

**Monitorování komerčního poskytování služeb odpovídajících
neuloženým službám v rámci univerzální služby
(za rok 2015)**

Obsah

1	Úvod	2
2	Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v průběhu roku 2015	3
2.1	Připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti a přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě.....	3
2.2	Pravidelné vydávání účastnických seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům.....	9
2.3	Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele.....	12
2.4	Doplňkové služby ke službám připojení a přístup.....	16
2.4.1	<i>Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele</i>	<i>16</i>
2.4.2	<i>Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka</i>	<i>16</i>
2.4.3	<i>Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka.....</i>	<i>17</i>
2.4.4	<i>Poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné.....</i>	<i>19</i>
2.4.5	<i>Kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby.....</i>	<i>20</i>
2.4.6	<i>Vyhodnocení poskytování doplňkových služeb.....</i>	<i>20</i>
3	Závěr.....	21

1 Úvod

Tato zpráva Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“) je zaměřena na vyhodnocení poznatků o poskytování služeb odpovídajících tzv. dílčím službám, které jsou součástí univerzální služby (dále jen „US“), za rok 2015 a jejichž poskytování není uloženo jako povinnost. Jedná se o dílčí služby US, které jsou uvedeny v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“).

Zpráva vychází z kontrolních zjištění o poskytování relevantních služeb. Navazuje na vyhodnocení výsledků monitorování těchto služeb za rok 2014, které bylo projednáno Radou ČTÚ dne 16. dubna 2015. V této zprávě ČTÚ konstatoval, že posuzované služby byly v roce 2014 v České republice (dále jen „ČR“) poskytovány na komerčním základě v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na celém území státu za dostupnou cenu a v souladu s požadavky US. ČTÚ proto neshledal důvody pro uložení povinnosti poskytovat tyto služby v rámci US. Ve zprávě je také uvedeno, že ČTÚ bude nadále sledovat uspokojování přiměřených potřeb koncových uživatelů včetně cenové dostupnosti příslušných služeb.

Jedná se o následující dílčí služby US:

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

2 Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v průběhu roku 2015

2.1 Připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti a přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě

Připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti (dále jen „připojení“) je službou, která je mezi dílčí služby zařazena ustanovením § 38 odst. 2 písm. a) Zákona. Připojením se podle § 40 odst. 2 Zákona rozumí zřízení a zprovoznění koncového bodu veřejné komunikační sítě v pevném místě.

Přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě (dále jen „přístup“) je službou, která je zařazena mezi dílčí služby ustanovením § 38 odst. 2 písm. b) Zákona. Přístupem se podle § 40 odst. 4 Zákona rozumí provozování koncového bodu veřejné komunikační sítě v pevném místě.

Poskytování služeb připojení a přístupu není od roku 2006 uloženo rozhodnutím ČTÚ jako povinnost. Služby připojení a přístupu byly v roce 2015 běžně k dispozici v nabídkách jak velkých, tak i mnoha malých poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

Pro realizaci služby připojení v pevném místě v ČR jsou používány následující technologie:

- účastnická kovová vedení,
- rozvody kabelové televize (CATV),
- mobilní síť CDMA,
- bezdrátové přístupové sítě (FWA, WiFi, WiMAX),
- optické sítě (FTTx),
- IP přístup.

Z analýz trhů prováděných ČTÚ vyplývá, že při poskytování přístupu jsou ve stále větším rozsahu využívány IP přístupy s protokoly VoIP (Voice over Internet Protocol). Z hlediska počtu účastnických stanic byly v roce 2015 v ČR největšími poskytovateli služeb připojení a přístupu, podílejícími se na zajištění plošné dostupnosti těchto služeb nepodnikajícím fyzickým osobám, následující společnosti:

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

Společnost T-Mobile poskytuje již od roku 2012 službu přístupu v případě nepodnikajících fyzických osob pouze stávajícím zákazníkům.

Údaje o vývoji počtu účastnických stanic nepodnikajících fyzických osob u těchto největších poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby (dále jen „VDTS“) jsou uvedeny v tabulce č. 1. Údaje byly získány z pravidelného elektronického sběru dat prováděného ČTÚ.

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

Poskytovatel služby	Počet účastnických stanic (v pevném místě)						
	k 31. 12. 2012	k 30. 6. 2013	k 31. 12. 2013	k 30. 6. 2014	k 31. 12. 2014	k 30. 6. 2015	k 31. 12. 2015
O2	██████	██████	██████	██████	██████	██████	██████
UPC	██████	██████	██████	██████	██████	██████	██████
Air Telecom	██████	██████	██████	██████	██████	██████	██████
RIO Media	██████	██████	██████	██████	██████	██████	██████
T-Mobile	██████	██████	██████	██████	██████	██████	██████
Σ	██████	██████	██████	██████	██████	██████	██████
Meziroční pokles	---	---	- 14 %	---	- 9 %	---	- 11 %

U všech největších poskytovatelů služeb pokračuje trend snižování počtu účastnických stanic užívaných nepodnikajícími fyzickými osobami. Za poslední 3 roky došlo k celkovému poklesu počtu jejich účastnických stanic o cca 30%. Tento vývoj je způsoben mimo jiné tím, že na trhu působí celá řada malých subjektů, které poskytují VDTS v rámci nabídky služeb přístupu k síti internet. Z informací, které má ČTÚ k dispozici, vyplývá, že pokračuje proces snižování počtu domácností vybavených pevnou telefonní linkou.

Služby připojení a přístupu byly v roce 2015 nabízeny koncovým uživatelům jak s využitím vlastní přístupové infrastruktury, tak s využitím velkoobchodních nabídek produktů společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále jen „CETIN“), které umožňují realizovat maloobchodní nabídky služeb pro ty poskytovatele služeb, kteří nedisponují vlastní přístupovou sítí. Společnost CETIN vznikla ke dni 1. června 2015 oddělením od společnosti O2, do této doby poskytovala velkoobchodní služby společnost O2.

Službu zpřístupnění účastnických kovových vedení a službu přístupu účastníků jiného poskytovatele k pevné síti WLR (Wholesale Line Rental) využívá pro poskytování svých služeb ve větším rozsahu společnost T-Mobile. V roce 2015 byla služba WLR využívána společností T-Mobile v rozsahu ██████ přeprodaných cenových plánů. Službu WLR dříve nejvíce využívala společnost GTS Czech, a.s. pro realizaci svých nabídek hlasových služeb, které ale nabízela pouze firemním zákazníkům a jiným poskytovatelům služeb. Tato společnost však zanikla 2. ledna 2015 v důsledku fúze se společností T-Mobile. Službu zpřístupnění účastnických kovových vedení společnosti CETIN využívala na konci roku 2015 společnost T-Mobile pro celkem ██████ vedení.

Zájem o přístup k VDTS prostřednictvím služeb volba/předvolba operátora (dále jen „CS/CPS“) společnosti O2 již několik let postupně stále klesá. Využití služby CS/CPS nabízely k 31. prosinci 2015 společnosti T-Mobile, Dial Telecom, a.s., BT Limited, org. složka a Telco Pro Services, a.s.

Služby připojení a přístupu byly v roce 2015 nabízeny, stejně jako v předchozích letech, jak samostatně, tak též v rámci cenově zvýhodněných balíčků služeb ve spojení se službami přístupu k síti internet nebo s televizním vysíláním (IPTV), popřípadě s mobilními hlasovými službami. Byly poskytovány jak balíčky služeb, kdy je uživateli nabízen soubor služeb za jednu cenu, tak soubory služeb s určenou cenou každé služby, kdy na základě odběru více služeb dochází v rámci měsíčního vyúčtování k cenovému zvýhodnění.

