



Český telekomunikační úřad

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Praha 21. listopadu 2008
Čj. 87 435/2008-610/II.vyř.

SDĚLENÍ Českého telekomunikačního úřadu o neuložení nové povinnosti poskytovat v rámci univerzální služby dílčí služby:

- A) pravidelné vydávání telefonních seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona,**
- B) informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele podle § 38 odst. 2 písm. d) Zákona**

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) jako příslušný orgán státní správy podle § 108 odst. 1 d) 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“), sděluje na základě provedeného přezkumu podle § 39 odst. 3 a vyhodnocení veřejné konzultace podle § 39 odst. 2 Zákona, že

nová povinnost poskytovat v rámci univerzální služby dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. c) a písm. d) Zákona nebude uložena.

Odůvodnění

V současné době zajišťuje na základě povinnosti uložené rozhodnutím Úřadu čj. 41709/2005-610/II vyř. ze dne 21. prosince 2005 (dále jen „Rozhodnutí“) obě dílčí služby podle bodů A) a B) společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen „TO2“) po dobu 3 let, tj. do 21. prosince 2008. O uložení této povinnosti rozhodl Úřad na základě výsledku přezkumu provedeného podle § 143 odst. 2 Zákona, jehož výsledek Úřad zveřejnil dne 5. října 2005.

Podle § 39 odst. 3 Zákona Úřad alespoň jednou za dva roky přezkoumává, zda trvají důvody, na jejichž základě byla povinnost poskytování univerzální služby uložena. Úřad proto dne 18. září 2007 zahájil přezkum trvání důvodu uložení povinnosti poskytování předemtných dílčích služeb „Pravidelné vydávání telefonních seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům“ (dále jen „jednotný telefonní seznam“) a „Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby“, dostupnou pro koncové uživatele (dále jen „informační služba“).

Ve sdělení ze dne 14. ledna 2008 Úřad informoval o výsledcích první fáze přezkumu s tím, že podle jeho zjištění není mimo režim univerzální služby k dispozici odpovídající alternativa ke službě jednotný telefonní seznam, a v případě informační služby takové alternativy existují, avšak nikoliv za zcela stejných podmínek jako v případě této služby poskytované na základě uložené povinnosti.

V závěru uvedeného sdělení Úřad konstatoval, že bude nadále sledovat a vyhodnocovat dostupnost těchto služeb a jejich alternativ. K tomu účelu proto Úřad **provedl další vyhodnocení**, včetně sběru souvisejících údajů od dotčených podnikatelských subjektů za období do 30. června 2008. Úřad se v rámci tohoto doplňujícího ověřování dostupnosti alternativních služeb ke službám jednotný telefonní seznam a informační služba zaměřil na to, zda by takové alternativy uspokojily přiměřené potřeby koncových uživatelů promítnuté do podmínek, které pro poskytování uvedených dílčích služeb stanovil Úřad v rozhodnutí, kterým uložil povinnost poskytování těchto služeb společnosti TO2.

Ad. A) jednotný telefonní seznam

Důvodem pro uložení povinnosti vydávání telefonního seznamu v rámci univerzální služby na základě přezkumu provedeného Úřadem v roce 2005 podle § 143 odst. 2 Zákona byla skutečnost, že dříve vydávaný telefonní seznam nezahrnoval komplexní údaje o účastnících všech podnikatelů, kteří poskytují veřejně dostupnou telefonní službu v pevných a mobilních sítích.

Po uložení povinnosti poskytovat službu jednotný telefonní seznam rozhodnutím Úřadu zajistil poskytovatel univerzální služby společnost TO2 v uplynulém období vydání tištěných telefonních seznamů účastníků všech podnikatelů veřejně dostupné telefonní služby pro jednotlivé územní celky. Současně pak zpřístupnil dálkovým způsobem i elektronickou verzi tohoto telefonního seznamu na internetových stránkách www.cz.o2.com.

Podle zjištění Úřadu je zajištěno a prováděno předávání údajů o účastnících veřejně dostupné telefonní služby od ostatních poskytovatelů, včetně mobilních operátorů, poskytovateli univerzální služby. Jejich podíl na celkovém počtu údajů o číslech účastníku veřejně dostupné telefonní služby (při zahrnutí údajů o účastnících TO2) je však trvale nízký (11,5 % k datu 30.6.2008). Tento stav je podle zjištění Úřadu způsoben nízkým zájmem účastníků veřejně dostupné telefonní služby ostatních poskytovatelů o uvedení v jednotném telefonním seznamu v případě, kdy mohou takové zařazení do seznamu odmítnout nebo nevyjádřit aktivně souhlas.

