

únor 2014

#### OBSAH AKTUÁLNÍHO ČÍSLA

- ♦ Situace na trhu elektronických komunikací..... 2
- ♦ Virtuální operátoři..... 3-4
- ♦ Správa rádiového spektra.. 5
- ♦ Analýzy trhů..... 6
- ♦ Kontrolní činnost ČTÚ .. 7
- ♦ Ochrana spotřebitele.... 8
- ♦ Telekomunikace v zahraničí..... 8
- ♦ TÉMA MĚSÍCE: Průzkum - Jste spokojeni se službami mobilních operátorů?... 9-10

## Telegraficky o komunikacích

### Aukce kmitočtů

Úřad rozhodl o udělení přidělu rádiových kmitočtů v pásmech 800 MHz, 1800 MHz a 2600 MHz společně s Telefónica, T-Mobile a Vodafone. Ty uspěly ve výběrovém řízení na kmitočty pro síť LTE. Od nabytí právní moci přidělu (od konce února) operátorům začala běžet lhůta pro splnění povinnosti v rozvojových kritériích - dosažení stanovené míry pokrytí.

### Den tíšňové linky 112

Dne 11. února 2014 jsme si připomněli Evropský den linky 112, který má zvýšit povědomí o jednotném čísle tíšňového volání v Evropské unii. Význam linky 112 se potvrzuje zejména v případech, kdy je nezbytná součinnost více složek záchranného systému. V České republice má linku 112 na starosti Hasičský záchranný sbor. V krajských městech funguje všech 14 tíšňových telefonních center linky 112.

### Konec virtuálního operátora ViralMobil

Po necelých šesti měsících fungování ukončil svou činnost virtuální operátor ViralMobil. Jde o první případ odchodu virtuálního operátora z tuzemského trhu. ViralMobil fungoval na bázi předplacených služeb.

## S Z rozhodovací praxe ČTÚ: Založení nového smluvního vztahu při přenášení čísla

**ČTÚ v rámci své rozhodovací činnosti posoudil platnost smluvního ujednání ve všeobecných obchodních podmínkách, které se vztahovalo k přenesení čísla. Zmíněné ustanovení upravovalo právo operátora aktivovat účastníkovi telefonní číslo z vlastního číselného rozsahu, tedy fakticky založit další smluvní vztah v situaci, kdy z důvodů na straně účastníka k přenesení čísla nedošlo. Úřad v tomto případě dovedl, že takové smluvní ujednání je v rozporu se zásadami ochrany spotřebitele, a tedy neplatné.**

Z rozhodnutí předsedy Rady ČTÚ z ledna 2014, čj. [ČTÚ-89 460/2013-603](#) vyjímáme pasáže, které popisují jak případ samotný, tak také argumentaci úřadu.

Dne 4. 5. 2012 podala navrhovatelka A. R. k ČTÚ návrh na zahájení správního řízení ve sporu mezi ní a společností TCR a.s. (odpůrce).

Navrhovatelka uvedla, že uzavřela s obchodním zástupcem odpůrce objednávku služeb s přenesením telefonního čísla XXX XXX XXX. K přenosu čísla nedošlo ani po měsíci od uzavření smlouvy, proto navrhovatelka přistoupila na nabídku svého dosavadního poskytovatele služeb a uzavřela s ním závazek.

Formou SMS se navrhovatelka od odpůrce dozvěděla, že jí operátor aktivoval nové telefonní číslo ze svého číselného rozsahu.

Navrhovatelka trvala na neplatnosti smlouvy, jejímž předmětem bylo přenesení čísla, k němuž nedošlo. Proto se domnívala, že mezi ní a odpůrcem nevznikl smluvní vztah, s čímž odpůrce nesouhlasil a i nadále účtoval navrhovatelce ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací.

Dle nálezů Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 3512/2011, ze dne 11. 11. 2013 „...nesmějí spotřebitelské smlouvy pod hrozbou absolutní neplatnosti

(dokončení na str. 5)

## Situace na trhu elektronických komunikací

### Telefónica

Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. (Telefónica) rozšířila od 17. února 2014 využívání technologie LTE sítě na hlasové tarify. Síť rychlého internetu (LTE síť) je zpřístupněna všem zákazníkům společnosti Telefónica, kteří se nacházejí na pokrytém území a zároveň disponují SIM kartou a mobilním zařízením podporujícím technologii rychlého internetu.

V souvislosti s rozšířením technologie LTE sítě na hlasové tarify došlo také k nárůstu rychlosti stahovaných dat. V případě datového balíčku Internet v mobilu XL s datovým limitem 10 GB vzrostla rychlost stahovaných dat ze 42 Mbit/s na 75 Mbit/s za cenu 757 Kč/měsíčně. Po překročení datového limitu dojde ke zpomalení rychlosti stahovaných dat na 200 kbit/s.<sup>1</sup>

Majitelé předplacených karet mají nyní širší nabídku datových balíčků. Zákazník si nově může zakoupit datový balíček Internet v mobilu+ XS s týdenním datovým limitem 20 MB za 20 Kč/týden. Rychlost stahování dat činí 8 Mbit/s, po překročení datového limitu dojde ke zpomalení na 200 kbit/s v případě, že datový balíček byl ze strany zákazníka objednan do 16. února 2014. V případě, kdy datový balíček byl zakoupen od 17. února 2014, dojde k poklesu rychlosti stahovaných dat na 64 kbit/s.

Podle zveřejněných hospodářských výsledků poklesly Telefónice provozní výnosy z mobilního segmentu meziročně o 10,7 % na hodnotu 21 897 mil. Kč. Výnosy z mobilních datových služeb (bez zahrnutí SMS a CDMA) vzrostly o 29,5 %.

### vodafone

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. (Vodafone) změnila od 1. února 2014 podmínky tarifu „Vodafone první krok pro dítě zdarma“ (dříve „Start pro dítě zdarma“). V rámci tarifu došlo ke změně počtu volných minut v síti Vodafone v rámci ČR. Za-

1 Tato rychlost je určena pouze pro tarify sjednané do 16. února 2014. U tarifů sjednaných od 17. února 2014 dojde ke zpomalení rychlosti stahovaných dat na 64 kbit/s. Omezení rychlosti na 64 kbit/s se rovněž vztahuje na všechny datové balíčky (Internet v mobilu S, Internet v mobilu M, Internet v mobilu L, Internet v mobilu XL, Internet v mobilu+ S, Internet v mobilu+ M, Internet v mobilu+ L, Internet v mobilu+ XL).

tímco dříve mohli zákazníci využít neomezené volání v síti Vodafone v rámci ČR, nově je zákazníkům k dispozici 50 volných minut v síti Vodafone v rámci hovorů v ČR. Nad rámec volných minut zákazník zaplatí 3,49 Kč/minutu. Ostatní podmínky využívání služeb v rámci tarifu zůstávají zachovány. Současně došlo k navýšení datového limitu u tarifu „Fér tarif 399“. Dosavadní datový limit 150 MB byl navýšen na 250 MB, paušální částka 399 Kč/měsíčně se nemění.

### T-Mobile

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (T-Mobile) změnila od 1. února 2014 nabídku cen mezinárodních hovorů pro tarify „S námi“. Místo dosavadních dvanácti tarifních pásem jsou nově mezinárodní hovory rozděleny do čtyř zón. Do sousedních zemí (zóna Okolní státy) stojí jedna minuta hovoru 6,99 Kč/minutu, pro hovory ve zbytku Evropy (zóna Evropa) je stanovena cena za jednu minutu volání 12 Kč/minutu, cena jednoho hovoru do mimoevropských destinací (zóna Svět) je účtována sazbou 30 Kč/minutu a zóna pro satelitní komunikaci a hovory (zóna Satelitní sítě) je zpoplatněna sazbou 200 Kč/minutu<sup>2</sup>. Hovory jsou účtovány po minutách (60+60).

