

Měsíční monitorovací zpráva č. 15 Českého telekomunikačního úřadu říjen 2007

Manažerské shrnutí

Ve dnech 23. až 27. října se konal v Brně tradiční mezinárodní veletrh informačních a komunikačních technologií INVEX – DIGITEX. V průběhu veletrhu oznámila na své první tiskové konferenci vznik [Asociace operátorů digitální telefonie](#) (dále jen AODT).

Na konferenci Milníky digitální televize, která se uskutečnila v rámci veletrhu, oznámil předseda Rady ČTÚ Pavel Dvořák že ČTÚ začal se subjekty dotčenými přechodem na digitální televizní vysílání jednat o principech nové verze technického plánu přechodu (TPP). Předpokládá se, že ČTÚ dopracuje návrh nového plánu a v prosinci letošního roku jej rozešle do vnějšího připomínkového řízení.

1. Vývoj trhů

Společnost Telefónica O2 zveřejnila výsledky svého hospodaření za první tři čtvrtletí roku 2007. Konsolidované výnosy dosáhly za tři čtvrtletí 2007 výše 47,1 miliard korun, což představuje meziroční nárůst o 3,3 %, čistý zisk se zvýšil o 10,9 % na 7,6 miliard korun.

Celkové výnosy z podnikání mobilního segmentu za tři čtvrtletí 2007 vzrostly meziročně o 5,4 % na 24 miliard korun. Výnosy z hlasových služeb (stálé ceny, hovorné a ceny za propojení) vzrostly dohromady meziročně o 5,8 % na 18 miliard korun. Celkový počet mobilních účastníků stoupl ke konci září 2007 meziročně o 4,3 % na 4 967 tisíc, z toho tarifní zákazníci o 21,3 % na 2 161 tisíc. Podíl tarifních zákazníků na celkovém počtu dosáhl na konci září 2007 úrovně 43,5 % ve srovnání s 37,4 % o rok dříve. Hodnota ukazatele ARPU dosáhla výše 518,- Kč, což je meziroční zvýšení o 2,5 %.

Celkové výnosy z podnikání v segmentu pevných linek vzrostly za tři čtvrtletí roku 2007 meziročně o 0,1 % na 22,5 miliardy korun a o 0,7 % v samotném druhém čtvrtletí. Bylo to způsobeno nárůstem výnosů ze služeb založených na vysokorychlostním přístupu k internetu, služeb s přidanou hodnotou a výnosů z IT služeb, vyrovnaly pokles výnosů z tradičních hlasových služeb. Celkový počet pevných telefonních linek na konci září 2007 činil 2 135 tisíc, což představuje meziroční pokles o 15,8 %.

Výnosy ze služeb založených na vysokorychlostním připojení k internetu (ADSL, IPTV a služby obsahu) dosáhly v prvních třech čtvrtletích roku 2007 výše 2,7 miliard korun, meziročně vzrostly o 38,3 % více. Z toho 2,4 miliardy korun představovaly výnosy z maloobchodních služeb (meziroční nárůst o 44,4 %) a 299 milionů korun z velkoobchodních služeb (meziroční nárůst o 3,1 %). Celkový počet přípojek ADSL ke konci září 2007 stoupl na 545 tisíc ve srovnání s 427 tisíci o rok dříve, což představuje meziroční nárůst o 27,7 %. Počet účastníků služby O₂ TV dosáhl 53 tisíc, což představuje čistý nárůst o 16 tisíc zákazníků ve třetím čtvrtletí roku 2007 ve srovnání s 12 tisíci ve druhém čtvrtletí.

Společnost **Telefónica O2** od 1. října 2007 nabízí nové tarify pro firemní zákazníky O2 Business. V závislosti na výši ceny měsíčního paušálu (195,- Kč až 3 200 ,- Kč bez DPH) nabízí společnost volné minuty v rozpětí od 30 až po 1 200 minut za měsíc. Po vyčerpání volných minut mohou firemní zákazníci volat do sítě O2 za cenu 2,50 až 3,50 Kč/min bez

DPH. U dalšího nového tarifu O2 Business Nonstop za měsíční paušál 1 400,- Kč bez DPH mohou zákazníci volat bezplatně v síti O2 a za cenu 3,90 Kč/min bez DPH do jiných sítí.

Společnost již zahájila marketingové akce O2 Duo Vánoce 2007 a O2 Duo Mobil Zima 2007, u kterých za určitých podmínek uzavření smlouvy o poskytování služeb na dobu určitou nabízí koncovým uživatelům za výhodnou cenu dárky jako např. iPod Shuffle, HP barevnou tiskárnu nebo digitální fotoaparát Samsung nebo jim nabízí výhodu „volání zdarma“ v rozmezí 2 až 24 měsíců v závislosti na zvolené funkcionalitě mobilní hlasové služby Simple, která je součástí balíčku O2 Duo Mobil.

Společnost **Telefónica O2** přišla s výhodnými vánočními nabídkami i u mobilních služeb. Zákazníci, kteří si v období od 15. října do 31. prosince zakoupí novou předplacenou vánoční kartu O2, mají možnost zvolit si jedno mobilní číslo v síti společnosti a na to mohou až 4 měsíce volat a posílat zprávy zcela zdarma. Podmínkou je pouze dobít kredit v hodnotě minimálně 300,- Kč jednou měsíčně. Tuto možnost mají i tarifní zákazníci, kteří si prodlouží smlouvu na dobu určitou. V tomto případě pak dle druhu tarifu budou moci využívat volání a posílání SMS a MMS zdarma na jedno číslo po dobu 3 nebo 6 měsíců, noví tarifní zákazníci pak až 24 měsíců v závislosti na délce závazku. Pro drobné podnikatele a živnostníky pak poskytne dle jejich tarifu padesátiprocentní navýšení volných minut či kreditu při uzavření smlouvy na dobu určitou. Pro nové zákazníky platí toto navýšení po celou dobu smlouvy, tedy 6 nebo 24 měsíců, pro stávající zákazníky dle tarifů 3 nebo 6 měsíců.

