

# Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

**NÁZEV NÁVRHU OPATŘENÍ KE KONZULTACI:** Analýza trhu č. A/3/XX.2021-X, trh č. 3 – velkoobchodní trh přístupu k mobilním službám.

Čj.: ČTÚ-5 027/2020-611

## IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÉHO SUBJEKTU:

**Obchodní firma / název / jméno a příjmení:** Zbyněk Burget

**IČO (bylo-li přiděleno):** 606 88 220

**Kontaktní osoba (vč. telefonního čísla a adresy elektronické pošty):** Zbyněk Burget, tel.: [redacted], e-mail: [redacted] [telefon i e-mail jsou důvěrné]

## DŮVĚRNOST POSKYTNUTÝCH INFORMACÍ:

Český telekomunikační úřad bude považovat zde poskytnuté informace za důvěrné, pouze pokud je dotčený subjekt označí jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství.

Český telekomunikační úřad si vyhrazuje právo použít poskytnuté údaje, s výjimkou údajů označených jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství, a tyto údaje též uveřejnit podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě.

Pokud dotčený subjekt označí připomínku, popřípadě její část, za důvěrnou nebo jako obchodní tajemství, pak taková připomínka nebude uveřejněna na diskusním místě. Obdobně se postupuje i v případě stanovisek a názorů.

Připomínky, které nebudou uveřejněny na diskusním místě, se podle čl. 9 odst. 3 Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě nevypořádávají.

---

## I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU OPATŘENÍ:

### 1. Uvedení konkrétního ustanovení návrhu opatření, kterého se připomínka týká:

*Návrh na doplnění, změnu, zrušení nebo nahrazení textu ustanovení návrhu opatření:*

*Odůvodnění:*

***Bez připomínek***

## II. STANOVISKA A NÁZORY K NÁVRHU OPATŘENÍ:

**(Český telekomunikační úřad k uplatněným stanoviskům a názorům přihlédne při konečném znění opatření, avšak nevypořádává je.)**

Primárně svým zákazníkům poskytuji připojení k internetu. Jako doplňkové služby nabízím pevné i mobilní telefonní služby, které nakupuji od společnosti [redacted] [důvěrná informace]. A dále spolupracuji se společností [redacted] [důvěrná

informace] a svým zákazníkům jako další doplňkovou službu nabízím IPTV, kterou provozuje a poskytuje výše uvedená společnost. Původní záměr byl mít konkurenční výhodu v tom, že budu schopen zákazníkům nabízet všechny telekomunikační služby.

Zákazníci by měli největší zájem o mobilní telefonní (hlasové i datové) služby, které jsou pro ně v dnešní době nejdůležitější. Bohužel, podmínky a ceny mobilních telefonních služeb, které je schopna mi nabídnout společnost [redacted] [důvěrná informace] jsou takové, že jsou proti nabídce stávajících tří největších operátorů naprosto nekonkurenceschopné. Data jsou drahá, naprosto schází nabídka flat tarifů. Podle vyjádření obchodních zástupců je to proto, že jejich dodavatel mobilních telefonních služeb není ochoten jim poskytnout služby, o které mají koncoví zákazníci největší zájem.

Jsem tak v situaci, kdy mi nabídka mobilních telefonních služeb nejen že nepomáhá získat nové zákazníky, bohužel i ani nepomáhá udržet ty stávající. A to navíc za podmínek, kdy je pro mě nabízení mobilních telefonních služeb ztrátové(!).

Obchodní zástupci tří největších operátorů používají při prodeji svých služeb velice agresivní, někdy až klamavé praktiky, takže jsem řešil už několik situací, kdy mi odešli zákazníci připojení na optickou síť k jednomu ze tří velkých operátorů na připojení pomocí ADSL za prokazatelně horších podmínek. Jeden z takto odcházejících zákazníků své rozhodnutí zdůvodnil tak, že je pro něj výhodnější, když mu všechny tři služby (internet, telefon i TV) bude dodávat jeden dodavatel. Zůstal by k internetu připojený přes moji optickou síť, ale chtěl by po mně, abych mu dodával i mobilní telefonní služby alespoň za takových podmínek, jako T-Mobile (požadoval flat tarif).

Poslední dobou se stále více stávajících zákazníků ptá po levnějších mobilních službách a odcházejí ke konkurenci – k jednomu ze tří velkých operátorů.

Bohužel velcí operátoři navíc tolerují šedé operátory, i když veřejně tvrdí, že žádného šedého operátora na své síti nemají a kdyby takový stav zjistili, okamžitě by s ním rozvázali smlouvu. Moje vlastní sestra, které jsem mobilní služby prodával prakticky bez zisku, odešla k jednomu takovému šedému operátorovi, využívající síť Vodafone.

Agresivní praktiky prodeje služeb elektronických komunikací třemi největšími operátory dokládají ještě další dvě zkušenosti, které jsem s nimi udělal. Netýkají se sice mobilních služeb, ale dokreslují situaci a způsoby jednání se zákazníky:

První se odehrálo v období přechodu terestrického TV vysílání na nový standard TVB-T2. Volalo mi několik (řádově kolem deseti) mých zákazníků a sháněli se po IPTV. Volal jim totiž obchodní zástupce jejich mobilního operátora a „vysvětlil“ jim, že pokud si nepořídí IPTV, samozřejmě nejlíp od jejich společnosti, po přechodu jim přestane fungovat televize. A protože je televize náročná na kvalitu připojení k internetu, bude nejspíš potřeba, aby přešli i s připojením k internetu. Zákazníci, většinou starší lidé, se toho samozřejmě polekali, ale nejdřív volali mně, jako svému stávajícímu poskytovateli připojení k internetu. A celkem v klidu jsme si vysvětlil, že pokud nechtějí využívat placené služby IPTV, stačí si pořídit set-top-box a vše bude fungovat, jako dřív.

Druhá situace, kterou jsem řešil bylo, když mi zákazník dával výpověď z optické přípojky, kde nakupoval 30 mbit/s. Šel si koupit IPTV do T-Mobile. Chtěl dvě TV. Prodejce se ho zeptal, jak rychlé má připojení k internetu. Když se dozvěděl, že „jen“ 30 mbit/s, vysvětlil zákazníkovi, že pro jednu televizi potřebuje 20 mbit/s a prodal mu obratem ADSL 50 mbit/s připojení, o stokrát dražší, než ho mohl mít ode mě. Zákazník se pak hodně divil, jak ho vlastně podvedli. Asi o 14 později mi volal druhý zákazník, že je v prodejně T-Mobile a chce si koupit IPTV pro dvě TV – tedy identická situace. Tento zákazník byl ale připojený na nějaké starší bezdrátové připojení s rychlostí jen 6 mbit/s. Když to řekl obchodníkovi, dozvěděl se, že je to málo, protože jedna TV potřebuje 6 mbit/s. Ve dvou stejných situacích tak obchodníci jednoho a téhož operátora zákazníkům řekli

diametrálně jiné technické požadavky, tak, aby mohli zákazníkovi vnutit ještě další službu.


Jak jsem psal, nejdůležitějšími službami jsou pro zákazníky služby mobilní. Zkušenosti z posledních měsíců ukazují, že pokud nebudu schopen svým zákazníkům nabízet konkurenceschopné mobilní služby, budou postupně odcházet i z kvalitnější pevné sítě elektronických komunikací na sítě méně kvalitní jen proto, že budou od velkých operátorů dostávat balíčky služeb, ve kterých budou výhodné především mobilní služby.

Datum: 24.10.2021

Jméno a příjmení, funkce oprávněné osoby: Zbyněk Burget, OSVČ

Podpis oprávněné osoby\*):

**Zbyněk  
Burget**

 Digitálně podepsal  
Zbyněk Burget  
Datum: 2021.10.24  
18:49:57 +02'00'

---

\* )V případě zaslání tohoto formuláře elektronickou poštou nutno opatřit příslušnou datovou zprávu uznávaným elektronickým podpisem.