Operátor T-Mobile začal od 3. února 2014 nabízet sdílený internet. Zákazník, který disponuje vybraným tarifem „S námi“<sup>3</sup>, si může za 99 Kč/měsíčně zakoupit druhou datovou SIM kartu (určenou např. pro tablet), která sdílí objem dat s datovým limitem, který je součástí hlasového tarifu „S námi“. Volná sdílená data závisí na volných datech, která jsou součástí hlasového tarifu.<sup>4</sup> Rychlost stahování dat závisí na rychlosti, která je nabízena u hlasového tarifu.<sup>5</sup>

2 Podrobnější informace o zónách (Okolní státy, Evropa, Svět, Satelitní sítě) – ceník: kapitola Roamingové služby

3 Konkrétně jde o tarif S námi v síti+, S námi síť nesít, S námi bez hranic a S námi bez hranic+.

4 V případě tarifu S námi v síti+ jde o sdílený datový limit 200 MB, v případě tarifu S námi síť nesít 1,5GB a v případě tarifů S námi bez hranic a S námi bez hranic+ jde o datový limit 3 GB.

5 V případě tarifu S námi v síti+, S námi síť nesít je maximální dosažitelná rychlost stahovaných dat 42 Mbit/s, u tarifů S námi bez hranic a S námi bez hranic+ je maximální dosažitelná rychlost stahovaných dat 100 Mbit/s.

T-Mobile začal od 11. února 2014 nabízet nový tarif „50 síť nesít“ určený pro seniory ve věku 60 a více let za paušální částku 149 Kč/měsíčně a se závazkem na 24 měsíců. V rámci tarifu zákazník obdrží 50 volných minut do všech sítí v rámci ČR. Volání nad rámec volných minut stojí 3,50 Kč/minutu, hovory jsou účtovány po minutách (60+60). Textové zprávy do všech sítí v ČR stojí 1,50 Kč/SMS. Zákazník si může aktivovat k tarifu službu „Internet v mobilu na den“ za 24 Kč/den s datovým limitem 25 MB/den.

Ze zveřejněných výsledků hospodaření vyplývá, že T-Mobile klesly celkové tržby o 9,5 % na 23 756 mil. Kč. Tržby za mobilní služby poklesly o 15,9 % na 19 754 mil. Kč.



Společnost UPC Česká republika, s.r.o. nabízí novým zákazníkům v rámci akční nabídky platné do 28. února 2014 cenová zvýhodnění na služby digitální televize Klasik, Komfort a Mini. Platí pro on-line objednávky se závazkem 1 roku. U služby Klasik+ budou zákazníci platit měsíční cenu 200Kč namísto standardních 400,57Kč a mohou získat zdarma jeden z balíčků Sport, Relax nebo Darwin. V rámci tohoto tarifu lze využívat více než 50 českých a slovenských programů, včetně 12 HD programů. U služby Komfort+ zaplatí zákazníci měsíčně 379Kč namísto standardní ceny 578,49 Kč/měsíčně a po tuto omezenou dobu mohou využívat více než 100 programů včetně 23 HD programů (namísto 22 HD programů nabízených v lednu 2014). Zákazníci, kteří si v rámci akční nabídky on-line objednali službu digitální televize Mini, budou trvale platit za tuto službu měsíční cenu 154Kč namísto standardní ceny 221,64Kč/měsíčně a budou moci v rámci této služby sledovat více než 20 českých programů včetně 7 HD programů. Cena za připojení služby je 99Kč.

### airtelecom

Společnost Air Telecom a.s. nabízela časově omezenou nabídku do 28. února 2014 novým zákazníkům. Vztahuje se k tarifům „AIR Mini“ a „AIR Relax“, u kterých umožňuje využít více volných minut do všech sítí v rámci ČR. V případě tarifu „AIR Mini“ obdrží zákazník navíc 10 volných minut do všech sítí v rámci ČR za cenu 269Kč/měsíčně. U tarifu „AIR Relax“ obdrží zákazník navíc 20 volných minut do všech sítí v rámci ČR (standardní nabídka obsahuje 200 volných minut v rámci ČR) za cenu 369Kč/měsíčně.

## Virtuální operátoři

### Centropol Telecom

Od 1. února 2014 začal mobilní virtuální operátor Centropol Telecom nabízet tarifní balíčky „CELÁ RODINA“, „TROCHU“, „VÍCE“ a „JAK CHCI“ ve variantě pouze bez závazku. V rámci tarifu „TROCHU“ s měsíční cenou 199 Kč operátor navýšil počet volných minut z 30 minut na 50 minut. K tarifu „VÍCE“ za cenu 349 Kč/měsíčně nyní operátor poskytuje 30 volných SMS místo původních 20 volných SMS. Tarify „JAK CHCI“ a „CELÁ RODINA“ operátor nabízí svým zákazníkům ve výši 695 Kč/měsíčně a 133 Kč/měsíčně. Jednotkové ceny hovorů a SMS ve vlastní „síti“ a do ostatních sítí v ČR zůstaly nezměněny (viz tabulka č. 1). Změna měsíčního paušálu je u tarifu „C ENERGIE“, který operátor nyní nabízí za cenu 1 Kč/měsíčně místo původní ceny ve výši 49 Kč/měsíčně. Za cenu 49 Kč/měsíčně nyní operátor nabízí nový tarif „C ENERGIE PLUS“ zahrnující 30 volných minut.

Od 1. února 2014 operátor snížil ceny hovorů a SMS do všech sítí v ČR v rámci datových tarifů „CHCI DATA 500“ a „CHCI DATA 1000“. Za jednu minutu volání do všech sítí v ČR nyní zákazník zaplatí 3 Kč/minutu místo původních 5 Kč/minutu. Hovory jsou i nadále účtovány po první provolané minutě po sekundách (60+1). Za jednu odeslanou SMS do všech sítí v ČR operátor účtuje svým zákazníkům cenu 2 Kč/SMS místo původní ceny 2,50 Kč/SMS.

### TeleÚspory

Od 1. února 2014 spustil mobilní služby nový virtuální operátor TeleÚspory společnosti TeleÚspory s.r.o. Operátor provozující svou činnost v síti T-Mobile nabízí zákazníkům tarify „Na příjem“, „Volám občas“, „Volám hodně“ a „Píšu hodně“. Hovory v rámci těchto tarifů jsou účtovány po minutách (60+60). V rámci tarifu „Na příjem“ s cenou 49 Kč/měsíčně zákazník volá do vlastní „sítě“ za cenu 0,49 Kč/minutu a odesílá SMS za cenu 0,99 Kč/SMS. Cena hovorů a SMS do ostatních sítí v ČR je zákazníkovi

vi účtována ve výši 1,49 Kč/minutu, resp. 1,49 Kč/SMS. V ceně tarifu „Volám občas“ ve výši 199 Kč/měsíčně je zahrnuto 120 volných minut do všech sítí v ČR. Tarif „Volám hodně“ za měsíční cenu 349 Kč obsahuje 350 volných minut do všech sítí v ČR. K tarifu „Píšu hodně“ s cenou 349 Kč/měsíčně zákazník obdrží 300 volných SMS do všech sítí v ČR. Ceny volání nad rámec volných minut a ceny SMS nad rámec volných SMS do vlastní „sítě“ a do ostatních sítí v ČR v rámci tarifů „Volám občas“, „Volám hodně“ a „Píšu hodně“ odpovídají cenám platným pro tarif „Na příjem“.

