

Měsíční monitorovací zpráva č. 7/2011 Českého telekomunikačního úřadu Červenec 2011

Manažerské shrnutí

V průběhu července ČTÚ dokončil projednávání dále uvedených opatření obecné povahy, která vydal 5. srpna v částce 10/2011 Telekomunikačního věstníku:

- opatření obecné povahy č. OOP/7/07.2011-10 a č. OOP/8/07.2011-11, kterými upravil podmínky zveřejňování informací týkajících se přístupu k síti, propojení a zpřístupnění v sítích elektronických komunikací,
- opatření obecné povahy č. SP/4/07.2011-13, kterým se stanoví identifikační označení sítí, datových toků a služeb sítí zemského digitálního televizního vysílání (více viz kap. 2).

Dne 14. července vydal Nejvyšší správní soud rozsudek ve věci návrhu společnosti Telefónica na zrušení opatření obecné povahy č. A/6/12.2010-16, trh č. 6 – Velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity vydaného ČTÚ dne 7. prosince 2010. Nejvyšší správní soud tento návrh v celém rozsahu zamítl. (více viz kap. 6)

1. Aktuální situace na trhu

Služby pevných sítí

Společnost **UPC** prodloužila o měsíc akční nabídku pro nové zákazníky, kteří si objednali do 31. července 2011 telefonní službu UPC Telefon tarif „Basic“. Noví zákazníci tak získali paušál ve výši 1,- Kč měsíčně po dobu 12 měsíců a pronájem bezdrátového telefonního přístroje za 10,- Kč měsíčně. Cena instalace a připojení byla ve výši 1,- Kč.

Společnost **Ceteris** nabízí svým zákazníkům na geografických číslech nový tarif pod názvem „SPL mobil“, za nějž zákazník zaplatí měsíčně 19,- Kč paušál a cena za volání do mobilních sítí je 1,65 Kč za minutu, což je o 0,89 Kč méně za minutu než u stávajících tarifů „SPL dlouhán“ a „SPL kraťas“, u nichž je paušál 0 Kč měsíčně.

Společnost **Fayn** přejmenovala své dosavadní tarify a zlevnila výrazně u těchto tarifů volání do mobilních sítí. Konkrétně se jedná o tarif „Fayn Profi“ (dříve Komfort), u něhož je cena za volání do mobilní sítě nyní 0,99 Kč za minutu (dříve 2,44 Kč za minutu), dále pak se jedná o tarif „Fayn Home“ (dříve Fayn Smart), u něhož je cena za volání do mobilní sítě nyní 1,79 Kč za minutu (dříve 2,59 Kč za minutu) a tarif „Fayn Easy“ (dříve Fayn Cool), u kterého je cena za volání do mobilní sítě nyní 2,29 Kč (dříve 2,74 Kč za minutu).

Veškeré aktivity pro firemní zákazníky **Unient Communications** přebírá od 1. července 2011 společnost Spinoco Czech Republic, a.s.

S platností od 15. července snížila společnost **MobilKom** nové maloobchodní ceny za přenesení „pevného“ telefonního čísla do její sítě. Cena za přenesení pevného čísla se snížila z 1 268,40 Kč na 469,- Kč, tj. o 63,0 %.

Přístup k Internetu

Společnost **Telefónica** poskytuje od začátku července až do konce září akviziční nabídku ke svým internetovým tarifům. Noví zákazníci (fyzické i právnické osoby), kteří si ve

zmíněném termínu objednájí službu Internet Optimal (16 Mbit/s přes VDSL nebo 8 Mbit/s přes ADSL) nebo službu Internet Aktiv (25 Mbit/s přes VDSL nebo 16 Mbit/s přes ADSL) se závazkem na 12 měsíců, budou po dobu smluvního závazku hradit měsíční cenu ve výši 500,- Kč za službu Internet Optimal a 600,- Kč za službu Internet Aktiv. Od 13. měsíce využívání služby platí standardní ceny, tzn. 750,- Kč za Internet Optimal a 850,- Kč za Internet Aktiv.

Ještě výhodnější cenu za služby Internet Optimal i Internet Aktiv mohli v průběhu celého července získat noví zákazníci při objednávce na některé z vybraných značkových prodejen O2 v Plzni, Pardubicích, Ostravě nebo Zlíně. Při objednávce služby Internet Optimal se závazkem na 12 měsíců zaplatí noví zákazníci 400,- Kč za měsíc po dobu prvních 12 měsíců, za službu Internet Aktiv pak 500,- Kč za měsíc. Od 13. měsíce využívání služby platí výše uvedené standardní ceny.

Akviziční nabídka pro nové zákazníky ke službám Internet Optimal a Internet Aktiv platí až do konce září i pro majitele vouchery vystaveného společností ASUS COMPUTER Czech Republic. Majitelé tohoto vouchery, kteří uzavřou smlouvu se závazkem na 12 měsíců, mohli získat službu Internet Optimal za 400,- Kč na měsíc a službu Internet Aktiv za měsíční cenu 480,- Kč. Od 13. měsíce využívání služby platí výše uvedené standardní ceny.

Do 31. července 2011 platila akviziční nabídka společnosti **UPC** ke všem službám internetového připojení. Službu o rychlosti 10 Mbit/s šlo na prvních 12 měsíců získat za cenu 299,- Kč/měsíc, namísto standardní ceny 494,- Kč/měsíc, službu o rychlosti 25 Mbit/s za 399,- Kč/měsíc rovněž na prvních 12 měsíců, namísto standardní ceny 599,- Kč/měsíc a pro služby o rychlostech 50 a 100 Mbit/s platila 50% sleva na první 4 měsíce. Nejrychlejší 100 Mbit/s připojení tak první 4 měsíce vyjde na 500,- Kč/měsíc, od 5. měsíce pak 999,- Kč/měsíc. Zákazníci zároveň mohli zdarma získat zapůjčení modemu, instalaci za 1,- Kč a připojení za 252,- Kč (v případě platby přes SIPO byla cena za připojení 1,- Kč). Akviziční nabídky platily při uzavření smlouvy na 12 měsíců.

Akviziční nabídku měla společnost UPC připravenou i pro firemní zákazníky. Při uzavření smlouvy na 12 měsíců do 31. července 2011 bylo možné služby Internet Fiber Business 15, Internet Fiber Business 40 a Internet Fiber Business 110 získat po dobu prvních tří měsíců za zvýhodněnou měsíční cenu ve výši 1,- Kč. Od 4. měsíce platí standardní ceníkové ceny, tj. 599,- Kč/měsíc pro službu Internet Fiber Business 15, 799,- Kč/měsíc pro službu Internet Fiber Business 40 a 1 199,- Kč/měsíc pro službu Internet Fiber Business 110.

Služby mobilních sítí

Společnost **Telefónica** nabídla pro zákazníky s předplacenou kartou od 1. července volání a posílání SMS a MMS zpráv na jedno O2 číslo zdarma. Výhoda platí čtyři týdny od nastavení čísla a pro využití nabídky na delší dobu je nutné znovu dobít kredit. Tato nabídka může být využívána opakovaně až půl roku.

V období od 1. července do 30. září si budou moci zákazníci předplacených karet zaktivovat balíček O2 Pokey na víkend za 19,50 Kč za týden. Toto zvýhodnění umožní volat neomezeně na jakékoliv číslo v mobilní síti O2 či pevných linkách v ČR. Od 1. října bude zvýhodnění dostupné za 39,- Kč za týden.

Od 18. července začala společnost nabízet novou službu, která pomocí SMS zamezí automatické připojování k internetu při pobytu v zahraničí. Zákazníci, kteří si aktivují tuto službu, budou chráněni i před samovolným přenosem dat u aplikací, které připojení k internetu využívají automaticky.

Společnost **T-Mobile** na období prázdnin od 1. července do 30. září nabídla slevu pro uživatele tarifů BAV SE a BAV SE s Mých5, kteří v této době budou moci mezi sebou volat za cenu 0,50 Kč/min. Zvýhodnění bude nastaveno automaticky na období tří měsíců, přičemž u tarifů BAV SE se spustí až po vyčerpání volných minut.

Společnost **MobilKom** oznámila, že od 1. srpna u tarifu Nonstop Mobil Za Nula získá zákazník za každou minutu příchozího hovoru kredit ve výši 0,50 Kč/min. Od srpna také dojde k přečíslování telefonních čísel u datových služeb s předvolbou 910 na telefonní čísla s předvolbou 790. S platností od 15. července snížila společnost MobilKom nové maloobchodní ceny za přenesení telefonního čísla. Maloobchodní cena za přenesení „mobilního“ čísla se snížila ze 600,- Kč na 329,- Kč, tj. o 45,2 %.