Příklady cenových nabídek služeb připojení a přístupu poskytovaných v roce 2015 vybranými poskytovateli těchto služeb jsou uvedeny v následujících tabulkách. Tarify poskytovatelů služeb, které byly platné na konci roku 2015, jsou barevně podbarveny.

Tabulka č. 2: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu společnosti O2 v roce 2015

<u>Poskytovatel služby</u> Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2015 v Kč (s DPH)		Poznámka
	bez závazku	cena při smluvním závazku	základní cena	Snížená cena při kombinaci s internetovým připojením	
O2 O2 Standard			410,00	76,00	
O2 O2 Mini			241,00	62,00	k ceně za používání se započítává navíc příplatek 6,05 Kč za každý uskutečněný hovor (při používání služby digitální televize O2 TV nebo internetu od jiných poskytovatelů je navíc připočten příplatek 121,00 Kč/měsíc)
O2 O2 Volání 300		0,00	524,00	121,00	v ceně 300 volných minut do pevných sítí v ČR aktivní nabídka jen do 30. 4. 2015
O2 Volání CZ 50 Kamkoli		cena za připojení (zřízení přípojky pevné linky) je zahrnuta v základní (měsíční) ceně tarifů O2 hlasové služby,	479,00	149,00	v ceně 50 volných minut do mobilních a pevných sítí v ČR aktivní nabídka jen do 14. 11. 2015
O2 Volání CZ 80 Kamkoli		998,25 se účtuje za dočasné zřízení přípojky max. na 6 měsíců	570,00	170,00	v ceně 80 volných minut do mobilních a pevných sítí v ČR aktivní nabídka jen do 14. 6. 2015
O2 Volání CZ 200 Kamkoli		119,79 cena za zřízení IP telefonní přípojky samoinstalačním balíčkem	610,00	240,00	v ceně 200 volných minut do mobilních a pevných sítí v ČR aktivní nabídka jen do 14. 6. 2015
O2 Volání O2 Neomezeně		798,60	549,00	249,00	v ceně je neomezené volání na všechna pevná čísla v ČR a mobilní čísla v rámci O2
O2 Volání Bez zábran		cena za zřízení IP telefonní přípojky instalovanou technikem	749,00	499,00	V ceně je neomezené volání do všech sítí ČR, a 600 volných minut volání do zahraničí v zóně 0 aktivní nabídka jen do 30. 11. 2015
O2 Volání ČR			299,00	---	Tarif obsahuje neomezené volání do pevných a mobilních sítí v ČR. Tarif byl používán pouze pro migraci účastníků ze zrušených tarifů.
O2 Volání Svět			549,00	---	Tarif obsahuje neomezené volání do pevných a mobilních sítí v ČR. Navíc je zde 1 000 volných minut do zóny 0. Tarif byl používán pouze pro migraci účastníků ze zrušených tarifů.

ZÓNA 0: Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie a Vatikán, Izrael, Kanada, Kypr, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Spojené státy americké, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie.

Společnost O2 účtuje cenu za připojení ve výši 998,25 Kč s DPH samostatně pouze u dočasné přípojky zřízené maximálně na dobu 6 měsíců. Cenu za připojení od roku 2011 zahrnuje do základní měsíční ceny nabízených tarifů. Pouze v případě nesplnění smluvních závazků na straně účastníka (vztahujících se k minimální době užívání služby) účastník doplácí cenu za zřízení služby poměrnou částkou. Při zřízení (případně přeložení) účastnické stanice na základě požadavku účastníka si společnost O2 od prosince 2014 sjednává s účastníkem podíl na náhradě nákladů vynaložených na dobudování sítě.

U společnosti O2 je cena za poskytování přístupu k VDTS (používání služby) součástí základní měsíční ceny spolu se službou připojení (zřízení, resp. přeložení služby) a případně i s volnými minutami na volání. Měsíční výše ceny byla rovněž ovlivňována využíváním služby přístupu k internetu. V případě kombinace služeb společnost O2 v roce 2015 zohledňovala účtování nákladů na přístup do veřejné komunikační sítě již v ceně služby přístupu k internetu (xDSL), a proto za poskytování přístupu k VDTS při kombinaci této služby s internetovým připojením účtovala sníženou (zvýhodněnou) cenu.

Společnost O2 změnila v průběhu roku 2015 nabídku tarifů. Přestala nabízet starší tarify O2 Volání 300, tarifní řadu Volání Kamkoli a tarif Volání bez zábran. U tarifu Volání Bez zábran, který zavedla v srpnu 2014 a jehož nabídku ukončila k 30. 11. 2015, nabízela za 749,00 Kč/zúčtovací období (případně za zvýhodněnou cenu 449,00 Kč/zúčtovací období s O2 internetovým připojením) neomezené volání do všech sítí v ČR a 600 volných minut na mezinárodní volání v rámci zóny 0 (země EU a dále např. USA, Kanada, Austrálie, Izrael).

Ke konci roku 2015 společnost O2 pro bytové účely aktivně nabízela již jen tarify O2 Standart, O2 Mini a Volání O2 Neomezeně. Ceny těchto tarifů se oproti přechozímu roku 2014 nezměnily. V tarifu Volání O2 Neomezeně nabízeného od srpna 2014 za základní cenu 549,00 Kč/zúčtovací období (případně za zvýhodněnou cenu 249,00 Kč/zúčtovací období se současným používáním internetového připojení) bylo umožněno neomezené volání do mobilní sítě O2 a do všech pevných sítí v ČR.

Do nabídky tarifů poskytovaných společnostmi O2 byly během roku 2015 nově zařazeny tarify Volání ČR, Volání Svět a pro zákazníky s ISDN přípojkami také tarify Volání CZ, volání Zahraničí, Volání CZ PROFI a Volání zahraničí PROFI. Tyto tarify byly v roce 2015 uplatňovány pouze při přechodu stávajících účastníků na tyto nové tarify. V roce 2015 byly proto tyto tarify nabízeny pouze u stávajících účastníků, v roce 2016 jsou tyto tarify k dispozici všem účastníkům. V případě tarifu Volání ČR společnost O2 umožňuje neomezené volání do všech sítí v ČR, včetně mobilních, za 299,00 Kč měsíčně. Tarif Volání Svět za 549,00 Kč měsíčně zahrnuje kromě neomezeného volání po ČR také 1000 volných minut na mobilní čísla i pevné linky do zóny 0, tj. do nejčastěji volaných zahraničních destinací. U těchto tarifů ale již není nabízena sleva při současném poskytování služby přístupu k internetu.

Tabulka č. 3: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu v roce 2015 u společnosti UPC

Poskytovatel služby Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za poskytování služby přístupu k 31. 12. 2015 v Kč/měsíc (s DPH)		Poznámka
	bez závazku	cena při smluvním závazku	základní cena	Snížená cena při kombinaci s internetovým připojením	
UPC Telefon 30	99,00 (cena za připojení) samoinstalace zařízení je zdarma instalace zařízení technikem 404,00		25,00	---	v ceně 30 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0
UPC Telefon 100			70,00	---	v ceně je 100 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0
UPC Telefon 200			120,00	---	v ceně 200 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0 nabídka ukončena
UPC Volám pevná			70,00	---	v ceně 150 minut volných volání do pevných sítí v ČR nabídka ukončena
UPC Volám neomezeně			399,00	---	v ceně je 10 000 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0 nabídka od května 2015

Společnost UPC na počátku roku zaokrouhlila cenu za instalaci zařízení technikem na 404,00 Kč (ze 403,33 Kč). V případě, kdy si účastník přijímací zařízení zprovozní sám (tzv. samoinstalace), není tato samoinstalace zpoplatněna. Za připojení je v obou případech účtován poplatek ve výši 99,00 Kč. Společnost UPC pokračovala v roce 2015 v nabídce tarifů Telefon 30 a Telefon 100 se stejnými měsíčními cenami jako v roce 2014. Novým zákazníkům přestala společnost UPC v průběhu roku nabízet tarify Volám pevná a Telefon 200, a od května 2015 zahájila nabízení nového tarifu pro volání z pevných sítí nazvaného Volám neomezeně, který za 399,00 Kč/zúčtovací období umožňuje čerpání až 10 000 minut pro volání na pevné linky, mobily a mezinárodní volání do vybraných zemí.