K výše zmíněným tarifům („Na příjem“, „Volám občas“, „Volám hodně“ a „Píšu hodně“) operátor poskytuje zákazníkům datové balíčky internetového připojení „Internet 150“, „Internet 300“, „Internet 600“, „Internet 1000“ a „Internet 1500“ s datovými limity 100 MB, 300 MB, 600 MB, 1000 MB a 1500 MB za cenu 85 Kč/měsíčně, 160 Kč/měsíčně, 256 Kč/měsíčně, 366 Kč/měsíčně a 445 Kč/měsíčně.

### Fayn

Dne 6. února 2014 přišel stávající mobilní virtuální operátor společnosti FAYN Telecommunications s.r.o. s nabídkou nového tarifu „fayn SUPER“, který nahradil dosavadní tarif „fayn STREAM“. Jde o tarif pro volání přes internet (VoIP) s měsíční cenou 299 Kč, za který zákazník získá možnost neomezeného volání<sup>1</sup> do všech sítí v ČR. Hovory jsou účtovány po minutách (60+60).

### Reptil

Od 6. února 2014 působí na trhu mobilních služeb nový virtuální operátor Reptil společnosti World of reptil s.r.o., který nabízí zákazníkům své služby prostřednictvím mobilní sítě společnosti T-Mobile. Operátor nabízí zákazníkům tarify „Reptil sekundovka“ a „Reptil minutovka“ shodně za měsíční cenu 40 Kč ve formě předplacených služeb. V rámci tarifu „Reptil sekundovka“ operátor účtuje zákazníkovi hovory po sekundách

<sup>1</sup> Dojde-li k překročení spotřeby 3 000 provolaných minut v jednom kalendářním měsíci, mohou být minuty spotřebované nad rámec tohoto limitu zpoplatněny operátorem sazbou 0,41 Kč/minutu na základě všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb elektronických komunikací, zejména těmi uvedenými v [bodu 10.4](#).

(1+1). Cena volání a SMS ve vlastní „síti“ je nastavena ve výši 0,80 Kč/minutu, resp. 0,80 Kč/SMS. Hovory v ostatních sítích v rámci ČR jsou účtovány sazbou 1,90 Kč/minutu a SMS odeslané do ostatních sítí v rámci ČR sazbou 1,29 Kč/SMS. Tarif „Reptil minutovka“ nabízí zákazníkům volání ve vlastní „síti“ účtované po minutách (60+60) za cenu 0,60 Kč/minutu. Hovory do ostatních sítí v rámci ČR operátor zpoplatnil sazbou 1,50 Kč/minutu. SMS do vlastní „sítě“ jsou účtovány za stejnou sazbu jako v případě tarifu „Reptil sekundovka“ (0,80 Kč/SMS) a do ostatních sítí v rámci ČR za 1,29 Kč/SMS.

K výše zmíněným tarifům („Reptil sekundovka“ a „Reptil minutovka“) operátor nabízí možnost dokoupení služby mobilního připojení k internetu prodávaného pod názvy „datový balíček 50MB“ za cenu 55 Kč/měsíčně a „datový balíček 100MB“ za cenu 90 Kč/měsíčně. Po vyčerpání příslušného datového balíčku dochází k automatické blokaci dat. Dále operátor nabízí datové balíčky s datovými limity o velikostech 500 MB, 1000 MB, a 3000 MB za ceny 230 Kč/měsíčně, 290 Kč/měsíčně a 550 Kč/měsíčně.

### GoMobil

Od 15. února 2014 upravil mobilní operátor GoMobil velikost datových limitů u nabízených datových balíčků. Pro tarify „START“ a „NA MÍRU“ nabízí datové balíčky mobilního internetu o velikostech 150 MB, 300 MB, 600 MB, 1200 MB a 1500 MB. Operátor rovněž nabízí zákazníkům účtování dat podle jejich skutečného využívání po 1 MB.

Dále operátor nabízí tarif „DATA“ obsahující pouze datové služby, v rámci kterého si zákazník může vybrat jeden z nabízených datových limitů 600 MB, 1200 MB, 1500 MB, 3000 MB a 10000 MB za cenu 225 Kč/měsíčně, 330 Kč/měsíčně, 350 Kč/měsíčně, 450 Kč/měsíčně a 650 Kč/měsíčně. Za měsíční cenu 20 Kč pro tarif „START“ a 15 Kč/měsíčně pro tarify „NA MÍRU“ a „DATA“ si zákazník může dokoupit přístup k síti LTE. Od 15. února 2014 operátor snížil cenu za roamingové datové připojení v zóně 1<sup>2</sup> z původní výše 14,01 Kč/MB na úroveň 7,08 Kč/MB.

(dokončení na str. 4)

<sup>2</sup> Evropa EU a EEA.



## Virtuální operátoři

(pokračování ze str. 3)

### SAZKA mobil

Od 18. února 2014 začal nabízet své služby nový mobilní virtuální operátor SAZKA mobil společnosti SAZKA sázková kancelář, a.s. Operátor nabízí své služby zákazníkům ve formě předplacených tarifů prostřednictvím sítě společnosti Vodafone. Za základní sazbu „SAZKA mobil Start“ zákazník volá do všech sítí v ČR za cenu 2 Kč/minutu a za jednu SMS odeslanou do všech sítí v ČR zaplatí cenu 1,50 Kč/SMS. Pokud si zákazník nabije svůj kredit na částku minimálně 300 Kč, bude mu operátor po dobu jednoho měsíce od dobítí kreditu účtovat hovory a SMS sazbou „SAZKA mobil 300+“. V rámci této sazby cena volání do všech sítí v ČR odpovídá výši 1,50 Kč/minutu a cena jedné SMS odeslané do všech sítí v ČR stojí 1,30 Kč/SMS. Hovory jsou v rámci sazby „SAZKA mobil Start“ a sazby „SAZKA mobil 300+“ účtovány po první provolané minutě po sekundách (60+1).

Operátor rovněž nabízí doplňkové balíčky volných minut a SMS s názvy „Balíček 100+100“ a „Balíček 200+200“. „Balíček 100+100“ za cenu 200 Kč/měsíčně obsahuje 100 volných minut a 100 volných SMS do všech sítí v ČR. K „Balíčku 200+200“ s měsíční cenou 400 Kč operátor nabízí 200 volných minut a 200 volných SMS do všech sítí v ČR.

Kromě připojení k internetu „Internet na den“ s limitem 25 MB za cenu 20 Kč/den operátor nabízí datové tarify „Internet na měsíc 150 MB“, „Internet na měsíc 300 MB“, „Internet na měsíc 500 MB“ a „Internet na měsíc 1000 MB“ s datovými limity 150 MB, 300 MB, 500 MB a 1000 MB za ceny 150 Kč/měsíčně, 200 Kč/měsíčně, 250 Kč/měsíčně a 350 Kč/měsíčně.

### Tesco Mobile

Od 26. února 2014 nabízí mobilní virtuální operátor Tesco Mobile svým zákazníkům možnost bezplatného volání a SMS<sup>3</sup> v rámci vlastní „sítě“ po dobu 30 dní. Podmínkou získání této výhody je členství v Clubcard obchodní řetězce Tesco. Zákazník si tuto výhodu aktivuje

<sup>3</sup> Volání a SMS zdarma na účastnická čísla Tesco Mobile se nevztahuje na volání v rámci Roamingu.

jednorázovým dobítím kreditu. V případě, že zákazník po uplynutí 30 dní nedobije kredit, ztrácí výhody bezplatného volání a SMS do vlastní „sítě“ a volání a SMS je zpoplatněno sazbou jako volání a SMS do ostatních sítí v ČR (ve výši 2,50 Kč/minutu resp. 1,50 Kč/SMS). Čerpání kreditu zákazník uskutečňuje prostřednictvím hovorů a SMS do ostatních sítí v ČR. Hovory jsou účtovány po první provolané minutě po sekundách (60+1).