Nové technologie a služby

Síť hypermarketů Globus spustila pilotní projekt platby mobilním telefonem, do kterého se zapojily čtyři stovky klientů společnosti Telefónica, Citibank a Komerční banky. K zaplacení nákupu v obchodě by v budoucnu mohl stačit jen mobilní telefon. Do standardní nabídky by se bezkontaktní platby pomocí mobilních telefonů měly v Česku dostat příští rok. Způsob placení je jednoduchý. Stačí jen přiložit telefon k platebnímu terminálu. Transakce probíhají pomocí technologie NFC (Near Field Communication) a platební aplikace nahané na SIM kartě. Tu poskytla asociace Visa Europe. Na příští rok plánuje komerční spuštění mobilních plateb také konkurenční operátor T-Mobile.

Společnost PROFicomms, která se specializuje na optické transportní technologie oznámila, že na konci roku 2011 bude v beta verzi k dispozici 100G transportní systém od MRV Communications. Firma představila nativní 100G technologii, jakou trh optických transportních komunikací očekává (nikoliv kombinaci 10G nebo 40G kanálů). Jedná se o transportní systém, jenž bude zpětně kompatibilní s pomalejšími datovými toky a plně začlenitelný do stávajících DWDM topologií. Využití 100G přenosové technologie od MRV se předpokládá pro datová centra, lokální optické trasy, ale i pro dálkový transport. Produkt by se měl na trhu objevit na začátku roku 2012.

Sdružení IETF (The Internet Engineering Task Force) vydalo v červnu v podobě RFC (Request for Comments) dokumentů protokol TRILL (Transparent Interconnection of Lots of Links), v jehož rámci byly vydány následující RFC dokumenty:

- RFC 6325 – Routing Bridges (RBridges): Base Protocol Specification – Základní definice a formáty protokolu TRILL.
- RFC 6326 – Transparent Interconnection of Lots of Links (TRILL) Use of IS-IS – Způsob použití protokolu IS-IS v TRILLu.
- RFC 6327 – Routing Bridges (RBridges): Adjacency - Sousedství TRILL přepínačů.

Cílem nového protokolu je možnost výstavby velkých škálovatelných L2 sítí a odstranění nutnosti používání rodiny protokolů Spanning Tree (STP). Použití nalezne zejména v datacentrech, u poskytovatelů služeb (Service Providers) a všude tam, kde jsou vyžadovány škálovatelné L2 Ethernetové komunikační služby. Tvůrci protokolu pro dosažení cíle zvolili analogické postupy známé z problematiky směrování sítí (L3 routing), které umožňují dosáhnout vysoké škálovatelnosti (např. přidaná směrovací hlavička a tzv. Hop-Count) při zachování vlastností Ethernetových sítí (např. broadcast a absence nutnosti explicitní konfigurace) a bez nutnosti úprav koncových zařízení.

Téma měsíce – Stížnosti účastníků, popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací a podněty týkající se poštovních služeb za II. čtvrtletí 2011

ČTÚ v rámci své působnosti vyřizuje i stížnosti účastníků popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací a podněty uživatelů poštovních služeb.

Stížnosti v oblasti elektronických komunikací

Povaha stížností uživatelů služeb elektronických komunikací je zřejmá z tabulky č. 2. V této tabulce nejsou zahrnuty stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, tedy stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu. ČTÚ ve sledovaném období evidoval 1 stížnost proti postupu správního orgánu. Tato stížnost byla vyhodnocena jako oprávněná a ČTÚ přijal potřebná nápravná opatření.

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 ČTÚ uložil podnikatelům rozhodnutím jako povinnost.

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

- Stížnost řeší ČTÚ v rámci svých kompetencí daných zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. ČTÚ stěžujícího si účastníka/uživatele informuje o potřebných krocích jeho postupu podle zákona o elektronických komunikacích vůči poskytovateli služby (např. o právu uplatnit reklamaci u poskytovatele služby), nebo že stížnost je podnětem pro další šetření, 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 nepříslušný 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 o nedůvodnosti stížnosti, protože nedošlo k porušení povinnosti stanovené zákonem o elektronických komunikacích, prováděcími předpisy k tomuto zákonu, příp. rozhodnutími ČTÚ.

Za II. čtvrtletí 2011 evidoval ČTÚ celkem 398 stížností účastníků/uživatelů. Z toho 310 stížností řešil ČTÚ postupem podle zákona o elektronických komunikacích (tj. 77,9 % z celkového počtu), 29 stížností nebyl ČTÚ příslušný vyřídit a postoupil je příslušnému orgánu (tj. 7,3 % z celkového počtu) a 59 stížností bylo nedůvodných (tj. 14,8 % z celkového počtu).

Ve srovnání s celkovým počtem stížností za I. čtvrtletí 2011 lze konstatovat, že došlo k poklesu počtu stížností ve II. čtvrtletí 2011 o 5 stížností. V porovnání druhého čtvrtletí 2010 s II. čtvrtletím 2011 došlo ke zvýšení celkového počtu stížností o 3 stížnosti.

Druhým aspektem pro rozdělení stížností do skupin je věcný předmět stížnosti. Podle předmětu stížností je patrné, že nejvíce stížností směřuje k vyúčtování ceny za služby.

Jedná se o 102 stížností, což činí 25,6 % z celkového počtu. Tyto případy jsou rozhodovány ve správním řízení podle § 129 zákona o elektronických komunikacích (účastnické spory). Ve srovnání s I. čtvrtletím 2011 došlo k poklesu počtu stížností na služby elektronických komunikací ve II. čtvrtletí 2011 o 54 stížností (tj. o 18,6 %).

Další okruh stížností se týkal televizního vysílání. Ve II. čtvrtletí 2011 došlo k mírnému snížení počtu stížností na příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání o 2 stížnosti oproti I. čtvrtletí 2011, kdy bylo podáno 35 stížností (tj. pokles o 5,7 %). Tento pokles lze odůvodnit zejména zvyšováním pokrytí území České republiky digitálním televizním vysíláním a zároveň větší odolností digitálního signálu vůči degradaci, oproti signálu analogovému.

V souvislosti s problematikou přenesení telefonního čísla došlo ve sledovaném období k nárůstu počtu stížností na službu přenesení čísla v mobilní síti, a to na 79 (tj. nárůst o 172 %) stížností (srovnáno s I. čtvrtletím 2011, kdy bylo podáno 29 stížností). Hlavním důvodem nárůstu počtu stížností v této oblasti je podle zjištění ČTÚ skutečnost, že zejména ze strany některých velkých společností se ve stále větší míře objevují hromadné objednávky na přechod k jinému operátorovi. V této souvislosti se mohou objevovat problémy, neboť systém pro přenositelnost čísel má své limity a denně lze přenést pouze určitý maximální počet telefonních čísel.

Počet stížností na služby poskytované v rámci univerzální služby je dlouhodobě nízký a tyto stížnosti případně vyplývají spíše z neinformovanosti účastníka/uživatele služby nebo se týkají oblasti mimo působnost ČTÚ. ČTÚ evidoval za II. čtvrtletí 2011 4 stížnosti na služby poskytované v rámci univerzální služby. Jednalo se o 2 stížnosti na přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, jedna stížnost byla podána na služby veřejných telefonních automatů a jedna stížnost byla podána na znemožnění přístupu a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy.

Třetím hlediskem, podle něhož se rozdělují stížnosti, je poskytovatel služby, proti jehož postupu je stížnost uplatněna. 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 je uveden v tabulce č. 1.

Tabulka č. 1

	Společnost	Počet stížností	Vyjádření počtu stížností k počtu účastníků/zákazníků uvedené společnosti ¹⁾ (%)	Vyjádření počtu stížností k celkovému počtu stížností (%)
1.	Telefónica CZ	112	0,015	28,1
2.	Vodafone CZ	111	0,033	27,9
3.	T-Mobile CZ	77	0,014	19,3
4.	České Radiokomunikace	33	10,195	8,3
5.	UPC CZ	18	0,016	4,5
6.	LIVE TELECOM	13	0,515	3,3
7.	MobilKom	11	0,069	2,8

¹⁾ Počet všech uživatelů k 31. 12. 2010.

Počet stížností vyjádřený k počtu účastníků/zákazníků jednotlivých společností je víceméně stabilní. Ke zvýšení počtu stížností obvykle dochází při změnách administrativních postupů u jednotlivých operátorů. V minulosti toto bylo patrné zejména u společnosti Telefónica. V současné době společnost Vodafone zavádí nový administrativní systém, přes který je řešena např. administrace uzavírání smluv, vyúčtování, apod., a v této souvislosti dochází i k nárůstu počtu stížností na tuto společnost (jak je patrné z grafu č. 4).

