

**Monitorování komerčního poskytování služeb odpovídajících
neuloženým službám v rámci univerzální služby
(za rok 2016)**

Obsah

1	Úvod	2
2	Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v průběhu roku 2016	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.....	8
2.3	Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele.....	11
2.4	Doplňkové služby ke službám připojení a přístup.....	13
2.4.1	<i>Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele</i>	<i>13</i>
2.4.2	<i>Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka</i>	<i>13</i>
2.4.3	<i>Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka.....</i>	<i>15</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>16</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>17</i>
2.4.6	<i>Vyhodnocení poskytování doplňkových služeb.....</i>	<i>18</i>
3	Závěr.....	18

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 2016 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 písm. 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 údajů získaných v rámci elektronického sběru dat pravidelně prováděného ČTÚ, z kontrolních zjištění o poskytování relevantních služeb a z reakcí poskytovatelů služeb na dotazy ČTÚ zaměřené na rozsah poskytování těchto služeb. Zpráva navazuje na vyhodnocení výsledků monitorování těchto služeb za rok 2015, které bylo projednáno Radou ČTÚ dne 19. dubna 2016. V této zprávě ČTÚ konstatoval, že posuzované služby byly v roce 2015 v České republice 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 2016

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 i v roce 2016 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),
- radiová síť CDMA,
- bezdrátové přístupové sítě (FWA, WiFi, WiMAX),
- optické sítě (FTTx),
- IP přístup.

Z hlediska počtu účastnických stanic byly v roce 2016 v ČR největšími poskytovateli služeb připojení a přístupu podílejícími se na zajištění plošné dostupnosti těchto služeb pro nepodnikající fyzické osoby následující společnosti:

- O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“),
- UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „UPC“),
- Nordic Telecom s.r.o. (do 15. února 2017 „Air Telecom s.r.o., nástupce“) (dále jen „Nordic Telecom“),
- RIO Media a.s. (dále jen „RIO Media“).

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. ČTÚ získal údaje z pravidelného elektronického sběru dat prováděného ČTÚ. V tabulce je navíc uvedena společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“), která službu přístupu od roku 2012 nepodnikajícím fyzickým osobám již nově nenabízí, ale poskytuje ji i nadále stávajícím rezidentním zákazníkům.

Z tabulky č. 1 vyplývá, že u největších poskytovatelů služeb nadále pokračuje trend snižování počtu účastnických stanic užívaných nepodnikajícími fyzickými osobami v pevném místě. Pokles celkového počtu účastnických stanic činí za poslední 4 roky cca 30 %.

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 31. 12. 2013	k 30. 6. 2014	k 31. 12. 2014	k 30. 6. 2015	k 31. 12. 2015	k 30. 6. 2016	k 31. 12. 2016
O2	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████
UPC	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████
Nordic Telecom	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████
RIO Media	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████
T-Mobile	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████
Σ	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████
Meziroční pokles	---	- 13 %	---	- 11 %	---	- 9 %	---	- 18 %
Celkový počet (v ČR)	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████	████████

Největším poskytovatelem služby připojení a přístupu byla v roce 2016 společnost O2, která využívá přístupové sítě společnosti Česká telekomunikační infrastruktura a.s. (dále jen „CETIN“). Velkoobchodní nabídky produktů společnosti CETIN umožňují i dalším poskytovatelům VDTS realizovat své maloobchodní nabídky, i když nemají vlastní přístupovou síť. Z elektronického sběru dat prováděného ČTÚ vyplývá, že společnost CETIN poskytovala v polovině roku 2016 službu plného přístupu k účastnickému kovovému vedení v ██████████ případech. Druhá tzv. velkoobchodní nabídka přístupu k veřejné telefonní síti WLR (Wholesale Line Rental) byla společností CETIN realizována v ██████████ případech. Nabídku služby WLR využívají pro poskytování svých služeb především společností T-Mobile a LIVE TELECOM a.s.

Nabídka na přístup k VDTS prostřednictvím služeb volba/předvolba operátora (dále jen „CS/CPS“) stále klesá. Realizaci volání využitím služby CS/CPS nabízely k 31. 12. 2016 již jen 3 společnosti (O2, Dial Telecom, a.s., BT Limited, org. složka).

Služby připojení a přístupu byly v roce 2016 nabízeny stejně jako v předchozích letech buď samostatně, nebo většinou ve spojení se službami přístupu k internetu, s televizním vysíláním (IPTV) nebo s mobilními hlasovými službami. Bylo však podstatně omezeno poskytování cenových zvýhodnění při poskytování balíčků složených z více služeb, které bylo poskytováno některými společnostmi v minulých letech.

U služby připojení došlo v průběhu roku 2016 jen k nepodstatným změnám cen za realizaci připojení. Avšak u služby přístupu proběhly u některých sledovaných poskytovatelů služeb významné změny v nabídce tarifů, které měly vliv na výši měsíčních cen. Společnosti O2 a Nordic Telecom zrušily či přestaly nabízet tarify s omezeným počtem volných minut volání. Tyto tarify byly nahrazeny nabídkou nových tarifů zaměřených na poskytování tzv. „neomezeného volání“ nebo velkého počtu „volných minut“, přičemž cena za tato volání je součástí měsíční ceny služby.

