

Měsíční monitorovací zpráva č. 5/2012 Českého telekomunikačního úřadu Květen 2012

Manažerské shrnutí

Dne 11. května skončila konzultace návrhu podmínek aukce kmitočtů pro mobilní sítě nové generace. ČTÚ obdržel připomínky od dvaceti devíti subjektů, a to občanů a občanských iniciativ, poslanců, profesních sdružení, mobilních operátorů působících na českém trhu, provozovatelů televizního vysílání a dalších podnikatelských subjektů. Všechny obdržené připomínky vypořádal a poté, co uzavře konzultaci s Ministerstvem průmyslu a obchodu, vypořádání zveřejní.

V souvislosti s přípravou prováděcích právních předpisů k připravované novele zákona o poštovních službách uspořádal ČTÚ v květnu dva workshopy, jeden věnovaný oznamování podnikání v oblasti poštovních služeb a stanovení dostupnosti základních služeb a druhý metodice výpočtu čistých nákladů poskytovatele univerzální služby v poštovním sektoru. (více v kap. 14)

Dne 11. května ČTÚ zahájil [veřejnou konzultaci návrhu rozhodnutí](#) o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům 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. Lhůta pro podání připomínek byla stanovena na 1 měsíc od zveřejnění.

Dne 14. května ČTÚ oznámil zahájení provádění analýzy relevantního trhu č. 8 – Přístup a původ volání (originace) ve veřejných mobilních telefonních sítích. Záměrem ČTÚ je dokončit analýzu tak, aby byla předána k notifikaci Evropské komisi do konce letošního roku.

ČTÚ dne 23. května uspořádal pracovní jednání se zástupci profesních asociací (Asociace provozovatelů mobilních sítí, ICT Unie o.s., Česká asociace elektronických komunikací o.s.) ve věci možné aplikace ustanovení § 35 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích, tedy o oprávnění ČTÚ uložit podnikateli zajišťujícímu veřejnou komunikační síť nebo poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinnost, aby uživatelé byli při přístupu ke konkrétním službám s vyjádřenou cenou informováni bezplatně automatickou hláskou o výši ceny volání, a to bezprostředně před poskytnutím takové služby.

Vláda České republiky na svém zasedání dne 23. května projednala a vzala na vědomí další průběžnou informaci ČTÚ o aktuálním stavu postupu při správě vybraných částí rádiového spektra se zaměřením na podporu poskytování služeb vysokorychlostního přístupu, v rámci které ČTÚ vládu rovněž informoval o postupu přípravy vyhlášení výběrového řízení (aukce) na volné kmitočty v pásmech 800, 1800 a 2600 MHz. Na základě návrhu ČTÚ na vytvoření mechanismu podpory budování přístupových sítí nové generace (NGA) vláda svým usnesením současně uložila ministru průmyslu a obchodu, aby ve spolupráci s předsedou Rady ČTÚ zajistili zpracování návrhu programu podpory projektů zaměřených na budování těchto NGA sítí a předložili jej vládě k projednání do konce ledna 2013.

1. Aktuální situace na trhu

V květnu 2012 zveřejnily své provozní a finanční výsledky za první čtvrtletí 2012 společnosti **Telefónica** a **T-Mobile**. Celkové konsolidované výnosy z podnikání společnosti **Telefónica** se v prvním čtvrtletí 2012 snížily meziročně o 3,2 % na 12 451 mil. Kč. Výnosy z podnikání v segmentu pevných linek klesly v prvním čtvrtletí 2012 meziročně o 6,2 % na 5 292 mil. Kč a výnosy z podnikání mobilního segmentu v České republice se meziročně snížily o 5,0 % na 6 101 mil. Kč. OIBDA marže upravená pro účely odhadu (nezahrnuje poplatky za používání značky a poplatky za řízení, tj. 274 mil. Kč v prvním čtvrtletí 2012) i přes meziroční pokles dosáhla výše 40,5 %. Konsolidované investice (bez zahrnutí akvizice části podniků) činily meziročně o 13,7 % méně. Společnost nadále směřovala své investice do zvýšení kapacity a kvality své 3G sítě, včetně přenosové sítě. Kromě toho společnost **Telefónica** pokračovala v dalším rozšiřování pokrytí 3G sítě včetně dosud nepokrytých oblastí na základě smlouvy se společností **T-Mobile**. Na konci března 2012 tak byla 3G síť dostupná již v 1 724 městech po celé České republice, což představuje téměř 74 % obyvatelstva. Společnost **T-Mobile** uvádí, že celkové tržby za první tři měsíce roku se meziročně snížily na necelých 6,4 miliardy Kč, ukazatel EBITDA dosáhl přibližně 3,1 miliardy Kč, EBITDA marže poklesla na 48,4 %.

Telefónica ve svých neauditovaných konsolidovaných výsledcích uvedla, že v prvním čtvrtletí vzrostl počet jejích zákazníků mobilních služeb o 2,3 %, celkový počet jejích zákazníků tak dosáhl na konci března 4,9 milionu. Naopak společnost **T-Mobile** sdělila, že v meziročním srovnání celkový počet jejích zákazníků využívajících mobilních služeb mírně klesl, a to na necelých 5,4 milionu (meziroční pokles o 1,7 %). Celková průměrná měsíční míra odchodu zákazníků (tzv. churn) dosáhla v prvním čtvrtletí u společnosti **Telefónica** výše 1,87 % a u společnosti **T-Mobile** 1,2 %. Obě společnosti shodně uvedly, že stále více zákazníků využívá paušální tarifní programy a také že roste nejen mobilní datový provoz, ale obě společnosti zaznamenaly i nárůst hlasového provozu cca o 8 %. Podle vyjádření společnosti **T-Mobile** se objem přenesených mobilních dat meziročně téměř zdvojnásobil.

Společnost **Telefónica** dále uvedla, že u služeb přístupu k síti Internet prostřednictvím xDSL se počet zákazníků meziročně zvýšil o 6,6 % na 883 tisíc, přičemž téměř pětina z nich využívala vysokorychlostních přípojek VDSL. U hlasových služeb celkový počet pevných linek klesl k 31. březnu 2012 na 1 556 tisíc. Počet zákazníků služby O2 TV dosáhl na konci prvního čtvrtletí 2012 výše 138,1 tisíc.

Služby pevných sítí

Společnost **Telefónica** v květnu informovala, že od 1. června 2012 nelze k tarifům O2 Trend a O2 Business, určeným pro firemní zákazníky, nově aktivovat nadstavbové balíčky pro místní a dálkové volání Volno a Volno Plus. Nadstavbový balíček Volno poskytuje za 96,- Kč/měsíc cenová zvýhodnění na místní a dálková volání, uskutečněná v době mimo špičku a nadstavbový balíček Volno Plus poskytuje za 168,- Kč/měsíc, kromě cenového zvýhodnění na místní a dálková volání, uskutečněná v době mimo špičku, navíc 60 volných minut na volání ve špičce.

Účastníci, kteří u společnosti **Telefónica** využívají služby digitální televize O2 TV s tarifem O2 TV Start, budou mít do 30. září 2012 v rámci svého tarifu k dispozici program NOVA HD, ČT HD a ČT4 HD.

V rámci krátkodobé marketingové akce O2 Internet Bundle bude zákazníkům společnosti **Telefónica** umožněno využít do 30. června 2012 speciální nabídku. Pokud si na též připojném vedení nově zřídí službu digitální televize O2 TV s tarifem O2 Flexi se závazkem využití služby po dobu 12 měsíců a službu O2 internetové připojení s tarifem Internet Optimal, získají bonusy v podobě cenového zvýhodnění. Po dobu 12 měsíců ode dne zřízení služby budou platit za užívání tarifu O2 TV Flexi (včetně dvou povinných balíčků) cenu 250,- Kč/zúčtovací období a po dobu trvání závazku budou platit za pronájem set-top-

boxu cenu 1,- Kč. Nabídku mohou využít zákazníci, u nichž je zřízení služby technicky realizovatelné.

Účastníci, kteří u společnosti Telefónica využívají služby digitální televize O2 TV, si mohli v rámci speciální nabídky Voucher 3 za cenu 2, v období od 14. do 31. května 2012 zakoupit za 150,- Kč prostřednictvím televizního menu v sekci Videotéka O2 TV, podsekcí HD/“HD 3 za cenu 2“ voucher, který bylo možné uplatnit na objednání až 3 filmů z kategorie HD. Voucher bylo možné uplatnit prostřednictvím volby v sekci Videotéka O2 TV při objednání filmu. Pokud si účastník objednal film mimo režim vouchery, zaplatil za něj standardní ceníkovou cenu.

Zákazníci, kteří si u společnosti **UPC** do 31. května 2012 objednali on-line službu digitální kabelové televize Klasik s balíčky programů Sport, Relax nebo Darwin, získali po dobu čtyř měsíců slevu z měsíční ceny za tuto službu. Po uvedené dobu budou moci využívat službu za cenu 190,- Kč/měsíc namísto standardní ceny 380,- Kč/měsíc. Cenové zvýhodnění společnost UPC rovněž nabídla zákazníkům, kteří si do 31. května 2012 objednali on-line službu digitální televize Komfort. Zákazníci získali tuto službu za akční cenu 275,- Kč/měsíc namísto standardní ceny 550,- Kč/měsíc, a to po dobu čtyř měsíců. Tyto nabídky platí pouze pro nové zákazníky, kteří uzavřeli smlouvu se závazkem na 12 měsíců.

Společnost UPC prodloužila akční nabídku pro nové zákazníky, kteří si objednali do 31. května telefonní službu UPC Telefon tarif „Basic“. Noví zákazníci tak získali na dobu 12 měsíců měsíční paušál ve výši 1,- Kč. Cena instalace byla 0,- Kč v případě samoinstalace a cena za připojení byla 99,- Kč.

Společnost **Telefónica** prodloužila až do konce května 2012 akční nabídku zahájenou 1. dubna 2012 ke službě Internet Optimal pro své stávající zákazníky (fyzické i právnické osoby). Všichni zákazníci, kteří nevyužívali nabídku v podobě snížené ceny za službu O2 Internetové připojení a neměli sjednaný závazek na využití této služby, si mohli přes bezplatnou O2 linku sjednat závazek na využívání služby Internet Optimal po dobu 12 měsíců výměnou za sníženou měsíční cenu ve výši 600,- Kč po dobu trvání závazku (12 měsíců).

Dále společnost Telefónica připravila nabídku pro všechny zákazníky, kteří si v období od 2. května do 3. května 2012, od 9. května do 10. května 2012 nebo od 16. května do 17. května 2012 na značkové prodejně O2 Experience Centre v OC Chodov, Rožtylské ul. 2321/19 v Praze nově zřídili službu O2 Internetové připojení. Tito zákazníci získali v případě, že si současně k nově zřízené službě O2 Internetové připojení zřídili i doplňkovou službu Strážce internetu, možnost platit za její užívání cenu 1,- Kč za zúčtovací období po dobu 12 měsíců od zřízení této doplňkové služby. Po uplynutí zvýhodněného období budou zákazníci platit za užívání doplňkové služby Strážce internetu cenu 58,80 Kč s DPH za zúčtovací období.

