

Měsíční monitorovací zpráva č. 4/2013 Českého telekomunikačního úřadu Duben 2013

Manažerské shrnutí

Dne 11. dubna 2013 představila společnost Telefónica svojí nabídku nových tarifů pro neomezené volání s označením FREE. Na tento krok bezprostředně reagovali i mobilní operátoři T-Mobile a Vodafone, a v rozmezí dvou dnů představili své nabídky nových tarifů s neomezeným mobilním voláním. Do konce dubna pak operátoři postupně své nabídky dále modifikovali, a to včetně úpravy nabídek zahrnutých datových limitů (více v první části kapitoly 1).

ČTÚ předložil v souladu s § 130 zákona o elektronických komunikacích dne 8. dubna 2013 k [veřejné konzultaci](#) návrh nových kompletních podmínek výběrového řízení (aukce) na kmitočty uvolněné úspěšným přechodem ČR na digitální televizní vysílání. Přípomínky k návrhu podmínek výběrového řízení je možné uplatnit do 22. května 2013 (více v kapitole 14).

Dne 15. dubna 2013 ČTÚ zveřejnil na svých internetových stránkách [tabulku vypořádání připomínek](#) včetně sdělení o výsledku veřejné konzultace k návrhu opatření obecné povahy analýzy relevantního trhu č. 2 – původ volání (originace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě (více v kapitole 2).

Dne 25. dubna 2013 uspořádal ČTÚ pracovní jednání (workshop) se zástupci operátorů a odborné veřejnosti k návrhu analýzy relevantního trhu č. 3 – ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě (více v kapitole 2).

V průběhu dubna ČTÚ vyhodnotil monitoring komerčního poskytování vybraných dílčích služeb ze souboru univerzální služby a jeho závěry, dne 3. května 2013, byly na internetových stránkách ČTÚ zveřejněny ve zprávě „[Monitorování komerčního poskytování služeb odpovídajících neuloženým službám v rámci univerzální služby \(za rok 2012\)](#)“.

Občanské sdružení Ztracené dítě o. s. zprovoznilo dvě bezplatná telefonní čísla pro hlasové služby „Horká linka pro případy pohřešovaných dětí“ (číslo 116 000) a „Linka důvěry poskytující emocionální podporu“ (číslo 116 123). ČTÚ vydal oprávnění k využívání těchto evropských harmonizovaných telefonních čísel v druhé polovině minulého roku (více v kapitole 1).

V tématu měsíce této monitorovací zprávy ČTÚ podává informaci o vyhodnocení účastnických stížností za období 1. čtvrtletí roku 2013.

1. Aktuální situace na trhu

1.1 Nabídky nových neomezených tarifů mobilních operátorů

V měsíci dubnu mobilní operátoři přišli na trh s novými tarify, které nabízejí neomezené volání a SMS v různých variantách. Jako první přišla s nabídkou společnost Telefónica, následována ve velmi krátké době společnostmi Vodafone a nakonec i společností T-Mobile. Společnosti Vodafone i T-Mobile svoji původní nabídku ještě v měsíci dubnu upravily.

Společnost Telefónica nabízí svoje nové neomezené tarify od 11. dubna 2013 pod názvem FREE. Nové tarify plně nahradily stávající tarify řady Neon, které již nebude možné nově aktivovat. Tarifní řada FREE zahrnuje neomezená volání a SMS do sítě Telefónica v tarifu Free O₂ za 249 Kč a v tarifu Free O₂ Plus, k němuž zákazník obdrží navíc 120 volných minut do ostatních sítí a 150 MB volných dat, a to za 499 Kč. Neomezená volání a SMS do všech sítí a 1 GB volných dat obdrží zákazník za 749 Kč. Ceny tarifů jsou podmíněné závazkem na dobu 24 měsíců. Zákazník si může rovněž zakoupit veškeré uvedené tarify bez závazku za měsíční příplatek 150 Kč. Volání u tarifů (Start, FREE O₂, FREE O₂ Plus) nad rámec volných minut je zpoplatňováno a účtováno po minutách.

Společnost Telefónica dále k neomezenému volání a SMS do všech sítí v ČR nabízí 600 volných minut pro mezinárodní volání v zóně 1 až 4¹ v tarifech FREE EU a FREE EU Plus. V tarifu FREE EU Plus společnost navíc nabízí 300 příchozích minut, 300 odchozích minut a 300 SMS v rámci zahraničního roamingu (pro země v zóně 1 roamingového tarifu Volání bez hranic²). K tarifům FREE EU a FREE EU Plus zákazník rovněž získá objem volných dat v rámci služby Internet v mobilu, a to 1 GB u FREE EU a 3 GB u FREE EU Plus (nejde ale o objem dat využitelný v zahraničí).

Společnost T-Mobile nabídla od 13. dubna 2013 nový neomezený tarif S námi sít' nesít' s neomezeným voláním a SMS do všech sítí a 1 GB volných dat, a to za 749 Kč. Společnost T-Mobile dne 21. dubna 2013 rozšířila svoji nabídku o tarify S námi v síti za 249 Kč, S námi v síti + za 499 Kč a navýšila datový limit u tarifu S námi sít' nesít' na 1,5 GB. Volání u tarifů (S námi v síti, S námi v síti +) nad rámec volných minut je zpoplatňováno a účtováno po minutách. Uvedené ceny tarifů platí při uzavření účastnické smlouvy na 24 měsíců. Zákazník si může rovněž zakoupit tarif bez závazku za měsíční příplatek 150 Kč.

Společnost Vodafone začala nabízet nové neomezené tarify od 12. dubna 2013, jejichž podmínky k 1. květnu 2013 změnila. Zákazníci společnosti Vodafone si mohou zřídit tarify Neomezené volání v síti za 399 Kč se závazkem na 24 měsíců (cena tarifu bez závazku činí 597 Kč) nebo Neomezené volání do všech sítí se 1,2 GB volných dat za 691 Kč se závazkem na 24 měsíců (cena bez závazku činí 901 Kč). Volání u tarifu Neomezené volání v síti je účtováno po vteřinách.

Tabulka č. 1 zachycuje podrobné podmínky výše uvedených tarifů, které jsou nově nabízeny společnostmi Telefónica, T-Mobile a Vodafone.

¹ Zóna 1: státy EU včetně Švýcarska, Norska a Spojených států Amerických a Kanady.

Zóna 2: státy EU včetně Austrálie, Běloruska, Bosny a Hercegoviny, Černé Hory, Chorvatska, Islandu, Izraele, Japonska a Srbska.

Zóna 3 a 4: ostatní mimoevropské státy včetně Makedonie, Moldavska, Ukrajiny a Turecka.

² Země EU včetně Chorvatska, Švýcarska a Norska.

Tabulka č. 1: Srovnání podmínek nových tarifů společností Telefónica, T-Mobile a Vodafone

	Tarify	Cena tarifu		Volání a SMS vlastní síť	Volání a SMS ostatní síť v ČR	Volání do zahraničí/roaming	Cena za minutu/SMS	Tarifikace	Internet v mobilu volná data
		se závazkem	bez závazku						
Telefónica	Start	179 Kč	329 Kč	60 minut	ne	3,90 / 1,50	60+60	ne	
	FREE O2	249 Kč	399 Kč	neomezeně ¹⁾	bez zvýhodnění	3,50 / 1,50	60+60	ne	
	FREE O2 Plus	499 Kč	649 Kč	neomezeně ¹⁾	120 minut	3,50 / 1,50	60+60	150 MB	
	FREE CZ	749 Kč	899 Kč	neomezeně ¹⁾	neomezeně ¹⁾	ne	0,00 / 0,00	ne	1 GB
	FREE EU	999 Kč	1 149 Kč	neomezeně ¹⁾	neomezeně ¹⁾	600 minut ³⁾	0,00 / 0,00	ne	1 GB
	FREE EU Plus	1 499 Kč	1 649 Kč	neomezeně ¹⁾	neomezeně ¹⁾	600 minut ³⁾ / 600 minut ⁴⁾	0,00 / 0,00	ne	3 GB
T-Mobile	S námi v síti	249 Kč	399 Kč	neomezeně ²⁾	bez zvýhodnění	ne	3,50 / 1,50	60+60	ne
	S námi v síti +	499 Kč	649 Kč	neomezeně ²⁾	120 minut	ne	3,50 / 1,50	60+60	200 MB
	S námi síť nesíť	749 Kč	899 Kč	neomezeně ²⁾	neomezeně ²⁾	ne	0,00 / 0,00	ne	1,5 GB
Vodafone	Neomezené volání v síti	399/597 Kč ⁵⁾	597 Kč	neomezeně	50 minut ⁶⁾	5,03 / 1,51	1+1	150 MB	
	Neomezené volání do všech sítí	691/901 Kč ⁵⁾	901 Kč	neomezeně	neomezeně	ne	0,00 / 0,00	ne	1,2 GB

¹⁾ Čerpání výhody volání zdarma maximálně do objemu 10 000 minut volání nebo 10 000 SMS za zúčtovací období.

²⁾ Čerpání výhody volání zdarma je z technických důvodů 10 000 minut měsíčně nebo 10 000 SMS za zúčtovací období.

³⁾ Mezinárodní volání na zahraniční čísla v zóně 1 až 4, volání nad tento limit je zpoplatněno standardní cenou.

⁴⁾ Volání v zóně 1 roamingového tarifu Volání bez hranic, tarif obsahuje 300 příchozích, 300 odchozích minut a 300 SMS.

⁵⁾ Cena se vztahuje ke koupi zvýhodněného telefonu.

⁶⁾ Volné minuty v rámci tarifu lze čerpat na volání v ČR do ostatních sítí včetně mezinárodního volání do regionu 0 a 1. Po provolání volných minut jsou hovory do zahraničí zpoplatněny sazbou 11,50 Kč/min.

Region 0: Rusko, Slovensko, Ukrajina, Vietnam a Čína.

Region 1: Andorra, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Gibraltar, Irsko, Itálie, Jersey, Kanada, Lucembursko, Maďarsko, Man, Monako, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, San Marino, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, USA, Vatikán, Velká Británie.

Porovnání tarifů s neomezeným voláním s původními tarify

V následujících tabulkách je uvedeno porovnání tarifních podmínek nových neomezených tarifů, které jsou nově nabízeny výše uvedenými společnostmi, s tarifními podmínkami původních srovnatelných tarifů.

