobný rozpis hovorů elektronickou formou měli možnost získat zdarma v roce 2014 rovněž všichni účastníci společnosti RIO Media. Na internetovém portálu mají účastníci

⁴⁾ Náležitosti položkového vyúčtování ceny pro poskytovatele univerzální služby stanovuje vyhláška č. 134/2012 Sb., o stanovení rozsahu položkového vyúčtování ceny.

kdykoliv možnost náhledu nebo tisku podrobného rozpisu hovorů, a to za období posledních tří měsíců. Poskytnutí tištěného vyúčtování společnost RIO Media zpoplatňuje částkou 90,00 Kč. Také společnost Air Telecom poskytovala položkové vyúčtování všem svým účastníkům zdarma přes tzv. „webovou samoobsluhu“. Za jednorázový měsíční tištěný detailní rozpis účtovala společnost Air Telecom 70,00 Kč, za pravidelný měsíční rozpis 50,00 Kč.

Také společnost T-Mobile nabízela v roce 2014 svým účastníkům podrobné vyúčtování v rámci poskytování služby Můj T-Mobile (elektronická podoba vyúčtování). V případě elektronického výpisu v rámci podrobného vyúčtování je položkové vyúčtování zpoplatňováno částkou 1,21 Kč. Poskytnutí tištěného výpisu stojí 78,65 Kč.

V roce 2014 ČTÚ evidoval k dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 3 Zákona pět stížností. Všechny se týkaly poplatku 19,00 Kč, který byl nově zaveden společností O2 za poskytnutí tištěné formy vyúčtování. Na uvedené stížnosti ČTÚ po přezkoumání reagoval písemnou odpovědí s podáním vysvětlení, kdy je poskytovatel služby oprávněn účtovat uvedený poplatek.

Z výše uvedených informací vyplývá, že služba bezplatného položkového vyúčtování ceny pro účastníka je poskytovateli služeb účastníkům běžně nabízena a poskytována. Elektronický podrobný rozpis hovorů sledované společnosti poskytují bezplatně, kromě společnosti T-Mobile, která si účtuje v případě poskytnutí elektronického podrobného výpisu služeb k elektronickému vyúčtování služeb poplatek 1,21 Kč.

Uložení povinnosti poskytovat službu podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 3 Zákona není nezbytné, jelikož jsou služby odpovídající této doplňkové službě 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

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, je definována od roku 2012 ustanovením § 38 odst. 2 písm. g) bodu 4 Zákona.

Poskytovatelé VDTS v pevném místě uvádějí, že požadované informace o cenách a nabízených tarifech v roce 2014 běžně poskytovali na svých prodejních místech nebo prostřednictvím volání na bezplatné zákaznické linky, pokud se na ně zákazník s takovým dotazem obrátil. Informace o cenách a nabízených tarifech jsou k dispozici také na webových stránkách poskytovatelů služeb. Žádosti o informace mohou zákazníci zasílat i písemně. Počet žádostí poskytovatelů služeb neevidují, a proto údaje o počtu požadavků o informace nejsou k dispozici. ČTÚ si při vlastních zkušebních dotazech ověřoval, že je možné požadované informace běžně obdržet přímo na specializovaných prodejních poskytovatelů služeb nebo na informačních zákaznických linkách společností.

ČTÚ neevidoval v roce 2014 v souvislosti s poskytováním informací na žádost účastníka žádnou stížnost.

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 jsou služby odpovídající této doplňkové službě běžně poskytovány na komerčním základě 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

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, které má vliv na výdaje spotřebitele.

Rozsah nabídky funkcí a služeb, které umožňují účastníkovi kontrolovat své výdaje při využívání VDTS v pevném místě, byly v roce 2014 účastníkům dostupné na internetových stránkách jednotlivých poskytovatelů služeb nebo se o nich mohli informovat v informačních centrech poskytovatele služby. Účastníci si zpravidla mohou prostřednictvím elektronického přístupu bezplatně kontrolovat výši své útraty. Mívají také možnost nastavit si finanční limit pro čerpání jejich kreditu nebo si nastavit částku povolenou k vyčerpání. Zákazník bývá upozorněn ještě před vyčerpáním celého limitu na dosažení určitého procenta limitu. Po vyčerpání nastaveného limitu dochází k blokování odchozích hovorů nebo je omezeno využívání služeb do konce zúčtovacího období nebo do navýšení kreditu.

U společností UPC, T-Mobile a RIO Media mají všichni účastníci možnost aktivovat službu bezplatné kontroly výdajů. Možnost kontroly výdajů s bezplatným upozorněním spotřebitele v roce 2014 využilo ■■■ účastníků společnosti RIO Media. Společnost T-Mobile umožňuje svým účastníkům nastavení několika limitů pro výdaje, po jejichž překročení je účastník upozorněn na toto překročení. Počet účastníků, které tuto službu využívají, není k dispozici. Údaje od společnosti UPC a Air Telecom týkající se služby bezplatné kontroly výdajů nemá ČTÚ k dispozici.

Společnost O2 uvádí, že zákazníci mají možnost průběžně kontrolovat své výdaje a sledovat použití jednotlivých služeb prostřednictvím osobního účtu vedeného v rámci služby „Moje O2“, která je dostupná přes internet. Službu Moje O2 může využívat zdarma na <https://mojeO2.cz> každý zákazník společnosti O2. V rámci této služby má účastník možnost průběžně detailně sledovat a kontrolovat své výdaje. Dle sdělení společnosti O2 službu Moje O2 využívalo v prosinci roku 2014 cca ■■■■ zákazníků. V případě služeb v pevné síti společnost O2 nenabízí možnost upozornění účastníka při překročení limitu výdajů, protože to její systémy neumožňují. Místo toho nabízí účastníkům, aby využívali službu omezení odchozích volání, omezení odesílání SMS a omezení možnosti plateb.

ČTÚ evidoval v roce 2014 osm stížností souvisejících se službou kontroly výdajů spojených s využíváním VDTS. Jednalo se o tyto problémy:

- nefunkčnosti STOP LIMITU v případě SMS (2 stížnosti),
- neuplatnění slíbené slevy na pevnou linku, internet a TV (2 stížnosti),
- provedení nepožadovaná aktivace a účtování balíčků mobilního internetu (3 stížnosti),
- vyúčtování částky 99,00 Kč za nevyžádané (prémiové) SMS společnosti DIMOCO Czech s.r.o. (1 stížnost).

Uvedené stížnosti ČTÚ přezkoumal a reagoval na ně písemnou odpovědí s podáním vysvětlení.

Z vyhodnocení 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, pokud to systémy umožňují, poskytovateli služeb poskytovány na komerčním základě a v rozsahu, který je v souladu s požadavky US.

2.4.6 Vyhodnocení poskytování doplňkových služeb

V roce 2014 splňovaly služby odpovídající doplňkovým službám, které byly poskytovány na komerčním základě, podmínky a cíle US. Je proto oprávněný předpoklad, že služby odpovídající doplňkovým službám US budou v ČR i nadále poskytovány, aniž by musela být uložena povinnost jejich poskytování.

ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající doplňkovým službám byly v roce 2014 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.

3 Závěr

ČTÚ provedl vyhodnocení komerčního poskytování služeb odpovídajících službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) Zákona za rok 2014 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 2014 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 16. dubna 2015.