### OpenCall

V průběhu měsíce února 2014 mobilní virtuální operátor OpenCall snížil ceny hovorů do ostatních sítí v ČR na úroveň 1,80 Kč/minutu (původně 2,50 Kč/minutu) u tarifů „easy“, „plus“, „Africa“ a „DOM“. Cena volání do vlastní „sítě“ zůstala zachována ve výši 1,50 Kč/minutu u tarifů „easy“, „Africa“ a „DOM“ a ve výši 1 Kč/minutu u tarifu „plus“. Hovory jsou účtovány v rámci tarifu „plus“ po sekundách (1+1) a v rámci ostatních tarifů („easy“, „Africa“ a „DOM“) po první provolané minutě po sekundách (60+1). Cena jedné SMS do všech sítí v ČR zůstala zachována ve výši 1,50 Kč/SMS. Tarif „easy“ operátor nabízí i nadále s nulovou měsíční cenou a tarif „plus“ za cenu 150 Kč/měsíčně. Tarify „Africa“ a „DOM“ operátor nabízí za shodnou cenu 50 Kč/měsíčně.

V únoru 2014 operátor rozšířil nabídku svých služeb o tarif „MAX“ s měsíční cenou 50 Kč zaměřený na volání do anglicky mluvících zemí (USA, UK, Irsko, Kanada) za ceny v rozmezí od 2,50 Kč/minutu do 3,60 Kč/minutu. Hovory jsou po první provolané minutě účtovány po sekundách (60+1). V rámci tarifu „MAX“ zákazník volá do vlastní „sítě“ za cenu 1,50 Kč/minutu a do ostatních sítí v ČR za cenu 1,80 Kč/minutu. Cena jedné SMS do všech sítí v ČR odpovídá výši 1,50 Kč/SMS. K tarifu „MAX“ operátor nabízí možnost zřízení mobilního připojení k internetu na den s limitem 25 MB/24 hodin za cenu 25 Kč/den a na měsíc s limitem 150 MB za cenu 150 Kč/měsíčně.

### BTSmobil

V únoru 2014 vstoupil na trh mobilních služeb nový virtuální operátor

BTSmobil provozovaný fyzickou osobou panem Robertem Kadlecem. Operátor působící v síti T-Mobile nabízí dva tarify s názvy „Základní tarif“ a „Bezstarostné volání a SMS v síti BTSmobil“ na bázi předplacených služeb v tarifkaci 60+1. V rámci balíčku „Základní tarif“ s měsíční cenou 50 Kč zákazník volá do všech sítí v ČR za cenu 1,90 Kč/minutu. Cena jedné SMS odeslané do všech sítí v ČR je nastavená na cenu 1,50 Kč/SMS. Za paušální cenu 100 Kč/měsíčně<sup>4</sup> operátor nabízí tarif „Bezstarostné volání a SMS v síti BTSmobil“ s voláním a odesláním SMS ve vlastní „síti“ za cenu 0,65 Kč/minutu, resp. 0,65 Kč/SMS. Volání do ostatních sítí v ČR je zpoplatněno sazbou 1,90 Kč/minutu. Cena jedné SMS do ostatních sítí odpovídá výši 1,50 Kč/SMS. K tarifu „Bezstarostné volání a SMS v síti BTSmobil“ nabízí operátor zákazníkům v rámci neomezené akční nabídky možnost objednat si dodatečného datového balíčku s limitem 50 MB za cenu 0 Kč/měsíc. Tato akční nabídka se vztahuje pouze na zákazníky, kterým není poskytnuta sleva ve výši 50 % z měsíční ceny tarifu „Bezstarostné volání a SMS v síti BTSmobil“.

Operátor rovněž nabízí dva datové balíčky mobilního internetu s limity 50 MB a 100 MB za ceny 50 Kč/měsíčně a 80 Kč/měsíčně, po jejich vyčerpání dochází k automatické blokaci dat. Dále operátor nabízí datové balíčky mobilního internetového připojení s datovými limity 500 MB, 1000 MB a 3000 MB v hodnotě 210 Kč/měsíčně, 270 Kč/měsíčně a 485 Kč/měsíčně. Po překročení datového limitu (datové balíčky 500 MB, 1000 MB a 3000 MB) dojde ke zpomalení rychlosti stahovaných dat na 64 kbit/s. K datovým balíčkům mobilního internetu si zákazník může dokoupit<sup>5</sup> dodatečné limity 100 MB, 500 MB a 1000 MB dat v ceně 90 Kč/měsíčně, 220 Kč/měsíčně a 260 Kč/měsíčně.

<sup>4</sup> Při objednávce dvou a více SIM karet k tarifu „Bezstarostné volání a SMS v síti BTSmobil“ operátor nabízí zákazníkovi možnost získání slevy ve výši 50 % z měsíční ceny 100 Kč. Zákazník tak zaplatí 50 Kč/SIM/měsíčně.

<sup>5</sup> Dokup dat je možný pouze jednou v aktuálním měsíci, výše dokoupeného balíčku nemusí odpovídat hodnotě balíčku, který zákazník využívá. Nevyčerpaná data z dokoupeného balíčku se nepřevádějí do dalšího měsíce.

## Z rozhodovací praxe ČTÚ: **Založení nového smluvního vztahu při přenášení čísla...**

(pokračování z titulní strany)

*dle ustanovení § 56 občanského zákoníku obsahovat ujednání, která v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran. Podle demonstrativního výčtu obsaženého v odstavci druhém pod písmenem g) se za takové ustanovení považují mimo jiné ujednání, s nimiž se spotřebitel neměl možnost seznámit před podpisem smlouvy.*

*Má-li se závaznost obchodních podmínek pro daný právní vztah odvíjet od souhlasu smluvních stran, pouhý odkaz nestačí. Musí k němu přistoupit seznámení se s jejich obsahem.“*

V daném případě bylo zřejmé, že navrhovatelka sice smlouvu odkazující na Obchodní podmínky přenesení čísla (OPPČ) podepsala, avšak již nebylo podloženo, zda byla fakticky s OPPČ před podpisem smlouvy pracovníkem odpůrce seznámena. Tvrzení navrhovatelky naopak její seznámení s OPPČ před podpisem smlouvy nepotvrdilo. Dovolával-li se odpůrce platnosti

OPPČ jako součásti smlouvy, leželo důkazní břemeno na něm, aby prokázal, že navrhovatelku s OPPČ seznámil. Odpůrce neunesl v tomto směru důkazní břemeno.

Úřad dále posoudil i platnost ujednání v bodě 2 OPPČ. Z podkladů jednoznačně vyplynulo, že navrhovatelka chtěla uzavřením smlouvy s odpůrcem přenést telefonní čísla od jiného poskytovatele služeb k odpůrci, tj. zachování telefonního čísla navrhovatelce a změna poskytovatele služeb elektronických komunikací.

Dle § 1753 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který nabyl účinnosti dne 1. 1. 2014, *ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží.*

Z vyjádření navrhovatelky jednoznačně vyplynulo, že prioritou a hlavním požadavkem při uzavření smlouvy bylo zachování telefonního čísla. Z toho důvodu požádala

i o přenesení čísla od opouštěného poskytovatele služeb k odpůrci. Je nepochybné, že ji k tomu vedl i ekonomický zájem, tj. výhodnější nabídka cen za služby elektronických komunikací, což je nutné rovněž zohlednit.