Společnost O2 ani v roce 2016 neúčtovala cenu za zřízení přípojky v pevném místě. Pokud ale zřízení přípojky vyžaduje provedení finančně náročných výkopových nebo stavebních prací, požaduje společnost O2 po zákazníkovi náhradu nákladů vynaložených na dobudování sítě. Tuto náhradu nákladů sjednává společnost O2 s účastníkem od prosince 2014. Obdobně společnost O2 postupuje při přeložení účastnické stanice.

Na začátku roku 2016 společnost O2 oznámila, že přistoupila k podstatnému zjednodušení nabídky tarifů a změnila ceny za poskytování služby přístupu. Přestala nabízet tarify určené pro domácnosti, které poskytovala koncem roku 2015 (O2 Standard, O2 Mini, Volání O2 Neomezeně a Volání Bez zábrán). Zákazníkům využívajícím některý z výše uvedených zrušených tarifů nabídla přechod na některý z nově zavedených tarifů nebo jim byla v rámci měsíčního vyúčtování poskytnuta informace, že mají možnost smluvní vztah ukončit, nevyhovuje-li jim nabídka přechodu. Přechod na nové tarify probíhal postupně v první polovině roku 2016.

Nabídka nových hlasových tarifů společnosti O2 určená pro domácnosti na pevných přípojkách obsahovala pro rok 2016 jen dva běžné tarify. Oba se vyznačují neomezeným počtem volných minut pro volání účastníkům pevných i mobilních sítí v ČR. Jedná se o tarif „Volání ČR“ s měsíční cenou 299,00 Kč a tarif „Volání ČR Plus“ (do 30. 6. 2016 nazývaný „Volání Svět“), který v měsíční ceně 549,00 Kč zahrnuje oproti tarifu „Volání ČR“ navíc 1 000 volných minut do vybraných zahraničních destinací (do tzv. zóny 0). U aktuálně nabízených tarifů již není poskytována (oproti zrušeným tarifům) snížená měsíční cena při současném využívání služby přístupu k internetu na též přípojném vedení. Z cenového hlediska se tedy nabídka tarifů stala výhodnější pro uživatele hlasových hovorů s potřebou většího počtu minut volání. Zavedené nové tarify nejsou cenově výhodné pro ty skupiny uživatelů, kteří málo volají. Pro ně představovala změna nabídky tarifů společnosti O2 při stejném objemu volání zdražení služby. Společnost O2 poskytuje ještě speciální tarif „Na Příjmu“ s měsíční cenou 279,00 Kč, který je určen pro příjem hovorů a pro umožnění volání pomocí služby CS/CPS.

U společnosti UPC zůstala cena za jednotlivé varianty služby připojení v pevném místě v roce 2016 nezměněna. Při instalaci zařízení technikem je účtován poplatek 404,00 Kč. Při vybudování nového připojení mimo hromadnou bytovou výstavbu (rodinné domky, individuální připojení) a při nestandardní instalaci (tj. nákladnější a technicky složitější) je uplatňováno individuální nacenění. V roce 2016 společnost UPC zachovala nabídku základních tarifů „Telefon 30“ a „Telefon 100“ s nezměněnými měsíčními cenami. V červenci 2016 přistoupila ke snížení měsíční ceny tarifu „Volám neomezeně“ určeného pro volání z pevných linek o 200,00 Kč. Tento tarif nyní umožňuje za 199,00 Kč/zúčtovací období čerpání až 10 tisíc minut volání na pevné linky a do mobilních sítí. Umožňuje též mezinárodní volání do vybraných zemí.

Společnost Nordic Telecom pokračovala v nabídce připojení v pevném místě prostřednictvím technologie CDMA. Služba připojení byla 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. Společnost Nordic Telecom zúžila koncem listopadu 2016 nabídku tarifů pro volání z pevných linek a začala nově nabízet pouze jeden tarif s názvem „Levná pevná“. Tento tarif zahrnuje za měsíční cenu 298,00 Kč, nebo za tzv. „dotovanou“ cenu 198,00 Kč (například při závazku 24 měsíců) bezplatná volání a SMS ve vlastní síti a 100 volných minut volání do pevných i mobilních sítí v ČR. Ke konci roku 2015 nabízené tarify „Pevná Mini“, „Pevná Standard“, „Pevná neomezenka“ a „Pevná po Evropě“, které obsahovaly různé počty volných minut pro volání do pevných a mobilních sítí, přestala společnost Nordic Telecom v průběhu roku 2016 nově nabízet.

Společnost RIO Media zvýšila cenu za aktivaci služby o 100,00 Kč v případě, je-li zákazníkem přijat závazek využívání služby po dobu 24 měsíců. Cena za aktivaci jedné služby

tak vzrostla z původních 599,00 Kč na 699,00 Kč. Cena za aktivaci dvou služeb vzrostla z původních 699,00 Kč na 799,00 Kč. Cena za aktivaci připojení jedné služby či dvou služeb při nulové délce závazku zůstala nezměněna ve výši 1 000,00 Kč. U služeb přístupu společnost RIO Media zachovala v roce 2016 nabídku tarifů „RIO 50“, „RIO 100“ a „RIO 200“, které zahrnují definovaný počet volných minut volání (50, 100, 200).

Příklady cenových nabídek služeb připojení a přístupu, které poskytovali v roce 2016 vybraní poskytovatelé VDTS, jsou uvedeny v následujících tabulkách. Nabídky tarifů, které již nebyly platné na konci roku 2016, jsou podbarveny.

