



Katedra práva

Diplomová práce

---

**MOBILNÍ TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY V AKTUÁLNÍM  
PRÁVNÍM PROSTŘEDÍ**

---

*ANETA FILIPOVÁ*

*Vedoucí práce: JUDr. Eva Kadlecová*

© 2011 ČZU v Praze

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Aneta Filipová**

obor Podnikání a administrativa

Vedoucí katedry Vám ve smyslu Studijního a zkušebního řádu ČZU v Praze čl. 17 odst. 2 určuje tuto diplomovou práci.

Název práce: **Mobilní telekomunikačních služby v aktuálním právním prostředí**

### Osnova diplomové práce:

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika
3. Přehled přílehlajících právní úpravy
4. Vymezení pojmů
5. Český telekomunikační úřad
6. Poskytovatelé mobilních telekomunikačních služeb v ČR
7. Právní povaha mobilních telekomunikačních služeb podle úpravy v ČR
8. Mobilní telekomunikační služby z pohledu evropského práva
9. Závěr
10. Seznam použitých zdrojů
11. Přílohy

Rozsah hlavní textové části: 60 - 80 stran

Doporučené zdroje:

Legislativa:

Zákon č.127/2005, o elektronických komunikacích

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání

Zákon č. 2/1993 Sb. Listina základních práv a svobod

Zákon č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky

Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže

Zákon č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

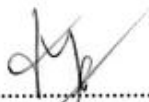
Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 717/2007 ze dne 27. června 2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a o změně směrnice 2002/21/ES

Další literatura a zdroje po konzultaci s vedoucí diplomové práce.

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Eva Kadlecová**

Termín odevzdání diplomové práce: duben 2011

L.S.



Vedoucí katedry



V Praze dne: 3. 2. 2010



Děkan

### ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že svou diplomovou práci „Mobilní telekomunikační služby v aktuálním právním prostředí“ jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 7.4.2010 \_\_\_\_\_

### PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych tímto poděkovala JUDr. Evě Kadlecové, vedoucí diplomové práce za dohled a cenné připomínky při zhotovování této práce. Dále bych ráda poděkovala Davidu Ševčíkovi za poskytnutí důležitých podkladových materiálů a další pomoc.

# **MOBILNÍ TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY V AKTUÁLNÍM PRÁVNÍM PROSTŘEDÍ**

## **MOBILE TELECOMMUNICATION SERVICES IN CURRENT JURIDICAL BACKGROUND**

### **SOUHRN:**

Cílem práce je shrnout práva a povinnosti plynoucí z legislativní úpravy České republiky a Evropské unie, která řídí podnikání v poskytování veřejných mobilních telekomunikačních služeb a provozování veřejných mobilních telekomunikačních sítí. V práci jsou shrnuty povinnosti, které musí podnikatelé respektovat ve vztahu ke státu, zákazníkům i ostatním podnikatelům. Součástí práce je také rozbor dokumentů, které vymezují vztahy podnikatele s jejich zákazníky, jako jsou všeobecné podmínky a smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Jsou popsány hlavní povinnosti, pravomoci a také struktura českého regulačního orgánu pro tuto oblast, kterým je Český telekomunikační úřad.

### **SUMMARY:**

This thesis is aiming to resume privileges and duties, which go by juridical adjustment of Czech Republic and European Union, which are directing business in providing of mobile telecommunication services and network. In thesis are summarize duties, which the enterprisers must respekt in relative to state, customers and also others enterprisers. The thesis includes analysis of documents, which defines relatives between enterpriser an his customers, like general terms and conditions and contracts of the provisioning of publicly accessibly electronic communication services. There are described general duties, competences and also the structure of czech regulatory body for this sphere, which is Czech Telesommunication Office.

### **KLÍČOVÁ SLOVA:**

veřejná mobilní telekomunikační síť, poskytovatel mobilních telekomunikačních služeb a sítě, telefon, telefonní číslo, elektronické komunikace, Český telekomunikační úřad, všeobecné podmínky, smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

### **KEY WORDS:**

public mobile telecommunication network, provider of mobile telecommunication services and network, phone, phone number, electronic communications, Czech Telecommunication Office, general terms & conditions, contract of the provisioning of publicly accessibly electronic communication services

# OBSAH

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>CÍL PRÁCE A METODIKA</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>PŘEHLED PŘILÉHAJÍCÍ PRÁVNÍ ÚPRAVY</b>	<b>17</b>
<b>3.1</b>	<b>ČESKÁ PRÁVNÍ ÚPRAVA</b>	<b>17</b>
3.1.1	ZÁKON Č. 127/2005 SB., O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH	17
3.1.2	ZÁKON Č. 513/1991 SB., OBCHODNÍ ZÁKONÍK	17
3.1.3	ZÁKON Č. 40/1964 SB., OBČANSKÝ ZÁKONÍK	17
3.1.4	ZÁKON Č. 455/1991 SB., O ŽIVNOSTENSKÉM PODNIKÁNÍ	17
3.1.5	ZÁKON Č. 1/1993 SB. ÚSTAVA ČESKÉ REPUBLIKY	18
3.1.6	ZÁKON Č. 2/1993 SB. LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD	18
3.1.7	ZÁKON Č. 143/2001 SB., O OCHRANĚ HOSPODÁŘSKÉ SOUTĚŽE	18
3.1.8	ZÁKON Č. 101/2000 SB., ZÁKON O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ	18
3.1.9	ZÁKON Č. 634/1992 SB., O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE	18
<b>3.2</b>	<b>PRÁVNÍ ÚPRAVA EVROPSKÉ UNIE</b>	<b>19</b>
3.2.1	RÁMCOVÁ SMĚRNICE 2002/21/ES	19
3.2.2	PŘÍSTUPOVÁ SMĚRNICE 2002/19/ES	19
3.2.3	AUTORIZAČNÍ SMĚRNICE 2002/20/ES	19
3.2.4	SMĚRNICE O UNIVERZÁLNÍ SLUŽBĚ 2002/22/ES	19
3.2.5	SMĚRNICE O OCHRANĚ SOUKROMÍ 2002/58/ES	19
3.2.6	SMĚRNICE 2009/140/ES, KTEROU SE MĚNÍ SMĚRNICE 2002/21/ES O SPOLEČNÉM PŘEDPISOVÉM RÁMCI PRO SÍTĚ A SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ, SMĚRNICE 2002/19/ES O PŘÍSTUPU K SÍTÍM ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A PŘÍRAZENÝM ZAŘÍZENÍM A O JEJICH VZÁJEMNÉM PROPOJENÍ A SMĚRNICE 2002/20/ES O OPRÁVNĚNÍ PRO SÍTĚ A SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ.	20
3.2.7	SMĚRNICE 2009/136/ES, KTEROU SE MĚNÍ SMĚRNICE 2002/22/ES O UNIVERZÁLNÍ SLUŽBĚ A PRÁVECH UŽIVATELŮ TÝKAJÍCÍCH SE SÍTÍ A SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ, SMĚRNICE 2002/58/ES O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A OCHRANĚ SOUKROMÍ V ODVĚTVĚ ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A NAŘÍZENÍ (ES) Č. 2006/2004 O SPOLUPRÁCI MEZI VNITROSTÁTNÍMI ORGÁNY PŘÍSLUŠNÝMI PRO VYMÁHÁNÍ DODRŽOVÁNÍ ZÁKONŮ NA OCHRANU ZÁJMŮ SPOTŘEBITELE.	20
<b>4</b>	<b>VYMEZENÍ POJMŮ, PŘEHLED ZKRATEK A ZÁKLADNÍ INFORMACE</b>	<b>21</b>

<b>4.1</b>	<b>VYMEZENÍ POJMŮ</b>	<b>21</b>
<b>4.2</b>	<b>PŘEHLED ZKRATEK</b>	<b>22</b>
<b>4.3</b>	<b>SPOLEČNOSTI NA ČESKÉM TRHU</b>	<b>23</b>
4.3.1	TELEFÓNICA O2 CZECH REPUBLIC A.S.	23
4.3.2	T-MOBILE CZECH REPUBLIC A.S.	24
4.3.3	VODAFONE CZECH REPUBLIC A.S.	25
4.3.4	MOBILKOM A.S.	26
4.3.5	VIRTUÁLNÍ OPERÁTOŘI	27
<b>4.4</b>	<b>TYPY ZÁKAZNÍKŮ</b>	<b>28</b>
<b>5</b>	<b>ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD</b>	<b>29</b>
<b>5.1</b>	<b>RADA ÚŘADU</b>	<b>29</b>
<b>5.2</b>	<b>VÝROČNÍ ZPRÁVA</b>	<b>30</b>
<b>5.3</b>	<b>PŮSOBNOST ČTÚ</b>	<b>30</b>
5.3.1	REGULACE E-KOMUNIKACÍ	33
5.3.2	SPRÁVA RÁDIOVÉHO SPEKTRA	34
5.3.3	PŘIDĚLOVÁNÍ RÁDIOVÝCH KMITOČTŮ	35
5.3.4	UNIVERZÁLNÍ SLUŽBA	36
5.3.5	SPRÁVA ČÍSEL A KÓDŮ	37
5.3.6	ANALÝZA RELEVANTNÍCH TRHŮ	38
5.3.7	MEZINÁRODNÍ AKTIVITY	42
<b>5.4</b>	<b>TELEKOMUNIKAČNÍ VĚSTNÍK</b>	<b>42</b>
<b>5.5</b>	<b>BEZPEČNOST</b>	<b>42</b>
<b>5.6</b>	<b>ROZHODOVÁNÍ SPORŮ</b>	<b>42</b>
<b>6</b>	<b>PRÁVNÍ POVAHA MOBILNÍCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB PODLE ÚPRAVY V ČR</b>	<b>44</b>
<b>6.1</b>	<b>PODNIKÁNÍ V POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB</b>	<b>44</b>
<b>6.2</b>	<b>VŠEOBECNÉ OPRÁVNĚNÍ</b>	<b>45</b>
<b>6.3</b>	<b>PRÁVA A POVINNOSTI PODNIKATELŮ, ÚČASTNÍKŮ, SPOTŘEBITELŮ A KONCOVÝCH UŽIVATELŮ</b>	<b>46</b>
6.3.1	POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH MOBILNÍCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB	46
6.3.2	UVEŘEJŇOVÁNÍ INFORMACÍ	47
6.3.3	SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNÝCH MOBILNÍCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB	48
6.3.4	VYÚČTOVÁNÍ	50
6.3.5	REKLAMACE SLUŽEB E-KOMUNIKACÍ	50
6.3.6	NEPLACENÍ NEBO OPOZDĚNÉ PLACENÍ ÚČTU	51
6.3.7	OSTATNÍ USTANOVENÍ	51
<b>6.4</b>	<b>PŘÍSTROJE</b>	<b>52</b>