Tabulka č. 2: Neomezené tarify společnosti Telefónica

Tarifní podmínky		FREE CZ	O2 Neon XXL
cena	se závazkem	749 Kč	3 900 Kč
	bez závazku	899 Kč	ne
volné minuty/všechny sítě		neomezeně	neomezeně
volné SMS/všechny sítě		neomezeně	SMS 1,60 Kč
Internet v mobilu - volná data		1 GB	ne
délka závazku		24 měsíců	24 měsíců
smluvní pokuta za předčasné ukončení smlouvy		250 Kč x počet zbývajících měsíců	cena měsíčního paušálu x počet zbývajících měsíců
sleva senior		50 Kč/zúčtovací období	ne
sleva pro mladé do 26 let		50 Kč/zúčtovací období	ne
sleva pro zdravotně postižené		50 Kč/zúčtovací období	88 Kč/zúčtovací období

Tabulka č. 3: Neomezené tarify společnosti T-Mobile

Tarifní podmínky		S námi síť nesít'	S námi 3290
cena	se závazkem	749 Kč	ne
	bez závazku	899 Kč	3 290 Kč
volné minuty/všechny sítě		neomezeně	neomezeně
volné SMS/všechny sítě		neomezeně	neomezeně
Internet v mobilu - volná data		1,5 GB	1 GB
délka závazku		24 měsíců	ne
smluvní pokuta za předčasné ukončení smlouvy		cena měsíčního paušálu x počet měsíců zbývajících do konce závazků	ne

Tabulka č. 4: Neomezené tarify společnosti Vodafone

Tarifní podmínky		Neomezené volání do všech sítí	Fér tarif 3 299
cena	se závazkem	691 Kč	ne
	bez závazku	901 Kč	3 299 Kč
volné minuty/všechny sítě		neomezeně	neomezeně
volné SMS/všechny sítě		neomezeně	neomezeně
volné minuty/ volání do zahraničí v regionu 0 - 1		ne	1000 minut ¹⁾
Internet v mobilu - volná data		1,2 GB	1,2 GB
délka závazku		24 měsíců	ne
smluvní pokuta za předčasné ukončení smlouvy		cena minimálního měsíčního plnění x počet měsíců zbývajících do konce závazků	ne
Sleva - student		ne	825 Kč

¹⁾ Volné minuty pro volání do zahraničí v regionu 0 - 1, po provolání volných minut jsou hovory zpoplatněny sazbou 11,50 Kč/min.

Region 0: Rusko, Slovensko, Ukrajina, Vietnam a Čína.

Region 1: Andorra, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Gibraltar, Irsko, Itálie, Jersey, Kanada, Lucembursko, Maďarsko, Man, Monako, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, San Marino, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, USA, Vatikán, Velká Británie.

S nabídkou neomezených tarifů přišla i společnost Air Telecom, která je bude nabízet s využitím sítě jiného operátora. Informace o nabídce tarifů společnosti Air Telecom jsou uvedeny v další části této kapitoly o aktuální situaci na trhu.

1.2 Další nabídky na trhu

Telefónica

Společnost Telefónica zvýšila, podle ceníku O₂ Hlasových služeb a dalších služeb elektronických komunikací, ceny za přístup ke službě Informace o telefonních číslech v České republice (s možností následného spojení volání na vyhledané číslo za cenu volání na číslo 1180). Cena za přístup k této službě vzrostla v dubnu 2013 o 5,45 Kč (tj. z 9,68 Kč

na 15,13 Kč) a cena za minutu uskutečněného volání se v dubnu 2013 zvýšila o 1,82 Kč (tj. z 9,68 Kč na 11,50 Kč). Minimální cena za volání na linku 1180 z pevné sítě tak celkově vzrostla o 37,55 % (tj. z 19,36 Kč na 26,63 Kč). U služby digitální televize O₂ TV je v ceníku O₂ Hlasových služeb a dalších služeb elektronických komunikací, platném od 1. dubna 2013, nabízena nová cena za nájem set-top-boxu pro službu digitální televize O₂ TV zřízenou od 15. března 2013, a to ve výši 49 Kč za měsíc namísto dosavadních 150 Kč/měsíčně.

V měsíci dubnu 2013 nabídla společnost Telefónica svým účastníkům (fyzickým osobám) další cenové zvýhodnění u služby pevného připojení k Internetu nebo služby digitální televize O₂ TV, a to ve formě slevy z měsíčního paušálu ve výši 100 Kč. Podmínkou k získání této akviziční nabídky je uzavření smlouvy na některý paušální mobilní hlasový tarif z nové produktové řady FREE a závazek užívání tohoto tarifu po dobu 24 měsíců. Od 25. měsíce se závazek automaticky prodlužuje o stejnou dobu s tím, že účastník má právo toto automatické prodloužení do budoucna kdykoli odmítnout. Po celou dobu trvání tohoto závazku na odběr paušálního mobilního hlasového tarifu FREE má zákazník nárok na slevu 100 Kč měsíčně, buď ze služby pevného připojení k Internetu nebo ze služby digitální televize O₂ TV, podle jeho volby. Současný odběr obou služeb není podmínkou. Praktickým krokem k získání uvedené měsíční slevy 100 Kč je aktivní přiřazení mobilního čísla s tarifem FREE k číslu pevné přípojky, na kterém jsou uvedené služby poskytovány.

Společnost Telefónica vydala dne 23. dubna 2013 tiskové prohlášení, ve kterém informuje o pokrytí měst Prahy a Brna vysílači datové sítě LTE (Long Term Evolution). Jedná se o technologii určenou pro vysokorychlostní Internet v mobilních sítích. K rozšíření provozu sítě 4G, která využívá frekvence v pásmu 1800 MHz, dochází dle společnosti Telefónica bez ohledu na připravovanou aukci kmitočtů ČTÚ. Od 15. května 2013 bude spuštěno několik desítek vysílačů na území hlavního města Prahy, které umožní připojení s rychlostí až 75 Mbit/s, především v městských částech Praha 1, Praha 2, Praha 4 a Praha 10. Další městské části, včetně Letiště Václava Havla, mají být pokryty do konce července 2013. V Brně bude zahájeno pokrytí technologií LTE v říjnu 2013.

Společnost Telefónica dále avizovala, že LTE připojení budou moci využít zákazníci z řad domácností i firem v rámci stávajících tarifů Mobilního Internetu. Pro aktivaci služeb v síti LTE bude nutná speciální SIM karta³ a jeden z LTE modemů z nabídky společnosti Telefónica. V současné době nebude možné využít LTE připojení na jedné SIM kartě spolu s hlasovými službami. Tato služba bude zprovozněna později.

Níže uvedená tabulka č. 1 zobrazuje přehled tarifů Mobilního Internetu s možností připojení LTE.

Tabulka č. 1: Přehled tarifů Mobilního Internetu s připojením LTE

Tarifní podmínky	Mobilní Internet M	Mobilní Internet L	Mobilní Internet XL
cena	303 Kč	505 Kč	757 Kč
rychlost	až 20 Mbit/s	až 20 Mbit/s	až 75 Mbit/s
FUP	1 GB	3 GB	10 GB

Zdroj: [Telefónica](#)

Společnost Telefónica dále v tiskové zprávě oznámila, že v rámci výměny vysílačů sítě 3G nasazuje postupně nové technologie. Od 15. května 2013 bude v celé 3G síti společnosti Telefónica spuštěna nová verze standardu HSDPA⁴, která umožňuje připojení rychlostí až 14,4 Mbit/s.

Společnost Telefónica dne 7. května 2013 v tiskové zprávě oznámila své finanční a provozní výsledky za leden až březen roku 2013. Společnost za první čtvrtletí získala 78 700 nových zákazníků mobilních služeb.

³ Jedná se o kartu s čipem, kterou vyžadují mobilní telefony a modemy pro přihlášení do sítě.

⁴ HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) představuje technologii v sítích 3G (UMTS), která umožňuje tok dat směrem k uživateli (tzv. downlink) s rychlostí až 14,4 Mbit/s.

V pevné síti došlo k meziročnímu nárůstu počtu uživatelů internetového připojení xDSL o 4,3 % na 921 tisíc. Přitom již více než 72 % z celkového počtu rezidentních zákazníků, kteří jsou v dosahu této technologie, využívá vysokorychlostní připojení VDSL. Počet zákazníků služby O2 TV dosáhl na konci března 2013 výše 141 tisíc, meziročně o 2,1 % více.

Celkové konsolidované provozní výnosy se v prvním čtvrtletí roku snížily meziročně o 4,4 % na 11 902 mil. Kč. Bez zahrnutí vlivu nižších terminačních poplatků by se provozní výnosy snížily meziročně o 2,3 %, což je méně než ve čtvrtém čtvrtletí 2012 (-2,7 %), zejména díky lepšímu meziročnímu vývoji mobilních výnosů.

Finanční ukazatel OIBDA (provozní zisk před zahrnutím finančních nákladů, daní, odpisů a amortizace) dosáhl v prvním čtvrtletí roku 2013 výše 4 346 mil. Kč. To představuje meziroční pokles o 13,9 %, který byl ovlivněn vyššími náklady na restrukturalizaci zaúčtovanými v prvním čtvrtletí roku 2013 ve srovnání s rokem 2012 a pozitivním vlivem z prodeje 80% podílu v dceřiné společnosti Informační linky v prvním čtvrtletí roku 2012. Plně srovnatelná OIBDA (tj. bez zahrnutí těchto položek) by poklesla meziročně o 6 %.

T-Mobile

Od dubna 2013 společnost T-Mobile již nadále nepokračuje v aktivním nabízení balíčků 2v1 a 3v1 podle původních podmínek. Nově byly formulovány podmínky pro získání cenové slevy u pevného připojení k Internetu. Zákazník u obou variant pevného připojení ADSL/VDSL Standard a ADSL/VDSL Premium získá vždy jednotnou měsíční slevu ve výši 300 Kč, pokud má současně uzavřenou smlouvu na paušální mobilní hlasový tarif. Tento jeden mobilní hlasový tarif umožní zlevnit zároveň maximálně jednu službu Mobilní Internet, jedno xDSL připojení a jednu TV službu. V případě, že zákazník využije tuto nabídku, zaplatí ve variantě ADSL/VDSL Standard sníženou měsíční cenu ve výši 404,83 Kč namísto standardní ceny 704,83 Kč/měsíčně. Obdobně zákazník, využívající variantu připojení ADSL/VDSL Premium při uzavření smlouvy na paušální mobilní hlasový tarif, zaplatí cenu 499 Kč/měsíčně namísto standardní ceny 799 Kč/měsíčně.

Společnost T-Mobile dne 8. května 2013 v tiskové zprávě oznámila své finanční a provozní výsledky za první čtvrtletí roku 2013. Společnost T-Mobile registrovala téměř 5,6 milionu zákazníků využívajících mobilní služby. Stále více z nich využívá některý z paušálních tarifů: počet tarifních klientů dosáhl více než 3,1 milionu, což představuje 56 % zákaznické základny. Společnost T-Mobile získala 72 tisíc nových zákazníků, z nichž 65 tisíc tvoří tarifní zákazníci. Předplacenou kartu Twist využíval ke konci prvního čtvrtletí více než 2,4 milionu klientů. Průměrný měsíční churn (tj. počet zákazníků, kteří přestali používat služby operátora) zaznamenal mírný pokles na 1,1 %.

V prvním čtvrtletí letošního roku zákazníci mobilní sítě T-Mobile měsíčně provolali v průměru 134 minut, což je o 1,5 % více v porovnání s loňským rokem. Nárůst spotřeby se projevil ve všech oblastech, tedy jak počtu provolaných minut, tak počtu zaslaných SMS, především ale v objemu přenesených dat – ten se meziročně zvýšil o 93 % a dosáhl téměř 1 307 terabytů.

Celkové tržby za mobilní i fixní služby dosáhly téměř 5,8 miliardy Kč, přičemž tržby z mobilních služeb činily necelých 5,1 miliardy Kč. Průměrná měsíční útrata za mobilní služby na zákazníka činila 301 Kč, což je o 15,9 % méně v porovnání s předchozím rokem. Růst využívání dat, který se promítl v podílu nehlasových služeb na tržbách z mobilních služeb, stoupl o čtyři procentní body na rekordních 31 %.