Novinkou je i možnost zaslání SMS a MMS z počítače pomocí aplikace, kterou si klient zdarma stáhne do počítače a která mu umožní jednodušší psaní SMS a tvorbu MMS na počítači. Jedná se o službu O2 SMSender. Cena za SMS je 1,90 Kč a za MMS 9,28 Kč po dobu této akce, tj. do 31. prosince 2007. Poté budou ceny účtovány dle tarifu zákazníka.

Společnost také nabídla nové tarify pro firemní zákazníky O2 Business, které přinesou zákazníkům nízké ceny pro volání do pevné i mobilní sítě O2. Zákazníci mohou volit z pěti základních tarifů, dle výše měsíčního paušálu je stanovený určitý počet volných minut a cena za volání do vlastní sítě. Speciální tarif je pak O2 business Nonstop, který za měsíční paušál 1 666,- Kč nabízí volání zdarma do vlastní sítě (pevné i mobilní). Pro zákazníky s uzavřenou Rámcovou smlouvou je určen výhradně tarif O2 Business 150, který kromě 150 volných minut nabízí i volání do sítě O2 za 2,62 Kč. Pro aktivaci těchto tarifů musí zákazník uzavřít smlouvu na dobu 12 měsíců.

Společnost **T-Mobile** přišla s novým tarifem Mých5, který za měsíční paušál 416,50 Kč, což je současně i kredit, který může být provolán či využit na posílání zpráv, nabízí pro pět zvolených čísel volání za 2,98 Kč a odeslání SMS za pouhých 0,60 Kč. Pro ostatní volání jsou ceny vyšší. Předplacené karty s tímto tarifem budou k dispozici od 1. listopadu, přičemž na zvolených pět čísel bude stát hovor 3,50 Kč/min a SMS 1,50 Kč.

Společnost **Telefónica O2** nabízí do konce roku všem novým zákazníkům, kteří si se závazkem na 12 měsíců objednájí libovolnou službu O2 Internet ADSL, O2 Internet ADSL Start nebo O2 Internet ADSL Extreme a kteří jsou zároveň nepodnikajícími fyzickými osobami, možnost koupit si mobilní telefon Sony Ericsson J110i za 1,- Kč s DPH. Alternativním bonusem je snížení pravidelné měsíční ceny za první zúčtovací období na 1,- Kč s DPH po dobu 30 dní od zřízení služby. Noví zákazníci zmíněných služeb z řad podnikajících fyzických a právnických osob mají možnost si koupit mobilní telefon Sony Ericsson K200i nebo využít sníženou pravidelnou měsíční cenu 1,- Kč za první dvě zúčtovací období po dobu 61 dnů od zřízení služby.

Od 15. října 2007 zvýšila **Telefónica O2** datové limity pro mobilní CDMA připojení v rámci služby O2 Internet Komplet a O2 Internet Komplet Extreme z 0,4 na 2,8 GB za 7 dní a z 20 na 50 hodin za měsíc. U služeb O2 Internet Komplet Business a O2 Internet Komplet Business Extreme došlo ke stejnému datu k navýšení CDMA datového limitu z 1,5 na 2,8 GB za 7 dní, 140 hodin připojení za měsíc zůstává neměnných. Služby O2 Internet Komplet kombinují v rámci jedné ceny pevné připojení k síti Internet prostřednictvím ADSL technologie a mobilní připojení prostřednictvím CDMA technologie.

Do 31. října 2007 nabízí společnost **GTS Novera** všem novým zákazníkům se závazkem na 18 měsíců službu Novera duo expres o rychlosti 3 Mbit/s za cenu připojení 2 Mbit/s, tj. za 768,- Kč s DPH, zřízení služby za 1,19 Kč s DPH a modem nebo přenesení čísla do sítě GTS rovněž za 1,19 Kč s DPH.

Společnost **GTS Novera** navýšila s platností od 1. října 2007 datové limity pro své internetové služby Novera DSL Fun (poskytované o rychlostech 2, 4, 6 a 8 Mbit/s). Datový limit pro nejnižší rychlost připojení je nově 12 GB oproti původním 3 GB. Nejvyšší datový limit vzrostl z původních 30 na 48 GB. Navyšování datových limitů přichází po období 3 měsíčních datových prázdnin.

Všem novým zákazníkům služby Premium ADSL nabízí do 31. října 2007 společnost **České Radiokomunikace** v rámci akční nabídky 25 % slevu z měsíční ceny za internet, dárkový poukaz v hodnotě 500,- Kč, zvýhodněný odkup modemu (4x Ethernet, ADSL2+ za 595,- Kč s DPH) a zřízení služby zdarma. Služby Premium ADSL jsou poskytovány na zpřístupněném účastnickém vedení (LLU).

Téma měsíce – Výzkum služeb České pošty

V rámci výzkumu „Česká pošta 2007“, který ČTÚ zadal společnosti GfK, byly zjišťovány informace o znalosti uživatelů o rozsahu služeb České pošty a jejich využívání, včetně toho, jak je zákazníci hodnotí. Výzkum byl proveden na reprezentativním vzorku 5 000 respondentů – fyzických osob a 3 017 respondentů – firem. Získané informace související s dohledem jsou velmi cenné, neboť doplňují poznatky, které ČTÚ získává v rámci samotného dohledu.

