

## **Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v rámci univerzální služby v průběhu roku 2022 a první polovině roku 2023**

### **1 Úvod**

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

- přiměřený přístup k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby,
- přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby a
- doplňkové služby k dílčím službám podle § 38 odst. 2 podle písmen a) a b) zákona o elektronických komunikacích, kterými jsou:
  1. podrobný rozpis účtů,
  2. bezplatné selektivní blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou,
  3. systémy předplatného,
  4. postupné splácení ceny za připojení,
  5. zvláštní opatření při neplacení účtů,
  6. poradenství ohledně sazeb,
  7. kontrola nákladů,
  8. deaktivace vyúčtování třetích stran.

Úřad v rámci této zprávy zveřejňuje závěry monitoringu stavu a jeho vyhodnocení za rok 2022 a první polovinu roku 2023.

Pro úplnost Úřad uvádí, že poslední zveřejněný monitoring byl provedený za rok 2019, a to z následujících důvodů. Dne 1. ledna 2022 vstoupil v účinnost zákon č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony. Na základě tohoto zákona, který je transpozicí směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (dále jen „Kodex“), Úřad v roce 2022 provedl přezkum všech dílčích služeb zakotvených v § 38 odst. 2 a odst. 3 zákona o elektronických komunikacích ve znění platném a účinném od 1. ledna 2022 (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“). Na základě tohoto přezkumu neshledal potřebu uložit poskytování služeb uvedených výše jako povinnost v rámci univerzální služby.

Vzhledem k tomu, že již v letech 2020 a 2021 bylo zřejmé, že vstoupí v účinnost nová právní úprava univerzální služby, neshledal Úřad důvody pro monitoring služeb neuložených jako povinnost v rámci univerzální služby za toto období. Monitoring za rok 2021 pak byl nahrazen výše uvedeným přezkumem na základě novely č. 374/2021 Sb.

Účelem monitoringu je s ohledem na cíle uvedené v § 38 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích zjistit, zda je zajištěna dostupnost veřejných komunikačních sítí a služeb ve stanovené kvalitě, které uspokojí přiměřené potřeby koncových uživatelů, přestože jejich poskytování není uloženo jako povinnost.

Při posuzování dostupnosti služby je přitom třeba vždy respektovat zásadu přiměřenosti, a to nejen výhradně z pohledu cílů a zájmů jednoho konkrétního spotřebitele, i když univerzální služba je institutem právě pro ně, ale i z pohledu technické, a s tím související ekonomické realizovatelnosti požadavku na straně poskytovatele předmětných služeb. Současně je třeba

vzít v úvahu, že univerzální služba představuje určitou „záchrannou síť“, která má zajišťovat, aby byly určené služby s definovanými minimálními parametry dostupné všem koncovým uživatelům za dostupnou cenu, pokud by absence takové dostupnosti znamenala riziko sociálního vyloučení a neumožňovala občanům plné sociální a ekonomické zapojení do společnosti. Zásadu přiměřenosti regulace musí Úřad respektovat při potenciálních úvahách o uložení povinnosti.

Zpráva vychází z údajů získaných z úřední činnosti, zejména v rámci elektronického sběru dat pravidelně prováděného Úřadem, z kontrolních zjištění o poskytování relevantních služeb a z reakcí největších poskytovatelů služeb elektronických komunikací a oslovených asociací a organizací.

### **1.1 Zdroje informací a dat pro účely monitoringu předmětných dílčích služeb**

Za účelem celkového posouzení a získání všech relevantních informací o poskytování služeb odpovídajících službám v rámci univerzální služby Úřad pro účely monitorování požádal o poskytnutí informací, údajů a podkladů, a to v rozdělení podle jednotlivých služeb, tyto subjekty:

- a) největší poskytovatele služeb elektronických komunikací – O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“), Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“), Nordic Telecom Regional s.r.o. (dále jen „Nordic Telecom“), Nej.cz s.r.o. (dále jen „Nej.cz“), STARNET, s.r.o. (dále jen „STARNET“), PODA a.s. (dále jen „PODA“), T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“), Tlapnet s.r.o. (dále jen „Tlapnet“), miniTel s.r.o. (dále jen „miniTel“), Quantcom, a.s. (dále jen „Quantcom“),
- b) velkoobchodního poskytovatele služby přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě – CETIN a.s. (dále jen „CETIN“),
- c) vybrané profesní asociace – ICT UNIE z.s., Asociace provozovatelů mobilních sítí, Česká asociace elektronických komunikací, z.s., ISP Alliance a.s., Český telekomunikační klastr z.s., ČESKÁ ASOCIACE TELEKOMUNIKACÍ, z.s., Asociace provozovatelů kabelových a telekomunikačních sítí v ČR z.s., Asociace českých virtuálních operátorů z.s., Výbor nezávislého ICT průmyslu, z.s. (dále také „VNICTP“) a Hospodářská komora České republiky (dále jen „Hospodářská komora“),
- d) Svaz měst a obcí České republiky, Sdružení místních samospráv České republiky, z.s., Asociace krajů České republiky,
- e) spotřebitelská sdružení – dTest, o.p.s., Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.,
- f) Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky (dále jen „MPO“).

Svou odpověď Úřadu poskytly následující subjekty: všichni oslovení poskytovatelé služeb (O2, Vodafone, Nordic Telecom, Nej.cz, STARNET, PODA, T-Mobile, Tlapnet, miniTel, Quantcom, CETIN), Výbor nezávislého ICT průmyslu, z.s., Hospodářská komora, Svaz měst a obcí České republiky a MPO.

## **2 Přiměřený přístup k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Přiměřený přístup k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby je službou, která byla mezi dílčí služby v rámci univerzální služby nově zařazena ustanovením § 38 odst. 2 písm. a) zákona o elektronických komunikacích s účinností od 1. ledna 2022.

Úřad ještě před zahájením vlastního přezkumu konzultoval s odbornou veřejností, jaké parametry by měla předmětná dílčí služba pro potřeby univerzální služby mít a jaké kvalitativní požadavky by měly být s touto dílčí službou spojeny. Na základě všech dostupných informací

dospěl Úřad k závěru, že dílčí služba přístupu k internetu musí odpovídat službě poskytující minimálně běžně dostupnou rychlost 10 Mbit/s pro download, 1 Mbit/s pro upload a zpoždění maximálně v hodnotě 150 ms. Tyto parametry byly následně zakotveny i ve vyhlášce č. 182/2022 Sb., o stanovení charakteristik přiměřených požadavků na poskytování služby přístupu k internetu a přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě a parametrů jejich kvality v rámci univerzální služby.

V první polovině roku 2022 Úřad provedl v souladu s čl. II bodem 10. přechodných ustanovení zákona č. 374/2021 Sb. přezkum důvodů, zda je třeba uložit povinnost poskytovat v rámci univerzální služby službu přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby, která je charakterizovaná výše uvedenými parametry.

Co se týče dalšího vymezení služby, ustanovení § 40 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích stanoví, že službou přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě se rozumí pro účely univerzální služby služba, která umožňuje využívat nejméně následující služby:

- a) elektronická pošta,
- b) vyhledávače umožňující vyhledávat a nacházet všechny druhy informací,
- c) základní on-line nástroje pro odbornou přípravu a vzdělávání,
- d) on-line noviny nebo zprávy,
- e) on-line nakupování nebo objednávání zboží nebo služeb,
- f) hledání zaměstnání a nástroje pro hledání zaměstnání,
- g) navazování profesních kontaktů,
- h) internetové bankovníctví,
- i) využívání služeb elektronické veřejné správy (eGovernment),
- j) sociální média a zasílání rychlých zpráv (instant messaging),
- k) volání a videohovory ve standardní kvalitě.

Připojením potřebným pro využívání služby přístupu k internetu v pevném místě se podle § 40 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích rozumí zřízení a provozování koncového bodu sítě v pevném místě. Přitom je třeba vzít v úvahu skutečnost, že potřebné připojení ke službě přístupu k internetu může být společné i pro přístup k hlasové komunikační službě.

Na základě provedeného přezkumu Úřad dospěl k [závěru](#), že poskytování služby přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby, není třeba ukládat jako povinnost.

## 2.1 Vyjádření vybraných poskytovatelů předmětné dílčí služby

### **Názory na platnost závěrů přezkumu**

Na dotaz, zda podle názoru poskytovatelů služby přístupu k internetu i nadále platí [závěry](#), které vyplynuly z přezkumu dílčí služby přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby, oslovené subjekty shodně odpovídaly kladně. Ohledně úrovně kvality nabízené služby se rovněž shodovaly v tom, že nedošlo k jejímu snížení. Většina subjektů, které zaslaly své vyjádření, naopak zastává názor, že došlo dokonce ke zvýšení kvality nabízené služby. Lze shrnout, že Úřad obdržel potvrzení v přezkumu obdržených závěrů, tedy skutečnosti, že komerční nabídka služby přístupu k internetu splňuje (a převyšuje) požadavky stanovené vyhláškou č. 182/2022 Sb.

### **Počet zamítnutých objednávek na zřízení služby připojení a zřízení služby přístupu, průměrná délka vyřízení objednávky**

Poskytovatelé byli dotázáni na počty zamítnutých objednávek na zřízení služby připojení potřebného pro využívání služby přístupu k internetu vyjádřené v procentech v roce 2022 a první polovině roku 2023, včetně uvedení důvodů zamítnutí, a na počet odmítnutých objednávek na zřízení služby přístupu k internetu na existující infrastrukturu také v procentech, včetně uvedení důvodů odmítnutí. Dále byli vyzváni ke sdělení průměrné délky vyřízení objednávky (od podání objednávky do realizace) na zřízení služby připojení potřebného pro

využívání služby přístupu k internetu (pro zřízení pevného i mobilního internetu) a na průměrnou délku vyřízení objednávky na zřízení služby přístupu k internetu. Pokud není níže uvedeno rozlišení na dobu zřízení přístupu ke službě a zřízení služby potřebného připojení, společnosti takové rozdělení neuvedly, z kontextu vyplývá, že se jedná o dobu zřízení přístupu ke službě.

Společnost **O2** uvedla, že v roce 2022 a první polovině roku 2023 odmítla zrealizovat službu připojení potřebného pro využívání služby přístupu k internetu v řádu [REDAKCE] případů, a to z důvodu nedostupnosti jakékoliv technologie v dané lokalitě a ekonomické či technické nerealizovatelnosti vybudování takového připojení. Jednalo se o podíl nepřesahující [REDAKCE] % objednávek. Tento podíl se v posledních letech výrazně snížil s rozvojem možností pevného připojení prostřednictvím mobilní sítě (tzv. fixed LTE).

Společnost O2 si není vědoma odmítnutí zřízení služby přístupu k internetu na existující infrastrukturu, s výjimkou nemnoha případů, kdy byla v lokalitě dostupná pouze mobilní síť, která zároveň neměla dostatečnou kapacitu na zřízení pevné radiové služby. K odmítnutí tak může dojít v případě, kdy je v dané lokalitě vyčerpána kapacita sektoru základnové stanice či DSLAM. Společnost O2 v těchto případech, kdy existuje poptávka, přistupuje k posílení infrastruktury a dané žádosti o zřízení služby jsou realizovány následně, když jsou dokončeny technické práce na posílení infrastruktury.

Co se týká doby na zřízení služby připojení potřebného pro využívání služby přístupu k internetu, společnost O2 ji nesleduje odděleně od doby zřízení hlasové komunikační služby v pevném místě. Většina objednávek je však vyřízena do [REDAKCE] dní od podání objednávky mimo ty, kde zákazník sám žádá o pozdější datum nebo je třeba provést další činnosti, zejména povolení třetích stran (kabeláže v SVJ, družstvu). V komplikovanějších případech a potřeby zřízení delšího úseku vedení se může doba zřízení zvýšit.

Společnost **Vodafone** sdělila, že interně nerozlišuje mezi zřízením připojení a zřízením přístupu ke službě. Pokud je pro zřízení služby potřebné zřídit připojení, realizuje jej jako součást zřízení služby.

Počet nerealizovaných objednávek společnost Vodafone sice eviduje, ale neshromažďuje u všech důvody jejich zrušení a lokalitu původního požadavku. V roce 2022 nebylo realizováno cca [REDAKCE] (cca [REDAKCE] % z celkového počtu) objednávek a v první polovině roku 2023 to bylo [REDAKCE] (cca [REDAKCE] %) objednávek. V případě zrušení objednávky před výjezdem instalačního technika společnost Vodafone neeviduje důvody zrušení, nicméně dle expertního odhadu byly mezi nejčastějšími důvody změny u zákazníka (ztratil zájem, případně potřeboval pozdější – avšak neurčitě – datum zřízení). V případě zrušení objednávky při instalaci (technik dorazil na místo) bylo nejčastějšími důvody zrušení nezastižení zákazníka, odmítnutí instalace zákazníkem/jeho nesouhlas se způsobem zapojení nebo chybějící souhlas majitele nemovitosti s instalací.

V případě dotazů na dobu průměrného vyřízení objednávek, ani zde společnost Vodafone interně nerozlišuje mezi zřízením připojení a zřízením přístupu ke službě. Pokud je pro zřízení služby potřebné zřídit připojení, realizuje ji jako součást zřízení služby. Průměrná doba vyřízení objednávky v případě pevného připojení činí [REDAKCE] dne (vážený průměr dle počtu objednávek). Konkrétní doba se liší dle různých technologií a subdodavatelů.

Společnost **T-Mobile** uvedla, že u služby xDSL na žádost zákazníků vedení nebuduje, využívá velkoobchodního partnera (společnost CETIN) a údaje tedy nemá k dispozici. Tyto informace nemá k dispozici ani na vlastní infrastrukturu, obecně však lze konstatovat, že nerealizuje výstavbu (zřízení připojení) na základě žádostí zákazníků, protože není reálné, že by zákazník počkal na zřízení připojení několik měsíců až let, než by byla společnost schopna postavit optickou síť do jeho lokality. Doba výstavby optické sítě není závislá pouze na společnosti T-Mobile, ale také na délce stavebních řízení a dalších okolnostech, které nemůže společnost ovlivnit.

U služby xDSL společnost T-Mobile v roce 2022 odmítla ■■■■ objednávek, což bylo ■■■■ % ze všech objednávek. Za první polovinu roku 2023 to bylo ■■■■ objednávek, což představovalo ■■■■ % ze všech objednávek. Nejčastějšími důvody bylo nekvalitní vedení, které neumožňovalo požadovanou rychlost, a plná kapacita (obsazené porty na rozvaděči). U optického internetu tyto informace společnost T-Mobile neneviduje.

Dle sdělení společnosti T-Mobile informace o průměrné době trvání vyřízení objednávky na zřízení služby připojení potřebného pro využívání služby přístupu k internetu nejsou evidovány, průměrná doba trvání vyřízení objednávky na zřízení služby přístupu k internetu je u služby xDSL cca ■ dnů, u optického internetu společnost údaje neneviduje.

Společnost **Nordic Telecom** zaslala odpověď, že k nedokončení objednávky na zřízení služby internet došlo v roce 2022 a první polovině roku 2023 u ■■■■ objednávek, což činilo ■■■■ % z celkového počtu objednávek. Nejčastějším důvodem nezřízení služby bylo finální odmítnutí ze strany zákazníka (retenční nabídka původního poskytovatele nebo odmítnutí bez konkrétních důvodů); ze strany společnosti Nordic Telecom došlo k odmítnutí hlavně z technických důvodů v místě zákaznickova bydliště. Z důvodu poskytování radiových služeb (WIFI, fixLTE) jsou některé lokality definovány jako ty, kde krajina, městská zástavba, případně vegetace ztěžuje šíření signálu, nelze je definovat zeměpisně přesněji. Průměrná doba realizace připojení od okamžiku podání objednávky do realizace v roce 2023 trvala ■■■■ kalendářního dne.

Společnost **Tlapnet** sdělila, že přesná data pro statistiku nerealizovaných objednávek na zřízení služby připojení neneviduje, ale obecně je možné říci, že jediný důvod odmítnutí objednávky ze strany společnosti je nedostupnost infrastruktury sítě v poptávané lokalitě, přičemž počet těchto případů je na území dosahu sítě marginální. Co se týká objednávek na zřízení služby připojení, pokud byly zákazníkem dodrženy smluvní podmínky, společnost Tlapnet neodmítla žádnou poptávku na existující infrastrukturu. Průměrná doba vyřízení objednávky na zřízení připojení se dle společnosti mění v čase, nicméně v naprosté většině případů je zákazník do 7 dnů připojen. Případná delší doba je obvykle zapříčiněna přáním zákazníka.

Společnost **PODA** eviduje cca ■■■■ zamítnutých objednávek na zřízení služby připojení potřebného pro využívání služby, což představuje ■■■■ % z celkového počtu objednávek. Nejčastějšími důvody odmítnutí byla geografická nedostupnost služeb a nesouhlas majitelů nemovitostí s umístěním technologie, odmítnutí se týkalo převážně míst v Moravskoslezském kraji. Společnost PODA z důvodů nemožnosti realizace požadavků poptávajících, jejich platební morálky nebo z důvodu nevhodné nabídky týkající se služeb nebo technického řešení odmítla cca ■■■■ objednávek (■■■■ % z celkového počtu) na zřízení služby přístupu. Společnost realizuje objednávky na zřízení služby přístupu k internetu i zřízení služby připojení do 7 dnů.

Společnost **Nej.cz** neodmítla žádnou realizovatelnou objednávku na zřízení služby připojení nebo služby přístupu, od realizace mohlo být upuštěno zpravidla v případě B2B zákazníka pro nákladnost řešení. Služba zřízení připojení nebo přístupu k internetu je zrealizována do 10 dnů.

Společnost **STARNET** zaslala odpověď, že údaje ohledně objednávek neneviduje, a vyjádřila se pouze tak, že průměrné vyřízení objednávky na zřízení služby přístupu k internetu realizuje vždy v řádech jednotek dnů.

K výše uvedenému Úřad uvádí, že relativně velké podíly odmítnutých objednávek u některých podnikatelů v elektronických komunikacích jsou způsobeny zejména skutečností, že uvedení podnikatelé nedisponují celoplošným pokrytím sítěmi elektronických komunikací a potenciální zákazníci poptávají zřízení služby i v lokalitách, kde předmětný podnikatel ani nepůsobí.

## Cena a náklady za zřízení připojení v pevném místě

Osloveným poskytovatelům byla v rámci monitoringu položena otázka týkající se výše průměrné ceny za zřízení připojení účtované zákazníkům (odděleně např. pro městské a „mimoměstské“ oblasti).

Společnost **O2** sdělila, že průměrná cena za zřízení připojení účtovaná zákazníkům je v řádu [REDACTED] Kč. V závislosti na přístupové technologii společnost buď zřizovací poplatek neúčtuje nebo účtuje poplatek ve výši 99 Kč. Zákazník má možnost připlatit si za zřízení služby technikem, tedy v podstatě za výjezd technika k zákazníkovi, přičemž v takovém případě je poplatek 499 Kč. Pokud je k adresnímu místu potřeba vybudovat pevnou síť, přenáší společnost O2 na zákazníka náklady pouze v případech, kdy náklady na vybudování takové sítě překročí přibližně 10 000 Kč. Takových případů ale není mnoho.

Společnost **Vodafone** zpoplatňuje zřízení služby pevného internetu bez ohledu na geografickou oblast. Cena za zřízení je primárně závislá na konkrétní technologii přístupové sítě využitě k připojení koncového zákazníka. V případě Pevného internetu LTE je cena instalace 2 599 Kč s DPH. V případě využívání služby po dobu minimálně 24 měsíců získává zákazník 100% slevu na instalaci. Společnost dále nabízí služby asistované instalace, kdy si koncový zákazník vyžádá instalační práce v nadstandardním rozsahu – cena za asistovanou instalaci je 404 Kč s DPH.

Společnost **T-Mobile** uvedla, že cenu za zřízení připojení zákazníkům neúčtuje.

Společnost **Nordic Telecom** odpověděla, že cenu za zřízení účtuje za 495 Kč, což je i průměrná cena připojení. V případě rozšířené instalace nebo nastavení koncového zařízení účtuje společnost položky uvedené v ceníku.

Společnost **Tlapnet** sdělila, že za běžnou instalaci (pokud není u smlouvy domluveno jinak) účtuje 2 999 Kč, při podpisu smlouvy na 12 měsíců 1 599 Kč a při podpisu smlouvy na 24 měsíců 1 Kč (což je naprostá většina případů), přičemž ceník je jednotný pro všechny geografické oblasti.

Dle vyjádření společnosti **PODA** je zřízení připojení aktuálně bez poplatku, obdobně také společnost **Nej.cz** poplatek spotřebitelům neúčtuje.

Průměrná cena zřízení služby u společnosti **STARNET** je cca 1 000 Kč a závisí na tom, zda jde o přípojky na hromadných rozvodech, nebo se jedná o individuální přípojku.

## Názory na mobilní přístup k internetu prostřednictvím SIM karty jako substitut přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě a další uvedené skutečnosti

Vybraným poskytovatelům předmětné dílčí služby byl položen dotaz, zda považují mobilní přístup k internetu prostřednictvím SIM karty (a to poskytovaný spolu s hlasovými službami nebo zvláštní cenový plán bez přístupu k hlasovým službám) za substitut přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě. Poskytovatelé byli také požádáni o sdělení možných vlivů, které by mohly mít dopad na posouzení substituce, a o uvedení dalších informací, které jsou důležité pro monitoring výše uvedené dílčí služby.

Většina oslovených poskytovatelů předmětné dílčí služby se shodla na tom, že mobilní přístup k internetu prostřednictvím SIM karty za substitut přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě považovat lze. Výjimkou je společnost **Nej.cz**, která odpověděla, že tuto skutečnost nedokáže relevantně posoudit, společnost **T-Mobile** s komentářem, že daná služba však má některá omezení, a společnost **STARNET**, podle jejíhož názoru mobilní přístup jako substitut přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě považovat nelze.

Společnost T-Mobile zdůvodňuje svoje vyjádření o omezeních dané služby tím, že pro tuto službu nemá dedikovanou síť, ale využívá volnou kapacitu stávající mobilní sítě, což může omezovat kvalitu služby. Dalším důležitým parametrem je podle společnosti datový limit (FUP) některých služeb, v takovém případě pak nelze službu považovat za plnohodnotný substitut.

Společnost STARNET svoje tvrzení odůvodňuje skutečností, že vzhledem k narůstajícím požadavkům na datový tok zejména kvůli streamingu či IPTV je zapotřebí vyšší stabilita připojení bez výkyvů, což internet v pevném místě oproti internetu prostřednictvím SIM karty splňuje lépe.

Poskytovatelé přiklánějící se k mobilnímu internetu jako substitutu internetu v pevném místě uvádějí pro svůj názor následující argumenty.

Společnost O2 tvrdí, že s rozvojem pokročilých technologií LTE a 5G a obecně s rozšiřováním využití dalších kmitočtových pásem a zároveň s pokračujícím snižováním cen mobilních hlasových tarifů s velkým či neomezeným množstvím dat se míra substituce těchto služeb kontinuálně zvyšuje. Společnost podotýká, že rozdílem je zejména odlišná garance kvalitativních parametrů v souladu s všeobecným oprávněním č. VO-S/1/08.2020-9 a různá cena, nicméně i v těchto parametrech dochází ke konvergenci s nástupem nové generace mobilních sítí a s aktuální ceníkovou nabídkou datově neomezeného hlasového tarifu na úrovni kolem 700 Kč. V této souvislosti společnost upozorňuje, že reálná cenová hladina u zákaznických tarifů je výrazně nižší, neboť řada zákazníků využívá neveřejných nabídek nebo marketingových akcí, v rámci kterých pak mají ve skutečnosti sjednaný tarif za nižší než ceníkovou cenu.

Společnost O2 dále konstatuje, že i s ohledem na své výše uvedené odpovědi nadále nepovažuje za potřebné a důvodné uvažovat o uložení povinnosti poskytovat tuto dílčí službu, a to vzhledem ke geografické i cenové dostupnosti služby. Podle názoru společnosti se situace ve všech parametrech spíše dále zlepšuje. Dostupnost připojení k internetu o základních parametrech je na velmi vysoké úrovni a připojování případných nepokrytých míst je v naprosté většině vyřešena komerčním způsobem nebo dotačními tituly pro podporu konektivity v rurálních oblastech bez potřeby ukládání povinnosti této univerzální služby. V extrémních případech jsou na trhu komerčně dostupné satelitní technologie splňující potřebné technické parametry.

Také společnost **Vodafone** uvádí, že v její mobilní síti pokračuje nasazování technologie 5G, která je již dostupná pro ■■■ % obyvatel ČR na ■■■ % území ČR, a jejíž kvalitativní parametry, včetně parametru zpoždění, jsou lepší než u LTE. Společnost dále doplňuje, že je vhodné sledovat počty disponibilních přípojek pevné sítě, v kterých lze poskytovat službu s minimálními definovanými parametry. Podle společnosti je pak na zákazníkovi, zda si případně vybere službu s parametry nižšími.

Ke svému souhlasnému stanovisku společnost **PODA** připojuje informaci o možných vlivech, které by mohly mít dopad na posouzení substituce, kterými podle společnosti jsou cena a negarantovaná kvalita služby. K dalším skutečnostem, které jsou z pohledu společnosti relevantní pro monitoring výše uvedené dílčí služby, patří ceny a rychlost připojení, konkurenční nabídky, věková struktura zákazníků aj.

## **2.2 Vyjádření velkoobchodního poskytovatele předmětné dílčí služby – CETIN a.s.**

Úřad v rámci monitoringu dílčí služby oslovil také společnost CETIN jako velkoobchodního poskytovatele služby přístupu k internetu v pevném místě.

Na dotazy, kolik objednávek na zřízení velkoobchodní služby připojení potřebného pro využívání služby přiměřeného přístupu k internetu, tedy minimálně variantu přístupu DSLV 20 a vyšší, a kolik objednávek na zřízení velkoobchodní služby přístupu k internetu na existující infrastrukturu společnost odmítla v roce 2022 a první polovině roku 2023 zrealizovat, kolik to tvoří procent z celkového počtu objednávek na zřízení uvedené služby a z jakých důvodů k odmítnutí došlo, společnost CETIN odpověděla, že nezřídila ■■■ % objednávek. Doplnila, že obecně nebylo zřízeno větší množství objednávek, ale důvody storna byly na straně partnera nebo na straně koncového zákazníka, nikoli na straně společnosti CETIN. Nejčastějšími důvody, proč společnost nemohla zřídit službu, byly nesouhlas s využitím nebo realizací vnitřního rozvodu, neexistující vnitřní rozvody, obsazenost (kapacitní vyčerpání)

přístupové sítě nebo nutnost změny produktu z důvodu nemožnosti zřízení požadované rychlosti.

Další dotaz se týkal průměrné doby nutné k vyřízení objednávky (od podání do realizace) na zřízení velkoobchodní služby připojení potřebného pro využívání služby přístupu k internetu. Dle odpovědi společnosti průměrná doba realizace zřízení velkoobchodní služby připojení na všech službách celkem včetně G2 lokalit trvala v roce 2022 necelých ■ dnů a v první polovině roku 2023 ■ dnů (toto číslo zahrnuje i pozdější realizace na požadavek koncového zákazníka).

Na otázku, jaké jsou průměrné náklady na zřízení připojení v pevném místě, společnost CETIN sdělila, že účtuje poplatek 1 730 Kč.

Společnost dále konstatovala, že dostupnost základního přístupu k internetu považuje za dostatečnou, a není proto tudíž nutné ukládat povinnost v rámci univerzální služby.

### **2.3 Vyjádření Hospodářské komory a asociací elektronických komunikací**

Hospodářské komoře a asociacím elektronických komunikací byl položen dotaz, zda je podle jejich názoru a zkušeností dílčí služba přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby přístupu k internetu v pevném místě o parametrech specifikovaných vyhláškou č. 182/2022 Sb. na trhu dostupná komerčně, tzn. i bez uložení povinnosti v rámci univerzální služby. Další otázka byla zaměřena na případné podněty týkající se poskytování předmětné služby. Oslovené subjekty byly také dotázány na všechny skutečnosti, které jsou z jejich pohledu relevantní pro monitoring výše uvedené dílčí služby.

Ze skutečnosti, že se k zaslaným dotazům vyjádřila pouze Hospodářská komora a Výbor nezávislého ICT Průmyslu, z.s., lze usuzovat, že ostatní oslovené subjekty vnímají téma předmětné dílčí služby jako bezproblémové a není třeba se k němu vyjadřovat.

**Hospodářská komora** nemá indicie, že by předmětná služba nebyla veřejnosti přístupná, neneviduje žádné podněty týkající se poskytování dané služby a jakožto uživatel se nepovažuje za kompetentní k posouzení skutečností relevantních pro monitoring předmětné služby.

**Výbor nezávislého ICT průmyslu, z.s.** zastává názor, že předmětná služba je dostupná běžně komerčně, jak je vidět na webových stránkách např. největších poskytovatelů jako je O2.

### **2.4 Vyjádření Ministerstva průmyslu a obchodu**

Úřad požádal MPO o potvrzení, zda projekty vzešlé z dotačních výzev, které byly vypsány v rámci operačních programů, zejm. tzv. II. a IV. výzvy programu OP PIK<sup>1</sup>, jsou stále aktuální a zda existuje indikace, že některé z nich nebudou v uvedených termínech uskutečněny. Podle obdrženého vyjádření MPO pravidelně aktualizuje údaje, které zveřejňuje na svých internetových stránkách tak, aby byly dostupné údaje relevantní.

Na žádost Úřadu mělo MPO dále uvést – pokud takovou informaci disponuje – která adresní místa byla ze strany podnikatelů označena (v rámci doplnění údajů k vypsáním výzvám ve veřejné konzultaci) za taková, která budou pokryta v horizontu tří let od vypsání dané výzvy, Úřad tedy požádal o poskytnutí „prokazatelně plánovaných investic výstavby sítí vysokorychlostního přístupu k internetu v jednotlivých podporovaných oblastech“. V reakci na tuto žádost MPO uvedlo, že má k dispozici informace o plánované výstavbě vycházející z poslední veřejné konzultace uskutečněné na přelomu roku 2021/2022, a to v horizontu do roku 2025 a převážně k oblastem, které byly relevantní pro I. výzvu z Národního plánu obnovy vyhlášenou dne 14. dubna 2022.

Na dotaz, zda plánuje v nejbližší době vypsání dalších výzev, jejichž předmětem bude podpora budování sítí, které umožní přístup k vysokorychlostnímu internetu pro koncové

---

<sup>1</sup> Operační program Podnikání a inovace pro konkurenceschopnost 2014 – 2020.



zákazníky, MPO zaslalo odpověď, že v současné době probíhá příprava výzvy z Operačního programu Technologie a aplikace pro konkurenceschopnost 2021–2027, jejímž cílem je zvýšit dostupnost vysokokapacitních sítí, jež umožní spolehlivý přístup k službám přístupu k internetu koncovým uživatelům (domácnosti, podniky, veřejná správa a další socioekonomičtí aktéři). MPO plánuje výzvu vyhlásit v průběhu 1. čtvrtletí následujícího roku, po uzavření [veřejné konzultace](#) (probíhá od 6. listopadu 2023 do 14. ledna 2024), jejíž výsledky je nezbytné promítnout do seznamu míst a oblastí určených pro možnost realizace vybudování přístupu k internetu s podporou z veřejných zdrojů. MPO také připomnělo, že základní parametry výzvy byly s Úřadem sdíleny v rámci Pracovní skupiny Mapování a zároveň budou zveřejněny na webu [www.verejnakonzultace.cz](http://www.verejnakonzultace.cz) koncem tohoto roku.

## 2.5 Vyjádření Svazu měst a obcí České republiky

Svaz měst a obcí České republiky, Sdružení místních samospráv České republiky, z.s. a Asociace krajů České republiky byly dotázány na to, zda řeší problematiku dostupnosti služby přístupu k internetu, případně problematiku připojení potřebného pro využívání této služby, nebo tuto problematiku ponechávají zcela v kompetenci jednotlivých měst či krajů. Další dotaz se týkal postupu v případě, že se v některé lokalitě vyskytne problém se zřízením připojení k internetu, jestliže se o této skutečnosti daná organizace dozví. Organizacím byla položena také otázka, zda se na ně obrací jejich členové s podněty týkajícími se poskytování služby přístupu k internetu, případně připojení potřebného pro využívání této služby. A pokud ano, čeho konkrétně se tyto podněty týkají a kolik takových případů evidují. Organizace byly rovněž požádány o uvedení všech skutečností, které jsou z jejich pohledu relevantní pro monitoring předmětné dílčí služby.

Z oslovených organizací zaslal odpovědi na dotazy Úřadu pouze **Svaz měst a obcí České republiky** (dále jen „SMO“).

Otázkou týkající se dostupnosti služby přístupu k internetu, případně připojení potřebného pro využívání této služby, se SMO zabývá zejména jako prostředník v případě, kdy je o to požádán z členské základny. Podle názoru SMO se v současné době nejedná o plošný problém, v tomto ohledu je řešeno spíše připojení k vysokorychlostnímu internetu jako celek. Členové organizace se mnohdy potýkají s opožděným vývojem výstavby vysokorychlostního internetu prostřednictvím metalických a optických sítí, kdy důvodem je nedostatek finančních prostředků, špatná lokalita a současně i zdlouhavost celého procesu výstavby. SMO upozorňuje, že bez řádně a kvalitně vybudované vysokorychlostní internetové sítě je pak pro jeho členy nemožné dosáhnout na rychlé a kvalitní připojení k internetu dle požadavků 21. století.

Pokud je SMO dle ohlasů z členské základny známo, neexistuje jednotný postup pro případy, kdy se v některé lokalitě vyskytne problém se zřízením připojení k internetu. Současně je podle organizace třeba vést v patrnosti důvody, pro které je problematické zřídit připojení k internetu, jež mohou být vícefaktorové: nedostatečný signál operátora/nedovybudované internetové připojení, nemožnost vést „pevné“ sítě v dané lokalitě a další.

Co se týká podnětů souvisejících s poskytováním služby přístupu k internetu, případně s připojením potřebným pro využívání této služby, jedná se obecné otázky, které SMO na základě podnětů ze strany svých členů řeší. Zejména jde o řešení plošného urychlení výstavby vysokorychlostního internetu a finanční podporu ze strany státu, jež by dle organizace měla jít ruku v ruce se zvyšováním počítačové a digitální gramotnosti občanů.

## 2.6 Cenová dostupnost

Úřad se v rámci monitoringu zabýval otázkou cenové dostupnosti dílčí služby přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby. Pro hodnocení cenové dostupnosti vybral Úřad z nabídky poskytovatele s největším počtem zákazníků v ČR (tj. společnosti O2) nejlevnější službu, která je dostupná pro největší počet zákazníků v ČR a zároveň splňuje kvalitativní parametry pro tuto univerzální službu, tj. běžně dostupnou rychlost pro stahování (download) dat ve výši 10 Mbit/s a pro vkládání

(upload) dat ve výši 1 Mbit/s. Uvedené kvalitativní podmínky splňovala po celý rok 2022 služba společnosti O2 nabízená s běžně dostupnou rychlostí stahování dat 12 Mbit/s a běžně dostupnou rychlostí odesílání dat 1,2 Mbit/s s cenou 449 Kč/měsíc<sup>2</sup> platnou ke konci roku 2022 i ke konci první poloviny roku 2023. Tuto službu společnost O2 nabízí jak prostřednictvím technologie xDSL, tak i prostřednictvím tzv. fixního LTE v lokalitách, ve kterých není umožněno kvalitní poskytnutí služby pevného internetu prostřednictvím technologií xDSL.

Podíl ceny odpovídající (nejlevnější) služby na průměrné mzdě v ČR nepřesahoval za posledních 10 let dlouhodobě hodnotu 0,017 (1,7 %), s mediánem na úrovni cca 0,015 (1,5 %). Tento podíl na průměrné mzdě vymezuje hranici, do níž lze předmětnou dílčí službu považovat jednoznačně za dostupnou a po jejímž překročení je třeba detailněji zkoumat konkrétní podmínky v konkrétních lokalitách, které by vyšší podíl ceny služby na průměrné mzdě mohly ospravedlnit (typicky vyšší kvalitou služby či dalšími službami zahrnutými do ceny).

## **2.7 Stížnosti, podání a dotazy týkající se předmětné dílčí služby**

Úřad v období od počátku roku 2022 do současnosti eviduje pouze 1 obecný telefonický dotaz související s poskytováním předmětné dílčí služby, žádné stížnosti nejsou evidovány.

## **2.8 Geografická dostupnost**

V rámci přezkumu dílčí služby v roce 2022 Úřad provedl hodnocení dostupnosti služeb, kdy hodnotil úroveň dostupnosti infrastruktury pro jejich poskytování, včetně předpokládaného rozvoje této infrastruktury do budoucna. Primárním zdrojem informací byla geografická data získaná od podnikatelů v elektronických komunikacích v rámci pravidelného sběru dat prostřednictvím systému Elektronického sběru dat (dále jen „systém ESD“). Úřad v přezkumu využil nejaktuálnější jemu dostupná data, tedy data k 31. 12. 2020. Úřad zohlednil i vliv výzev v rámci programů podpory na výstavbu sítí, které jsou vypisovány Ministerstvem průmyslu a obchodu, a také dopad závazků plynoucích z provedených aukcí radiových kmitočtů.

Z dat za rok 2020 po zohlednění charakteru adresního místa (tedy adresní místa s objekty určenými k bydlení) vycházelo, že disponibilními přípojkami umožňující download o efektivní rychlosti od 30 Mbit/s není pokryto cca 10,97 % takových adresních míst. Z aktuálních údajů, tedy údajů ke dni 31. 12. 2022 vychází, že počet takových adresních míst se snížil na cca 8,7 %.

Úřad dále zohlednil skutečnost, že i na disponibilních přípojkách vykázaných v rychlostní kategorii do 30 Mbit/s lze poskytovat dílčí službu o předepsaných parametrech. Vycházel přitom s ohledem na jemu dostupné informace ze vztahu mezi nominální rychlostí (kde má k dispozici souhrnná data o poskytovaných službách) a běžně dostupnou rychlostí. Úřad shrnuje, že ze všech poskytovaných služeb je jen minimální počet služeb poskytovaných s nominální rychlostí nižší než 10 Mbit/s, přibližně 20 % z celkového počtu pak s nominální rychlostí  $\geq 10 < 30$  Mbit/s. Nejběžněji nabízená služba na trhu splňující parametry požadované vyhláškou č. 182/2022 Sb. je taková, v rámci níž je nabízena nominální rychlost 20 Mbit/s, což je rychlost postačující pro zajištění přiměřeného přístupu k internetu v rámci univerzální služby. Lze tedy předpokládat, že prostřednictvím většiny disponibilních přípojek vykázaných v rychlostní kategorii do 30 Mbit/s je možné poskytovat služby s parametry stanovenými pro dílčí službu přístupu k internetu.

Úřad v rámci přezkumu zkoumal také geografickou dostupnost předmětné služby. Na základě výše uvedených údajů a úvah v kapitole zabývající se geografickou dostupností lze shrnout, že dílčí služba připojení k předmětné dílčí službě o předepsaných minimálních parametrech daných vyhláškou č. 182/2022 Sb. není na základě dat z geografického sběru

---

<sup>2</sup> Informace o cenách byly čerpány z ceníků a internetových stránek sledovaných poskytovatelů monitorovaných dílčích univerzálních služeb. Pokud není uvedeno jinak, ceny v textu a přílohách jsou vyjádřeny v Kč včetně daně z přidané hodnoty.

dostupná pouze pro maximálně cca 4 % adresních míst s objekty určenými k bydlení, jedná se o místa, která nejsou pokryta žádnými disponibilními přípojkami.

Navíc lze z údajů uvedených v systému ESD vyvodit, že nepokrytá adresní místa s objekty určenými k bydlení nejsou v ucelených lokalitách. Jedná se o adresní místa, která jsou umístěna v různých typech obcí, a jejich částech, a to napříč celou Českou republikou. Jsou zastoupena jak ve středních a menších městech tak i v malých obcích, včetně objektů mimo intravilán obce. Zároveň Úřad uvádí, že se v mnoha případech jedná o obce, které jsou pokryty mobilním signálem o dostatečné kvalitě, která umožňuje poskytování služby přístupu k internetu odpovídající přiměřenému přístupu k internetu, a to díky využití rozšiřujícího se počtu základnových stanic.

## 2.9 Závěr

Níže Úřad uvádí závěry, který vyplynuly z provedeného monitoringu dílčí služby přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby.

Všechny oslovené subjekty ve svých vyjádřeních shodně potvrdily, že na trhu rozhodně nedošlo ke zhoršení nabízených podmínek oproti přezkumu služby provedenému počátkem roku 2022. Úřadu tak potvrdily závěry z přezkumu, tedy že nabídka služby přístupu k internetu v naprosté většině případů převyšuje požadavky stanovené vyhláškou č. 182/2022 Sb.

Co se týče využívání služby, která splňuje alespoň parametry (běžně dostupná rychlost 10 Mbit/s pro download, 1 Mbit/s pro upload a zpoždění 150 ms) dané vyhláškou č. 182/2022 Sb., které jsou předpokladem pro bezproblémové fungování služeb uvedených v § 40 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích, službu o uvedených parametrech nabízí všechny oslovené subjekty, nicméně většina zákazníků využívá služby s vyššími parametry.

Ohledně odmítnutí zřízení služby připojení potřebného pro využívání služby přístupu k internetu a důvodů takového odmítnutí lze shrnout, že k němu dochází u většiny společností maximálně v nízkých jednotkách procent ze všech objednávek na zřízení služby. Stejný závěr potvrdila i společnost CETIN a.s., jako velkoobchodní poskytovatel dané služby. Důvodem je pak zejména geografická nedostupnost služby v požadovaném místě, ekonomická či technická nerealizovatelnost vybudování připojení či v případě přístupu přes mobilní síť nemá tato síť dostatečnou kapacitu. Poměrně často také dochází ke zrušení objednávky zákazníkem v průběhu procesu.

Pokud dojde k realizaci objednávky a nedojde k jejímu zrušení (ať už na straně společnosti nebo zákazníka), je tato objednávka obvykle realizována do 10 dnů od jejího obdržení, tzn. zákazníkovi je zřízena služba přístupu k internetu.

V případě ceny za zřízení připojení oslovení poskytovatelé uvedli, že v dostupných lokalitách zřizují připojení buď zdarma či za 1 Kč, v případě uzavření smlouvy na dobu kratší než 24 měsíců může být účtována cena obvykle v rozmezí 1 000 až 3 000 Kč.

Za zřízení připojení v místě s obtížnou dostupností nelze určit bez znalosti konkrétních poměrů a situace, nicméně se jedná řádově o desetitisíce korun. Takové případy jsou řešeny individuálně.

Z vyjádření dále vyplynulo, že existuje shoda na skutečnosti, že službu přístupu k internetu prostřednictvím SIM karty lze považovat za substitut, nicméně existují určitá omezení, zejména není garantovaná kvalita, tak jak je tomu u pevného připojení.

Úřad se také zabýval cenovou dostupností služby přístupu k internetu. Při hodnocení vzal Úřad v potaz nejlevnější službu poskytovatele s největším počtem zákazníků v ČR a konstatoval, že tuto cenu lze považovat za cenově dostupnou, a to s ohledem na podíl ceny této uvedené služby na průměrné mzdě v ČR, který nepřesahoval dlouhodobě hodnotu 0,017 (1,7 %), s mediánem na úrovni 0,015 (1,5 %).

Z pohledu geografické dostupnosti služeb lze shrnout, že neexistují objektivní důvody pro uložení povinnosti přiměřeného přístupu k internetu. Většina adresních míst je již v současnosti pokryta disponibilními přípojkami, které umožňují poskytnutí služeb v dostatečné kvalitě vhodné pro poskytování služby přiměřeného přístupu k internetu.

Od ostatních oslovených subjektů Úřad obdržel veskrze strohé informace, a to pouze od VNICTP, Hospodářské komory a Svazu měst a obcí České republiky. Z odpovědí vyplývá, že ani jedna z organizací nemá indície o nedostupnosti služby nebo její nedostatečné komerční nabídce. V rámci monitoringu předmětné služby bylo osloveno také Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. a dTest, o.p.s. Ani jeden ze subjektů na zaslané dotazy neodpověděl. Z uvedeného lze dovodit, že se jedná o službu, která není problematická a ani tyto organizace nepovažují za potřebné ji řešit.

**Na základě výše uvedených skutečností Úřad konstatuje, že služby odpovídající požadavkům na dílčí službu přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby byly v roce 2022 a první polovině roku 2023 dostatečně zajištěny na komerčním základě a nedošlo ke změnám, které by znamenaly nedostupnost těchto služeb. Tyto služby byly zajištěny v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby spotřebitelů na celém území ČR, a to v souladu s požadavky kladenými na poskytování univerzální služby.**

### **3 Přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Přístup k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby, je službou, která byla mezi dílčí služby v rámci univerzální služby zařazena ustanovením § 38 odst. 2 písm. b) zákona o elektronických komunikacích s účinností od 1. ledna 2022. Pro úplnost je přitom nutné uvést, že předmětná dílčí služba je co do významu totožnou se službou, která dříve byla označena jako veřejně dostupná telefonní služba.

Připojením potřebným pro využívání služby přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě se podle § 40 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích rozumí zřízení a provozování koncového bodu sítě v pevném místě. Přitom je opět třeba vzít v úvahu skutečnost, že potřebné připojení ke službě přístupu k hlasové komunikační službě může být společné i pro přístup k internetu.

Co se týče přiměřenosti, parametry jsou stanoveny ve vyhlášce č. 182/2022 Sb., o stanovení charakteristik přiměřených požadavků na poskytování služby přístupu k internetu a přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě a parametrů jejich kvality v rámci univerzální služby.

Povinnost poskytování služby přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby (jako nástupnická služba veřejně dostupné telefonní služby) není od roku 2006 uložena, neboť v rámci pravidelného každoročního monitoringu neuložených dílčích služeb v rámci univerzální služby Úřad konstatoval, že služba odpovídající požadavkům na poskytování předmětné dílčí služby je dostatečně zajištěna na komerčním základě, a to v odpovídající kvalitě a za dostupné ceny.

V první polovině roku 2022 Úřad provedl v souladu s čl. II bodem 10. přechodných ustanovení zákona č. 374/2021 Sb. přezkum, zda trvají důvody, na jejichž základě nebyla uložena povinnost poskytovat univerzální službu přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby. Na základě provedeného přezkumu Úřad dospěl k [závěru](#), že poskytování této služby není třeba ukládat jako povinnost.

Je také nutné uvést, že předmětná dílčí služba je úzce spjata s dílčí službou přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání

služby podle § 38 odst. 2 písm. a) zákona o elektronických komunikacích. Jak při poskytování hlasové komunikační služby, tak služby přístupu k internetu je ve většině případů využívána shodná infrastruktura.

### 3.1 Vyjádření vybraných poskytovatelů předmětné dílčí služby

#### Názor na platnost závěrů přezkumu

Podle oslovených subjektů dotázaných na to, zda podle jejich názoru i nadále platí [závěry](#), které vyplynuly z přezkumu dílčí služby přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby, jsou závěry z uvedeného přezkumu stále platné a nedošlo ke snížení úrovně kvality nabízené služby.

#### Počet zamítnutých objednávek na zřízení služby připojení a zřízení služby přístupu, průměrná délka vyřízení objednávky

Podobně jako u služby přiměřeného přístupu k internetu také subjektům, které poskytují službu přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby, byla položena otázka na počty zamítnutých objednávek na zřízení služby připojení potřebného pro využívání služby v procentech v roce 2022 a první polovině roku 2023, včetně uvedení důvodů zamítnutí, a na počty odmítnutých objednávek na zřízení služby přístupu k hlasové komunikační službě na existující infrastruktuře, včetně uvedení důvodů odmítnutí. Oslovené subjekty byly také vyzvány k sdělení průměrné délky vyřízení objednávky (od podání objednávky do realizace) na zřízení služby připojení potřebného pro využívání hlasové komunikační služby a na průměrnou délku vyřízení objednávky na zřízení služby přístupu k hlasové komunikační službě. Pokud není níže uvedeno rozlišení na dobu zřízení přístupu ke službě a zřízení služby potřebného připojení, společnosti takové rozdělení neuvědly, nicméně v takových případech z kontextu vyplývá, že se jedná o dobu zřízení přístupu ke službě.

V případě společnosti **O2** se jedná o [REDAKCE] odmítnutých objednávek na zřízení služby připojení z důvodu nerealizovatelnosti připojek, tedy o zanedbatelné procento případů. Co se týká objednávek na zřízení služby přístupu, společnost za dané období neodmítla ani jednu objednávku.

Společnost O2 uvedla, že nesleduje dobu na zřízení služby připojení potřebného pro využívání hlasové komunikační služby odděleně od doby zřízení služby připojení potřebného pro využívání internetu v pevném místě a dobu na zřízení služby přístupu k hlasové komunikační službě odděleně od doby na zřízení přístupu k internetu v pevném místě. Většina objednávek je vyřízena do [REDAKCE], resp. [REDAKCE] dní od podání objednávky, přičemž v komplikovanějších případech a při potřebě zřízení delšího úseku vedení se může doba zřízení zvýšit.

Společnost **Vodafone** stejně jako u služby přístupu k internetu interně nerozlišuje mezi zřízením připojení a zřízením přístupu k hlasové komunikační službě, a pokud je pro zřízení služby potřebné zřídit připojení, realizuje jej jako součást zřízení služby.

Společnost má za to, že vzhledem k nízkému počtu objednávek za dané období by údaje o nerealizovaných objednávkách nebyly vypovídající. Společnost proto uvádí, že celkový počet realizovaných objednávek, resp. zřízení hlasové služby v roce 2022 byl [REDAKCE] a v prvním pololetí roku 2023 se jednalo o [REDAKCE] objednávek. Uvedené počty dle názoru společnosti dokreslují trend poklesu počtu účastníků pevné hlasové služby, což indikuje snižující se zájem o tuto službu.

Jako průměrnou dobu vyřízení objednávky společnost uvádí v případě pevného připojení [REDAKCE] dne (vážený průměr dle počtu objednávek), přičemž konkrétní doba se liší dle různých technologií a subdodavatelů.

Společnost **Nordic Telecom** dle zaslaného vyjádření službu přístupu k hlasové komunikační službě a její prodej z důvodu zákaznického nezájmu omezuje – za uvedené období zřídila jen jednotky služeb ([REDAKCE]).

Společnost **Nej.cz** odpověděla, že žádná objednávka, která je realizovatelná, odmítána není a služba zřízení připojení nebo přístupu k hlasové komunikační službě je zrealizována do 10 dnů.

Dle slov společnosti **Quantcom** předchází objednávce ze strany zákazníka vlastní průzkum realizovatelnosti služby. Společnost přitom nerozlišuje připojení pro hlasové služby a samotnou hlasovou službu, připojení je integrální součástí hlasové služby a její podmínkou, uvedená čísla jsou tedy společná. V roce 2022 společnost obdržela ■ poptávek, ■ případů bylo realizovatelných (tzn. že došlo k souladu mezi očekáváním zákazníka a technickými možnostmi společnosti), zákazníci je podpisem dohodnuté produktové specifikace objednali a těchto ■ objednávek bylo realizováno. V období za první pololetí roku 2023 bylo obdrženo ■ poptávek, ze kterých vzešlo ■ závazných objednávek následně realizovaných. Z uvedeného vyplývá, že 100 % objednávek došlo do stavu úspěšné realizace.

K době pro zřízení služby společnost sděluje, že její délku zásadně ovlivňuje spolupráce zákazníka a majitele objektu při udělování souhlasů a při zpřístupnění a připravenosti instalačního místa. Obvyklá doba je cca 10 pracovních dní, doba pro zřízení přístupu k hlasové službě (na již zřízeném připojení) je 3 pracovní dny.

Společnost **miniTel** uvedla, že poskytuje VoIP hlasové služby v pevném místě. Své služby tedy společnost může poskytovat všude tam, kde je k dispozici kvalitní (nikoli rychlé) připojení k internetu. Vzhledem k tomu, společnost své služby nabízí především na svých webových stránkách, nedostává dotazy nebo požadavky na zřízení v místě bez internetu, zřízení je také proto okamžité.

### **Cena a náklady za zřízení připojení v pevném místě**

Oslovení poskytovatelé odpovídali také na dotaz týkající se výše průměrné ceny za zřízení připojení účtované zákazníkům (odděleně např. pro městské a „mimoměstské“ oblasti).

Na výše uvedenou otázku společnost **O2** odpověděla, že průměrná cena za zřízení připojení je blízka nule, jelikož společnost za zřízení přípojky ve většině případů neúčtuje zákazníkovi žádnou částku, většina zřizovaných přípojek totiž nadále spočívá v prostupu do domu z ulice nebo do bytové jednotky ze společných prostor.

Společnost **Vodafone** vysvětlila, že poskytuje pevnou hlasovou službu pouze s využitím internetového protokolu. Zřízení koncového bodu pro tuto hlasovou službu je tedy (s výjimkou přípojek pevného LTE (WTTx)) primárně zřízením koncového bodu pro službu přístupu k internetu. V případě velkoobchodních vztahů společnost poskytuje hlasovou službu jen na přípojkách xDSL. Odpověď na otázku ohledně ceny za zřízení připojení je tak obdobná jako odpověď týkající se dílčí služby přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, tzn. že stejně jako u přístupu k internetu zpoplatňuje společnost zřízení služby bez ohledu na geografickou oblast, přičemž cena za zřízení je primárně závislá na konkrétní technologii přístupové sítě využitě k připojení koncového zákazníka.

Společnost **Nordic Telecom** uvedla, že pro rezidentní zákazníky nemá cenu za zřízení připojení v ceníku, jelikož prodej služby je z důvodu nezájmu zákazníků omezen. Také dle odpovědi společnosti **Nej.cz** není poplatek u zřízení služby v případě spotřebitele účtován.

Cena za zřízení připojení hlasové služby u společnosti **Quantcom** je obvykle 0 Kč, naprostá většina poplatků je účtována na periodické měsíční bázi ve formě ceníku hlasových služeb, a to i z důvodů komplexnosti služeb – společnost totiž v naprosté většině případů poskytuje služby nad již existující přípojkou k internetovým službám. Podobně také u společnosti **miniTel** je cena za zřízení buď nulová nebo max. 25 Kč za telefonní číslo.

### **Názory na mobilní přístup k hlasové komunikační službě jako substitutu hlasové komunikační služby v pevném místě a další uvedené skutečnosti**

Vybraní poskytovatelé předmětné dílčí služby byli požádáni o vyjádření, zda považují mobilní přístup k hlasové komunikační službě za substitut přístupu k hlasové komunikační

službě v pevném místě. Další dotaz se týkal možných vlivů, které by mohly mít dopad na posouzení substituce. Oslovení poskytovatelé měli také možnost uvést další skutečnosti, které jsou podle jejich názoru relevantní pro monitoring výše uvedené dílčí služby.

Vyjma společnosti **Nej.cz**, která odpověděla, že tuto skutečnost nedokáže relevantně posoudit, všichni ostatní oslovení poskytovatelé předmětné dílčí služby shodně uvedli, že mobilní přístup k hlasové komunikační službě lze považovat za substitut služby přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě. Svě tvrzení někteří z nich i podrobněji rozvedli.

Společnost **O2** se ztotožňuje s výsledky přezkumu Úřadu z roku 2006, který prokázal silnou substituci obou uvedených služeb. Dle vyjádření společnosti od té doby došlo k dalšímu rozšíření dostupnosti těchto služeb, a to jak geografické, tak cenové. Dnešní substituce obou služeb je tak již prakticky 100 %, o čemž svědčí penetrace mobilních služeb dlouhodobě výrazně překračující 100 % a zároveň dlouhodobý prudký pokles využívání hlasových komunikačních služeb v pevném místě, a to zejména v domácnostech. Vzhledem k penetraci mobilních služeb, zaměnitelnosti mobilní a hlasové služby v pevném místě a jejich cenové hladině společnost nadále nespatřuje důvod k uložení této dílčí univerzální služby, když se oba tyto parametry vyvíjí pozitivním směrem.

Podobně jako O2 také společnost **Vodafone** se ztotožňuje se závěry uvedenými v odkazovaném záměru Úřadu. Společnost považuje za zřejmé, že zákazníci mobilní hlasovou službu jasně preferují před pevnou, a domnívá se, že vzhledem k dlouhodobému poklesu zájmu zákazníků o pevnou hlasovou službu by mělo být zváženo, zda je opravdu veřejným zájmem, aby tato služba byla jako dílčí služba součástí univerzální služby.

Společnost **Quantcom** opírá své souhlasné stanovisko o fakt, že pevné připojení dnes neposkytuje vyšší kvalitu, a to ani z pohledu „kvality“ přenosu zvuku, ani z pohledu dalších přidaných funkcí. Mobilní hlasové služby jsou podle společnosti dnes již naprosto převažujícím produktem pro uspokojení potřeby hlasové komunikace, mají výrazně technicky dokonalejší telefonní přístroje s maximální funkcionalitou a integrací s datovými službami. Z tohoto pohledu se dá říct, že hlasové služby v pevném místě jsou zastaralé a nerozvíjí se. Jejich místo je tak pouze ve vnitrofiremní komunikaci (za ústřednou), případně ve speciálních službách (např. v call centrech).

Obdobné argumenty uvádí také společnost **miniTel**, podle jejíhož vyjádření existují i telefonní přístroje k nerozeznání od telefonních přístrojů pro pevnou linku/VoIP nebo telefonní brány, které umí mobilní hlasovou službu převést na „pevnou linku“. Ceny hovorů jsou podle společnosti i u mobilních služeb dostatečně nízké.

### 3.2 Vyjádření Hospodářské komory a asociací elektronických komunikací

Hospodářská komora a asociace elektronických komunikací byly dotázány, zda je podle jejich názoru a zkušeností dílčí služba přístupu k hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby v pevném místě dostupná na trhu komerčně, tzn. i bez uložení povinnosti v rámci univerzální služby. Oslovené subjekty měly také uvést případné podněty týkající se poskytování předmětné služby a všechny skutečnosti, které jsou z jejich pohledu relevantní pro monitoring výše uvedené dílčí služby.

Podle názoru **Výboru nezávislého ICT průmyslu, z.s.** je předmětná služba dostupná běžně komerčně prostřednictvím technologie VoIP. Typickým zájemcem o tyto služby je podle VNICTP segment firemních zákazníků.

**Hospodářská komora** ani v případě služby přístupu k hlasové komunikační službě nemá indicie, že by předmětná služba nebyla veřejnosti přístupná, neneviduje žádné podněty související s jejím poskytováním a jakožto uživatel se nepovažuje za kompetentní k posouzení skutečností relevantních pro monitoring předmětné služby.

### 3.3 Vyjádření Svazu měst a obcí České republiky

Svazu měst a obcí České republiky, Sdružení místních samospráv České republiky, z.s. a Asociaci krajů České republiky byl položen dotaz, zda se zabývají problematikou



dostupnosti služby přístupu k hlasové komunikační službě, případně problematikou připojení potřebného pro využívání této služby, nebo zda tuto problematiku ponechávají zcela v kompetenci jednotlivých měst či krajů. Organizace byly dotázány také na postup v případě, že se v některé lokalitě vyskytne problém se zřízením připojení k hlasové komunikační službě, jestliže se o této skutečnosti daná organizace dozví. Byla položena rovněž otázka, zda se na organizace obrací jejich členové s podněty týkajícími se poskytování služby přístupu k hlasové komunikační službě, případně připojení potřebného pro využívání této služby. V případě kladné odpovědi Úřad zajímal, čeho konkrétně se tyto podněty týkají a kolik takových případů je evidováno. Organizace měly dále uvést všechny skutečnosti, které jsou z jejich pohledu relevantní pro monitoring předmětné dílčí služby.

I v případě této dílčí služby zaslal své vyjádření jako jediná z oslovených organizací pouze **Svaz měst a obcí České republiky** a jeho odpovědi jsou totožné s odpověďmi na dotazy k dílčí službě přístupu k internetu.

### 3.4 Cenová dostupnost

Co se týče cenové dostupnosti, v období roku 2022 a první polovině roku 2023 nedošlo k výraznějším změnám. Většina nabízených tarifů obsahuje v měsíční ceně služby, kterou byl historicky zpoplatněný přístup ke službě, tzv. „neomezený“ počet minut na běžná volání nebo „volné minuty“ pro volání do různých směrů.

Nabídka hlasových tarifů společnosti **O2** určená pro volání domácností v pevném místě se od posledního přezkumu služby nezměnila a zahrnuje dva tarify s neomezeným počtem volných minut určených pro běžná volání do pevných i mobilních sítí v ČR, a to tarif Neomezené volání ČR (349 Kč/měsíc) a tarif Volání ČR Plus (549 Kč/měsíc), který navíc zahrnuje 1000 minut mezinárodní volání do zemí v rámci zóny 1<sup>3</sup> a dalších vybraných zahraničních destinací. Poslední změna proběhla v roce 2020, kdy byl tarif Volání ČR s měsíční cenou 299 Kč nahrazen tarifem Neomezené volání ČR s cenou o 50 Kč vyšší, přičemž nabídka služeb zůstala beze změny.

Nabídku hlasových tarifů určených firemním zákazníkům pro volání v pevném místě tvořily tarifní řady Volání CZ, Business a VoIP. Nabídka těchto tarifních řad zůstala z hlediska cen rovněž beze změny. Pokud je v nabídce tarifů umožněno kombinovat hlasovou službu se službou Internet v pevném místě v rámci balíčku služeb, byly do konce roku 2022 i nadále poskytovány slevy z měsíční ceny tarifů v rozmezí od 280 Kč do 300 Kč. Od 1. ledna 2023 nejsou služby určené firemním zákazníkům poskytované pomocí analogových přípojek, digitálních linek ISDN2 nebo 2MBL nabízeny. Výše slev z aktuálně nabízených tarifů v případě kombinace hlasových služeb se službou internet v pevném místě je 300 Kč/měsíc.

Beze změny zůstala i nabídka tarifů společnosti O2 určených pouze pro přijímání volání na telefonním čísle zákazníka a na přesměrování volání na pevná nebo mobilní čísla v ČR s výjimkou čísel začínajících číslicemi 1, 8, 90 a 97 (jedná se o tzv. „pasivní stanice“). Pro domácnosti je určený tarif Moje číslo s měsíční cenou 49 Kč a firemní zákazníci mohou využívat tarif Virtuální linka s měsíční cenou 240,79 Kč, případně tarif Na příjem za 562,65 Kč, který je v případě uskutečněného volání kompatibilní se službou přístupu k síti IP telefonní přípojka.

Společnost **Vodafone** ponechala nabídku určenou pro volání z pevných linek poskytovanou v rámci tarifní řady Vodafone Pevná linka beze změny. Tarify zahrnuté v této nabídce jsou určeny pro běžná volání na pevné linky, mobily a mezinárodní volání do

---

<sup>3</sup> Německo, Polsko, Rakousko, Andorra, Belgie, Bulharsko, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie a Vatikán, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Monako, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko (Azory a Madeira), Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Vatikán, Velká Británie a Severní Irsko, Slovensko, Austrálie, Hongkong, Izrael, Japonsko, Kanada, Nový Zéland, USA, Midway Island, Gibraltar, Guadeloupe, Francouzská Guyana, Martinik, Réunion



vybraných zemí. Jde o tarif Telefon 30 se 30 volnými minutami, Telefon 100 se 100 volnými minutami a tarif Volám Naplno, který v rámci měsíční ceny umožňuje čerpání až 10 000 minut určených do výše uvedených směrů.

V nabídce tarifů společnosti **Nordic Telecom** určených pro volání z pevného místa došlo od 1. října 2022 ke zvýšení měsíční ceny o 50 Kč. Od uvedeného data stojí Tarif Levná pevná NT 348 Kč/měsíc (původně 298 Kč/měsíc) a tarif Levná pevná NT maxi stojí 398 Kč/měsíc (původně 348 Kč/měsíc). Tarif Levná pevná NT zahrnuje neomezený počet volných minut na volání a odesílání SMS ve vlastní síti a 100 volných minut na volání do ostatních pevných a mobilních sítí v ČR. Tarif Levná pevná NT maxi obsahuje neomezený počet volných minut pro volání a odesílání SMS ve vlastní síti a do pevných sítí v ČR a dále 100 volných minut na volání do mobilních sítí v ČR. Od 1. června 2022 přestala společnost Nordic Telecom u těchto tarifů nabízet slevu 100 Kč z měsíční ceny v případě sjednání smlouvy na využívání služeb po dobu 24 měsíců a od 1. května 2023 již tyto tarify v ceníku služeb nenabízí.

Nabídka tarifů pro volání z pevných linek společnosti **T-Mobile** určená pouze firemním zákazníkům se nezměnila. Tarifní řada Telefonní linka Premium zahrnuje v měsíční ceně volné minuty na volání v rámci firmy a výše měsíční ceny se odvíjí od zvolené varianty (Standardní nabídka, Varianta HIT a Premium 12\*\*\*) v závislosti na délce doby trvání závazku. Služba Telefonní linka Premium – Neomezené tarify (zahrnující i variantu HIT) obsahuje dva tarify. Tarif Premium – Neomezené tarify v síti a pevná nabízí v rámci měsíční ceny, kromě volných minut na volání v rámci firmy, neomezený počet volných minut na volání v síti T-Mobile a do pevných sítí. V měsíční ceně tarifu Telefonní linka Premium – Neomezené tarify ve variantě Všechny sítě je zahrnut neomezený počet volných minut na volání v rámci ČR.

Nabídku společnosti **Nej.cz** tvoří tarify BASIC, STANDARD a PROFI s neomezeným počtem volných minut určených pro volání ve vlastní pevné síti. Při kombinaci hlasových služeb s televizními a internetovými službami byla poskytována sleva z měsíční ceny v rozmezí 80 Kč až 250 Kč.

Poskytovatelé služby nezaplatňují službu přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě samostatně, ale tato služba je součástí měsíční ceny obsahující i významnou míru provozu.

Do sledování cen za službu připojení potřebného pro využívání služby přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě byly zahrnuty služby operátorů vybraných dle velikosti. Vzhledem k tomu, že při zřízení připojení potřebného pro využívání služby přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě lze využívat i službu přístupu k internetu v pevném místě (a naopak), jsou dále uvedeny i ceny související se zřízením připojení služby přístupu k internetu.

V cenové oblasti nedošlo u služeb souvisejících s připojením během roku 2022 a první poloviny roku 2023 k zásadním změnám.

Společnost **O2**, která je nejvýznamnějším poskytovatelem služeb poskytovaných v pevných sítích, si i nadále účtovala úhradu nákladů na dobudování komunikační sítě při požadavku na připojení ze strany zákazníka. Za aktivaci služby a za zaslání samoinstalačního balíčku si společnost O2 účtovala 99 Kč. Za instalaci koncového zařízení technikem zaplatil zákazník jednorázovou cenu 1 936 Kč. Některé technické práce související se zřízením byly zpoplatněny hodinovou sazbou 1 452 Kč. Společnost O2 i nadále nabízela službu Pohodlná instalace spočívající v dodání a zprovoznění koncového zařízení technikem ke zřizované službě a službu Nadstandardní instalace, spočívající ve vybudování vnitřních rozvodů k zásuvce, a to každou za 499 Kč.

Společnost **T-Mobile** si u tarifní řady Premium, určené pro firemní volání z pevných linek, mohla účtovat za zprovoznění služby (spočívající v úvodní konzultaci a aktivační ceně) v závislosti na konkrétních podmínkách až 10 000 Kč a za instalaci zařízení cenu 1 492 Kč. U pevného internetu si společnost T-Mobile účtovala za nadstandardní instalaci 499 Kč.

Instalace služby Pevný internet prostřednictvím LTE u společnosti **Vodafone** byla za 2 599 Kč. V případě závazku využívání služby minimálně po dobu dvou let společnost Vodafone tuto cenu zákazníkům neúčtovala. Výjezd instalačního technika stál 1 699 Kč. Ke konci roku 2022 si společnost Vodafone začala účtovat jednorázovou cenu 3 000 Kč za instalaci IP telefonu technikem. Za připojení služby přes kabel si společnost Vodafone během sledovaného období účtovala 99 Kč, instalace zařízení technikem stála 404 Kč a za vybudování dalšího přípojného místa bylo účtováno 555 Kč.

Další sledované společnosti Nej.cz a Nordic Telecom si v souvislosti se zřízením přípojky obvykle účtovaly cenu za aktivaci služby nebo instalaci zařízení.

Společnost **Nej.cz** za vybudování nové linky účtovala cenu za zřízení koncového bodu sítě v závislosti na vynaložených nákladech. Za aktivaci každé služby při uzavření smlouvy bez závazku v sítích, kde není potřeba přijímací zařízení, a za jeho aktivaci při smlouvě bez závazku si společnost Nej.cz do konce ledna 2022 účtovala 1 990 Kč a od 1. února 2022 cenu za aktivaci služeb již neuvádí. Za další služby spojené s připojením internetových služeb prostřednictvím technologie xDSL si společnost Nej.cz účtovala 200 Kč za zřízení přípojky a aktivaci služby, 250 Kč za samoinstalační balíček, 300 Kč za zapojení zařízení technikem u zákazníka, 750 Kč za individuální technické řešení internetové přípojky, 250 Kč za nadlimitní instalaci rozvodů v bytě a 720 Kč za nadlimitní instalaci rozvodů v rodinném domě.

Společnost **Nordic Telecom** účtovala v roce 2022 zákazníkům za internetové připojení 495 Kč. V případě tarifní řady Nordic Plus si Nordic Telecom od poloviny roku 2022 účtoval 495 Kč za instalaci rozvodu v bytě a 995 Kč za instalaci rozvodu v rodinném domě a od října 2022 cenu 395 Kč za instalaci koncového zařízení.

Sledované společnosti byly oprávněné v souvislosti s připojením služby požadovat složení finanční jistoty nebo vratné kauce. Společnost O2 mohla podle podmínek uvedených v ceníku požadovat před zřízením služby složení finanční jistoty až do výše nákladů na dobudování komunikační sítě a u potencionálně rizikových zákazníků složení přiměřené jistoty do výše 10 000 Kč. Společnost Nej.cz mohla požadovat během sledovaného období vratnou kauci na služby ve výši 1 000 Kč. Společnost Vodafone mohla během sledovaného období vyžadovat u potencionálně rizikových zákazníků složení zálohy ve výši 2 000 Kč. Společnost Nordic Telecom konkrétní výši případně sjednané vratné kauce nebo finanční jistoty neuvádí.

Úkony související s připojením přípojky byly nadále zpoplatňovány fixní sazbou, hodinovou sazbou nebo byly naceňovány individuálně.

### **3.5 Stížnosti, podání a dotazy týkající se předmětné dílčí služby**

V souvislosti s dílčí službou přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby Úřad obdržel pouze dva obecné telefonické dotazy.

### **3.6 Závěr**

Níže Úřad uvádí závěry, které vyplynuly z provedeného monitoringu dílčí služby přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby.

Všechny oslovené subjekty ve svých vyjádřeních shodně potvrdily, že na trhu rozhodně nedošlo ke zhoršení nabízených podmínek oproti přezkumu služby provedenému počátkem roku 2022. Úřadu tak potvrdily závěry z přezkumů, tedy že nabídka služby přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby splňuje požadavky na poskytování stanovené v rámci univerzální služby.

Ohledně odmítnutí zřízení služby připojení potřebného pro využívání služby přístupu k hlasové komunikační službě a důvodů takového odmítnutí lze shrnout, že k němu dochází u většiny společností maximálně v nízkých jednotkách procent ze všech objednávek na zřízení služby. Nerealizovatelnost poptávky je zpravidla daná nesouladem mezi očekáváním zákazníka o ceně služby a technickými možnostmi společnosti (např. z důvodů konkurenčního

prostředí nebo nutnosti dobudování sítě do lokality zákazníka, a tedy zvýšených nákladů na realizaci služby).

Připojení k hlasové komunikační službě je obvykle zřizováno zdarma.

Podle názoru oslovených podnikatelů lze za substitut přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě považovat mobilní přístup k hlasové komunikační službě. Tento názor zastává i Úřad vzhledem ke skutečnosti, že dlouhodobě lze sledovat vysokou penetraci mobilních služeb a zároveň dochází ke kontinuálnímu poklesu využívání hlasových komunikačních služeb v pevném místě, a to zejména v domácnostech.

Již při přezkumu obdobné služby (veřejně dostupná telefonní služba) v roce 2006 byla důvodem pro neuložení povinnosti v rámci univerzální služby dosažená úroveň využívání veřejně dostupné telefonní služby a dosažená úroveň pokrytí 98 % území České republiky a 99 % populace České republiky mobilním signálem. V současné době je pokrytí signálem sítí mobilních operátorů vyšší než v uvedeném roce. Lze tedy konstatovat, že došlo ke zlepšení situace na trhu a dostupnost služby pro spotřebitele zůstává minimálně zachovaná.

Objevil se dokonce názor, že tato dílčí služba by již neměla být součástí univerzální služby. K tomu však Úřad uvádí, že Kodex takovou možnost výběru nestanoví a šíří rozsahu univerzální služby v této části neponechává na rozhodnutí členských států.

Žádný z oslovených subjektů, a to ani Svaz měst a obcí, neneviduje výraznější problémy s dostupností přezkoumávaných služeb.

Jak z vyjádření oslovených subjektů, tak z informací, které má Úřad k dispozici ze své činnosti, vyplývá, že ohledně problematiky předmětné dílčí služby nejsou řešeny téměř žádné podněty a je jen zanedbatelný počet stížností. I z této skutečnosti Úřad usuzuje, že poskytování předmětné dílčí služby v aktuálním stavu lze považovat za vyhovující a dostačující.

Co se týče cenové dostupnosti, lze konstatovat, že ceny tarifů určených pro volání z pevných linek jsou velmi stabilní a v posledních letech nedošlo k žádným výrazným výkyvům a jak služba přístupu k hlasové komunikační službě, tak služba připojení potřebného pro využívání služby přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě je cenově dostupná.

**Na základě výše uvedených skutečností Úřad konstatuje, že služby odpovídající požadavkům na dílčí službu přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby byly v roce 2022 a první polovině roku 2023 dostatečně zajištěny na komerčním základě a nedošlo ke změnám, které by znamenaly nedostupnost těchto služeb. Tyto služby byly zajištěny v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby spotřebitelů na celém území ČR, a to v souladu s požadavky kladenými na poskytování univerzální služby.**

#### **4 Doplnkové služby k dílčím službám podle § 38 odst. 2 podle písm. a) a b) zákona o elektronických komunikacích**

Doplnkové služby k dílčím službám podle § 38 odst. 2 podle písm. a) a b) zákona o elektronických komunikacích jsou mezi dílčí služby v rámci univerzální služby zařazeny ustanovením § 38 odst. 2 písm. d) zákona o elektronických komunikacích. Jedná se tedy o doplnkové služby k dílčím službám přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby a přístupu k hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby, a to vše v pevném místě. Poskytování doplnkových služeb není uloženo jako povinnost v rámci univerzální služby od roku 2009.

Nad rámec rozsahu doplnkových služeb podle zákona č. 127/2005 Sb. ve znění účinném do 31. prosince 2021 jsou od 1. ledna 2022 navíc do univerzální služby zařazeny následující služby:

- zvláštní opatření při neplacení účtů,
- deaktivace vyúčtování třetích stran.

Podrobnosti k jednotlivým doplňkovým službám lze nalézt v § 44 zákona o elektronických komunikacích. V souladu s § 44 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích stanoví ve vztahu k dílčím službám univerzální služby prováděcí právní předpis technické podrobnosti, rozsah a způsob poskytování jednotlivých doplňkových služeb. Tímto předpisem je vyhláška č. 109/2023 Sb., o technických podrobnostech, rozsahu a způsobu poskytování doplňkových služeb.

V první polovině roku 2022 Úřad provedl v souladu s v souladu s čl. II bodem 10. přechodných ustanovení zákona č. 374/2021 Sb. přezkum důvodů, zda je třeba uložit povinnost poskytovat v rámci univerzální služby doplňkové služby k dílčím službám podle § 38 odst. 2 podle písmen a) a b) zákona o elektronických komunikacích. Na základě provedeného přezkumu Úřad dospěl k závěru, že poskytování těchto doplňkových služeb není třeba ukládat jako povinnost.

#### **4.1 Vyjádření vybraných poskytovatelů předmětné dílčí služby**

Všem osloveným poskytovatelům předmětné dílčí služby byl v souvislosti s každou doplňkovou službou položen dotaz, zda jimi poskytovaná služba splňuje požadavky uvedené ve vyhlášce č. 109/2023 Sb. Pokud není níže uvedeno jinak, platí, že subjekty potvrdily poskytování služeb v souladu s danými požadavky.

##### **4.1.1 Podrobný rozpis účtů**

Podrobným rozpisem účtů (podle § 38 odst. 2 písm. d) bodu 1. zákona o elektronických komunikacích) se podle § 44 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích rozumí bezplatné vyúčtování ceny obsahující rozpis využívání služby přístupu k internetu a využívání hlasové komunikační služby. Neobsahuje položky za volání, která spotřebitel neplatí, včetně volání na čísla určená pro bezplatné volání a rozpis využívání služby přístupu k internetu a využívání hlasové služby, které jsou zpoplatněny formou paušálního poplatku za určité časové období.

##### **4.1.1.1 Podrobný rozpis účtů k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Co se týče podrobného rozpisu účtů k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu, vyhláška č. 109/2023 Sb. nad rámec standardních náležitostí vyúčtování stanoví pro službu přístupu k internetu zejména povinnost uvádět rozpis jednotlivých připojení ke službě, pokud nejsou zpoplatněny formou paušální ceny ve vymezeném zúčtovacím období. Vzhledem k tomu, že většina společností poskytuje službu přístupu k internetu právě za „paušální cenu“, není tato doplňková služba obvykle společnostmi nabízena, a to i podle vyjádření společností **Vodafone, T-Mobile, Nordic Telecom a Tlapnet**.

##### **4.1.1.2 Podrobný rozpis účtů k hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Společnost **O2** sdělila, že podrobný výpis služeb a cen nalezne zákazník v internetové samoobsluze Moje O2, případně na infolince, na prodejních místech, v chatovací aplikaci a na webových stránkách společnosti. Společnost neviduje počty stažených rozpisů z Moje O2 ani poskytnutých přes jiné zákaznické kanály, které tvoří většinu přístupů k podrobnému vyúčtování. Služba je dostupná pro zákazníky automaticky v samoobsluze, případně na vyžádání. Společnost nabízí uvedenou službu zdarma, pouze v případě tištěného rozpisu je účtován poplatek podle platného ceníku volitelných služeb (99 Kč bez DPH). Aktivní informační kampaň ze strany společnosti o možnosti využívat tuto službu neprobíhá, zákazník je informován na webových stránkách společnosti, prodejních místech a dalších zákaznických kanálech. Společnost neviduje žádné stížnosti související s poskytováním služby.

Společnost **Vodafone** předmětnou službu poskytuje, příslušné informace lze dohledat v ceníku ([Ceník Vodafone](#)). Prostřednictvím internetové samoobsluhy je všem

zákazníkům doručováno elektronicky podrobné vyúčtování, k polovině roku 2023 přitom společnost poskytovala pevné hlasové služby [REDAKCE] zákazníkům. Elektronické vyúčtování je jim zasíláno automaticky a zdarma, tištěné vyúčtování je bylo do konce září 2022 poskytováno při využívání měsíčního paušálu za cenu 69,58 Kč a poté za 99 Kč. Společnost neeviduje počty stížností týkající se této doplňkové služby, odhaduje však, že se jedná o jednotky případů měsíčně.

Službu podrobného rozpisu účtů poskytovanou společností **Nordic Telecom** je nutné aktivovat, je tedy využívána vždy jen jednorázově dle požadavku zákazníků. Služba není zpoplatněná, stížnosti týkající se dané služby nejsou evidovány.

Společnost **Quantcom** uvedla, že službu podrobného rozpisu účtů poskytuje automaticky a zdarma. Počet zákazníků, kteří službu k 30. červnu 2023 využívali, není evidován, stejně jako počet a obsah stížností souvisejících s poskytováním služby. Aktivní informační kampaň o možnosti využívání této služby není realizována, zákazník je informován při sjednání služeb.

Také společnost **Nej.cz** danou službu poskytuje automaticky a zdarma. Nastavení je možné provést v klientském účtu Moje Nej dle rozhodnutí zákazníka. Počet zákazníků využívajících službu společnost nesleduje, služba je nicméně dostupná pro všechny zákazníky. Zákazník je informován o možnosti využití služby na webových stránkách společnosti ([www.nej.cz](http://www.nej.cz)), na kontaktních místech nebo osobní či jinou formou komunikace s pracovištěm zákaznického centra. V případě přijetí stížnosti je tato evidována na klientské kartě zákazníka.

Společnost **miniTel** potvrdila, že službu podrobného výpisu účtů poskytuje, a sdělila, že ji poskytovala i v době před platností vyhlášky č. 109/2023 Sb. Informace o službě je možné dohledat např. v ceníku (výpisy hovorů online, [https://www.odorik.cz/w/cenik\\_doplnekovych\\_sluzeb#dalsi\\_doplnkove\\_sluzby](https://www.odorik.cz/w/cenik_doplnekovych_sluzeb#dalsi_doplnkove_sluzby)), po přihlášení lze zobrazit veškeré informace o útratách a platbách, včetně daňových dokladů, u hlasových balíčků je zasílán přehled o vyčerpaných minutách e-mailem, na který je možné odpovědět, pokud není zákazníkovi něco jasné. Společnost předpokládá, že službu alespoň občas využívá naprostá většina zákazníků. Služba je přístupná automaticky a zdarma. Společnost neeviduje ohledně této dílčí služby žádné stížnosti, pouze výjimečně se objeví žádost o podání vysvětlení k obsahu rozpisu.

#### **4.1.2 Bezplatné selektivní blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv, nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou (dále také „selektivní blokování“)**

Selektivním blokováním (podle § 38 odst. 2 písm. d) bodu 2. zákona o elektronických komunikacích) se podle § 44 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích rozumí bezplatně poskytovaná služba, která spotřebiteli umožňuje na jeho žádost zamezit odchozí volání, odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv nebo, je-li to technicky proveditelné, přístup k jiným podobným službám se zvýšenou sazbou anebo zamezit volání na požadované typy čísel nebo skupiny čísel.

##### **4.1.2.1 Selektivní blokování k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Vzhledem k tomu, že uvedená doplňková služba se při využívání dílčí služby přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě neaplikuje (při využívání služby přístupu k internetu v pevném místě není blokování až na výjimky možné), subjekty poskytující pouze dílčí službu přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě nebyly ohledně předmětné doplňkové služby osloveny.

#### **4.1.2.2 Selektivní blokování k hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Společnost **O2** poskytuje bezplatnou blokaci odchozích hovorů na všechna telefonní čísla, nebo na mezinárodní čísla, případně pro další detailní kategorie je zákazníkům umožněno provést blokaci pomocí použití kódu pro blokaci služby. Blokace prémiových SMS a dalších služeb je možná přes samoobsluhu, přes zákaznickou linku (<https://www.o2.cz/osobni/blokovani-hovoru#accordion-a2504-a2505>) nebo v prodejně O2. Služba je dostupná automaticky v internetové samoobsluze Moje O2, případně na vyžádání. V případě nastavení blokace samotným zákazníkem v samoobsluze nebo za použití kódů je služba poskytována zdarma. Pokud je blokace realizována pomocí zákaznické linky, společnost účtuje poplatky dle platného ceníku základních služeb, blokování audiotextu a erotických linek je zdarma i v tomto případě. Aktivní informační kampaň o možnosti využívání této služby neprobíhá, zákazník se může informovat na webových stránkách společnosti, prodejních místech a dalších zákaznických kanálech. Počty ani obsah stížností souvisejících s poskytováním služby společnost neeviduje.

Také společnost **Vodafone** poskytuje předmětnou službu. Zákazník má možnost blokovat následující odchozí hovory: všechny, mezinárodní, národní pevné linky, národní mobilní a prémiové. Službu je nutné aktivovat na zákaznické lince nebo v samoobsluze, případně zadáním speciálního kódu na přístroji (kódy i popis blokace jsou uvedeny v návodu k telefonnímu přístroji). Služba je poskytována zdarma. Stížnosti týkající se této doplňkové služby společnost neeviduje, nicméně ze zkušenosti zákaznické linky společnosti vyplývá, že nejčastěji se jedná o případy omylem zablokovaných čísel.

Poskytování předmětné služby potvrdila také společnost **Nordic Telecom**. Službu je nutné aktivovat, je tedy využívána vždy jen jednorázově dle požadavku zákazníků. Služba není zpoplatněná, stížnosti týkající se dané služby nejsou evidovány.

Společnost **Quantcom** sdělila, že předmětnou službu poskytuje a zákazník má možnost se o této skutečnosti dozvědět při sjednání služeb. Dle vyjádření společnosti je služba dostupná dle platformy a je zdarma. Počet zákazníků využívajících tuto službu ani stížnosti na poskytování služby společnost neeviduje.

Společnost **Nej.cz** předmětnou službu také poskytuje. Zákazník má možnost se o službě dozvědět na webových stránkách společnosti, při osobní nebo jiné formě komunikace s pracovištěm zákaznického centra či na kontaktních místech. Služba je dostupná zdarma a částečně automaticky, zákazník musí provést nastavení na klientském účtu Moje Nej. K 30. červnu 2023 službu využívalo ■■■■ zákazníků. V případě přijetí stížnosti je tato evidována na klientské kartě zákazníka.

Službu poskytuje i společnost **miniTel**, služba je dostupná automaticky a zdarma. Informace zákazníci mohou najít na webové stránce [https://www.odorik.cz/w/omezeni\\_odchozich\\_hovoru](https://www.odorik.cz/w/omezeni_odchozich_hovoru). Službu využívá více než 10 % zákazníků. Dle slov společnosti na samotnou možnost nastavit si blokování některých služeb nejsou žádné stížnosti.

#### **4.1.3 Systémy předplatného**

Systémem předplatného (podle § 38 odst. 2 písm. d) bodu 3. zákona o elektronických komunikacích) se podle § 44 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích rozumí služba, jejímž prostřednictvím si spotřebitel může předplatit přístup k veřejné komunikační síti a využívání služby přístupu k internetu a hlasové komunikační služby.

##### **4.1.3.1 Systémy předplatného k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Dle vyjádření většiny oslovených poskytovatelů doplňková služba předplatného k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě s ohledem na nízké ceny nedává



smysl. Podle způsobu, jak jsou poskytovány a nabízeny služby přístupu k internetu, totiž není logické, aby si spotřebitel tuto službu předplácel.

Doplňkovou službu předplatného k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu poskytuje společnost **Nordic Telecom**. Dle vyjádření společnosti je služba dostupná automaticky a není zpoplatněna. Službu k 30. červnu 2023 využívalo cca ■ % z celkového počtu zákazníků. Vzhledem k tomu, že společnost eviduje stížnosti jako celek, nelze určit přesný počet stížností souvisejících s poskytováním předmětné služby.

#### **4.1.3.2 Systémy předplatného k dílčí hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Doplňková služba předplatného k dílčí hlasové komunikační službě v pevném místě nepředstavuje typický či ve větším rozsahu využívaný model účtování za poskytnuté služby, jak potvrdily odpovědi oslovených subjektů, z nichž většina tuto službu neposkytuje.

Společnost **O2** doplnila, že neeviduje potřebu zákazníků týkající se poskytování služby předplacených služeb v segmentu hlasové komunikační služby v pevném místě. V případě potřeby může společnost nabídnout alternativu ve formě předplacených služeb mobilního volání, které jsou k této službě velmi blízkým substitutem. Společnost O2 navíc již dlouhou dobu nabízí spotřebitelům pouze 2 tarify volání v pevném místě a oba obsahují neomezený počet desítek volání.

Společnost **miniTEL** uvedla, že nabízí hlasovou komunikační službu v pevném místě pouze jako předplacenou službu, a tedy systémy předplatného využívají všichni zákazníci. Podrobné informace je možné nalézt ve [Všeobecných podmínkách](#). O skutečnosti, že se jedná o předplacenou službu, se zákazník dozví při registraci.

Částečně poskytuje předmětnou službu společnost **PODA** a zákazník se o možnosti využití této služby dozví při sjednání smlouvy a v ceníku služeb. Služba splňuje pouze některé požadavky uvedené ve vyhlášce č. 109/2023 Sb., je dostupná automaticky při sjednání vybrané služby a účtována 30 Kč za kredit, resp. 50 Kč. Danou službu k 30. červnu 2023 využívalo ■ % zákazníků. Stížnosti související s poskytováním služby společnost neeviduje.

#### **4.1.4 Postupné splácení ceny za připojení**

##### **4.1.4.1 Postupné splácení ceny za připojení k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Společnost **O2** uvedla, že cena za zřízení připojení je účtována jednorázově maximálně v řádu desítek korun. V závislosti na vybrané technologii, na které je připojení realizováno, je poplatek 99 Kč, anebo je připojení zdarma. Společnost O2 poskytuje různé technologie připojení k internetu, kdy v případě nutnosti zřízení připojení k internetu je vždy možné vybrat tu finančně nejpříznivější variantu. Pokud pevná síť na požadovaném místě zřízení není nebo sama o sobě neumožňuje kvalitní poskytnutí služby, je zřízena služba prostřednictvím mobilní sítě nebo kombinací pevné a mobilní sítě, je-li pro parametry požadovaného tarifu k dispozici. V případě, že částka na dobudování pevného přípojného bodu přesáhne částku cca 10 000 Kč, pak je tato částka po domluvě účtována zákazníkovi. Z výše uvedených důvodů poskytování služeb na různých technologiích společnost O2 neumožňuje splácení této částky postupně.

Společnost **STARNET** službu postupného splácení ceny za připojení poskytuje, nabízí ji od 1. února 2022 a službu využijí jednotky zákazníků. Služba je nabízena v rámci domluvených podmínek při zřízení služby, službu je možné využít i při splácení nového HW (routeru) v rámci stávajícího připojení. Zákazník hradí cenu HW a cenu instalace, která je určena náklady (většinou jde o částky cca 49 až 99 Kč/měsčně po dobu max. 48 měsíců). Společnost neprovádí speciální informační kampaň o možnosti využívání této služby, ale nabízí službu jako alternativu pro zákazníky v rámci probíhající inzerce. Stížnosti týkající se poskytování služby společnost neeviduje.

Společnost **T-Mobile** odpověděla, že službu postupného splácení ceny za připojení neposkytuje, postupně splácet je možné pouze HW.

Ostatní oslovené subjekty uvedly, že službu postupného splácení ceny za připojení neposkytují, neboť není s ohledem na nízké ceny třeba.

#### **4.1.4.2 Postupné splácení ceny za připojení k dílčí hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Dle vyjádření společnosti **O2** je v ceně za používání tarifu zahrnuta i cena za zřízení, a proto postupné splácení ceny za zřízení společnost nenabízí. V případě nutnosti vynaložení nadměrných nákladů na dobudování sítě nutné pro využívání služby nabízí společnost alternativní varianty, jako je volání v mobilní síti nebo zřízení služby za pomoci jiných technologií.

Společnost **Quantcom** službu postupného splácení ceny za připojení potřebné pro využívání hlasové komunikační služby poskytuje, služba je dostupná automaticky a zdarma. O možnosti využívat předmětnou službu se zákazník dozví při sjednání služeb. Počet zákazníků využívajících předmětnou službu a stížnosti týkající se poskytování služby společnost neeviduje.

Ostatní oslovené subjekty zaslaly shodné vyjádření, že tuto předmětnou dílčí doplňkovou službu neposkytují, společnost **miniTel** doplnila, že se nikdy nejedná o větší částky, takže postupné splácení nedává smysl, zvláště u předplacených služeb.

#### **4.1.5 Zvláštní opatření při neplacení účtů**

Zvláštními opatřeními při neplacení účtů (podle § 38 odst. 2 písm. d) bodu 5. zákona o elektronických komunikacích) se podle § 44 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích rozumí opatření, která řeší problematiku neplacení účtů za poskytnuté služby tak, aby spotřebitel byl předem upozorněn na všechny důsledky neplacení účtů.

Jedná se sice o novou doplňkovou službu, která je součástí zákona o elektronických komunikacích od 1. ledna 2022, nicméně tato povinnost informovat spotřebitele byla součástí zákona č. 127/2005 Sb. již před tímto datem, a to konkrétně v § 65 zákona č. 127/2005 Sb. ve znění účinném do 31. prosince 2021 (neplacení nebo opožděné placené účtů). V souladu s ustanovením § 65 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen před započátkem poskytování služby prokazatelně upozornit účastníka na důsledky neplacení účtů. Ustanovení § 65 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích pak stanoví, že nezaplatil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, podnikatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může podnikatel účastníku omezit poskytování dotčené samostatně účtované služby zamezením aktivního přístupu ke službě, s výjimkou přístupu k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace. Cena za prokazatelné upozornění musí být nákladově orientovaná.

Tuto povinnost všichni oslovení podnikatelé standardně plní v souladu se zákonem o elektronických komunikacích. Nad rámec této povinnosti činí některé společnosti další kroky uvedené níže.

##### **4.1.5.1 Zvláštní opatření při neplacení účtů při využívání dílčí služby přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

V souvislosti s předmětnou službou společnost **O2** sdělila, že v případě neplacení účtů žádná zvláštní opatření nepoužívá, protože v takových opatřeních nespátňuje smysl. Společnost postupuje standardními postupy podle všeobecných podmínek poskytování služeb.

Společnost **Vodafone** doplňkovou službu zvláštních opatření při neplacení účtů



poskytuje automaticky a zdarma. Zákazníkům je nejprve zaslána upozorňující SMS/e-mail. Pokud nedojde k zaplacení, je zaslána zpoplatněná písemná upomínka (180 Kč), která odchází nejdříve devátý den po splatnosti (dle situace zákazníka). Než dojde k blokaci služeb, je zákazníkovi dvakrát zaslána písemná upomínka. Informace o předmětné službě zákazník může nalézt ve Všeobecných podmínkách, ceníku, na webových stránkách společnosti nebo na zákaznické lince. Stížnosti související s poskytováním předmětné služby společnost neneviduje. Ze zkušenosti zákaznické linky lze však uvést, že zákazník nejčastěji rozporuje zpoplatněné písemné upomínky – pokud došlo k zaplacení dlužné částky za služby v době, kdy už byla upomínka odeslána, ale ještě nebyla doručena.

Společnost **T-Mobile** v rámci předmětné služby zasílá upomínací SMS se stanovením dalšího termínu na zaplacení. Pokud nedojde k zaplacení, je zaslána upomínka. Zákazník se o službě může dozvědět na webových stránkách společnosti, službu mohou využít všichni zákazníci, je dostupná automaticky a prvotní upozornění je zdarma. Společnost neneviduje žádné stížnosti týkající se poskytování předmětné služby.

Společnost **Nej.cz** potvrdila, že předmětnou službu zákazníkům poskytuje. Informace o službě jsou obsaženy ve všeobecných obchodních podmínkách společnosti.

Společnost **STARNET** uvedla, že v případě neplacení účtů svým zákazníkům posílá emaily a SMS a snaží se zákazníka zkontaktovat. Služba je dostupná automaticky a bezplatně. O možnosti využívat předmětnou službu se zákazník dozví při uzavření nové smlouvy, na vyžádání na zákaznické lince, e-mailem, prostřednictvím SMS nebo osobně v provozovně. Stížnosti na poskytování předmětné služby společnost neneviduje.

Předmětnou službu poskytuje automaticky také společnost **Nordic Telecom**. Za první upomínku společnost účtuje 100 Kč, za druhou je to 250 Kč. Co se týká evidovaných stížností, vzhledem k charakteru služby jde o stížnosti spojené s odesláním platby a párováním v SAP (např. využití jiného nebo žádného variabilního symbolu, špatného čísla účtu apod.).

Obdobnou službu poskytuje také společnost **PODA**.

#### **4.1.5.2 Zvláštní opatření při neplacení účtů k dílčí hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Vzhledem k tomu, že ustanovení § 65 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích je vztaženo k podnikatelům poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, platí vyjádření uvedená u jednotlivých subjektů většinou i pro hlasovou komunikační službu. Odlišně od výše uvedeného odpověděly tyto subjekty.

Na rozdíl od zpoplatněných upomínek na neplacení účtů při využívání služby přístupu k internetu, v případě neplacení účtů k hlasové komunikační službě společnost **Nordic Telecom** upozornění nezpoplatňuje.

V souvislosti s předmětnou službou společnost **miniTel** vysvětluje, že se v jejím případě jedná o předplacený kredit. Pokud kredit dojde, není možné některé služby využívat, což je logické a očekávané. Zákazník si může nastavit libovolný počet upozornění na pokles kreditu. Pokud hrozí přerušování hovoru, je volající upozorněn před spojením hovoru. Tyto volby je možné nastavit dle požadavků zákazníka. U předplacených služeb není zákazník povinen provést další platbu. Služba je dostupná automaticky a zdarma, o skutečnosti, že se jedná o předplacenou službu, se zákazník dozví před registrací. Co se týká stížností, společnost sdělila, že na nemožnost využívat některé služby při poklesu kreditu k nule si nikdo nestěžoval.

#### **4.1.6 Poradenství ohledně sazeb**

Poradenstvím ohledně sazeb (podle § 38 odst. 2 písm. d) bodu 6. zákona o elektronických komunikacích) se podle § 44 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích rozumí možnost spotřebitelů požádat o informace o případných alternativních výhodnějších sazbách.

#### **4.1.6.1 Poradenství ohledně sazeb k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Společnost **O2** poskytuje informace o cenách a nabízených tarifech na žádost na všech svých prodejních místech, prostřednictvím svých call center, na webových stránkách společnosti a zákazníci mohou zaslat žádost i písemně. Na prodejních místech i prostřednictvím call center má zákazník možnost porovnat svůj aktuální tarif s alternativami a zvolit optimální nastavení služeb. Zároveň existuje srovnávací nástroj ve správě Úřadu. Poradenství je společností poskytováno zdarma. Informace o možnosti využívání předmětné služby jsou obsaženy v téměř každém propagačním materiálu společnosti, včetně příslušného internetového odkazu. Počty zákazníků využívající předmětnou službu ani stížnosti s ní související společnost neviduje.

Většina ostatních oslovených subjektů (společnosti **T-Mobile, Vodafone, STARNET, Nordic Telecom** a **Nej.cz**) shodně uvedla, že službu poradenství ohledně sazeb poskytují na obchodních místech a na infolince. Službu mohou využívat všichni zákazníci, služba je poskytována automaticky a zdarma. Speciální informační kampaň ze strany společností ohledně předmětné služby neprobíhá, společnosti nevidují žádné stížnosti související s poskytováním dané služby.

Společnost **PODA** sdělila, že předmětnou službu poskytuje částečně – informace ohledně sazeb jsou dostupné pouze ústně na klientských centrech a zákaznické lince společnosti, na internetových odkazech je společnost neuvádí.

#### **4.1.6.2 Poradenství ohledně sazeb k dílčí hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

S výjimkou společnosti **Nordic Telecom** všechny ostatní oslovené subjekty (**O2, Vodafone, Quantcom** a **Nej.cz**) poradenství ohledně sazeb k dílčí hlasové komunikační službě poskytují a sdělují téměř totožné odpovědi jako v případě poradenství ohledně sazeb k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu.

Společnost **miniTel** doplňuje, že má jen jeden jediný tarif pro všechny, ale je možné volit balíčky a např. způsoby volání (přes SIM nebo přes internet, zpětným voláním apod.), které mají na cenu vliv. Předmětnou službu využívá menší část zákazníků, jakýkoliv zákazník se však může zeptat i bez následné aktivace služby, kontakty na podporu jsou na webových stránkách společnosti.

#### **4.1.7 Kontrola nákladů**

Doplňková služba kontrola nákladů (podle § 38 odst. 2 písm. d) bodu 7. zákona o elektronických komunikacích) vychází z požadavku § 44 odst. 7 zákona o elektronických komunikacích, který stanoví, že poskytovatel univerzální služby je povinen umožnit spotřebiteli přiměřenou úroveň kontroly jeho nákladů, a to způsobem umožňujícím dálkový přístup s cílem předcházet bezdůvodnému odpojení služeb spotřebitelům, kteří na ni mají nárok, včetně vhodného mechanismu pro kontrolu toho, zda zájem o využívání dané služby nadále trvá. Součástí této kontroly je i bezplatné upozornění v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání služby elektronických komunikací, které má vliv na náklady spotřebitele.

#### **4.1.7.1 Kontrola nákladů k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Společnosti **Vodafone, T-Mobile** a **Nordic Telecom** doplňkovou službu kontroly nákladů neposkytují, což odůvodňují tím, že u služby nabízené formou paušálního tarifu nedochází k nebezpečí vysokých částek ve vyúčtování.

Zákazníci společnosti **O2** mají možnost kontrolovat výdaje a sledovat spotřebu prostřednictvím mobilní aplikace/webového rozhraní a aplikace samoobsluhy. Po aktivaci samoobsluhy Moje O2 má možnost službu zdarma využívat každý zákazník. Stížnosti související s poskytováním předmětné služby společnost neviduje.

Doplňkovou službu kontroly nákladů poskytuje automaticky a zdarma společnost **Nej.cz**. Služba je dostupná pro všechny zákazníky společnosti, o možnosti tuto službu využívat se zákazník dozví v klientské sekci Moje Nej. V případě přijetí stížnosti související s poskytováním předmětné služby je tato evidována na klientské kartě zákazníka s poznámkou o jejím vyřízení.

U společnosti **STARNET** je služba bezplatně dostupná na vyžádání, e-mailem, SMS, na zákaznické lince nebo osobně v provozovně, o možnosti předmětnou službu využít se zákazník dozví také při uzavření nové smlouvy. Stížnosti v souvislosti s poskytováním služby nejsou společností evidovány.

#### **4.1.7.2 Kontrola nákladů k dílčí hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Dle vyjádření společnosti **O2** mají zákazníci možnost kontrolovat výdaje a sledovat spotřebu prostřednictvím mobilní aplikace/webového rozhraní samoobsluhy Moje O2. Osobní účet na Moje O2 může využívat zdarma každý zákazník společnosti, pro využívání služby je nutná aktivace v aplikaci Moje O2. Společnost neeviduje v rámci poskytování předmětné služby žádné stížnosti.

Společnost **Vodafone** službu kontroly nákladů poskytuje, informace o službě jsou dostupné v samoobsluze nebo na internetových stránkách společnosti v sekci zákaznická péče ([Co je FlexiStrop](#), [Co je FlexiLimit](#)). Služba je poskytována zdarma, ale je nutné ji aktivovat na zákaznické lince nebo v samoobsluze. Počet stížností souvisejících s poskytováním předmětné služby společnost neeviduje, odhadem se jedná o jednotky případů měsíčně.

Společnost **Nej.cz** sdělila, že dílčí službu kontroly nákladů poskytuje všem svým zákazníkům automaticky a zdarma. Služba je pro zákazníky dostupná v klientském účtu Moje Nej a o možnosti tuto službu využívat se zákazníci dozvědí také na webových stránkách společnosti. Pokud společnost obdrží stížnost související s poskytováním předmětné služby, eviduje ji na klientské kartě zákazníka s poznámkou o jejím vyřízení.

Společnost **miniTEL** uvedla, že předmětnou službu poskytuje, přehled o spotřebě je kdykoli k nahlédnutí online. Společnost doplnila, že před nadměrnými účty uživatele většinou chrání i samotný fakt, že se jedná o předplacenu službu. Navíc je možné nastavit si různá upozornění při poklesu kreditu pod zákazníkem definovanou hladinu a též je možné kdykoli zkontrolovat aktuální výši kreditu bezplatně přímo z telefonu. Automaticky je také aktivní ochrana proti zneužití volání třetí stranou (hlavně u VoIP). Předmětnou službu využívá většina zákazníků, je dostupná automaticky a zdarma.

Doplňkovou službu kontroly nákladů poskytuje také společnost **Quantcom**, služba je dostupná automaticky a zdarma. Zákazník se o možnosti službu využívat dozví při sjednání služeb. Společnost neeviduje počty zákazníků využívajících předmětnou službu ani stížnosti související s jejím poskytováním.

Společnost **Nordic Telecom** odpověděla, že předmětnou službu neposkytuje.

#### **4.1.8 Deaktivace vyúčtování třetích stran**

Deaktivací vyúčtování třetích stran (podle § 38 odst. 2 písm. d) bodu 8. zákona o elektronických komunikacích) se podle § 44 odst. 8 zákona o elektronických komunikacích rozumí služba, s jejíž pomocí může spotřebitel deaktivovat možnost, aby třetí strany využívaly vyúčtování poskytovatele služby přístupu k internetu nebo poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací k vyúčtování svých produktů nebo služeb.

##### **4.1.8.1 Deaktivace vyúčtování třetích stran k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Doplňková služba deaktivace vyúčtování třetích stran není ve vztahu k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě relevantní, neboť uvedená doplňková služba

není spojena se službou přístupu k internetu. V případě plateb za služby poskytované prostřednictvím služby přístupu k internetu jsou využívány bankovní služby (platební karty, možnosti převodu peněz), což je hlavním rozdílem oproti využití plateb při využití hlasové komunikační služby. V tomto duchu se vyjádřila i většina oslovených subjektů.

Společnost **O2** odpověděla, že každý zákazník má možnost deaktivace služeb třetích stran. Služba je zdarma, je však nutné si ji nastavit v samoobsluze Moje O2, přes zákaznickou linku nebo prostřednictvím prodejního místa. Počet zákazníků, kteří službu využívají, ani stížnosti související s poskytováním předmětné služby společností neneviduje.

Předmětnou službu poskytuje také společnost **STARNET**. Služba je zdarma a je dostupná na vyžádání, e-mailem, SMS, na zákaznické lince nebo osobně v provozovně. O možnosti předmětnou službu využít se zákazník dozví při uzavření nové smlouvy, na vyžádání na zákaznické lince, e-mailem, SMS nebo osobně v provozovně. Službu využívají téměř všichni zákazníci společnosti, stížnosti v souvislosti s poskytováním služby nejsou evidovány.

#### **4.1.8.2 Deaktivace vyúčtování třetích stran k dílčí hlasové komunikační službě, včetně připojení potřebného pro využívání služby**

Z oslovených subjektů předmětnou službu poskytuje pouze společnost **O2**. V případě nastavení blokování samotným zákazníkem v samoobsluze nebo za použití kódů je služba zdarma. Pokud je blokování realizováno pomocí zákaznické linky, je účtováno dle platného ceníku základních služeb, blokování audiotextu a erotických linek je zdarma i v tomto případě. Zdrojem informací ohledně poskytování předmětné služby jsou webové stránky společnosti, prodejní místa a další zákaznické kanály, včetně internetové samoobsluhy Moje O2. Počty zákazníků využívajících předmětnou službu ani stížnosti související s poskytováním služby společnost neneviduje.

Společnost **miniTEL** sdělila, že služby typu M-platby nebo platby přes internet, či audiotextové služby vůbec neposkytuje, lze blokovat SMS platby.

Společnosti **Vodafone, Nej.cz, Nordic Telecom** a **Quantcom** uvedly, že předmětnou službu neposkytují.

#### **4.2 Vyjádření Hospodářské komory a asociací elektronických komunikací**

Hospodářské komoře a asociacím elektronických komunikací byly položeny dotazy, zda je podle jejich názoru a zkušeností dílčí služba doplňkových služeb podle § 38 odst. 2 písm. d) zákona o elektronických komunikacích dostupná na trhu komerčně, tzn. i bez uložení povinnosti v rámci univerzální služby. Úřad zajímal také případné podněty týkající se poskytování předmětné služby a všechny skutečnosti, které jsou z pohledu oslovených subjektů relevantní pro monitoring výše uvedené dílčí služby.

Na dotazy Úřadu reagovala pouze Hospodářská komora a **Výbor nezávislého ICT průmyslu, z.s.**, který odpověděl, že na otázky týkající se předmětné dílčí služby nemá relevantní odpověď.

**Hospodářská komora** i v případě dílčí služby doplňkových služeb uvedla, že nemá indicii, že by předmětná služba nebyla veřejnosti přístupná, neneviduje žádné podněty související s poskytováním této služby.

#### **4.3 Cenová dostupnost**

Úřad se v rámci monitoringu zabýval otázkou cenové dostupnosti dílčí služby doplňkových služeb ke službě přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby a ke službě přístupu k hlasové komunikační službě v pevném místě, včetně připojení potřebného pro využívání služby. Informace o cenách služeb byly čerpány z ceníků a webových stránek sledovaných poskytovatelů. Pokud není uvedeno jinak, ceny uvedené dále v textu jsou vyjádřeny v Kč včetně daně z přidané hodnoty.

## **Podrobný rozpis účtů**

Podle zjištění Úřadu nebyly u doplňkové služby podrobný rozpis účtů oproti předchozímu sledovanému období z hlediska výše cen zaznamenány podstatné změny. Sledované společnosti poskytovaly podrobný rozpis účtů v elektronické formě bezplatně. Výjimkou je společnost T-Mobile, která původně poskytovala elektronický podrobný rozpis účtu za 1,21 Kč a od 30. března 2022 přestala tuto částku zákazníkům účtovat. Společnost Vodafone zvýšila na počátku října 2022 cenu za tištěné podrobné vyúčtování služeb z 69,58 Kč na 99 Kč.

## **Bezplatné selektivní blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv, nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou**

Ceny za poskytování doplňkové dílčí univerzální služby bezplatné selektivní blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv, nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou se během sledovaného období nezměnily. Službu selektivní blokování si může nastavit koncový uživatel buď sám, nebo o její nastavení může požádat poskytovatele. Pokud si koncový uživatel službu blokování nastaví sám pomocí kódů určených k blokování služeb nebo menu přímo v telefonu, pomocí aplikace v telefonu nebo pomocí internetové samoobsluhy poskytovatele služby, za její využívání neplatí. V případě, že o nastavení služby požádá koncový účastník operátora, jsou některé skupiny odchozích volání zpoplatněny.

## **Zvláštní opatření při neplacení účtů**

K opatřením uvedeným v § 65 zákona o elektronických komunikacích souvisejícím s neplacením účtů ve lhůtě splatnosti patří prokazatelné upozornění účastníka podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací na nezaplacení ceny za poskytnuté služby, přičemž tato cena musí být nákladově orientovaná. Ve sledovaném období zasílali sledovaní poskytovatelé při neuhrazení vyúčtování do data splatnosti služeb účastníkům upozornění zdarma. Pokud ani na základě upozornění nedošlo k uhrazení služeb, zasílali poskytovatelé zpoplatněnou upomínku, případně mohli účtovat další náklady související s vymáháním dlužné částky.

### **4.4 Stížnosti, podání a dotazy týkající se předmětné dílčí služby**

K doplňkovým službám k výše uvedeným dílčím službám nejsou za sledované období evidovány žádné dotazy ani stížnosti.

### **4.5 Závěr**

Níže Úřad uvádí závěry, které vyplynuly z provedeného monitoringu dílčí služby doplňkových služeb k dílčím službám podle § 38 odst. 2 podle písm. a) a b) zákona o elektronických komunikacích.

Doplňková služba podrobného rozpisu účtů je při poskytování hlasové komunikační služby poskytována oslovenými společnostmi v elektronické podobě automaticky a zdarma. Ve vztahu ke službě přístupu k internetu není z důvodu nabídky služby jako datově neomezené (tedy vše je v „paušální ceně“) nutné doplňkovou službu rozpisu účtů poskytovat. Zákazníci nejčastěji naleznou podrobný rozpis účtů v internetových samoobsluhách, na infolince, na prodejních místech a webových stránkách jednotlivých poskytovatelů. Pouze pro případ potřeby tištěného podrobného rozpisu je služba zpoplatněna, nicméně se jedná o velmi nízké částky, maximálně v řádech desítek korun. Poskytovatelé neevidují žádné stížnosti týkající se této služby.

Doplňková služba bezplatného selektivního blokování odchozích volání, textových zpráv nebo multimediálních zpráv, nebo, je-li to technicky proveditelné, jiných podobných aplikací se zvýšenou sazbou k hlasové komunikační službě v pevném místě, je poskytována všemi poskytovateli, kteří zaslali svá vyjádření. Pro využívání této služby je nutná aktivace služby,

a to buď na zákaznické lince pomocí aktivačních kódů nebo v internetových samoobsluhách. Pro případ nastavení předmětné služby zákazníkem v samoobsluze je služba nabízena bezplatně. Poskyvatelé nenevidují žádné stížnosti týkající se této doplňkové služby. Tuto doplňkovou službu nelze s ohledem na její obsah uplatnit při čerpání služby přiměřeného přístupu k internetu.

Co se týče doplňkové služby systémů předplatného, u dílčí služby přiměřeného přístupu k internetu poskyvatelé většinou uvedli, že ji nenabízejí, protože poskytování této služby nedává s ohledem na nízké ceny smysl. V případě hlasové komunikační služby většina poskytovatelů konstatovala, že tuto službu také nenabízí, protože i v tomto případě nebyla identifikována potřeba takovéto služby ze strany zákazníků.

Stran poskytování doplňkové služby postupného splácení ceny za připojení se většina společností vyjádřila, že tuto službu neposkytují, neboť o ni není zájem.

Doplňková služba zvláštních opatření při neplacení účtů je dle zjištění Úřadu poskytována všemi oslovenými poskytovateli příslušných dílčích služeb. Důvodem je skutečnost, že podle § 65 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen před započítáním poskytování služby prokazatelně upozornit účastníka na důsledky neplacení účtů. Oslovené společnosti předmětnou službu poskytují zákazníkům automaticky, zdarma a konkrétní podmínky uvádí ve svých všeobecných podmínkách. Obecně lze konstatovat, že společnosti zasílají v případech, kdy má zákazník vyúčtování po splatnosti, upozorňující SMS, případně e-mail. Následně je zákazníkům odeslána zpoplatněná písemná upomínka.

Co se týče doplňkové služby poradenství ohledně sazeb většina společností ji poskytuje automaticky a zdarma, nejčastěji na prodejních místech, infolince a webových stránkách.

Doplňková služba kontroly nákladů není ve vztahu k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě podle zjištění Úřadu relevantní. V tomto duchu se vyjádřili všichni oslovení poskyvatelé, především proto, že nabízejí službu formou paušálního tarifu, kde nedochází k nebezpečí, že spotřebitel nalezne ve vyúčtování vyšší částku z důvodu nepřiměřené spotřeby. Co se týče této doplňkové služby ve vztahu k hlasové komunikační službě, tato služba je obvykle poskytována automaticky, zdarma a je dostupná zejména v internetové samoobsluze.

Doplňková služba deaktivace vyúčtování třetích stran není ve vztahu k dílčí službě přiměřeného přístupu k internetu v pevném místě podle zjištění Úřadu relevantní. V tomto duchu se vyjádřili všichni oslovení poskyvatelé. Tato doplňková služba byla vyhodnocena pouze v rámci hlasové komunikační služby, kdy ji oslovené subjekty poskytují obvykle zdarma a lze ji aktivovat např. v rámci internetové samoobsluhy.

Z hlediska vývoje cen lze konstatovat, že dílčí služba doplňkových služeb je cenově dostupná. Navíc je nutné uvést, že většina uvedených služeb je poskytována zdarma, případně za nízkou cenu. Od posledního přezkumu provedeného počátkem roku 2022 sice došlo k několika změnám nominálních cen monitorovaných služeb, případně ke změnám nabídky poskytovaných služeb u sledovaných poskytovatelů, které však neměly dopad na jejich cenovou dostupnost.

Z nízkého počtu reakcí, které Úřad od ostatních oslovených subjektů obdržel a z absence vyjádření spotřebitelských organizací, lze vyvozovat, že tematika předmětné dílčí služby není považována za problematickou a vyžadující regulaci.

Jak z vyjádření oslovených subjektů, tak z informací, které má Úřad k dispozici, vyplývá, že ohledně problematiky předmětné dílčí služby nejsou řešeny téměř žádné stížnosti a podněty. Z toho lze usoudit, že poskytování předmětné dílčí služby včetně jejího rozšíření lze považovat za dostačující a vyhovující.

**Na základě výše uvedených skutečností Úřad konstatuje, že služby odpovídající požadavkům na dílčí službu doplňkových služeb byly v roce 2022 a první polovině roku**

**2023 dostatečně zajištěny na komerčním základě a nedošlo ke změnám, které by znamenaly nedostupnost těchto služeb. Tyto služby byly zajištěny v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby spotřebitelů na celém území ČR, a to v souladu s požadavky kladenými na poskytování univerzální služby.**