Tabulka č. 2: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu společnosti O2 v roce 2016

<u>Poskytovatel služby</u> Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2016 v Kč (s DPH)		Poznámka
	bez závazku	při smluvním závazku	základní cena	Snížená cena při kombinaci s internetovým připojením	
O2 O2 Standard			410,00	76,00	zrušený tarif, účastníci postupně převedeni na nové tarify
O2 O2 Mini	0,00 cena za připojení (zřízení přípojky pevné linky) je zahrnuta v základní (měsíční) ceně tarifů O2 hlasové služby,		241,00	62,00	k ceně za používání se započítával navíc příplatek 6,05 Kč za každý uskutečněný hovor zrušený tarif, účastníci postupně převedeni na nové tarify
O2 Volání O2 Neomezeně	119,79 cena za zřízení IP telefonní přípojky samoinstalačním balíčkem		549,00	249,00	v ceně bylo neomezené volání na všechna pevná čísla v ČR a mobilní čísla v rámci O2 zrušený tarif, účastníci postupně převedeni na nové tarify
O2 Volání Bez zábran	798,60 cena za zřízení IP telefonní přípojky instalovanou technikem		749,00	499,00	v ceně byla neomezené volání do všech sítí ČR, a 600 volných minut volání do zahraničí v zóně 0 zrušený tarif, účastníci postupně převedeni na nové tarify
O2 Na příjem	individuální nacenění , je-li zřízení přípojky podmíněno dobudováním sítě (při nutnosti provedení výkopových nebo stavebních prací)		279,00	---	tarif sloužící pro příjem hovorů nebo zajištění volání pomocí služby CS/CPS
O2 Volání ČR			299,00	---	v ceně neomezené volání do pevných a mobilních sítí v ČR.
O2 Volání ČR Plus			549,00	---	v ceně neomezené volání do pevných a mobilních sítí v ČR a 1 000 volných minut do zóny 0.

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.

Tabulka č. 3: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu v roce 2016 u společnosti UPC

<u>Poskytovatel služby</u> Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za poskytování služby přístupu k 31. 12. 2016 v Kč/měsíc (s DPH)	Poznámka
	bez závazku	při smluvním závazku		
UPC Telefon 30	99,00 (cena za aktivaci připojení)		25,00	v ceně 30 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0
UPC Telefon 100	zdarma (při samoinstalaci zařízení)		70,00	v ceně je 100 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0
UPC Volám neomezeně	404,00 (instalace zařízení technikem) individuální nacenění při nestandardní instalaci (mimo hromadnou bytovou výstavbu)		399,00 od července 2016 199,00	v ceně je 10 000 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0 cena od července 2016 snížena o 200 Kč

ZÓNA 0: Andorra, Argentina, Austrálie, Belgie, Čína, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Gibraltar, Hongkong, Chile, Irsko, Island, Itálie, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kanada, Lucembursko, Maďarsko, Malajsie, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Nový Zéland, Polsko, Portoriko, Portugalsko, Rakousko, Rusko, Řecko, San Marino, Singapur, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Tchaj-wan, USA, Vatikán, Velká Británie

Tabulka č. 4: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu v roce 2016 u společnosti Nordic Telecom

<u>Poskytovatel služby</u> Tarif	Cena za službu připojení v Kč (s DPH)		Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2016 v Kč (s DPH)	Poznámka
	bez závazku	při smluvním závazku		
Nordic Telecom Pevná MINI			199,00	v ceně neomezené volání a SMS ve vlastní síti a 50 minut a SMS do ostatních pevných a mobilních sítí v ČR v nabídce byl jen do listopadu 2016
Nordic Telecom Pevná STANDARD			279,00	v ceně neomezené volání a SMS ve vlastní síti a 150 minut a SMS do ostatních pevných a mobilních sítí v ČR v nabídce byl jen do listopadu 2016
Nordic Telecom Pevná neomezenka	zdarma		389,00	v ceně neomezené volání a SMS ve vlastní síti a neomezené volání do ostatních pevných sítí v ČR v nabídce byl jen do června 2016
Nordic Telecom Pevná po Evropě	vratná kauce do 5 000,00 Kč u rizikových zákazníků		599,00	v ceně bezplatná volání a SMS ve vlastní síti a neomezené volání do pevných a mobilních sítí ČR a 600 minut volání do pevných sítí v mezinárodní zóně 0 a1 v nabídce byl jen do listopadu 2016
Nordic Telecom Levná pevná (bez závazku)			298,00	v ceně neomezené volání a SMS ve vlastní síti a 100 minut volání do ostatních pevných a mobilních sítí v ČR nabídka tarifu platila do února 2017
Nordic Telecom Levná pevná (se závazkem)			198,00	v ceně neomezené volání a SMS ve vlastní síti a 100 minut volání do ostatních pevných a mobilních sítí v ČR

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.

Tabulka č. 5: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu v roce 2016 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. 2016 v Kč (s DPH)	Poznámka
	bez závazku	cena při smluvním závazku 24 měsíců		
<u>RIO Media</u> RIO 50	vybudování nové přípojky bytové domy 2000 Kč rodinné domy 5000 Kč		50,00	v ceně neomezená volání ve vlastní síti a 50 volných minut do pevných a mobilních sítí ČR
<u>RIO Media</u> RIO 100	cena za aktivaci 599,00		100,00	v ceně neomezená volání ve vlastní síti a 100 volných minut do pevných a mobilních sítí ČR
<u>RIO Media</u> RIO 200	1000,00	od 1.4.2016 699,00	200,00	v ceně neomezená volání ve vlastní síti a 200 volných minut do pevných a mobilních sítí ČR

V roce 2016 ČTÚ obdržel 10 stížností týkajících se problematiky zřízení připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti a přístupu v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě. Předmětem těchto stížností byly následující problémy:

- velké náklady na zřízení pevné přípojky uváděné společností O2, resp. CETIN, vzhledem k potřebě provedení nákladných výkopových prací,
- nemožnost zřízení připojení v pevném místě vzhledem k nedostatečné kapacitě sítě CETIN neumožňující zřízení pevné přípojky na nové adrese,
- zrušení poskytování služby na pevné přípojce společností O2 v důsledku demontáže stávající přístupové sítě s tím, že poskytovatel služby nabídl náhradní řešení,
- zdražení služby pro uživatele, kteří využívali zrušený tarif O2 Mini.

Uvedené stížnosti byly po přezkoumání a zjištění, že nedochází k porušení Zákona a že existuje možnost náhradního řešení uvedeného problému, vyřízeny zasláním písemné odpovědi s vysvětlením příslušné problematiky.

Na základě výše uvedených skutečností ČTÚ konstatuje, že v roce 2016 nedošlo ke změnám znamenajícím nedostupnost komerčně poskytovaných služeb odpovídajících dílčím službám připojení a přístupu. 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 provozovala v roce 2016 společnost Conectart s.r.o. (do 28. června 2016 Informační linky s.r.o.) (dále jen Conectart¹⁾). Společnost Conectart zabezpečovala provoz účastnického seznamu všech účastníků VDTs (s výjimkou těch účastníků, kteří uveřejnění odmítli) na volně přístupném internetovém portálu. Tento elektronický účastnický seznam provozovaný pod názvem „Telefonní seznam 1188“ je dostupný bezplatně způsobem umožňujícím dálkový přístup na <http://www.1188.cz>.

Údaje pro účastnický seznam společnost Conectart získává na základě smluv o předávání údajů o účastnících. Smlouvy má uzavřeny s jednotlivými poskytovateli VDTs. Rozsah předávaných údajů vychází z § 41 odst.1 Zákona. Osobní údaje zahrnují jméno, příjmení, popřípadě pseudonym, adresu trvalého pobytu, telefonní číslo a adresu elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu podnikání.

Dle vyjádření společnosti Conectart probíhá aktualizace údajů pro účastnický seznam v souladu se smluvními dohodami. V roce 2016 údaje pro seznam poskytovalo 24 subjektů. S většinou poskytovatelů VDTs jsou dohodnuty aktualizace na čtvrtletní bázi. Výjimku tvořila společnost O2, která posílala aktualizaci údajů o organizacích až do 30. 6. 2016 1x denně. V druhé polovině roku 2016 přešla rovněž na čtvrtletní zasílání aktualizací. Vlastní aktualizaci údajů v databázi účastnického seznamu provádí společnost Conectart 1x měsíčně, a to vždy bezprostředně po dokončení zpracování údajů předaných jednotlivými poskytovateli VDTs. Společnost Conectart uvedla, že se v roce 2016 nevyskytly problémy s předáváním osobních a identifikačních údajů účastníků.

Nicméně při plánované kontrole zveřejňování informací v účastnických seznamech, která proběhla v březnu 2017 u společnosti Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“), bylo zjištěno, že společnost Vodafone v současné době nemá se společností Conectart uzavřenou Smlouvu o předávání osobních a identifikačních údajů účastníků VDTs¹⁾, a nepředává společnosti Conectart údaje svých účastníků, kteří vyslovili souhlas s uveřejněním v účastnickém seznamu. Data účastníků společnosti Vodafone, kteří dali souhlas s uveřejněním v telefonním seznamu podle původní smlouvy o předávání osobních a identifikačních údajů, byla vymazána z veřejného účastnického seznamu společností Conectart v polovině roku 2016.

Celkové počty účastníků vedených v databázi elektronického účastnického seznamu „Telefonní seznam 1188“ v průběhu posledních dvou let jsou uvedeny v tabulce č. 6. Celkový počet účastníků v účastnickém seznamu vykazoval v průběhu roku 2016 mírně klesající tendenci, která odpovídala klesajícímu počtu účastníků vedených v tomto seznamu jako nepodnikající fyzické osoby (dále jen „osoby“).

Údaje o počtu přístupů do účastnického seznamu na www.1188.cz, které poskytla společnost Conectart pro vyhodnocení využívání přístupu k účastnickému seznamu „Telefonní seznam 1188“, jsou uvedeny v následující tabulce č. 7, a to po jednotlivých čtvrtletích od roku 2012 do konce roku 2016. Pro přístup k účastnickému seznamu se používá webový prohlížeč. Webové rozhraní je optimalizováno tak, aby umožňovalo snadný přístup i z mobilních telefonů a ze zařízení typu tablet. Přesto ale celkový roční počet přístupů od roku 2014 neustále klesá.