Společnost Telefónica prodloužila akviziční nabídku do 31. května 2012 pro nové zákazníky (fyzické i právnické osoby) na vybraných značkových prodejnách v Berouně, Benešově, Děčíně, Havlíčkově Brodu, Chebu, Kladně, Kolíně, Kutné Hoře, Liberci, Litomyšli, Lounech, Nymburku, Pelhřimově, Poděbradech, Olomouci, Písku, Plzni, Přerově, Příbrami, Rychnově nad Kněžnou, Sokolově, Svitavách, Ostravě, Teplicích, Uherském Hradišti, Ústí nad Orlicí, Zlíně, Žatci. Noví zákazníci si mohli zřídit na těchto prodejnách službu Internet Optimal se závazkem na 12 měsíců za 400,- Kč/měsíc nebo Internet Aktiv se závazkem na 12 měsíců za cenu ve výši 500,- Kč/měsíc. Od 13. měsíce platí standardní ceny, tzn. 750,- Kč/měsíc za Internet Optimal a 850,- Kč/měsíc za Internet Aktiv.

Společnost Telefónica začátkem května uvedla akční nabídku pro firemní zákazníky. Zákazníci, kteří si zřídili službu O2 Internetové připojení s tarifem Internet Optimal se závazkem na 12 měsíců nebo ti, kteří si pořídili tuto službu s tarifem Internet Aktiv se stejně dlouhým závazkem a pevnou IP adresu, měli cenu tarifu Internet Optimal po dobu 12 měsíců od zřízení služby ve výši 500,- Kč/měsíc. Cena za užívání tarifu Internet Aktiv byla 600,- Kč/měsíc po dobu trvání závazku. Zákazníkovi za zřízenou pevnou IP adresu je

úctována cena ve výši 1,20 Kč/měsíc po dobu 12 měsíců od zřízení pevné IP adresy. Od 13. měsíce je zákazníkovi účtována standardní cena ve výši 118,80 Kč za účtovací období. Tato akční nabídka platí do konce června 2012.

Společnost **UPC** přestala svým zákazníkům během května nabízet tarify s rychlostí 10 Mbit/s a 25 Mbit/s. Naopak zavedla nový tarif s rychlostí 30 Mbit/s a ponechala k tomu stávající tarify s rychlostí 60 Mbit/s a 120 Mbit/s. Během měsíce května nabízela společnost UPC ke všem těmto tarifům, tzn. UPC Fiber Power 30, UPC Fiber Power 60, UPC Fiber Power 120 akviziční nabídky. Službu s rychlostí 30 Mbit/s nabízela společnost UPC na první 4 měsíce za 250,- Kč/měsíc místo standardní ceny 499,- Kč/měsíc bez poskytnutí modemu. Službu s rychlostí 60 Mbit/s bylo možné na první 4 měsíce získat za cenu 550,- Kč/měsíc místo standardní ceny 599,- Kč/měsíc bez poskytnutí modemu. Službu s rychlostí 120 Mbit/s bylo možné rovněž na první 4 měsíce získat za 650,- Kč/měsíc místo standardní ceny 799,- Kč/měsíc bez poskytnutí modemu. Tato akce platila do 31. května 2012.

S akční nabídkou platnou do 30. června 2012 přišla společnost UPC i pro firemní zákazníky. Při uzavření smlouvy na 12 měsíců nebo 24 měsíců bylo možné služby Internet Fiber Business 110 odebírat první 3 měsíce za 1,20 Kč/měsíc, poté za standardní cenu 1 199,- Kč/měsíc. Dále společnost UPC nabízela službu Fiber Business 60 se závazkem na 12 měsíců za 599,- Kč/měsíc a se závazkem na 24 měsíců za 503,- Kč/měsíc místo standardní ceny 719,- Kč/měsíc. Taktéž služba Fiber Business 80 byla nabízena se závazkem na 12 měsíců za 839,- Kč/měsíc a se závazkem na 24 měsíců za 719,- Kč/měsíc místo standardní ceny 959,- Kč/měsíc.

Služby mobilních sítí

Mobilní operátor **Vodafone** informoval o nové roamingové nabídce Roaming na den pro své zákazníky, kteří využívají Tarify na míru. Ve 41 zemích Evropy zákazníci budou moci využívat volné jednotky ze svých domácích tarifů. Zákazníci mohou využít v rámci roamingových služeb volné minuty, SMS a objem datových služeb za jednorázovou cenu 99,- Kč na den. Roaming na den je možno aktivovat od 28. května 2012.

Cena 99,- Kč za den se začíná účtovat až při využití služeb, konkrétně při zahájeném volání, přijetí hovoru, zahájení datového provozu, nebo odeslání SMS. Přijatá SMS zpráva službu tedy neaktivuje a je zdarma. Nabídka neplatí na 24 hodin, ale je platná pouze vždy do nejbližší půlnoci. Příchozí hovory jsou zdarma. Po vyčerpání volných jednotek z domácího tarifu budou mít zákazníci stejné ceny jako u základního Tarifu na míru, tedy 6,50 Kč/min a 1,50 Kč/SMS. Službu lze aktivovat před odjezdem do zahraničí nebo i ze zahraničí zdarma, a to prostřednictvím mobilní Samoobsluhy nebo linky Péče o zákazníky v zahraničí.

Mobilní operátor **Telefónica** nabízí balíčky volných minut a SMS zpráv ke svým tarifům za zvýhodněné ceny. Balíčky jsou v nabídce od 2. května 2012 a lze je již aktivovat. Prozatím jsou v nabídce do 31. prosince 2012. Pokud účastník současně se žádostí o zřízení balíčku udělí operátorovi souhlas s využitím jeho emailové adresy pro marketingové účely, získá na dobu dvou let na balíček slevu ve výši 50 %.

Balíčky volných minut jsou poskytovány od 20 volných minut až po 900 volných minut. Balíček 20 minut se dá takto pořídit za 80,- Kč, což představuje 4,- Kč/minutu. Při poskytnutí emailové adresy s využitím slevy 50 %, lze získat volnou minutu za 2,- Kč. S narůstajícím objemem volných minut v balíčku cena za minutu klesá. Například 150 minut operátor nabízí za 400,- Kč, což vychází na 2,70 Kč za minutu, při využití 50% slevy na 1,35 Kč/minutu.

Balíčky volných minut a SMS balíčky si lze zvolit k jakémukoliv tarifu NEON, včetně Basic varianty, nebo tarifu O2 [:kúl:] se závazkem na dobu 2 nebo 3 let.

Společnost **MobilKom** poskytovala v měsíci květnu akční nabídku na službu „Připojuji se k internetu často“. Jde o mobilní přístup k Internetu za paušální cenu. Akční cena je 290,- Kč oproti standardní ceně 390,- Kč.

Společnost MobilKom s ceníkem platným od 28. května 2012 nabízí nově tarif „Volání za korunu“. V rámci tohoto tarifu mají zákazníci možnost za měsíční cenu 200,- Kč volat za 1,- Kč/minutu do sítě U:fon, mimo vlastní síť do pevných i mobilních sítí a dále mají k dispozici 100 minut na volání do všech sítí v ČR a na volání do vybraných zemí v rámci pevných sítí. U tarifu „Volání za korunu“ je zpoplatňována první minuta bez ohledu na délku volání a dále je zpoplatňováno každých 30 sekund.

Nové technologie a služby

Společnost XPAL Power z Kalifornie uvedla na trh mobilní telefon SpareOne, který může být připraven k použití s původní baterií po dobu 15 let. Jeho funkcionality je omezena pouze na uskutečňování hovorů. Ostatní funkce, běžné u ostatních mobilů, zde nejsou k dispozici, dokonce ani zaslání SMS, či datové služby. Napájení telefonu je realizováno jednou baterií Energizer Ultimate Lithium. Telefon je určen především jako záloha pro nepředvídatelné výpadky elektrického proudu, pro expedice v extrémních podmínkách, či součást výbavy záchranných balíčků pro krizové stavy. Na českém trhu je možné jej zakoupit za cca 1 400,- Kč.

Švédští mobilní operátoři Tele2 a Telenor, dosáhli v testech technologie LTE Advanced při přenosu dat rychlosti 290 Mbit/s. Výsledkem bylo dosaženo v síti Net4Mobility, což je název společného podniku obou firem, založeného za účelem sdílení svých infrastruktur. Technologii dodal Huawei. LTE Advanced – 4G technologie s využitím principu Carrier Aggregation ke sdružování kmitočtových pásem byla testovaná na síti Net4Mobility v pásmu 2 600 MHz. V další verzi LTE Advanced se očekává dosažení datové rychlosti až do 1 Gbit/s. Komerční nasazení technologie LTE Advanced je však především záležitostí technologické zralosti přístrojového vybavení dodavatelů a poptávky uživatelů po vysokorychlostních službách.

Téma měsíce – Informace o stížnostech účastníků, popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací za I. čtvrtletí 2012

ČTÚ v rámci své působnosti vyřizuje stížnosti a dotazy účastníků, popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací, jejichž povaha je zřejmá z tabulky č. 2.

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 ust. § 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 stěžujícího si účastníka/uživatele 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, je nepřislušný rozhodovat v dané věci 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 nedůvodnou a informuje stěžovatele o nedůvodnosti 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 2012 evidoval ČTÚ celkem 575 stížností účastníků/uživatelů. Z toho 375 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích (tj. 65,2 % z celkového počtu), 45 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 7,8 % z celkového počtu) a 155 stížností bylo nedůvodných (tj. 27 % z celkového počtu).

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za IV. čtvrtletí 2011 lze konstatovat, že v I. čtvrtletí 2012 došlo ke zvýšení počtu stížností o 42 stížností (tj. o 7,3 %). V porovnání I. čtvrtletí 2011 s I. čtvrtletím 2012 došlo k nárůstu celkového počtu stížností o 172 stížností (tj. o 29,9 %). Tento nárůst v počtu stížností lze přičíst jednak již zmíněnému rozšíření sledované agendy o problematiku spotřebitelských otázek, jednak setrvalému zvyšujícímu se trendu počtu stížností, zejména na služby elektronických komunikací. Vyjma stížností týkajících se nesouhlasu s vyúčtováním ceny poskytovaných služeb, které jsou již pravidelně nejvíce zastoupeny, došlo k nárůstu počtu stížností i pokud se jedná o kvalitu služeb elektronických komunikací. V tomto směru si účastníci/spotřebitelé nejčastěji stěžovali na nedostatečné pokrytí signálem mobilní sítě, stanovení tzv. „FUP“ limitu přenesených dat a rychlost připojení k síti Internet. Zvýšil se rovněž počet stížností, které se týkají procesu uzavírání účastnických smluv, kdy především účastníci využívající k jednání s poskytovatelem služeb prostředků komunikace na dálku si nejsou vždy plně vědomi všech důsledků úkonů, které touto formou učiní.

Dalším aspektem pro rozdělení stížností do skupin je věcný předmět stížnosti. Podle předmětu stížností jich nejvíce směřuje k vyúčtování ceny za služby. V I. čtvrtletí se jednalo o 209 stížností, což činilo 36,3 % z celkového počtu. Tyto případy jsou rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory). Ve srovnání s IV. čtvrtletím 2011 došlo ke zvýšení celkového počtu stížností na služby elektronických komunikací v I. čtvrtletí 2012 o 9 stížností (tj. o 4,3 %).