Přehled celkového počtu stížností za II. čtvrtletí 2011 je uveden v tabulce č. 2 a znázorněn v grafu č. 1. Počty stížností na služby elektronických komunikací od období II. čtvrtletí 2010 do II. čtvrtletí 2011 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 II. čtvrtletí 2010 až II. čtvrtletí 2011.

Na webových stránkách ČTÚ byly v měsíci květnu 2011 zveřejněny některé praktické informace k nejčastějším problémům uživatelů služeb elektronických komunikací, s cílem předejít rizikovým situacím, podvodnému jednání a nekalým obchodním praktikám (viz [zde](#)). V souvislosti s prohlubováním spolupráce v této oblasti mezi ČTÚ a ČOI proběhlo dne 13. 7. 2011 jednání pracovní skupiny, která se zabývala mimo jiné i otázkami informovanosti spotřebitelů. Byla dohodnuta nová struktura uspořádání webových stránek ČTÚ v této oblasti, přičemž tato struktura bude rozdělena na informace o problémových radiokomunikačních zařízeních, problematice služeb elektronických komunikací, problematice poštovních služeb a dalších užitečných informacích pro spotřebitele. Součástí dohovorů s ČOI byla i technická řešení vzájemné vazby webových stránek ČTÚ a ČOI, především v oblasti, kde se kompetence obou těchto úřadů prolínají. Cílem tohoto opatření je podat spotřebiteli ucelenější informace a možnosti řešení jeho problémů. Zároveň by toto opatření mělo přispět ke zvýšení koordinace činnosti obou úřadů ve věci ochrany práv spotřebitelů a boje proti nekalým obchodním praktikám některých podnikatelů.

Tabulka č. 2

Stížnosti účastníků / uživatelů¹⁾ za II. čtvrtletí 2011

Předmět stížnosti	Způsob vyřízení			Celkem
	Poskytnutí informací			
	Postup podle ZEK	Nedošlo k porušení ZEK	Nepřislušnost Úřadu	
1. Služby elektronických komunikací	206	22	8	236
nezřízení služby elektronických komunikací	2	1	0	3
kvalita služby elektronických komunikací	27	6	0	33
účastnické smlouvy	62	5	1	68
neposkytování služby elektronických komunikací v souladu se smlouvou	17	5	1	23
aktivace nevyžádané služby elektronických komunikací	7	0	0	7
nesouhlas s vyúčtováním	91	5	6	102
2. Rádiokomunikační služby	0	0	1	1
3. Přenositelnost telefonního čísla v mobilní síti	77	2	0	79
4. Přenositelnost telefonního čísla v pevné síti	2	0	0	2
5. Nezřízení nebo přeložení telefonní stanice	1	0	0	1
6. Služba zákaznické podpory poskytovatele služeb elektronických komunikací	0	1	0	1
7. Způsob získávání zákazníků ze strany poskytovatelů a dealerů	1	1	0	2
8. Příjem TV signálu v souvislosti s digitalizací vysílání	0	32	1	33
9. Klamavá reklama	0	0	1	1
10. Univerzální služba	4	0	0	4
a) Přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě ²⁾	2	0	0	2
b) Veřejné telefonní automaty ³⁾	1	0	0	1
c) Přístup a možnost využívání služeb osobami s nízkými příjmy ⁴⁾	1	0	0	1
11. Ostatní⁵⁾	19	1	18	38
telefonní seznamy	3	0	0	3
informační služba o telefonních číslech účastníků	0	0	0	0
postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti	0	0	0	0
bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka	0	0	0	0
bezplatné položkové vyúčtování ceny pro spotřebitele	0	0	0	0
služby třetích stran	2	0	8	10
obtěžující volání či SMS	5	0	0	5
nefunkční koncové zařízení	0	0	1	1
nekalé obchodní praktiky	0	0	1	1
nevyžádaný roaming v příhraniční oblasti	0	1	0	1
marketingová akce "Odměna za dobití"	1	0	0	1
neposkytnutí vyúčtování ceny za službu	1	0	0	1
přerušení nepřetržité služby EK a nepřetržitého přístupu na linky tísňového volání	3	0	0	3
nevyžádaná reklama	1	0	0	1
m-platby	0	0	1	1
zneužití SIM karty	0	0	1	1
nevyžádaná reklama	3	0	1	4
obtěžující volání	0	0	1	1
bezdůvodné obohacení	0	0	1	1
využívání cizích nemovitostí	0	0	1	1
nesouhlas se zamítnutím splátkového kalendáře	0	0	1	1
uveřejnění v SOLUS	0	0	1	1
CELKEM	310	59	29	398

LEGENDA:

1) Nejedná se o stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Nejedná se o námitky proti vyřízení reklamace na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, ani o jiné účastnické spory řešené ve správním řízení.

2) Rozhodnutí čj. 44 813/2009-610/IVII. 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.

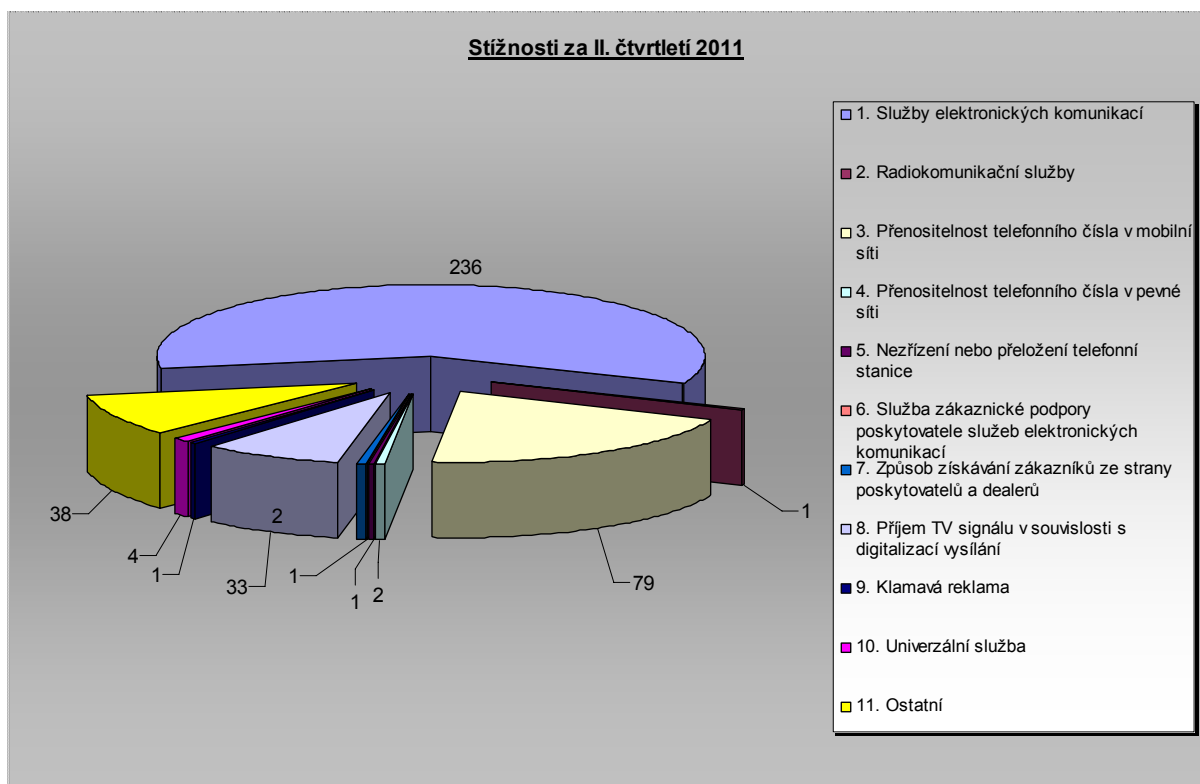
3) Rozhodnutí čj. 20 583/2008-610/IX. vyř. ze dne 25. března 2009 ve věci změny podmínek rozhodnutí o uložení povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí službu - služby veřejných telefonních automatů podle § 38 odst. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikacích vydaného pod čj. 466/2006-610/II. vyř. ze dne 13. března 2006.

4) Rozhodnutí čj. 39 012/2008-610/IV. vyř. ze dne 26. června 2008 (Telefónica O2 Czech Republic, a.s.) a rozhodnutí čj. 39 016/2008-610/IV. vyř. ze dne 26. června 2008 (Vodafone Czech Republic a.s) 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.