UPC

Společnost UPC prodloužila do konce dubna 2013 akční nabídky určené novým zákazníkům na služby digitální televize Klasik, Komfort a Mini. Zvýhodněné cenové nabídky platí pro on-line objednávky se závazkem využívání služby po dobu 12 měsíců. U služby digitální televize Klasik budou zákazníci platit měsíční cenu 156 Kč namísto standardních 265 Kč/měsíčně a mohou získat jeden z balíčků Sport, Relax nebo Darwin. V rámci tohoto tarifu u služby digitální televize Klasik lze využívat více než 40 českých a slovenských programů, včetně 8 HD programů (namísto 7 HD programů nabízených v březnu 2013). U služby digitální televize Komfort budou zákazníci v průběhu této akční nabídky platit po dobu šesti měsíců měsíčně 375 Kč namísto standardní ceny 579 Kč/měsíčně a mohou využívat více než 80 programů včetně 17 HD programů (namísto 15 HD programů nabízených v březnu 2013). Zákazníci, kteří si objednali v rámci akční nabídky službu digitální televize Mini, zaplatí za tuto službu měsíční cenu 154 Kč namísto standardní ceny 222 Kč/měsíčně a budou moci v rámci této služby sledovat 20 českých programů, včetně 6 HD programů. Jednorázová cena za připojení služby je 100 Kč. Uvedené slevy platí po dobu prvních šesti měsíců využívání služby digitální televize Komfort a digitální televize Klasik.

Společnost UPC nabídla do konce dubna 2013 novým zákazníkům u služby digitální kabelové televize slevu na doplňkové balíčky. Například při on-line zakoupení balíčků TV programů Relax, Sport nebo Darwin zákazník zaplatí pouze 69 Kč/měsíčně namísto původní ceny ve výši 139 Kč/měsíčně.

Společnost Liberty Global v květnu roku 2013 oznámila své konsolidované finanční a provozní výsledky za první čtvrtletí v roce 2013. Součástí konsolidace je společnost UPC v České republice. Společnost UPC dosáhla tržby za první čtvrtletí roku 2013 ve výši 57,5 miliónů USD (1,156 miliardy Kč⁵) oproti výsledkům v prvním čtvrtletí roku 2012, které činily 57,5 miliónů USD (1,093 miliardy Kč⁶).

Air Telecom

Společnost Air Telecom nabízí od 15. dubna 2013 nový tarif pro volání z pevných linek s názvem Domácí linka Mini PLUS. Za měsíční cenu 199 Kč získá zákazník 30 volných minut, které lze čerpat na volání do všech pevných i mobilních sítí v ČR a na volání do pevných sítí do vybraných zahraničních destinací (např. do sousedních zemí, ale také do USA nebo Velké Británie). Tarif zahrnuje bezplatné volání v rámci sítě. Po vyčerpání volných minut zaplatí zákazník za volání mimo síť na pevné linky částku ve výši 0,81 Kč/min. a za volání do mobilních sítí zaplatí 2,02 Kč/min.

Nově společnost Air Telecom nabízí mobilní služby v síti GSM, ve kterých zákazník získá tarif AIR Unlimited s neomezeným voláním do vlastní sítě i ostatních sítí za 640 Kč/měsíčně nebo tarif AIR Unlimited Plus za 680 Kč/měsíčně také s neomezeným voláním, ale i neomezeným zasíláním SMS do všech sítí. Součástí obou tarifů je Internet v mobilu s 1 GB volných dat. Podrobnější informace, o nabídce dalších tarifů s uvedenými měsíčními cenami, jsou zobrazeny v následující tabulce č. 2.

⁵ Společnost Liberty Global při vykazování svých výsledků přepočítává částku průměrným kurzem za první čtvrtletí roku 2013 ve výši 20,113 CZK/USD.

⁶ Společnost Liberty Global při vykazování svých výsledků přepočítává částku průměrným kurzem za první čtvrtletí roku 2012 ve výši 19,009 CZK/USD.

Tabulka č. 2: Srovnání nabídky tarifů v rámci sítě GSM

Tarif	Cena se závazkem	Volání/SMS ostatní sítě	Cena za minutu/SMS/vlastní síť	Cena za minutu/SMS/ostatní sítě	Internet v mobilu
AIR Mini	140 Kč	60 minut/20 SMS	0,00/1,01	2,50/1,50	ne
AIR Relax	290 Kč	200 minut/100 SMS	0,00/1,01	2,50/1,50	ne
AIR Unlimited	640 Kč	neomezené/bez volných jednotek	0,00/1,01	0,00/1,01	1 GB
AIR Unlimited Plus	680 Kč	neomezené/bez volných jednotek	0,00/0,00	0,00/0,00	1 GB

Zdroj: [Air Telecom](#)

1.3 Zahájení provozu dvou harmonizovaných služeb se sociální hodnotou

ČTÚ informuje, že občanské sdružení Ztracené dítě o. s. v minulých týdnech zprovoznilo dvě bezplatná telefonní čísla pro hlasové služby „Horká linka pro případy pohřešovaných dětí“ (číslo 116 000) a „Linka důvěry poskytující emocionální podporu“ (číslo 116 123). ČTÚ vydal oprávnění k využívání těchto evropských harmonizovaných telefonních čísel v druhé polovině minulého roku.

Horká linka pro případy pohřešovaných dětí mimo jiné zdarma poskytuje odbornou pomoc, podporu a poradenství osobám odpovědným za pohřešované či ztracené dítě. Provází je při dalších krocích nezbytných pro nalezení dítěte. Od veřejnosti rovněž přebírá smysluplné informace o pohřešovaných a plně spolupracuje s Policií ČR.

Linka důvěry pak nabízí anonymní a bezplatnou odbornou pomoc všem dospělým osobám ohroženým akutní krizí, uvažujícím o sebevraždě nebo trpícím dlouhodobou krizí či samotou.

Bližší informace o provozu a o poskytování odborné pomoci lze nalézt na Internetových stránkách občanského sdružení Ztracené dítě [zde](#). Přehled všech harmonizovaných čísel vnitrostátního číselného rozsahu „116“ pro harmonizované služby se sociální hodnotou, včetně jejich charakteristik a zvláštních podmínek pro jejich provozování, je k dispozici na internetové adrese ČTÚ [zde](#). Zájemci mohou na tomto místě nalézt rovněž odkazy na rozhodnutí Evropské komise, jimiž se provozování uvedených služeb řídí.

1.4 Nové technologie – Spektrum pro nové aplikace a služby

Dne 9. dubna 2013 se v prostorách společnosti Squire Sanders v Berlíně uskutečnil workshop s názvem Dynamic Spectrum Access: The Future of Wi-Fi & the Internet of Things. V souvislosti s vývojem aplikací pro nepersonální komunikaci označovanou jako „Internet věcí“ nebo M2M (Machine to Machine Communication) nastupuje otázka dostupnosti spektra pro jejich nasazení, neboť lze očekávat mimořádnou četnost provozovaných zařízení. Pro takové nasazení by nejrychleji přístup zajistilo využití tzv. bezlicenčních pásem. Jejich rozsah má však své limity. Řada aplikací, jejichž příkladem jsou senzory systémů typu „Smart Metering“, vyžaduje, aby docházelo k průniku rádiových vln budovami, což přitom vede na užití pásem pod 1 GHz. Za situace, kdy se současně hledají možnosti rozšíření využitelného spektra pro vysokorychlostní komunikace v evropském i globálním měřítku, je logickým důsledkem snaha identifikovat a využít všechny potenciální spektrální zdroje, včetně sdílení. Jde o využití tzv. bílých míst v pásmech používaných pro zemské televizní vysílání (a to při dostatečných velikostech i pro aplikace typu „Smart Car“) až po potenciální zásadnější změny v uspořádání pásem. Ty signalizuje např. vývoj v sousedním Německu, kdy v důsledku odchodu skupiny RTL ze zemského vysílání a dalších indikací byla Institutem pro sdělovací techniku vypracována studie budoucího uspořádání pásma UHF i s alternativou ústupu od zemského televizního vysílání – viz [Proposals for UHF bands in Germany](#).

2. Téma měsíce – Informace o stížnostech účastníků, popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací a poštovních služeb za I. čtvrtletí 2013

V průběhu dubna ČTÚ vyhodnotil stav v oblasti stížností uživatelů služeb elektronických komunikací za období 1. čtvrtletí roku 2013. ČTÚ v rámci své působnosti vyřizuje stížnosti a dotazy účastníků popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací, jejichž povaha je zřejmá z tabulky č. 2. Dne 1. ledna 2013 nabyl účinnosti [zákon č. 221/2012](#), na jehož základě došlo k faktickému dokončení liberalizace trhu poštovních služeb v souladu s požadavky tzv. „třetí poštovní směrnice“. V této souvislosti došlo i k poměrně zásadním změnám v kompetencích ČTÚ, Úřadu byla svěřena mimo jiné pravomoc výkonu státní kontroly v oblasti poštovních služeb. Od 1. ledna 2013 se mohou tedy i v oblasti poštovních služeb spotřebitelé obracet na ČTÚ. Vyhodnocení stížností na poštovní služby je tak nově provedeno v části 2. této informace.

Služby elektronických komunikací

ČTÚ stížnosti účastníků popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací sleduje, eviduje a vyhodnocuje od roku 2007, přičemž v polovině roku 2007 bylo zavedeno podrobnější členění evidence těchto stížností se zaměřením na sledování stížností týkajících se poskytování dílčích služeb v rámci univerzální služby, které byly podnikatelům uloženy rozhodnutím ČTÚ jako povinnost.

K další změně v členění stížností došlo od 1. ledna 2012, a to v souvislosti s přijetím zákona č. 468/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a některé další zákony (mj. zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele), a kterým byl ČTÚ ve smyslu ustanovení § 23 odst. 15 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, svěřen dohled nad ochranou spotřebitele na úseku služeb elektronických komunikací, konkrétně ke kontrole dodržování poctivosti poskytovaných služeb, řešení nekalých obchodních praktik, agresivních obchodních praktik, dodržování zákazu diskriminace spotřebitele, kontrole plnění informačních a dalších povinností při poskytování služeb elektronických komunikací. Na základě uvedeného zmocnění byly do přehledu stížností zahrnuty i spotřebitelské otázky a dotazy spotřebitelů.

Stížnosti lze rozdělit do skupin podle několika aspektů. Prvním je způsob vyřízení, podle něhož lze stížnosti zařadit do následujících tří kategorií:

- Stížnost řeší ČTÚ v rámci svých kompetencí daných zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. ČTÚ účastníka/uživatele, který si stěžuje, informuje o tom, jak postupovat podle zákona o elektronických komunikacích vůči poskytovateli služby (např. o právu uplatnit reklamaci u poskytovatele služby), nebo že stížnost je podnětem pro další šetření podle zákona o elektronických komunikacích nebo zákona o ochraně spotřebitele, příp. je podnětem k výkonu státní kontroly, nebo k vydání výzvy podle § 114 zákona o elektronických komunikacích k odstranění zjištěných nedostatků.
- ČTÚ nemůže řešit danou stížnost, poněvadž je nepřislušný rozhodovat v dané věci a v rámci svých kompetencí. V tomto případě informuje stěžujícího, kdo je příslušný danou stížnost řešit, případně, že postupuje stížnost příslušnému orgánu (např. případy klamavé reklamy, nevyžádaných obchodních sdělení, neetického získávání zákazníků, ochrany osobních údajů apod.).
- ČTÚ shledá stížnost jako neodůvodněnou a informuje stěžovatele o neodůvodněnosti stížnosti, protože nedošlo k porušení povinnosti stanovené zákonem o elektronických komunikacích, zákonem o ochraně spotřebitele, prováděcími předpisy k těmto zákonům, příp. rozhodnutími ČTÚ.