<b>6.5</b>	<b>SOUČINNOST S POLICIÍ ČESKÉ REPUBLIKY</b>	<b>52</b>
<b>6.6</b>	<b>PROPOJENÍ A PŘÍSTUP K SÍTÍM ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ</b>	<b>53</b>
<b>6.7</b>	<b>OCHRANA ÚDAJŮ</b>	<b>54</b>
6.7.1	PROVOZNÍ A LOKALIZAČNÍ ÚDAJE	58
6.7.2	ZOBRAZENÍ ÚČASTNICKÉHO ČÍSLA, PŘESMĚROVÁNÍ HOVORŮ	58
6.7.3	SEZNAMY ÚČASTNÍKŮ	59
<b>6.8</b>	<b>BEZPEČNOST</b>	<b>60</b>
6.8.1	KRIZOVÝ STAV	60
6.8.2	OCHRANA ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ	60
6.8.3	TÍSŇOVÁ VOLÁNÍ	60
<b>6.9</b>	<b>OPRÁVNĚNÍ K VYUŽÍVÁNÍ CIZÍCH NEMOVITOSTÍ</b>	<b>61</b>
<b>6.10</b>	<b>STÁTNÍ SPRÁVA V OBLASTI ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ</b>	<b>63</b>
6.10.1	ROLE MINISTERSTVA PRŮMYSLU A OBCHODU V OBLASTI ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ	63
6.10.2	ÚŘAD PRO OCHRANU HOSPODÁŘSKÉ SOUTĚŽE	64
6.10.3	ÚŘAD NA OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ	64
6.10.4	SPOLUPRÁCE ORGÁNŮ EU A ORGÁNŮ ČLENSKÝCH ZEMÍ S ORGÁNY ČR	64
<b>7</b>	<b>POSKYTOVATELÉ MOBILNÍCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB V ČR</b>	<b>65</b>
<b>7.1</b>	<b>VŠEOBECNÉ PODMÍNKY</b>	<b>65</b>
7.1.1	VODAFONE	65
7.1.2	T-MOBILE	67
7.1.3	TELEFÓNICA O2	70
7.1.4	MOBILKOM	70
7.1.5	ZMĚNY PODMÍNEK	70
<b>7.2</b>	<b>SMLOUVY S KONCOVÝMI UŽIVATELI SLUŽEB</b>	<b>71</b>
7.2.1	VODAFONE	72
7.2.1.1	Smlouva consumer	72
7.2.1.2	Smlouva pro malé a střední podniky V1	73
7.2.1.3	OneNet	77
7.2.2	T-MOBILE	79
7.2.2.1	Objednávka služeb	79
7.2.2.2	Smlouva významného zákazníka	81
7.2.2.3	Smlouva klíčového zákazníka	83
7.2.3	TELEFÓNICA O2	83
7.2.3.1	Účastnická smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací	83
7.2.3.2	Smlouva pro firemní zákazníky	84

7.2.4	MOBILKOM	84
<b>7.3</b>	<b>SHRNUTÍ</b>	<b>84</b>
<b>7.4</b>	<b>PŘENOSITELNOST TELEFONNÍCH ČÍSEL</b>	<b>85</b>
7.4.1	PROCES PŘI PŘENOSU TELEFONNÍHO ČÍSLA MEZI MOBILNÍMI OPERÁTORY	86
7.4.2	NÁKLADY SPOJENÉ S PŘENOSEM ČÍSLA	87
<b>7.5</b>	<b>REGULACE ČTÚ</b>	<b>87</b>
7.5.1	OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY ANALÝZA TRHU Č. A/7/09.2009-11 – UKONČENÍ HLASOVÉHO VOLÁNÍ (TERMINACE) V JEDNOTLIVÝCH VEŘEJNÝCH MOBILNÍCH TELEFONNÍCH SÍTÍCH	87
<b>7.6</b>	<b>OPATŘENÍ OBECNÉ POVAHY 14/12.2005-43</b>	<b>92</b>
<b>7.7</b>	<b>REGULACE ROAMINGU</b>	<b>93</b>
<b>8</b>	<b><u>MOBILNÍ TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY Z POHLEDU EVROPSKÉHO PRÁVA</u></b>	<b>97</b>
<b>8.1</b>	<b>EVROPSKÉ ORGÁNY</b>	<b>97</b>
8.1.1	THE BODY OF EUROPEAN REGULATORS FOR ELECTRONIC COMMUNICATIONS (BEREC)	97
8.1.2	COMMUNICATION COMMITTEE (COCOM)	97
8.1.3	RADIO SPECTRUM COMMITTEE (RSC)	97
8.1.4	RADIO SPECTRUM POLICY GROUP (RSPG)	98
<b>8.2</b>	<b>EVROPSKÝ REGULAČNÍ RÁMEC</b>	<b>98</b>
8.2.1	HARMONIZACE S PRÁVEM EVROPSKÉHO SPOLEČENSTVÍ	99
8.2.2	CÍLE NOVELIZAČNÍ SMĚRNICE	100
8.2.3	RÁMCOVÁ SMĚRNICE 2002/21/ES	102
8.2.4	SMĚRNICE O PŘÍSTUPU 2002/19/ES	104
8.2.5	AUTORIZAČNÍ SMĚRNICE 2002/20/ES	105
8.2.6	SMĚRNICE O UNIVERZÁLNÍ SLUŽBĚ 2002/22/ES	105
8.2.7	SMĚRNICE O SOUKROMÍ A ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ 2002/58/ES	106
<b>9</b>	<b><u>ZÁVĚR</u></b>	<b>107</b>
<b>10</b>	<b><u>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</u></b>	<b>109</b>
<b>10.1</b>	<b>LEGISLATIVA ČESKÉ REPUBLIKY</b>	<b>109</b>
<b>10.2</b>	<b>LEGISLATIVA EVROPSKÉ UNIE</b>	<b>109</b>
<b>10.3</b>	<b>INTERNETOVÉ ZDROJE</b>	<b>110</b>
<b>11</b>	<b><u>PŘÍLOHY</u></b>	<b>112</b>
	<b>PŘÍLOHA Č. 1 - PŘÍLOHA K NAŘÍZENÍ VLÁDY Č. 154/2005 SB., O STANOVENÍ VÝŠE A ZPŮSOBU VÝPOČTU POPLATKŮ ZA VYUŽÍVÁNÍ RÁDIOVÝCH KMITOČTŮ A ČÍSEL, POLOŽKA 2 SAZEBNÍKU</b>	<b>112</b>
	<b>PŘÍLOHA Č.2 – SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A KOUPI ZBOŽÍ</b>	<b>114</b>
	<b>PŘÍLOHA Č.3 – RÁMCOVÁ SMLOUVA</b>	<b>116</b>

<b>PŘÍLOHA Č.4 – PŘEHLED DÍLČÍCH SMLUV</b>	<b>119</b>
<b>PŘÍLOHA Č.5 – NÁVRH SVZ II</b>	<b>120</b>

### SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 6-1 Údaje T-Mobilu z Veřejného registru zpracování osobních údajů</i>	56
<i>Obrázek 6-2 Údaje Vodafonu z Veřejného registru zpracování osobních údajů</i>	57

### SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 5-1 Kmitočtová pásma</i>	34
<i>Tabulka 5-2 Příspěvky do Fondu univerzální služby</i>	37
<i>7-1 Regulace cen za terminaci</i>	90
<i>7-2 Regulace cen za terminaci 2</i>	91
<i>7-3 Příklad povinně zveřejňovaných informací – údaje o kvalitě za rok 2009- Vodafone</i>	92
<i>7-4 Příklad povinně zveřejňovaných informací – údaje o kvalitě za rok 2008 – Telefónica O2</i>	93
<i>7-5 Regulace průměrných velkoobchodních cen za roaming v EU</i>	94
<i>7-6 Maximální maloobchodní ceny roamingového volání v EU</i>	95

### SEZNAM GRAFŮ

<i>4-1 Podíl na trhu podle počtu aktivních SIM karet</i>	23
<i>Graf 7-1 Mezinárodní srovnání cen za terminaci ve veřejných mobilních telefonních sítích v procentech za minutu</i>	90

---

# 1 ÚVOD

---

Jak zmiňuje směrnice 2009/140/ES je odvětví elektronických komunikací velmi dynamickým odvětvím, kde je rychlý vývoj v technologiích a tím i v poskytovaných službách. A tak nejen evropské legislativní úpravy, ale i ty české musí procházet rychlým vývojem a častým schvalováním změn a nových částí. Není tak divu, že zmíněná směrnice zmiňuje nutnost provádět pravidelné revize vývoje trhu, které by neměly být delší než tři roky. Výroční zpráva ČTÚ a vývoji trhu elektronických komunikací musí být vydávána každoročně. Vzhledem ke skutečnosti, že po vstupu České republiky do Evropské unie se hlavním původcem změn legislativy v tomto odvětví stala Evropská komise, je velký tlak nejen na pracovníky připravující legislativní normy společného evropského práva, ale i na orgány a instituce, které implementují změny a nová opatření do české legislativy. To vše samozřejmě záukolovává i pracovníky na příslušných pozicích dotčených podnikatelů. Většina těchto opatření je za účelem zlepšení postavení konečného spotřebitele služby. Zde lze poznamenat, že dle poznatků z praxe je většina spotřebitelů silně neinformovaná a netuší, které legislativní normy vůbec jejich práva a povinnosti v případě smluv o poskytování mobilních telekomunikačních služeb upravují. Nejenže tak často nedodržují své povinnosti, ale často se domáhají něčeho, na co právo nemají, ale o svých skutečných právech jednoduše nevědí a tak se jich ani nedomáhají. Pro podnikatele poskytujícího službu tak není příliš těžké směřovat chování spotřebitele, tak aby podnikatel dosahoval svých vlastních cílů, které vedou přímo nebo nepřímo k dosahování zisku. Jak je zmíněno dále v textu této práce, je podnikatel poskytující službu povinen poskytovat informace spotřebitelům, ale převážná většina z nich o tyto informace zájem nejeví a přestože tak vůbec neví, co podpisem smlouvy odsouhlasí, smlouvu nebo jiné opatření podepíší, respektive uzavřou. Regulačním orgánům toto nejen přiděluje práci při řešení sporů, ale i při kontrole uložených povinností. Na obranu spotřebitelů je nutno podotknout, že dnešní doba nás nutí využívat velké množství služeb, které upravuje ještě větší množství zákonů. Je tak pro většinu lidí prakticky nereálné se seznámit se všemi svými právy, povinnostmi a dalšími ustanoveními spojenými s využíváním konkrétních služeb. Nakupujeme v obchodě, jezdíme automobilem, voláme z mobilního telefonu, surfujeme na internetu, pojišťujeme si domácnost, auta, zdraví, platíme platebními kartami, posíláme peníze prostřednictvím

elektronického bankovníctví, díváme se na kabelovou televizi, reklamujeme nakoupené zboží, najímáme si řemeslníky, jsme někde zaměstnání nebo podnikáme, pronajímáme si byty, kupujeme nemovitosti, půjčujeme si na hypotéky, stáváme se členy družstev, odvádíme daně, jezdíme na dovolené, cestujeme, jsme nemocní a takto bychom mohli vyjmenovat ještě další spoustu činností, které jsou upraveny různými zákony a normami, o kterých spousta z nás nemá ani ponětí, že existují a už vůbec neví jaká ustanovení obsahují. Kromě zákonů a norem, pak podmínky poskytování služeb určují ještě další podmínky vydávané podnikatelem poskytující službu. Pro velkou část uživatelů mobilních telekomunikačních služeb není pro sledování změn v legislativě, podmínkách nebo nabídce služeb dostatečný motivátorem ani úspora finančních prostředků vynaložených na mobilní telekomunikační nebo i jiné služby.