Tabulka č. 4: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu v roce 2015 u společnosti Air Telecom

<u>Poskytovatel služby</u> Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2015 v Kč (s DPH)		Poznámka
	bez závazku	cena při smluvním závazku	základní cena	Snížená cena při kombinaci s internetovým připojením	
<u>Air Telecom</u> U:fon MINI	zdarma vratná kauce do 5 000,00 Kč podle typu služby		199,00	---	v ceně 30 minut volných volání do pevných sítí a 20 minut volných volání do mobilních sítí nabídka ukončena 14. 7. 2015
<u>Air Telecom</u> U:fon STANDARD			279,00	---	v ceně je 100 volných minut volání do pevných sítí v ČR a 50 volných minut volání do ostatních mobilních sítí v ČR nabídka ukončena 14. 7. 2015
<u>Air Telecom</u> U:fon RELAX			459,00	---	v ceně 300 minut volných volání do pevných sítí a 100 minut volných volání do mobilních sítí ČR nabídka ukončena 14. 7. 2015
<u>Air Telecom</u> U:fon MAX			589,00	---	v ceně 800 minut volných volání do pevných sítí a 200 minut volných volání do mobilních sítí ČR nabídka ukončena 14. 7. 2015
<u>Air Telecom</u> Pevná MINI			199,00	---	v ceně 50 minut a SMS do ostatních pevných a mobilních sítí v ČR v nabídce od 15. 7. 2015
<u>Air Telecom</u> Pevná STANDARD			279,00	---	v ceně 150 minut a SMS do ostatních pevných a mobilních sítí v ČR v nabídce od 15. 7. 2015
<u>Air Telecom</u> Pevná neomezenka			389,00	---	v ceně neomezené volání do pevných sítí v ČR v nabídce od 15. 7. 2015
<u>Air Telecom</u> Pevná po Evropě			599,00	---	v ceně neomezené volání do pevných a mobilních sítí ČR a 600 minut volání do pevných sítí v mezinárodní zóně 0 a 1 v nabídce od 15. 7. 2015

ZÓNA 0: Dánsko, Finsko, Francie, Kanada, Kypr, Lotyšsko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Rusko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, USA

ZÓNA 1: Andorra, Belgie, Estonsko, Chorvatsko, Irsko, Itálie a Vatikán, Lucembursko, Monako, Velká Británie.

Společnost Air Telecom pokračovala v nabídce připojení v pevném místě prostřednictvím technologie CDMA. Služba připojení je nadále poskytována bezplatně. Účastník si však musí zakoupit u poskytovatele služby speciální CDMA koncové zařízení a případně též složit vratnou kauci jako zálohu na vyúčtování služby. Při nákupu koncového

zařízení je účastníkovi poskytována sleva z ceny koncového zařízení, a to podle doby trvání smlouvy.

V polovině roku 2015 společnost Air Telecom ukončila nabídku dosud nabízených tarifů pro volání z pevných linek (tarify U:fon MINI, U:fon STANDARD, U:fon RELAX a U:fon MAX). Od 15. července 2015 zavedla nové tarify Pevná Mini (199,00 Kč/měsíc) a Pevná Standard (279,00 Kč/měsíc) nabízející volné minuty na volání v rámci pevných a mobilních sítí v ČR a volné SMS. Měsíční cena těchto tarifů je ve stejné výši jako měsíční cena původně nabízených tarifů U:fon MINI a U:fon Standard, které byly novými tarify nahrazeny.

Společnost Air Telecom dále do nabídky tarifů od 15. července 2015 zařadila dva další nové tarify. Tarif Pevná neomezenka za 389,00 Kč/měsíc nabízí „neomezené“ volání do pevných sítí v ČR včetně „neomezeného“ zasílání SMS v rámci vlastní sítě. Tarif Pevná po Evropě za 599,00 Kč/měsíc poskytuje volné minuty na volání do pevných a mobilních sítí v ČR, 600 volných minut na mezinárodní volání do pevných sítí vybraných zemí a „neomezené“ zasílání SMS v síti U:fon.

Tabulka č. 5: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu v roce 2015 společnosti RIO Media

<u>Poskytovatel služby</u> Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2015 v Kč (s DPH)		Poznámka
	bez závazku	cena při smluvním závazku	základní cena	cena při kombinaci s IPTV	
RIO Media RIO 50	1000,00 (cena za aktivaci pro jednu službu)	599,00 (při jedné službě a závazku 24 měsíců)	50,00	---	50 volných minut do pevných a mobilních sítí ČR
RIO Media RIO 100			100,00	---	100 volných minut do pevných a mobilních sítí ČR
RIO Media RIO 200			200,00	---	200 volných minut do pevných a mobilních sítí ČR
RIO Media AKTIV	0,00 v rámci připojení pro službu IPTV		-	0,00	telefonní služba poskytovaná k službě IPTV nabídka ukončena k 1. 10. 2015
RIO Media AKTIV	1500,00 Cena za aktivaci pro gateway bez IPTV		0,00	---	telefonní služba poskytovaná bez služby IPTV nabídka ukončena k 1. 10. 2015

Společnost RIO Media změnila během roku 2015 strukturu účtování některých cen za instalaci přípojky z hlediska délky závazku a z hlediska počtu připojovaných služeb. Od března 2015 byla zrušena sleva z ceny za připojení služby poskytovaná při délce závazku 6, resp. 12 měsíců (cena za připojení ve výši 500,00, resp. 300,00 Kč). Cena za připojení pro jednu službu zůstala ve výši 1 000,00 Kč při nulové délce závazku. Při délce závazku 24 měsíců a pro využívání jedné služby činí cena za připojení 599,00 Kč. Společnost RIO Media pokračovala v nabídce telefonní služby s tarify RIO 50, RIO 100 a RIO 200 za měsíční ceny v rozmezí 50,00 až 200,00 Kč se stanoveným počtem volných minut do všech sítí. Kromě uvedených tarifů společnost RIO Media v rámci nabídky IPTV služeb poskytovala též telefonní službu s tarifem AKTIV a s nulovým měsíčním paušálem. Nabídka tohoto tarifu byla k 1. 10. 2015 ukončena.

Aktuální ceník služeb připojení a přístupu k VDTS v pevném místě pro fyzické nepodnikající účastníky společnosti T-Mobile není k dispozici, a to s ohledem na skutečnost, že společnost nabízí tuto službu již pouze svým stávajícím zákazníkům a není tak k dispozici novým zákazníkům.

U služeb připojení a přístupu nedošlo v roce 2015 u sledovaných poskytovatelů služby oproti předcházejícímu roku 2014 k zásadním změnám cen za poskytování těchto služeb. V nabídkách většiny poskytovatelů služeb se navíc objevily nové tarify zaměřené na nabídku neomezených volných minut volání do pevných a mobilních sítí v ČR, popřípadě i s nabídkou velkého počtu volných minut pro volání do zahraničí. Těmito novými tarify poskytovatelé služeb postupně nahrazovali starší již jimi rušené tarify. Lze konstatovat, že cenová úroveň služeb zůstala zachována a že v roce 2015 nedošlo ke zhoršení cenové dostupnosti dílčích služeb připojení a přístupu.