Z výsledků výzkumu vyplývají i další poznatky, které jsou pro další činnost ČTÚ při jeho dohledu na Českou poštu důležité, jednalo se zejména tato zjištění.

Informovanost o dohledu

Činnost ČTÚ v oblasti dohledu na zajišťování základních služeb není veřejností téměř známa (ví o ní jen 1,94 % občanů a 1,16 % firem). Velké části veřejnosti přitom není skutečnost, že na činnost České pošty v této oblasti vůbec nějaká instituce dohlíží (85 % občanů a 89 % firem), vůbec známa.

Informovanost o službách

Většina zákazníků se domnívá, že má o službách České pošty dostatek informací (59 % občanů a 86 % firem). V protikladu s tím se však ukázalo, že o řadě vymožeností, jež jsou zákazníkům k dispozici, ví jen malá část z nich (dodávání zmocněnci 8 % občanů, dosílka 6 % občanů aj.). Přesvědčení zákazníků, že o základních službách mají dostatek údajů je tedy spíše obrazem skutečnosti, že o mnohých možnostech při využívání služeb České pošty nemají dostatek informací. Zlepšování informovanosti zákazníků je proto velkým úkolem do budoucna jak pro Českou poštu tak i pro ČTÚ.

Většina zákazníků získává potřebné informace u některé z pošt (66 % občanů, 58 % firem). Značná část jich získává informace z brožur a letáků, jež jsou k dispozici u pošt (36 % občanů a 55 % firem). Z webových stránek České pošty získávají informace především firmy (45 %).

Tyto údaje jsou velmi dobrým vysvědčením pro regulační úřad. Prakticky všechny metody poskytování informací (poskytování informací u pošt, vydání brožur a letáků, poskytování informací na webu České pošty, zjišťování PSC u pošt nebo na webu apod.) totiž Česká pošta zavedla v návaznosti na stanovení těchto požadavků na informovanost v základních kvalitativních požadavcích.

Kvalita dodávání

V této oblasti byl zjišťován jediný, leč z hlediska kvality nejdůležitější údaj: jak často se adresáti setkávají s tím, že si musejí vyzvednout poštovní zásilku na poště, přestože byli v době dodávání doma.

Celkem 34 % oslovených občanů se setkala s tím, že povinný pokus o dodání do jejich bytu nebyl učiněn. Vezmeme-li v úvahu, že zhruba polovina občanů není v době dodávání doma (jsou zaměstnání), takže se s takovou situací setkat nemohou, znamená to, že zhruba dvě třetiny občanů, kteří bývají přes den doma, si i tak musejí dojet pro zásilku na poštu.

Uložení poštovní zásilky bez toho, že by se doručovatel nejprve pokusil o její dodání do adresátova bydliště, je přitom v zásadním rozporu jak se základními kvalitativními požadavky, tak i s právem ES (Směrnice 97/67/ES). Velmi významně pak snižuje komfort zákazníků.

Dostupnost služeb

Vcelku pozitivně byla hodnocena dostupnost pošt a poštovních schránek, což ČTÚ považuje i za důkaz oprávněnosti požadavků na zajištění potřebné dostupnosti služeb České pošty.

Mnohem menší spokojenost je však s otevírací dobou pošt, s čekací dobou při obsluze a s dostupností personálu u pošty.

Vyřizování reklamací a stížností

Více než polovina zákazníků je podle provedeného průzkumu nespokojena jak s rychlostí vyřizování reklamací a stížností, tak i s malou seriózností při jejich vyřizování.

Tak rozsáhlá nespojenost je signálem, že v této oblasti musí být dosavadní přístup České pošty zásadně změněn. K tomu účelu připravuje ČTÚ provedení zvláštní kontroly zaměřené na tuto problematiku.

Celková spokojenost

Obecně platí, že většina zákazníků není spokojena s cenou (zhruba dvě třetiny). S rychlostí dodání je spokojena většina zákazníků – zhruba 80 %.

Celková spokojenost se službami České pošty je u občanů 72 % a u firem 78 %. Tyto výsledky je možné porovnat např. i s mírou spokojenosti zákazníků ze službami poštovních zpráv v zahraničí, kde typickým znakem tohoto oboru je velmi vysoká spokojenost (v západní Evropě dosahuje zpravidla přes 90 %).

Toto hodnocení výsledků České pošty rovněž poukazuje na to, že podstatně více jsou zákazníci spokojeni s konkurenty České pošty (TNT Post 87 %, UPS 88 %, DHL 89 %).

Z výsledků výzkumu mj. vyplývá, že nejvíce si stěžují osoby s vysokoškolským vzděláním, neboť mají nejvíce znalostí o tom, jaké povinnosti vůči nim Česká pošta má.

Podle firem je silnou stránkou široká nabídka služeb; podle občanů dostupnost provozoven. Podle firem je slabou stránkou České pošty kvalita služeb, podle občanů otevírací doba pošt, organizace práce u pošt (malý počet otevřených přepážek, dlouhé čekací doby), dlouhé termíny pro vyzvednutí uložených poštovních zásilek a malá schopnost a ochota řešit reklamace a stížnosti. Občanům vůbec nejvíce vadí, pokud je pošta přes den zavřená, jakož i neschopnost personálu poradit.

Výzkum podle očekávání potvrdil významný rozdíl v hodnocení služeb České pošty ve městech (menší spokojenost) a na venkově (větší spokojenost).