**Smyslem přenesení telefonního čísla je umožnit účastníkům telefonních stanic přecházet (a to i opakovaně) mezi jednotlivými poskytovateli služeb el. komunikací bez nutnosti měnit telefonní číslo. Uzavírá-li účastník s novým poskytovatelem služeb el. komunikací účastnickou smlouvu, jejíž součástí je i ujednání o přenesení telefonního čísla od opouštěného poskytovatele služeb el. komunikací k novému, očekává takový účastník zcela oprávněně a v dobré víře, že v případě, že z jakéhokoliv důvodu k přenesení nedojde, nebyla účastnická smlouva uzavřená s novým poskytovatelem služeb zcela naplněna, není perfektní, a pro smluvní strany není takto uzavřená účastnická smlouva závazná.**

## Správa rádiového spektra

### Všeobecná oprávnění

Dne 12. února byl Radou ČTÚ odsouhlasen k veřejné konzultaci [návrh změny](#) všeobecného oprávnění č. [VO-R/1/11.2012-13](#) k provozování uživatelských terminálů rádiových sítí elektronických komunikací. Důvodem změny všeobecného oprávnění je zejména

potřeba implementace prováděcího rozhodnutí Evropské komise [2013/654/EU](#) a dále úpravy vyplývající z aktualizací PVRS, rozhodnutí a doporučení CEPT.

### Digitalizace RTV

V návaznosti na nově vydaná individuální oprávnění k využívá-

ní rádiových kmitočtů případně jejich změny provedl Úřad výpočet rozsahu pokrytí obyvatel České republiky signály digitálního televizního a rozhlasového vysílání. K 1. únoru aktualizoval Úřad údaje zveřejňované na stránkách <http://dtv.ctu.cz> pro všechny vysílací sítě.

## Trh č. 1 – přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě

Úřad zveřejnil [vypořádání připomínek](#) z veřejné konzultace k návrhu Opatření obecné povahy (OOP) analýzy trhu č. A/1/XX.2013-YY, trhu č. 1 – přístup k veřejné telefonní síti v pevném místě. Připomínky k návrhu analýzy uplatnila Telefónica a GTS Czech s.r.o. Následně návrh OOP úřad zaslal k vyjádření Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže (ÚOHS).

## Trh č. 2 – původ volání (originace) ve veřejné telefonní síti v pevném místě

Úřad obdržel vyjádření Evropské komise ze dne 27. února 2014 k návrhům rozhodnutí o ceně CEN/2/XX.2013-Y a o uložení povinností REM/2/XX.2013-Y, kterým se společnosti Telefónica ukládají povinnosti sjednávat ceny za propojení v její veřejné telefonní síti pro službu původ volání (originace) tak, aby nebyla překročena maximální cena 0,31 Kč/minutu bez DPH a dále povinnosti umožnit přístup, nediskriminace, průhlednosti a vést oddělenou evidenci nákladů a výnosů. Komise k navrženým povinnostem neměla připomínky. Jediná připomínka Komise se týkala požadavku sledovat efektivitu komerční nabídky velkoobchodního pronájmu okruhu (WLR).

## Trh č. 3 – ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných telefonních sítích poskytovaných v pevném místě

Podle zjištění úřadu nesplňuje trojice subjektů – společnosti MAXPROGRES, s.r.o., MATERNA Communications a.s. a CentroNet, a.s., v současné době kritéria pro zařazení mezi podniky s významnou tržní silou, které působí na trhu č. 3, a proto rozhodl o za-

stavení příslušných správních řízení s uvedenými společnostmi.

Dne 10. února 2014 ÚOHS obdržel ke konzultaci návrhy rozhodnutí o stanovení podniků s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 3. Dne 20. února 2014 byla subjektům, se kterými je vedeno správní řízení o stanovení podniku s významnou tržní silou, odeslána výzva k vyjádření se k podkladům před vydáním rozhodnutí. Nahlížení do spisu proběhlo v termínu do 24. února 2014.

Ve dnech 6. února 2014 až 17. února 2014 proběhla [zkrácená veřejná konzultace](#) návrhů rozhodnutí o uložení povinností podnikům s významnou tržní silou, resp. o zrušení povinností na základě výsledku analýzy relevantního trhu č. 3. V rámci veřejné konzultace uplatnila připomínky společnost Telefónica. ČTÚ připomínku [vypořádal](#) a toto vypořádání zveřejnil dne 4. března 2014.

## Trh č. 4 - velkoobchodní (fyzický) přístup k infrastruktuře sítě (včetně sdíleného nebo plného zpřístupnění účastnického vedení) v pevném místě a trh č. 5 - velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací

Dne 19. února 2014 Rada Českého telekomunikačního úřadu projednala další postup při analýzách relevantních trhů č. 4 a č. 5. Úřad v souvislosti se zpracováním těchto analýz zadal provedení aktualizace průzkumu trhu z roku 2011. Úřad dále dopracovává příslušné části analýz plně v souladu s Doporučením o konzistentních povinnostech nediskriminace a metodikách výpočtu nákladů, s cílem podpořit hospodářskou soutěž a zlepšit podmínky pro investice do širokopásmového připojení.

## Trh č. 6 – velkoobchodní konkové segmenty pronajatých okru-

## hů bez ohledu na technologii použitou k zajištění pronajaté nebo vyhrazené kapacity

Dne 11. února 2014 úřad obdržel stanovisko k návrhu analýzy relevantního trhu č. 6 od ÚOHS, který sdělil, že k návrhu analýzy nemá připomínky.

## Trh č. 7 - ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích

Úřad předložil do veřejné konzultace dne 20. února 2014 [návrhy rozhodnutí](#) č. CEN/7/XX.2014-Y. Rozhodnutí navrhuje uložit povinnosti související s regulací cen firmám Telefónica, T-Mobile, Vodafone a Air Telecom a.s., jakožto podnikům s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 7. Dne 10. února 2014 ÚOHS obdržel od ČTÚ ke konzultaci návrhy rozhodnutí o stanovení podniků s významnou tržní silou na relevantním trhu č. 7.

Dne 17. února 2014 zahájil úřad [veřejnou konzultaci](#) návrhů rozhodnutí o uložení povinností podnikům s významnou tržní silou na trhu č. 7. ČTÚ navrhuje uložit všem společnostem povinnost umožnit přístup a povinnosti nediskriminace a průhlednosti. Společnostem Telefónica, T-Mobile a Vodafone pak také povinnost vést oddělenou evidenci nákladů a výnosů. Připomínky k návrhům rozhodnutí lze uplatnit do 17. března 2014.

## Trh č. 8 – přístup a původ volání (originace) ve veřejných mobilních telefonních sítích

Úřad oslovil mobilní síťové operátory (MNO) a mobilní virtuální operátory (MVNO/MVNE) s dotazy s cílem získat informace o vývoji trhu. Odpovědi využije pro účely dopracování analýzy relevantního trhu č. 8. Termín pro zaslání odpovědí ČTÚ stanovil na 28. února 2014.

**...výkon komunikačních činností bez oprávnění** – ČTÚ zjistil dva případy výkonu komunikační činnosti bez oprávnění. Úřad následně zahájí s poskytovateli správní řízení.

**...dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů** – ČTÚ provedl devět kontrol dodržování podmínek individuálních oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, týkajících se převážně dodržování stanovených podmínek provozovateli VKV FM vysílačů. Kontroly neprokázaly žádná pochybení.

**...dodržování podmínek všeobecného oprávnění č. VO-R/12/09.2010-12 k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů pro širokopásmový přenos dat v pásmech 2,4 GHz až 66 GHz** – ČTÚ provedl 36 kontrol. V 15 případech zjistil závady, týkající se zejména využívání indoor kmitočtů vně budovy a využívání kmitočtů meteorologických radarů. Úřad vyzval k odstranění zjištěných nedostatků a ve věci zahájil správní řízení.