Další okruh stížností se týkal televizního vysílání. V I. čtvrtletí 2012 došlo ke snížení počtu stížností na příjem TV signálu o 37 stížností oproti IV. čtvrtletí 2011, kdy bylo podáno 46 stížností (tj. pokles o 80,4 %). Lze usuzovat, že k takto výraznému poklesu v počtu stížností došlo v závislosti na oznámení provozovatele TV vysílačů o plánovaných opatřeních, jež mají kvalitu příjmu TV signálu zlepšit, zejména pokud se jedná o oblast

Železnorudska, neboť převážná část stížností za uplynulé období pocházela právě z tohoto regionu. Ohledně příjmu televizního vysílání ČTÚ za I. čtvrtletí roku 2012 řešil spíše dotazy účastníků než jejich stížnosti (viz tabulka č. 2).

Pokud se jedná o problematiku přenesení telefonního čísla, došlo ve sledovaném období k poklesu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti, a to na 19 stížností (tj. pokles o 9,5 %) oproti IV. čtvrtletí 2011, kdy bylo podáno 21 stížností. Vývoj počtu stížností týkajících se přenositelnosti čísla tak vykazuje určitý pokles, a to jak co do počtu samotných stížností, tak do počtu přenášených čísel. Tento trend potvrdila i právě probíhající státní kontrola u poskytovatelů služeb elektronických komunikací týkající se přenositelnosti čísel.

V nově sledované spotřebitelské agendě ČTÚ okamžitě zaznamenal řadu stížností, zejména na klamavé a nekalé obchodní praktiky poskytovatelů služeb elektronických komunikací. Spotřebitelé si nejčastěji stěžují na neúplné, případně zavádějící informace týkající se cen a podmínek akčních (resp. retenčních) nabídek. Podrobněji se problematice ochrany spotřebitele věnuje MMZ v kap. 8. Spotřebitelské otázky.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě minimální, ČTÚ neevidoval za I. čtvrtletí 2012, stejně jako za předchozí čtvrtletí, žádnou stížnost na služby poskytované v rámci univerzální služby.

Posledním hlediskem, podle něhož se rozdělují stížnosti, je rozdělení dle poskytovatele služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna. Přehled počtu stížností proti postupu vybraných poskytovatelů služeb je uveden v tabulce č. 1, kde 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.

Tabulka č. 1

	Společnost	Počet stížností	Vyjádření počtu stížností k počtu účastníků/uživatelů uvedené společnosti ¹⁾ (‰)	Vyjádření počtu stížností k celkovému počtu stížností (%)
1.	LIVE TELECOM	10	0,363	1,7
2.	MobilKom	18	0,147	3,1
3.	Vodafone CZ	97	0,015	16,9
4.	T-Mobile CZ	172	0,016	29,9
5.	Telefónica CZ	222	0,017	38,6
6.	UPC CZ	39	0,034	6,8

¹⁾ Počet všech účastníků/uživatelů k 31. 12. 2011.

Vývoj počtu stížností vyjádřený k počtu účastníků/zákazníků jednotlivých společností je víceméně stabilní.

Z důvodu jejich stále narůstajícího počtu začal ČTÚ v I. čtvrtletí 2012 evidovat i počty dotazů týkajících se jednotlivých sledovaných okruhů. Tyto dotazy jsou tématicky členěny obdobně jako stížnosti (viz tabulka č. 2). Za první čtvrtletí roku 2012 tak bylo zaznamenáno

celkem 1097 dotazů, což je o 522 více, než kolik bylo za stejné období přijato stížností. Kromě dotazů, které směřovaly k otázce podmínek podnikání v elektronických komunikacích a vydávání osvědčení dle ust. § 26 zákona o elektronických komunikacích, byla převážná část těchto dotazů tvořena spotřebitelskými otázkami. Ty se nejčastěji týkaly poskytování služeb elektronických komunikací, obdobně jako u stížností se pak v největším počtu jednalo o dotazy směřující k vyúčtování ceny poskytnutých služeb a uzavírání účastnických smluv. Spotřebitelé se rovněž tázali na podmínky přenositelnosti čísel a příjem TV signálu. Z hlediska zákona na ochranu spotřebitele se pak dotazy týkaly například možnosti podat výpověď účastnické smlouvy, zavádějícího uvádění cen (s a bez DPH) nebo již zmíněných obchodních, resp. retenčních nabídek.

Přehled celkového počtu stížností za I. čtvrtletí 2012 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 2011 do I. čtvrtletí 2012 je uveden 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 2011 až I. čtvrtletí 2012.

Tabulka č. 2

Český telekomunikační úřad

Stížnosti a dotazy účastníků / uživatelů¹⁾ za I. čtvrtletí 2012

Předmět	Dotazy	Stížnosti				Stížnost celkem ⁴⁾	Vyřizeno ve prospěch účastníka / uživatele ¹⁾	Celkem ²⁾
		Způsob vyřízení						
		Postup podle zákona ³⁾	Nežádá k ponášení zákona ³⁾	Nežádá k ponášení zákona ³⁾	Nežádá k ponášení zákona ³⁾			
b	c	d	e	f	g	h		
1. Služby elektronických komunikací	256	311	102	14	427	581	683	
nežřízení služby elektronických komunikací	8	2	1	0	3	10	11	
kvalita služby elektronických komunikací	58	21	45	2	68	81	126	
účastnické smlouvy	65	90	25	2	117	157	182	
nes poskytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	22	20	4	0	24	42	46	
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	8	4	2	0	6	12	14	
nesouhlas s vyúčtováním	95	174	25	10	209	279	304	
2. Radiokomunikační služby	7	0	5	0	5	7	12	
3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	28	13	6	0	19	41	47	
4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	1	0	1	0	1	1	2	
5. Nežádání nebo přeložení telefonní stanice	1	0	0	0	0	1	1	
6. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	0	1	0	0	1	1	1	
7. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	0	1	0	0	1	1	1	
8. Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	38	5	4	0	9	43	47	
9. Klamavá reklama	2	0	1	0	1	2	3	
10. Ochrana spotřebitele²⁾	27	28	12	9	49	64	76	
dodržování poctivosti poskytování služeb (§ 3 ZOS)	2	2	0	0	2	4	4	
nekalé obchodní praktiky ³⁾ (§ 4 ZOS)	9	8	3	1	12	18	21	
klamavé obchodní praktiky (§ 5 ZOS)	9	14	7	6	27	29	36	
agresivní obchodní praktiky (§ 5a ZOS)	6	3	0	2	5	11	11	
zákaz diskriminace spotřebitele (§ 6 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
informační povinnosti (§ 9 až 10 a § 11 až 13 ZOS)	1	1	2	0	3	2	4	
další povinnosti při poskytování služeb elektronických komunikací (§ 15 až 16 a § 19 ZOS)	0	0	0	0	0	0	0	
11. Univerzální služba	0	0	0	0	0	0	0	
přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ⁴⁾	0	0	0	0	0	0	0	
veřejné telefonní automaty ⁵⁾	0	0	0	0	0	0	0	
přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁶⁾	0	0	0	0	0	0	0	
12. Ostatní⁷⁾	737	16	24	22	62	775	799	
telefonní seznamy	1	0	0	0	0	1	1	
informační služba o telefonních číslech účastníků	2	1	0	0	1	3	3	
postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti	0	0	0	0	0	0	0	
bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka	0	0	0	0	0	0	0	
bezplatné položkové vyúčtování ceny pro spotřebitele	0	0	1	0	1	0	1	
služby třetích stran ⁸⁾	14	3	4	9	16	26	30	
obtěžující a nevyžádaná volání	18	5	0	0	5	23	23	
marketingová volání	4	0	8	0	8	4	12	
komunikační síť, ochranná pásma a využívání cizích nemovitostí	35	1	3	3	7	39	42	
podnikání v elektronických komunikacích	393	0	0	0	0	393	393	
zkouška odborné způsobilosti (§ 26 ZEK)	212	0	0	0	0	212	212	
neuznání reklamace mobilního telefonu Nokia	0	0	0	1	1	1	1	
nevrácení kreditu v souvislosti s deaktivací SIM karty	0	0	0	1	1	1	1	
zkoušky OFM	4	0	0	0	0	4	4	
vysokofrekvenční záření a vliv na lidské zdraví	1	0	0	0	0	1	1	
novela ZEK	1	0	0	0	0	1	1	
správa kmitočtového spektra obecně	1	0	0	0	0	1	1	
informace k evidenci podnikatelů	6	0	0	0	0	6	6	
zneužití OP	5	0	0	0	0	5	5	
číslovací plán	1	0	0	0	0	1	1	
RVVE a Eon	1	0	0	0	0	1	1	
informace z webu - zneužití osobních údajů	0	1	0	1	2	2	2	
dotaz na normy pro měření mobilů	1	0	0	0	0	1	1	
dotaz na postup při šetření rušení	1	0	0	0	0	1	1	
dotaz na rušení ze zahraničí	1	0	0	0	0	1	1	
dotazy související se zlomyslným voláním na tísňové linky (HZS, PČR)	2	0	0	1	1	3	3	
televizní poplatky	1	0	0	0	0	1	1	
správní řízení	4	0	0	0	0	4	4	
dotaz na postup při šetření rušení	1	1	1	0	2	2	3	
dotaz na rušení ze zahraničí	1	1	1	0	2	2	3	
pokrytí území signálem 3G	1	0	0	1	1	2	2	
dotaz na připojení k internetu	1	0	1	0	1	1	2	
škodlivé vyzařování elektromagnetického pole	1	0	0	0	0	1	1	
akustické rušení	1	0	0	0	0	1	1	
stavba antény	2	0	0	0	0	2	2	
dluhy, registr dlužníků	2	0	0	0	0	2	2	
dotaz ke zlepšení signálu GSM	0	1	0	0	1	1	1	
dotaz k porušení telekomunikačního tajemství	0	0	0	1	1	1	1	
informace o ceně pomocí hlásky	0	0	1	0	1	0	1	
změna účastnictví	0	0	1	0	1	0	1	
retenční cenové nabídky	0	0	2	0	2	0	2	
přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektron. komunikací	1	1	0	0	1	2	2	
nezajištění nepřetržitého přístupu k národ. linkám tísňového volání	1	1	0	0	1	2	2	
převedení tel. čísla na dalšího účastníka bez souhlasu účastníka původního	0	0	1	0	1	0	1	
činnost ČTÚ	1	0	0	0	0	1	1	
schvalování všeobecných podmínek operátorů	1	0	0	0	0	1	1	
poskytování služby elektronických komunikací	1	0	0	0	0	1	1	
nevyžádané aplikace v mobilních telefonech	0	0	0	1	1	1	1	
obecný dotaz na správní delikty a přestupky dle ZEK	1	0	0	0	0	1	1	
porušení závazných pravidel dodávek elektřiny	0	0	0	1	1	1	1	
změna všeobecných podmínek poskytovatele připojení k síti Internet	1	0	0	0	0	1	1	
reklamace telefonního přístroje	0	0	0	1	1	1	1	
ochrana osobních dat v neveřejné síti elektronických komunikací	0	0	0	1	1	1	1	
výzvy k ochraně spotřebitelů	2	0	0	0	0	2	2	
cena za volání	1	0	0	0	0	1	1	
nevyžádané volání na telefonní číslo	1	0	0	0	0	1	1	
smazání inzerátů	1	0	0	0	0	1	1	
telefonní číslo s větším počtem číslic	1	0	0	0	0	1	1	
SMS zprávy s výzvou k zaplacení dluhu	1	0	0	0	0	1	1	
dovolení se do hlasové schránky	1	0	0	0	0	1	1	
nemožnost odhlášení z databáze pro marketingové účely	2	0	0	0	0	2	2	
dálkové ovládání mobilního telefonu	1	0	0	0	0	1	1	
CELKEM	1097	375	155	45	575	1517	1672	