Závěry vyplývající z provedeného výzkumu pro další činnost ČTÚ

Výsledky výzkumu velmi dobře odpovídají tomu, co je zjišťováno v rámci dohledu. Naprostá shoda je v identifikaci největších problémů – nevykonaný pokus o dodání do adresátova bydliště, dlouhé čekací doby, nedostatečná otevírací doba, pomalé a málo seriózní vyřizování reklamací. Zvláštní pozornost proto bude ČTÚ uvedeným problémům a dále nadále i dostupnosti provozoven, byť ta je zatím hodnocena vcelku pozitivně.

Výsledky výzkumu tedy potvrzují, že dlouhodobá orientace ČTÚ v rámci dohledu právě na tyto problémy je na místě. Vybraná data ze závěrečné zprávy následují:

POPULACE

- a) 1,94 % respondentů ví, že na činnost České pošty dohlíží ČTÚ
- b) 85 % respondentů neví, že na činnost České pošty někdo dohlíží
- c) 59 % respondentů se domnívá, že má dostatek informací
- d) 42 % respondentů ví o možnosti opakovaného dodání domů
- e) 8 % respondentů zná možnost dodávání zmocněnci
- f) 6 % respondentů zná dosílku
- g) 66 % zákazníků získává informace u pošty
- h) 36 % zákazníků získává informace z brožur a letáků u pošty a informace o PSC získávají na webu jen málo
- i) 33 – 39 % zákazníků je spokojeno s cenou
- j) 71 – 85 % respondentů spokojeno s rychlostí dodání
- k) celková spokojenost – 72 % (UPS 88 %, DHL 89 %)
- l) kladně je hodnocena dostupnost poboček a poštovních schránek

- m) další identifikované slabé stránky: počet přepážek, otevírací doba poboček, schopnost a ochota řešit reklamace, vyzvedávání uložených zásilek (čekací doba a termín vyzvednutí)
- n) velmi významná je pro zákazníky spolehlivost (i pro celkovou spokojenost)
- o) spokojenost s Českou poštou je vyšší u menších poboček
- p) nejvíce respondentům vadí: zavřená pošta v denní době a neschopnost personálu poradit

Dodávání

34 % respondentům se stalo, že byli doma, ale zásilka byla uložena

Dostupnost služeb

- a) otevírací doba poboček vyhovuje 68 % respondentů
- b) s čekací dobou u přepážky je nespokojeno 20 % respondentů
- c) s dostupností personálu na pobočce je nespokojeno 29 % respondentů

Reklamace

- a) pokud jde o schopnost a ochotu řešit stížnosti a reklamace je 42 % respondentů spokojeno s rychlostí vyřízení reklamace a 47 % se seriózností přístupu k vyřízení reklamace
- b) stížnosti a reklamace podávají nejčastěji vysokoškoláci, protože mají nejvíce znalostí o povinnostech ČP
- c) stížnosti a reklamace nejvíce ve velkých městech a zejména v Praze (16 %)

FIRMY

- a) 1,16 % respondentů ví, že na činnost České pošty dohlíží ČTÚ
- b) 89 % respondentů neví, že na činnost České pošty někdo dohlíží
- c) 86 % respondentů se domnívá, že má dostatek informací
- d) 62 % respondentů se domnívá, že ví, jaké povinnosti ČP má
- e) 58 % zákazníků získává informace u pošty, 55 % zákazníků získává informace z brožur a letáků u pošty a 45 % zákazníků získává informace z webu
- f) celková spokojenost s poštovními službami – 78 % (TNT 87 %, UPS 88 %, DHL 89 %)

2. Regulační opatření

ČTÚ zveřejnil dne 17. října 2007 výzvu k uplatnění připomínek k návrhu rozhodnutí ve správním řízení zahájeném dne 23. května 2007 se společností Telefónica O2 ve věci

změny referenční nabídky zpřístupnění účastnického vedení a referenční nabídky služeb kolokace. Důvodem řízení o změně je její dílčí nesoulad se zákonnými požadavky. ČTÚ překládá tento návrh rozhodnutí ke konzultaci, protože má za to, že má významný vliv na relevantní trh. Připomínky k návrhu rozhodnutí lze uplatnit do 1 měsíce od uveřejnění výzvy.

3. Spory podle § 127 zákona o elektronických komunikacích

Řízení zahájená v říjnu 2007

V říjnu 2007 nebylo ČTÚ doručeno žádné podání s návrhem na rozhodnutí sporu podle § 127 zákona o elektronických komunikacích, a proto nebylo **zahájeno žádné řízení**.

Řízení pravomocně ukončená nebo vrácená k novému projednání v říjnu 2007

V říjnu 2007 nebylo ve věci sporů podle § 127 zákona o elektronických komunikacích **pravomocně ukončeno žádné řízení**.

4. Univerzální služba

Rozhodnutí o ověření výše prokazatelné ztráty za rok 2003, kterým se ověřuje výše ztráty ve výši **290 510 226,- Kč**, nabylo právní moci dne 11. října 2007.

Na úhradu ztráty z univerzální služby vzniklé v roce 2004 byly vybrány příspěvky ve výši 93 274 369,- Kč. Tato částka byla převedena poskytovateli univerzální služby. Společnostem, které nezaplatily příspěvek, byla zaslána výzva k plnění v náhradním termínu.

5. Kontrolní činnost

Kontrolní činnost v oblasti poskytování služeb a zajišťování sítí elektronických komunikací

V průběhu měsíce října ČTÚ prováděl následující kontrolní akce:

- **kontrola dodržení podmínek všeobecného oprávnění [č. VO-R/2/03.2007-5](#)** k využívání rádiových kmitočtů a k provozování stanic bezdrátových místních informačních systémů (BMIS) v kmitočtovém pásmu 70 MHz. Při provedených kontrolách nebylo zjištěno žádné porušení podmínek všeobecného oprávnění.
- **měření pokrytí zemského digitálního televizního vysílání (DVB-T) z vysílače Ústí nad Labem – Buková Hora** bylo ukončeno a zpracovává se vyhodnocení měření.
- **kontrola základnových stanic širokopásmové digitální technologie CDMA, provozovaných společností MobilKom, a.s.** na základě stížností více než 100 občanů na rušení TV příjmu ve Fulneku. Místním šetřením bylo zjištěno, že se jedná o neodolnost přijímacích zařízení k silnému signálu vysílače CDMA společnosti MobilKom. Město Fulnek vyvolalo jednání se společností MobilKom a následně došlo k vypnutí vysílače CDMA. K opětovnému spuštění tohoto vysílače by mělo dojít až po technických úpravách, případně po změně jeho umístění.

- **průběžná kontrola využívání čísel a plnění podmínek rozhodnutí o oprávnění k využívání čísel.** Na testovacích pracovištích bylo provedeno celkem 4 538 kontrolních volání. Kontrolou bylo zjištěno využívání 3 čísel v rozporu s oprávněním k využívání čísel. Společnostem GTS NOVERA, Telefónica O2 a ctms s.r.o. byly zaslány výzvy podle § 14 zákona o elektronických komunikacích k odstranění zjištěných nedostatků tak, aby byly plněny podmínky stanovené oprávněním k využívání čísel.
- **nesplnění zpravodajské povinnosti uložené podnikateli** – předání statistických výkazů za rok 2006. Ve sledovaném období bylo vydáno 11 rozhodnutí o uložení pokuty v celkové výši 70 000,- Kč.
- **spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí při kontrole telekomunikačních zařízení na veletrhu INVEX 2007** – závady nebyly zjištěny.

Přehled kontrolní činnosti při výkonu státní kontroly elektronických komunikací za měsíc říjen 2007

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SŘ	Počet vyd. rozh.	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty	
	Celkově	Z toho				účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	25								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	23								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	0			8	18			14	44500
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	20		8	1	4			3	15000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		2	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		1	0	1	4			3	15000
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		17	8	0	0			0	0
5. Kontrola rádiových kmitočtů	179		17	9	2			2	15000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		12		8	1			1	2000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		29	2	1	1			1	13000
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	138	0	15	0	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	4538		3	1	0			0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		0		1	0			0	0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		3	3	0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	10			4276	4869	94	4667		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		22	21	4	15		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		10		59	26	13	13		
ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		3		6	5	1	1		
baa) přístupu k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)		1		1	2	1	1		
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)		0		4195	4822	77	4639		
8. Ostatní	39		8	8	15			15	74000
CELKEM	4789		36	4303	4908	94	4667	34	148500

Kontrolní činnost v oblasti cen

U společnosti **Telefónica O2** byla ukončena kontrola ve věci zjištění, zda u cenových plánů Volno a Volno Plus nejsou ceny dílčích služeb nabízeny pod náklady a zda nedochází k porušování povinností uložených na relevantním trhu 8 – původ volání (originace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě na základě výsledků analýz relevantních trhů. Jednalo se zejména o povinnost nediskriminace a oddělené evidence nákladů a výnosů.

Kontrolním zjištěním bylo prokázáno, že v kontrolovaném období leden 2006 až červen 2007 nebyly u cenových plánů Volno a Volno Plus dílčí služby nabízené pod náklady a uložené povinnosti nebyly porušeny. Kontrolní zjištění vycházelo z průměrné „spotřeby“ minut koncovým uživatelem využívajícím předmětné cenové plány a z nákladů na jednu minutu volání (originace, propojovací okruhy, terminace, maloobchodní náklady). Celkové měsíční náklady na provoz koncového uživatele nepřevýšily měsíční cenu. Alternativní operátoři i na základě minutové ceny hrazené na propojení (originace, terminace, propojovací okruhy) mohou vytvořit obdobnou nabídku a koncové uživatele zpoplatňovat za poskytnuté hlasové služby paušálně.

ČTÚ zahájil cenovou kontrolu podle § 14 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů u společnosti **Česká pošta**, s. p., zaměřenou na ověřování správnosti podkladů předložených ČTÚ pro stanovení cen listovních zásilek do zahraničí platných pro rok 2008, zejména na ověřování nákladů.

6. Ostatní regulátoři, kontrolní orgány, soudy

Dne 15. října 2007 obdržel ČTÚ informaci vládního zmocněnce pro zastupování České republiky před **Evropským soudem pro lidská práva**, s nímž v dané věci spolupracoval, že **dne 25. září 2007 vydal** uvedený soud **rozhodnutí ve věci stížnosti č. 41702/04 společnosti Teleconsult-International, s.r.o. podané proti České republice**, jejímž předmětem byla povinnost uhradit jednorázový poplatek ve výši 1 milionu korun a následně platit pravidelně poplatky ve výši 5 % z hrubého výnosu z poskytování služby audiotex, která byla této společnosti uložena rozhodnutím o povolení poskytovat telekomunikační službu audiotex, vydaným Ministerstvem hospodářství – Českým telekomunikačním úřadem v březnu 1994. Společnost Teleconsult-International, s.r.o. si stěžovala na údajné porušení článku 13 Úmluvy (právo na pokojné užívání majetku) a čl. 1 Protokolu č. 1 k Úmluvě (právo na opravný prostředek). Výrokem předmětného rozhodnutí soud prohlásil **stížnost společnosti za nepřijatelnou**. Senát Evropského soudu pro lidská práva jednomyslně konstatoval, že první část stížnosti je nepřijatelná pro nevyčerpání vnitrostátních prostředků nápravy a druhá pro zjevnou neopodstatněnost.