¹⁾ Původní Smlouva o předávání osobních a identifikačních údajů účastníků veřejně dostupné telefonní služby se společností Vodafone Czech Republic, a.s. byla ke dni 1.1.2015 vypovězena. Do současné doby nebyla nová Smlouva mezi Vodafone a Conectart uzavřena.

Tabulka č. 6: Počty účastníků vedených v seznamu „Telefonní seznam 1188“

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	██████	██████
1. Q 2016	██████	██████
2. Q 2016	██████	██████
3. Q 2016	██████	██████
4. Q 2016	██████	██████

Tabulka č. 7: Údaje o počtu přístupů do elektronického účastnického seznamu společnosti Informační linky v průběhu roků 2012 až 2016

Počet přístupů na webovou stránku www.1188.cz					
Období	v roce 2012 v tisících	v roce 2013 v tisících	v roce 2014 v tisících	v roce 2015 v tisících	v roce 2016 v tisících
1. čtvrtletí	██████	██████	██████	██████	██████
2. čtvrtletí	██████	██████	██████	██████	██████
3. čtvrtletí	██████	██████	██████	██████	██████
4. čtvrtletí	██████	██████	██████	██████	██████
Σ za rok	██████	██████	██████	██████	██████

Na webovou stránku www.1188.cz bylo v roce 2016 uskutečněno celkem ██████ tisíc přístupů, což je přibližně o █████ % méně než v předcházejícím roce 2015. V rámci jednoho přístupu je možné realizovat i více vyhledání kontaktů. V roce 2016 tedy došlo k dalšímu významnému poklesu zájmu o využívání nabídky vyhledání informací v účastnickém seznamu „Telefonní seznam 1188“. Zájem postupně klesá již od roku 2014, a to přibližně vždy o jednu třetinu přístupů uskutečněných v předcházejícím roce.

Pro vyhledávání firemních kontaktů mají uživatelé k dispozici na internetu též specializovaný elektronický seznam firem známý pod názvem „Zlaté stránky.cz“, který provozuje společnost MEDIATEL, spol. s r.o. (dále jen „MEDIATEL“) na webové stránce www.zlatestranky.cz. Tento seznam firem, podnikatelů a organizací ale neodpovídá požadavkům US. Zmíněný seznam zahrnuje pouze subjekty, které požádaly společnost MEDIATEL o uveřejnění v tomto seznamu. Z údajů poskytnutých společností MEDIATEL vyplývá, že zájem o vyhledání informací v katalogu firem „Zlaté stránky.cz“ oproti roku 2015 poklesl o cca █████ %.

Společnost MEDIATEL také vydávala tištěné oblastně zaměřené seznamy podnikatelských subjektů v rámci tzv. regionálních vydání katalogů „Zlaté stránky.cz“. Tyto

seznamy společnost MEDIATEL distribuovala na tradiční výdejní místa a veřejnost měla možnost získat je zdarma. Vydávání těchto seznamů společnost MEDIATEL v roce 2016 ukončila. Na svých webových stránkách uvedla, že přesun z tištěných seznamů na internet provedla na základě požadavků inzerentů. Nadále poskytuje pouze online verzi seznamu firem na www.zlatestranky.cz.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona nebyla v roce 2016 uplatněna žádná stížnost. V průběhu roku 2016 ČTÚ odpovídal pouze na několik dotazů týkajících se dostupnosti tištěné verze účastnického seznamu. ČTÚ konstatuje, že požadavky Zákona jsou splněny, protože je k dispozici služba poskytovaná na komerčním základě, která umožňuje bezplatný přístup k účastnickému seznamu dálkovým přístupem.

Z provedeného vyhodnocení poskytování služeb pravidelného vydávání účastnických seznamů a možností přístupu koncových uživatelů k těmto seznamům vyplývá, že po celý rok 2016 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, který je provozován společností Conectart, byly k dispozici bezplatně, čímž byla zajištěna cenová dostupnost této služby. Podle vyjádření společnosti Conectart pro ČTÚ bude tento seznam k dispozici i nadále v roce 2017. Z přehledu o počtu účastníků vedených v účastnickém seznamu společnosti Conectart vyplývá, že trvale postupně klesá zájem o uveřejnění v účastnickém seznamu zejména v části určené pro osoby (tj. pro bytové účastníky).

U společnosti Vodafone od ukončení její smlouvy se společností Conectart nedochází k předávání údajů o účastnících. Do poloviny roku 2016 byly v seznamu k dispozici pouze informace o účastnících společnosti Vodafone, které byly předány před ukončením původní smlouvy. Společnost Vodafone způsobem umožňujícím dálkový přístup informuje o neexistenci smlouvy o předávání osobních a identifikačních údajů na svých webových stránkách. V případě potřeby zveřejnění účastníka v účastnickém seznamu spolu s možností uvedení, že si účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu, společnost Vodafone odkazuje přímo na společnost Conectart. Na základě kontrolních zjištění ČTÚ pokračuje v řešení zjištěného stavu.

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 2016 zajištěna (kromě neexistence smlouvy o předávání osobních a identifikačních údajů u společnosti Vodafone). Poskytovaná služba 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.