Za I. čtvrtletí 2013 evidoval ČTÚ celkem 751 stížností účastníků/uživatelů. Z toho 558 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích (tj. 74,3 % z celkového počtu), 116 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 15,4 % z celkového počtu) a 77 stížností bylo nedůvodných (tj. 10,3 % z celkového počtu).

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za IV. čtvrtletí 2012 došlo k mírnému zvýšení počtu stížností v I. čtvrtletí 2013 o 30 stížností (tj. o 4,1 %). V porovnání I. čtvrtletí 2012 s I. čtvrtletím 2013 došlo k nárůstu celkového počtu stížností o 176 stížností (tj. o 30,6 %). Meziroční nárůst stížností je tvořen především výrazným podílem počtu stížností v oblasti ochrany spotřebitele, u kterých je ČTÚ věcně příslušným orgánem až od 1. ledna 2012. Největší počet stížností se v této oblasti týká především problematiky klamavých obchodních praktik ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele.

V hodnoceném období rovněž setrval zvýšený počet stížností, které ČTÚ není věcně příslušný řešit, největší měrou se na tomto nárůstu podílely služby třetích stran – především tzv. Premium SMS a audiotexové služby. Vzhledem k tomu, že se nejedná o služby elektronických komunikací, byla o této situaci průběžně informována i APMS. Největší počet stížností v tomto směru se i v tomto období týkal společnosti DIMOCO.

Stížností podle jejich věcného předmětu

Pokud se jedná obecně o služby elektronických komunikací, nejvíce stížností směřuje k vyúčtování ceny za služby. Jedná se o 211 stížností, což činí 28 % z celkového počtu. Tyto stížnosti jsou řešeny poskytnutím právní rady stěžovateli nebo jsou tyto případy rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory) jako námitky proti vyřízení reklamace na cenu za poskytované služby. Ve srovnání se IV. čtvrtletím 2012 došlo k mírnému nárůstu celkového počtu stížností na služby elektronických komunikací v I. čtvrtletí 2013 o 28 stížností (tj. o 7,4 %).

Další oblastí, do které směřuje nejvíce stížností, jsou účastnické smlouvy – celkem 110 stížností. Oproti předcházejícímu období došlo k nepatrnému nárůstu v počtu stížností o 2,8 %. Oproti stejnému období roku 2012 se však jedná o mírný pokles o 6 %. Nejvíce stížností je na účastnické smlouvy společnosti T-Mobile a Telefónica, jedná se především o smlouvy na dobu určitou. Problematice účastnických smluv se ČTÚ intenzivně věnuje, a to především v souvislosti s provedením analýzy smluvních podmínek mobilních operátorů v průběhu druhé poloviny roku 2012 a následným postupem vůči mobilním operátorům.

Pokud se jedná o problematiku přenesení telefonního čísla, došlo ve sledovaném období oproti IV. čtvrtletí k nárůstu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti, a to na 40 stížností (tj. nárůst o 29 %). Procentuálně se uvedený vzestup jeví jako citelný, avšak v absolutních hodnotách šlo o nárůst řádově pouze v jednotkách případů. ČTÚ nicméně v souvislosti s problematikou přenositelnosti telefonních čísel v mobilní síti zaznamenal ve sledovaném období praktiku společností Telefónica, Vodafone a T-Mobile popsanou v řadě stížností a dotazů účastníků, podle které pracovníci zákaznických linek operátorů sdělovali účastníkům informaci, ze které mělo vyplývat, že proces přenesení čísla podléhá „jakémusi“ schválení ze strany ČTÚ, a proto „to celé trvá tak dlouho“. ČTÚ se proti takovéto zjevně lživé a zavádějící informaci ohradil a všem výše uvedeným společnostem zaslal přípis, ve kterém je důrazně vyzývá ke zjednání nápravy.

Ve spotřebitelské agendě ČTÚ došlo k dalšímu, tentokrát již však pouze nepatrnému poklesu počtu stížností, a to o 7 stížností (tedy o 5,5 %). Převážnou část stížností v této oblasti přitom stále představují stížnosti na poskytovatele služeb satelitní televize Skylink a CS Link, společnost M7 Group S.A. (dříve M77 Group S.A.) Účastníci si, mimo již známé problematiky zavedení servisního poplatku, stěžují zejména na nedostupnost zákaznické linky poskytovatele, případně na nefunkčnost dekodovací karty způsobenou přechodem z původního kódovacího systému CryptoWorks na nový systém Irdeto. V odůvodněných případech je účastníkům doporučeno uplatnění reklamace dle příslušných ustanovení zákona o elektronických komunikacích s následnou možností podání námítky proti vyřízení

reklamace. V případě stížností týkajících se nekompatibility dekódovacích karet Irdeťo se staršími druhy přijímacích zařízení, je účastníkům sdělováno, že ke změně kódovací technologie přistoupili již původní poskytovatelé služeb, společnosti Media Vision, spol. s r.o. (u služby CS Link) a TradeTec a.s. (u služby Skylink), a to několik let předtím než bylo oznámeno, že bude zaveden servisní poplatek (např. u služby CS Link byla postupná výměna karet z důvodu změny kódovacího systému oznámena tiskovou zprávou již v únoru roku 2010). Už podle všeobecných podmínek původních poskytovatelů, stejně jako dle aktuálně platných podmínek obou služeb, je povinen si koncové zařízení, v případě zájmu o využívání obou služeb, pořídit uživatel sám na vlastní náklady. ČTÚ proto doporučuje spotřebitelům, aby si před uplatněním případné reklamace služeb z uvedeného důvodu nejprve důkladně prostudovali smluvní podmínky poskytovatele služeb účinné v době uzavření smlouvy.

V této souvislosti je namístě doplnit, že se společností M7 Group S.A. a společností UPC DTH s.a.r.l. bylo v hodnoceném období vedeno správním řízením pro podezření ze spáchání správního deliktu spočívajícím v podnikání v oblasti elektronických komunikací bez řádného oznámení, za což uvedeným společností byla v dubnu uložena pokuta ve výši 20 milionů Kč.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální, ČTÚ evidoval v I. čtvrtletí 2013 pouze jednu stížnost na služby poskytované v rámci univerzální služby.

Stížnosti podle poskytovatele služby

V následující tabulce jsou zaznamenány pouze stížnosti proti postupu největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací, a to s ohledem na jejich převažující podíl jak v počtu účastníků/uživatelů služeb, tak v počtu stížností. Přehled počtu stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb ČTÚ uvedl v tabulce č. 1. V tabulce č. 1 byly zohledněny i dotazy účastníků týkající se jednotlivých poskytovatelů. Stejně jako v předchozím období nebyla zohledněna podání směřující proti společnosti M7 Group S.A. (dříve M77 Group S.A.), která do současné doby není oznámena jako podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací v ČR. Podání na tuto společnost směřovalo celkem 113, což činí 15 % z celkového počtu přijatých stížností a dotazů.

Tabulka č. 1

	Společnost	Počet stížností a dotazů	Vyjádření počtu stížností a dotazů k počtu účastníků/uživatelů uvedené společnosti ¹⁾ (%)	Vyjádření počtu stížností a dotazů k celkovému počtu stížností a dotazů (%)
1.	LIVE TELECOM	19	0,608	1,0
2.	MobilKom	6	0,081	0,3
3.	Vodafone CZ	143	0,045	7,5
4.	T-Mobile CZ	241	0,046	12,6
5.	Telefónica CZ	392	0,055	20,4
6.	UPC CZ	80	0,072	4,2

¹⁾ Počet všech účastníků/uživatelů k 31. 12. 2012.

Dotazy na služby elektronickým komunikací začal ČTÚ evidovat od 1. ledna 2012. Tyto dotazy jsou tématicky členěny obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 2) Za I. čtvrtletí roku 2013 tak bylo zaznamenáno celkem 1168 dotazů, což je o 299 dotazů více než v předchozím čtvrtletí. Kromě dotazů, které směřovaly k otázce podmínek podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ustanovení § 26 zákona o elektronických komunikacích (37,5 %), byla převážná část těchto dotazů tvořena spotřebitelskými otázkami. Obdobně jako u stížností byla významná část dotazů směřována na problematiku vyúčtování ceny za služby (19,8 %), na účastnické smlouvy (11,2 %) a dále na problematiku služeb třetích stran – Premium Services a audiotextové služby (3,6 %). Ve sledovaném období došlo rovněž k nárůstu dotazů na přenositelnost čísel v mobilní síti (o 96 %). Z celkového počtu dotazů tvořily dotazy na přenositelnost 4,5 %.

Přehled celkového počtu stížností a dotazů za I. čtvrtletí 2013 je uveden v tabulce č. 2 a znázorněn v grafu č. 1. Vývoj počtu stížností na služby elektronických komunikací v meziročním srovnání od období I. čtvrtletí 2012 do I. čtvrtletí 2013 jsou uvedeny v grafu č. 2. Počet stížností v porovnání se shodnými obdobími minulých let je znázorněn v grafu č. 3. V grafu č. 4 je znázorněno vyjádření počtu stížností k počtu účastníků uvedených společností (v %) za I. čtvrtletí 2012 až I. čtvrtletí 2013.