7. Asociace

Představitelé České asociace kompetitivních komunikací (dále jen ČAKK) oznámili v průběhu společenského podniku pro partnery a zástupce státní správy, který ČAKK uspořádala 23. října v rámci mezinárodních veletrhů Invex – Digitex, změnu dosavadního názvu sdružení. Asociace bude nadále vystupovat pod názvem **ČESKÁ ASOCIACE ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ o.s.** „Česká asociace elektronických komunikací o.s. (ČAEK) tím jednak uvedla svůj název do souladu s ustanovením zákona (č. 342/2006 Sb., kterým se mění některé zákony související s oblastí evidence obyvatel a některé další zákony), jednak chce, aby nový název přesněji vystihoval charakter činnosti členů asociace,“ vysvětlil prezident ČAEK Zdeněk Vaníček.

Dne 24. října 2007 oznámila na první tiskové konferenci pořádané v průběhu mezinárodního veletrhu informačních a komunikačních technologií INVEX 2007 svůj vznik [Asociace operátorů digitální telefonie](#) (dále jen AODT), jejími zakládajícími členy jsou nejvýznamnější operátoři digitální telefonie v Česku, a to společnosti Český bezdrát s.r.o., FAYN Telecommunications s.r.o., IPEX, a.s., MATTES AD, spol. s r.o. a Vinet s.r.o. Hlavními cíli a posláním nové asociace je především propagace a podpora rozvoje digitální telefonie a dalších moderních služeb elektronických komunikací, zastupování a prosazování společných zájmů svých členů. AODT je otevřená i dalším zájemcům, zejména operátorům v oblasti elektronických komunikací, kteří o členství projeví zájem a splní podmínky

vymezené stanovami. Společný tržní podíl členů asociace představuje v současnosti více než 50 % takto poskytovaných hlasových služeb. Operátoři sdružení v asociaci disponují kapacitou pro připojení více než 650 tisíc telefonů.

8. Spotřebitelské otázky

Účastnické spory – spory o finanční plnění a námitky proti vyřízení reklamace

V průběhu října ČTÚ zahájil 4 276 správních řízení, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci finančního plnění a návrhů na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích. **Bylo vydáno 4 869 rozhodnutí ve věci.**

V řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za poskytnutou službu přístupu ke službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích, **ČTÚ vydal ve správních řízeních 2 rozhodnutí, z toho v 1 případě bylo rozhodnuto ve prospěch účastníka** a v 1 případě ve prospěch poskytovatele služby elektronických komunikací.

ČTÚ v rámci své působnosti vyřizuje i **stížnosti účastníků** popřípadě **uživatelů služeb elektronických komunikací**. Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb. (stížnosti proti postupu správního orgánu), ani o námitky proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (účastnické spory).

Počet stížností, předmět a způsob vyřízení ČTÚ vyhodnocuje a čtvrtletně projednává Rada ČTÚ.

Za 3. **čtvrtletí roku 2007** eviduje ČTÚ 324 stížností účastníků/uživatelů. Z toho 228 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích, 64 stížností bylo nedůvodných, protože nedošlo k porušení zákona o elektronických komunikacích a v 32 případech nebylo řešení stížností v působnosti ČTÚ.

Stížnosti účastníků / uživatelů za 3. čtvrtletí 2007

Předmět stížnosti	Způsob vyřízení			Celkem	Způsob podání				
	Poskytnutí informací				písemně	e-mailem	faxem	osobně	telefonicky
	Postup podle ZEK	Nedošlo k porušení ZEK	Nepříslušnost Úřadu						
1. Služby elektronických komunikací	178	28	11	217					
nezřízení služby elektronických komunikací	12	4	5	21	5	3	0	3	10
kvalita služby elektronických komunikací	38	9	1	48	14	15	0	6	13
účastnické smlouvy	14	7	2	23	8	6	0	3	6
nesposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	12	2	1	15	6	3	0	2	4
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	4	1	2	7	2	3	0	0	2
nesouhlas s vyúčtováním	98	5	0	103	44	23	2	12	22
2. Rádiokomunikační služby	1	0	0	1	0	1	0	0	0
3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	12	1	0	13	1	12	0	0	0
4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	4	1	0	5	2	2	0	0	1
5. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	5	2	0	7	1	5	0	1	0
6. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	2	6	1	9	1	4	0	0	4
7. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	12	8	4	24	11	3	0	4	6
8. Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	0	5	1	6	1	3	0	0	2
9. Klamavá reklama	0	3	2	5	1	4	0	0	0
10. Univerzální služba	8	2	1	11					
a) Telefonní seznamy	2	0	1	3	1	2	0	0	0
b) Informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	0	0	0	0	0	0	0
c) Přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě	3	2	0	5	0	2	0	2	1
d) Veřejné telefonní automaty	2	0	0	2	1	0	0	1	0
e) Přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy	1	0	0	1	0	0	0	0	1
f) Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti	0	0	0	0	0	0	0	0	0
g) Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka	0	0	0	0	0	0	0	0	0
h) Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro spotřebitele	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. Ostatní	6	8	12	26					
koncová zařízení	0	2	1	3	0	2	0	1	0
služby obsahu	0	0	6	6	2	3	0	1	0
neumožnění příjmu R a TV vysílání vlastníkem domu	1	0	1	2	2	0	0	0	0
nevyžádaná reklama	0	0	1	1	1	0	0	0	0
nevyžádaná elektronická pošta	0	0	1	1	0	0	0	0	1
zneužití elektronické adresy	0	0	2	2	1	1	0	0	0
nepřiznání slevy pro držitele průkazu ZTP	1	0	0	1	1	0	0	0	0
neposkytnutí zvláštní ceny osobě s nízkým příjmem	0	1	0	1	1	0	0	0	0
podnikání v elektronických komunikacích	3	0	0	3	2	1	0	0	0
cenové slevy mimo univerzální službu - žádost o splátky	0	2	0	2	2	0	0	0	0
platnost kreditu na SIM kartě	0	2	0	2	0	2	0	0	0
věcné břemeno	1	0	0	1	1	0	0	0	0
oprávnění k využívání cizí nemovitosti	0	1	0	1	1	0	0	0	0
CELKEM	228	64	32	324	113	100	2	36	73