**...využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění** – ČTÚ provedl celkem 53 kontrol zaměřených na sub-

jekty (zejména provozovatele pozemní pohyblivé služby a amatérské služby), kterým skončila platnost individuálních oprávnění. Ve třech případech zjistil využívání kmitočtů bez oprávnění a ve věci zahájí správní řízení.

**...zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb** – ČTÚ provedl celkem 61 místních šetření. Ve dvou případech vydal výzvy k odstranění rušení. Jako zdroje rušení byly v únoru identifikovány například WiFi routery, závady televizního přijímacího zařízení, neodborně provedené instalace antén a rozvodů pro příjem

televize, vadné bezdrátové telefony DECT a další.

**Spolupráce ČTÚ s Českou obchodní inspekcí** – Při kontrole u prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI byl na Lounsku zjištěn prodej rádiově řízených modelů aut pracujících v pásmu 45 MHz. Uvedená rádiová zařízení nelze v České republice provozovat bez individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů. Při kontrole prodejců telekomunikačních koncových a rádiových zařízení v rámci spolupráce ČTÚ s ČOI byl ve Vyškově zjištěn prodej tří rádiově řízených modelů, jež nesplňovaly podmínky VO- 15/08.2005-27. Zjištěné závady řeší ve své kompetenci ČOI.



## Poštovní služby

Kontrola dodržování podmínek zákona o poštovních službách a prováděcích předpisů, zejména vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků

na jejich poskytování – ČTÚ v rámci 17 místních šetření u České pošty, s. p. kontroloval dodržování zákonné povinnosti zveřejnit informaci o změně poštovních podmínek nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti změny na každé své provozovně a rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup. Současně proběhla kontrola poštovních schránek, jejich dostupnosti a opatření schránek informačním štítkem s uvedením nezbytných informací ve smyslu vyhlášky č. 464/2012 Sb. Kontrola neprokázala žádná pochybení.

Dne 10. února 2014 bylo na základě návrhu alternativního provozovatele poštovních služeb zahájeno správní řízení podle § 34 zákona o poštovních službách (ZPS) **o rozhodnutí sporu s držitelem poštovní licence, Českou poštou, s.p., o uzavření smlouvy o přístupu k prvkům poštovní infrastruktury a k zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury.** Jde o první sporné řízení v této oblasti po účinnosti novely ZPS provedené zákonem č. 221/2012 Sb. (1. ledna 2013), kterým byla zavedena povinnost držitele poštovní licence umožnit přístup ostatním provozovatelům k poštovní infrastruktuře (§ 34 odst. 1 ZPS).

Přehled kontrolní činnosti při výkonu státní kontroly elektronických komunikací za měsíc únor 2014							
Druh činnosti	Počet osvědčení		Počet výzev k odstranění nedostatků	Počet zaháj. SR	Počet vyd. rozh.*)	Rozhodnuto	
	Celkové	Z toho				účastníka poskytovatele	počet
1. Počet vydaných osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	16						
2. Počet změn osvědčení o oznámení podnikání (§14 ZEK)	24						
3. Výkon komunikační činnosti bez osvědčení	2		0	0			0 0
4. Dodržování podmínek všeobecných oprávnění	38	15	15	14		14	191500
a) k zajišťování veřejných komunikačních sítí a přiřazených prostředků	0	0	0	0		0	0
b) k poskytování služeb elektronických komunikací	2	0	0	0		0	0
c) k využívání rádiových kmitočtů a provozování přístrojů (rádiových zařízení)	36	15	15	14		14	191500
5. Kontrola rádiových kmitočtů	123	2	14	14		13	113000
a) využívání rádiových kmitočtů bez oprávnění k jejich využívání	53		3	5		4	18000
b) dodržování podmínek individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů	9	0	11	9		9	95000
c) Zjišťování zdrojů rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb	61	2	0	0		0	0
6. Kontrola čísel pro účely správy čísel (počet kontrolních volání)	2		0	1	0		0 0
a) využívání čísel bez oprávnění k jejich využívání	2		0	1	0		0 0
b) využívání čísel v rozporu s oprávněním k jejich využívání	0	0	0	0	0		0 0
7. Rozhodování účastnických sporů	0		2862	9644	1554	6252	
a) o námitce proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu	0		1	7	1	1	
b) o námitce proti vyřízení reklamace vyúčtování cen za služby	0		20	24	9	2	
ba) přístup ke službám s vyjádřenou cenou (datové i hlasové)	0		0	0	0	0	
baa) přístup k datovým službám s vyjádřenou cenou poskytovaným na síti Internet nebo na jiných datových sítích (Dialer)	0		0	0	0	0	
c) o zaplacení ceny za služby (peněžitě plnění)	0		2840	9605	1543	6246	
d) ostatní	0		1	8	1	3	
8. Neposkytnutí informací podle § 115 ZEK			0	1			0 0
9. Ostatní	15		3	31	28		24 96000
CELKEM	180	20	2923	9701	1554	6252	51 400500

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



## V průběhu únor 2014:

- ♦ **ČTÚ zahájil 2 862 správních řízení**, týkajících se účastnických sporů mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem na straně druhé, ve věci finančního plnění a návrhů na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, které ČTÚ rozhoduje podle § 129 zákona o elektronických komunikacích.
- ♦ **ČTÚ vydal 9 644 rozhodnutí ve věci,**
- ♦ z toho **9 605 rozhodnutí ve věci peněžitého plnění (zaplacení ceny za služby).**

V měsíci únoru 2014 ČTÚ zahájil analýzu smluvních podmínek operátorů a dalších poskytovatelů služeb elektronických komunikací (dále jen „poskytovatelé“). Uvedená analýza věcně navazuje na analýzy smluvních podmínek, které byly provedeny ČTÚ v uplynulých dvou letech.

Cílem analýzy je prověřit, jakým způsobem poskytovatelé zapracovali do svých smluvních podmínek příslušná ustanovení novely zákona o elektronických komunikacích č. 214/2013 Sb. (tzv „Husákova nove-

la“) a jakým způsobem je uplatňují. Analýza se zaměří zejména

## Veřejné telefonní automaty

Dne 20. února ČTÚ zveřejnil sdělení o zahájení přezkumu důvodů, na jejichž základě je v rámci univerzální služby uložena povinnost poskytovat dílčí službu veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle § 38 odst. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikacích,

na problematiku předčasného ukončení smlouvy – tedy zda poskytovatelé nově umožňují smlouvu uzavřenou na dobu určitou vypovědět za stejných podmínek jako smlouvu na dobu neurčitou, a na související problematiku výše úhrady požadované poskytovateli při předčasném ukončení účastnické smlouvy na dobu určitou. Nově může být tato úhrada požadována maximálně ve výši jedné pětiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedné pětiny součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

jelikož 31. prosince 2014 končí platnost stávajícího rozhodnutí o uložení této povinnosti. Proto ČTÚ zároveň vyzval k zasílání relevantních informací, připomínek a podnětů. Získané informace budou sloužit jako podklady pro přezkum uvedené dílčí služby. Na základě výsledků přezkumu pak ČTÚ vydá záměr o dalším uložení, případně neuložení této dílčí služby.

## Telekomunikace v zahraničí

Evropská komise zveřejnila v polovině února výsledky nového průzkumu o využívání služeb mobilního roamingu. Podle něj:

- ♦ 47 % dotazovaných by nikdy nepoužilo v jiné zemi EU mobilní internet,
- ♦ pouze každý desátý by používal e-mail stejně jako doma,
- ♦ více než čtvrtina při cestách po EU prostě své mobily vypne,
- ♦ miliony raději posílají SMS zprávy, než by platily za hovory.