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 tohoto zákona 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) *Jedná se o jiný druh stížnosti, nezařaditelné do bodu 1. až 10.*

8) *Jedná se o poskytovatele služby elektronických komunikací.*

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 zákona o elektronických komunikacích (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení zákona o elektronických komunikacích (sloupec d) a stížnosti – nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*

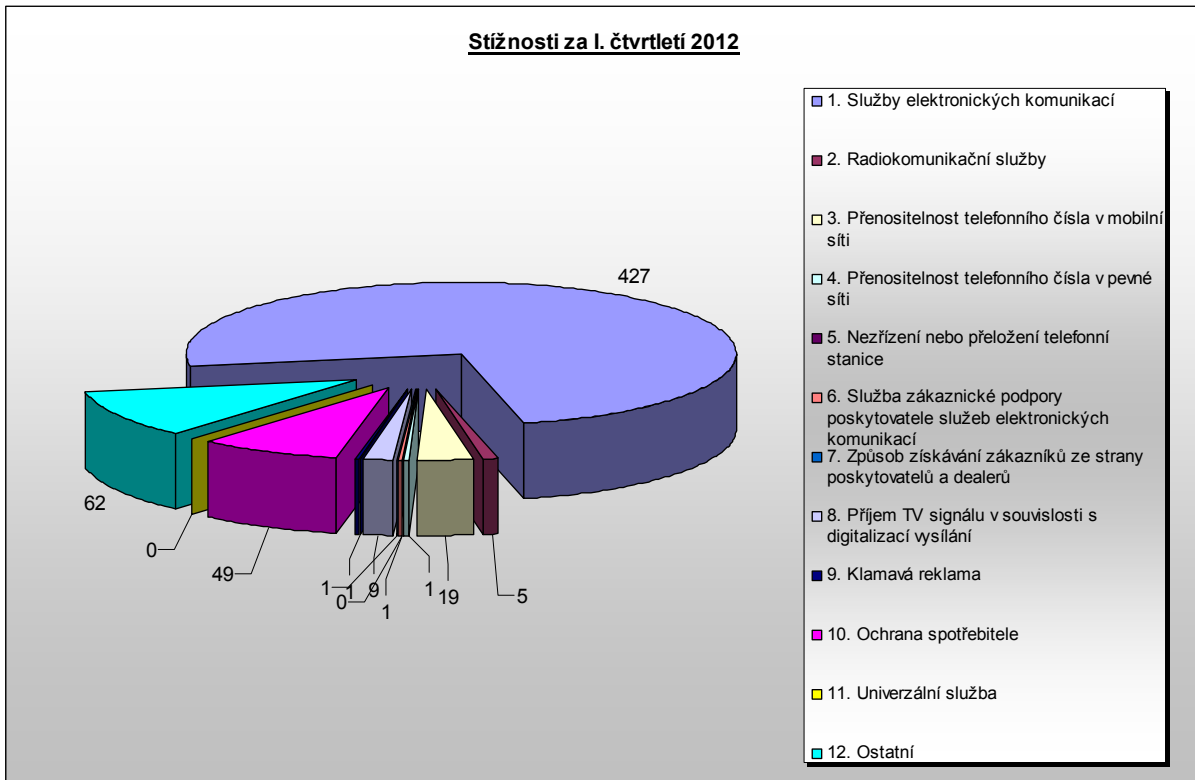
11) *Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle zákona o elektronických komunikacích (sloupec c) a stížnosti – nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*

12) *Zahrnuje dotazy (sloupec b), stížnosti – postup podle zákona o elektronických komunikacích (sloupec c), stížnosti – nedošlo k porušení zákona o elektronických komunikacích (sloupec d) a stížnosti – nepříslušnost Úřadu (sloupec e).*

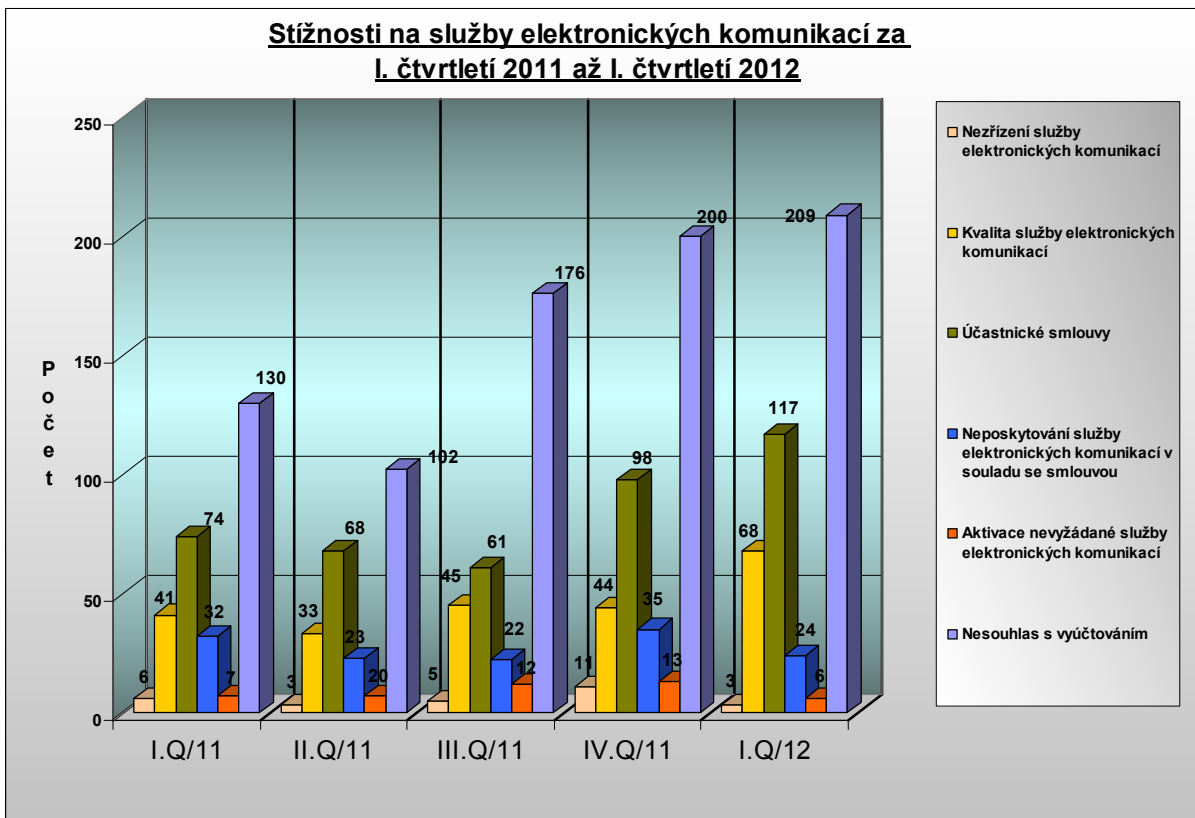
ZEK – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