---

## 2 CÍL PRÁCE A METODIKA

---

Cílem této práce je zhotovení analýzy legislativních úprav z právního řádu České republiky a Evropské unie, které jsou podstatné pro podnikání v oboru provozování veřejné mobilní telekomunikační sítě a poskytování mobilních telekomunikačních služeb se zahrnutím způsobů regulace tohoto odvětví. Druhým cílem práce je pak rozbor smluv o poskytování služeb elektronických komunikací, práv a povinností plynoucích z těchto smluv nebo dalších součástí těchto smluv jako jsou především všeobecné podmínky. Dále pak porovnání různých druhů smluvních vztahů.

Tato práce byla zhotovena jako literární rešerše po prostudování dostupných zdrojů pojednávajících o podnikání v poskytování veřejných mobilních telekomunikačních sítí. Hlavními podkladovými zdroji byla především legislativní úprava České republiky a Evropské unie. Důležitá jsou i opatření obecné povahy, které vydává hlavní dozorcí orgán v tomto odvětví v České republice Český telekomunikační úřad a případně též jeho další rozhodnutí. Mimo zákony jsou některé povinnosti stanoveny v prováděcích předpisech, především se jedná o nařízení vlády, která určují např. správní poplatky.

Kromě legislativních norem bylo k napsání práci čerpáno z reálně uzavřených smluv nebo vzorů smluv, případně jejich formulářů, které mobilní operátoři uzavřeli se svými zákazníky. A to včetně různých typů, které jednotliví podnikatelé používají. Podstatnou součástí všech smluv se zákazníky jsou i všeobecné podmínky, ze kterých bylo rovněž čerpáno při zhotovování této práce.

Kromě sekundárních zdrojů dat, bylo k vytvoření této práce použito i primárních dat, která byla získána při výkonu zaměstnání u společností T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s.

Legislativní úpravy Evropské unie uvedené v této práci, zdaleka nejsou kompletním výčtem všech právních předpisů, které orgány Evropské unie k problematice telekomunikací vydali. Většina z nejen uvedených směrnic je v české legislativě implementována do zákona o elektronických komunikacích. Česká právní úprava vztažená k této problematice není tak roztržštěná jako právo Evropské unie, protože většinu

ustanovení obsahuje již zmíněný zákon o elektronických komunikacích. Jak pro podnikatele nebo uživatele elektronických komunikací je tak orientace v legislativních úpravách mnohem jednodušší. To plyne už jen z toho, že zákon o elektronických komunikacích obsahuje převážnou většinu ustanovení z evropského regulačního rámce, který tvoří 5 směrnic oproti jednomu českému zákonu. Na druhou stranu internetový portál EUR-Lex, který spravuje Úřad pro úřední tisky a jeho cílem je zajistit veřejnosti přístup k právu Evropské unie, je k dispozici ve 23 úředních jazycích Evropské unie a disponuje mnohem sofistikovanějším vyhledáváním, zobrazováním informací, odkazováním na související položky apod. než jak je tomu v případě českých zákonů zveřejňovaných v síti Internet. Lze tak velmi snadno nalézt požadované dokumenty a související informace a v některých případech jsou k dispozici i konsolidovaná znění. Při tvorbě této práce byly použity texty zákonů právě z tohoto portálu. Nevýhodou na kterou je nutné upozornit, že za autentické znění právních předpisů Evropské unie se považuje pouze znění zveřejněné v tištěné podobě *Úředního věstníku Evropské unie*.

Růst odvětví poskytování mobilních telekomunikačních služeb se postupně zpomaluje a tak se společnosti podnikající v tomto odvětví již neomezují pouze na poskytování mobilních služeb, ale expandují do dalších odvětví. Především se jedná o poskytování pevných veřejných telekomunikačních sítí, jako je poskytování připojení k síti internetu v pevném místě, poskytování telefonického připojení v pevném místě nebo poskytování služeb šíření televizního a rozhlasového vysílání. Přesto je tato práce omezena právě na právní úpravu při poskytování veřejných mobilních telekomunikačních služeb. Samozřejmě některé skutečnosti, které jsou zde uvedeny, jsou platné i pro poskytování dalších služeb, která většinou také spadají do pravomocí Českého telekomunikačního úřadu, ale tomu není věnována pozornost a ani na to v textu není nijak upozorňováno, vzhledem k tématu a rozsahu této práce. V některých případech jsou uvedeny informace platné pouze pro telekomunikační služby poskytované v pevném místě a to z důvodu zachování kontinuity. V převážné většině případů je na toto v textu upozorněno nebo je to jiným způsobem zřejmé.

Veřejnou mobilní telekomunikační síť provozují v České republice čtyři společnosti. Tři největší provozují klasickou GSM síť, která je běžným standardem nejen v Evropě, ale i ve světě. Čtvrtá společnost, MobilKom a.s., oproti tomu provozuje síť neobvyklou a ve světě

příliš nerozšířenou. I kvůli tomuto handicapu je jeho podíl na trhu malý. Vzhledem k těmto skutečnostem není akciové společnosti MobilKom na stránkách této práce věnováno tolik prostoru jako dalším provozovatelům.



---

## 3 PŘEHLED PŘILÉHAJÍCÍ PRÁVNÍ ÚPRAVY

---

### 3.1 Česká právní úprava

#### 3.1.1 **Zákon č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích**

Tento zákon byl nejdůležitějším zdrojem při zpracování této práce, jelikož zahrnuje většinu oblastí týkající se podnikání v oblasti poskytování mobilních telekomunikačních služeb. Dále upravuje zřízení, činnost, působnost a funkci Českého telekomunikačního úřadu, který je hlavním státním orgánem pro toto odvětví. Aktuální znění, ze kterého čerpá tato práce je označeno jako zákon č. 259/2010 Sb.

#### 3.1.2 **Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník**

Obchodní zákoník je nadřazený zákon, který určuje podnikání v České Republice. Stejně jako jiné obchodní společnosti i poskytovatelé veřejné mobilní telekomunikační sítě jsou povinni se tímto zákonem řídit a dodržovat jeho obsah. Velké množství smluv, jednak mezi samotnými provozovateli sítí, ale i jejich odběrateli a dodavateli - podnikateli je uzavíráno podle obchodního zákoníku. Obchodní zákoník je také řídicí normou pro uzavírání smluv se zákazníky – koncovými uživateli služby.

#### 3.1.3 **Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník**

Občanský zákoník je jednou ze základních částí českého právního řádu. Podnikání mobilních operátorů upravuje především při uzavírání kupních smluv na zboží a dalších vztahů se spotřebiteli.

#### 3.1.4 **Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání**

Všeobecně ustanovuje živnost a podmínky jejího provozování a rozdělení živností. Společnosti podnikající v odvětví poskytování mobilních telekomunikačních služeb provozují živnost hned v několika oborech vzhledem k velkému množství činností, které souvisejí s jejich podnikáním.

### **3.1.5 Zákon č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky**

Ústava je prvním zákonem České republiky. Veškeré podnikání mobilních operátorů a především zákonná úprava jejich podnikání musí respektovat ustanovení Ústavy.

### **3.1.6 Zákon č. 2/1993 Sb. Listina základních práv a svobod**

Listina základních práv a svobod je součástí ústavního pořádku České republiky a znění tohoto zákona, tak musí být respektováno v každém nově vydaném nebo novelizovaném zákoně. Mobilní operátoři musí ustanovení Listiny základních práv a svobod respektovat především ve vztahu ke svým zaměstnancům, zákazníkům, ochraně soukromí, ochraně zdraví a samozřejmě všech ostatních práv a svobod lidí.

### **3.1.7 Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže**

Jedním z hlavních cílů regulační politiky Evropské unie, potažmo České republiky je ochrana a především zvýšení hospodářské soutěže v odvětví poskytování mobilních telekomunikačních služeb, která způsobí maximální užitek pro koncového spotřebitele především v oblasti výběru, kvality a ceny poskytovaných služeb.

### **3.1.8 Zákon č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů**

Při svém podnikání zpracovávají mobilní operátoři velké množství dat, informací a osobních údajů. Kromě ustanovení zákona o elektronických komunikacích, který upravuje zpracovávání provozních, lokalizačních, osobních a dalších údajů, musí být respektován i tento zákon.

### **3.1.9 Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele**

Zákon o ochraně spotřebitele musí být mobilními operátory respektován nejen při prodeji zboží, ale též při poskytování služeb. V největší míře se jeho ustanovení v praxi uplatňují při prodeji mobilních telefonů respektive odpovědnosti za vady při prodeji zboží, protože u těchto jako více a více sofistikovanějších zařízení, se objevuje více a více vad.

## **3.2 Právní úprava Evropské unie**

### **3.2.1 Rámcová směrnice 2002/21/ES**

Rámcová směrnice je základním dokumentem Evropského regulačního rámce a v jejím obsahu je definováno nejvíce práv a povinností z oblasti elektronických komunikací především pro členské státy Evropské unie, jejich vnitrostátní regulační orgány a další. Definuje hlavní zásady a cíle regulačních opatření pro ochranu a zvýšení efektivity hospodářské soutěže s ohledem na zajištění maximálního profitu pro spotřebitele. Upravuje další rozličné oblasti z podnikání poskytovatelů telekomunikačních služeb.

### **3.2.2 Přístupová směrnice 2002/19/ES**

Přístupová směrnice rozvíjí rámcovou směrnici především v oblasti propojování sítí a přístupu k prvkům telekomunikačních sítí.

### **3.2.3 Autorizační směrnice 2002/20/ES**

Autorizační směrnice definuje Obecné oprávnění pro podnikání v oblasti elektronických komunikací, také určuje pravidla, podmínky, procesy a hlavní zásady při užívání a přidělování rádiových frekvencí, ale také telefonních a jiných čísel.

### **3.2.4 Směrnice o univerzální službě 2002/22/ES**

Mimo všech úprav souvisejících s univerzální službou, obsahuje směrnice také další důležité podrobnosti ke službě pronájmu okruhů, která je základní službou umožňující podnikání virtuálních operátorů. Obsahuje také ustanovení o spotřebitelské smlouvě, zveřejňování čísla volajícího a ustanovuje přenositelnost čísel. Spolu s rámcovou směrnicí jsou ustanovení obsažená v této směrnici nejvíce významná pro spotřebitele.

### **3.2.5 Směrnice o ochraně soukromí 2002/58/ES**

Směrnice upravuje pravidla na ochranu osobních, provozních a lokalizačních údajů. Kromě zákona o elektronických komunikacích se v ní obsažená ustanovení projevila také v zákoně na ochranu osobních údajů.

**3.2.6 Směrnice 2009/140/ES, kterou se mění směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení a směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací.**

Tato směrnice je novelizační směrnicí, která doplňuje, zrušuje nebo edituje ustanovení obsažená v předchozích směrnicích. Její ustanovení jsou natolik důležitá, že je nutné ji uvést zvlášť.

**3.2.7 Směrnice 2009/136/ES, kterou se mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele.**

Obdobně jako směrnice 2009/140/ES i tato upravuje dříve zmíněné směrnice z roku 2002 tak, aby odpovídali měnícímu se stavu v oblasti elektronických komunikací, který je způsoben nejen technickým vývojem služeb, ale také působením dříve přijatých regulačních opatření.

---

## 4 VYMEZENÍ POJMŮ, PŘEHLED ZKRATEK A ZÁKLADNÍ INFORMACE

---

### 4.1 Vymezení pojmů

**Komunikační činnosti** – jsou zákonem o elektronických komunikacích definovány jako:

- a. poskytování služeb elektronických komunikací,
- b. provozování přístrojů.
- c. zajišťování sítí elektronických komunikací,

Více informací k problematice v oddíle 6.1.

**Mobilní operátor** – podnikatel, který provozuje veřejnou mobilní telekomunikační síť a poskytuje s tím související služby.

**Mobilní telefon** – koncové mobilní telekomunikační zařízení provozovatelné ve veřejné mobilní telekomunikační síti.

**Podnikatel** – podnikatelem je, pokud není uvedeno jinak, v celém obsahu práce myšlen podnikatel poskytující službu veřejné mobilní telekomunikační sítě. Někdy též uveden jako poskytovatel služby nebo jen poskytovatel (z anglického provider).

**Pronájem okruhů** – dle zákona o elektronických komunikacích je pronájem okruhů definován jako služba spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítí elektronických komunikací.

**Účastník** – někdy též **uživatel** – jedná se o koncového uživatele služby mobilního volání nebo mobilního připojení k internetu podle smlouvy o poskytování služeb mobilní veřejné telekomunikační sítě. Může se jednat o spotřebitele i podnikatele odebírajícího službu.

**Zákazník** – za zákazníka je pro účely této práce považován jakýkoliv koncový uživatel nebo účastník využívající služby mobilní telekomunikační sítě na základě smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb nebo předplatného.

**Zvýhodněné (dotované) zařízení** – mobilní telefon nebo jiné koncové zařízení pro provozování v mobilní telekomunikační síti, které je vzhledem k uzavřené smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, nabízeno zákazníkovi ke koupi se slevou, popřípadě za symbolickou cenu.

## **4.2 Přehled zkratk**

V následujícím přehledu jsou abecedně seřazeny použité zkratky, které jsou používány v dalším textu této práce.

ČTÚ – Český telekomunikační úřad

GSM – z francouzského Groupe Spécial Mobile, později jako anglické Global System for Mobile Communication – Globální systém pro mobilní komunikaci je nejpoužívanější standard pro mobilní telekomunikační zařízení na světě.

Komise – Evropská komise – výkonný orgán Evropské unie.

MMP – Minimální měsíční plnění – je částka, která je minimem, které by mělo být zákazníkovi fakturováno v jednom zúčtovacím období, aby dodržel podmínky smlouvy, která ho opravňuje k výhodnějším podmínkám než by měl bez tohoto závazku. Převážně se počítá jako průměr za čtvrtletí, ale metodiky se v různých případech mohou lišit a jsou součástí smlouvy nebo všeobecných podmínek.

MobilKom – MobilKom a.s.

MSISDN – Mobile Station International Integrated Services Digital Network – Účastnické číslo integrované služby digitální sítě – telefonní číslo ve formátu např. 420 777 123 456.

O2, popř. Telefonica O2, Telefonica – Telefonica O2 Czech Republic, a.s.

PBX – Private Branch Exchange –Pobočková telefonní ústředna

Policie – Policie České republiky

SIM – Subscriber Identity Modul – Modul identity účastníka, označována jako SIM karta, slouží jak identifikátor účastníka v síti.

SMS – Short Message Service – Služba krátkých zpráv = krátká textová zpráva

T-Mobile – T-Mobile Czech Republic, a.s.

Vodafone – Vodafone Czech Republic, a.s.

### 4.3 Společnosti na českém trhu

V současné době působí na trhu poskytování mobilních telekomunikačních služeb pouze čtyři společnosti. Všechny čtyři společnosti mají vybudovanou svojí vlastní telekomunikační síť.

#### 4-1 Podíl na trhu podle počtu aktivních SIM karet



Zdroj: Mobilmania.cz

#### 4.3.1 Telefónica O2 Czech Republic a.s.

Telefónica O2 je integrovaným operátorem na českém telekomunikačním trhu, který provozuje mobilní i pevnou telekomunikační síť. Společnost patří do nadnárodní skupiny Telefónica Europe, která je obchodní divizí společnosti Telefónica. Do skupiny Telefónica Europe patří provozovatelé mobilních i pevných sítí ve Velké Británii, Irsku, Německu, České republice a na Slovensku, kteří používají značku O2. Telefónica Europe vlastní podíly ve společnostech Tesco Mobile (Velká Británie a Irsko) a Tchibo Mobilfunk (Německo). Celá nadnárodní skupina Telefónica je na světě 5. největším poskytovatelem telekomunikačních služeb měřeno dle počtu aktivních SIM karet a zakladatelem skupiny byla španělská společnost s původním názvem Compañía Telefónica Nacional de España (CTNE). Kromě uvedených zemí, kde působí divize Telefónica Europe, má aktivity

v následujících zemích: Itálie, Argentina, Brazílie, Chile, Kolumbie, Ekvádor, Guatemala, Panama, Peru, Portoriko, Venezuela, Salvador, Maroko, Mexiko, Nikaragua, Uruguay, USA, Kanada a Čína. Používá značky Telefónica, Movistar, O2, Terra a další.

V roce 1990 vznikla společnost Eurotel Praha s.r.o., která získala exkluzivní pětiletou licenci na poskytování datové sítě a dvacetiletou licenci pro pásmo 450 MHz analogové mobilní telekomunikační sítě NMT a automatický nárok na provozování sítě GSM. Podíl na společnosti měl státní podnik Správa pošt a telekomunikací Praha a americké konsorcium Atlantic West, joint ventures mezi US West International, Inc. a Bell Atlantic International Inc. V roce 1995 byla divize, která se zabývala datovými službami prodána a společnost se zaměřila na mobilní telekomunikační síť. 12. září 1991 byla spuštěna NMT síť na frekvenci 450MHz, jejíž provoz byl ukončen v červenci 2006, ale tato síť ztratila význam v podstatě již 1. července 1996, kdy byla spuštěna první GSM síť na našem území a to na frekvenci 900 MHz. Na frekvenci 1800 MHz začal Eurotel vysílat 8. července 2000. 5. června 2003 odkoupil tehdy již Český telecom zbývajících 49% podílu v Eurotelu za 29 miliard Kč. 12. dubna 2005 koupila španělská Telefónica 51,1% státního podílu v Eurotelu a taktéž podíl v Českém telecomu.

Eurotel roku 2001 získal licenci na síť 3G UMTS za 1 miliardu korun a do 10 let zaplatit za poplatky 2,535 miliardy korun a zavázal se spustit komerční provoz nejpozději do 1. ledna 2005. V dubnu 2006 byla síť UMTS FDD spuštěna na bázi technologie HSDPA. Ve frekvenčním pásmu 450 MHz provozuje O2 ještě datovou službu založenou na technologii CDMA.

#### **4.3.2 T-Mobile Czech Republic a.s.**

Vedle provozu veřejné mobilní telekomunikační sítě, poskytuje T-Mobile i připojení k síti Internetu v pevném místě (využívá pronájem okruhů O2 nebo síť Českých Radiokomunikací, kterou zakoupil v roce 2009) a předprodává satelitní vysílání Skylink.

14. března 1996 se vítězem nabídkového řízení Ministerstva hospodářství na partnera Českým Radiokomunikacím pro provoz sítě GSM stalo konsorcium CMobil, v němž se angažoval mimo jiné i Deutsche Telekom. 30. září 1996 zahájila společnost Radiomobil, jak byla nová společnost nazvána, provoz mobilní telekomunikační sítě pod komerčním názvem Paegas. V roce 2002 získalo konsorcium CMobil B.V. majoritní podíl na



společnosti Radiomobil a.s. 60,77% a síť se přejmenovala na T-Mobile, kterou později následoval i název společnosti na současný T-Mobile Czech Republic a.s. Zbývající podíl vlastní společnost TMCZ HOLDCO II (Lux) S.a.r.l.

T-Mobile patří do nadnárodní skupiny, která je v odvětví 10. největší ve světě v počtu aktivních SIM karet. Působí v Rakousku, Chorvatsku, Maďarsku, Makedonii, Černé Hoře, Holandsku, Polsku, Velké Británii a USA, kde v současnosti svůj podíl prodává. Zakladatelskou společností nadnárodního koncernu byl Deutsche Telekom.

V roce 2005 získal T-Mobile největší počet aktivních SIM karet v České Republice a od té doby se o prvenství několikrát vystřídal s O2. Porovnání není ovšem úplně objektivní, protože každá společnost má jinou metodiku pro výpočet aktivních SIM karet, především v případě aktivních SIM karet prepaid.

#### **4.3.3 Vodafone Czech Republic a.s.**

V září roku 1999 vyhrál Český Mobil a.s. tendr na třetí licenci pro provozování mobilních telekomunikačních služeb GSM ve frekvenčním pásmu 1800 MHz. Majoritním akcionářem společnosti byla kanadská Telesystem International Wireless, jejímž největším soupeřem v tendru byl francouzský Orange, který v současnosti představuje světově 8. největší skupinu. 8. října 1999 byla uzavřena s Český Mobil a.s. smlouva, která jej zavazovala spustit komerční provoz sítě do 3 měsíců, tedy do 8. ledna 2000, k tomu nedošlo a komerční provoz byl zahájen až 1. března 2000 a to převážně na frekvencích 900 MHz, které získal Český Mobil spíše jako doplněk k hlavním frekvencím na 1800 MHz. Síť fungovala pod komerčním označením Oskar, uvažovalo se o jménu Filip, které později sloužilo, jako pracovní označení nové platformy informačního systému, na kterém funguje účtování, nastavení služeb, databáze zákazníků a další a jeho provoz byl zahájen na konci roku 2010.

Oproti svým dvěma konkurentům Eurotelu a Paegasu měl Oskar dvě hlavní nevýhody, především o několik let pozdější start a síť více závislou na frekvencích 1800 MHz, která sice poskytuje větší kapacitu, ale má daleko menší dosah než na frekvencích 900 MHz a síť základnových stanic musí být mnohem hustší a tím i nákladnější. Mimo to má frekvenční pásmo 1800 MHz horší průchodnost budovami. 1. června 2005 převzal

společnost Český Mobil Vodafone a během půl roku změnil veškeré používané značky z Oskara na Vodafone.

Jméno Vodafone pochází z myšlenky, že společnost bude poskytovat služby hlasu a dat přes mobilní telefony – voice and data services over mobile phones – jako **VO**ice **D**ata **F**ONE. Skupina Vodafone je v oboru telekomunikací jednou z nejvýznamnějších, nejen svou velikostí (dle počtu aktivních SIM karet), jelikož je druhý největší telekomunikační společností na světě (první je China Mobile), ale i řadou služeb, které uskutečnila jako první. V roce 1991 propojil první mezinárodní hovor z Velké Británie do Finska a v roce 1994 spustil službu SMS. Jeho síť začala fungovat ve Velké Británii už v roce 1985. Působí ve více než 30 zemích světa na 5 kontinentech a má 40 partnerských sítí. V Evropě působí v Albánii, Německu, Řecku, Maďarsku, Irsku, Itálii, Holandsku, Portugalsku, Rumunsku, Španělsku, Turecku, Velké Británii, Francii, Polsku a na Maltě, Kypru, Slovensku. Z dalších světových zemí např. Austrálie, Indie, Nový Zéland, Japonsko, Čína, Ghana, Tanzanie, Egypt, Republika Jižní Afrika a USA.

#### 4.3.4 MobilKom a.s.

Tato společnost spustila svoji síť pod komerčním názvem U:fon 14. května 2007. Na rozdíl od tří předchozích mobilních operátorů funguje její síť na netradičních technologiích a především neobvyklých frekvencích v pásmu 410 až 430 MHz a nevyužívá klasickou technologii GSM, ale využívá dvě méně standardní technologie. Starší používaná technologie je CDMA 2000 1xRTT, která umí nativně přenášet hlas i data, ale ta pouze do rychlosti cca 153 kbit/s a druhou na bázi novější technologie CDMA 2000 EV-DO, která je použitelná pouze pro přenos dat. A právě tyto faktory nejvíce ovlivnily nejvíce relativní neúspěch U:fonu. Pro provoz zařízení v jeho síti nelze použít standardně nabízená koncová zařízení na našem trhu, což je velkou nevýhodou především u mobilních telefonů, kdy jsou zákazníci omezeni pouze na několik modelů mobilních telefonů, které U:fon nabízí. Proto se U:fon postupně více zaměřil na poskytování datových služeb, kde nemožnost využívání vlastního zařízení není tolik omezující. Postupně U:fon změnil svou strategii, kdy se chtěl profilovat jako nízkonákladový operátor a umožnil ve své síti fungování tzv. virtuálních operátorů.

Vlastníky MobilKomu byly společnosti Penta Investments Limited (90%) a Kherem Limited (10%). 7. února 2011 bylo vydáno tiskové prohlášení MobilKomu o prodeji. Později Úřad na ochranu hospodářské soutěže schválil koupi podílu společností Divenno Holdings Limited, která v České republice vlastní Dial Telecom a Volný. Peterka<sup>1</sup> uvádí, že ani změna strategie U:fonovi zisky nepřinesla a původní investor Penta Investments se rozhodl i přes ztrátu společnost prodat.

#### 4.3.5 Virtuální operátoři

V síti tří největších mobilních operátorů České republiky zatím nevznikl žádný oficiální tzv. virtuální operátor, který by nabízel své služby veřejnosti. Virtuální operátor funguje na principu pronájmu okruhů. Nemá tedy vybudovanou vlastní síť základnových stanic, ale pronajímá si je, ale veškerou agendu řeší s koncovým uživatelem virtuální operátor. Virtuální operátoři se v ČR vyskytují dva a oba v síti U:fon a proto nejsou bráni jako plnohodnotní, vzhledem k netradiční technologii jeho sítě a horšímu pokrytí. První je J&S Consult s.r.o., která vystupuje pod komerčním názvem můjoperátor a druhý je Opencall s.r.o. Mimo síť U:fon se vyskytují pouze tzv. šedí operátoři, kteří na základě smluv pro firemní zákazníky (viz. oddíl 4.4) získali výhodnější podmínky, které umožňují využívat třetím osobám, kterým služby přeproductávají. Nemají oficiální statut operátora, což uznal ve svém rozhodnutí ČTÚ. Hlavní rozdíl mezi šedým a virtuálním operátorem je dán smlouvou, která je uzavřena s provozovatelem veřejné mobilní telekomunikační sítě. Příkladem šedých operátorů je např. TMT Czech a.s., Amway Czech, Starlife, Corida, MediPool. Většina z nich vznikla jako doplňková služba k již poskytovaným službám a orientují se na specifické zákazníky. MediPool poskytuje služby lékařům, lékárníkům, stomatologům a veterinářům, Corida pro členy Moravského rybářského svazu a Amway jako multilevelová společnost. Společnosti TMT Czech a.s. a Hermod pak pro O2 spravovali telefonní čísla ze zaměstnaneckých programů pro jeho velké zákazníky. V současné době se O2 snaží jejich působení ve své síti omezit a koncové uživatele spravovat přímo jako své zákazníky, což by samozřejmě mělo za důsledek vyšší ceny za služby u těchto uživatelů a tedy větší zisk pro O2.

<sup>1</sup> PETERKA, Jiří. U:fon je prodán. *Lupa.cz : server o českém Internetu* [online]. 8.2.8011, [cit. 2011-03-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.lupa.cz/clanky/u-fon-je-prodan/>>. ISSN 1213-0702.

#### 4.4 Typy zákazníků

Mobilní operátoři své zákazníky rozlišují do dvou základních skupin podle způsobu platby za poskytované služby. Prvním typem jsou smluvní zákazníci, označovaní jako postpaid. Tito zákazníci uzavírají smlouvu o poskytování služeb dle zákona o elektronických komunikacích (viz. oddíl 6.3.3) a po zúčtovacím období, které stanovuje podnikatel poskytující službu, obdrží vyúčtování ceny, které jsou povinni uhradit. Zjednodušeně řečeno za poskytnutí služby platí až po jejím využití.

Druhý typ zákazníků je tzv. přeplacená karta, respektive služba, označovaná jako prepaid. Tato služba je definována v zákoně o elektronických komunikacích v § 44 odstavci 1 jako systém předplatného, který umožňuje předplatit si přístup k telefonní síti a využívání dostupných telefonních služeb. Zákazník tak nejdříve vloží peníze na svůj „virtuální účet“ u operátora a ty poté využívá na čerpání služeb. Tento způsob platby je novější a v České republice byl poprvé zaveden v listopadu 1997 operátorem Paegas jako Twist a o něco později službu začal nabízet i konkurenční operátor Eurotel jako Go. Využívání předplacených SIM karet je možné v současnosti i anonymně bez poskytnutí osobních údajů mobilnímu operátorovi. Ne ve všech evropských zemích je využívání předplacených karet možné anonymně a i v České republice se ozývají hlasy, které by chtěli anonymní využívání služby znemožnit, jelikož anonymita může být využívána pro páchaní trestné činnosti. Na druhou stranu údaje jsou i přes dohled poskytovány soukromému sektoru, a zda jejich vyžadování nehraničí s omezováním osobní svobody.

Zákazníci jsou v interních systémech mobilních operátorů většinou dále dělení podle jejich hodnoty pro podnik, respektive podle toho jaký zisk z nich podnik má. Na základě tohoto dělení jsou pak zákazníci oslovováni nabídkami nebo jsou jim nabízeny retenční (udržovací) nabídky při vyvíjení činnosti k odchodu k jinému poskytovateli.

---

## 5 ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

---

Obecná definice náplně činnosti Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTÚ) je funkce ústředního správního úřadu pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

Český telekomunikační úřad byl zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) jako nástupce Českého telekomunikačního úřadu, který byl jako samostatný správní úřad zřízen zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů ke dni 1. července 2000. Před tímto datem byl součástí Ministerstva dopravy a spojů (od 1. listopadu 1996 do 30. června 2000) a Ministerstva hospodářství (od 1. ledna 1993 do 31. října 1996).

Hlavní sídlo úřadu je v Praze, na adrese Sokolovská 219, Praha 9. Dále vykonává ČTÚ svou činnost na šesti dislokovaných pracovištích, které jsou umístěny v Českých Budějovicích, Plzni, Ústí nad Labem, Hradci Králové, Brně a v Ostravě.

### 5.1 Rada Úřadu

Ve vedení ČTÚ stojí pětičlenná Rada Úřadu (dále jen Rada), jejíž jeden člen je předsedou Rady. Členové Rady včetně předsedy jsou jmenováni a odvoláváni vládou na návrh ministra průmyslu a obchodu. Členové rady jsou jmenováni na období pěti let, přičemž každý rok je jmenován jeden člen. Předseda Rady je jmenován do konce svého funkčního období, ale tato doba nesmí překročit tři roky. Funkce člena Rady je neslučitelná s funkcí poslance, senátora, soudce, státního zástupce, jakákoliv funkce ve veřejné správě, funkce člena orgánů územní samosprávy a funkce v politické straně nebo politickém hnutí. Rada rozhoduje hlasováním a rozhodnutí je přijato, pokud alespoň tři členové hlasovali pro. Hlavními úkoly Rady je schvalování statutu Úřadu, plánu činnosti Úřadu, návrhu rozpočtu Úřadu a závěrečného účtu Úřadu, jednacího řádu Rady, organizačního, spisového a podpisového řádu Úřadu, zprávy o činnosti Úřadu a návrhu prováděcích právních předpisů. Dále Rada rozhoduje o opravných prostředcích proti rozhodnutím vydaným předsedou

Rady, opatřením obecné povahy, rozhodnutích o ceně, určení poskytovatele univerzální služby, stanovení podniku s významnou tržní silou a o uložení povinností takovému subjektu. Předsedou Rady je k datu odevzdání této práce PhDr. Pavel Dvořák, Csc. a dalšími členy jsou: Ing. Jana Fůrstová, Mgr. Petr Štěpánek, Ing. Zdeněk Švrček, Ing. Milan Šimonovský.

## **5.2 Výroční zpráva**

ČTÚ každoročně zpracovává výroční zprávu o své činnosti za předchozí kalendářní rok. Zpráva obsahuje i informace o aktuálním stavu a vývoji v oblasti elektronických komunikací, o vydaných opatřeních obecné povahy, rozhodnutích a rozhodnutích o ceně, o uplatňování příslušného práva Společenství upravujícího oblast elektronických komunikací, o výsledcích kontrol dodržování povinností stanovených zákonem a o potřebě přijetí právních předpisů v oblasti elektronických komunikací. Součástí zprávy je plánovaný rozpočet a přehled výsledku hospodaření za předchozí kalendářní rok a plánovaných nákladů na svou činnost ve stejném členění na rok následující. Součástí zprávy musí být výroční zpráva univerzální služby. Zpráva se předkládá Poslanecké sněmovně ČR, Senátu Parlamentu ČR, vládě ČR a uveřejňuje se, nejpozději do konce května.

## **5.3 Působnost ČTÚ**

Působnost úřadu je obecně specifikována v § 108 zákona o elektronických komunikacích a to v oddíle 1 následovně:

- a) vydává všeobecná oprávnění, rozhoduje o jejich změně nebo zrušení a vede evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích,
- b) vydává opatření obecné povahy,
- c) provádí analýzy relevantních trhů v oblasti elektronických komunikací, určuje podniky s významnou tržní silou a ukládá jim zvláštní povinnosti,
- d) stanovuje poskytovatele univerzální služby v elektronických komunikacích a přezkoumává poskytování univerzální služby,

- e) stanovuje čisté náklady na poskytování univerzální služby, rozhoduje o povinnosti vrátit finanční prostředky neoprávněně čerpané na úhradu čistých nákladů poskytování univerzální služby a rozhoduje, zda výše čistých nákladů představuje pro jejího poskytovatele neúnosnou zátěž,
- f) vydává rozhodnutí o ceně a vykonává kontrolu cen v oblasti elektronických komunikací,
- g) rozhoduje ve sporech, stanoví-li tak tento zákon (pozn. zákon o elektronických komunikacích),
- h) spolupracuje s příslušnými národními regulačními orgány členských států a s Komisí,
- i) ukládá povinnosti nepeněžitého plnění,
- j) ověřuje odbornou způsobilost k obsluze vysílacích rádiových zařízení,
- k) vykonává působnost uznávacího orgánu podle zvláštního právního předpisu<sup>2</sup> při uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti pro přístup k regulované činnosti v oblasti elektronických komunikacích nebo pro její výkon na území České republiky, pokud byla odborná kvalifikace pro výkon této činnosti získána nebo tato činnost vykonávána mimo Českou republiku státními příslušníky států Společenství nebo jejich rodinnými příslušníky,
- l) stanovuje, vybírá a vymáhá poplatky,
- m) vykonává státní kontrolu elektronických komunikací,
- n) ukládá, vybírá a vymáhá pokuty za porušení povinností,
- o) vykonává správu rádiových kmitočtů a čísel, včetně vedení jejich databáze,
- p) provádí výběrová řízení,
- q) zabezpečuje harmonizaci využívání rádiového spektra a harmonizaci číslovacích plánů,

---

<sup>2</sup> Zákon č. 236/1995 Sb., o platu a dalších náležitostech spojených s výkonem funkce představitelů státní moci a některých státních orgánů a soudců a poslanců Evropského parlamentu, ve znění pozdějších předpisů.

- r) zřizuje a spravuje radiokomunikační účet,
- s) předkládá Ministerstvu průmyslu a obchodu věcné návrhy právních předpisů v oblasti elektronických komunikací a spolupracuje s Ministerstvem průmyslu a obchodu na jejich přípravě,
- t) vydává prováděcí právní předpisy v oblasti elektronických komunikací v rozsahu zmocnění podle tohoto zákona (pozn. zákon o elektronických komunikacích),
- u) zabezpečuje oznamovací a informační povinnost ve vztahu ke Komisi v otázkách patřících do jeho působnosti,
- v) vykonává státní statistickou službu,
- w) zabezpečuje mezinárodní vztahy v oblasti elektronických komunikací v případech stanovených vládou,
- x) získává a zpracovává v rámci statistického zjišťování údaje z oblasti elektronických komunikací od subjektů vykonávajících komunikační činnosti a fyzických osob za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem<sup>3</sup> a poskytuje jednotlivé údaje získané při statistickém zjišťování Ministerstvu průmyslu a obchodu,
- y) zabezpečuje vydávání Telekomunikačního věstníku prostřednictvím portálu veřejné správy,
- z) rozhoduje o změně všeobecných podmínek pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací podle § 63 odst. 5,
- aa) je exekučním správním orgánem pro vymáhání povinností stanovených tímto zákonem (pozn. zákon o elektronických komunikacích) nebo uložených z moci úřední na jeho základě.

Některé z uvedených bodů především ty, které se týkají tématu této práce, jsou dále podrobněji popsány v následujících oddílech této práce.

---

<sup>3</sup> Zákon č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů.



### 5.3.1 Regulace e-komunikací

Pro účely zákona o elektronických komunikacích č.127/2005 Sb., se komunikační činností rozumí:

- zajišťování sítí elektronických komunikací
- poskytování služeb elektronických komunikací
- provozování přístrojů

Předmětem podnikání ekonomických subjektů v oboru elektronických komunikací je zajišťování veřejných komunikačních sítí a poskytování služeb elektronických komunikací.

Cíle a zásady regulace jsou uvedeny v hlavě II, § 4 - § 6, zákona o elektronických komunikacích. Regulace je prováděna za účelem nahradit chybějící účinky hospodářské soutěže, vytvářet předpoklady pro řádné fungování hospodářské soutěže a pro ochranu uživatelů a dalších účastníků trhu do doby dosažení plně konkurenčního prostředí.<sup>4</sup>

Regulace a ochrana trhu je kromě ČTÚ zajišťována i Ministerstvem průmyslu a obchodu. V jejich péči pak je zajišťováno, aby uživatelé, včetně zdravotně postižených, kteří jsou výslovně jmenováni v zákoně, získali maximální výhody z možnosti volby služeb, cen a kvality. Obě instituce musí dbát o ochranu hospodářské soutěže, podporovat efektivní investice do infrastruktury a inovací.

Mezi regulační úkoly úřadu patří snaha o rozvoj konkurenčního prostředí vnitřního trhu Evropských společenství a to i spoluprací s Komisí evropských společenství a ostatními národními regulačními úřady. Stejně jako na národním trhu je v jeho péči, zda jsou všichni podnikatelé v rovném postavení. Rozhodnutí úřadu v žádném případě nesmí být výhodnější pro některého z podnikatelů na trhu, zároveň nesmí ukládat použití konkrétních technologií. Obě instituce jsou povinny uplatňovat zásadu transparentnosti a to tak, že budou podnikatele informovat s dostatečným časovým předstihem o všech skutečnostech, které mohou ovlivnit jejich činnost tak, aby bylo umožněno předvídání konání ČTÚ. Rozhodnutí ČTÚ o regulaci, musí být vždy náležitě odůvodněno.

---

<sup>4</sup> § 4, zákona č. 259/2010 Sb., úplné znění zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, jak vyplývá z pozdějších změn

### 5.3.2 Správa rádiového spektra

Rádiové spektrum je pro účely zákona definováno jako elektromagnetické vlny o kmitočtu od 9 kHz do 3 000 GHz šířené prostorem bez zvláštního vedení.

Využívání radiových kmitočtů je určováno Radiokomunikačním řádem, který je určován Mezinárodní telekomunikační unií (ITU) a pro Českou Republiku je aplikován Plánem přidělení kmitočtových pásem (národní kmitočtová tabulka), který je spravován ČTÚ a určuje přidělení kmitočtových pásem jednotlivým radiokomunikačním službám. Přesnější technické parametry a podmínky využití rádiového spektra pro kmitočtová pásma určuje Plán využití rádiového spektra. Poslední platná kmitočtová tabulka je vyhláška č.105/2010 o plánu přidělení kmitočtových pásem (národní kmitočtová tabulka).

Rádiové spektrum je rozděleno do 9 pásem očíslovaných od 4 do 12. Jejich parametry pak udává níže uvedená tabulka. Kmitočty jsou vyjadřovány v kilohertzích, megahertzích a v gigahertzích, přičemž rozpětí pro výběr jednotky je uvedeno ve vyhlášce.

**Tabulka 5-1 Kmitočtová pásma**

Číslo pásma	Symbole	Rozsah kmitočtů (dolní mez mimo, horní mez včetně)	Odpovídající názvy pásem	Metrické zkratky pro pásma
4	VLF	3 až 30 kHz	Myriametrové	Mam
5	LF	30 až 300 kHz	Kilometrové	km
6	MF	300 až 3000 kHz	Hektometrové	hm
7	HF	3 až 30 MHz	Dekametrové	Dm
8	VHF	30 až 300 MHz	Metrové	m
9	UHF	300 až 3000MHz	Decimetrové	dm
10	SHF	3 až 30 GHz	Centimetrové	cm
11	EHF	30 až 300 GHz	Milimetrové	mm
12	---	300 až 3000 GHz	Decimilimetrové	---

Zdroj: ČTÚ

V České republice mobilní operátoři používají kmitočty v pásmu UHF 900MHz a 1800MHz a v případě U:fonu netradiční frekvence v pásmu 410 až 430 MHz. V pásmu UHF byl šířen i analogový televizní signál. Po ukončení vysílání analogového televizního signálu, tak budou k dispozici další frekvence, které mohou být přiděleny. A teprve

vypsané výběrové řízení ukáže, zda je bude využívat nový mobilní operátor nebo budou rozděleny mezi stávající mobilní operátory.

### 5.3.3 Přidělování rádiových kmitočtů

Rádiové kmitočty lze využívat na základě Individuálního oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, pokud není zákonem stanoveno jinak nebo v případě, že je využívání stanoveno ve všeobecném oprávnění. Oprávnění se vydává na základě žádosti a to podle pořadí došlých žádostí, za předpokladu, že splňují všechny náležitosti dané zákonem, uvedených především v § 17 až 19 zákona o elektronických komunikacích. ČTÚ je oprávněno omezit počet práv k využívání rádiových kmitočtů, v tomto případě je na práva k využívání rádiových kmitočtů vyhlašováno výběrové řízení. Toto výběrové řízení je vyhlašováno tak, aby bylo co nejvíce v souladu s cíli, kterých se snaží ČTÚ dosahovat svou činností regulující komunikační činnosti v rámci své působnosti. Kritéria pro hodnocení žadatelů jsou zejména:

- a. finanční, technické a odborné předpoklady podnikatele pro využívání přidělených rádiových kmitočtů,
- b. dobu zahájení a způsob využívání rádiových kmitočtů,
- c. předpokládanou výši investičních nákladů na výstavbu a rozvoj sítě elektronických komunikací.<sup>5</sup>

Výběrové řízení se vyhlašuje za použití ustanovení o obchodní veřejné soutěži podle obchodního zákoníku. Vyhlášení výběrového řízení musí obsahovat následující informace:

- pro které služby mají být práva využívána,
- počet přidělovaných práv k využívání rádiových kmitočtů,
- údaje o kmitočtech ve výběrovém řízení,
- podmínky spojené s právem k využívání rádiových kmitočtů,
- výše poplatku za udělení práv,
- podmínky účasti ve výběrovém řízení,
- kritéria hodnocení,
- lhůty pro podání žádostí.

---

<sup>5</sup> § 21, zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Bez ohledu na poplatek za udělení práv k využívání rádiových kmitočtů, je držitel tohoto oprávnění povinen platit za využívání rádiových kmitočtů roční poplatky. V případě poskytování veřejné mobilní telekomunikační sítě spadá poplatek za využívání do bodu a) § 24 a poplatek se pohybuje v rozmezí 1 000Kč až 8 000 000Kč za jeden kmitočtový kanál v závislosti na využívané šířce kmitočtového pásma, parametrech rádiového zařízení a velikosti obsluhované územní oblasti. Přesnější metodiku pro výpočet poplatku obsahuje Sazebník, který je přílohou Nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel.

Pro obsluhu rádiových zařízení, která umožňují fungování mobilní telekomunikační sítě je vyžadována odborná způsobilost. Právnícká osoba vlastníčí oprávnění k využívání rádiových kmitočtů, tak musí zajistit, aby zařízení byla obsluhována výhradně osobami, které vlastní průkaz odborné způsobilosti. Průkaz je vydáván na základě úspěšně složené zkoušky odborné způsobilosti, kterou organizuje ČTÚ. Náležitosti pro zkoušku odborné způsobilosti jsou stanoveny vyhláškou č.157/2005 o náležitostech přihlášky ke zkoušce k prokázání odborné způsobilosti k obsluze vysílacích rádiových zařízení, o rozsahu znalostí potřebných pro jednotlivé druhy odborné způsobilosti, o způsobu provádění zkoušek, o druzích průkazu odborné způsobilosti a době jejich platnosti.

#### **5.3.4 Univerzální služba**

ČTÚ je povinen svou činností prosazovat zájmy koncových uživatelů a to v první řadě zajistit jejich přístup k univerzální službě. Univerzální službou se rozumí minimální soubor služeb, který je přístupný za stejných podmínek všem koncovým uživatelům, za dostupnou cenu a ve stanovené kvalitě. Tento soubor se týká převážně poskytování služeb pevných telefonních linek a neukládá žádné speciální povinnosti pro poskytovatele mobilních telekomunikačních služeb. Většina povinností spojených s univerzální službou je povinností společnosti Telefonica O2 a.s., která má ve své správě pevnou telekomunikační veřejnou telefonní síť a zajišťuje např. správu veřejných telefonních automatů.

Služby z balíčku univerzální služby jsou jednak financovány státem a dále pak z tzv. Fondu univerzální služby. Ztráta ze služeb poskytovaných osobám se zvláštními sociálními potřebami formou zvláštních cen je hrazena ze státního rozpočtu. Do fondu přispívají každoročně společnosti poskytující propojení a přístup k veřejně dostupné síti

elektronických komunikací, veřejně dostupnou telefonní službu, službu pronájmu okruhů, službu přístupu k internetu nebo jinou veřejně dostupnou službu a zároveň, jejichž výnos z poskytování veřejně dostupné telefonní služby, služby přístupu k internetu nebo jiné veřejně dostupné datové služby jsou v úhrnu vyšší než 10 000 000Kč. Z uvedeného plyne, že příspěvateli do fondu jsou i poskytovatelé mobilních telekomunikačních služeb, jimiž především se tato práce zabývá. Tabulka 5-2 Příspěvky do Fondu univerzální služby uvádí výši příspěvků u čtyř podniků relevantních pro tuto práci.

**Tabulka 5-2 Příspěvky do Fondu univerzální služby**

Rok	Výnos v tis.Kč	Procentuální podíl na výnosu			
		Telefonica O2	T-Mobile	Vodafone	MobilKom
2006	11720720	49,19355	23,76651	15,23567	-
2007	124477162	46,29021	26,28535	15,10958	0,03928
2008	125547404	44,85921	27,09596	15,63772	0,18863

Zdroj: ČTÚ

Postup určení příspěvku je na základě výnosů ze služeb: přístup k veřejně dostupné síti elektronických komunikací, veřejně dostupná telefonní služba, služba pronájmu okruhů, služba přístupu k internetu nebo jiná veřejně dostupná datová služba. Na základě celkového součtu dosažených výnosů jednotlivých podnikatelů a jejich podílů na celkových výnosech, které jsou pro vybrané společnosti uvedeny v tabulce, byl určen podíl na nákladech na poskytování univerzální služby. Do data odevzdání této práce byly prozatím vyčísleny čisté náklady pouze za rok 2006 a to ve výši 73 875 953,-Kč. Za roky 2007 a 2008 bylo vyčísleny pouze procentuální podíly na výnosech.

### 5.3.5 Správa čísel a kódů

Správa čísel a kódů je realizována pomocí číslovacích plánů. Číslovací plány musí respektovat závazky České republiky, které vyplývají z mezinárodních smluv nebo z členství v mezinárodních organizacích, obsahující pravidla pro tvorbu a využívání čísel pro veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované prostřednictvím sítí elektronických komunikací. Čísla z číslovacích plánů lze využít pouze na základě oprávnění k využívání čísel, které na základě žádosti vydává ČTÚ. Oprávnění k využívání čísel se vydává pouze podnikatelům. Tato žádost musí obsahovat údaje o žadateli, údaje o číslech, která jsou požadována, účel jejich využívání a požadovanou dobu jejich využívání.

Poplatky za využívání čísel jsou obsaženy v Sazebníku, který je přílohou Nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel. „Položka 2 - Poplatky za využívání čísel“ jmenovaného sazebníku je v přílohách této práce. ČTÚ nevykonává dozor nad správou internetových adres.

### 5.3.6 Analýza relevantních trhů

Tento úkol ČTÚ byl nastíněn již v bodě a). Hlavním úkolem je kontrola poskytovaných služeb včetně jejich cen. Toto je působnost na základě, které ČTÚ vydal rozhodnutí na snížení terminačních poplatků hlasových hovorů v mobilní telekomunikační síti, viz oddíl 7.5.1.

Relevantní trh určuje ČTÚ opatřením obecné povahy včetně kritérií pro vymezení tohoto trhu a kritérii pro hodnocení významné tržní síly, ve kterém je uvedeno i stanovisko Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže. V intervalu jednoho až tří let provádí ČTÚ analýzu relevantních trhů za účelem zjištění, zda uvedený trh je efektivně konkurenční. Efektivně konkurenční trh je v zákonu o elektronických komunikacích negativně vymezen jako trh, na němž působí jeden nebo více podniků s významnou tržní silou a kde právní opatření národního nebo práva Evropské unie nepostačují k řešení daného problému.

Podnik s významnou tržní silou je definován v zákoně o elektronických komunikacích jako podnikatel, který vykonává ekonomickou nebo obchodní činnost v oboru elektronických komunikací a samostatně nebo ve spojení s jedním nebo více podnikateli na relevantním trhu, má takovou pozici, která mu dovoluje chovat se ve značné míře nezávisle na konkurenci, zákaznících a spotřebitelích. V rámci podnikání v poskytování mobilních telekomunikačních služeb, respektive sítí lze z pohledu zákona definovat trhů větší množství. Jak už bylo nastíněno, mohou nastat případy, kdy buď podnik je podnikem se samostatnou významnou tržní silou, nebo více subjektů má společnou významnou tržní sílu. Pro posuzování relevantních trhů, zda mají podniky společnou významnou tržní sílu, se používá vyhláška č. 430/2005 Sb., kterou se stanoví kritéria pro posuzování, zda má více subjektů společnou významnou tržní sílu na relevantním trhu elektronických komunikací.

Těmito kritérii jsou:

- vyspělost trhu,
- stagnující nebo mírný růst na straně poptávky,
- podobné tržní podmínky,
- stejnorodost produktu,
- podobné nákladové struktury,
- nedostatek technické inovace, popřípadě vyspělé technologie,
- neexistence přebytku kapacity,
- velké překážky pro vstup na trh,
- nedostatečná tržní síla na straně poptávky,
- nedostatečná potenciální soutěž,
- různé druhy neformálních nebo jiných vazeb mezi dotčenými subjekty,
- odvetné mechanismy,
- nedostatečný nebo omezený prostor pro cenovou konkurenci.

ČTÚ nicméně není vyhláškou omezen, ale dle druhého oddílu může uplatnit i další vhodná kritéria, která mohou prokázat, že struktura daného trhu vytváří předpoklady ke koordinovanému vlivu na tento trh<sup>6</sup>.

Na základě analýzy relevantních trhů navrhuje ČTÚ způsob nápravy, nebo jej přímo ukládá, dovoluji-li mu to právní předpisy. ČTÚ může podniku nebo podniků s významnou tržní silou stanovit především následující povinnosti:

- a. **Průhlednost**, která spočívá v uveřejňování informace týkající se přístupu k síti nebo propojení sítí elektronických komunikací, jako jsou účetní informace, smluvní podmínky, technické specifikace, síťové charakteristiky a ceny. Dále to může být uložení povinnosti uveřejnit referenční nabídku přístupu nebo propojení s uvedením popisu příslušných nabídek rozdělených na části podle potřeb trhu a souvisejících smluvních podmínek včetně cen. V referenční nabídce nelze požadovat, aby podnikatelé žádající přístup platili za prostředky a provozně

---

<sup>6</sup> Vyhláška č. 430/2005 Sb., kterou se stanoví kritéria pro posuzování, zda má více subjektů společnou významnou tržní sílu na relevantním trhu elektronických komunikací. In *Sbírka zákonů Česká Republika*. 2005, 148, s. 7983. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2005/sb148-05.pdf>>.

technické služby, které nejsou nezbytné pro požadovanou službu. Druhá část tohoto bodu je především pro poskytovatel telekomunikačních služeb v pevném místě.

- b. **Nediskriminace**, jež ukládá povinnost podniku, kterému byla uložena povinnost pronájmu okruhů, poskytovat jiným podnikatelům pronajímajících si okruhy, tuto službu za obdobných podmínek a stejné kvality jako poskytuje služby vlastní, vlastních organizačních složek, popřípadě svým dceřiným společnostem nebo společníkům nebo uvnitř podnikatelského seskupení. Tento nápravný prostředek je opět určen především pro poskytování telekomunikačních služeb v pevném místě, protože ČTÚ zatím neustanovil některému z mobilních operátorů tuto povinnost. Dále povinnost, aby při poskytování přístupu nebo propojení poskytoval za obdobných podmínek jako v první části tohoto bodu.
- c. Vést **oddělenou evidenci nákladů a výnosů**, podle metodiky, kterou ČTÚ zveřejní jako opatření obecné povahy.
- d. **Přístupu** k specifickým síťovým prvkům a přiřazeným prostředkům následujícími způsoby:
- poskytovat přístup třetím stranám k síťovým prvkům včetně účastnického vedení,
  - nezrušit přístup k již poskytnutým,
  - poskytovat specifikované služby za účelem dalšího prodeje třetími stranami,
  - poskytovat volný přístup k technickým rozhraním, protokolům nebo jiným klíčovým technologiím, které jsou nezbytné pro interoperabilitu nebo služby virtuálních sítí,
  - poskytovat společné umístění nebo jiné formy sdílení prostředků,
  - poskytovat služby potřebné k zajištění interoperability služeb mezi koncovými body pro uživatele včetně prostředků pro služby inteligentních sítí nebo roamingu v mobilních sítích,



- poskytovat přístup k systémům provozní podpory nebo podobným softwarovým systémům nezbytným k zajištění spravedlivé hospodářské soutěže při poskytování služeb,
  - propojovat sítě nebo síťová zařízení.
- e. Poskytování služby **pronájmu okruhů**, v rozsahu minimálního souboru pronajímaných okruhů, na celém území státu nebo jeho části a to za jednotných podmínek, které uveřejňuje.
- f. Umožnění **volby a předvolby operátora** pro poskytování telekomunikačních služeb v pevném místě.
- g. Povinnosti související s **regulací cen**. Regulaci cen může ČTÚ uplatnit vůči poskytovateli univerzální služby a vůči podniku s významnou tržní silou, přičemž regulovaná cena musí být pro podnik přinejmenším nákladová a ČTÚ je povinen zohlednit investice provedené dotčeným podnikem, příslušná rizika a umožnit mu návratnost investic v přiměřeném časovém období. Zákonem připouštěné regulace cen jsou následující:
- stanovení minimálních nebo maximálních cen,
  - maximální rozsah možného zvýšení ceny ve vymezeném období,
  - maximální podíl, v němž je možné promítnout do ceny zvýšení cen určených vstupů ve vymezeném období,
  - závazný postup při tvorbě ceny nebo při její kalkulaci, včetně povinnosti nákladové orientace<sup>7</sup>, stanovení efektivně a účelně vynaložených nákladů a přiměřeného zisku,
  - cenové moratorium<sup>8</sup>, platné nejdéle 12 měsíců.

Kromě uvedených povinností může ČTÚ použít i další opatření, která ovšem schválí Komise.

---

<sup>7</sup> Nákladově orientovanou cenou je cena, která zahrnuje efektivně a účelně vynaložené náklady a přiměřený zisk, tak aby byla zajištěna návratnost investic v přiměřeném časovém období a zohlednila příslušná rizika.

<sup>8</sup> Cenové moratorium je časově omezený zákaz zvyšování cen nad dosud platnou úroveň na relevantním trhu.

### 5.3.7 Mezinárodní aktivity

ČTÚ jako představitel státní správy České republiky je plnoprávným členem *Evropského ústavu pro telekomunikační normy* (ETSI) v sekci Administration. Náplní činnosti ETSI je tvorba harmonizovaných evropských norem pro obory telekomunikací a radiokomunikací a s nimi související problematikou. Zástupci ČTÚ se podílejí na činnosti orgánů *Konference evropských správ pošty a telekomunikací* (CEPT), především v rámci *Evropského výboru pro elektronické komunikace* (ECC), které se zabývá např. harmonizací využívání rádiového spektra, jehož záměrem je sjednotit přidělení kmitočtových pásem. ČTÚ zajišťuje činnosti spojené s aktivitami *Mezinárodní telekomunikační unie* (ITU), do jejíž rady byla Česká republika v roce 2006 opět zvolena.