Úřad se v této souvislosti zabýval i otázkou, zda je dostatečně zajištěna možnost získání údajů o účastnících veřejně dostupné telefonní služby pro případy alternativního poskytování seznamů účastníků veřejně dostupné služby, vedle povinnosti poskytovat tyto údaje stanovenému poskytovateli univerzální služby podle § 41 odst. 3 Zákona. V této souvislosti považuje Úřad za důležité ustanovení § 66 Zákona, podle kterého je stanovena obdobná povinnost podnikatele přidělovajícího telefonní čísla účastníkům i v případě požadavku osob, poskytujících veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo účastnické seznamy mimo režim univerzální služby.

Podle zjištění Úřadu jsou údaje o účastnících veřejně dostupné telefonní služby dostupné (včetně doplňujících informací) v tištěné verzi telefonního seznamu, který zahrnuje tzv. Bílé stránky (režim univerzální služby) a tzv. Zlaté stránky (komerční část), který vydává společnost Mediatel spol. s r.o. (dále jen „Mediatel“).

Na základě změny strategie směrem k aktivní distribuci se penetrace domácností tištěným telefonním seznamem od roku 2006 zvýšila o 14 % (zdroj: Mediatel).

Podle zjištění z průzkumu služeb elektronických komunikací, který pro Úřad provedla v roce 2008 agentura STEM/MARK, a.s., většina uživatelů pevné linky vlastní tištěný

telefonní seznam, avšak každoročně aktivně vyžaduje nový telefonní seznam jen 25 % dotázaných a občas používá tento seznam čtvrtina respondentů. To podle názoru Úřadu ukazuje, že dosažená úroveň penetrace tištěných telefonních seznamů je spíše než vlastní potřebou uživatelů dána distribuční aktivitou vydavatele.

Při hodnocení dostupnosti alternativ k jednotnému telefonnímu seznamu vzal Úřad v úvahu i variabilitu formy takového seznamu, když vedle tištěné verze může být zajištěna i v elektronické podobě, která zahrnuje nejen čísla pevných linek, ale i čísla všech mobilních operátorů. V případě společnosti TO2 Úřad zjistil, že rovněž provozuje další elektronický telefonní seznam na stránkách www.1188.cz a údaje o telefonních účastnících jsou dostupné i prostřednictvím jejího mobilního portálu O2 Activ. Podle dat získaných o počtech přístupů v jednotlivých měsících (až do června 2008) byl zjištěn trvale vyšší počet přístupů na elektronickou verzi seznamu na stránkách www.1188.cz oproti přístupům na verzi dostupnou na stránkách www.cz.o2.com. Podle zjištění Úřadu je z dostupných údajů zřejmé, že počet přístupů na komerční variantu elektronického jednotného telefonního seznamu zásadním způsobem převyšuje využívání povinně poskytovanou variantu.

Společnost Mediatel podle zjištění Úřadu dále provozuje vlastní internetový portál www.zlatestranky.cz, na kterém jsou uživatelům dostupné údaje o účastnících veřejně dostupné telefonní služby jak v rozsahu údajů uváděných v povinné verzi telefonního seznamu (tzv. Bílé stránky), tak údaje z komerční části tištěné verze telefonního seznamu (tzv. Žluté stránky), včetně dalších doprovodných údajů. Podle informace společnosti Mediatel bylo u tohoto portálu zaznamenáno pětinašobné zvýšení návštěvnosti.

Podle zjištění Úřadu je tento internetový portál využíván formou odkazu či přímého prostupu i řadou dalších provozovatelů internetových informačních portálů při vyhledávání telefonních čísel (např. www.tohas.cz/telefonni-seznam/ nebo www.telefonni-seznam.i-online.cz/). Obdobně jsou z jiných internetových vyhledávačů (např. www.admninxp.cz/) směřovány odkazy na webový portál TO2.

V rámci ověření stavu poskytování alternativy (tištěné či elektronické) k jednotnému telefonnímu seznamu u dalších poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby, nezjistil Úřad žádnou odpovídající službu. Pouze v případě společností T-Mobile Czech Republic a UPC Česká republika Úřad zjistil, že poskytují asistenční službu, resp. možnost vyhledávání přes webový vyhledávač, nikoliv však s údaji nad rámec vlastních účastníků - v případě T-Mobile včetně údajů společnosti Telefónica O2.