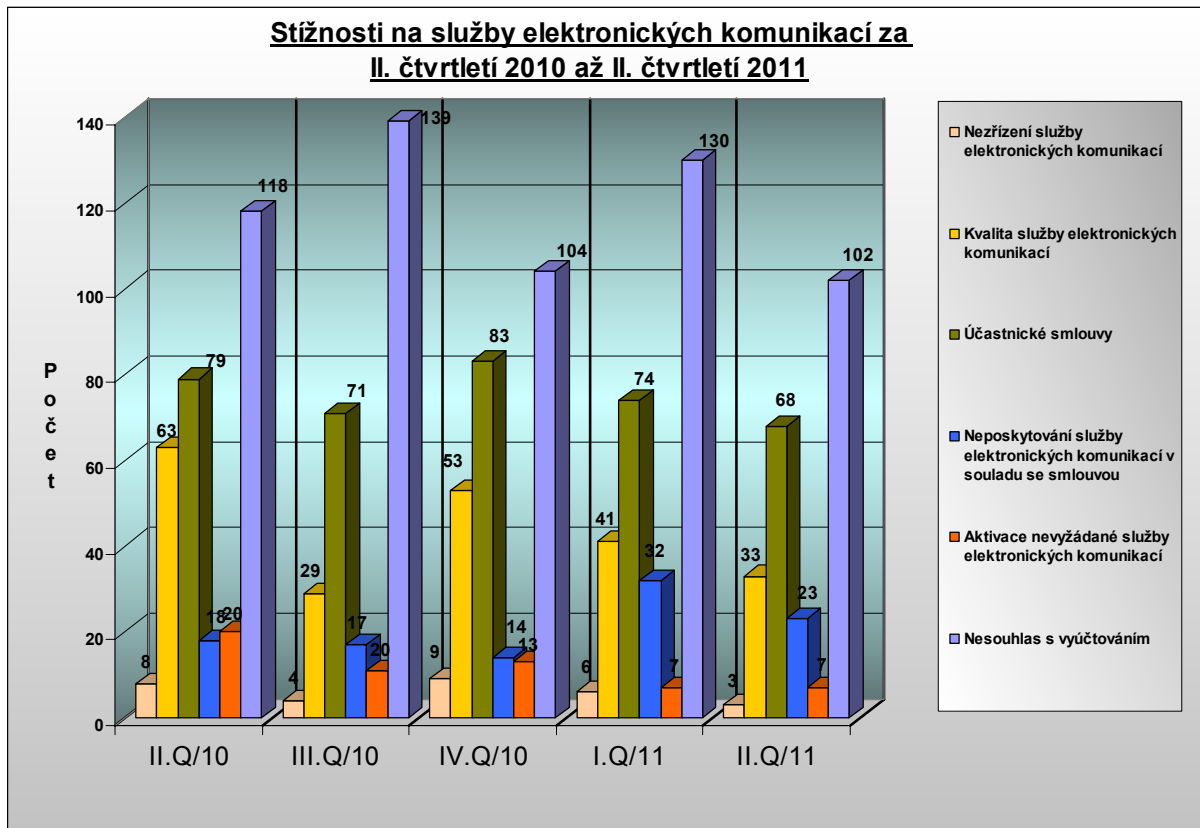
5) Uveden jiný druh stížnosti, nezařaditelné do bodu 1. až 10.

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

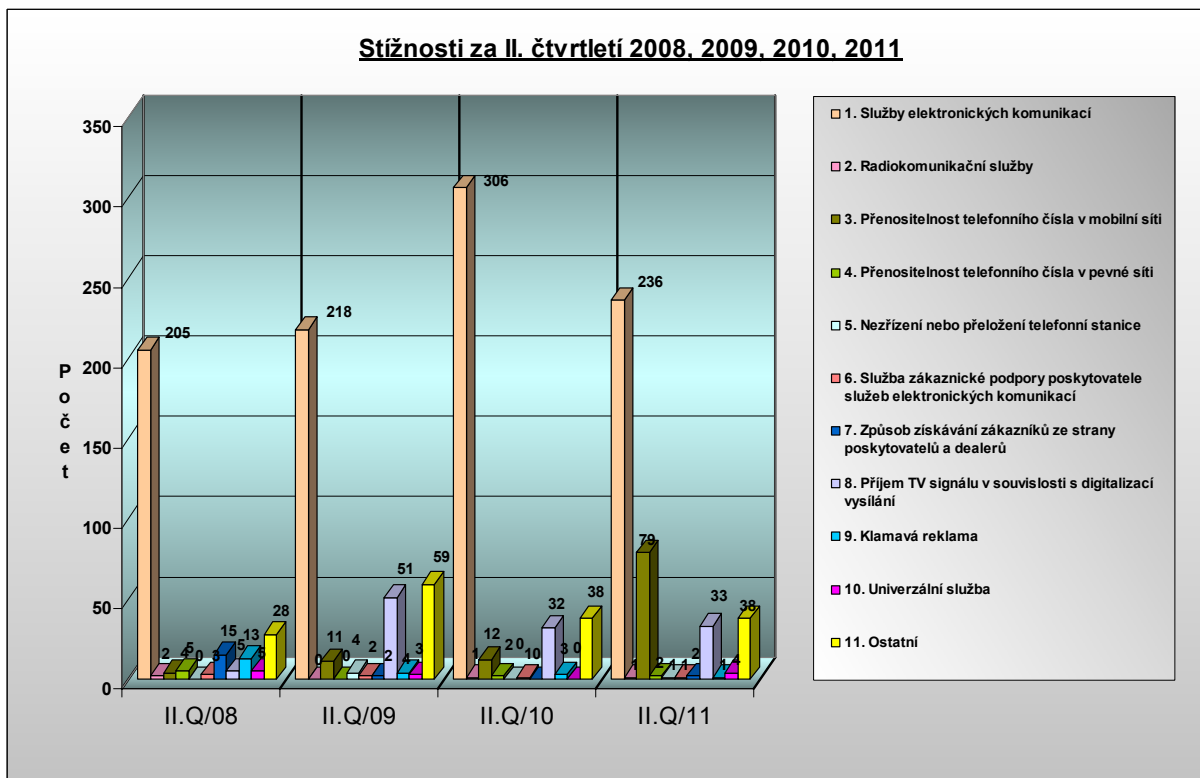
Graf č. 1



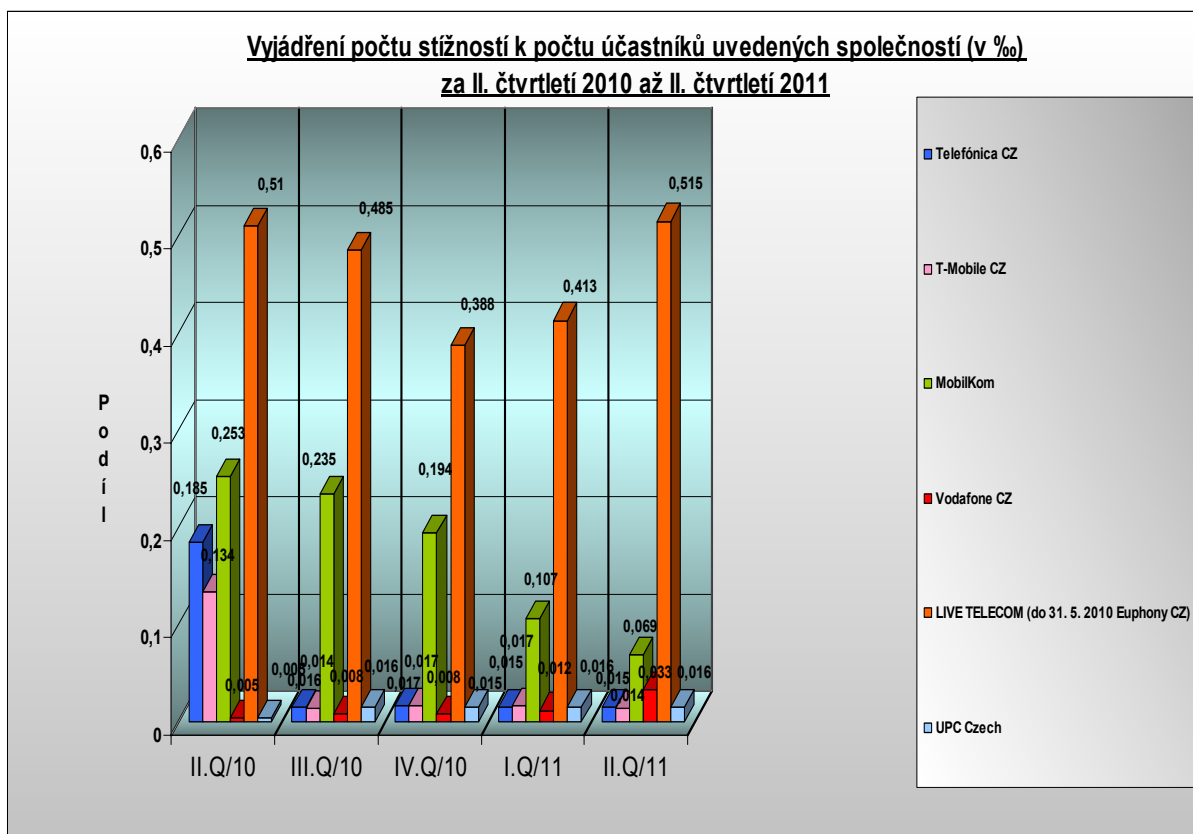
Graf č. 2



Graf č. 3



Graf č. 4



Pozn.: Z důvodu větší přehlednosti v grafu chybí vyjádření počtu stížností k počtu účastníků společnosti České Radiokomunikace, u které byly ve sledovaných obdobích zjištěny následující podíly počtu stížností k počtu účastníků: 0,602, 24,067, 12,635, 8,65 a 10,195 ‰.