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

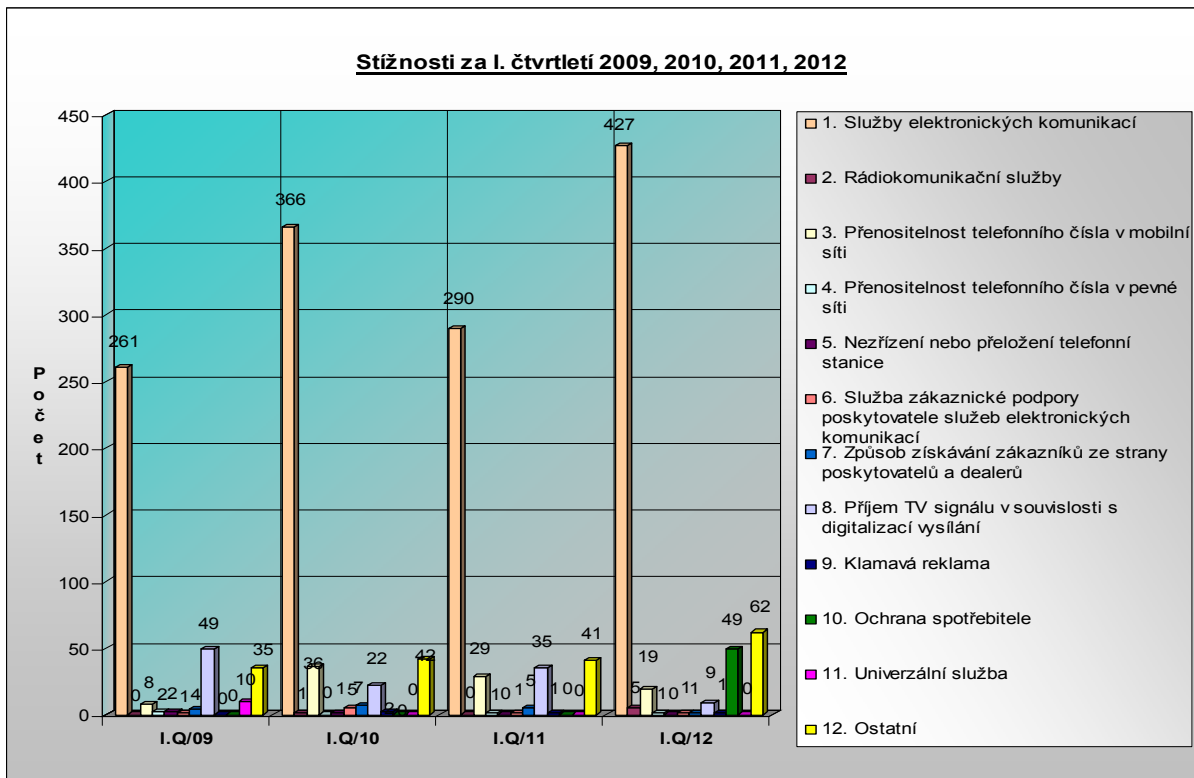
Graf č. 1



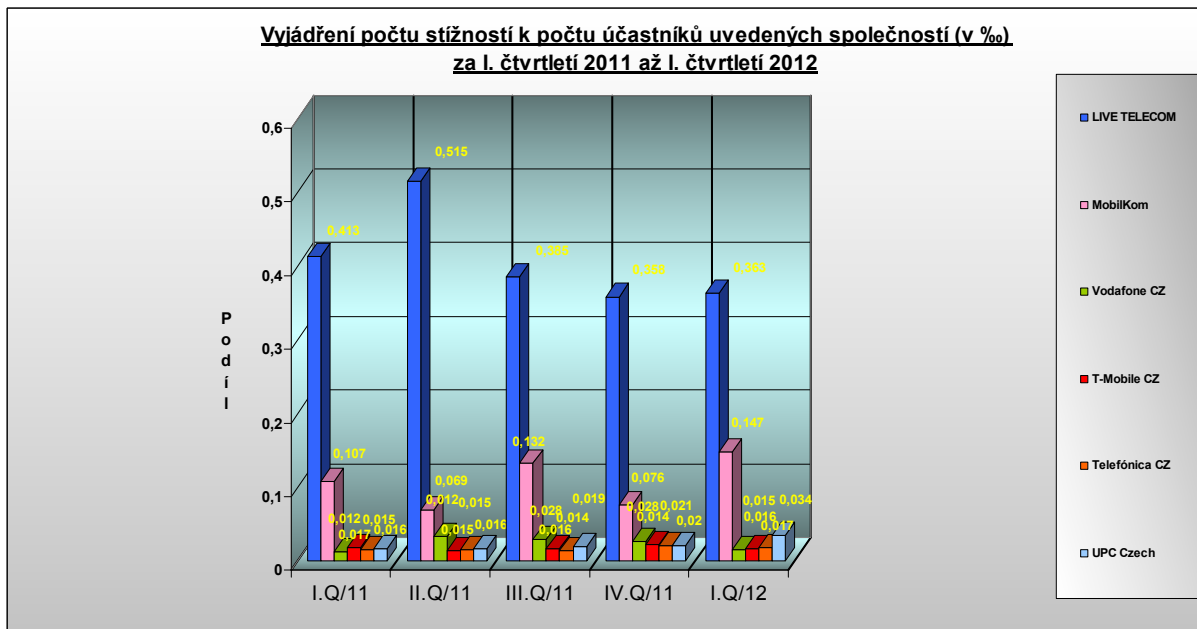
Graf č. 2



Graf č. 3



Graf č. 4



2. Regulační opatření

Analýzy trhů

ČTÚ v květnu zaslal Evropské komisi k notifikaci návrhy tří dokumentů. Prvním byl návrh analýzy relevantního trhu č. 5 – Velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací. Další dva návrhy byly rozhodnutí o ceně, kterými se mění výše maximálních cen za služby poskytované na relevantním trhu č. 7 – Ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích a rozhodnutí o ceně služeb poskytovaných na relevantním trhu č. 4 – Velkoobchodní (fyzický) přístup k infrastruktuře sítě (včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnického vedení) v pevném místě. Závěrečné stanovisko zatím ČTÚ od Komise neobdržel.

Projekt LRIC

V rámci projektu „Implementace Doporučení Komise Evropských společenství č. 2009/396/ES ze dne 7. května 2009 o regulaci sazeb za ukončení volání v pevných a mobilních sítích v EU do regulace cen Českým telekomunikačním úřadem“ registrační číslo CZ.1.04./4.1.00/48.00020 financovaného z ESF, OP LZZ, jehož hlavním cílem je zefektivnění regulace a dosažení transparentnosti činnosti ČTÚ prostřednictvím vytvoření metodik výpočtu cen na základě dlouhodobých přírůstkových nákladů (LRIC), zahájil ČTÚ práce na nových aktivitách: vytvoření broadbandového nákladového modelu, metodiky určení rizikové prémie pro investice do sítí nové generace a metodiky vedení oddělené evidence nákladů a výnosů při geografické segmentaci trhu. Ve výběrovém řízení zvítězila společnost Grant Thornton Advisory s.r.o., která nabídla nejnižší cenu a se kterou byla dne 11. května 2012 podepsána smlouva na výše zmíněné zakázky. Ve všech třech částech byly práce již zahájeny.

Cenová kalkulačka

ČTÚ obdržel další dvě žádosti o akreditaci cenové kalkulačky: společnost BezObchodnika.cz s.r.o. požádala o akreditaci cenové kalkulačky srovnatel.cz a srovnatelka.cz a Občanské sdružení spotřebitelů TEST, vydavatel časopisu pro spotřebitele dTest, požádalo o akreditaci cenové kalkulačky mobilních tarifů provozované na webové stránce dtest.cz/tarify.

Povinnost bezplatného informování uživatelů o výši ceny volání na služby s vyjádřenou cenou automatickou hláskou

Dne 23. května 2012 uspořádal ČTÚ pracovní jednání se zástupci profesních asociací (Asociace provozovatelů mobilních sítí, ICT Unie o.s., Česká asociace elektronických komunikací o.s.) ve věci možné aplikace ustanovení § 35 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích, tedy o oprávnění ČTÚ uložit podnikateli zajišťujícímu veřejnou komunikační síť nebo poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinnost, aby uživatelé byli při přístupu ke konkrétním službám s vyjádřenou cenou informováni bezplatně automatickou hláskou o výši ceny volání, a to bezprostředně před poskytnutím takové služby.

Na jednání zástupci asociací naznačili některé technické problémy, které by mohly nastat při zavedení takové povinnosti, zejména při hlasování a při volání uživatelů do interaktivních televizních pořadů.

V závěru jednání zástupci asociací přislíbili, že do 15. června 2012 zašlou ČTÚ svá vyjádření a uvedou argumenty pro a proti uložení povinnosti bezplatného informování automatickou hláskou o výši ceny volání při přístupu na služby s vyjádřenou cenou. Poté

na pracovním jednání naplánovaném na 20. června 2012 bude s představiteli asociací projednán v této věci další postup.

3. Spory podle § 127 zákona o elektronických komunikacích

Řízení zahájená v květnu 2012

V květnu 2012 nebylo ve věci sporů podle § 127 zákona o elektronických komunikacích zahájeno žádné řízení.

Řízení pravomocně ukončená nebo vrácená k novému projednání v květnu 2012

Číslo jednací	Navrhovatel	Odpůrce	Věc
I. stupeň ČTÚ- 3 258/2012-606	RTA VÝCHODNÍ ČECHY, s.r.o.	České Radiokomunikace, a.s.	Spor o uzavření smlouvy podle § 72a a násl. zákona o elektronických komunikacích a návrh na vydání předběžné opatření podle § 61 správního řádu (rozklad proti rozhodnutí o zamítnutí návrhu na vydání předběžného opatření se zamítá a rozhodnutí se potvrzuje).
II. stupeň ČTÚ- 32 980/2012-603			
ČTÚ 94 545/2011-606	Dial Telecom, a.s.	Telefónica Czech Republic, a.s.	Spor o uzavření dodatku č. 39 ke smlouvě o propojení (z důvodu zpětvzetí návrhu na zahájení řízení správní řízení zastaveno).

4. Univerzální služba (US)

Poskytování služeb v rámci US

Dne 11. května 2012 ČTÚ zahájil [veřejnou konzultaci návrhu rozhodnutí](#) o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům 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 společnosti Telefónica. Lhůta pro podání připomínek byla stanovena v souladu se zákonem o elektronických komunikacích na 1 měsíc od zveřejnění.

Financování US

ČTÚ převedl dne 28. května 2012 společnosti Telefónica finanční prostředky příspěvateleů na účet univerzální služby za rok 2001, a to společností V VOICE a.s. v likvidaci, TELECOM 21, spol. s r.o. v likvidaci a KIWI, s.r.o. v likvidaci. Uvedené společnosti zanikly a byly vymazány z obchodního rejstříku, proto byla úhrada jejich příspěvků provedena ze státního rozpočtu.

5. Kontrolní činnost

Kontrolní činnost v oblasti poskytování služeb a zajišťování sítí elektronických komunikací

V průběhu měsíce května ČTÚ prováděl následující kontrolní akce:

- **kontrola plnění povinnosti podnikatelů oznámit vykonávání komunikační činnosti, která je podnikáním v elektronických komunikacích.** V předchozím období bylo zjištěno podnikání bez oznámení v Chomutově, Litvínově a v Klášteřci nad Ohří. V následně zahájených řízeních byla účastníkům řízení správním rozhodnutím uložena pokuta v celkové výši 145 000,- Kč.
- **kontrola využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění.** V předchozím období bylo v Mostě zjištěno neoprávněné využívání kmitočtu v pásmu 3,5 GHz. V následně zahájeném řízení byla účastníkovi řízení uložena pokuta ve výši 3 000,- Kč. Na Moravě bylo zjištěno 12 případů využívání kmitočtů mimo pásmo stanovené všeobecným oprávněním č. 12 zařízeními Wi-Fi. S jejich provozovateli bude zahájeno správní řízení ve věci využívání kmitočtů bez oprávnění.
- **kontrola dodržení podmínek individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů letecké pohyblivé služby.** V Hodkovicích nad Mohelkou byly zjištěny 3 případy provozování vysílacího rádiového zařízení odlišného od zařízení uvedeného v oprávnění, v Ústí nad Labem bylo zjištěno obsluhování rádiového zařízení bez platného průkazu odborné způsobilosti. Zjištěné závady budou řešeny výzvou k odstranění nedostatku a projednány v řízení o uložení pokuty.
- **kontrola dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12,** k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz. Porušení podmínek tohoto oprávnění, zejména provoz na indoor kmitočtech, je zjišťováno pravidelně v celé ČR. Při 17 kontrolách bylo ve 48 případech zjištěno porušení podmínek všeobecného oprávnění. Zjištěné závady byly řešeny výzvou k odstranění nedostatků podle § 114 zákona o elektronických komunikacích a ve věci budou zahájena správní řízení.
- **měření pokrytí obcí signálem digitální televize.** V květnu bylo v územních oblastech Zlín, Jeseník, Trutnov a Plzeň provedeno měření pokrytí 8 obcí podle vyhlášky č. 163/2008 Sb., při kterém bylo ověřeno pokrytí těchto lokalit digitálním televizním vysíláním. Zjištěné výsledky slouží pro posouzení potřeby případného dokrytí těchto oblastí digitálním signálem.
- **spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí** při kontrole prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení. V rámci této kontrolní činnosti byl v Mostě a v Rumburku zjištěn prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmech 30, 35 a 49 MHz. Tato rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů (v pásmu 35 MHz lze dle příslušného všeobecného oprávnění provozovat pouze modely letadel). Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.
- **zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb.** Ve věci rušení rozhlasového a DVB-T příjmu bylo uskutečněno celkem 13 fyzických kontrol na místě, některé opakovaně. Většinou se jednalo o závady na přijímací straně. Kromě rušení televizního a rozhlasového příjmu

bylo řešeno 17 hlášení na rušení služeb GSM, UMTS a CDMA poskytovaných jednotlivými operátory. Rušení těchto služeb je způsobováno zejména vyzařováním aktivních televizních antén a širokopásmových zesilovačů. V případě zjištěných zdrojů rušení byly jejich provozovatelům zaslány výzvy k odstranění nedostatků podle § 114 zákona o elektronických komunikacích,