Z uvedeného průzkumu služeb elektronických komunikací provedeného agenturou STEM/MARK, a.s. současně vyplynulo, že telefonní seznam na internetu využívá čtvrtina dotázaných a pravidelných uživatelů je zhruba stejně jako u tištěného telefonního seznamu.

Závěr ke službě jednotný telefonní seznam

Podle poznatků Úřadu zjištěných v rámci provedeného přezkumu je v současné době k dispozici alternativa k tištěné verzi jednotného telefonního seznamu vydávaného společností TO2 v režimu univerzální služby a to tištěná verze telefonního seznamu společnosti Mediatel pod obchodním názvem Zlaté stránky.

Podle dostupných vyjádření společnosti Mediatel má Úřad za to, že i v případě neuložení povinného poskytování této dílčí univerzální služby bude uživatelům tištěná verze jednotného telefonního seznamu nadále k dispozici s tím, že poskytování potřebných údajů o účastnících veřejně dostupné služby jednotlivých operátorů bude zajištěno v režimu podle § 66 Zákona.

Vzhledem k tomu, že **poskytování této dílčí služby lze zajistit i prostřednictvím elektronické verze jednotného telefonního seznamu**, a s ohledem na v rámci přezkumu zjištěné alternativy této verze jednotného telefonního seznamu, bude podle názoru Úřadu **i v případě nového neuložení povinnosti, elektronická forma jednotného telefonního seznamu nadále dostupná pro uživatele.**

Úřad v této souvislosti vzal v úvahu i tu skutečnost, že v rámci přípravy novely Zákona je navržena i úprava podmínek pro získávání údajů pro účely poskytování této služby tak, aby tyto podmínky byly totožné v režimu univerzální služby i mimo něj.

Úřad tedy na základě zjištěných poznatků a uvedených skutečností a s ohledem na zjištěnou míru zájmu uživatelské veřejnosti dospěl k názoru, že pro nové uložení povinnosti poskytovat pravidelné vydávání telefonních seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona v režimu univerzální služby, není důvod.

Ad. B) informační služba

Důvodem pro uložení povinnosti poskytování informační služby o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby v rámci univerzální služby na základě přezkumu provedeného Úřadem v roce 2005 podle § 143 Zákona byla skutečnost, že dříve poskytovaná informační služba o telefonních číslech účastníků neposkytovala údaje o účastnících všech poskytovatelů veřejně dostupné služby.

Po uložení povinnosti poskytovat informační službu rozhodnutím Úřadu zajistil poskytovatel univerzální služby společnost TO2 poskytování informační služby na telefonním čísle 1180 (dále jen „infolinka 1180“). Cena za volání na tuto infolinku je rozhodnutím Úřadu o uložení povinnosti poskytovat tuto službu stanovena ve výši 4 Kč/minuta bez DPH s výjimkou volání z veřejných telefonních automatů.

Podle zjištění Úřadu provozuje společnost TO2 dlouhodobě i komerční variantu této služby na telefonním čísle 1188 (dále jen „infolinka 1188“), na které jsou k dispozici vedle údajů dostupných na infolince v režimu univerzální služby i další doplňující údaje. Cena za volání na tuto komerční variantu informační linky činí 14,19 Kč/minuta bez DPH.

Z údajů, které Úřad získal v rámci prováděného přezkumu, je zřejmý přetrvávající vyšší zájem o využití komerční infolinky 1188 oproti povinně poskytované infolince 1180. Počet přístupů na infolinku 1180 činil např. za období 1. pololetí 2008 cca 83 % počtu přístupů na její komerční alternativu.

Z vlastního průzkumu u uživatelské veřejnosti, který Úřad provedl prostřednictvím dotazníků, bylo na omezeném vzorku respondentů zjištěno, že informační službu o telefonních číslech **využívají zřídka** (1x za rok a méně) cca **2/5 respondentů**, přičemž pravidelně nejméně 1x měsíčně desetina respondentů.

Tento trend byl potvrzen i zjištěním zmiňovaného průzkumu společnosti STEM/MARK.

Podle názoru Úřadu je možné tento stav přičítat podstatně vyšší míře propagace komerční infolinky 1188. Současně však, podle názoru Úřadu, toto zjištění dokumentuje ochotu uživatelů akceptovat i cca 3,5 x vyšší cenu volání oproti volání na infolinku v režimu univerzální služby.