Podněty v oblasti poštovních služeb

Kromě stížností účastníků popřípadě uživatelů služeb elektronických komunikací ČTÚ řeší i podněty týkající se činnosti České pošty, s.p., která je držitelem poštovní licence. ČTÚ registruje podněty, jejichž věcným předmětem je zejména oblast porušení povinností při dodávání poštovních zásilek a poštovních poukazů (neučinění pokusu o dodání, opožděné zanechání výzvy, nedostatky v doručování úředních písemností), porušení poštovního tajemství, dostupnost základních poštovních služeb (otevírací doba pošt, čekací doba a rušení tzv. „kamenných“ pošt) a způsob vyřizování reklamací. Přehled těchto podnětů, týkajících se poskytování a provozování poštovních služeb za II. čtvrtletí 2011, je uveden v tabulce č. 3.

Tabulka č. 3

	Předmět podnětu	Počet podnětů
1.	Porušení povinností při dodávání	28
2.	Porušení listovního tajemství	1

3.	Dostupnost základních služeb	2
4.	Způsob vyřizování reklamací	2
5.	Ostatní ¹⁾	37
	Celkem	70

¹⁾ Není dána příslušnost ČTÚ (zahrnuje rovněž podněty týkající se celního řízení).

V uplynulém období směřovaly na ČTÚ i stížnosti související s výkonem funkce celního deklaranta, kterou Česká pošta vykonává od 1. 4. 2011. Bližší informace k této činnosti jsou uvedeny na webových stránkách České pošty (viz [zde](#)). Vzhledem k tomu, že tato služba není podle zákona o poštovních službách poštovní službou, nespadá tedy do dozorové pravomoci ČTÚ, který není kompetentní tyto stížnosti řešit. Problematika kompetencí v zájmu spotřebitelů byla diskutována v rámci jednání s Českou obchodní inspekcí (dále jen „ČOI“). Vzhledem k nejednoznačným závěrům bylo dohodnuto ustavení pracovní skupiny odborníků ČTÚ a ČOI, která by měla do 31. 8. 2011 vypracovat návrh dalšího postupu v této věci.

2. Regulační opatření

Náležitosti referenčních nabídek

Dne 5. srpna ČTÚ zveřejnil na svých webových stránkách opatření obecné povahy [č. OOP/7/07.2011-10](#), kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/7/07.2005-12, kterým se stanoví rozsah, forma a způsob uveřejňování informací týkajících se přístupu k síti nebo propojení sítí elektronických komunikací, jakož i náležitosti, rozsah a forma referenční nabídky přístupu nebo propojení, ve znění pozdějších změn. V rámci veřejné konzultace byly uplatněny připomínky společností [Telefónica](#) a [T-Mobile](#), které byly poté [vypořádány](#).

Dne 5. srpna ČTÚ zveřejnil na svých webových stránkách opatření obecné povahy [č. OOP/8/07.2011-11](#), kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/8/07.2005-11, kterým se stanoví náležitosti a podmínky referenční nabídky zpřístupnění účastnického vedení. V rámci veřejné konzultace byly uplatněny připomínky společností [Telefónica](#) a [T-Mobile](#), které byly poté [vypořádány](#).

Sít'ové plány

Dne 5. srpna ČTÚ zveřejnil na svých webových stránkách opatření obecné povahy [č. SP/4/07.2011-13](#), kterým se stanoví identifikační označení sítí, datových toků a služeb sítí zemského digitálního televizního vysílání. ČTÚ konzultoval návrh opatření obecné povahy s Radou pro rozhlasové a televizní vysílání. Ta se na svém 11. zasedání konaném ve dnech 14. a 15. června 2011 seznámila s návrhem opatření obecné povahy a k návrhu neměla připomínky.

Všechna tři výše uvedená opatření obecné povahy vydal ČTÚ dne 5. srpna v částce 10/2011 Telekomunikačního věstníku.

3. Spory podle § 127 zákona o elektronických komunikacích

Řízení zahájená v červenci 2011

V červenci 2011 nebylo ve věci sporů podle § 127 zákona o elektronických komunikacích **zahájeno žádné řízení.**

Řízení pravomocně ukončená nebo vrácená k novému projednání v červenci 2011

V červenci 2011 nebylo ve věci sporů podle § 127 ZEK **pravomocně ukončeno nebo vráceno k novému projednání žádné řízení.**

4. Univerzální služba

V rámci veřejné konzultace ČTÚ neobdržel žádné připomínky k návrhu opatření obecné povahy č. OOP/XX/XX.2011-Y, kterým se stanoví procentní podíly výnosů za poskytování služeb uvedených v § 49 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích za rok 2009. Dne 20. července 2011 schválila Rada na svém jednání opatření obecné povahy č. [OOP/19/07.2011-12](#), kterým se stanoví procentní podíly výnosů za poskytování služeb uvedených v § 49 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích za rok 2009. Uvedené opatření obecné povahy je uveřejněno [v částce 10/2011](#) Telekomunikačního věstníku ze dne 5. srpna 2011.

Dne 7. července 2011 vydal ČTÚ rozhodnutí čj. 100 054/2010-611/IX. vyř. ve věci ověření správnosti a úplnosti podkladů k výpočtu čistých nákladů a stanovení výše čistých nákladů za rok 2009. Čisté náklady na poskytování univerzální služby za rok 2009 byly stanoveny ve výši 73 363 998,- Kč a představují pro poskytovatele univerzální služby neúnosnou zátěž. Rozhodnutí dosud nenabýlo právní moci.

5. Kontrolní činnost

Kontrolní činnost v oblasti poskytování služeb a zajišťování sítí elektronických komunikací

V průběhu měsíce července ČTÚ prováděl následující kontrolní akce:

- **měření pokrytí signálem digitální televize.** Při měření pokrytí obcí v územní oblasti Ostrava bylo změřeno 8 obcí podle vyhlášky č. 163/2008 Sb. a 26 obcí za jízdy,
- **kontrola využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění a po skončení platnosti oprávnění.** Bylo provedeno celkem 60 kontrol využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání a dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. V případě zjištění porušení zákona o elektronických komunikacích byla zaslána výzva podle § 114 zákona o elektronických komunikacích,
- **kontrola dodržení 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. Při 6 kontrolách bylo zjištěno 9 zařízení provozovaných vně budovy na indoor kmitočtech. Subjektům, u kterých bylo zjištěno porušení podmínek všeobecného oprávnění, byly zaslány výzvy podle § 114 zákona o elektronických komunikacích k odstranění zjištěných nedostatků. Případy opakovaného porušení stejné povinnosti jsou řešeny ve správním řízení,