- **kontrola rádiových kmitočtů – monitorování rádiového spektra.** Na základě podezření vysílání po skončení individuálního oprávnění bylo provedeno monitorování/kontrola využívání rádiového spektra dopravní zdravotní službou HORI, s.r.o. ve Vrbně pod Pradědem. Provedenou kontrolou nebyl zjištěn rádiový provoz na kmitočtech 74,725 MHz a 74,575 MHz. Dále byl kontrolován provoz Jesenické nemocnice, spol. s r.o. se sídlem v Jeseníku a během monitorování byl zjištěn provoz vysílacích rádiových zařízení na kmitočtu 74,725 MHz bez platného individuálního oprávnění, čímž došlo k porušení § 17 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích. S kontrolovaným subjektem bude zahájeno správní řízení.
- **kontrola využívání čísel a plnění podmínek rozhodnutí o oprávnění k využívání čísel.** Za měsíc květen 2012 bylo provedeno 5 kontrolních volání ve smyslu využívání čísel a plnění podmínek rozhodnutí o oprávnění k využívání čísel. Všechna volání souvisela s šetřením stížností. Z toho tři čísla byla testována za přítomnosti zaměstnanců ČOI z oblastního pracoviště Ostrava, kteří se tak seznámili s možnostmi testování v rámci spolupráce s ČTÚ. Spolupráce byla velmi kladně hodnocena, neboť získané výsledky z testovacího pracoviště mohou zaměstnanci ČOI využít pro správní řízení ve smyslu ochrany spotřebitelů.
- **státní kontrola,** která prošetřovala, zda společnost TRAVEL TELEKOMUNIKATION, s.r.o. plní podmínky pro uveřejňování informací a náležitosti smlouvy o poskytování mobilních služeb podle zákona o elektronických komunikacích a zajišťuje přenositelnost telefonních čísel. Bylo zjištěno, že tato společnost dosud nabízí služby pouze prostřednictvím svého obchodního zástupce na Ukrajině. Uzavřené smlouvy nesplňují všechny podmínky stanovené zákonem o elektronických komunikacích a není zajištěna přenositelnost čísel, neboť dosud nebyl umožněn vstup této společnosti do referenční databáze přenášených čísel. Výsledky kontroly budou dále využity pro další řízení s uvedenou společností.
- **státní kontrola plnění podmínek pro přenos čísel u společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s.** Při kontrole bylo zjišťováno dodržování procesů při přenášení čísel tak, jak jsou stanoveny opatřením obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel, ve znění pozdějších změn. Kontrola byla prováděna na základě obdržovaných stížností účastníků i náhodným výběrem čísel. V současné době probíhá vyhodnocování získaných podkladů.

Přehled kontrolní činnosti při výkonu státní kontroly elektronických komunikací za měsíc květen 2012

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)	19								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	1037								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	0		0	4	4			4	205000
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	58		18	4	7			7	86000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		1	0	0	0			0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		1	0	1	1			1	2000
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		56	18	3	6			6	84000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	186		15	5	5			5	183000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		15		5	5			5	183000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		75	8	0	0			0	0
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	96	0	7	0	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	52		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	0
7. Rozhodování účastnických sporů	0			11365	7081	219	5523		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		8	2	0	1		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		35	37	11	14		
ba) přístupu ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)		0		5	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		11314	7034	208	5507		
d) ostatní		0		8	8	0	1		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				1	1			1	10000
9. Ostatní	36		8	52	44			43	2699500
CELKEM	332		41	11427	7142	219	5523	60	3183500

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

V rámci činnosti ČTÚ v oblasti přezkoumávání rozhodnutí vydaných v I. stupni správních řízení jsou výsledkem dvou z provedených rozkladových řízení pravomocná rozhodnutí, kterými ČTÚ uložil pokutu ve výši od 10 000,- do 30 000,- Kč za správní delikt podle § 118 odst. 1 písm. o) zákona o elektronických komunikacích, ve znění účinném do 31. 12. 2011, kterého se dopustily dvě různé právnické osoby (obchodní společnosti) tím, že do stanovené lhůty nepředložily požadované informace, údaje a podklady prostřednictvím elektronického sběru dat vyžádaných ČTÚ podle § 115 zákona o elektronických komunikacích.

6. Ostatní regulátoři, kontrolní orgány, soudy

Rozhodnutí AGCOM

Italský regulátor AGCOM zveřejnil tři rozhodnutí pro Telecom Italia týkající se referenčních velkoobchodních nabídek v pevné síti. Stanovil maximální ceny na trhu č. 4 (trh 4/2007) (LLU), včetně měsíčních plateb, dále maximální ceny na trhu č. 5 (trh 5/2007) a maximální ceny na trhu č. 6 (trh 6/2007) za koncové segmenty pronajatých okruhů a nákladovou orientaci (doplňkové služby).

CMT snížil ceny za velkoobchodní služby širokopásmového přístupu (trh 5/2007)

Španělský regulátor CMT rozhodl o dočasném snížení měsíčních plateb za stávající regulovaný velkoobchodní širokopásmový přístup (WBA) služby až 30 Mbit/s (ADSL GigADSL a IP) přibližně o 14 %. Ceny WBA Telefónica musí být nákladově

orientované. V současné době jsou tyto ceny založeny na metodice top-down multi-standard s využitím historických a současných nákladů a dlouhodobých průměrných přírůstkových nákladů (LRAIC +). CMT ale pracuje na modelu bottom-up LRIC pro výpočet nákladově orientované ceny za aktivní části WBA služeb.

CMT vydal rozhodnutí o mobilní terminační ceně (trh 7/2007)

CMT vydal po notifikaci Komisí konečné rozhodnutí ve třetím kole analýzy velkoobchodního trhu pro mobilní ukončení volání, včetně mobilních terminačních cen (MTR) glide path, která dosáhne symetrický bottom-up pure LRIC (BU-LRIC) k 1. červenci 2013. Již dříve Evropská komise sdělila v rámci notifikace své připomínky ke snižování MTR. Snižování MTR bude probíhat postupně tak, aby bylo dosaženo symetrie od 1. ledna 2013. CMT vysvětlil, že první snížení ceny je již v platnosti od 16. dubna 2012 a změna postupného snižování ceny nutila operátory změnit své rozpočty uprostřed rozpočtového roku. CMT uvedl, že glide path by měl poskytnout operátorům stabilní rámec, aby mohli plánovat své rozpočty a upravit své maloobchodní ceny s dostatečným předstihem. Dopad vyšších MTR operátora Xfera do 1. července 2013 na trh bude velmi omezený z důvodu snížené asymetrie v kombinaci s jeho nízkým tržním podílem (5 %). Tento omezený účinek je převážen kladným dopadem asymetrie na obchodní schopnosti Xfera a tím na soutěžní situaci na mobilním trhu jako celku.

CMT navrhl deregulaci trhu mobilní originace (trh 15/2003)

CMT konzultuje do 19. července 2012 návrh na deregulaci trhu přístupu a originace v mobilní síti – zrušení stávající povinnosti přístupu za přiměřenou cenu pro Telefónica Móviles, Vodafone a Orange, které byli označeni jako SMP se společnou dominancí při poslední analýze v roce 2006. Španělsko je jednou z mála zemí s tímto regulovaným trhem. Další jsou Kypr, Malta, Norsko a Slovinsko. Podle CMT trh vykazuje větší dynamiku než v roce 2006, částečně díky vstupu čtvrtého operátora Xfera a 23 virtuálních operátorů, z nichž 5 jsou plnohodnotní MVNO nabízející konvergované služby. Nicméně se stále vyskytují soutěžní problémy – Xfera a MVNO mají velmi nízký podíl na trhu ve srovnání s Telefónica Móviles, Vodafone a Orange. CMT se obává, že by stávající SMP operátoři mohli zrušit nyní uložený přístup, ale podle CMT tento trh už nespĺňuje první kritérium z testu tří kritérií pro regulaci ex ante. Hlavním důvodem je, že bylo vydáno rozhodnutí o refarmingu, které ukládá společnostem Telefónica Móviles, Vodafone a Orange nabízet velkoobchodní služby operátorům s menšími kmitočtovými přiděly.

Podpora broadbandu ve Velké Británii

Britská vláda oznámila, že v letech 2013/2014 uvolní dalších 60 mil. € na podporu vysokorychlostního broadbandu (od 80 Mbit/s výše) pro 27 menších měst. Samosprávy musí přispět odpovídající částkou z místního rozpočtu.

7. Asociace

Zástupce ICT Unie vystoupil na konferenci na téma „Online kriminalita – prevence a legislativa“ v Senátu Parlamentu ČR

Národní centrum bezpečnějšího internetu ve spolupráci s Ústavně-právním výborem Senátu uspořádalo dne 29. května 2012 konferenci v Senátu Parlamentu ČR. Jménem ICT Unie na konferenci vystoupil Ing. Václav Mach, člen představenstva ICT Unie a ředitel pro vnější vztahy společnosti Microsoft, který vyzdvihl přínos jednotlivých projektů neziskových organizací, které jsou dlouhodobě podporovány nejrůznějšími firmami působícími v oblasti informačních a komunikačních technologií. Prostor k vyjádření na konferenci dostali i zástupci dětí, které zde představily své vidění bezpečnostních problémů spojených s bezpečnějším užíváním internetu a své názory na jejich řešení.

Diskuze se týkala především občanských práv mladých lidí a prevence v oblasti rizik chování online. Zvláštní pozornost byla věnována tématu mezigeneračního dialogu nejen o otázkách internetové bezpečnosti.

Konference „Bezpečnost kyberprostoru“

Dne 29. května 2012 v pražském Top hotelu uspořádalo vydavatelství Sdělovací technika konferenci „Bezpečnost kyberprostoru“. Prezident ICT Unie Svatoslav Novák ve své úvodní prezentaci nazvané „Hrozby pro české ICT“ zdůraznil současnou nepostradatelnost informačních a komunikačních technologií a mimo jiné zmínil i jednotlivé typy útočnicků ohrožujících kyberprostor včetně jejich motivace. Podle Svatoslava Nováka české ICT však čelí i dalším ohrožením. Jedná se např. o zanedbávanou komunikační a výpočetní infrastrukturu ve vlastnictví státu, odliv špičkových odborníků do zahraničí nebo nedostatečnou legislativu. Naopak pozitivní roli může sehrát umístování datových a vývojových ICT center na území ČR, fungující systém investičních pobídek, přijetí konceptu sdílených služeb pro státní správu či promyšlená strategie rozvoje ICT průmyslu v ČR jako národní priorita.

8. Spotřebitelské otázky

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

V průběhu měsíce května ČTÚ zahájil 11 365 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 7 081 rozhodnutí ve věci, z toho 7 034 rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

Ochrana spotřebitele

Na ČTÚ se obrací pravidelně spotřebitelé/uživatelé služeb elektronických komunikací s dotazy a žádostmi o radu. V průběhu měsíce května bylo vyřizováno celkem 166 spotřebitelských dotazů. Nejvíce se spotřebitelé zajímali o problematiku jak postupovat, když nesouhlasí s vyúčtováním ceny za poskytnuté služby, což činilo 21 % všech dotazů. Mimo problematiku nesouhlasu s vyúčtováním ceny za služby, se spotřebitelé dotazovali nejčastěji na smluvní vztahy s operátory (celkem 20 % dotazů). Spotřebitelé se zajímali především o problematiku možnosti výpovědi smlouvy se závazkem. Časté dotazy se také týkaly způsobu uzavírání smluv jiným než písemným způsobem a právní platnosti takto uzavřených smluv. Z hlediska smluvních vztahů a jejich změny ze strany operátora bylo v měsíci květnu nejvíce konkrétních dotazů a také stížností zaznamenáno na operátora UPC, který změnil smluvní podmínky, a v rámci této změny došlo nejen ke změně kvality služby, ale zároveň došlo i k navýšení ceny za pronájem koncových zařízení (modemu, resp. set-top boxu). Vzhledem k tomu, že uvedená změna se týkala již uzavřených účastnických smluv, zahájil ČTÚ na základě těchto dotazů a podnětů šetření ve věci, a to s cílem zjistit zda uvedená změna smluvních podmínek a již uzavřených smluvních vztahů byla provedena v souladu se zákonem o elektronických komunikacích, a to především zda bylo dodrženo ustanovení § 63 odst. 6 výše uvedeného zákona.

Další početná skupina dotazů se týká problematiky marketingových a obtěžujících volání a možnostem, jak se těmito praktikám mohou spotřebitelé účinně bránit. V tomto směru ČTÚ hlavně upozorňuje spotřebitele/účastníky služeb elektronických komunikací, aby byli obezřetní při vydávání souhlasu s marketingem, který často bývá součástí elektronických objednávek, registrací v různých internetových soutěžích a podobně. Pokud ČTÚ zjistí, že

tímto jednáním je porušen zákon o elektronických komunikacích, zahajuje vždy správní řízení ve věci. V případech, kdy se jedná o nevyžádaná marketingová sdělení, jsou tyto případy postupovány Úřadu pro ochranu osobních údajů, který je věcně příslušným úřadem pro jejich řešení.

9. Změny legislativní

Dne 7. května 2012 byl v částce 52 Sbírky zákonů uveřejněn zákon č. 142/2012 Sb., o změně některých zákonů v souvislosti se zavedením základních registrů. Tímto zákonem (část dvacátá čtvrtá) se uvádí do souladu s právní úpravou týkající se základních registrů zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a to v části vzniku oprávnění k podnikání v elektronických komunikacích (§ 13 a 14 zákona o elektronických komunikacích) a v části opravňující ČTÚ k využívání údajů a informací ze základních registrů (§ 134 a násl. zákona o elektronických komunikacích). Tento zákon nabývá účinnosti dnem 1. července 2012.

Dne 30. května 2012 byl v částce 60 Sbírky zákonů uveřejněn zákon č. 167/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. Tímto zákonem (část dvacátá pátá) se uvádí do souladu s právní úpravou týkající se dané oblasti zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a to v částech upravujícího problematiku využívání „zaručeného“, nově „uznávaného“ elektronického podpisu při elektronické komunikaci (§ 25, § 33 a § 75 zákona o elektronických komunikacích). Tento zákon nabývá účinnosti dnem 1. července 2012.

Dne 30. května 2012 bylo v částce 62 Sbírky zákonů uveřejněno nařízení vlády č. 175/2012 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, ve znění pozdějších předpisů. Tímto nařízením vlády se v souvislosti se změnou zákona o elektronických komunikacích provedenou zákonem č. 468/2011 Sb. upravuje:

1. výše některých poplatků za využívání rádiových kmitočtů (pevná služba) a čísel (poplatek za zkrácené telefonní číslo, poplatek za přístupové kódy k neveřejným komunikačním sítím),
2. nově se stanoví poplatky za využívání rádiových kmitočtů pro experimentální účely (viz § 19b zákona o elektronických komunikacích),
3. z důvodu změny zákona o elektronických komunikacích se zrušují poplatky za krátkodobé oprávnění, které jsou nyní stanoveny přímo zákonem o elektronických komunikacích (§ 25 odst. 5).

Toto nařízení vlády nabývá účinnosti dnem 1. června 2012, s výjimkou části upravující poplatky za využívání rádiových kmitočtů a čísel dle výše ad 1 (čl. I bod 3, 5, a 6), které nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2013.

V průběhu května 2012 nebyly ve Sbírce zákonů uveřejněny žádné právní předpisy, které by měly zásadní dopad do oboru poštovních služeb.

10. Evropská unie

Dne 2. května 2012 představila Evropská komise plán na bezpečné využívání digitálních dovedností a nástrojů, které nabízí internet pro děti. Děti v EU mají kvůli různým vnitrostátním přístupům různé možnosti přístupu k internetu a různé úrovně ochrany on-line. Evropská komise navrhuje řadu opatření, která budou prováděna různými prostředky, včetně samoregulace odvětví, jež by měla vést k pružnému a rychlému řešení této problematiky. Pro tento proces bude mít zásadní význam spolupráce v rámci takových fór, jako je [koalice pro lepší internet pro děti](#), která byla ustanovena v prosinci 2011. Opatření mají čtyři hlavní cíle:

- podpora produkce tvůrčího a vzdělávacího obsahu na internetu pro děti a vytváření platform, které umožňují přístup k vhodnému obsahu podle věku,
- zvýšení povědomí a posílení výuky bezpečnosti na internetu ve všech školách v EU v zájmu digitální a mediální gramotnosti a vlastní odpovědnosti dětí na internetu,
- vytvoření bezpečného prostředí pro děti, kdy rodiče i děti mají k dispozici nástroje nezbytné pro zajištění jejich ochrany na internetu – například snadno dostupné mechanismy umožňující oznámit škodlivý obsah nebo nebezpečné chování na internetu, transparentní standardní nastavení ochrany soukromí odpovídající věku nebo snadnou rodičovskou kontrolu a boj proti materiálu umožňujícímu zneužívání dětí na internetu založeného na výzkumu a využití výsledků inovačních technických řešení v policejním vyšetřování.

V únoru 2011 Komise předložila agendu EU na posílení práv dítěte zavedením zásad [Listiny základních práv EU](#). První prověrka činnosti koalice proběhne letos v létě.

Dne 10. května 2012 schválil Evropský parlament nová pravidla dohodnutá mezi europoslanci a národními vládami, která umožní klientům nakupovat roamingové služby od jiných operátorů než svých domovských poskytovatelů. Nová pravidla mají také za cíl otevřít trh novým účastníkům, posílit tak konkurenci a snížit ceny. [Návrh Nařízení](#), které toto upravuje, vstoupí v platnost 1. července 2012 a nahradí nařízení č. 717/2007, jehož platnost končí 30. června 2012.

- Nové nařízení snižuje jak velkoobchodní tak maloobchodní ceny za hlasová volání, ceny datových služeb a zlevní i posílání textových zpráv.
- Od 1. července 2012 dostanou občané blížící se poplatkům 50 EUR za měsíc (bez DPH) varovnou zprávu, bude-li zahraniční síť s touto službou kompatibilní.
- Od 1. července 2014 budou zákazníci moci zakoupit zvlášť vnitrostátní a roamingové služby od dvou různých operátorů a zároveň si ponechat jedno telefonní číslo. Za změnu poskytovatelů nebudou zákazníci platit a operátor v jejich domovské zemi je bude muset o tomto právu informovat.

Od 1. července 2012 budou mít navíc operátoři virtuálních mobilních sítí, tzn. takoví, kteří nedisponují vlastními sítěmi, přístup k sítím jiných operátorů za velkoobchodní ceny za účelem poskytování roamingových služeb.

Maloobchodní stropy (účtované zákazníkům) bez DPH

	Současné	1. července 2012	1. července 2013	1. července 2014
Data (za megabyte)	---	70 eurocentů	45 eurocentů	20 eurocentů
Odchozí hovory (za minutu)	35 eurocentů	29 eurocentů	24 eurocentů	19 eurocentů

Příchozí hovory (za minutu)	11 eurocentů	8 eurocentů	7 eurocentů	5 eurocentů
SMS (za 1 SMS)	11 eurocentů	9 eurocentů	8 eurocentů	6 eurocentů

Velkoobchodní stropy (účtované mezi operátory) bez DPH

	Současné	1. července 2012	1. července 2013	1. července 2014
Data (za megabyte)	50 eurocentů	25 eurocentů	15 eurocentů	5 eurocentů
Hovory (za minutu)	18 eurocentů	14 eurocentů	10 eurocentů	5 eurocentů
SMS (za 1 SMS)	4 eurocenty	3 eurocenty	2 eurocenty	2 eurocenty

Nové nařízení přijme Rada ministrů v červnu 2012 a vstoupí v platnost 1. července 2012 s přímou účinností ve všech členských státech EU. Evropská komise přezkoumá fungování těchto pravidel před 30. červnem 2016.

Dne 10. května 2012 se v Bruselu uskutečnil workshop k úvodní studii pro inventář spektra zpracovávané konsorciem firem vedeným společností WIK-Consult (dalšími jsou Aegis, Plum a IDATE). Studie ve stadiu návrhu před vypracováním závěrečné zprávy a doporučení pro Evropskou komisi byla projednávána formou workshopu se 150 zástupci zainteresovaných stran (stakeholders) včetně přizvaných zástupců evropských regulátorů. Hlavním avizovaným cílem je identifikovat v členských státech v pásmech od 400 MHz po 6 GHz úseky, kde je spektrum nedostatečně využíváno popř. nevyužíváno. Studie zahrnovala volbu zdrojů dat o užití spektra (informační systém EFIS a konzultace), vypracování metodiky k vyhodnocení a vlastní vyhodnocení. Konečné výsledky studie budou předloženy v měsíci červnu 2012.

Ve dnech 16. – 18. května 2012 proběhla v Makedonii, v Ohridu, druhá výroční mezinárodní konference o regulaci „2nd AEC International Regulatory Conference“, kterou zorganizoval makedonský regulační úřad pro elektronickou komunikaci AEC. Cílem této konference, na kterou byli pozváni představitelé evropských regulačních úřadů a zástupci průmyslového sektoru, bylo podpořit veřejnou diskuzi o otázkách týkajících se posledního technologického vývoje v odvětví elektronických informačních a komunikačních technologií a prostřednictvím výměny názorů o osvědčených postupech a zkušenostech najít způsob řešení potenciálních problémů.

Ve dnech 24. – 25. května 2012 se v Dubrovniku uskutečnilo zasedání Generálního shromáždění IRG (IRG General Assembly) a Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC). Jedním z důležitých témat byla prezentace a následná diskuze regulátorů a Evropské komise k problematice síťové neutrality, konkrétně k problematice notifikování zjištěných hodnot QoS (kvalita služeb), které má NRA určit podle článku 22.3 směrnice o univerzální službě. Evropská komise poté předloží návrh doporučení podle článku 22.3 směrnice o univerzální službě. Dalším projednávaným dokumentem byl návrh zprávy BEREC o soutěžních prvcích týkajících se síťové neutrality. Na žádost účastníků trhu zahájil BEREC hodnocení vlivu řízení provozu na tržní podmínky (inovace, konkurence, koncový uživatel). Vzhledem k tomu, že regulační rámec zavádí právo NRA stanovit minimální požadavky na QoS, pro jejich uložení poskytovatelům ECNS podle článku 22.3 směrnice o univerzální službě, zpracoval a předložil BEREC další dokument „Quality of Service (QoS) Guidelines“.