9. Změny legislativní

Dne 16. října 2007 byl v částce 85 Sbírky zákonů uveřejněn **zákon č. 261/2007 Sb.**, o stabilizaci veřejných rozpočtů. Tento zákon obsahuje ve své části čtyřicáté čtvrté změnu zákona o elektronických komunikacích, a to v oblasti týkající se univerzální služby, konkrétně **poskytování zvláštních cen nebo cenových plánů pro osoby se zvláštními sociálními**

potřebami (§ 38 odst. 3 až 8 zákona o elektronických komunikacích). Tento zákon, respektive jím provedená novela zákona o elektronických komunikacích, **nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2008.**

Podle nové právní úpravy se pro účely zákona o elektronických komunikacích **osobou se zvláštními potřebami** rozumí **koncový uživatel, který je zdravotně postiženou osobou podle § 43 odst. 4 písm. a), b), c) nebo d) zákona o elektronických komunikacích. Výši cenového zvýhodnění** pro tyto osoby by měla **stanovit vláda nařízením.** Příslušné nařízení vlády zatím nebylo vydáno.

Podle příslušného přechodného ustanovení zákona č. 261/2007 Sb. (čl. LXXI) **rozhodnutí o uložení povinnosti poskytovat zvláštní ceny** vydaná ČTÚ **podle dosavadní právní úpravy zůstávají v platnosti do právní moci rozhodnutí ČTÚ podle této nové právní úpravy.** ČTÚ je povinen vydat **nové rozhodnutí,** kterým uloží povinnost poskytovat zvláštní ceny podle zákona č. 261/2007 Sb. **nejpozději do 3 měsíců ode dne účinnosti** tohoto zákona (tj. do 1. dubna 2008).

Dne 31. října 2007 Rada ČTÚ schválila [Dodatek č. 4/2007](#), kterým **se mění Statut ČTÚ čj. 22052/2005-606 ze dne 2. května 2005,** ve znění pozdějších dodatků. Tento dodatek **nabývá účinnosti dnem 1. listopadu 2007.**

Přijatá změna byla vyvolána potřebou sjednocení rozhodovacích procesů vedených v rámci správních řízení na prvním a druhém stupni. Předmětným dodatkem tak dochází **v souladu s § 107 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích ke změně funkční příslušnosti v rámci rozhodovací činnosti u ČTÚ, a to přenesením rozhodovací činnosti** v prvním stupni správních řízení z ČTÚ jako správního orgánu na předsedu Rady ČTÚ i v dalších zásadních případech:

a) V oblasti **rozhodování** o přidělech rádiových kmitočtů jde o rozhodování o určení, zda vydaná rozhodnutí o udělení práv k využívání rádiových kmitočtů a podmínky v nich stanovené **zůstávají v platnosti podle § 20 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích.**

b) V oblasti **rozhodování** o referenčních nabídkách přístupu nebo propojení jde o rozhodování o změně těchto referenčních nabídek přístupu nebo **propojení podle § 82 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích.**

10. Evropská unie

Dne 28. září 2007 se konala v Lisabonu na pozvání portugalského regulátora ANACOM konference pro regulační úřady členských zemí EU „Regulating Convergence – Converging Regulation“. O konkrétních záměrech, jak reorganizovat regulaci elektronických komunikací a médií informovali představitelé EK. Konference se zúčastnili členové Rady ČTÚ.

Ve dnech 4. a 5. října 2007 se v Bruselu uskutečnilo 21. zasedání RSC. Na programu byla příprava návrhu Rozhodnutí EK k MCA, Zpráva CEPT k WAPECS, návrh Rozhodnutí EK k BWA, mobilní komunikace v pásmu 470 – 862 MHz a mobilní multimédia v pásmu 1452 – 1479,5 MHz. Zasedání RSC předcházel dne 3. října 2007 workshop k MCA, kterého se zúčastnili zástupci regulátorů, výrobců, provozovatelů komunikačních služeb, autorizujících a certifikujících orgánů, tj. organizací, které hrají roli v umožnění provozování mobilních komunikací na palubách letadel. Cílem byla především identifikace nutných kroků k zavedení nové služby.

Ve dnech 5., 12. a 19. října 2007 proběhla jednání pracovní skupiny Rady EU pro telekomunikace a informační společnost. Na programu jednání byly připomínky členských států k návrhu závěrů Rady ke Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a výboru regionů o mobilní televizi s názvem „Posilování vnitřního trhu pro mobilní televizi“. Závěry Rady by měly být schváleny listopadovou Radou ministrů (29. – 30. listopadu 2007). Dalším bodem jednání byl návrh rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady o výběru a povolování systémů poskytujících družicové pohyblivé služby (MSS).