- **kontrola dodržení podmínek všeobecného oprávnění č. [VO-R/2/01.2010-1](#)** k využívání rádiových kmitočtů a k provozování stanic bezdrátových místních informačních systémů (BMIS) v kmitočtovém pásmu 70 MHz. Subjektům, u kterých došlo ke zjištění nedostatků, byly zaslány výzvy k jejich odstranění podle § 114 zákona o elektronických komunikacích,
- **zjišťování zdrojů rušení a příčin nekvalitního příjmu.** Bylo provedeno celkem 71 šetření. Kromě šetření rušení televizního a rozhlasového příjmu bylo řešeno rušení služeb GSM a UMTS poskytovaných společnostmi T-Mobile, Telefónica, Vodafone a MobilKom. V těchto případech bylo rušení způsobeno vyzářováním aktivních televizních antén, anténních zesilovačů a opakovačů GSM,
- **spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí** při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení. V rámci této kontrolní činnosti byl v Děčíně zjištěn prodej rádiově řízených modelů aut bez označení evropskou značkou shody CE a bez přiloženého prohlášení o shodě. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI,
- **průběžná kontrola využívání čísel a plnění podmínek rozhodnutí o oprávnění k využívání čísel** na testovacích pracovištích ČTÚ. Kontrolou nebyly zjištěny případy využívání čísel v rozporu s oprávněním k využívání čísel,
- **probíhá komplexní kontrola čísel s přístupovým kódem pro služby s vyjádřenou cenou (90X).** Tato kontrola je zaměřena zejména na dodržování podmínek rozhodnutí ČTÚ o oprávnění k využívání čísel, využívání čísel po uplynutí doby platnosti oprávnění k jeho využívání nebo jeho využívání po nabytí právní moci rozhodnutí o jeho odejmutí, využívání čísel v souladu s vyhláškou o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací a správné účtování volání na kontrolovaná čísla,
- **probíhá státní kontrola plnění podmínek pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel v mobilních sítích,** při které je zjišťováno dodržování procesů při přenášení čísel, které jsou stanoveny opatřením obecné povahy č. [OOP/10/07.2005-3](#),
- **bylo dokončeno provádění státní kontroly veřejných telefonních automatů** provozovaných společnostmi Telefónica za účelem přezkumu dílčí služby – služby veřejných telefonních automatů (dále jen „VTA“) podle § 39 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích. Kontrolovány byly VTA, resp. VTS, vybrané na základě reprezentativního vzorku, jehož výpočet provedl dle požadavku ČTÚ Český statistický úřad. Z celkového počtu 5 975 VTA resp. VTS zařazených do univerzální služby bylo kontrolováno 744 VTA resp. VTS, tj. 12,45 %. Byly zjištěny pouze drobné nedostatky, např. to, že pouze 3 VTA a 3 VTS byly nefunkční. K odstranění zjištěných nedostatků bude společnost Telefónica vyzvána podle § 114 zákona o elektronických komunikacích.

Přehled kontrolní činnosti při výkonu státní kontroly elektronických komunikací za měsíc červenec 2011

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)	11								
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	38								
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	0			1	0			0	0
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	46		12	8	8			8	38000
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků		2	1	1	2			2	15000
b) k poskytování služeb elektronických komunikací		0	0	0	0			0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)		44	11	7	6			6	23000
5. Kontrola rádiových kmitočtů	131		5	0	4			4	9500
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání		8		0	4			4	9500
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů		52	1	0	0			0	0
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb		71	0	4	0			0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	506		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			8916	4594	885	3298		
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu		0		1	0	0	0		
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby		0		30	10	4	4		
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		8873	4581	880	3293		
d) ostatní		0		12	3	1	1		
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK				17	5			2	17000
9. Ostatní	23		6	82	93			87	327500
CELKEM	706		23	9024	4704	885	3298	101	392000

*) 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.

V rámci činnosti ČTÚ v oblasti přezkoumávání rozhodnutí vydaných v I. stupni správních řízení je výsledkem jednoho z provedených rozkladových řízení pravomocné rozhodnutí, kterým ČTÚ uložil pokutu ve výši 250 000,- Kč za správní delikt, kterého se dopustila právnická osoba (obchodní společnost) tím, že prostřednictvím čísla 389 005 111, dne 29. března 2010, voláním na účastnické číslo 776 xxx xxx, kontaktovala účastníka za účelem marketingu, přestože tento účastník podle § 95 zákona o elektronických komunikacích v seznamu účastníků u svých osobních údajů uvedl, že si nepřeje být za účelem marketingu kontaktován. Tímto jednáním společnost porušila § 96 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích a byla jí podle § 118 odst. 1 písm. k) téhož zákona uložena pokuta ve výši shora uvedené.

Výsledkem dalšího z rozkladových řízení ve sledovaném období je pravomocné rozhodnutí, jímž se jiné právnické osobě (obchodní společnosti) ukládá pokuta ve výši 500 000,- Kč za protiprávní jednání spočívající v tom, že tato právnická osoba v období ode dne 11. do 18. listopadu 2010 na území obcí Žehrov, Žďár, Skoky a Příhrazy nezajistila nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání ve vlastní provozované mobilní telefonní síti. Tím se společnost dopustila správního deliktu podle § 118 odst. 4 písm. b) zákona o elektronických komunikacích.

6. Ostatní regulátoři, kontrolní orgány, soudy

Dne 14. července 2011 vydal Nejvyšší správní soud rozsudek čj. 5 Ao 4/2011 ve věci návrhu společnosti Telefonica Czech Republic, a.s. na zrušení opatření obecné povahy č. A/6/12.2010-16, trh č. 6 – Velkoobchodní koncové segmenty pronajatých okruhů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity vydaného ČTÚ pod čj. 147 498/2010-609 dne 7. prosince 2010. Nejvyšší správní soud tento návrh v celém rozsahu zamítl s tím, že v dané věci nezjistil stran postupu ČTÚ žádné pochybení, když tento vymezil relevantní trh dostatečně, přesvědčivě a vyčerpávajícím způsobem zdůvodnil a své závěry podložil potřebnými údaji. Podle zjištění Nejvyššího správního soudu ČTÚ v předmětném případě postupoval zcela v intencích zákona. Námitky navrhovatele tak soud neshledal důvodnými. Proti rozsudku nejsou přípustné opravné prostředky.

Dne 1. července Evropská Komise vyslovila kritické připomínky k návrhu italského regulátora **AGCOM** ohledně nových sazeb za ukončení volání v mobilní síti (**MTR**). Snižování sazeb pro období od 1. ledna 2012 do 1. ledna 2015 je navrhováno následovně.

Maximální absolutní sazby za ukončení volání MTR navrhované AGCOM pro období od 1. ledna 2012 do 1. ledna 2015

Mobilní operátoři (MNOs)	Maximální absolutní sazby za ukončení volání MTRs (v €centech/min)			
	Navrhované			
	1.1.2012	1.1.2013	1.1.2014	1.1.2015
Telecom Italia	4,1	2,6	1,6	0,98
Vodafone	4,1	2,6	1,6	0,98
Wind	4,1	2,6	1,6	0,98
H3G	5,1	3,4	1,6	0,98

Zdroj: Návrh analýzy AGCOM RT 7 předložený k notifikaci, mk 7 – draft decision

Komise kritizuje zejména, že k dosažení nákladově orientované cílové sazby MTR (na základě BU-LRIC modelu z nyní využívaného LRIC) na úrovni 0,98 €centů/min dojde až 1. ledna 2015, což nepovažuje za dostatečné, protože se jedná o dvouleté zpoždění uplatnění BU-LRIC oproti lhůtě stanovené v doporučení Komise o cenách za ukončení volání. Komise vyjádřila rovněž obavu, že navrhovaná výše MTR v průběhu snižování je výrazně nad úrovní nákladově orientované a nad průměrem EU. To dle Komise poskytuje italským mobilním operátorům komparativní výhody. Z tohoto důvodu navrhuje italskému regulátorovi, aby nastavil postupné snižování tak, aby bylo dosaženo nákladově efektivní sazby MTR do konce roku 2012 než začátkem roku 2015. Dále dle Komise AGCOM neposkytl dostatečné odůvodnění pro uplatnění asymetrické (vyšší) sazby MTR pro operátora H3G do konce roku 2013. Dle názoru Komise by odůvodnění asymetrických sazeb mělo zahrnovat objektivní rozdíly v nákladech. Komise připouští, že takovéto rozdíly by mohly například vzniknout nerovnoměrným kmitočtovým přidělem. AGCOM sice argumentuje rozdíly v kmitočtovém přidělu, kdy H3G je poskytovatelem pouze 3G síť a má k dispozici pouze spektrum na frekvenci 2,1 GHz, dále ovšem dle názoru Komise nevysvětlil, ani nekvantifikoval dopad tohoto vlivu na náklady na poskytování mobilních služeb za ukončení volání.

Dne 11. července Evropská komise zveřejnila své připomínky k notifikaci francouzského regulátora **ARCEP** třetího kola analýz trhů hlasových služeb, které zahrnují

- maloobchodní trh přístupu k veřejné telefonní síti v pevném místě pro rezidentní a nerezidentní zákazníky (**trh 1/2007**),
- velkoobchodní trh originace ve veřejné telefonní síti poskytované v pevném místě (**trh 2/2007**),
- velkoobchodní trh terminace v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě (**trh 3/2007**).

Tyto trhy budou podle rozhodnutí ARCEP regulovány do roku 2014.