V roce 2015 ČTÚ obdržel pouze dotazy týkající se problematiky zřízení připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti podle § 38 odst. 2 písm. a) Zákona (zřízení pevné linky nebo ADSL připojení k internetu). Předmětem těchto dotazů byly následující problémy:

- přeložení pevné linky při stěhování,
- na koho se obrátit s žádostí o zřízení telefonní stanice,
- má-li společnost O2 povinnost obnovit přípojku pevné linky,
- požadavek na zřízení pevného připojení k internetu a jeho odmítnutí,
- existuje-li povinnost zřídit připojení k internetu.

Uvedené dotazy byly po přezkoumání vyřízeny zasláním písemné odpovědi s vysvětlením příslušné problematiky.

Na základě výše uvedených skutečností ČTÚ konstatuje, že nedošlo k podstatným změnám cen služeb odpovídajících dílčím službám připojení a přístupu, které byly poskytovány v roce 2015 na komerčním základě. Tyto služby byly zajištěny v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR, a to v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.

2.2 Pravidelné vydávání účastnických seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům

Pravidelné vydávání účastnických seznamů čísel účastníků VDTS a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům je službou, která je mezi dílčí služby zařazena ustanovením § 38 odst. 2 písm. c) Zákona a od prosince roku 2008 není poskytování této služby uloženo rozhodnutím jako povinnost. Zákon v § 41 odst. 1 stanovuje, že účastnický seznam se vydává v tištěné formě nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup. To znamená, že Zákon pokládá za postačující, je-li účastnický seznam dostupný jedním z uvedených způsobů.

Účastnický seznam v roce 2015 nadále provozovala společnost Informační linky s.r.o. (dále jen „Informační linky“), a to na základě komerční smlouvy se společností O2. Na základě této smlouvy je společnost Informační linky povinna provozovat na volně přístupném internetovém portálu elektronický účastnický seznam všech účastníků VDTS (s výjimkou těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli). Tento účastnický seznam, který společnost Informační linky provozuje pod názvem „Telefonní seznam 1188“ byl dostupný bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup na <http://www.1188.cz>.

Dle vyjádření společnosti Informační linky aktualizace údajů v seznamu probíhá dle smluvních dohod s jednotlivými operátory. Údaje pro seznam jsou získávány od 25 subjektů (poskytovatelů VDTS). Společnost O2 posílá aktualizace 1x denně na úrovni firem a subjektů. Bytové jednotky jsou pak aktualizovány kvartálně. S dalšími operátory jsou dohodnuty aktualizace na týdenní či měsíční nebo kvartální bázi. Import obdržených dat do systému je prováděn automaticky. Společnost Informační linky na dotaz ČTÚ uvedla, že

nezaznamenala problémy s předáváním osobních a identifikačních údajů účastníků z hlediska § 66 odst. 1 Zákona.

Celkové počty účastníků vedených v elektronickém účastnickém seznamu „Telefonní seznam 1188“ v průběhu roku 2015 jsou uvedeny v tabulce č. 6. Celkový počet účastníků vedených v seznamu vykazoval v průběhu roku 2015 trvale mírně vzrůstající tendenci vzhledem k rostoucímu zájmu podnikatelů o uveřejnění v účastnickém seznamu. Z tabulky vyplývá, že zároveň nadále pokračoval pokles počtu účastníků vedených v seznamu jako nepodnikající fyzické osoby (dále jen „osoby“).

Tabulka č. 6: Počty účastníků v účastnického seznamu „Telefonní seznam“

Období	Celkový počet účastníků v seznamu v tisících	Počet účastníků v části osoby v tisících
4. Q 2014	■	■
1. Q 2015	■	■
2. Q 2015	■	■
3. Q 2015	■	■
4. Q 2015	■	■

Údaje o počtu přístupů do účastnického seznamu na www.1188.cz, které poskytla společnost Informační linky pro vyhodnocení využívání přístupu k účastnickému seznamu „Telefonní seznam 1188“, jsou uvedeny v následující tabulce č. 7, a to pro roky 2012 až 2015.

Tabulka č. 7: Údaje o počtu přístupů do elektronického účastnického seznamu společnosti Informační linky v průběhu roků 2012 až 2015

Období	Počet přístupů na webovou stránku www.1188.cz			
	v roce 2012 v tisících	v roce 2013 v tisících	v roce 2014 v tisících	v roce 2015 v tisících
1. čtvrtletí	■	■	■	■
2. čtvrtletí	■	■	■	■
3. čtvrtletí	■	■	■	■
4. čtvrtletí	■	■	■	■
Σ za rok	■	■	■	■

V roce 2015 bylo uskutečněno na webovou stránku www.1188.cz celkem ■ tisíc přístupů. V rámci jednoho přístupu je však možné realizovat i více vyhledání kontaktů. Z údajů uvedených v tabulce č. 7 vyplývá, že zájem o přístup do účastnického seznamu v roce 2015 opět podstatně poklesl oproti úrovni předcházejících roků.

Společnost Informační linky umožňuje přístup k seznamu též prostřednictvím mobilních telefonů, které podporují zobrazení webových stránek, a není k tomu potřeba použít specifickou aplikaci. Avšak i přes tuto nabídku vyhledání informací v účastnickém seznamu „Telefonní seznam 1188“ došlo v průběhu roku 2015 k výraznému poklesu využívání přístupu do seznamu oproti předcházejícímu roku 2014. Oproti roků 2012 a 2013 byl zájem o vyhledání kontaktů v roce 2015 přibližně třetinový.

Pro vyhledávání firemních kontaktů mají uživatelé VDTS k dispozici na internetu ještě webovou stránku www.zlatestranky.cz, kde je k dispozici zdarma přístup na specializovaný elektronický seznam firem známý pod názvem „Zlaté stránky.cz“, který provozuje společnost MEDIATEL, a.s. (dále jen „MEDIATEL“). Tento seznam ale neodpovídá požadavkům US. Jedná se o obchodně podnikatelský seznam, a to pouze těch firem a organizací, které

požádaly společnost MEDIATEL o uveřejnění v tomto seznamu. Z informací poskytnutých společností MEDIATEL vyplývá, že v roce 2015 došlo ke značnému poklesu celkového počtu evidovaných přístupů do tohoto seznamu.

Z údajů, které poskytly společnosti MEDIATEL a Informační linky, tedy vyplývá, že v průběhu roku 2015 byly oba bezplatné dálkově dostupné seznamy nadále využívány, ale se snižujícím se počtem realizovaných přístupů. Obě společnosti zaznamenaly v roce 2015 výrazný pokles zájmu o vyhledání v seznamu, a to cca o 30 %.

Tištěný účastnický seznam, který by odpovídal požadavkům dílčí služby US, nebyl v roce 2015 vydán vzhledem k finanční náročnosti tisku účastnického seznamu, malého zájmu uživatelů o tištěný seznam a výhodám při vyhledávání v elektronickém účastnickém seznamu. Vytištěná verze účastnického seznamu nebyla v průběhu roku 2015 k dispozici.

V roce 2015 společnost MEDIATEL pokračovala ve vydávání oblastně zaměřených seznamů podnikatelských subjektů v rámci tzv. regionálních vydání katalogů „Zlaté stránky.cz“, které ve 38 různých vydáních pokrývají celé území ČR. Tyto seznamy společnost MEDIATEL distribuovala na tradiční výdejní místa a veřejnost měla možnost získat tyto „Zlaté stránky“ i zdarma.