Kancelář BEREC přednesla informaci o plnění pracovního plánu 2012 a závěry z nedávných přezkumů fáze II. Zpráva o přezkumech notifikací se týká převážně přezkumu nápravných opatření. Dotčené trhy přes všechny přezkumy jsou RT3, RT4, RT5, RT6 a RT7. Jedná se tedy o trhy infrastruktury, trhy terminace a v převážné míře o trhy, na které se vztahuje některé z harmonizačních doporučení Evropské komise. Dále se diskutovalo o návrhu prvků a specifických souborů podmínek, které by měly být brány v úvahu jako vhodné indikátory účinné konkurence při určování SMP při scénáři spoluinvestování, a to v dalším kole přezkumu trhů č. 4 a 5. Podle článku 28 [doporučení o NGA](#) by měly být brány v úvahu nejen počty operátorů, struktura sítě a dohody o spoluinvestování ale i to, zda je spoluinvestování založeno na vícenásobných vláknech a zda obchodní partneři mají stejný a nákladově orientovaný přístup (competitive effects of NGA co-investments).

Materiál o mezinárodním roamingu se zabývá nařízením o roamingu z hlediska implementace, protože toto nařízení zavádí poprvé dohody, které nejsou klasickými velkoobchodními roamingovými dohodami. Jedná se zejména o:

- Právo jakéhokoliv MNO a MVNO uzavřít velkoobchodní roamingovou dohodu s jakoukoliv evropskou sítí podle svého výběru;
- Právo existujících „lehkých“ MVNO a přeprodejců získat velkoobchodní roamingovou dohodu o přeprodeji při regulovaných podmínkách;
- Udělení práva přístupu k velkoobchodním službám nezbytným k zavedení odděleného prodeje roamingových služeb (čl. 4 a 5).

MNO mají zveřejnit referenční nabídky v souladu s metodickými pokyny BEREC k 1. lednu 2013, (metodika BEREC má být zveřejněna 1. října 2012).

Vzhledem k tomu, že legislativa je napsána velmi obecně, metodika BEREC bude hrát významnou roli při zavádění do praxe. Lze však očekávat to, že MNO (zejména ti významní) se budou snažit napadnout nejvíce omezující ustanovení.

Jedná se zejména o:

- Regulované ceny – pravidla pro stanovování cen jsou uvedena v nařízení jen velmi obecně;
- Časové období implementace – z hlediska předpisů jsou termíny určeny pevně. Nicméně z hlediska implementace povinnosti přístupu není pevný termín uveden;
- Omezení povinnosti přístupu – povinnost přístupu není absolutní. MNO by měli být oprávněni zrušit přístup např. při neplacení účtů. Lze však předpokládat další diskuse o omezení přístupu pouze na určité skupiny žadatelů.

BEREC se zabývá také společnými pozicemi NRAs. Jedná se o přezkum původních společných pozic k velkoobchodnímu zpřístupněnému přístupu, velkoobchodnímu širokopásmovému přístupu a velkoobchodním pronajatým okruhům. Tyto společné pozice převzal BEREC od ERG, čímž se staly platné i v současné době. Platnost uvedených závěrů je přezkoumávána s ohledem na měnící se situaci na trzích. Současný materiál se zabývá principem nediskriminace, v plánu je přezkum přístupu a přezkum cenových otázek.

25. květen je vyhlášen jako Mezinárodní den pohřešovaných dětí. Při této příležitosti evropské komisařky Viviane Reding a Neelie Kroes vydaly [prohlášení](#) a Evropská komise ve spolupráci s Missing Children Europe, zorganizovala dne 30. května 2012 konferenci "Missing Children: closing the gaps: 116000 hotlines and child abduction alert mechanisms" K této problematice vydal v květnu 2012 rovněž Eurobarometr zprávu [„Čísla vyhrazená pro harmonizované služby se sociální hodnotou – 116“](#). Komise dne 15. února 2007 přijala [rozhodnutí](#), v němž se požadovalo, aby členské státy vyhradily v celé EU číslo 116 000 pro účely zřízení dětské tísňové linky. Podle revidovaných telekomunikačních předpisů přijatých v roce 2009 a zejména podle článku 27a směrnice o univerzální službě ([směrnice 2009/136/ES](#)) byly členské státy povinny nejpozději do 25. května 2011 „udělat vše pro to, aby zajistily přístup občanů ke službě provozující tísňovou linku pro oznamování případů

pohřešovaných dětí. Tato linka tísňového volání je dostupná na čísle 116 000.“ Podle téže směrnice dále členské státy „musí zajistit, aby občané byli odpovídajícím způsobem informováni o existenci a používání služeb v rámci číselného rozsahu [116](#), zejména prostřednictvím iniciativ konkrétně zaměřených na osoby cestující mezi členskými státy.“

11. ITU a ostatní mezinárodní organizace

Evropská konference poštovních a telekomunikačních správ (CEPT)

Výbor pro záležitosti ITU

Ve dnech 22. až 25. května 2012 se v Kodani uskutečnilo zasedání výboru CEPT pro záležitosti ITU (ComITU). Jeho hlavním cílem bylo zajištění koordinované přípravy evropských správ na jednáních pracovních skupin Rady ITU: CWG WCIT k přípravě Světové telekomunikační konference WCIT-12 (12. – 15. června 2012) a CWG STAB ke stabilizaci základních dokumentů ITU (20. – 22. června 2012), projednání pozic k vybraným bodům programu jednání letošního zasedání Rady ITU (4. – 13. července 2012) a přípravě pozic a společných evropských návrhů (ECP – European Common Proposal) na Světové shromáždění ke standardizaci telekomunikací WTSA-12 (20. – 29. listopadu 2012) a Světovou telekomunikační konferenci WCIT-12 (3. – 14. prosince 2012).

12. Digitalizace RTV

–

13. Správa rádiového spektra

Veřejná konzultace návrhu podmínek připravované aukce kmitočtů

Dne 11. května 2012 byla ukončena [veřejná konzultace](#) návrhu textu dokumentace Vyhlášení výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů k zajištění veřejné komunikační sítě v pásmech 800 MHz, 1 800 MHz a 2 600 MHz. Během měsíce května byly připomínky došlé v rámci konzultace vyhodnocovány a jejich vypořádání bude zveřejněno poté, co bude ukončena konzultace s Ministerstvem průmyslu a obchodu.

Všeobecná oprávnění

Dne 4. května 2012 byla zveřejněna [Výzva k uplatnění připomínek](#) k návrhu opatření obecné povahy, kterým se vydává všeobecné oprávnění č. [VO-R/14/XX.2012-Y](#) k využívání rádiových kmitočtů a k provozování zařízení v pásmu 10 GHz. Důvodem pro vydání tohoto všeobecného oprávnění, které nahradí dosavadní všeobecné oprávnění č. [VO-R/14/12.2006-38](#), je skutečnost, že v poslední době obdržel ČTÚ od některých provozovatelů a výrobců zařízení pevných spojů typu bod–bod v pásmu 10 GHz podněty a žádosti o provedení změny všeobecného oprávnění. Tyto podněty vycházejí zejména z obavy z možného nárůstu počtu případů škodlivého rušení stávajících pevných spojů systému FDD po avizovaném možném nasazení technologií systému TDD v budoucnu. Účelem vydání nového všeobecného oprávnění je proto upřesnění stávajících podmínek využívání kmitočtového pásma (definice výkonu stanice, ustanovení o postupu v případě vzniku škodlivého rušení apod.).

Plán využití rádiového spektra

Dne 2. května 2012 projednala Rada ČTÚ návrh nového vydání části plánu využití rádiového spektra č. [PV-P/24/XX.2012-Y](#) pro kmitočtové pásmo 4 200–5 925 MHz. Důvodem předložení návrhu plánu pro uvedené pásmo je zejména promítnutí aktuálních závěrů

Světové radiokomunikační konference WRC-12, které se v tomto pásmu týkají zejména nových přidělení leteckým radiokomunikačním službám. Lhůta pro zasílání připomínek k uvedenému návrhu opatření obecné povahy skončila 8. června 2012.

Dne 9. května 2012 projednala Rada ČTÚ návrh nového vydání části plánu využití rádiového spektra [č. PV-P/7/XX.2012-Y](#) pro kmitočtové pásmo 2 700–4 200 MHz. Důvodem předložení návrhu plánu pro uvedené pásmo je jednak promítnutí závěrů přezkumů, zda v kmitočtových úsecích 3 459–3 480/3 559–3 580 MHz a 3 480–3 500/3 580–3 600 MHz stále trvají důvody pro omezení počtu práv k využívání rádiových kmitočtů, dále pak postupný přechod na harmonizované perspektivní využití pásem 3 400–3 800 MHz aplikacemi využívajícími kmitočtový rastr s kanály o násobcích 5 MHz. Cílem je umožnit další rozvoj vysokorychlostních a perspektivně ultravysokorychlostních sítí pro přístup k internetu. Lhůta pro zasílání připomínek k uvedenému návrhu opatření obecné povahy končí 21. června 2012.

14. Poštovní služby

V květnu ČTÚ vyslovil na návrh České pošty souhlas se změnou poštovních podmínek s účinností od 1. června 2012. Změna se týkala poštovních podmínek do zahraničí a vyplývá z právních předpisů Světové poštovní unie a z podmínek, za nichž zahraniční provozovatelé poskytují České poště svou součinnost.

V souvislosti s přípravou prováděcích předpisů k novele zákona o poštovních službách ČTÚ uspořádal dne 3. května 2012 workshop na téma Metodika výpočtu čistých nákladů poskytovatele univerzální služby v poštovním sektoru. Na workshopu byly prezentovány základní principy metodiky výpočtu čistých nákladů. Pro výpočet čistých nákladů je klíčové stanovit a ocenit pomocí nákladů a výnosů chování poskytovatele základních poštovních služeb v situaci, kdy by mu základní služby nebyly uloženy (alternativní scénář). Účastníci získali přehled o přístupu k tvorbě alternativního scénáře v jiných evropských zemích a současně byli seznámeni s návrhem alternativního scénáře v České republice. V neposlední řadě zaznělo shrnutí nehmotných a tržních výhod relevantních pro Českou republiku a možnosti při stanovení přiměřeného zisku. Dotčeným subjektům byla dána možnost vznést dodatečně připomínky, které budou vypořádány.

Druhý z workshopů, zaměřených na přípravu prováděcích právních předpisů k připravované novele zákona o poštovních službách uspořádal ČTÚ dne 31. května 2012. Workshop tematicky věnovaný oznamování podnikání v oblasti poštovních služeb a stanovení dostupnosti základních služeb. Na workshopu byly v první části prezentovány změny vyplývající z novely zákona o poštovních službách a související s plánovaným přechodem agendy vzniku oprávnění podnikání v této oblasti na ČTÚ. Ve druhé části workshopu byly prezentovány záležitosti související se stanovením dostupnosti základních služeb po dokončení liberalizace trhu poštovních služeb, zejména dostupnosti obslužných míst.

Projednáno Radou ČTÚ dne 12. června 2012