Dne 9. října 2007 na konferenci v Lisabonu přednesla evropská komisařka pro "Informační společnost a média", paní Viviane Reding, svůj příspěvek na téma „Evropská snaha o prosazení obsahu on-line“.

http://ec.europa.eu/commission_barroso/reding/docs/speeches/lisbon_20071009.pdf

Ve dnech 9. – 10. října 2007 se v Budapešti uskutečnilo 27. zasedání Skupiny pro zajištění administrativní spolupráce při implementaci směrnice R&TTE (ADCO), která je poradním orgánem TCAM pro účely implementace směrnice č. 1999/5/EC o rádiových a telekomunikačních koncových zařízeních a vzájemném uznávání jejich shody. Byly diskutovány možnosti modernizování směrnice RTTE, výsledky činnosti dohledu na trh v roce 2006.

Dne 10. října 2007 proběhlo v Bruselu 27. zasedání COCOM, na jehož programu byla diskuse o zavedení DVB-H a PCF do seznamu evropských standardů, Rozhodnutí Komise o službách pro sociální účely pod jednotným bezplatným telefonním číslem 116, ETNS (evropský telefonní číslovací prostor), data o broadbandu v EU k 1. červenci 2007, autorizace MCA (mobilní komunikace na palubách letadel), implementace č. 112 a výběr a autorizace MSS (systém mobilních satelitních služeb).

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/implementation_enforcement/broadband_access/Broadband_data_july07_final.pdf

Ve dnech 11. a 12. října 2007 se uskutečnilo zasedání IRG/ERG v Aténách. Regulátoři diskutovali o revizi regulačního rámce, návrhu nového Doporučení k relevantním trhům, o novém postavení IRG/ERG ve vztahu k Evropské komisi a o způsobu budoucí spolupráce. Evropská komisařka pro "Informační společnost a média", paní Viviane Reding, přednesla na plenárním zasedání svůj projev na téma „Better Regulation for a Single Market in Telecoms“.

<http://www.europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/07/624&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

Dne 15. října 2007 předložila Evropská komise zprávu, ze které vyplývá, že přestože některé evropské země mají největší míru rozšíření širokopásmového připojení ve světovém žebříčku, zvyšuje se rozdíl mezi zeměmi s nejvyšší a nejnižší mírou rozšíření. Zpráva označuje nedostatečnou hospodářskou soutěž a mezery v předpisech za překážky růstu širokopásmového připojení. Návrhy na reformu předpisů EU o telekomunikacích, které Komise předloží 13. listopadu 2007, se týkají těchto nedostatků.

<http://www.europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/1492&format=HTML&aged=0&language=CS&guiLanguage=en>

Ve dnech 18. a 19. října 2007 se uskutečnil na Capri první společný seminář EPRA (skupina evropských regulátorů pro regulaci obsahu) a ERG na téma konvergence médií a telekomunikačního sektoru.

11. ITU a ostatní mezinárodní organizace

Konference poštovních a telekomunikačních správ (CEPT)

Pracovní skupina WGFM

Ve dnech 24. – 28. září 2007 se uskutečnilo 61. zasedání pracovní skupiny CEPT/ECC/WGFM ve Vídni. Projednávány byly zejména otázky bezlicenčního provozu družicových terminálů, širokopásmové komunikace, digitalizace rozhlasového a televizního vysílání, inteligentních dopravních systémů, budoucích mobilních sítí a další témata, vyplývající z návaznosti činností ve Výboru pro elektronické komunikace (ECC) a v jiných orgánech a organizacích – Evropské komisi, ETSI, apod.

Pracovní skupina WGRA/RA1

Dne 3. září 2007 se v Kodani konalo 5. zasedání pracovní skupiny CEPT/ECC/WGRA/RA1. Pracovní skupina se zabývá problematikou dozoru nad trhem rádiových zařízení a rádiovým monitoringem v členských zemích CEPT. Byly prodiskutovány problematiky s narůstající globalizací trhu a s nárůstem nákupu prostřednictvím internetového obchodu.

12. Nové technologie a služby

Společnost České Radiokomunikace představila v rámci veletrhu INVEX – DIGITEX 2007 digitální televizní vysílání ve vysokém rozlišení (HDTV). Experimentální digitální televizní vysílání, které bylo během veletrhu šířeno na základě krátkodobého povolení, uděleného Českým telekomunikačním úřadem, bylo provozováno systémem simulcast, tzn. že jeden multiplex obsahoval programy ve standardním i vysokém rozlišení. Experimentální vysílání mohli návštěvníci veletrhu shlédnout na televizorech Sony Bravia – full HD, které byly vystaveny na stánku Sony Czech. Obsah vysílání dodaly Česká televize (program ČT1) a TV Nova, jejichž programy bylo možné shlédnout ve standardním i vysokém rozlišení. Experimentální HDTV vysílání v Brně bylo šířeno na 64. kanále z vysílače Brno – Barvičová.

13. Digitalizace RTV

ČTÚ zpracoval návrh základních principů sestavení technického plánu přechodu a zahájil projednávání s dotčenými subjekty.

14. Správa rádiového spektra

–

15. Poštovní služby

Ve dnech 12. až 14. září se v Žilině uskutečnila mezinárodní vědecká konference Postpoint 2007. Účastníky konference, která se koná ve dvouletých intervalech, byli vědečtí pracovníci z oboru poštovních služeb, operátoři, zástupci věcně příslušných ministerstev a regulačních úřadů středoevropského regionu.

V průběhu října 2007 byla dokončena kontrola čekacích dob u pošt Beroun 1 a Poděbrady, u nichž byl zaveden tzv. vyvolávací systém (zákazník přistoupí k přepážce až poté, co je k tomu na informačním displeji vyzván). V obou případech byly ve špičce zjištěny velmi dlouhé čekací doby (nikoliv ojediněle i více než 20 minut). Takový stav je nevyhovující. České poště byl předán kontrolní protokol s upozorněním na tento nedostatek.

Projednáno Radou ČTÚ dne 7. listopadu 2007.