Tabulka č. 2

Český telekomunikační úřad

Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů¹⁾ za I. Q 2013

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnosti celkem ⁽⁶⁾	Vyřizeno ve prospěch účastníka / uživatele ⁽⁷⁾	Celkem ⁽²⁾
		Způsob vyřízení						
		Poskytnutí informací						
		Postup podle zákona ⁸⁾	Nedostatek porušení zákona ⁹⁾	Nepříslušnost Úřadu				
a	b	c	d	e	f	g	h	
1. 1 Služby elektronických komunikací	427	350	36	19	405	796	832	
2 nezřízení služby elektronických komunikací	2	2	6	0	8	4	10	
3 kvalita služby elektronických komunikací	28	27	6	0	33	55	61	
4 účastnické smlouvy	131	94	14	2	110	227	241	
5 nesposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	26	21	2	5	28	52	54	
6 aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	9	9	0	6	15	24	24	
7 nesouhlas s vyúčtováním	231	197	8	6	211	434	442	
2. 8 Radiokomunikační služby	2	0	0	0	0	2	2	
3. 9 Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	53	35	3	2	40	90	93	
4. 10 Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	4	1	0	5	6	7	
5. 11 Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	2	0	0	0	0	2	2	
6. 12 Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	1	3	3	0	6	4	7	
7. 13 Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	2	1	0	0	1	3	3	
8. 14 Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	19	0	2	0	2	19	21	
9. 15 Klamavá reklama	1	1	1	0	2	2	3	
10. 16 Ochrana spotřebitele²⁾	22	100	16	4	120	126	142	
17 dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
18 nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	9	3	4	3	10	15	19	
19 klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	9	96	12	1	109	106	118	
20 agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	1	0	0	0	0	1	1	
21 zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
22 informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
23 další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	3	1	0	0	1	4	4	
11. 24 Univerzální služba	1	1	0	0	1	2	2	
25 přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	1	1	0	0	1	2	2	
26 veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0	0	0	0	
27 přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0	0	
12. 28 Ostatní⁷⁾	636	63	15	91	169	790	805	
29 telefonní seznamy	6	1	0	1	2	8	8	
30 informační služba o telefonních číslech účastníků	4	0	0	0	0	4	4	
31 služby třetích stran - premium SMS	42	12	5	38	55	92	97	
32 služby třetích stran - audiotextové služby	16	4	0	10	14	30	30	
33 obtěžující a nevyžádaná volání	26	13	2	9	24	48	50	
34 nabízení marketingové reklamy v rozporu s § 96 ZEK	3	1	1	2	4	6	7	
35 komunikační síť, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	17	0	3	1	4	18	21	
36 podnikání v elektronických komunikacích	209	0	0	0	0	209	209	
37 zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	229	0	0	0	0	229	229	
38 pokrytí signálem TV a GSM	23	0	0	5	5	28	28	
39 ochrana osobních údajů	6	0	0	1	1	7	7	
40 různé	55	32	4	24	60	111	115	
CELKEM	1168	558	77	116	751	1842	1919	

LEGENDA

1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění zákona č. 413/2005 Sb. Nejedná se o námitky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení. Stížnosti a dotazy jsou evidovány ve fázi vyřízení.

2) Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

3) Jedná se o obchodní praktiky v souladu s ustanovením § 4 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého je obchodní praktika nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Nekalé obchodní praktiky jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.

4) Rozhodnutí čj. 44 813/2009-610/VII. vyř. ze dne 23. června 2009, o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu: přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení, podle § 38 odst. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikacích.

5) Rozhodnutí čj. 466/2006-610/II. vyř. ze dne 13. března 2006, ve znění rozhodnutí čj. 20 583/2008-610/IX. vyř., čj. 63 465/2009-610/IX. vyř. a čj. 100 041/2010-610/VI. vyř., kterým byla uložena povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí služba – služby veřejných telefonních automatů.

6) Rozhodnutí čj. ČTÚ-43 632/2011-610/VI. vyř. ze dne 7. června 2011 ve věci uložení povinnosti v rámci univerzální služby umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami podle § 38 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích a v souladu s § 44 a § 45 zákona o elektronických komunikacích výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu.

7) Uvede se jiný druh stížnosti, nezařaditelné do bodu 1. až 10.

8) Uvede se poskytovatel služby elektronických komunikací a v poznámce poskytovatel obsahu.

9) Zákon o elektronických komunikacích, v případě, že se stížnost či dotaz týká ochrany spotřebitele, pak zákon o ochraně spotřebitele.

10) Zahrnuje stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti – nepřislušnost Úřadu (sloupec e).

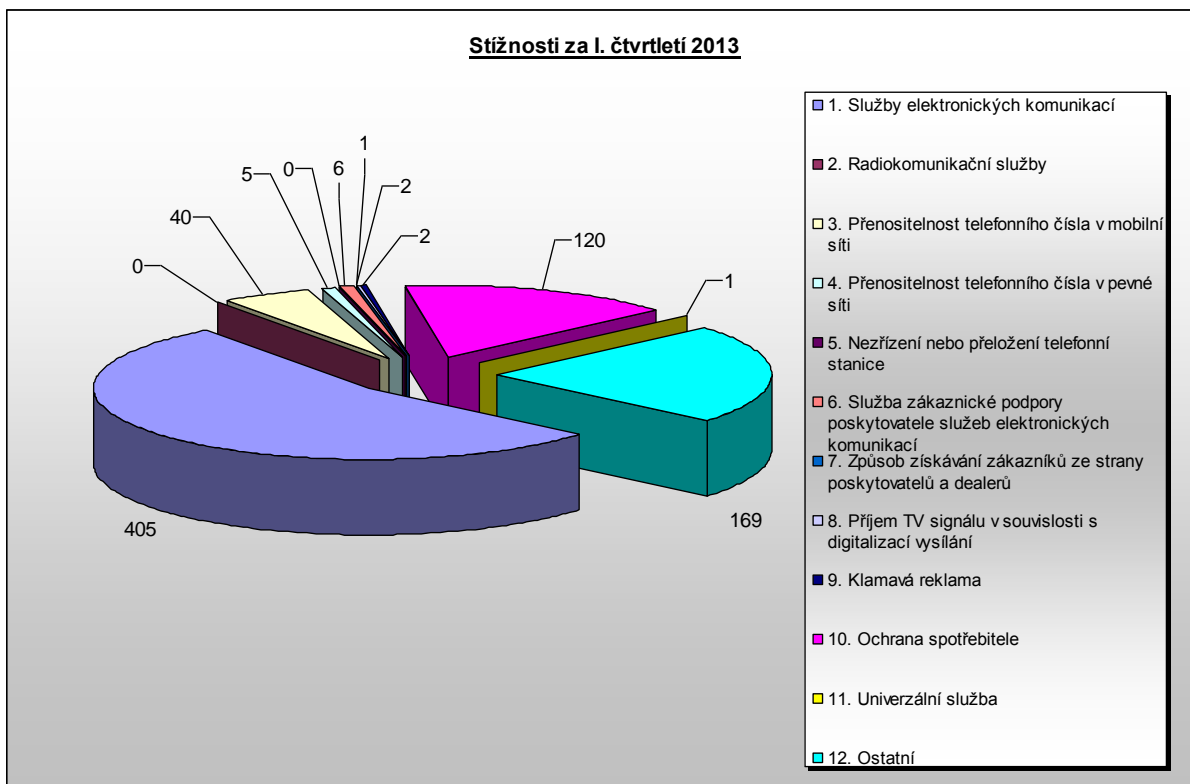
11) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c) a stížnosti – nepřislušnost Úřadu (sloupec e).

12) Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle ZEK (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení ZEK (sloupec d) a stížnosti – nepřislušnost Úřadu (sloupec e).

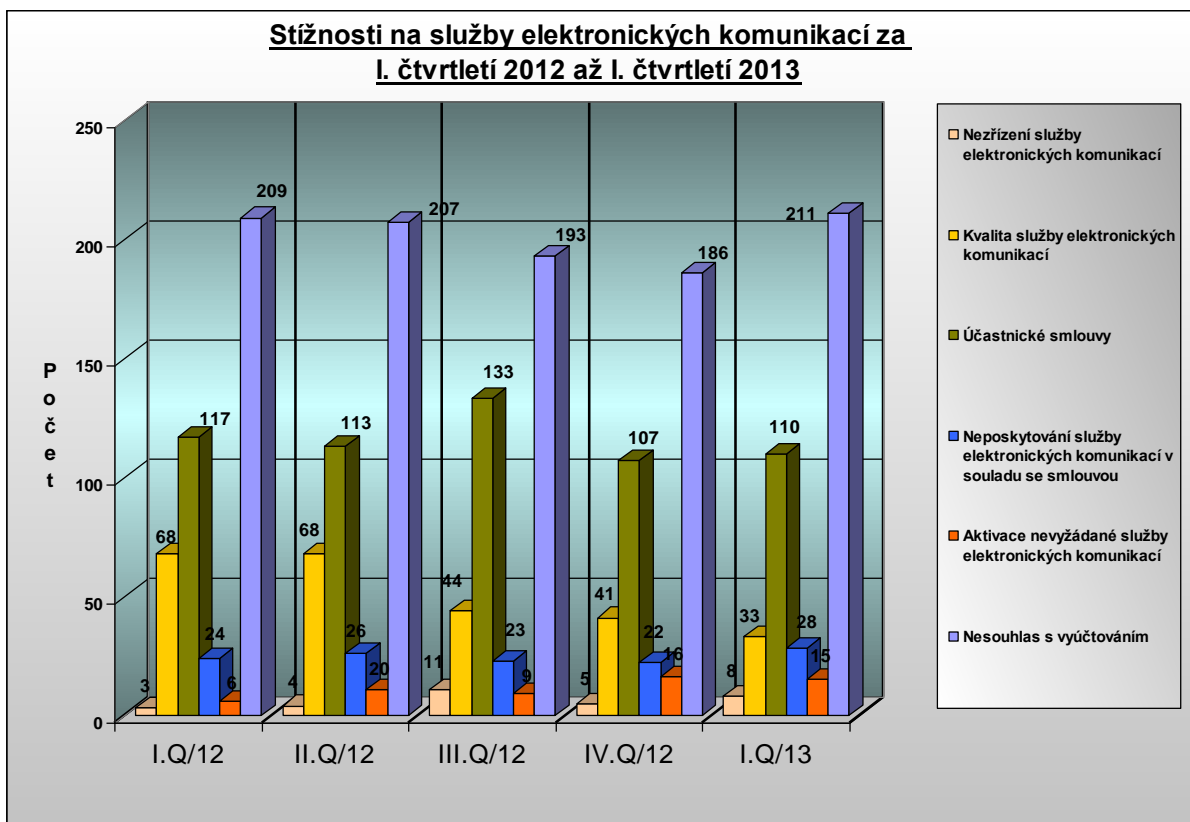
ZEK – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