Trh č. 1 je vymezen stejně jako v předchozím kole s rozdělením na dva trhy (rezidentní a nerezidentní zákazníci) s přístupem k technologiím DSL a optice a s vyloučením těch, které slouží pro nabídky nevyužívající většinou veřejnou telefonní službu, např. triple play. Geografické území je národní, včetně zámořských území. ARCEP navrhuje uložit incumbentovi povinnosti nabízet WLR (Wholesale line rental) na rezidentním i nerezidentním segmentu trhu, CS/CPS (Carrier selection/pre-selection), přístupu (včetně NGN-IP v omezeném počtu), billing třetí straně pro PRS (Premium rate services – služby se zvýšeným tarifem), transparentnost a nediskriminaci, zveřejnění referenční nabídky včetně KPI.

Trh č. 2 zahrnuje komunikaci mezi osobami, provoz dial-up internetu a volání na služby se zvýšeným tarifem (premium rate services). Geografické území je národní, včetně zámořských území. Incumbentovi navrhuje ARCEP odstranit nákladovou orientaci cen pro volání na PRS a regulaci cen pro zamezení nepřiměřených cen prostřednictvím glide path mezi roky 2012–2014. Pro ostatní volání bude zachována regulace nákladovou orientací cen.

Trh č. 3 se vyznačuje přirozeným monopolem ve vlastní přístupové síti každého operátora, protože je zde nízká protisměrná kupní síla. Proto ARCEP navrhuje stanovit na trhu č. 3 jako SMP podnik incumbentu a 90 alternativních operátorů. Všem operátorům bude stanovena symetrická cenová regulace prostřednictvím glide path od listopadu 2011 do pololetí 2014 založená na modelu pure LRIC (z 0,5 až na 0,08 €centů/min).

Evropská komise uvítala uložení povinnosti poskytovat propojení na IP v omezeném počtu bodů na vyžádání a žádá ARCEP stanovit jasná pravidla přechodu na podporu přechodu na IP propojení. Zároveň vyjádřila hluboké znepokojení ohledně možnosti pokrýt některé náklady velkoobchodních služeb terminace volání z ostatních velkoobchodních regulovaných trhů. Komise se domnívá, že by to mohlo vytvářet překážky pro vstup na trh maloobchodní telefonní služby a domnívá se, že operátoři nabízející terminaci volání mohou pokrýt své náklady z neregulovaných maloobchodních služeb. Žádá ARCEP o jasné stanovení návrhu dalších rozhodnutí pro takové produkty, pro které by operátorům mělo být dovoleno uhradit náklady, které jsou vyloučeny z regulovaných pevných cen za terminaci volání. Komise rovněž připomněla své doporučení na pevné/mobilní terminační poplatky, ve kterém uvádí, že neefektivně vynaložené náklady by měly být kompenzovány z neregulovaných maloobchodních produktů.

Evropská komise 5. července zaslala komentáře k návrhu uložení povinností přístupu na NGA navrhované italským regulátorem AGCOM na relevantních trzích č. 4 a 5. Mezi navrhované povinnosti přístupu patří přístup k pasivní infrastruktuře mezi koncovými body a přístup k datovému toku přes Ethernet na místní úrovni v podobě virtuálního zpřístupnění účastnického vedení (VULA – Virtual Unbundled Local Access, někdy také označováno jako „Virtual LLU“). Vedle navrhovaných povinností požádala Komise AGCOM o přehodnocení potřeby povinnosti fyzického oddělení (zpřístupnění) tam, kde je to technicky proveditelné. Komise se domnívá, že uložení přístupu k pasivní infrastruktuře a VULA nemusí být dostatečné k zabezpečení účinné hospodářské soutěže. Jestliže TI (Telecom Italia) zavádí FTTH GPON sítě, v praxi by to znamenalo povinnost WDM (Wavelength Division Multiplex) oddělení.

7. Asociace

Dne 18. července 2011 představili premiér Petr Nečas a ministr průmyslu a obchodu Martin Kocourek Strategii mezinárodní konkurenceschopnosti ČR, na jejíž přípravě se podílela i ICT Unie, sdružení firem z oboru informačních technologií a elektronických komunikací. Tento dokument klíčové důležitosti pro směřování celé země a její ekonomiky má vláda projednat během srpna.

8. Spotřebitelské otázky

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

V průběhu měsíce července ČTÚ zahájil 8 916 správních řízení, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnosti 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. V porovnání se stejným obdobím předchozího roku vzrostl počet zahájených správních řízení o 93,6 %. **Bylo vydáno 4 594 rozhodnutí ve věci**, z toho 4 581 rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).

9. Změny legislativní

V průběhu července 2011 nebyly ve Sbírce zákonů uveřejněny žádné právní předpisy, které by měly zásadní dopad do oboru elektronických komunikací nebo poštovních služeb.

10. Evropská unie

Dne 1. července 2011 převzalo [Polsko](#) od Maďarska předsednictví v Radě EU. Hlavními prioritami [polského předsednictví](#) je Evropská integrace jako zdroj růstu, Bezpečná Evropa a Evropa profitující ze své otevřenosti. Polsko podporuje návrhy [aktu o jednotném trhu](#), který usnadní podnikům se usazovat v jiných členských zemích EU a podnikat tam. Akt umožní i rychlejší rozvoj přeshraničních digitálních služeb, rovněž se zaměří na rozvoj elektronických služeb, mimo jiné na otázku ne příliš funkčních mezinárodních on-line transakcí nebo dalšího snižování cen za roaming.

Maximální maloobchodní ceny (bez DPH) za [roamingové volání](#) byly od 1. července 2011 do 30. června 2012 sníženy. Ze současných 39 centů se snížily na 35 centů za minutu odchozího hovoru a z 15 centů na 11 centů za minutu příchozího hovoru. U zemí, které nepatří do eurozóny, byla cena vypočítána na základě směnného kurzu zveřejněného v Úředním věstníku Evropské unie ke dni 1. června 2011. Telekomunikační regulační orgány v jednotlivých členských státech musí zajistit, aby jejich mobilní operátoři dodržovali nová pravidla datového roamingu a nižší ceny za hlasové volání. Spotřebitelé mohou ohledně problémů nebo dotazů v souvislosti s novými limity kontaktovat regulační orgán v členském státě, kde je jejich mobilní operátor usazen.

Od 1. července 2011 se maximální velkoobchodní ceny za datový roaming (cena, kterou si vzájemně účtují operátoři) snížily na 50 centů za megabyte (z původních 80 centů za MB). Maloobchodní cenové stropy pro datové služby v současném nařízení stanoveny nejsou.

Dne 6. července 2011 představila Evropská komise [návrh](#), jak dlouhodobě řešit ceny za používání mobilních telefonů a jiných mobilních zařízení na cestách po EU (roaming). EK navrhla přímo závazné nařízení, jež by poprvé zavedlo strukturální opatření k posílení

hospodářské soutěže a od 1. července 2014 by umožnilo, aby zákazníci, mají-li zájem, uzavřeli výhodnější smlouvu na roamingové mobilní služby. Smlouva by byla oddělená od smlouvy na domácí mobilní služby. Mobilní operátoři (včetně takzvaných virtuálních mobilních operátorů, kteří nemají vlastní síť) by získali právo používat síť jiných operátorů v ostatních členských státech za regulované velkoobchodní ceny. Od 1. července 2014 by roamingoví zákazníci neměli platit více než 24 centů za minutu volání a nejvýše 10 centů za minutu přijatého hovoru, nejvýše 10 centů za poslanou textovou zprávu a nejvýše 50 centů za megabyte (MB) při stahování dat nebo prohlížení internetu v zahraničí (účtované po využitém kilobytu).

Evropská komise navrhuje:

- zavedení nových maloobchodních cenových stropů pro datový roaming,
- zachování stropů maloobchodních cen pro hlasový roaming a roamingové textové zprávy (SMS),
- zachování ochrany proti „šokům z vyúčtování“ za datový roaming,
- zachování velkoobchodních cenových stropů mezi operátory za všechny roamingové služby do roku 2020.

Dne 13. července 2011 se v Dublinu setkala pracovní skupina WGRSU-11 k revizi využití rádiového spektra k projednání korespondenčně připravených návrhů do připravovaného Stanoviska RSPG. To má s přihlédnutím k současnému a budoucímu způsobu využívání rádiového spektra navrhnout možné kroky jak využití rádiového spektra zefektivnit. Úkol vychází ze strategických záměrů připravovaného evropského programu RSPP. Předmětem analýzy jsou jak pásma pro služby elektronických komunikací, tak např. i pásma pro vědecké a pasivní služby, PPDR nebo předávání zpravodajství. Výchozím informačním zdrojem pro zahájení revize spektra je databáze EFIS, nicméně míra využitelnosti údajů je zde limitována zejména absencí informací o aktuálním využití pásem. Skupina mj. projednala důsledky dílčích navrhovaných doporučení, a to jak na úrovni EU, tak i na národních úrovních, na kapacity a zdroje. Z hlediska poptávky byla identifikována zřejmá nutnost analýzy reálných potřeb jednotlivých radiokomunikačních služeb (aplikací).