Společnost MEDIATEL ve svém sdělení ČTÚ oznámila, že neplánuje pro rok 2016 další vydání katalogu Zlaté stránky a ani žádného jiného tištěného dokumentu s obdobným obsahem. Dále uvedla, že vzhledem k technickým problémům u dodavatele tisku byl narušen plánovaný harmonogram distribuce katalogu Zlaté stránky 2015, a proto některá vydání Zlatých stránek 2015 byla distribuována až v průběhu 1. čtvrtletí 2016. Společnost MEDIATEL také oznámila, že má v plánu nadále poskytovat pouze online verzi seznamu firem na www.zlatestranky.cz a že firmám bude nabízet i další formy prezentace jejich služeb.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona byla uplatněna jedna stížnost týkající se omezeného přístupu při vyhledávání telefonních čísel účastníků na www.1188.cz. Šetřením provedeným ČTÚ bylo zjištěno, že při vyhledávání telefonních čísel účastníků (nepodnikatelů) na uvedené webové stránce je omezován počet přístupů na webovou stránku na 10 pokusů za jednu hodinu, přičemž při překročení tohoto počtu dochází následně k zablokování vyhledávání po dobu jedné hodiny. Toto omezení, které je nadále společností Informační linky používáno, není uplatňováno při vyhledávání účastníků (podnikatelů). Po prověření stížnosti byla stěžovateli zaslána písemná odpověď s vysvětlením.

V roce 2015 byly dále uplatněny tři písemné dotazy zaměřené na problematiku zveřejnění v telefonním seznamu a povinnosti poskytovatele služby zajistit uveřejnění v účastnickém seznamu. Uvedené dotazy byly vyřízeny zasláním písemné odpovědi s vysvětlením příslušné problematiky.

V průběhu roku 2015 ČTÚ také poskytoval informace o nedostupnosti tištěné verze účastnického seznamu. Zástupci ČTÚ tazatelům vysvětlovali stávající situaci, neboť vzhledem k tomu, že je k dispozici bezplatná služba poskytovaná na komerčním základě, která umožňuje přístup k účastnickému seznamu prostřednictvím dálkového přístupu, nejsou naplněny zákonné předpoklady pro uložení služby v rámci US a ČTÚ nemůže nařídít vydávání tištěné verze účastnického seznamu.

Z provedeného vyhodnocení poskytování služeb pravidelného vydávání účastnických seznamů a možností přístupu koncových uživatelů k těmto seznamům vyplývá, že po celý rok 2015 byl uživatelům dostupný jeden účastnický seznam splňující podmínky stanovené v § 41 odst. 1 Zákona pro dílčí službu US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona, a to způsobem

umožňujícím dálkový přístup. Údaje vedené v tomto účastnickém seznamu provozovaném společností Informační linky byly a jsou i nadále k dispozici bezplatně, čímž je zajištěna i cenová dostupnost této služby. Avšak trvale postupně klesá zájem o uveřejnění v účastnickém seznamu v části určené pro osoby (tj. pro bytové účastníky).

ČTÚ konstatuje, že služba odpovídající požadavkům na dílčí službu pravidelného vydávání účastnických seznamů čísel účastníků a přístupu koncových uživatelů k těmto seznamům byla v roce 2015 zajištěna v odpovídající kvalitě, byla cenově dostupná a uspokojovala přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.

2.3 Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele

Informační služba o telefonních číslech účastníků VDTS, dostupná pro koncové uživatele, je službou, která je mezi dílčí služby zařazena ustanovením § 38 odst. 2 písm. d) Zákona a od prosince roku 2008 není poskytování této služby uloženo rozhodnutím jako povinnost.

V průběhu roku 2015 poskytovala informace o telefonních číslech účastníků VDTS (národních a mezinárodních) a další související informace společnost Informační linky, a to na telefonních číslech 1180, 1181 a 1188. Společnost Informační linky na základě komerční smlouvy se společností O2 má povinnost zajišťovat, aby na telefonním čísle 1180 byly dostupné údaje všech účastníků VDTS s výjimkou těch, kteří zveřejnění odmítli. Informace o telefonních číslech v ČR jsou (kromě telefonního čísla 1180) rovněž dostupné na telefonním čísle 1188 v rámci služby „Informační a asistenční služby 1188“, kterou rovněž provozuje společnost Informační linky. Informace o mezinárodních telefonních číslech účastníků v cizině jsou společností Informační linky poskytovány na telefonním čísle 1181.

Informace o telefonních číslech jsou nadále poskytovány na telefonním čísle 1180 na komerčním základě. Přehled o výši cen za volání ze sítí vybraných velkých poskytovatelů služeb v pevných a mobilních sítích na informační služby poskytované na infolince 1180 je uveden v tabulce č. 8 (ceny platné od změny do konce roku 2015 jsou zeleně podbarveny). V tabulce č 9 je uveden pro porovnání přehled cen pro volání na infolinku 1188.

Tabulka č. 8: Přehled cen za volání na infolinku 1180¹⁾ v roce 2015 (ceny včetně DPH)

Provozovatel sítě volajícího	Cena za spojení v Kč	Cena za minutu hovoru v Kč	Způsob tarifikace v sekundách	Minimální placená délka hovoru	Minimální cena hovoru v Kč
O2 (pevná síť)	15,13	11,50	60+60	1 minuta	26,63
	0	34,90	60+60	1 minuta	34,90
O2 (z VTA)	0	15,00 (za 45 s)	45+45	45 sekund	15,00
O2 (mobilní síť) paušální služby	15,13	20,17	120+60	2 minuty	55,47
	0	34,90	60+60	1 minuta	34,90
O2 (mobilní síť) předplacené služby	15,15	20,20	120+60	2 minuty	55,55
	0	34,61 / 34,90	60+60	1 minuta	34,61 / 34,90
UPC	11,62	9,92	60+60	1 minuta	21,54
	0	34,10	60+60	1 minuta	34,10

¹⁾ Údaje zpracovány podle ceníků služeb jednotlivých poskytovatelů VDTS.

Provozovatel sítě volajícího	Cena za spojení v Kč	Cena za minutu hovoru v Kč	Způsob tarifikace v sekundách	Minimální placená délka hovoru	Minimální cena hovoru v Kč
Air Telecom	0	21,66	60+1	1 minuta	21,66
	0	31,90	60+60	1 minuta	31,90
Vodafone (mobilní síť)	0	27,83	60+1	1 minuta	27,83
	0	34,40	60+60	1 minuta	34,40
T-Mobile (mobilní síť)	15,03	25,11	60+1	1 minuta	40,14
	0	33,90	60+60	1 minuta	33,90

Tabulka č. 9: Přehled cen za volání na infolinku 1188²⁾ v roce 2015 (ceny včetně DPH)

Provozovatel sítě volajícího	Cena za spojení v Kč	Cena za minutu hovoru v Kč	Způsob tarifikace v sekundách	Minimální placená délka hovoru	Minimální cena hovoru v Kč
O2 (pevná síť)	15,13	20,17	120+60	2 minuty	55,47
	0	34,90	60+60	1 minuta	34,90
O2 (z VTA)	0	30,00	30+30	30 sekund	15,00
O2 (mobilní síť) paušální služby	15,13	20,17	60+60	1 minuta	35,30
	0	34,90	60+60	1 minuta	34,90
O2 (mobilní síť) předplacené služby	15,15	20,20	60+60	1 minuta	35,35
	0	34,90	60+60	1 minuta	34,90
UPC	12,10	14,51	60+60	1 minuta	26,61
	0	34,52	60+60	1 minuta	34,52
Air Telecom	0	21,66	60+1	1 minuta	21,66
	0	31,90	60+60	1 minuta	31,90
T-Mobile (mobilní síť)	15,03	25,11	60+1	1 minuta	40,14
	0	33,90	60+60	1 minuta	33,90
Vodafone (mobilní síť)	0	27,83	60+1	1 minuta	27,83
	0	34,40	60+60	1 minuta	34,40

U informačních služeb o telefonních číslech došlo v roce 2015 oproti roku 2014 ke změnám cen u všech poskytovatelů služeb, a to jak pro poskytování informační služby prostřednictvím pevných sítí, tak i prostřednictvím mobilních sítí. Výjimkou jsou volání z veřejných telefonních automatů (dále jen „VTA“), které provozuje společnost O2, kde od konce roku 2008 stojí každý započatý interval hovoru stále 15,00 Kč. Doba intervalu je 45 sekund pro volání na infolinky 1180 a 1181 a 30 sekund pro volání na infolinku 1188.