Informační služby o telefonních číslech poskytuje společnost Conectart na základě komerční smlouvy o spolupráci při poskytování informačních služeb, kterou má uzavřenu se společností O2. Na základě této smlouvy společnost Conectart poskytuje informace o telefonních číslech účastníků VDTS (národních a mezinárodních) a další související informace na telefonních číslech 1180, 1181 a 1188. Využívá přitom informace z databáze

elektronického účastnického seznamu všech účastníků VDTS, který provozuje pod názvem „Telefonní seznam 1188“.

Informace o telefonních číslech v ČR jsou dostupné na infolinkách 1180 a 1188. Informace o mezinárodních telefonních číslech účastníků v cizině jsou poskytovány na infolince 1181. Informace o telefonních číslech jsou poskytovány společností Conectart na komerčním základě. V roce 2016 nedošlo u sledovaných podnikatelů služeb ke změnám výše cen ani způsobu tarifikace při poskytování této služby (jak prostřednictvím pevných, tak mobilních sítí). Rovněž ceny za přístup k infolinkám z veřejných telefonních automatů (VTA) zůstaly nezměněny.

Přehled o výši cen za volání ze sítí vybraných velkých poskytovatelů služeb v pevných a mobilních sítích na informační služby poskytované na infolinkách 1180, 1181 a 1188 jsou uvedeny v tabulce č. 8.

Jednotliví sledovaní poskytovatelé VDTS poskytovali přístup k informačním službám na infolinkách 1180, 1181 a 1188 za jednotnou cenu s výjimkou společnosti UPC, kde se cena za volání na informační linky liší v závislosti na volaném čtyřčíslí. U všech poskytovatelů služby se používá tarifikace 60+60. Pouze volání z VTA provozovaných společností O2 jsou tarifována odlišně. Od konce roku 2008 stojí každý započatý interval hovoru 15,00 Kč. Doba intervalu je 45 sekund pro volání na infolinky 1180 a 1181. Pro volání na infolinku 1188 je délka intervalu 30 sekund.

Tabulka č. 8: Přehled cen za volání na infolinky 1180, 1181 a 1188 v roce 2016

Informační linka	1180	1181	1188
Poskytovatel	Cena za 1 minutu hovoru včetně DPH v Kč		
O2 – pevná i mobilní síť	34,90	34,90	34,90
UPC	34,10	45,39	34,52
Nordic Telecom	31,90	31,90	31,90
Vodafone (mobilní síť)	34,40	34,40	34,40
T-Mobile (mobilní síť)	33,90	33,90	33,90
O2 - VTA	15,00 (za 45 s)	15,00 (za 45 s)	15,00 (za 30 s)

Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 z hlediska počtu volání na tyto infolinky jsou uvedeny v následující tabulce č. 9.

Tabulka č. 9: Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 (v letech 2013 až 2016)

Období roku	Počet volání na 1180 v tisících				Počet volání na 1188 v tisících			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
1. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
2. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
3. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
4. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
Σ za rok	■	■	■	■	■	■	■	■
Δ za rok	■	■	■	■	■	■	■	■
Δ v %	---	■	■	■	---	■	■	■

Rozsah využívání infolinek může ovlivňovat, kromě ceny za použití služby, zejména možnost bezplatného dálkového přístupu k elektronickému účastnickému seznamu a také nabídka alternativních způsobů získávání informací o telefonních číslech pomocí vyhledávacích aplikací, které jsou dostupné na internetu. Z tabulky č. 9 vyplývá, že od roku 2014 klesá počet volání na infolinku 1180 i na 1188 každoročně průměrně o více než 25 %. Naproti tomu infolinka 1181 zaměřená na mezinárodní účastníky je využívána ve stále stejném rozsahu cca 3 tisíce volání za čtvrtletí.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona ČTÚ evidoval v roce 2016 jednu stížnost, která se týkala ceny za volání na infolinku 1188 s dotazem, proč tato cena není regulována. Na tuto stížnost ČTÚ reagoval písemnou odpovědí s vysvětlením příslušné problematiky s tím, že na infolince 1188 se jedná o komerční poskytování služby obsahu, jejíž cena není regulována.

Závěrem lze konstatovat, že ceny za volání na informační linky se v průběhu roku 2016 nezměnily, a proto nedošlo k zhoršení cenové dostupnosti těchto služeb.

ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající informační službě o telefonních číslech účastníků VDTS (dostupné pro koncové uživatele) byly v roce 2016 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 2016 připojení k veřejné komunikační síti pro účely poskytování VDTS v pevném místě nebo přístupu k internetu za minimální cenu, resp. tato cena je za stanovených podmínek zahrnována do ceny měsíčního paušálu za používání tarifu (podrobněji viz kap. 2.1). Pouze v případech, je-li nutné provést nákladnější dobudování sítě (výkopy či stavební práce), je poskytovatelem služby prováděno individuální nacenění těchto prací účastníkovi.

Jak bylo uvedeno již v předcházejících zprávách, služba postupného splácení ceny za zřízení připojení ztratila vzhledem k výše uvedenému své opodstatnění, a není proto již nabízena.

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 odchozím voláním, odesílání prémiových textových nebo

multimediálních zpráv, je-li to technicky proveditelné, nebo přístupu k jiným podobným službám se zvýšenou cenou, anebo zamezit voláním na požadované typy čísel nebo skupiny čísel.