Společnost TO2 vyjádřila v rámci prováděného přezkumu připravenost, **poskytovat obě varianty informační služby i v případě neuložení nové povinnosti poskytování informační služby v rámci univerzální služby.**

V rámci šetření prováděného Úřadem vyplynulo, že vedle komerční infolinky 1188 společnosti TO2 **poskytuje komerčně informační službu i společnost T-Mobile Czech Republic, a.s.** Tato služba pod obchodním názvem T-Mobile Asistent je dostupná na lince 1183, a lze na ní zjistit vedle telefonních čísel účastníka sítě společnosti T-Mobile i telefonní čísla z pevné sítě účastníka sítě společnosti TO2. Požadovaná informace je zaslána zdarma formou SMS a je možnost přímého propojení na hledané číslo. Je zřejmé, že se nejedná o zcela plnohodnotnou alternativu, pokud nejsou dostupná telefonní čísla ostatních operátorů, Úřad se však vzal poznatek o této službě v úvahu při hodnocení dostupnosti alternativních informačních služeb.

Závěr k informační službě

Podle poznatků Úřadu zjištěných v rámci provedeného přezkumu **existuje v současné době alternativa k informační službě poskytované společností TO2 v režimu univerzální služby, a to informační služba poskytovaná na čísle 1188.** V případě této alternativy je při shodném rozsahu údajů poskytována i řada doplňkových informací. Vyšší cena za volání na tuto komerční variantu informační služby přitom není podle zjištění Úřadu překážkou jejího využívání.

Za určitou alternativu lze podle názoru Úřadu považovat i službu poskytovanou společností T-Mobile pod názvem T-Mobil Asistent.

Podle vyjádření společnosti TO2 má Úřad za to, že i v případě neuložení **povinného poskytování této dílčí univerzální služby bude uživatelům informační služba nadále k dispozici** s tím, že poskytování potřebných údajů o účastnících veřejně dostupné služby jednotlivých operátorů bude zajištěno v režimu podle § 66 Zákona. Úřad v této souvislosti vzal v úvahu i tu skutečnost, že v rámci přípravy novely Zákona je navržena i úprava podmínek pro získávání údajů pro účely poskytování této služby tak, aby tyto podmínky byly totožné v režimu univerzální služby i mimo něj.

Úřad tedy na základě zjištěných poznatků a uvedených skutečností dospěl k názoru, že pro nové uložení povinnosti poskytovat informační službu o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupnou pro koncové uživatele (podle § 38 odst. 2 písm. d) Zákona) v režimu univerzální služby, není důvod.

Úřad bude stav v poskytování uvedených dílčích služeb podrobně sledovat i poté, co společnost TO2 ukončí jejich poskytování na základě uložené povinnosti. V závěru prvního pololetí roku 2009 Úřad vyhodnotí, zda tyto služby jsou dostupné za podmínek srovnatelných s požadavky na zajištění univerzální služby.

V případě, kdy Úřad zjistí, že vývoj v poskytování těchto služeb se odchyluje od předpokladů, ke kterým dospěl na základě provedeného přezkumu, bude postupovat podle § 39 odst. 1 Zákona a zahájí konzultaci záměru uložení povinnosti poskytování této dílčí služby v rámci univerzální služby.

Na základě § 130 Zákona a podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací s dotčenými subjekty na diskusním místě správní orgán zveřejnil oznámení Záměru včetně výzvy k uplatnění připomínek na diskusním místě dne 14. října 2008. Připomínky k oznámení záměru bylo možno uplatnit do 4. listopadu 2008.

Ve stanovené lhůtě nebyly uplatněny žádné připomínky.

Po uplynutí lhůty stanovené pro uplatnění připomínek byl Úřadu elektronicky zaslán dopis společnosti Mediatel, v němž společnost upozornila na některé nepřesné nebo nejednoznačné formulace.

Úřad k uvedenému konstatuje, že při popisu zjištěného stavu vycházel z údajů poskytnutých mu jak určeným poskytovatelem univerzální služby, tak i ostatními dotčenými subjekty. Na základě zaslání upozornění Úřad upřesnil některé formulace v příslušných částech odůvodnění. Tato úprava však nemá žádný vliv na závěry, ke kterým Úřad na základě provedeného přezkumu dospěl.



Za Radu Českého telekomunikačního úřadu:

PhDr. Pavel Dvořák, CSc.
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu