

**Monitorování komerčního poskytování služeb odpovídajících  
neuloženým službám v rámci univerzální služby  
(za rok 2019)**

**Obsah**

<b>1</b>	<b>Úvod .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v průběhu roku 2019 .....</b>	<b>3</b>
2.1	Připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti a přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě.....	3
2.2	Pravidelné vydávání účastnických seznamů čísel účastníků veřejně dostupné telefonní služby a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům.....	11
2.3	Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele.....	14
2.4	Doplňkové služby ke službám připojení a přístup.....	16
2.4.1	<i>Postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele .....</i>	<i>16</i>
2.4.2	<i>Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka .....</i>	<i>16</i>
2.4.3	<i>Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka.....</i>	<i>18</i>
2.4.4	<i>Poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné.....</i>	<i>19</i>
2.4.5	<i>Kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby.....</i>	<i>20</i>
2.4.6	<i>Vyhodnocení poskytování doplňkových služeb.....</i>	<i>21</i>
<b>3</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>21</b>

## 1 Úvod

Tato zpráva Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“) je zaměřena na vyhodnocení poznatků o poskytování služeb odpovídajících tzv. dílčím službám, které jsou součástí univerzální služby (dále také „US“) a jejichž poskytování není uloženo jako povinnost za rok 2019. Jedná se o dílčí služby US, které jsou uvedeny v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a písm. g) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“).

Jedná se o následující dílčí služby:

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

Úřad shledal pouze zanedbatelné změny v poskytování dílčích služeb na komerčním základě, a to jak v porovnání s předcházejícím rokem 2018, tak s dřívějšími obdobími. Tyto změny nevedly ke změně závěrů z předchozích období. V rámci současného vyhodnocení výše uvedených dílčích služeb poskytovaných v roce 2019 ČTÚ došel k závěru, že tyto služby zůstávají i nadále poskytovány na komerčním základě v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na celém území státu za dostupnou cenu v souladu s požadavky US. Při posuzování dostupnosti služby je přitom třeba vždy respektovat zásadu přiměřenosti, a to nejen výhradně z pohledu cílů a zájmů jednoho konkrétního koncové uživatele, i když US je institutem právě pro ně, ale i z pohledu technické, a s tím související ekonomické realizovatelnosti požadavku na straně poskytovatele předmětných služeb. V průběhu roku 2019 se vyskytlo pouze několik stížností na poskytování jednotlivých dílčích služeb (viz níže). S ohledem na uvedené ČTÚ neshledal důvody pro budoucí uložení povinnosti poskytovat tyto služby v rámci US.

Zpráva vychází z údajů získaných v rámci elektronického sběru dat pravidelně prováděného ČTÚ, z kontrolních zjištění o poskytování relevantních služeb a z reakcí poskytovatelů služeb na dotazy ČTÚ zaměřené na rozsah a způsob poskytování těchto služeb. Zpráva navazuje na vyhodnocení výsledků monitorování těchto služeb za rok 2018.

## **2 Přehled o poskytování služeb odpovídajících neuloženým dílčím službám v průběhu roku 2019**

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

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

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

Poskytování služeb připojení a přístupu není od roku 2006 uloženo rozhodnutím ČTÚ jako povinnost. Služby připojení a přístupu byly i v roce 2019 běžně k dispozici v nabídkách jak nejvýznamnějších, tak i mnoha malých poskytovatelů služeb elektronických komunikací.

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

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

Některé společnosti včetně společnosti O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“) využívají pro poskytování svých maloobchodních služeb různé velkoobchodní nabídky, např. MMO, RUO, WLR společnosti CETIN a.s. (dále jen „CETIN“). Pro poskytování služeb několik subjektů využívá také volbu a předvolbu operátora, když se v tomto případě jedná o zanedbatelné počty účastníků.

Z hlediska počtu účastnických stanic byly v roce 2019 v ČR největšími poskytovateli služeb připojení a přístupu podílejšími se na zajištění plošné dostupnosti těchto služeb pro nepodnikající fyzické osoby následující společnosti:

- O2,
- UPC Česká republika, s.r.o. (dále jen „UPC“),
- Nej.cz s.r.o. (dále jen „Nej.cz“),
- Nordic Telecom s.r.o. (dále jen „Nordic Telecom“).

#### **Vývoj počtu účastnických stanic**

Z dat získaných v rámci pravidelného elektronického sběru prováděného ČTÚ vyplývá, že společnost O2 provozovala v polovině roku 2019 cca 42,1 % z celkového počtu všech účastnických stanic nepodnikajících fyzických osob. Společnost UPC provozovala cca 31,5 % těchto stanic, společnost Nej.cz 4,1 % stanic a společnost Nordic Telecom 1,8 %. Zbývajících 369 subjektů poskytujících na trhu službu připojení a přístupu provozovalo v polovině roku 2019 cca 20,9 % z celkového počtu účastnických stanic.

Údaje o vývoji počtu účastnických stanic nepodnikajících fyzických osob u největších poskytovatelů VDTS jsou uvedeny v tabulce č. 1.

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

Poskytovatel služby	k 31. 12. 2015	k 30. 6. 2016	k 31. 12. 2016	k 30. 6. 2017	k 31. 12. 2017	k 30. 6. 2018	k 31. 12. 2018	k 30. 6. 2019	k 31. 12. 2019 <sup>1)</sup>
O2									
UPC									
Nej.cz <sup>2</sup>									
Nordic Telecom									
<b>Σ počtu stanic vybraných poskytovatelů služby</b>	<b>2058</b>	<b>619 079</b>	<b>2059</b>	<b>2053</b>	<b>2060</b>	<b>2054</b>	<b>487 594</b>	<b>482 030</b>	<b>459 852</b>
Meziroční pokles počtu účastnických stanic vybraných poskytovatelů služby v %	- 8,5	-14,3	- 19,9	- 15,6	- 10,1	- 6,1	- 2	-1,7	-5,7
Celkový počet stanic nepodnikajících osob (v ČR)	<b>831 183</b>	768 646	701 447	649 281	614 220	610 884	<b>605 951</b>	606 779	-- <sup>3)</sup>
Meziroční pokles celkového počtu účastnických stanic nepodnikajících osob v %	- <b>11,3</b>	- 14,0	- 16,6	- 15,5	- 12,4	- 5,9	- <b>6,5</b>	- <b>0,7</b>	-- <sup>3)</sup>

Z údajů v tabulce č. 1 plyne, že rozhodující pro celkový vývoj počtu účastnických stanic jsou údaje od společností O2 a UPC, které dohromady tvoří více než 73 % této části trhu. U společnosti O2 v roce 2019 i nadále pokračoval trend snižování počtu účastnických stanic užívaných nepodnikajícími fyzickými osobami v pevném místě. U společnosti UPC byl v roce 2019 zaznamenán obrát trendu, když se nárůst počtu tohoto typu účastnických stanic v roce 2019 zastavil. Od pololetí 2019 do konce roku došlo i u této společnosti naopak k mírnému poklesu. Vývoj právě u těchto dvou společností nejvýrazněji ovlivňuje celkový vývoj na trhu, který je charakterizován meziročním poklesem počtu provozovaných stanic k polovině roku 2019 o cca 1,7 %.

V následující tabulce č. 2 jsou uvedeny celkové počty účastnických stanic nepodnikajících fyzických osob všech poskytovatelů služeb v rozdělení na stanice poskytované prostřednictvím PSTN a prostřednictvím protokolu VoIP.

<sup>1)</sup> Jedná se o prozatím neverifikované údaje za celý rok 2019, jejichž zdrojem je elektronický sběr dat prováděný ČTÚ.

<sup>2)</sup> Do 30. 6. 2018 údaje za společnost Nej.cz a za společnost RIO Media a.s., která zanikla v důsledku fúze sloučením.

<sup>3)</sup> Souhrnné údaje nejsou zatím k dispozici.

**Tabulka č. 2: Celkové počty účastnických stanic nepodnikajících fyzických osob v rozdělení na stanice PSTN a s protokolem VoIP**

	k 30. 6. 2016	k 31. 12. 2016	k 30. 6. 2017	k 31. 12. 2017	k 30. 6. 2018	k 31. 12. 2018	k 30. 6. 2019
<b>Účastnické stanice nepodnikajících osob celkem</b>	<b>768 646</b>	<b>701 447</b>	<b>649 281</b>	<b>614 220</b>	<b>610 884</b>	<b>605 951</b>	<b>606 779</b>
Účastnické stanice PSTN nepodnikajících osob	457 582	402 787	389 663	354 793	326 260	<b>310 974</b>	<b>291 160</b>
Účastnické stanice VoIP nepodnikajících osob	311 064	298 660	259 618	259 427	284 624	<b>294 977</b>	<b>314 619</b>
Účastnické stanice VoIP nepodnikajících osob v %	40,47	42,58	39,99	42,24	46,59	<b>48,68</b>	<b>51,85</b>

Z tabulky č. 2 vyplývá, že nárůst počtu účastnických stanic s protokolem VoIP pokračoval i v průběhu prvního pololetí roku 2019, a to o cca 20 tisíc stanic. Souhrnné údaje z elektronického sběru dat k 31. 12. 2019 ještě nejsou k dispozici.

Služby připojení a přístupu byly v roce 2019 nabízeny poskytovateli služeb stejně jako v předchozích letech nejen samostatně, ale převážně v balíčcích ve spojení zejména se službami přístupu k internetu, ale také s televizním vysíláním (IPTV) a s mobilními hlasovými službami.

### Vývoj cen

V cenové oblasti nedošlo u služby připojení ve srovnání s rokem 2018 k zásadním změnám, a to ani u poskytování služby přístupu nepodnikajícím fyzickým osobám. Nabízené tarify byly zaměřeny zejména na poskytování tzv. „neomezeného“ volání nebo na poskytování „volných minut“, které byly zahrnuty v měsíční ceně služby.

Společnost O2 v roce 2019 neúčtovala jednotnou cenu za zřízení přípojky v pevném místě. Při uzavření smlouvy se platila za aktivaci služby jednorázová cena 99,00 Kč, která je uvedena v prvním vyúčtování služby. V případě, že je smlouva zaslána poštou nebo je doručena např. kurýrem, platí se za zaslání zásilky rovněž 99,00 Kč. Pokud je nezbytné při zřízení účastnické stanice (případně při jejím přeložení) dobudování sítě společnosti O2, sjednává si společnost O2 s účastníkem náhradu nákladů vynaložených na dobudování sítě na základě požadavku účastníka (např. výkopové a stavební práce). Tuto náhradu nákladů uplatňuje společnost O2 od prosince 2014 a její výše je individuální případ od případu.

Při potřebě zřídit nové vedení technikem jsou některé úkony hrazeny jednorázově, některé hodinovou sazbou 1 101,00 Kč (např. vybudování vnitřních rozvodů). Za doručení zařízení a instalaci technikem činí jednorázová cena 399,00 Kč. Pokud není objednána instalace technikem a ke zřízení služby je využit samoinstalační balíček, tak se za jeho zaslání platí jednorázová cena 99,00 Kč (za kompletaci balíčku a zajištění dopravy na udanou adresu).

Nabídka hlasových tarifů společnosti O2 určená pro volání domácností v pevných sítích obsahovala v roce 2019 i nadále dva tarify s neomezeným počtem volných minut na běžná volání do pevných i mobilních sítí v ČR, a to tarif „Volání ČR“ a tarif „Volání ČR Plus“,

který má v měsíční ceně zahrnuté navíc volné minuty do vybraných zahraničních destinací. Stejně jako v roce 2018 poskytovala společnost O2 pro domácnosti ještě speciální tarif „Na příjmu“ s měsíční cenou 279,00 Kč, který je určen pro příjem hovorů a pro umožnění volání pomocí služby volba/předvolba operátora (CS/CPS).

Rovněž u společnosti UPC zůstala i v roce 2019 nezměněna cena za službu připojení v pevném místě. Připojovací poplatek (cena za připojení služby) činí 99,00 Kč. Při instalaci zařízení technikem je účtován poplatek 404,00 Kč. Při vybudování nového připojení mimo hromadnou bytovou výstavbu a při nestandardní instalaci (tj. nákladnější a technicky složitější) je uplatňováno individuální nacenění. Poplatek za vybudování druhého nebo dalšího přípojného místa činí 555,00 Kč.

Nabídka tarifů společnosti UPC určená pro volání z pevných linek v roce 2019 ve srovnání s rokem 2018 zůstala též nezměněna. Je nabízen tarif „Volám neomezeně“ určený pro volání z pevných linek, který v rámci měsíční ceny 199,00 Kč umožňuje čerpání až 10 000 minut určených pro volání na pevné linky, do mobilních sítí a mezinárodní volání do vybraných států. Dále jsou nabízeny tarify „Telefon 30“ za 25,00 Kč (se 30 volnými minutami) a „Telefon 100“ za 70,00 Kč (se 100 volnými minutami), které jsou určeny pro výše uvedené druhy volání.

Také společnost Nordic Telecom zachovala v porovnání s rokem 2018 nabídku tarifů určených pro volání z pevných linek v nezměněné podobě. Nabídka obsahovala 2 tarify, jeden nazvaný „Levná pevná NT“, který za měsíční cenu 298,00 Kč zahrnuje bezplatná volání a SMS ve vlastní síti a 100 volných minut volání do ostatních pevných i mobilních sítí v ČR. Druhý tarif „Levná pevná NT maxi“ za měsíční cenu 348,00 Kč zahrnuje neomezený počet volných minut pro volání a odesílání SMS ve vlastní síti a do všech pevných sítí v ČR a dále 100 volných minut na volání do mobilních sítí v ČR. V případě sjednání smlouvy na využívání služby po dobu 24 měsíců je měsíční cena u obou tarifů snížena o 100 Kč.

Nabídku služeb pro rok 2019 upravila společnost Nej.cz. Instalační poplatek za zřízení koncového bodu sítě je účtován dle skutečných nákladů. Aktivace telefonního připojení (služba Telefon) pro zákazníky bez internetových služeb Nej.cz byla zpoplatněna částkou 290,00 Kč. Pro zákazníky s internetovými službami Nej.cz byla aktivace zdarma. Poplatek za aktivaci přijímacího zařízení nebyl účtován pouze v případě dodržené sjednané doby závazku, při nedodržení závazku činil 1 990,00 Kč. Aktivační poplatek při uzavření smlouvy bez závazku), kde není potřeba koncové zařízení, činil rovněž 1 990,00 Kč. Vratná kauce na služby byla uplatňována ve výši 1 000,00 Kč. U služeb přístupu byly společnostmi Nej.cz nabízeny tarify BASIC za 250,00 Kč, STANDARD za 300,00 Kč a PROFI za 350,00 Kč, a to s neomezeným počtem volných minut určených pouze pro volání ve vlastní pevné síti. Při kombinaci hlasových služeb s televizními a internetovými službami byla poskytována sleva v rozmezí 80,00 Kč až 250,00 Kč, podrobněji viz tabulka č. 6.

Příklady cenových nabídek služeb připojení a přístupu, které poskytovali v roce 2019 vybraní poskytovatelé VDTS, jsou uvedeny v následujících tabulkách.

**Tabulka č. 3: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu společnosti O2 v roce 2019**

Tarif	Cena za připojení v Kč (s DPH)	Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2019 v Kč (s DPH)		Poznámka
		základní cena	Snížená cena při kombinaci služeb	
<u>Na příjmu</u>	cena za zřízení přípojky, pokud není potřeba dobudování sítě <b>0,00</b>	<b>279,00</b>	---	tarif sloužící pro příjem hovorů nebo zajištění volání pomocí služby CS/CPS
<u>Volání ČR</u>	+ zaslání smlouvy poštou nebo kurýrem <b>99,00</b>	<b>299,00</b>	---	v ceně neomezené volání do pevných a mobilních sítí v ČR
<u>Volání ČR Plus</u>	+ cena za aktivaci služby <b>99,00</b> + cena za samoinstalační balíček pro zřízení IP telefonní přípojky <b>99,00</b> nebo <b>399,00</b> při instalaci přípojky technikem + <b>individuální nacenění</b> , je-li zřízení přípojky podmíněno dobudováním sítě (při nutnosti provedení výkopových nebo stavebních prací)	<b>549,00</b>	---	v ceně neomezené volání do pevných a mobilních sítí v ČR a 1 000 volných minut do zóny 1 a dalších vybraných zemí

**ZÓNA 1 + vybrané země:** Andorra, Albánie, Austrálie, Belgie, Bulharsko, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Dánsko, Estonsko, Faerské ostrovy, Finsko, Francie, Francouzská Guyana, Gibraltar, Hongkong, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie a Vatikán, Izrael, Japonsko, Kanada, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Makedonie, Martinik, Moldavsko, Monako, Německo, Nizozemsko, Norsko, Nový Zéland, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Réunion, Rumunsko, Rusko, Řecko, San Marino, Slovensko, Slovinsko, Spojené státy americké, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina, Velká Británie a Severní Irsko.

**Tabulka č. 4: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu v roce 2019 společnosti UPC**

Tarif	Cena za připojení v Kč (s DPH)	Cena za poskytování služby přístupu k 31. 12. 2019 v Kč/měsíc (s DPH)	Poznámka
<u>Telefon 30</u>	cena za aktivaci služby <b>99,00</b> + samoinstalace zařízení přípojky <b>zdarma</b> nebo při instalaci přípojky technikem <b>404,00</b>	<b>25,00</b>	v ceně 30 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0

Tarif	Cena za připojení v Kč (s DPH)	Cena za poskytování služby přístupu k 31. 12. 2019 v Kč/měsíc (s DPH)	Poznámka
<b>Telefon 100</b>	<b>+</b> <b>individuální nacenění</b> při nestandardní instalaci (mimo hromadnou bytovou výstavbu)	<b>70,00</b>	v ceně je 100 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0
<b>Volám neomezeně</b>	záloha u rizikových zákazníků <b>2 000,00</b>	<b>199,00</b>	v ceně je 10 000 minut volných volání v ČR a do mezinárodní zóny 0

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

**Tabulka č. 5: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu v roce 2019 společnosti Nordic Telecom**

Tarif	Cena za připojení v Kč (s DPH)	Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2018 v Kč (s DPH)	Poznámka
<b>Levná pevná NT</b> (bez závazku)	<b>zdarma</b>  vratná kauce do <b>5 000,00</b> u potenciálně rizikových zákazníků (individuální posouzení např. dle registru dlužníků)	<b>298,00</b>	v ceně neomezená volání a SMS ve vlastní síti a 100 minut volání do ostatních pevných a mobilních sítí v ČR
<b>Levná pevná NT</b> (se závazkem na 24 měsíců)		<b>198,00</b>	v ceně neomezená volání a SMS ve vlastní síti a 100 minut volání do ostatních pevných a mobilních sítí v ČR
<b>Levná pevná NT maxi</b> (bez závazku)		<b>348,00</b>	v ceně neomezená volání a SMS ve vlastní síti a do ostatních pevných sítí ČR a 100 volných minut volání do mobilních sítí v ČR
<b>Levná pevná NT maxi</b> (se závazkem na 24 měsíců)		<b>248,00</b>	v ceně neomezená volání a SMS ve vlastní síti a do ostatních pevných sítí ČR a 100 volných minut volání do mobilních sítí v ČR



**Tabulka č. 6: Cenové nabídky služeb připojení a přístupu v roce 2019 společnosti Nej.cz**

Tarif	Cena za připojení v Kč (s DPH)	Cena za měsíc poskytování služby přístupu k 31. 12. 2019 v Kč (s DPH)		Poznámka
		základní cena	Snížená cena při kombinaci s internetovým připojením	
<b><u>BASIC</u></b>	cena za zřízení přípojky, (koncového bodu pevné sítě) je účtována dle skutečných nákladů (individuální ocenění)	<b>250,00</b>	<b>0,00</b>	v ceně neomezená volání ve vlastní síti
<b><u>BASIC + TV</u></b>		<b>170,00</b>	<b>0,00</b>	
<b><u>STANDARD</u></b> používání 2 až 3 čísel	cena za aktivaci služby pro zákazníka s internetovými službami je <b>zdarma</b>	<b>300,00</b>	<b>50,00</b>	v ceně neomezená volání ve vlastní síti
<b><u>STANDARD + TV</u></b> používání 2 -až 3 čísel	cena za aktivaci služby pro zákazníka bez internetových služeb <b>290,00</b>	<b>220,00</b>	<b>50,00</b>	
<b><u>PROFI</u></b> používání 4 až 6 čísel	aktivace přijímacího zařízení je <b>zdarma</b> , ale pouze v případě dodržené sjednané doby závazku, při nedodržení závazku je <b>1 990,00 Kč</b>	<b>350,00</b>	<b>100,00</b>	v ceně neomezená volání ve vlastní síti
<b><u>PROFI + TV</u></b> používání 4 až 6 čísel	poplatek za aktivaci příjímacího zařízení při smlouvě bez závazku <b>1 990,00 Kč</b>	<b>270,00</b>	<b>100,00</b>	
	Vratná kauce na služby <b>1 000,00</b>			

## Stížnosti

V roce 2019 ČTÚ obdržel osm stížností souvisejících s problematikou zřízení a zrušení připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti. U těchto stížností nebylo po prošetření ČTÚ shledáno porušení Zákona a stížnosti byly shledány jako nedůvodné. Stížnosti byly řešeny informováním stěžovatele o dané problematice a o možném způsobu jejího řešení. Předmětem těchto stížností, kdy se jednalo o odmítnutí poskytování služeb přístupu k VDTS z technických a ekonomických důvodů, bylo následující:

- Tři stížnosti se týkaly odmítnutí požadavku na zřízení pevné linky (koncového bodu) z technických důvodů, které bylo v souladu se zněním Zákona. Služba nemohla být zřízena z důvodu technické nerealizovatelnosti. Po prošetření opodstatněnosti technických překážek ČTÚ stěžovatele o této skutečnosti informoval.
- Jedna stížnost se týkala odmítnutí poskytnutí služeb na požadované adrese (v rámci požadavku na obnovení pevné linky po pěti letech) prostřednictvím pevné metalické sítě. Šetřením ČTÚ zjistil, že by byla nutná spoluúčast žadatele na investici do připojení objektu k přístupové síti (vybudování vedení). Tuto informaci ČTÚ sdělil žadateli, který již nereagoval.
- Jedna stížnost se týkala zrušení telefonní přípojky z důvodu demontáže stávajících vedení. ČTÚ zjistil, že ke zrušení přípojky došlo v důsledku nemožnosti poskytovat nadále služby na pevné síti společnosti CETIN, a to z důvodu odstranění stávajícího vedení s ohledem na demolici sousedního objektu. Stížnost nebyla ze strany ČTÚ shledána jako oprávněná.
- Dvě stížnosti se týkaly ukončení poskytování služeb z důvodu ukončení možnosti využívání infrastruktury ČEZ a.s. vyvolané likvidací sloupců nadzemního vedení. Po prošetření podal ČTÚ stěžovateli vysvětlení o opodstatněnosti technických překážek ze strany společností O2 a CETIN.
- Jedna stížnost se týkala zrušení pevné linky využívající nadzemní vedení pro neprovedení opravy tohoto nadzemního vedení. ČTÚ stěžovatele informoval, že opravu nadzemního vedení nelze ze Zákona nařídit a poskytovatel má proto právo odmítnout realizaci opravy z technických či ekonomických důvodů.

Pro vysvětlení k uvedeným stížnostem na nezřízení připojení nebo zrušení připojení v pevném místě a tím ukončení poskytování VDTS z důvodu nepřiměřených nákladů na výstavbu sítě a technické nerealizovatelnosti je třeba opakovaně uvést, že požadavek zajistit dostupnost US všem koncovým uživatelům nelze chápat tak, že by povinnost US měla být ukládána (rovněž) individuálně, tj. konkrétnímu poskytovateli služeb vůči konkrétní fyzické osobě na základě její žádosti. Od určených podniků, které zajišťují prvky sítě, lze požadovat, aby zajistily takovou výstavbu a provoz a údržbu, která je nezbytná a přiměřená pro splnění všech přiměřených žádostí o zřízení připojení. Přiměřenost žádosti je přitom potřeba vnímat nejen výhradně z pohledu cílů a zájmů jednoho konkrétního koncové uživatele, i když US je institutem právě pro ně, ale i z pohledu technické, a s tím související ekonomické realizovatelnosti požadavku na straně poskytovatele, resp. poskytovatelů předmětných služeb. A to i s ohledem na zásadu přiměřenosti regulace, kterou uložení povinnosti poskytovat dílčí službu US nepochybně je.

Za přiměřenou tak nelze považovat zejména výstavbu sítě směrem k jednomu zákazníkovi/uživateli, když by vybudování nového koncového bodu veřejné komunikační sítě představovalo zcela mimořádné náklady, typicky v nezastavených oblastech s neexistující technickou infrastrukturou. Ve většině případů může být využita realizace připojení a přístupu také prostřednictvím mobilních sítí. Úřad se v rámci své činnosti snaží zajistit pokrytí celého území těmito sítěmi, a to např. prostřednictvím závazků spojených s přidělenými kmitočty.

Po prošetření výše uvedených stížností ČTÚ neshledal porušení Zákona a jednotliví stěžovatelé byli informováni nejen o výsledku šetření, ale s ohledem na charakter stížnosti

také o alternativních způsobech zajištění připojení, a to obecně v rozsahu technologických možností.

**Na základě výše uvedených skutečností ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající požadavkům na dílčí služby připojení a přístupu byly v roce 2019 zajištěny nadále 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 koncových uživatelů na celém území ČR, a to v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.**

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

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

Účastnický seznam všech účastníků VDTs odpovídající požadavkům na US, kteří dali svému poskytovateli VDTs souhlas se zveřejněním svých údajů, provozovala v roce 2019 nadále společnost Conectart s.r.o. (dále jen „Conectart“), a to na volně přístupném internetovém portálu pod názvem „Telefonní seznam osob a firem“ na webových stránkách <http://www.1188.cz>.

Údaje pro účastnický seznam společnost Conectart získává na základě smluv o předávání údajů o účastnících, které má uzavřeny s jednotlivými poskytovateli VDTs. Povinnost podnikatelů poskytujících VDTs předávat údaje o účastnících pro účely vydávání účastnických seznamů je dána ustanovením § 41 odst. 3 Zákona, rozsah předávaných údajů vychází z § 41 odst. 1 Zákona. Osobní údaje zahrnují jméno, příjmení, popřípadě pseudonym, adresu trvalého pobytu, telefonní číslo a adresu elektronické pošty. U podnikající fyzické osoby se osobní údaje doplňují o adresu podnikání.

Předávání údajů pro účastnický seznam probíhá převážně na čtvrtletní bázi. Vlastní aktualizace údajů v databázi účastnického seznamu je prováděna nejvýše 1x měsíčně, a to vždy bezprostředně po dokončení zpracování údajů předaných jednotlivými poskytovateli VDTs. Ani v roce 2019 nebyla uzavřena smlouva o předávání údajů mezi společností Conectart a společností Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“) <sup>4)</sup>. Údaje o jejich „nových“ účastnících nemusí být proto v seznamu zahrnuty. Společnost Vodafone je podle svého vyjádření připravena v dobré víře jednat o případném návrhu na uzavření smlouvy na předávání zákaznických údajů, a to zejména s ohledem na spojení se společností UPC.

Společnost Vodafone na svých webových stránkách odkazuje své zákazníky přímo na vydavatele seznamu<sup>5)</sup>, aby si sami zařídili uveřejnění v seznamu. Této možnosti podle informací dostupných Úřadu nikdo v roce 2019 nevyužil. Tento stav byl zjištěn ČTÚ na základě provedené kontroly pod čj. ČTÚ-5 934/2017-620. V reakci na kontrolní zjištění bylo zahájeno správní řízení. Proti rozhodnutí orgánu I. stupně ČTÚ podal účastník řízení rozklad. Na základě tohoto rozkladu vydal správní orgán II. stupně ČTÚ rozhodnutí, kterým vrátil věc

---

<sup>4)</sup> Původní smlouva o předávání osobních a identifikačních údajů účastníků veřejně dostupné telefonní služby se společností Vodafone byla ke dni 1. 1. 2015 vypovězena. Do současné doby nebyla nová smlouva mezi společností Vodafone a společností Conectart uzavřena.

<sup>5)</sup> <https://www.vodafone.cz/o-vodafonu/ke-stazeni/ostatni-dokumenty/zverejneni-vasich-udaju-v-seznamu-a-jejich-zpoplat/>.

orgánu I. stupně ČTÚ k novému projednání. Správní řízení bylo následně zastaveno podle § 86 odst. 1 písm. c) zákona č.250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, neboť spáchání skutku, nebylo obviněnému prokázáno.

### **Počty účastníků vedených v databázi účastnického seznamu**

Přehled o vývoji počtu účastníků vedených v databázi elektronického účastnického seznamu „Telefonní seznam osob a firem“ v průběhu posledních let je uveden v tabulce č. 7.

**Tabulka č. 7: Počet účastníků vedených v seznamu „Telefonní seznam osob a firem“**

<b>Období</b>	<b>Celkový počet účastníků v seznamu v tisících</b>	<b>Počet účastníků v části osoby v tisících</b>
1. Q 2016	██████	████
2. Q 2016	██████	████
3. Q 2016	██████	████
4. Q 2016	██████	████
1. Q 2017	████	████
2. Q 2017	████	████
3. Q 2017	████	████
4. Q 2017	████	████
1. Q 2018	████	████
2. Q 2018	████	████
3. Q 2018	████	████
4. Q 2018	████	████
1. Q 2019	████	████
2. Q 2019	████	████
3. Q 2019	████	████
4. Q 2019	████	████

Počet účastníků vedených v části osoby vykazoval i v průběhu roku 2019 mírně klesající tendenci. Počet účastníků v části osoby na konci roku 2019 činil cca 37 % všech účastníků vedených v tomto seznamu.

### **Počty přístupů do účastnických seznamů**

Údaje o počtu přístupů do účastnického seznamu na [www.1188.cz](http://www.1188.cz), které poskytla společnost Conectart, jsou uvedeny v následující tabulce č. 8, a to po jednotlivých čtvrtletích od roku 2016 do konce roku 2019. Pro přístup k účastnickému seznamu se používá webový prohlížeč a webové rozhraní je optimalizováno tak, aby umožňovalo snadný přístup i z mobilních telefonů a ze zařízení typu tablet.

**Tabulka č. 8: Údaje o počtu přístupů do elektronického účastnického seznamu společnosti Conectart v průběhu let 2016 až 2019**

Počet přístupů na webovou stránku <a href="http://www.1188.cz">www.1188.cz</a>				
Období	v roce 2016 v tisících	v roce 2017 v tisících	v roce 2018 v tisících	v roce 2019 v tisících
1. čtvrtletí	■	■	■	■
2. čtvrtletí	■	■	■	■
3. čtvrtletí	■	■	■	■
4. čtvrtletí	■	■	■	■
<b>Σ za rok</b>	■	■	■	■

Na webovou stránku [www.1188.cz](http://www.1188.cz) bylo v roce 2019 uskutečněno celkem ■ tisíc přístupů. V rámci jednoho přístupu do seznamu přes webovou stránku je možné realizovat i více vyhledání kontaktů. V roce 2019 došlo k nárůstu počtu přístupů, a to o cca 30 %.

Pro vyhledávání firemních kontaktů je stále k dispozici na internetu též specializovaný elektronický seznam firem známý pod názvem „Zlaté stránky.cz“, který provozuje společnost MEDIATEL CZ, s.r.o. (dále jen „MEDIATEL“) na webové stránce [www.zlatestranky.cz](http://www.zlatestranky.cz). Na úvodní webové stránce se zobrazuje v elektronické podobě aktuálně vedený počet kontaktů na firmy. Tento seznam neodpovídá požadavkům US, zahrnuje pouze subjekty, které požádaly společnost MEDIATEL o uveřejnění v tomto seznamu. Aktualizace je prováděna na základě zpracování veřejně dostupných zdrojů, jako jsou webové stránky firem apod. V roce 2019 obsahoval cca ■ záznamů firem a jejich poboček. Společnost MEDIATEL neplánuje vydání tištěné verze katalogu.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona ČTÚ evidoval v roce 2019 tři stížnosti, které se týkaly obtěžujících volání. Po přešetření dvou stížností bylo zjištěno, že stěžující si účastníci nejsou uvedeni v účastnickém seznamu společnosti Conectart, a proto v písemné odpovědi bylo stěžovatelům vysvětleno, že požadavek na nekontaktování za účelem marketingu je potřeba zveřejnit v účastnickém seznamu této společnosti, který v souladu se závěry ČTÚ odpovídá požadavkům na poskytování US.

V případě třetí stížnosti bylo zjištěno, že k obtěžování telemarketingem došlo i přes uvedení skutečnosti, že si účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. V současné době je prováděna kontrola dle kontrolního řádu a je prověřováno, zda nedošlo k porušení Zákona.

V průběhu roku 2019 ČTÚ zodpověděl také několik dotazů týkajících se dostupnosti tištěné verze účastnického seznamu. ČTÚ tazatelům vysvětlil, že požadavek Zákona je naplněn již existencí elektronické verze účastnického seznamu, která splňuje podmínky stanovené pro dílčí službu v rámci US. Podle vyjádření společnosti Conectart bude účastnický seznam k dispozici i nadále v roce 2020 za nezměněných podmínek.

**ČTÚ konstatuje, že služba odpovídající požadavkům na dílčí službu pravidelného vydávání účastnických seznamů čísel účastníků a přístupu koncových uživatelů k těmto seznamům byla v roce 2019 zajištěna nadále na komerčním základě (výjimkou je neexistence smlouvy o předávání osobních a identifikačních údajů u společnosti Vodafone). Po celý rok 2019 byl uživatelům zdarma dostupný jeden účastnický seznam splňující podmínky stanovené v § 41 odst. 1 Zákona pro dílčí službu US podle § 38 odst. 2 písm. c) Zákona, a to způsobem umožňujícím dálkový přístup. Poskytovaná služba byla cenově dostupná a uspokojovala přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.**

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

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

Informační služby o telefonních číslech poskytuje společnost Conectart na základě komerční smlouvy o spolupráci při poskytování informačních služeb uzavřené se společností O2. Na základě této smlouvy společnost Conectart poskytuje informace o telefonních číslech účastníků VDTS (národních a mezinárodních) a další související informace. Informace o telefonních číslech v ČR jsou dostupné na infolinkách 1180 a 1188 a o mezinárodních telefonních číslech účastníků v zahraničí jsou poskytovány na infolince 1181. Společnost Conectart přitom využívá informace z databáze elektronického účastnického seznamu všech účastníků VDTS, který provozuje pod názvem „Telefonní seznam osob a firem“. Nemusí v ní proto být k dispozici informace o některých „nových“ účastnících společnosti Vodafone (viz vysvětlení v předchozí kapitole).

### Ceny za poskytnutí služby

Přehled o výši cen za volání ze sítí vybraných velkých poskytovatelů služeb v pevných a mobilních sítích na informační služby poskytované na infolinkách 1180, 1181 a 1188 je uveden v tabulce č. 9.

V roce 2019 nedošlo u sledovaných podnikatelů ke změnám výše cen ani způsobu tarifikace při poskytování informačních služeb (jak prostřednictvím pevných, tak mobilních sítí). Rovněž ceny za přístup k infolinkám z veřejných telefonních automatů (VTA) zůstaly nezměněny. Ke změnám nedošlo od poloviny roku 2015.

**Tabulka č. 9: Přehled cen za volání na infolinky 1180, 1181 a 1188 v roce 2019**

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

Jednotliví sledovaní poskytovatelé VDTS poskytovali přístup k informačním službám na infolinkách 1180, 1181 a 1188 za jednotnou cenu s výjimkou společnosti UPC, kde se cena za volání na informační linky liší v závislosti na volaném čtyřčíslí. U všech poskytovatelů služby se používá tarifikace 60+60 při volání jak z pevné linky, tak i z mobilu.

Pouze volání z VTA provozovaných společností O2 jsou tarifikována odlišně (viz tabulka).

## Využívání infolinek 1180, 1188 a 1181

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

**Tabulka č. 10: Údaje o využívání infolinek 1180 a 1188 (v letech 2016 až 2019)**

Období roku	Počet volání na 1180 v tisících				Počet volání na 1188 v tisících			
	2016	2017	2018 <sup>6)</sup>	2019	2016	2017	2018 <sup>7)</sup>	2019
1. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
2. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
3. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
4. čtvrtletí	■	■	■	■	■	■	■	■
Σ za rok	■	■	■	■	■	■	■	■
Δ za rok	■	■	■	■	■	■	■	■
Δ v %	■	■	■	■	■	■	■	■

Rozsah využívání infolinek ovlivňuje nejen cena za použití služby, ale zejména možnost bezplatného dálkového přístupu k elektronickému účastnickému seznamu a rovněž nabídka alternativních způsobů získávání informací o telefonních číslech, například pomocí vyhledávacích aplikací, které jsou běžně dostupné na internetu.

Z tabulky č. 10 vyplývá, že od roku 2014 stále klesal počet volání na infolinky 1180 a 1188 každoročně průměrně o 20 %. Tento trend poklesu počtu volání na infolinky pokračoval i v roce 2019. Z údajů poskytnutých společností Conectart vyplývá, že i infolinka 1181 zaměřená na mezinárodní účastníky byla využívána v roce 2019 méně než v předchozích letech, a to pouze ■ volání za celý rok, což představuje v porovnání s infolinkami 1180 a 1188 minimální počet. Také u infolinky 1181 došlo zhruba k třetinovému poklesu počtu volání v porovnání s rokem 2018.

K dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. d) Zákona ČTÚ evidoval v roce 2019 dvě stížnosti, které byly vyhodnoceny jako neodůvodněné. Obě stížnosti obsahovaly žádost o zjištění vlastníka telefonního čísla, z něhož docházelo k opakovanému prozvánění nebo opakovanému generování volání. Z šetření provedeného ČTÚ vyplynulo, že se v jednom případě jednalo o čísla finanční marketingové společnosti. V druhém případě ČTÚ stěžovateli vysvětlil možnosti, které má k dispozici pro další postup. ČTÚ také sdělil informaci, kterému podnikateli byla předmětná telefonní čísla přidělena, a dále, že nemá k dispozici informaci, který účastník konkrétní telefonní čísla fakticky využívá.

<sup>6)</sup> Statistické údaje o počtu volání na linky 1180 a 1188 byly v roce 2018 stanoveny odhadem, protože byl dle vyjádření společnosti Conectart prováděn v průběhu celého roku 2018 přechod na nový systém a k dispozici byla statistická data pouze z nového systému.

Závěrem lze konstatovat, že ceny za volání na informační linky se v průběhu roku 2019 nezměnily, a vzhledem k inflaci a růstu mezd tak nedošlo k zhoršení cenové dostupnosti těchto služeb.

**ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající informační službě o telefonních číslech účastníků VDTS dostupné pro koncové uživatele (s výjimkou telefonních čísel účastníků společnosti Vodafone) byly v roce 2019 poskytovány v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a rovněž byly uspokojovány přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US. Uložení této povinnosti tedy není ani nadále nezbytné.**

## **2.4 Doplnkové služby ke službám připojení a přístup**

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

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

Poskytovatelé služeb připojení a přístupu nabízeli svým zákazníkům v průběhu roku 2019 připojení k veřejné komunikační síti pro účely poskytování VDTS v pevném místě nebo přístupu k internetu za minimální cenu uváděnou jako cena za aktivaci, zbývající část ceny je (například u společnosti O2) zahrnována do ceny měsíčního paušálu za používání tarifu (podrobněji viz kap. 2.1). V případě požadavku na instalaci připojení technikem je účastníkovi účtován poplatek ve výši cca 400,00 Kč, která při porovnání s měsíčními cenami za přístup neodůvodňuje potřebu postupného splácení. Z těchto důvodů není služba postupného splácení ceny za zřízení připojení uplatňována.

Pouze v případech, kdy je nutné provést nákladné dobudování sítě (výkopy či stavební práce), provádí poskytovatel služeb individuální nacenění těchto prací. V těchto případech, kdy je stanovena vysoká cena, má účastník možnost individuální dohody s poskytovatelem služby na postupném splácení ceny za dobudování sítě. ČTÚ je v těchto případech připraven, stejně jako tomu bylo již v některých případech v minulosti, kdy byla cena stanovena v řádech desetitisíců Kč, prověřit oprávněnost a výši nákladů na dobudování sítě.

K této doplňkové službě nebyla v roce 2019 uplatněna žádná stížnost.

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

### **2.4.2 Bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka**

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

Služby odpovídající službě bezplatného selektivního zamezení odchozích volání byly v roce 2019 poskytovateli služeb běžně nabízeny. Selektivní zamezení odchozích volání při poskytování VDTS v pevném místě je možné uskutečnit dvěma způsoby. Účastník si buď



omezení nastavuje a mění sám (podle své potřeby výběrem z definovaných tříd omezení), nebo požádá poskytovatele služby, aby mu nastavil konkrétní třídu omezení. Pokud si službu nastavuje uživatel sám, například pomocí aplikace nebo nastavením v telefonu, je mu tato služba poskytována bezplatně. Pokud je nastavení služeb požadováno po poskytovateli služby, je společností O2 v některých případech uplatňováno zpoplatnění.

Přehled nabídek vybraných poskytovatelů služby bezplatného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka v roce 2019 je uveden v následující tabulce č. 11. Služby jsou poskytovány zpravidla zdarma, a to jak v pevných, tak v mobilních sítích.

**Tabulka č. 11: Přehled nabídek bezplatného selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka v roce 2018**

Poskytovatel služby	Druh služby	Podmínky
O2 – pevná síť	Omezení odchozích hovorů nastavované účastníkem	zdarma
	Omezení odchozích hovorů nastavované operátorem O2	zpoplatněno s výjimkou blokace na linky s prefixy 900, 906, 908, 909 a 976
UPC	Zablokování odchozích volání aktivované pomocí telefonu	zdarma
Nej.cz	Zablokování odchozích nebo příchozích volání nastavené operátorem	zdarma
Nordic Telecom	Nastavení blokování odchozích volání	zdarma
O2 – mobilní síť	Blokování různých druhů služeb nastavením na webové stránce Moje O2	zdarma
T-Mobile – mobilní síť	Blokování hovorů na vlastní žádost – tarifní účastníci na webové stránce Můj T-Mobile	zdarma
Vodafone – mobilní síť	Blokování různých druhů služeb nastavením na webové stránce Můj Vodafone	zdarma

Společnost O2 v rámci pevné sítě nabízí zdarma službu bezplatného selektivního zamezení odchozích volání ovládanou účastníkem pod názvem „Omezení automaticky uskutečněných odchozích volání plně řízené a vybírané účastníkem“, při které si účastník aktivuje službu výběrem jednoho z předdefinovaných typů omezení. Druhou nabízenou variantou je služba nazvaná „Omezení automaticky uskutečněných odchozích hovorů plně řízené provozovatelem“, kdy třídu omezení nastavuje společnost O2 podle žádosti účastníka. U této druhé varianty služby je omezení volání zpoplatněno s výjimkou blokace volání na linky s přístupovými prefixy 900, 906, 908, 909 a 976.

Účastníkům mobilních sítí O2 jsou nabízena omezení zaměřená na Premium SMS, DMS, audiotextové a datové služby. Tato omezení si účastníci nastavují pomocí tzv. internetové samoobsluhy „Moje O2“. Dle vyjádření společnosti O2 některou z forem služby omezení odchozího provozu mělo v roce 2019 aktivováno celkem cca ■■■ tisíc účastníků. Tento počet nezahrnuje případy, kdy účastník využívá funkce pro omezení provozu, které má k dispozici přímo ve svém koncovém zařízení.

U společnosti UPC mají všichni její účastníci možnost si sami aktivovat prostřednictvím svého telefonu některou z definovaných úrovní nastavení blokování odchozích volání. Společnost UPC poskytuje příslušnou doplňkovou službu bezplatně. Z důvodu předcházení zneužití a omylů má uživatel automaticky přednastaveno zamezení volání na veškerá čísla se zvýšenou cenou. Pokud účastník požádá společnost UPC o odblokování, jsou mu povolena volání na všechna čísla. Uživatel má také možnost dohodnout si blokaci volání na libovolná čísla. Konkrétní počty účastníků využívajících tuto službu společnost UPC ale nesleduje.

U společnosti Nej.cz službu nastavuje operátor na základě žádosti účastníka, i když služba není veřejně nabízena. Služba je využívána ojediněle. V roce 2019 bylo účastníky uplatněno ■ požadavků (například v případě žádosti o zablokování odchozích volání na mobilní nebo zahraniční čísla nebo v případě blokování obtěžujícího volání). Také u společností Nordic Telecom má účastník možnost nastavit si při poskytování služby v pevném místě zamezení odchozích volání. Není k dispozici možnost vybrat si konkrétní blokována čísla.

ČTÚ neevidoval v roce 2019 žádnou stížnost týkající se problematiky selektivního zamezení odchozích volání.

Ceny za poskytování služeb selektivního zamezení odchozích volání pro účastníka zůstaly v roce 2019 na úrovni cen roku 2018. V případě, že si službu nastavuje účastník sám, je tato možnost běžně dostupná zdarma.

**Pro uložení povinnosti poskytovat službu bezplatné selektivní zamezení odchozích volání pro účastníka nebyly shledány důvody, jelikož jsou tyto služby společnostmi běžně poskytovány na komerčním základě v rozsahu odpovídajícím požadavkům US zpravidla zdarma, pokud si účastník sám provádí nastavení služby.**

### **2.4.3 Bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka**

Položkovým vyúčtováním ceny se podle § 44 odst. 3 Zákona rozumí bezplatné vyúčtování ceny obsahující rozpis jednotlivých volání. Podle Zákona tento rozpis neobsahuje položky za volání, která účastník neplatí, včetně volání na čísla určená pro bezplatné volání. Náležitosti položkového vyúčtování ceny pro poskytovatele stanovuje vyhláška č. 134/2012 Sb., o stanovení rozsahu položkového vyúčtování ceny.

Elektronickou formu (na rozdíl od tištěné) položkového vyúčtování ceny hovorů nabízeli poskytovatelé VDTS v pevném místě v roce 2019 zdarma vyjma společnosti T-Mobile, která poskytovala podrobné elektronické vyúčtování za 1,21 Kč. Ve srovnání s rokem 2018 zůstaly ceny za službu položkového vyúčtování doplněnou podrobným rozpisem hovorů pro účastníka nezměněny. Přehled cen účtovaných za podrobný rozpis hovorů je uveden v tabulce č. 12.

**Tabulka č. 12: Ceny za poskytování podrobného rozpisu jednotlivých hovorů v roce 2019**

Společnost	Cena za elektronický podrobný rozpis hovorů v Kč	Cena za tištěný podrobný měsíční rozpis hovorů v Kč
<b>O2</b> (pevná i mobilní síť)	0,00	<b>95,00</b> (měsíční paušál) <b>119,79</b> (jednorázový)
<b>UPC</b>	0,00	<b>21,00</b> (zaslání tištěného výpisu)
<b>Nordic Telecom</b>	0,00	<b>50,00</b> (měsíční paušál) <b>73,00</b> (jednorázový výpis)
<b>Nej.cz</b>	0,00	<b>100,00</b>
<b>Vodafone</b>	0,00	<b>69,58</b>
<b>T-Mobile</b>	1,21	<b>78,65</b>

V roce 2019 evidoval ČTÚ k dílčí službě US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 3 Zákona jen jednu stížnost, která byla posouzena jako neoprávněná. Jednalo se o požadavek na zaslání podrobného vyúčtování od společnosti T-Mobile (u služby poskytnuté v rámci tarifu Kaktus mobile), a to zpětně za rok 2017. Při prošetření ČTÚ konstatoval, že požadavek na poskytnutí podrobného výpisu hovorů může být účastníkovi uplatněn jen 6 měsíců zpětně, poté požadovaná data poskytovatel služby již nemá k dispozici.

Z výše uvedených informací vyplývá, že služba bezplatného položkového vyúčtování ceny pro účastníka je poskytovateli služeb účastníkům běžně nabízena a poskytována.

**ČTÚ neshledal důvody pro uložení povinnosti poskytovat službu podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 3 Zákona v rámci US, neboť služby odpovídající této doplňkové službě jsou na komerčním základě společnostmi v souladu s požadavky US běžně poskytovány elektronickou formou bezplatně nebo za symbolickou cenu.**

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

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

Nejvýznamnější poskytovatelé VDTS v pevném místě uvádějí, že i v roce 2019 běžně poskytovali požadované informace o cenách a nabízených tarifech na svých prodejních místech nebo prostřednictvím bezplatných zákaznických linek a svých webových stránek. Žádosti o informace mohou zákazníci zasílat i písemně. Počet žádostí poskytovatelé služeb neevidují, a proto údaje o počtu požadavků na poskytnutí informací nejsou k dispozici. ČTÚ si v rámci vlastních zkušebních dotazů ověřoval, že je možné požadované informace běžně získat na specializovaných prodejních těchto poskytovatelů nebo na jejich informačních zákaznických linkách.

Zákazníci mohou porovnat svůj aktuální tarif s nabízenými alternativami, zvolit optimální nastavení služeb nebo přejít k jinému poskytovateli VDTs. Nabídku služeb je možno sledovat také na svých účtech dostupných prostřednictvím webových portálů poskytovatelů služeb (tzv. samoobsluh):

- Moje O2 na <https://moje.o2.cz>,
- Moje UPC na <https://my.upc.cz>,
- Moje Nej na <https://www.nej.cz/mojenej/>, [www.802.cz](http://www.802.cz)
- Můj Vodafone na <https://www.vodafone.cz/muj/prihlaseni>
- Nordic Telecom samoobsluha na <https://samoobsluha.nordictelecom.cz/Login.aspx>.

V roce 2019 ČTÚ neobdržel žádné stížnosti související s dílčí službou US podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 4 Zákona.

**ČTÚ neshledal důvody pro uložení povinnosti poskytovat službu podle § 38 odst. 2 písm. g) bodu 4 Zákona v rámci US, neboť služby odpovídající této doplňkové službě jsou na komerčním základě společnostmi v souladu s požadavky US běžně poskytovány bezplatně.**

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

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

Nabídka služeb a funkcí, které umožňují účastníkovi kontrolovat jeho výdaje při využívání VDTs, byla v roce 2019 účastníkům dostupná na webových stránkách jednotlivých poskytovatelů služeb nebo se o ní mohli informovat na prodejních místech. Účastníci si mohli prostřednictvím elektronického přístupu do tzv. internetové samoobsluhy bezplatně kontrolovat výši své útraty a u některých společností si mohli nastavit i finanční limit pro čerpání kreditu nebo nastavit částku povolenou k vyčerpání. Při dosažení nastaveného finančního limitu je zákazník u některých poskytovatelů upozorněn ještě před vyčerpáním celého limitu (nemusí se tak uplatnit omezování využívání služeb do konce příslušného zúčtovacího období spojeného s vyčerpáním celého limitu) a má možnost si včas navýšit svůj kredit.

Službu kontroly výdajů mohli v roce 2019 běžně využívat všichni účastníci sledovaných poskytovatelů služeb (O2, UPC, Nej.cz, Nordic Telecom, Vodafone). Počet účastníků, kteří tuto službu skutečně využívají, ale poskytovatelé služeb zpravidla nesledují, a proto údaje o rozsahu využívání nejsou k dispozici.

Společnost O2 pro ČTÚ uvedla, že možnost kontroly výdajů pomocí služby Moje O2 mohlo v roce 2019 využívat cca [redacted] tisíc zákazníků O2. Službu Moje O2 mají možnost využívat všichni zákazníci této společnosti. V případě služeb v pevné síti možnost upozornění účastníka při překročení stanoveného limitu výdajů společnost O2 nenabízela, protože to její systémy neumožňují. Účastníkům místo toho navrhuje využívat služby omezení odchozích volání, omezení odesílání SMS a omezení možnosti plateb.

ČTÚ v roce 2019 neevidoval žádnou stížnost související s touto dílčí službou.

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

#### **2.4.6 Vyhodnocení poskytování doplňkových služeb**

ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající doplňkovým službám byly v roce 2019 poskytovány v odpovídající kvalitě, byly cenově dostupné a uspokojovaly přiměřené potřeby koncových uživatelů na celém území ČR v souladu s požadavky kladenými na poskytování US.

### **3 Závěr**

Na základě závěrů vyplývajících z provedeného hodnocení ČTÚ konstatuje, že služby odpovídající službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) až d) a písm. g) Zákona byly v roce 2019 v ČR poskytovány na komerčním základě v požadované kvalitě všem koncovým uživatelům na celém území státu za dostupnou cenu v souladu s požadavky US. ČTÚ proto neshledal důvody pro uložení povinnosti poskytovat tyto služby v rámci US.

Tento dokument byl projednán Radou ČTÚ dne 12. května 2020.