Služby odpovídající službě bezplatného selektivního zamezení odchozích volání byly v roce 2016 poskytovateli služeb běžně nabízeny. Selektivní zamezení odchozích volání při poskytování VDTs v pevném místě je možné dvěma způsoby. Účastník si buď omezení nastavuje a mění sám (podle své potřeby výběrem z definovaných tříd omezení) nebo požádá poskytovatele služby, aby mu konkrétní třídu omezení nastavil. Pokud si službu nastavuje uživatel sám, je mu tato služba poskytována zpravidla bezplatně.

Přehled nabídek bezplatného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka v roce 2016 vybranými poskytovateli služeb je uveden v následující tabulce č. 10.

Tabulka č. 10: Přehled nabídky bezplatného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka v roce 2016

Poskytovatel služby	Druh služby	Cena
O2 – pevná síť	Omezení odchozích hovorů nastavované účastníkem	zdarma
	Omezení odchozích hovorů nastavované operátorem O2	Některé typy omezení jsou zpoplatněny
O2 – mobilní síť	Blokování různých druhů služeb nastavením na webové stránce	zdarma
UPC	Zablokování odchozích volání aktivované z telefonu	zdarma
Nordic Telecom	Nastavení blokování odchozích volání účastníkem	zdarma
RIO Media	Zablokování odchozích nebo příchozích volání nastavené operátorem RIO Media	zdarma
T-Mobile - mobilní síť	Blokování hovorů na vlastní žádost – tarifní účastníci	zdarma
Vodafone - mobilní síť	Blokování různých druhů služeb nastavením na webové stránce	zdarma

Společnost O2 v rámci pevné sítě nabízí 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 aktivuje službu výběrem jednoho z předdefinovaných typů omezení. Druhou nabízenou variantou je služba nazvaná „Omezení automaticky uskutečněných odchozích hovorů plně řízené provozovatelem“, kdy třídu omezení nastavuje společnost O2 podle žádosti účastníka. U této druhé varianty služby je použití některých typů omezení volání zpoplatněno.

Účastníkům mobilních sítí O2 jsou nabízena omezení zaměřená na Premium SMS, DMS, audiotexové a datové služby. Tato omezení si účastníci nastavují pomocí tzv. internetové samoobsluhy „Moje O2“. Dle vyjádření společnosti O2 některou z forem služby omezení odchozího provozu mělo v roce 2016 aktivováno celkem cca [redacted] tisíc účastníků.

Tento počet nezahrnuje případy, kdy účastník využívá funkce pro omezení provozu, které má k dispozici přímo ve svém koncovém zařízení.

U společnosti UPC mají všichni její účastníci možnost si sami aktivovat prostřednictvím svého telefonu některou z definovaných úrovní nastavení blokování odchozích volání. Společnost UPC poskytuje příslušnou doplňkovou službu bezplatně. Konkrétní počty účastníků využívajících tuto službu společnost UPC ale nesleduje.

U společnosti Vodafone mají možnost si nastavit blokování různých druhů hovorů všichni účastníci, a to pomocí internetové samoobsluhy „Můj Vodafone“. Společnost nesleduje počty účastníků využívajících službu.

U společnosti RIO Media službu nastavuje operátor na základě žádosti účastníka. Služba je využívána ojediněle (v roce 2016 jen 74 požadavků na nastavení blokace pro obtěžující volání nebo blokování volání do mobilních sítí). Také u společností Nordic Telecom a T-Mobile má účastník možnost nastavit si zamezení odchozích volání, popřípadě blokování dalších služeb jako je blokování Premium SMS.

Moderní, tzv. chytré telefony, umožňují individuálně nastavovat uživatelem požadovaná omezení odchozích volání nebo datového provozu. Tyto chytré telefony zpravidla umožňují i blokaci volání na konkrétní libovolné číslo, a tedy i na zkrácená čísla. Obecně definované třídy omezení nabízené jednotlivými poskytovateli služeb realizaci takovýchto speciálních omezení volání zpravidla neumožňují. Specializované prodejny poskytovatelů služeb poskytují v případě potřeby zákazníkům pomoc s nastavením telefonu.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 2 Zákona ČTÚ nevidoval v roce 2016 stížnosti týkající se problematiky bezplatného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka. Ceny za poskytování služeb selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka zůstaly v roce 2016 na úrovni cen roku 2015. V případě, že si službu nastavuje účastník sám, je tato 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 neplatí²⁾.

Elektronickou formu vyúčtování měli v roce 2016 zdarma dostupnou všichni účastníci sledovaných poskytovatelů služeb. Elektronickou formu položkového vyúčtování ceny hovorů nabízeli jak poskyvatelé VDTS v pevném místě, tak poskyvatelé mobilního přístupu v roce 2016 zdarma, vyjma společnosti T-Mobile, která poskytovala podrobné elektronické vyúčtování za 1,21 Kč. Naproti tomu tištěná verze položkového vyúčtování ceny hovorů není poskytovateli služeb až na výjimky poskytována zdarma. Ceny za službu položkového vyúčtování ceny pro účastníka doplněného podrobným rozpisem hovorů zůstaly nezměněny (ve srovnání s rokem 2015). Přehled cen účtovaných za podrobný rozpis hovorů je uveden v tabulce č. 11.

²⁾ Náležitosti položkového vyúčtování ceny pro poskytovatele (US) stanovuje vyhláška č. 134/2012 Sb., o stanovení rozsahu položkového vyúčtování ceny.

Společnost O2 uvádí, že služba elektronického vyúčtování včetně bezplatného přístupu k podrobnému položkovému vyúčtování byla aktivována na [REDAKCE] účastnických číslech. Tištěné podrobné vyúčtování bylo poskytnuto v roce 2016 jen [REDAKCE] zákazníkům.

Tabulka č. 11: Ceny za poskytování podrobného rozpisu jednotlivých hovorů v roce 2016

Společnost	Cena za elektronický podrobný rozpis hovorů v Kč	Cena za tištěný podrobný měsíční rozpis hovorů v Kč
O2 (pevná síť)	0,00	80,66
O2 (mobilní síť)	0,00	95,00
UPC	0,00	21,00
Air Telecom	0,00	50,00
RIO Media	0,00	90,00
Vodafone	0,00	69,58
T-Mobile	1,21	78,65

V roce 2016 ČTÚ evidoval k dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 3 Zákona jednu stížnost, která se týkala zpoplatnění zasílání položkového vyúčtování. Na uvedenou stížnost po prošetření ČTÚ reagoval písemnou odpovědí s podáním vysvětlení o podmínkách zpoplatnění této služby.

V roce 2016 ČTÚ dále evidoval 2 stížnosti související s požadavkem na zpětný výpis údajů spojených s využíváním VDTS. Na tyto stížnosti ČTÚ reagoval písemnou odpovědí s podáním vysvětlení o podmínkách poskytování položkového vyúčtování hovorů a dobách, do kdy mají být údaje účastníkům k dispozici. Jednalo se o následující požadavky:

- požadavek na dodatečný výpis hovorů zpětně osm měsíců od podání podnětu,
- požadavek na zaslání písemného vyúčtování po ukončení účastnické smlouvy.

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 2016 bezplatně, kromě společnosti T-Mobile, která si účtovala za 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, neboť služby odpovídající této doplňkové službě jsou na komerčním základě běžně poskytovány elektronickou formou bezplatně nebo za symbolickou cenu.

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 ustanovením § 38 odst. 2 písm. g) bodu 4 Zákona.

Poskytovatelé VDTS v pevném místě uvádějí, že požadované informace o cenách a nabízených tarifech v roce 2016 běžně poskytují na svých prodejních místech nebo prostřednictvím bezplatné zákaznické linky. Informace o cenách a nabízených tarifech jsou uveřejňovány 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 místech poskytovatelů služeb nebo na informačních zákaznických linkách společností.

Společnosti poskytují informace o cenách a nabízených tarifech na jejich prodejních místech, v call centrech, a na webových stránkách společností. Zákazníci mají možnost zaslat žádost o informace i písemně. Zákazníci si mohou porovnat svůj aktuální tarif s nabízenými alternativami, zvolit optimální nastavení služeb nebo přejít k jinému poskytovateli VDTS. Nabídku služeb mají zákazníci možnost sledovat též na svých účtech dostupných prostřednictvím webových portálů (tzv. samoobsluh):

- služba Moje O2 na <https://moje.o2.cz>,
- moje UPC na <https://my.upc.cz>,
- moje RIO na <https://www.myrio.cz/>,
- Nordic Telecom samoobsluha na <https://samoobsluha.nordictelecom.cz/Login.aspx>,
- můj T-Mobile na <https://www.t-mobile.cz/muj-t-mobile>,
- můj Vodafone na <https://www.vodafone.cz/muj/prihlaseni>.

V roce 2016 ČTÚ neobdržel žádnou stížnost související s dílčí službou US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 4 Zákona.

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.

Nabídka služeb a funkcí, které umožňují účastníkovi kontrolovat své výdaje při využívání VDTS, byla v roce 2016 účastníkům dostupná na internetových stránkách jednotlivých poskytovatelů služeb nebo se o ní mohli informovat v informačních centrech. Účastníci si mohli prostřednictvím elektronického přístupu do tzv. internetové samoobsluhy 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. Při dosažení nastaveného finančního limitu je zákazník upozorněn prostřednictvím SMS ještě před vyčerpáním celého limitu (nemusí se tak uplatnit omezení využívání služeb do konce příslušného zúčtovacího období spojeného s vyčerpáním celého limitu) a účastník má možnost si včas navýšit svůj kredit.

Službu kontroly výdajů mohli v roce 2016 běžně využívat všichni účastníci sledovaných poskytovatelů služeb (O2, UPC, T-Mobile, Vodafone a RIO Media, Nordic Telecom). Počet

účastníků, kteří tuto službu skutečně využívají, ale poskytovatelé služeb zpravidla nesledují, a proto údaje o rozsahu využívání nejsou k dispozici.

Společnost O2 pro ČTÚ uvedla, že možnost kontroly výdajů pomocí služby Moje O2 využívalo v roce 2016 cca [REDACTED] tisíc zákazníků O2. V případě služeb v pevné síti možnost upozornění účastníka při překročení stanoveného limitu výdajů společnost O2 nenabízela, protože to její systémy neumožňují. Účastníkům místo toho navrhuje využívat služby omezení odchozích volání, omezení odesílání SMS a omezení možnosti plateb.

ČTÚ v roce 2016 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 2016 splňovaly služby odpovídající doplňkovým službám, které byly poskytovány na komerčním základě, podmínky a cíle US. Současně 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 2016 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 2016 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 písm. g) Zákona byly v roce 2016 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 18. dubna 2017.