Společnosti O2, T-Mobile, Air Telecom a UPC změnilly strukturu ceny tak, že přestaly oproti minulému období účtovat cenu za přístup ke službě. Tito poskytovatelé služeb zavedli pro volání na infolinky 1180, 1181 a 1188 jednotnou tarifikaci 60 + 60 sekund.

Společnost O2 na počátku roku 2015 sjednotila ceny za volání na infolinky 1180, 1181 a 1188 a poskytovala služby za cenu 34,90 Kč/minutu. Při zohlednění zrušení ceny za přístup ke službě (ceny za spojení) ve výši 15,13 Kč/spojení představuje první minuta volání na infolinku 1180 z pevných sítí zdražení o 8,27 Kč oproti roku 2014. První minuta volání z mobilních sítí je naopak levnější o 20,57 Kč při použití paušálních služeb. Pro volání na infolinku 1181 z pevných sítí i z mobilů (paušální služby) minuta volání zlevnila o 19,55 Kč.

²⁾ Údaje zpracovány podle ceníků služeb jednotlivých poskytovatelů VDTS.

Společnost T-Mobile v průběhu roku 2015 zlevnila volání na služby poskytované na infolinkách 1180, 1181 a 1188 o 6,24 Kč/minutu.

U společností Air Telecom, Vodafone a UPC došlo v průběhu roku 2015 ke zdražení volání na infolinky 1180, 1181 a 1188. Společnost Air Telecom zvýšila cenu za volání na uvedené infolinky o 10,24 Kč/minutu, společnost Vodafone o 6,57 Kč/minutu. Společnost UPC zdražila volání na infolinku 1180 o 12,56 Kč/minutu, volání na infolinku 1181 o 11,88 Kč/minutu a volání na infolinku 1188 o 7,91 Kč/minutu.

Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 z hlediska počtu volání na tyto infolinky jsou uvedeny v následující tabulce č. 10.

Tabulka č. 10: Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 (roky 2012 až 2015)

Období	Počet volání na 1180 v tisících				Počet volání na 1188 v tisících			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
1. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
2. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
3. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
4. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
Σ za rok	■	■	■	■	■	■	■	■
Meziroční pokles	---	■	■	■	---	■	■	■
Meziroční pokles v %	---	- 28 %	- 29 %	- 28 %	---	- 19 %	- 24 %	- 32 %

Údaje uvedené v tabulce č. 10 naznačují dlouhodobě klesající zájem o využívání placených infolinek 1180 a 1188. Rozsah jejich využívání ovlivňuje kromě ceny za použití služby především možnost bezplatného dálkového přístupu k elektronickému účastnickému seznamu a také nabídka alternativních způsobů získávání informací o telefonních číslech, které využívají vyhledávací aplikace dostupné na internetu. Mezi roky 2012 a 2015 poklesl počet volání na infolinku 1180 o 63 % a na infolinku 1188 o 57 %.

Klesající využívání infolinek může souviset také s narůstajícím využíváním služeb přístupu k internetu, a to jak prostřednictvím pevného přístupu, tak i prostřednictvím mobilních telefonů, které umožňují využívat vyhledávací prostředky dostupné prostřednictvím internetu a využívat různé jiné způsoby komunikace.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona ČTÚ evidoval v roce 2015 deset stížností, které se netýkaly původně povinné infolinky 1180, na které jsou poskytovány informace o telefonních číslech odpovídající požadavkům US. Osm stížností bylo zaměřeno na cenu za volání na infolinku 1188, na které jsou poskytovány informační služby na komerčním základě. Ve většině případů bylo požadováno prověření účtování hovorů na tuto infolinku. Jedna stížnost se týkala aktuální nemožnosti zrušení údajů v účastnickém seznamu při přechodu uživatele mezi operátory, která byla způsobena momentální absencí příslušných smluvních vztahů. Na stížnosti ČTÚ reagoval písemnou odpovědí s vysvětlením příslušné problematiky s tím, že na infolince 1188 se jedná o poskytování služby obsahu, jejíž cena není regulována.

Ceny za využití infolinek 1180, 1181 a 1188 se v průběhu roku 2015 změnily. Byl uskutečněn avizovaný záměr společnosti Informační linky provést postupné sjednocení cen za volání na infolinky 1180, 1181 a 1188, a to pro volání ze sítí všech operátorů. Důsledkem

tohoto sjednocení cen je, že došlo k poklesu minimální ceny volání z některých mobilních sítí a k nárůstu této ceny pro volání z pevných sítí. Minimální cenou volání se rozumí cena první minuty volání, protože se vychází z předpokladu, že běžnou informaci o vyhledání čísla je možné na infolince obdržet do jedné minuty hovoru.

Zrušení spojovacího poplatku a zavedení jednotného způsobu tarifkace 60 + 60 způsobilo, že minimální cena hovorů (vlivem zkrácení minimální délky hovoru pro volání na infolinku 1180 z mobilních sítí) společností O2 a T-Mobile klesla o cca 20 Kč, ale z pevných sítí vzrostla o cca 8 Kč. U společností Air Telecom, Vodafone a UPC došlo k nárůstu minimální ceny hovoru na infolinku 1180 v rozmezí od 6,50 do 13 Kč.

Výše nominálních cen za poskytování informační služby o telefonních číslech účastníků VDTS na infolinkách 1180 a 1188 se u sledovaných operátorů přiblížila a současné ceny za volání na infolinky 1180 a 1188 se pohybují v rozmezí 31,90 Kč/minutu do 34,90 Kč/minutu. Aktuální ceny jsou uvedeny v následující tabulce č. 11.

Tabulka č. 11: Přehled cen za volání na infolinky 1180, 1181 a 1188 na konci roku 2015 (ceny v Kč za 1 minutu volání včetně DPH)

Provozovatel sítě volajícího	1180	1181	1188
O2 (pevná síť)	34,90	34,90	34,90
O2 (mobilní síť) paušální služby	34,90	34,90	34,90
O2 (mobilní síť) předplacené služby	34,90	34,90	34,90
UPC	34,10	45,39	34,52
Air Telecom	31,90	31,90	31,90
T-Mobile (mobilní síť)	33,90	33,90	33,90
Vodafone (mobilní síť)	34,40	34,40	34,40

Pokud jde o volání na sledovanou infolinku 1180, tak u provozovatelů sítí UPC, Air Telecom, Vodafone a také pro volání z pevných sítí O2 došlo ke zdražení služeb volání na infolinku 1180, a ke zhoršení cenové dostupnosti. Naopak ke snížení ceny a ke zlepšení cenové dostupnosti došlo u společností T-Mobile a O2 pro volání z mobilních sítí. Toto vyhodnocení vychází z hodnocení minimální ceny volání a předpokladu, že běžnou informaci o vyhledání čísla je možné na infolince obdržet do jedné minuty hovoru. Na základě výše uvedeného a s ohledem na skutečnost, že informace z účastnického seznamu lze získávat také běžně zdarma využíváním internetových aplikací, lze z ekonomického hlediska konstatovat, že v roce 2015 nedošlo obecně k podstatnému zhoršení cenové dostupnosti sledované informační služby.

Závěrem lze konstatovat, že v souvislosti se sjednocením cen pro volání na informační linky se cenová dostupnost infolinky 1180 částečně zhoršila, a to pro volání z pevných sítí. Zároveň se částečně zlepšila pro volání z mobilních sítí cenová dostupnost do jedné minuty trvání hovoru. S ohledem na výše uvedené lze službu poskytovanou na infolince 1180 možné považovat i nadále za cenově dostupnou, a to i s ohledem na možnost alternativního způsobu získání informací o telefonních číslech účastníků VDTS prostřednictvím přístupu k účastnickému seznamu, který je dostupný na síti internet.

ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající informační službě o telefonních číslech účastníků VDTS (dostupné pro koncové uživatele) byly v roce 2015 poskytovány v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a rovněž byly uspokojovány přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.

2.4 Doplnkové služby ke službám připojení a přístup

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

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

Poskytovatelé služeb přístupu a připojení nabízeli svým zákazníkům v průběhu roku 2015 připojení k veřejné komunikační síti pro účely poskytování VDTs v pevném místě nebo přístupu k internetu za minimální cenu (typicky 1 Kč) nebo tato cena byla za stanovených podmínek zahrnována do ceny měsíčního paušálu za používání tarifu (podrobněji viz kap. 2.1).

Jak již bylo konstatováno v předcházejících zprávách o monitorování komerčního poskytování služeb, služba postupného splácení ceny za zřízení připojení ztratila své opodstatnění, a není proto již nabízena. Stížnosti týkající se poskytování této služby nebyly uplatňovány.

Uložení povinnosti poskytovat službu postupného splácení ceny za zřízení připojení k veřejné telefonní síti v pevném místě s ohledem na výši cen již není v současné době opodstatněné.

2.4.2 Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka

Selektivním zamezením odchozích volání (podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 2 Zákona) se podle § 44 odst. 2 Zákona rozumí bezplatně poskytovaná služba, která účastníkovi umožňuje na jeho žádost zamezit odchozí volání, odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv, je-li to technicky proveditelné, nebo přístup k jiným podobným službám se zvýšenou cenou, anebo zamezit volání na požadované typy čísel nebo skupiny čísel.

Selektivní zamezení odchozích volání pro účely poskytování VDTs v pevném místě je možné realizovat dvěma způsoby. Účastník si buď omezení nastaví sám (a dále toto nastavení podle své potřeby mění výběrem z definovaných tříd omezení) nebo o konkrétní nastavení tříd omezení požádá poskytovatele služby. Pokud si službu nastavuje uživatel sám, je mu tato služba poskytována zpravidla bezplatně. Služby odpovídající službě bezplatného selektivního zamezení odchozích volání byly v roce 2015 poskytovateli služeb běžně nabízeny.

Společnost O2 v rámci pevné sítě nabízela zdarma službu bezplatného selektivního zamezení odchozích volání ovládanou účastníkem pod názvem „Omezení automaticky uskutečněných odchozích volání plně řízené a vybírané účastníkem“, při které si účastník sám službu aktivuje z předdefinovaných typů omezení. Společnost O2 nabízela také druhou variantu služby nazvanou „Omezení automaticky uskutečněných odchozích hovorů plně řízené provozovatelem“, kdy je na žádost účastníka služba nastavena a řízena společností O2. U této varianty služby jsou některé typy omezení volání zpoplatněny. Společnost O2 na dotaz ČTÚ uvedla, že omezení odchozích volání je možné nastavit i v rámci mobilních sítí, kdy s blokací účastníkovi poradí centrum péče o zákazníka nebo obsluha na prodejně. Dle vyjádření společnosti O2 některou z forem služby „Omezení odchozích hovorů“ mělo v roce 2015 aktivováno celkem cca [REDACTED] tisíc účastníků. Tento počet účastníků přitom nezahrnuje případy, kdy si omezení nastavují účastníci sami přímo v telefonu.

Společnost O2 ve svém vyjádření pro ČTÚ dále uvádí, že omezení odchozího provozu není možné nastavit na jednotlivá standardní čísla nebo čísla infolinek. Vlastníci chytrých telefonů ale mají možnost nastavit si blokadu volání na libovolné číslo přímo ve svém telefonu. Obsluha prodejen O2 je připravena s nastavením telefonů zákazníků pomocí a zákazníci se na jejich prodejny s žádostí o nastavení běžně obrací.

Také u společnosti UPC mají všichni její účastníci možnost si sami aktivovat ze svého telefonu již předem definované úrovně nastavení blokování odchozích volání. Společnost UPC poskytuje příslušnou doplňkovou službu bezplatně. Společnost nesleduje konkrétní počty účastníků využívajících tuto službu.

Přehled nabídek bezplatného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka v roce 2015 vybranými poskytovateli služeb je uveden v následující tabulce č. 12.

Tabulka č. 12: Přehled nabídky bezplatného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka v roce 2015

Poskytovatel služby	Druh služby	Cena
O2 – pevná síť	Omezení odchozích hovorů řízené zákazníkem	zdarma
	Omezení odchozích hovorů řízené O2	Některé typy omezení jsou zpoplatněny
UPC	Blokování odchozích volání aktivované z telefonu	zdarma
RIO MEDIA	Blokování odchozích volání nastavením v telefonu	zdarma
T-Mobile (mobilní síť)	Blokování na vlastní žádost – tarifní účastníci	zdarma
Vodafone (mobilní síť)	Blokování placených služeb na lince operátora nebo nastavením na webové stránce	zdarma

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 2 Zákona ČTÚ nevidoval v roce 2015 stížnosti týkající se problematiky bezplatného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka.

Ceny za poskytování služeb selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka zůstaly v roce 2015 na úrovni cen roku 2014. V případě, že si službu nastavuje účastník sám, nedochází k účtování ceny poskytovatelem služby. Služba je tedy běžně dostupná zdarma.

Uložení povinnosti poskytovat službu bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka není opodstatněné, jelikož jsou tyto služby společnostmi běžně poskytovány na komerčním základě v rozsahu odpovídajícím požadavkům US zpravidla zdarma, pokud si účastník sám provádí nastavení služby.

2.4.3 Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka

Položkovým vyúčtováním ceny se podle § 44 odst. 3 Zákona rozumí bezplatné vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých volání. Podle Zákona tento rozpis neobsahuje

položky za volání, která účastník neplatí, včetně volání na čísla určená pro bezplatná volání³⁾.

Elektronickou formu položkového vyúčtování ceny hovorů nabízeli v roce 2015 poskytovatelé VDTS v pevném místě i poskytovatelé mobilního přístupu zpravidla zdarma. Elektronická verze vyúčtování je pokládána za plnohodnotnou formu předání informací účastníkovi, která je zcela rovnocenná s tištěnou verzí vyúčtování. Elektronická verze vyúčtování může být účastníkům navíc rychleji dostupná. Tištěná verze položkového vyúčtování ceny hovorů je poskytovateli služeb obvykle zpoplatňována, pokud není vyžadována v rámci reklamace.

V roce 2015 měli elektronické vyúčtování k dispozici všichni účastníci velkých poskytovatelů služeb. Přehled o počtu účastnických stanic s elektronickým vyúčtováním, podrobným rozpisem hovorů a s cenami, které požadují poskytovatelé služeb za vyúčtování, je uveden v tabulce č. 13.

Tabulka č. 13: Ceny za poskytování podrobného elektronického vyúčtování v roce 2015

Společnost	Počet účastnických stanic, které měly k dispozici podrobné elektronické vyúčtování (v polovině roku 2015)		Cena za elektronický podrobný rozpis hovorů v Kč	Cena za tištěný podrobný měsíční rozpis hovorů v Kč
	nepodnikajících fyzických osob	právnických a podnikajících fyzických osob		
O2 (pevná síť)	██████	██████	0,00	80,66
O2 (mobilní síť)	██████	██████	0,00	56,00
UPC	██████	██████	0,00	21,00
Air Telecom (pevná síť)	██████	██████	0,00	50,00
Air Telecom (mobilní síť)	██████	██████	0,00	50,00
RIO Media	██████	██████	0,00	90,00
T-Mobile (pevná síť)	██████	██████	1,21	78,65
T-Mobile (mobilní síť)	██████	██████	1,21	78,65

V roce 2015 ČTÚ evidoval k dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 3 Zákona deset stížností. Stížnosti se týkaly:

- rozsahu položkového vyúčtování,
- nezaslání položkového vyúčtování do vlastních rukou,
- zpoplatnění zasílání položkového vyúčtování,
- neposkytnutí tištěného položkového vyúčtování.