Rada regulátorů IRG/BEREC na 18. společném zasedání ve Stockholmu projednala zřízení účelové skupiny pro přezkum Regulačního rámce 2015 tak, aby BEREC mohl k přezkumu přistupovat aktivně již od počáteční fáze. Rovněž byl projednán průběžný návrh postoje k novému návrhu doporučení o relevantních trzích a kroky v oblasti

komunikace. BEREC do budoucna hodlá výrazně posílit svoji komunikační strategii, především zvýšit viditelnost jednotlivých svých aktivit, cílů, rozhodnutí a akcí a rozšířit obecné povědomí o BEREC. Řídící výbor navrhl vytvoření Poradní skupiny kanceláře BEREC, která by snížila

zátěž na plenárním zasedání Řídícího výboru. Bylo schváleno předběžné vyúčtování Kanceláře BEREC pro EK a odsouhlasen rozpočet Kanceláře na rok 2015 s výhledem na roky 2016 a 2017. Novým Administrativním ředitelem Kanceláře BEREC se oficiálně stal pan László Ignéczi.

## Nedávná zasedání pracovních skupin ITU a CEPT

Ve dnech 20. – 28. února 2014 proběhlo v Ženevě jednání pracovní skupiny ITU-R/JTG 4-5-6-7 pro přípravu na Světovou radiokomunikační konferenci k problematice identifikace dodatečných pásem pro IMT (AI 1.1) a stanovení technických a regulačních podmínek pro implementaci pohyblivé služby v pásmu 694 – 700 MHz. Výsledkem jednání je přijetí návrhů nových zpráv ITU-R. Na základě výsledků studií kompatibility byl formulován text do příslušných kapitol Zprávy CPM (Conference Preparatory Meeting).

Ve dnech 3. – 7. února 2014 proběhlo v Budapešti jednání pracovní skupiny kmitočtového managementu CEPT/ECC/FMWG. V rámci jednání se projednala problematika mandátů komise k nepárovým pásmům 2 GHz, 700 MHz a 5 GHz, kompatibilita GSM-R a komerčních sítí, PMSE, monitoringu rádiového spektra a družicových komunikací.



# Průzkum: Jste spokojeni se službami mobilních operátorů?

Český telekomunikační úřad nechal zpracovat ve spolupráci s agenturou ppm factum research průzkum spokojenosti uživatelů mobilních služeb v České republice, a to zejména v souvislosti se změnami, ke kterým došlo v uplynulých měsících na trhu mobilních komunikací.

Klíčová část průzkumu se zaměřila na spokojenost zákazníků se službami mobilních operátorů. Doplnující dotazy se týkaly změny operátora, ať již v minulosti, či plánované v budoucnu. Respondentů dotazovaných online výzkumem bylo celkem 1501, 512 z nich bylo klienty společnosti Telefónica, 531 využívalo služeb T-Mobile, 374 byli zákazníky Vodafone a zbylých 84 bylo klienty virtuálních operátorů.

## Využívání služeb mobilních operátorů v minulosti

Dva ze tří účastníků průzkumu využívají služeb svého operátora již déle než pět let. K jinému operátorovi přešlo v posledních 13 měsících 15 % z dotazovaných. „Služebně“ nejstarší jsou přitom zákazníci T-Mobile, přičemž tři čtvrtiny zákazníků T-Mobile zde setrvávají déle než pět let.

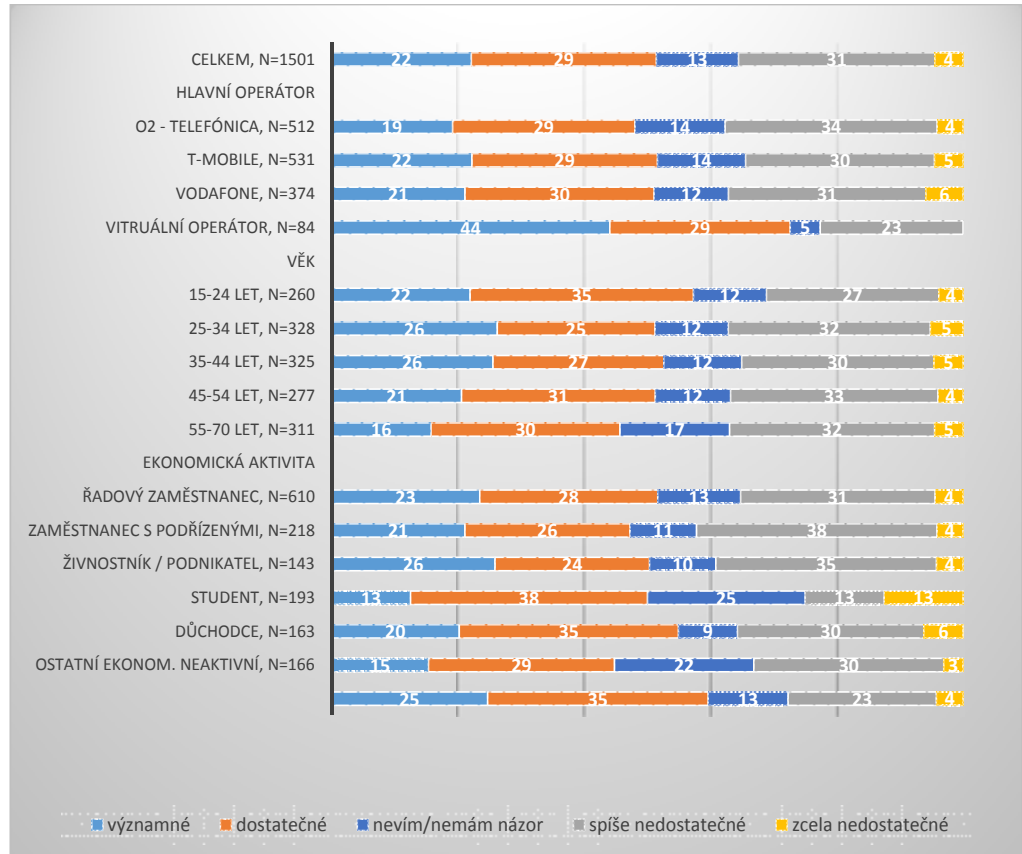
Podle průzkumu si klíčoví operátoři „přelévají“ zákazníky. Nedochozí tedy k výraznému odlivu ani u jednoho z nich a přesuny jsou více méně vyrovnané.

Změnu služby nebo tarifu v posledním roce přiznává více než polovina zákazníků. Samotný proces změny mají operátoři po-

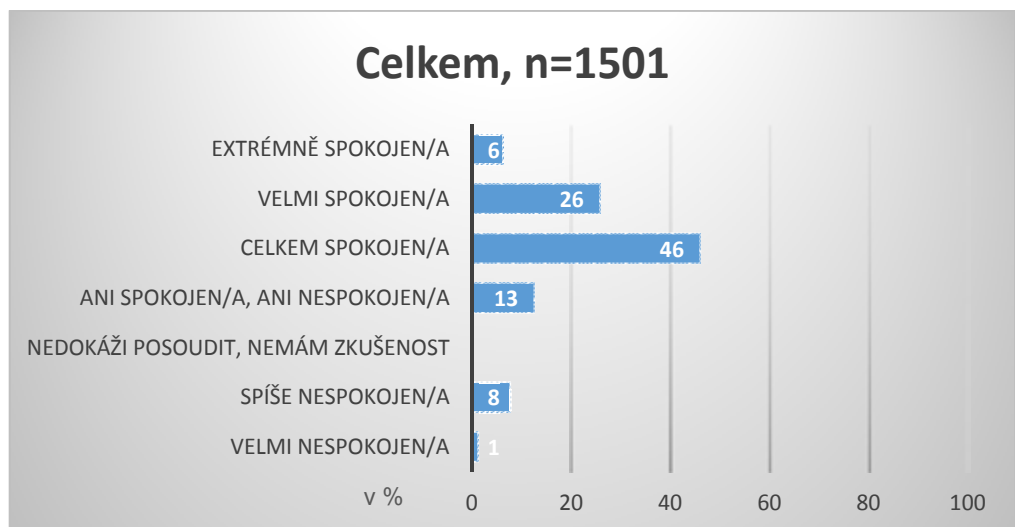
dle názorů účastníků dobře zvládnutý. Nespokojenost s ním připouští pouze cca 7 % zákazníků. Hůře vnímali změnu služeb zákazníci O2, což pravděpodobně koresponduje

s vyšším podílem změn vynuceným samotným operátorem.