ZOS – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

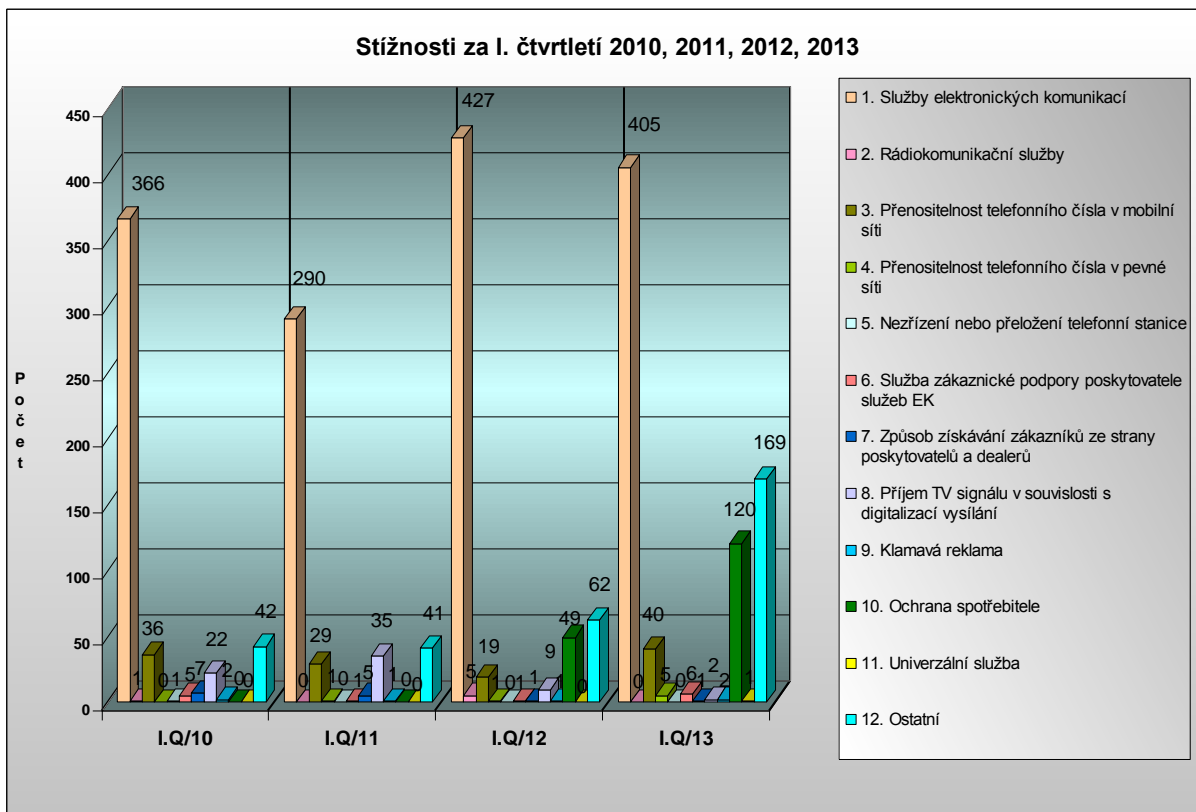
Graf č. 1



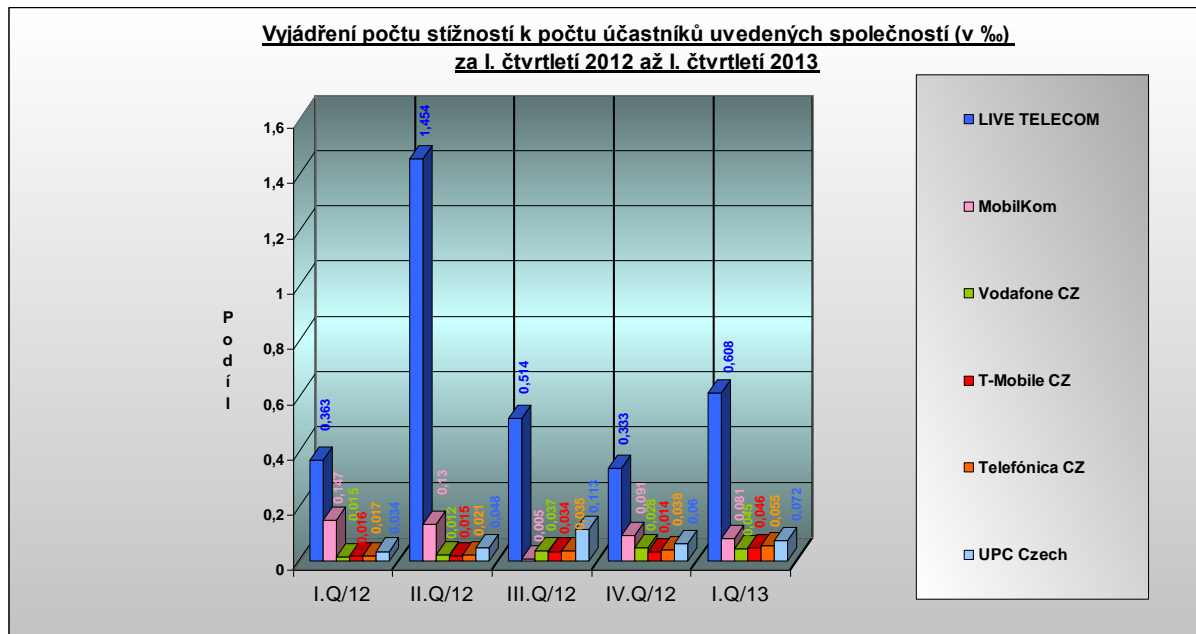
Graf č. 2



Graf č. 3



Graf č. 4



Poštovní služby

Ve sledovaném období ČTÚ zaznamenal celkem 12 stížností na základní poštovní služby dle ustanovení § 3 zákona o poštovních službách. Z nich bylo 10 vyřízeno ve prospěch spotřebitele. Z pohledu jednotlivých základních služeb se v pěti případech jednalo o službu dodání poštovních zásilek do 2 kg, ve čtyřech případech šlo o službu dodání poštovních balíků do 10 kg. Tyto dvě uvedené služby činí 75% všech stížností ve sledovaném období. Ostatní 3 stížnosti se týkaly služby dodání peněžní částky poštovním poukazem, služby dodání doporučených zásilek a základních zahraničních poštovních služeb. V 92 % evidovaných případů se stížnost týkala České pošty, s. p.

Dotazy týkající se základních poštovních služeb ČTÚ zaznamenal ve třech případech a týkaly se dvakrát služby dodání poštovních zásilek do 2 kg a jedenkrát služby dodání peněžní částky poštovním poukazem.

ČTÚ dále přijal 13 stížností na poštovní služby vztahujících se k základním parametrům poskytování poštovních služeb, jako je např. dlouhá čekací doba, otevírací doba pošt, dodání poštovních zásilek, vyřizování reklamací, apod.

Nejvýznamněji je na celkových 13 stížnostech zastoupeno dodání poštovních zásilek, a to sedmkrát, změna ukládací pošty dvakrát a dvakrát vyřizování reklamací. Celkem tři evidované dotazy směřují na dodání poštovních zásilek, vyřizování reklamací a poštovní zásilky do/ze zahraničí. Také zde jako poskytovatel poštovních služeb jednoznačně převládá co do četnosti přijatých stížností a dotazů Česká pošta, s. p.

Žádosti o informace se týkaly sdělení souhlasu s vyšší inkasované částky za poplatek při změně SIPO a prověření nedoručování zásilek pro konkrétní osoby.

Jak vyplývá z evidovaných stížností a dotazů na poštovní služby, je ve významné části stížností a dotazů zastoupen „lidský faktor“ obsluhy poštovních služeb, který vyvolává nespokojenost zákazníků se službami České pošty, s. p. Zde jako příklad můžeme uvést často se opakující faktory výkonu poštovních služeb, jako jsou nezanechání výzvy adresátovi, nevracení nedoručených zásilek, uložení na jiné než ukládací poště, neučinění pokusu doručení zásilky, nedodržování avizovaného termínu dodání zásilky, dlouhá čekací doba obsluhy listovních přepážek, chování zaměstnanců České pošty k zákazníkům apod.

3. Regulační opatření

Analýzy trhů

Trh č. 2 – původ volání (originace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě

ČTÚ provedl vypořádání připomínek došlých v rámci veřejné konzultace k návrhu opatření obecné povahy ([A/2/XX.2013-Y](#)) analýzy trhu č. 2 – původ volání (originace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě. Připomínky v rámci veřejné konzultace uplatnily [tři subjekty](#). [Tabulku vypořádání připomínek](#) včetně sdělení o výsledku veřejné konzultace ČTÚ zveřejnil na svých internetových stránkách dne 15. dubna 2013.

Trh č. 3 – ukončení volání (terminace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě

Dne 25. dubna 2013 uspořádal ČTÚ pracovní jednání se zástupci operátorů a odborné veřejnosti k návrhu analýzy relevantního trhu č. 3 – ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě. Tímto pracovním jednáním umožnil ČTÚ konzultaci návrhu analýzy nad rámec zákona o elektronických komunikacích. Dne 13. května 2013 ČTÚ předložil návrh analýzy relevantního trhu do veřejné konzultace podle § 130 zákona o elektronických komunikacích.

Trhy č. 4 a 5 – připomínky k návrhům analýz

Dne 26. dubna 2013 ČTÚ zveřejnil na svých internetových stránkách sdělení o prodloužení termínu pro uplatnění připomínek k návrhům analýz relevantních trhů č. 4 – velkoobchodní (fyzický) přístup k infrastruktuře sítě (včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnického vedení) v pevném místě a č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací. Na základě rozhodnutí Rady ČTÚ ze dne 24. dubna 2013 se prodlužuje termín pro uplatnění připomínek k návrhům analýz těchto relevantních trhů do 22. května 2013. Původní lhůta k uplatnění připomínek byla 1 měsíc ode dne uveřejnění výzvy, tedy do 9. května 2013.

Trh č. 6 – velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity

ČTÚ informuje, že dne 14. května 2013 uspořádal pracovní jednání s odbornou veřejností k návrhu analýzy relevantního trhu č. 6 – velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity.

Trh č. 7 – ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích

ČTÚ připravil návrh analýzy relevantního trhu č. 7 – ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích. Návrh ČTÚ projedná s odbornou veřejností na pracovním jednání dne 22. května 2013.

Regulace cen služeb velkoobchodního (fyzického) přístupu k infrastruktuře sítě

ČTÚ dne 26. dubna 2013 odeslal k notifikaci Evropské komisi návrh rozhodnutí o ceně, kterým se stanoví maximální ceny za služby zpřístupnění a kolokace společnosti Telefónica. O návrhu rozhodnutí více v [monitorovací zprávě za měsíc únor 2013](#), na str. 9. Evropská komise má lhůtu jednoho měsíce pro vydání Rozhodnutí o ceně v dané věci.

Regulace terminační ceny v mobilních sítích

Městský soud v Praze rozhodl v dubnu 2013 o návrhu společnosti Telefónica na přiznání odkladného účinku rozhodnutí o ceně č. CEN/7/12.2012-5, a to tak, že návrhu nevyhověl. Ve stejné věci již Městský soud rozhodl v případě obdobného návrhu společnosti Vodafone (pro rozhodnutí o ceně č. CEN/7/12.2012-7). Všichni tři regulovaní mobilní operátoři (T-Mobile, Telefónica, Vodafone) podali žaloby na rozhodnutí o ceně stanovující maximální regulované ceny za terminaci v mobilních sítích podle metody „pure“ LRIC v souladu s Doporučením EK (více viz [monitorovací zpráva za měsíc únor 2013](#), str. 9).

4. Spory podle § 127 zákona o elektronických komunikacích

Řízení zahájená v dubnu 2013

V dubnu 2013 nebylo ve věci sporů podle § 127 zákona o elektronických komunikacích zahájeno žádné řízení.

Řízení pravomocně ukončená nebo vrácená k novému projednání v dubnu 2013

V dubnu 2013 nebylo ve věci sporů podle § 127 zákona o elektronických komunikacích pravomocně ukončeno nebo vráceno k novému projednání žádné řízení.

5. Univerzální služba

V průběhu měsíce dubna ČTÚ dokončil vyhodnocení monitoringu komerčního poskytování služeb, které odpovídají dílčím službám z rozsahu univerzální služby podle § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) zákona o elektronických komunikacích, u kterých není aktuálně uložena povinnost jejich poskytování. Zprávu o výsledcích a závěrech monitoringu za období roku 2012 ČTÚ zveřejnil dne 3. května 2013 na svých internetových stránkách.

Zpráva neobsahuje hodnocení poskytování ostatních dílčích služeb vymezených v § 38 zákona o elektronických komunikacích, u kterých ČTÚ rozhodl o uložení povinnosti jejich poskytování stanoveným podnikatelem.