Na uvedené stížnosti po prošetření ČTÚ reagoval písemnou odpovědí s podáním vysvětlení o způsobu poskytování položkového vyúčtování.

³⁾ Náležitosti položkového vyúčtování ceny pro poskytovatele (US) stanovuje vyhláška č. 134/2012 Sb., o stanovení rozsahu položkového vyúčtování ceny.

Z výše uvedených informací vyplývá, že služba bezplatného položkového vyúčtování ceny pro účastníka je poskytovateli služeb účastníkům běžně nabízena a poskytována. Elektronický podrobný rozpis hovorů byl u sledovaných společností poskytován v roce 2015 bezplatně, kromě společnosti T-Mobile, která si účtovala v případě poskytnutí elektronického podrobného výpisu služeb k elektronickému vyúčtování služeb poplatek 1,21 Kč.

Uložení povinnosti poskytovat službu podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 3 Zákona v rámci US není nezbytné, jelikož jsou služby odpovídající této doplňkové službě běžně poskytovány na komerčním základě v rozsahu, který je v souladu s požadavky US.

2.4.4 Poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné

Doplňková služba poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné, je definována od roku 2012 ustanovením § 38 odst. 2 písm. g) bodu 4 Zákona.

Poskytovatelé VDTs v pevném místě ve svých vyjádřeních zaslaných ČTÚ uvádějí, že požadované informace o cenách a nabízených tarifech v roce 2015 běžně poskytovali na svých prodejních místech nebo prostřednictvím volání na bezplatné zákaznické linky, pokud se na ně zákazník obrátil. Informace o cenách a nabízených tarifech jsou k dispozici také na webových stránkách poskytovatelů služeb. Žádosti o informace mohou zákazníci zasílat i písemně. Počet žádostí poskytovatelé služeb nevidují, a proto údaje o počtu požadavků na informace nejsou k dispozici. ČTÚ si při vlastních zkušebních dotazech ověřoval, že je možné požadované informace běžně obdržet přímo na specializovaných prodejních poskytovatelů služeb nebo na informačních zákaznických linkách společností.

Například společnost O2 uvádí, že na jejích prodejních i prostřednictvím call center má zákazník možnost porovnat svůj aktuální tarif s alternativami a zvolit optimální nastavení služeb. Zákazníci O2 mají možnost sledovat nabídku služeb prostřednictvím služby Moje O2 na webu (viz <https://moje.o2.cz>). Osobní účet na Moje O2 může využívat každý zákazník O2. V prosinci 2015 službu Moje O2 využívalo cca 1 060 tisíc zákazníků O2.

V roce 2015 ČTÚ evidoval k dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 4 Zákona, deset stížností. Stížnosti byly zaměřeny na:

- neposkytnutí slevy zdravotně postižené osobě a jednostrannou změnu podmínek smlouvy pro zdravotně postižené ze strany společnosti T-Mobile,
- nevhodně sestavený balíček pro „seniory“ u společnosti O2,
- klamavé údaje o ceně volání při koupi SIM karty,
- neposkytnutí slevy uvedené v písemné specifikaci služby.

Po přezkoumání uvedených stížností u příslušného poskytovatele služby reagoval ČTÚ písemnou odpovědí s podáním vysvětlení, s tím, že nebylo shledáno porušení povinností ze strany poskytovatele.

Uložení povinnosti v US poskytovat službu poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné, není nezbytné, jelikož jsou služby odpovídající této doplňkové službě běžně poskytovány na komerčním základě v rozsahu, který je v souladu s požadavky US.

2.4.5 Kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby

Doplňková služba kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním VDTS, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby, uvedená v § 38 odst. 2 písm. g) bodu 5 Zákona, vychází z požadavku § 44 odst. 4 Zákona, který stanoví, že poskytovatel US je povinen umožnit účastníkovi přiměřenou úroveň kontroly jeho výdajů, a to způsobem umožňujícím dálkový přístup. Součástí této kontroly je i bezplatné upozornění v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání služby elektronických komunikací, které má vliv na výdaje spotřebitele.

Nabídka služeb a funkcí, které umožňují účastníkovi kontrolovat své výdaje při využívání VDTS v pevném místě, byla v roce 2015 účastníkům dostupná na internetových stránkách jednotlivých poskytovatelů služeb nebo se o ní mohli informovat v informačních centrech jednotlivých poskytovatelů služeb. Účastníci si mohli prostřednictvím elektronického přístupu bezplatně kontrolovat výši své útraty a u některých společností si mohli nastavit i finanční limit pro čerpání jejich kreditu nebo nastavit částku povolenou k vyčerpání. V tomto případě zákazník bývá upozorněn ještě před vyčerpáním celého limitu na dosažení určitého procenta limitu. Po vyčerpání nastaveného limitu obvykle dochází k blokování odchozích hovorů nebo je omezeno využívání služeb do konce příslušného zúčtovacího období či do navýšení kreditu.

Zákazníci O2 měli možnost kontrolovat výdaje prostřednictvím služby Moje O2 na webu <https://moje.o2.cz>. Jak již bylo zmíněno, osobní účet na moje O2 může využívat každý zákazník O2 a má tak možnost průběžně detailně sledovat a kontrolovat své výdaje. Společnost O2 uvádí, že v roce 2015 službu mohlo využívat [REDAKCE] tisíc zákazníků O2. V případě služeb v pevné síti možnost upozornění účastníka při překročení stanoveného limitu výdajů společnost O2 ale nenabízí, protože to její systémy neumožňují. Účastníkům místo toho nabízí, aby využívali službu omezení odchozích volání, omezení odesílání SMS a omezení možnosti plateb.

Službu kontroly výdajů mohli v roce 2015 využívat i všichni účastníci ostatních sledovaných velkých společností (UPC, T-Mobile, Vodafone a RIO Media). Počet účastníků, které tuto službu skutečně využívají, poskytovatelé služeb nesledují, a proto údaje o rozsahu využívání nejsou k dispozici. ČTÚ v roce 2015 neevidoval stížnosti související se službou kontroly výdajů spojených s využíváním VDTS.

Z vyhodnocení získaných informací vyplývá, že uložení povinnosti poskytovat doplňkovou službu kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním VDTS, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby, není nezbytné, jelikož služby odpovídající požadavkům této doplňkové služby jsou, pokud to systémy umožňují, poskytovateli služeb poskytovány na komerčním základě a v rozsahu, který je v souladu s požadavky US.

2.4.6 Vyhodnocení poskytování doplňkových služeb

V roce 2015 splňovaly služby odpovídající doplňkovým službám, které byly poskytovány na komerčním základě, podmínky a cíle US. Je proto naplněn předpoklad, že služby odpovídající doplňkovým službám US budou v ČR i nadále poskytovány, aniž by musela být uložena povinnost jejich poskytování.

ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající doplňkovým službám byly v roce 2015 poskytovány v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.

3 Závěr

ČTÚ provedl vyhodnocení komerčního poskytování služeb odpovídajících službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) Zákona za rok 2015 z hlediska požadavků kladených na US.

Na základě závěrů vyplývajících z provedeného hodnocení ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a g) Zákona byly v roce 2015 v ČR poskytovány na komerčním základě v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na celém území státu za dostupnou cenu v souladu s požadavky US. ČTÚ neshledal důvody pro uložení povinnosti poskytovat tyto služby v rámci US. ČTÚ bude nadále sledovat uspokojování přiměřených potřeb koncových uživatelů včetně cenové dostupnosti příslušných služeb.

Tento dokument byl projednán Radou ČTÚ dne 19. dubna 2016.