Významnou součástí průzkumu byly dotazy na subjektivní vnímání změn na trhu mobilních služeb. Polovina dotazovaných je považuje



Graf č. 1: Změny, ke kterým došlo na trhu mobilních služeb v České republice v posledních 13 měsících, považují za..?



Graf č. 2: Jak jste Vy osobně celkově spokojen/a s produkty, se službami a s cenami za poskytované produkty a služby u hlavního mobilního operátora?

za významné či dostatečné. Častěji jde o současné klienty virtuálních operátorů či mladší generaci.

### Současné využití služeb mobilních operátorů

Mezi dotazovanými převládají uživatelé klasických telefonů; smartphony jsou pak více zastoupeny u mladší generace, studentů a u klientů operátora Vodafone. Lze ovšem předpokládat, že tito lidé se již svého smartphonu v budoucnu nevzdají a rozšíření chytrých telefonů tak nadále poroste.

Se svým současným operátorem je spokojena většina zákazníků; pouze jeden z deseti tvrdí opak. Více jsou spokojeni zákazníci s produkty a službami Vodafone a virtuálních operátorů.

Většina uživatelů mobilních služeb (3/4) využívá měsíční vyúčtování přes fakturu, tedy paušál. Předplacená karta je rozšířena spíše mezi staršími lidmi, klienty s nízkými osobními příjmy a zákazníky virtuálních operátorů.

Internet v mobilu využívá cca polovina všech respondentů, především zástupci mladší generace, studenti, manažeři a lidé ve vyšších příjmových skupinách. Využití datových služeb je provázáno s užíváním smartphonů. Polovina uživatelů potvrzuje datový limit do 1 000 MB, další cca jedna čtvrtina svůj datový limit nezná. Celá třetina uživatelů internetu v mobilu považuje svůj datový limit za nedostatečný. Většina z nich je ovšem limitována cenou dat.

Lidé stále preferují komunikaci prostřednictvím telefonního rozho-

voru. SMS zprávy jsou klíčové jen pro jednoho z deseti klientů mobilních služeb.

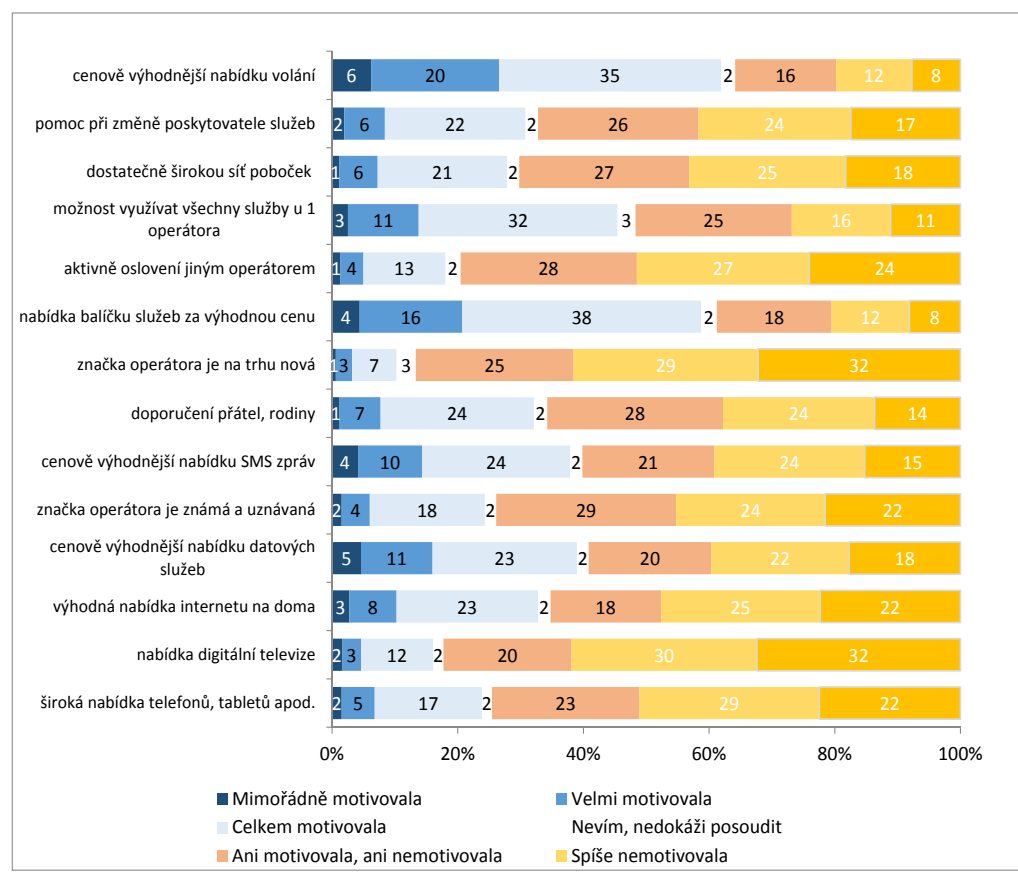
### Využívání služeb mobilních operátorů v budoucnu

Někteří z respondentů, jež nejsou zcela spokojeni, zvažují do budoucna změnu operátora. Připouští ji 13 % dotazovaných.

#### Hlavními konkurenčními fak-

mít vysoký pozitivní vliv na zájem o změnu operátora. Jsou jimi:

- Pomoc při změně operátora
- Dostatečně široká síť poboček operátora
- Skutečnost, zda operátora zákazník aktivně osloví
- Doporučení známých
- Skutečnost, že značka je na trhu nová



Graf č. 3: Deklarovaná síla impulsu vedoucího ke změně operátora (řazeno podle reálného vlivu na zájem o změnu operátora)

tory, které by mohly změnu ovlivnit, jsou:

- Nabídka výhodnějšího volání
- Balíčky služeb za výhodnější cenu
- Možnost využívat všechny služby u jednoho operátora

Průzkum odhalil také **skryté motivátory**, které rovněž mohou

Výhodnější cena SMS zpráv či datových služeb, jsou atributy, které lidé sice často zmiňují, ale reálně zájem o změnu operátora neovlivňují. Ve výsledcích byly označeny jako tzv. **deklaratorní motivátory**.

O změnu služby v rámci stávajícího operátora je vyšší zájem, 17 % zákazníků by ji zvažovalo. Podobně jako při změně operátora, jsou i při změně služby klíčové nabídky výhodného volání a výhodného balíčku služeb.

**Měsíční monitorovací zpráva - únor 2014**  
 © Český telekomunikační úřad, vydává samostatné oddělení komunikace  
 adresa: Sokolovská 219, 190 00 Praha 9,  
 telefon: 224 004 509 • e-mail: tisk@ctu.cz • www.ctu.cz  
 Vychází 1x měsíčně. Místo vydání: Praha.