Opatření obecné povahy č. 5

Dne 29. dubna 2013 ČTÚ ukončil veřejnou konzultaci podle [výzvy](#) k uplatnění připomínek k návrhu opatření obecné povahy č. OOP/5/XX.2013-Y, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/5/11.2007-14, kterým se stanoví obsah, forma a způsob uveřejnění informací o výsledcích poskytování univerzální služby, zveřejněné na webových stránkách ČTÚ k uplatnění připomínek. Připomínku uplatnil pouze [jeden subjekt](#). ČTÚ zveřejnil vypořádání připomínky a konečný text opatření obecné povahy v průběhu května.

6. Kontrolní činnost

Kontrolní činnost v oblasti poskytování služeb a zajišťování sítí elektronických komunikací a v oblasti poštovních služeb.

Služby elektronických komunikací

V průběhu měsíce dubna ČTÚ prováděl následující kontrolní akce, které byly zaměřeny na:

A) Výkon komunikační činnosti bez osvědčení

Ve sledovaném období ČTÚ provedl osm kontrol zaměřených na ověření podmínek pro výkon komunikační činnosti ze strany kontrolovaných subjektů. Ve třech případech ČTÚ zjistil výkon komunikační činnosti bez osvědčení a s dotčenými subjekty ČTÚ zahájí správní řízení. V Jiřikově na Děčínsku ČTÚ zjistil podnikání (poskytování služeb přístupu k síti Internet) bez jeho oznámení, a to již od roku 2009. Pro spáchání deliktu spočívajícího v podnikání v oblasti elektronických komunikací bez osvědčení ČTÚ uložil pokutu společnostem M7 Group S.A. a UPC DTH S.á.r.l., oběma se sídlem v Lucembursku, provozujícími služby satelitní televize Skylink a CS Link, resp. freeSAT. Každé z výše uvedených společností ČTÚ uložil pokutu ve výši 20 milionů Kč.

B) Dodržování podmínek všeobecných oprávnění k využívání rádiových kmitočtů

V rámci kontroly dodržování všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz – ČTÚ provedl 40 kontrol. V 12 případech ČTÚ zjistil porušení, které ČTÚ řeší výzvou k odstranění nedostatků a ve věci ČTÚ zahájí správní řízení. Nedostatky spočívají zejména ve využívání kmitočtů v pásmu 5150 MHz až 5350 MHz vně budovy.

Dále se ČTÚ zaměřil na kontrolu využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění. Provedl celkem pět kontrol zaměřených na subjekty, kterým skončila platnost individuálních oprávnění. V jednom případě ČTÚ zjistil využívání kmitočtů bez oprávnění, ve věci ČTÚ zahájí správní řízení.

V rámci další kontroly se ČTÚ zaměřil na dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Provedl 94 kontrol dodržování podmínek individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. ČTÚ vydal 12 výzev k odstranění nedostatků. Kontrolou provozování zařízení rozhlasové služby (FM VKV vysílačů) v Litoměřicích ČTÚ zjistil porušování podmínek oprávnění, které spočívalo v nedodržení stanoveného vyzářovacího diagramu antény.

C) Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)

ČTÚ provedl v měsíci dubnu 557 kontrolních volání. K 31. prosinci 2012 skončila platnost oprávnění k využívání čísel u číselné řady 226 07x xxx, aniž by ČTÚ byl požádán o prodloužení platnosti oprávnění. Z testovaných čísel ČTÚ ani v jednom případě nezjistil využívání čísla bez oprávnění k jeho využívání.

D) Zjišťování zdrojů rušení provozu

K zajištění ochrany provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb ČTÚ provedl celkem 87 místních šetření. V 10 případech ČTÚ vydal výzvu k odstranění rušení. Jako zdroje rušení ČTÚ v několika případech zjistil Wi-Fi routery a vyzářující aktivní televizní antény. V Děčíně ČTÚ u čerpací stanice zjistil rušení dálkového zamykání vozidel, rušení způsoboval vysílač přenášející telemetrické údaje mezi boxem pro ruční mytí vozů a čističkou odpadních vod.

E) Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí

Při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI zjistily v Žatci a v Dolní Poustevně na Děčínsku prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmech 41 MHz a 49 MHz a bezdrátových sluchátek v pásmu 86 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Dále ČTÚ s ČOI zjistily prodej bezdrátových zvonků pracujících v pásmu 308 MHz vyhrazeném v ČR pro Ministerstvo obrany. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.

Přehled kontrolní činnosti při výkonu státní kontroly elektronických komunikací za měsíc duben 2013

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SR	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)	18								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	29								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	8			5	3			3	40050000
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	41		12	34	16			16	195000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		0	0	10	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		1	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		40	12	24	16			16	195000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	186		22	12	8			8	49000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		5		6	4			4	21000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		94	12	4	4			4	26000
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	87		10	2	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	557		0	0	0			0	0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání		0		0	0			0	0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání		0		0	0			0	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			11214	3521	339	2125		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		2	3	2	0		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		25	24	5	13		
ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		0		0	0	0	0		
baa) přístupu k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)		0		0	0	0	0		
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)		0		11182	3487	329	2110		
d) ostatní		0		5	7	3	2		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				0	0			0	0
9. Ostatní	35		1	17	17			17	110500
CELKEM	819		35	11282	3565	339	2125	44	40404500

*) Celkový počet vydaných rozhodnutí zahrnuje i případy ukončení správního řízení usnesením, tj. případy úmrtí účastníka, zániku firmy, přerušení řízení ze zákona (konkurz), nepříslušnosti rozhodovat apod.

Poštovní služby

Dodržování kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. – V Teplicích ČTÚ provedl místní šetření zaměřené na dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012 Sb. Šetření ČTÚ provedl v souvislosti se stížností na nedoručování zásilek od společností T-Mobile a Wüstenrot. ČTÚ zjistil řádné označení schránek, do kterých nebylo doručováno. Pro stanovení dalšího postupu si ČTÚ vyžádal vyjádření České pošty, s. p.

Český telekomunikační úřad

Přehled činnosti při výkonu státní kontroly poštovních služeb a účastnických sporů za měsíc

duben

Druh činnosti	Počet osvědčení nebo kontrol		Počet opatření v zájmu řádného poskytování služeb podle § 6 odst. 4 a § 37 ZPS	Počet SR z předcházejícího měsíce	Počet zahájených SR	Počet vydaných rozhodnutí	Rozhodnuto ve prospěch		Uložené pokuty		Počet SR přecházejících do dalšího měsíce
	celkově	z toho					účastníka	poskytovatele	počet	výše v Kč	
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání	5										
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání	0										
3. Výkon poštovní činnosti bez osvědčení	0			0	0	0			0	0	0
4. Dodržování podmínek Zákona o poštovních službách (dále jen "ZPS") a dalších předpisů	39		0	0	0	0			0	0	0
5. Dodržování poštovních podmínek podle § 6 ZPS		0	0	0	0	0			0	0	0
6. Dodržování podmínek kvalitativních požadavků podle vyhlášky č. 464/2012		39	0	0	0	0			0	0	0
7. Rozhodování o námitkách proti vyřízení reklamace podle § 6a ZPS	0			0	3	0	0	0	0	0	3
8. Rozhodování o sporech podle § 37 odst. 3 písm. a) ZPS	0			0	0	0	0	0	0	0	0
9. Neposkytnutí informací podle § 32 a) ZPS				0	0	0			0	0	0
10. Ostatní	2		0	1	0	0			0	0	1
11. různé	2		0	1	0	0			0	0	1
CELKEM	46		0	1	3	0	0	0	0	0	4

V rámci činnosti Úřadu v oblasti přezkoumávání rozhodnutí vydaných v I. stupni správních řízení je výsledkem jednoho z provedených rozkladových řízení pravomocné rozhodnutí, kterým Úřad uložil pokutu ve výši 1 000 000 Kč za správní delikt podle § 118 odst. 14 písm. u) zákona o elektronických komunikacích. Tohoto správního deliktu se dopustila podnikající právnická osoba tím, že nesplnila povinnost podle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, který stanoví podnikateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinnost nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy informovat o této změně účastníka a pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat.

V dalším řízení bylo pravomocně rozhodnuto o uložení pokuty právnické osobě, a to ve výši 1 000 000 Kč za správní delikt podle § 118 odst. 14 písm. q) zákona o elektronických komunikacích. Tohoto správního deliktu se dopustila právnická osoba tím, že neuveřejnila, způsobem umožňujícím dálkový přístup, návrh smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, a to v rozporu s povinností podle § 63 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích.

Jiná právnická osoba se dopustila správního deliktu podle § 118 odst. 12 písm. j) zákona o elektronických komunikacích tím, že v zákonné lhůtě nevyřídila reklamaci uplatněnou účastníkem na poskytovanou službu a vyúčtování ceny, čímž porušila ustanovení § 64 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích. Za tento správní delikt byla uložena pokuta ve výši 10. 000 Kč.

7. Ostatní regulátoři, kontrolní orgány, soudy

Východní partnerství regulátorů elektronických komunikací

ČTÚ společně s Telekomunikačným úradom Slovenskej republiky (TÚ SR) a společností PricewaterhouseCoopers Slovakia zvítězil v tendru „Východní partnerství regulátorů elektronických komunikací“ vyhlášeném Evropskou komisí. Projekt Východního partnerství si klade za cíl poskytnout pomoc partnerským zemím v oblasti regulačních činností pro sítě a služby elektronických komunikací na základě zkušeností členských států EU.

Dle schváleného „Work Programme 2013“ proběhl ve dnech 24. – 26. dubna 2013 v Gruzii první z pěti plánovaných workshopů zaměřený na provádění analýz trhů, které jsou klíčovým krokem regulační praxe v nastavení konkurenčního prostředí na telekomunikačním trhu. Společnost PricewaterhouseCoopers Slovakia se zástupci ČTÚ a TÚ SR prezentovali své zkušenosti při tvorbě analýz trhů za členské státy EU.

8. Asociace

ČAEK: Česká asociace elektronických komunikací

Dne 23. dubna 2013 česká asociace elektronických komunikací pořádala výroční konferenci. Hlavním tématem výroční konference bylo „Svět elektronických komunikačních sítí a služeb, vysílání a nových výzev“. Další témata výroční konference se týkala například aktuálních otázek v oblasti právní úpravy elektronických komunikací, novely autorského zákona, vývoje telekomunikačního sektoru a jak na něj reagovat v souvislosti s jeho regulací a jiných námětů i událostí v sektoru elektronických komunikací a dalších klíčových témat současných elektronických komunikací v České republice i ve světě.

9. Spotřebitelské otázky

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

V průběhu měsíce dubna ČTÚ zahájil 11 214 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 3 521 rozhodnutí ve věci, z toho 3 487 rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

10. Změny legislativní

V průběhu dubna 2013 nebyly ve Sbírce zákonů uveřejněny žádné právní předpisy, které by měly zásadní dopad do oboru elektronických komunikací nebo poštovních služeb.

11. Evropská unie

Evropský parlament dne 16. dubna 2013 odhlasoval rozšíření mandátu agentury ENISA (Evropská agentura pro bezpečnost sítí a informací) a posílení strategie kybernetické bezpečnosti Evropy.