Dne 14. července 2011 se v Bruselu uskutečnilo mimořádné zasedání COCOM, které bylo svoláno z nutnosti projednání koordinovaného přístupu Evropské komise k systémům pro pohyblivou družicovou službu (MSS). Dále byla projednávána transpozice regulačního rámce EU 2009, výsledky zprávy o pokroku vysokorychlostního přístupu dle dokumentu Digitální agenda Scoreboard 2011 z 31. května 2011 a prezentace o pravidlech vyhrazení vnitrostátního číselného rozsahu "116" pro harmonizovaná čísla harmonizovaných služeb se sociální hodnotou v členských státech EU především se zaměřením na horkou linku 116 000 pro případy pohřešovaných dětí.

Dne 14. července 2011 vyzvala Evropská komise provozovatele telekomunikačních sítí, poskytovatele internetových služeb, členské státy, vnitrostátní orgány odpovědné za ochranu údajů, organizace spotřebitelů a další zúčastněné strany, aby se vyjádřili v rámci [veřejné konzultace](#) k nutnosti přijmout doplňující praktická pravidla pro zajištění jednotného oznamování narušení bezpečnosti osobních údajů. Revidovaná směrnice „Soukromí a elektronické komunikace“ ([2009/136/ES](#)), která vstoupila v platnost dne 25. května 2011 v rámci balíku nových pravidel EU pro telekomunikace, požaduje po operátorech a poskytovatelích internetových služeb, aby bez zbytečného prodlení informovali vnitrostátní orgány a své spotřebitele o narušení bezpečnosti osobních údajů, které mají ve svém držení. Konzultace potrvá do 9. září 2011.

Dne 19. července 2011 zaslala Evropská komise žádosti o poskytnutí informací dvaceti členským státům EU, které ještě neoznámily opatření pro úplné provedení [nových](#)

[předpisů EU o telekomunikacích](#) do vnitrostátního práva. Lhůta pro transpozici nových předpisů stanovená Evropským parlamentem a Radou ministrů EU uplynula dne 25. května 2011. Žádosti o poskytnutí informací mají podobu výzev v rámci řízení EU o nesplnění povinnosti. Pouze sedm členských států (Dánsko, Estonsko, Finsko, Irsko, Malta, Spojené království a Švédsko) Komisi oznámilo, že nové předpisy plně promítlo. Dvacet ostatních členských států (Belgie, Bulharsko, Česká republika, Francie, Itálie, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko a Španělsko) má na výzvu odpovědět do dvou měsíců. Pokud tak neučiní nebo pokud nebude Komise s odpovědí spokojena, může dotýčným členským státům zaslat formální žádost o provedení do vnitrostátních právních předpisů (v podobě „odůvodněného stanoviska“ v rámci řízení EU o nesplnění povinnosti), a jako poslední krok se obrátit na Soudní dvůr Evropské unie. Česká republika dne 9. června 2011 zaslala oficiální dopis Evropské komisi s informací o průběhu transpozice.

11. ITU a ostatní mezinárodní organizace

CEPT – ECC

Skupina pro přípravu světové radiokomunikační konference (CPG)

Ve dnech 27. června – 1. července 2011 proběhlo ve Velké Británii v Oxfordu 7. zasedání ECC CPG k přípravě Světové radiokomunikační konference (WRC-12), která se bude konat v roce 2012 v Ženevě. Účastníci jednání byli seznámeni se stavem přípravy na WRC-12 ostatních regionálních organizací (CITEL, APG, ATU, RCC) a dalších organizací (NATO, ICAO, WMO, EUROCONTROL, IATA, IMO, AFSG). Hlavní náplní bylo projednání návrhů společných evropských stanovisek (ECP) k jednotlivým bodům programu WRC-12. Plenární zasedání schválilo 25 ECP. Tato ECP budou zaslána členským správám k vyjádření podpory příslušných ECP oficiálním podpisem. Státy, jejichž správy ECP podepsaly, budou uvedeny jako spolupředkladatelé návrhu zaslání konferenci. Jednání se dále zaměřilo zejména na doposud sporná, nebo nedokončená stanoviska k problematice družicových služeb, nových aplikací v letecké pohyblivé službě, zajištění přístupu ke spektru pro bezpilotní systémy a ochraně pasivních služeb. Problémové body WRC-12 (AI 1.7, 1.17, 1.25) budou vyžadovat další práce v pracovních skupinách na konsolidaci textu společného stanoviska. Kritickým bodem se jeví zejména problematika zajištění přístupu ke spektru pro aplikace letecké služby AMS(R)S.

12. Digitalizace RTV

Dne 22. července 2011 ČTÚ aktualizoval informace o stavu pokrytí obyvatel České republiky televizními signály na stránkách <http://dtv.ctu.cz/>. Aktuální informace uvádějí stav k termínu 1. července 2011, kdy byly v souladu s harmonogramem uvedeným v TPP vypnuty vysílače velkého výkonu v územních oblastech Trutnov a Brno.

Ve druhé polovině července 2011 byla vydána individuální oprávnění k využívání rádiových kmitočtů pro zahájení druhé fáze experimentálního vysílání v systému DVB-T2. Ke konci července byly uvedeny do provozu dva vysílače velkého výkonu (České Budějovice 25 – 100 kW a Jihlava 25 – 100 kW). ČTÚ ve spolupráci s Českými radiokomunikacemi a ČMI v srpnu 2011 provedou měření v rámci SFN sítě za účelem ověření technických aspektů DVB-T2 vysílání. Výsledky měření provedených v rámci experimentálního vysílání budou využity pro přípravu výběrového řízení na udělení práv k využívání rádiových kmitočtů na realizaci vysílací sítě pro šíření zemského digitálního televizního vysílání v systému DVB-T2.

Výběrové řízení na kmitočty v L-pásmu

Ve výběrových řízeních na udělení práv k využívání rádiových kmitočtů pro zajištění městských sítí elektronických komunikací pro poskytování služby šíření zemského digitálního rozhlasového vysílání a mobilních multimediálních aplikací (v tzv. „L-pásmu“) provedla výběrová komise hodnocení nabídek, jehož výsledky projednala 19. července. Ve všech dále uvedených výběrových řízeních výběrová komise použila pro výběr nejlepší žádosti hodnotící kritérium „výše nabídnuté částky za udělení práva k využívání rádiových kmitočtů“. Na základě provedeného hodnocení výběrová komise v dále uvedených výběrových řízeních doporučila ČTÚ udělit právo k využívání rádiových kmitočtů takto:

- a) ve výběrovém řízení pro Prahu společnosti RTI, která nabídla částku 216 000,- Kč,
- b) ve výběrovém řízení pro České Budějovice společnosti České Radiokomunikace, která nabídla částku 56 700,- Kč,
- c) ve výběrovém řízení pro Plzeň společnosti České Radiokomunikace, která nabídla částku 134 400,- Kč,
- d) ve výběrovém řízení pro Karlovy Vary společnosti České Radiokomunikace, která nabídla částku 42 000,- Kč,
- e) ve výběrovém řízení pro Pardubice společnosti České Radiokomunikace, která nabídla částku 37 800,- Kč,
- f) ve výběrovém řízení pro Olomouc společnosti České Radiokomunikace, která nabídla částku 42 000,- Kč,
- g) ve výběrovém řízení pro Ostravu společnosti České Radiokomunikace, která nabídla částku 260 400,- Kč,
- h) ve výběrovém řízení pro Zlín společnosti České Radiokomunikace, která nabídla částku 33 600,- Kč,
- i) ve výběrovém řízení pro Brno společnosti České Radiokomunikace, která nabídla částku 310 800,- Kč,
- j) ve výběrovém řízení pro Jihlavu společnosti České Radiokomunikace, která nabídla částku 21 000,- Kč.

Do výběrových řízení pro Ústí nad Labem, Liberec a Hradec Králové byla předložena vždy pouze jedna přihláška, a to společností České Radiokomunikace. Tyto přihlášky splnily všechny věcné náležitosti požadované ve vyhlášení každého výběrového řízení. Výběrová komise proto doporučila ČTÚ v souladu se zákonem o elektronických komunikacích výběrová řízení ukončit a udělit v uvedených územních oblastech přiděly rádiových kmitočtů této společnosti.

13. Správa rádiového spektra

14. Poštovní služby

Projednáno Radou ČTÚ dne 10. srpna 2011