Dne 29. dubna 2013 byla ukončena veřejná konzultace o požadavcích na spektrum pro bezdrátové širokopásmové připojení. Poradní skupina EK připravuje pro politiku rádiového spektra (RSPG) stanovisko „Strategické výzvy, kterým Evropa čelí při řešení rostoucí poptávky po spektru pro bezdrátové širokopásmové připojení“.

Dne 17. dubna 2013 se v Bruselu uskutečnilo jednání expertní pracovní skupiny FR-IMPL EWG, která byla jejím předsedou Antoniem De Tommaso informována o předběžném návrhu zprávy „NRAs regulatory capacity“, která měla za cíl vyhodnotit celkovou situaci v EU v oblasti institucionálního uspořádání, implementace souvisejících ustanovení rámcové směrnice do národní legislativy a identifikace hlavních nástrojů, kompetencí a odpovědností jednotlivých evropských národních regulačních úřadů.

12. ITU a ostatní mezinárodní organizace

Studijní skupina ITU-R SG6

Dne 26. dubna 2013 se v ženevském sídle ITU uskutečnilo plenární zasedání studijní skupiny SG 6 pro rozhlasovou službu. Skupina projednala téměř 50 dokumentů, z nichž některé mají bezprostřední využití pro studie koexistence rozhlasové služby a mobilní služby v pásmu 700 MHz (digitální dividenda II), které projednává skupina ITU-R JTG 4-5-6-7.

Další významnou skupinu tvořily dokumenty směřující k zavádění UHD TV, k interoperabilitě spotřební i profesionální elektroniky, interaktivním multimediálním systémům, k zavádění transportních protokolů na bázi IP a obecně ke konvergenci služeb. Novým pojmem byly systémy IBB (broadcast-oriented integrated broadcast-broadband systems), které využívají výhod širokopásmového připojení i rozhlasové služby a jsou přizpůsobeny ke konzumaci obsahu lineárního i nelineárního, podporují komunikaci na “druhém terminálu” (dnes obvykle smart phone) a připravují prostor pro nové interaktivní služby. Dokument reaguje na rozvoj významu širokopásmových systémů v televizním vysílání a dokladuje stále užší konvergenci rozhlasové a mobilní služby.

Skupina CEPT SRD/MG

Ve dnech 24. – 26. dubna 2013 proběhlo v Helsinkách 58. zasedání skupiny CEPT SRD/MG, která se zabývá problematikou zařízení krátkého dosahu (Short Range Device – SRD). Skupina projednala výsledky veřejné konzultace k návrhu aktualizace Doporučení ERC 70-03 k SRD a promítla je do úprav Doporučení. Jednou z úprav je rozšíření úseků určených pro mikrofony – např. v pásmu 1800 MHz byly navrženy podmínky pro využití celého pásma 1785–1804,8 MHz (tj. rozšíření o 4,8 MHz). Zpřístupnění pásma 1492–1518 MHz pro individuálně autorizované mikrofony bylo odloženo z důvodu probíhající přípravy bodu 1.1 agendy WRC-15 (určení pásem pro IMT). Na základě schválené Zprávy CEPT č. 44, která obsahuje technické a provozní podmínky zařízení SRD, bude ve smyslu mandátu EK provedena 5. revize rozhodnutí EK k SRD. Úpravy se týkají např. pásma 169 MHz, které bude po zrušení rozhodnutí EK/2005/928 zahrnuto do regulačních podmínek zařízení SRD a bude obsahovat využití nespecifickými zařízeními SRD s malým klíčovacím poměrem (LDC, Low Duty Cycle) na principu sdílení. Pro nespecifická SRD jsou navržena nově také pásma 57–64 GHz.

Z hlediska ČR byl důležitým bodem návrh Zprávy ECC č. 192 k problematice ochrany provozu meteorologických radarů v pásmu 5 GHz. Zpráva shrnuje poznatky z hlediska koexistence zařízení RLAN (tj. WiFi) v uvedeném pásmu s radiolokační službou. Mimo jiné zpráva uvádí, že důvodem rušení je obvykle buď nastavení provozních režimů, které nejsou v souladu s platnou legislativou nebo využívání takových zařízení, která neodpovídají příslušné technické specifikaci (standardům). Skupina proto navrhla zaslání technických návrhů příslušnému výboru ETSI k využití při přípravě revidovaných standardů – konkrétně např. povinná detekce přítomnosti radaru (DFS) na obou stanicích v topologii spojů typu bod–bod, které jsou poměrně častým zdrojem rušení.

Skupina CEPT ECC/CPG/PTA

Ve dnech 26. – 28. března 2013 proběhlo v Dánsku v Kodani druhé jednání projektového týmu ECC/CPG/PTA, jehož cílem bylo projednat body programu WRC-15, které byly tomuto projektovému týmu přiděleny na prvním zasedání skupiny. ECC/CPG/PTA byl pověřen přípravou zprávy a společné evropské pozice k bodům programu 1.3 (PPDR – bezpečnostní služby), 1.11 (Vědecké služby v pásmu 7–8 GHz), 1.12 EESS (Vědecké služby), 1.13 (Služby kosmického výzkumu), 1.14 (Problematika Leap seconds – UTC), 2 a 4 (Revize doporučení a rezolucí ITU-R), 8 (Poznámky Radiokomunikačního řádu), 9.1.6 (Revize a zlepšení definic Radiokomunikačního řádu), 9.1.7 (Kmitočtový management pro PPDR v souladu s ITU-R Rezolucí 646), 9.1.8 (Nano a piko satelity) a 10 (Program WRC-18).

V rámci jednání byla identifikována shoda členských států k problematice revize radiokomunikačního řádu (bod 9.1.6 WRC-15), kde CEPT prosazuje zachování stávajícího stavu. Na základě této shody bylo rozhodnuto o přípravě společného evropského stanoviska k bodu programu 9.1.6 WRC-15. ČR, jako koordinátor CEPT předložila aktualizované dokumenty k bodům programu 2 a 4 WRC-15. Problematikou se jeví v současné době bod programu 8 WRC-15 (poznámky radiokomunikačního řádu), kde existují značné rozdíly v pozicích členských zemí, především v interpretaci textu Rezoluce 26. V rámci jednání proběhla prezentace mezinárodního úřadu pro metrologii k bodu programu 1.14 WRC-15 (Leap second). Obsáhlá diskuse proběhla i k problematice bezpečnostních komunikací 1.3 WRC-15 (PPDR). Otevřená zatím zůstává otázka vhodných kmitočtových pásem (regionální nebo celosvětová harmonizace) a možnosti využití privátních sítí pro aplikace PPDR.

Skupina CEPT ECC PT 49 (PPDR)

Ve dnech 25. – 26. dubna 2013 se ve Francii v Paříži uskutečnilo pracovní jednání projektového týmu ECC FMWG PT 49 PPDR (Public Protection and Disaster Relief) k problematice bezpečnostních komunikací a komunikací při živelných katastrofách. Úkolem PT 49 je především identifikace pásem vhodných k harmonizaci pro bezpečnostní širokopásmové komunikace. Hlavním cílem jednání bylo vyhodnotit veřejnou konzultaci k návrhu Zprávy CEPT č. 199 (Definice operačních požadavků pro BB PPDR a kalkulace kmitočtových potřeb) a provést úpravu návrhu Zprávy CEPT 199.

Dalším cílem bylo projednání návrhu Zprávy CEPT typu „B“ (identifikace vhodných kmitočtových pásem pro BB PPDR pro regionální, nebo celosvětovou harmonizaci). Na základě schválené struktury zprávy byly doplněny textové části, u nichž se dosáhlo konsenzu. Jako problémová místa lze označit problematiku účelového vyčlenění spektra pro aplikace BB PPDR, možnost využití komerčních sítí pro tyto aplikace a diskuse ke konceptu „tuning range“. Součástí následných diskusí bude i problematika revize ITU-R Rezoluce 646, jejíž aktualizace by měla přispět ke globální harmonizaci identifikovaného spektra pro BB aplikace PPDR.

13. Digitalizace RTV

Dne 22. dubna 2013 došlo ve vysílací síti 4 k přeladění vysílacího rádiového kmitočtu v Ostravě (vysílače Ostrava – Lanová a Hlubočec – Hůrka) z kanálu 63 na rádiový kanál 45. Důvodem přeladění je nutnost uvolnění části kmitočtového pásma 790–862 MHz pro nové mobilní služby umožňující vysokorychlostní datové přenosy.

Na základě žádosti operátora vydal ČTÚ individuální oprávnění k využívání rádiových kmitočtů pro další DVB-T vysílače v regionální síti 7 a provedl změnu technických parametrů v několika již dříve vydaných individuálních oprávněních.

Počátkem dubna ČTÚ aktualizoval internetové stránky dostupné pro širokou veřejnost na adrese <http://dtv.ctu.cz>, kde zveřejňuje mapy pokrytí České republiky digitálním rozhlasovým a televizním vysíláním a výsledky výpočtu pokrytí obyvatel tímto vysíláním. S ohledem na dokončený proces přechodu ze zemského analogového televizního vysílání na vysílání digitální, byly odstraněny informace o ukončeném analogovém televizním vysílání. Nově ČTÚ rozšířil stránky o informace, které se týkají všech regionálních vysílacích sítí pro šíření zemského digitálního televizního a rozhlasového vysílání. Stránky budou nadále aktualizovány v závislosti na změnách rozsahu jednotlivých digitálních sítí.

14. Správa rádiového spektra

Aukce kmitočtů

ČTÚ předložil v souladu s § 21 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích dne 8. dubna 2013 k [veřejné konzultaci](#) podle § 130 zákona o elektronických komunikacích nové kompletní podmínky výběrového řízení (aukce) na kmitočty uvolněné úspěšným přechodem ČR na digitální televizní vysílání. Cílem je zajištění a rozvoj služeb vysokorychlostního mobilního internetu v nových sítích tzv. čtvrté generace, prohloubení hospodářské soutěže, podpora vstupu nového mobilního operátora na trh a v konečném důsledku i vytvoření podmínek pro vyšší kvalitu mobilních služeb. V neposlední řadě je rovněž cílem podpora rychlého rozšíření služeb mobilního broadbandu i do méně obydlených oblastí v souladu se státní politikou Digitální Česko.

Dne 22. dubna ČTÚ informoval odbornou veřejnost, že v zájmu poskytnutí dostatečného prostoru pro uplatnění připomínek všech potenciálních účastníků aukce, prodlužuje lhůtu pro podání připomínek k návrhu podmínek výběrového řízení o 14 dnů. Připomínky k návrhu podmínek výběrového řízení lze uplatnit do 22. května 2013.

15. Poštovní služby

V průběhu měsíce dubna ČTÚ vydal pět osvědčení potvrzující jejich adresátům oprávnění k podnikání v oblasti poštovních služeb. Současně obdržel od dalších 12 podnikatelů nová oznámení jejich záměru podnikat v oblasti poštovních služeb. Ke dni 30. dubna 2013 tak ČTÚ obdržel oznámení od celkem 18 subjektů, které splnily obecné podmínky pro podnikání v oblasti poštovních služeb podle zákona o poštovních službách. Seznam evidovaných provozovatelů poskytujících poštovní služby nebo zajišťujících zahraniční poštovní služby lze nalézt ve [vyhledávací databázi ČTÚ](#).

Projednáno Radou ČTÚ dne 15. května 2013