### 5.4 Telekomunikační věstník

Vydávání Telekomunikačního věstníku je ustanoveno vyhláškou č. 160/2005 ze 19. dubna 2005. Věstník je vydáván ČTÚ a slouží k uveřejňování informací podle zákona o elektronických komunikacích. Dále jsou ve vyhlášce definovány formální náležitosti věstníku, způsob uveřejňování údajů a způsob jejich předávání k uveřejnění.

Telekomunikační věstník je zveřejňován prostřednictvím portálu veřejné správy, která je v současnosti na adrese <http://portal.gov.cz> a také zveřejněn na internetových stránkách ČTÚ.

### 5.5 Bezpečnost

ČTÚ zjišťuje zdroje rušení provozu elektronických komunikačních zařízení a sítí, poskytování služeb elektronických komunikací nebo provozování radiokomunikačních služeb. ČTÚ přednostně zajišťuje, aby nedocházelo k rušení komunikačních zařízení a sítí Ministerstva obrany a ozbrojených sil ČR, Ministerstva vnitra, Bezpečnostní informační služby, Policie ČR, Hasičského záchranného sboru ČR, zdravotnické záchranné služby, celních orgánů, Vězeňské služby a justiční strážže ČR.

### 5.6 Rozhodování sporů

Mezi povinnosti ČTÚ patří rozhodování sporů, které zákon o elektronických komunikacích rozlišuje na dva případy. První typem je rozhodování sporů mezi účastníky poskytujícími

komunikační činnosti podle § 7 zákona o elektronických komunikacích. Rozhodnutí v případě těchto sporů činí předseda Rady Úřadu. Druhý typ sporů, který ČTÚ rozhoduje, jsou spory mezi účastníkem nebo uživatelem služby a jejím poskytovatelem. Oba typy sporů podléhají správním poplatkům, jejichž výše je 10 000 Kč pro první případ 200 Kč pro případ druhý s výjimkou sporů, které se týkají plnění povinnosti k peněžitému plnění, kdy poplatek činí 4% z částky, nejméně 200 Kč.

Uživatel nebo účastník služby má zákonnou možnost podat námitku proti vyřízení reklamace, u níž správní poplatek činí 200 Kč. ČTÚ vyřizuje pouze reklamaci služeb nebo vyúčtování ceny, není institucí, která slouží pro eskalování sporů při řešení reklamace zboží např. koupě přístroje – mobilního telefonu, zde se postupuje podle občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele jako v případě koupě jakéhokoliv jiného zboží, kdy je kupní smlouva uzavřena dle občanského zákoníku a druhou stranou je spotřebitel.

---

## 6 PRÁVNÍ POVAHA MOBILNÍCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB PODLE ÚPRAVY V ČR

---

V této části následuje literární rešerše českých zákonů, které souvisí s podnikáním mobilních operátorů v České republice, poskytovatelů veřejné mobilní telekomunikační sítě – tedy společností Vodafone Czech Republic a.s., T-Mobile Czech Republic a.s., Telefonica O2 Czech Republic a.s. a MobilKom a.s.

### 6.1 Podnikání v poskytování telekomunikačních služeb

Podnikání v odvětví poskytování mobilních telekomunikačních služeb řídí především zákon č. 127/ 2005 o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů.

Komunikačními činnostmi jsou v tomto zákoně rozuměny:

- a) zajišťování sítí elektronických komunikací
- b) poskytování služeb elektronických komunikací
- c) provozování přístrojů

Předměty podnikání jsou definovány jako první dva uvedené body. Podnikat v odvětví elektronických komunikací mohou podnikat fyzické i právnické osoby, které splní dále uvedené podmínky a splňují obecné podmínky pro podnikání, kterými jsou u fyzických osob a u právnických osob pro osoby oprávněné jednat jejím jménem: věk minimálně 18 let, způsobilost k právním úkonům a bezúhonnost, za kterou je považováno pokud osoba nebyla pravomocně odsouzena pro trestný čin spáchaný úmyslně k nepodmíněnému trestu odnětí svobody v trvání alespoň jeden rok, trestný čin spáchaný úmyslně, jehož skutková podstata souvisí s podnikáním a na který se nevztahuje předchozí nebo pro trestný čin spáchaný z nedbalosti, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání.

Fyzické i právnické osoby musí předložit doklad vyhotovený místně příslušným finančním úřadem, že nemají nedoplatky na daních nebo odvodech, poplatcích, úhradách, úplatcích, pokutách a penále, včetně nákladů řízení, které vybírají a vymáhají územní finanční orgány podle zvláštního právního předpisu. Dále dokládají čestným prohlášením, že nemají nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, nebo na pojistném a na

penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku nezaměstnanosti, s výjimkou případů, kdy bylo povoleno splácení ve splátkách a není v prodlení se splácením splátek.

Podnikatel musí oznámit podnikání na formuláři „Oznámení komunikační činnosti“, který zasílá místně příslušnému odboru ČTÚ podle místa bydliště fyzické osoby nebo sídla právnické osoby. K formuláři přikládají doklady dokazující výše uvedené požadavky. Správní poplatek za vydání osvědčení o oznámení komunikační činnosti je 1 000 Kč.

Oprávnění k podnikání vzniká těmto osobám dnem doručení oznámení, nestanoví-li zákon jinak. Tyto osoby jsou vedeny v elektronické databázi, která je veřejně přístupná na informačním portálu ČTÚ, který se v současnosti nachází na adrese <http://www.ctu.cz>. Změna údajů se provádí opět pomocí formuláře „Oznámení komunikační činnosti“, kde se vyznačí změny.

## **6.2 Všeobecné oprávnění**

Všeobecné oprávnění je opatření obecné povahy, které vydává ČTÚ a stanovuje podmínky výkonu komunikačních činností, které se vztahuje na určené nebo na všechny druhy sítí. Ve všeobecném oprávnění jsou stanoveny konkrétní podmínky týkající se následujících okruhů:

- příspěvky na univerzální službu,
- interoperabilita služeb a propojení sítí,
- využívání čísel z číslovacího plánu,
- ochrana životního prostředí, územního plánování, přístup k nemovitostem a sdílení zařízení,
- poskytování služeb televizního a rozhlasového programu,
- ochrana osobních údajů a soukromí,
- ochrana spotřebitelů,
- omezení přenášení obsahu v rozporu s předpisy,
- oznamování informací,
- zajišťování sítí za nouzových režimů,
- ochrana před účinky elektromagnetického záření,
- integrita veřejných sítí a prevence jejich rušení,
- ochrana sítí proti neoprávněnému přístupu,

- využívání rádiových kmitočtů,
- další povinnosti podle zákona o elektronických komunikacích.

### **6.3 Práva a povinnosti podnikatelů, účastníků, spotřebitelů a koncových uživatelů**

#### **6.3.1 Poskytování veřejně dostupných mobilních telekomunikačních služeb**

Podnikatelé poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, tedy včetně poskytovatelů mobilní telekomunikační sítě jsou povinni tuto síť poskytovat nepřetržitě, všechny dny v roce a zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání. Toto platí i v případě omezení služeb např. kvůli nezaplacenému vyúčtování, nedostatečnému kreditu, ale i pro SIM karty, které byly deaktivovány. Rovněž přístroje bez vložené SIM karty, by měli umožňovat volání na jednotné evropské číslo tísňového volání „112“.

Mezi povinnosti poskytovatele mobilní telekomunikační sítě patří vedení databáze uživatelů v jeho síti včetně předplacených karet. Důležité oprávnění zpracovávat rodná čísla účastníků při vedené databáze je uvedeno v § 61 zákona o telekomunikacích. Další zákonnou povinností poskytovatele je umožnit volání do Evropského telefonního číslovacího prostoru, přičemž právo požadovat za to úplatu není dotčeno.

Při poskytování telekomunikačních služeb není poskytovatel odpovědný za obsah přenášených zpráv.

Podnikatel zajišťující poskytování mobilních telekomunikačních služeb by měl používat pro poskytování služeb, určování technických rozhraní a síťových funkcí takovou techniku, která je v souladu s normami a specifikacemi zveřejňovanými v Úředním věstníku Evropské unie. Pokud by toto nebylo možné, může použít normy a specifikace přijaté evropskými organizacemi pro normalizaci, popřípadě přiměřené mezinárodní normy nebo doporučení přijatá Mezinárodní telekomunikační unií (ITU), Mezinárodní organizací pro normalizaci (ISO) nebo Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC). V případě českých poskytovatelů mobilních telekomunikačních sítí je spíše problémem v této oblasti odhad moderních trendů a přizpůsobení světovým poměrům. Především v oblasti vysokorychlostního mobilního připojení k internetu český trh technologicky zaostal. V případě společnosti T-Mobile se jednalo o výběr špatné technologie pro

poskytování služby, která se ve světě neujala, společnost Vodafone váhala s výstavbou sítě a společnost Telefonica O2 postupovala při výstavbě pomalým tempem. U společnosti Vodafone byla pomalá výstavba vlastní sítě pro poskytování rychlého internetu ovlivněna především tendencemi ke sdílení sítě s další společností a tím snížením nákladů na vybudování. Nakonec ale dohodu uzavřely obě větší společnosti. Vodafone se tedy nakonec musel spokojit se spojením s posledním hráčem na trhu společností MobilKom, která ovšem používá jak pro přenos hlasu, tak taktéž pro přenos internetového signálu odlišné frekvence a technologie. To je samozřejmě komplikací pro uživatele, kteří musí mít speciální hardware umožňující příjem obojího signálu, aby mohli plně využít možnosti obou sítí. To omezuje použití v mobilních telefonech, ostatních modemech a především integrovaných modemů v počítačích (notebooky a netbooky). Další nevýhodou je taktéž nižší rychlost této technologie než u nově budovaných sítí ostatních tří operátorů.

### 6.3.2 Uveřejňování informací

Poskytovatel uvedených služeb je povinen zveřejnit pro koncové uživatele v každé své provozovně a zároveň způsobem umožňující dálkový přístup následující údaje a jejich případné změny:

- a. identifikační údaje – v případě fyzické osoby podnikatele: jméno, příjmení, případně obchodní firmu, bydliště, IČ a v případě právnické osoby: obchodní firmu nebo název, sídlo (místo podnikání), IČ,
- b. popis nabízené služby včetně zaručované kvality a informace o možnostech selektivního zamezení volání,
- c. nabídku druhů servisních služeb,
- d. podrobné údaje o cenách, včetně cen pro osoby s nízkými příjmy nebo zvláštními sociálními potřebami,
- e. údaje o poskytování služeb zdravotně postiženým osobám,
- f. údaje o způsobu uveřejňování platných cen služeb,
- g. údaje o poskytování informačních a operátorských služeb a telefonních seznamů,

- h. informace o termínech, způsobech, druzích vyúčtování a jejich placení,
- i. podmínky pro obnovení a ukončení služby,
- j. informace o způsobu uplatnění reklamace vad a vyúčtování a lhůty pro podání a vyřízení,
- k. jakým způsobem budou nahrazeny škody při nedodržení úrovně kvality nebo v případě přerušeni nebo omezení služby ze strany poskytovatele,
- l. jakým způsobem budou řešeny spory o předmětu smlouvy mimo soudní nebo správní řízení,
- m. informace o právech koncových uživatelů u univerzální služby a doplňkových služeb,
- n. všeobecné podmínky veřejně dostupné služby.

Uvedené povinné informace jsou u sledovaných společností zpracovány ve formě Všeobecných podmínek, které jsou k dispozici na internetových stránkách jednotlivých podnikatelů a v prodejních místech jsou vystaveny nebo k dispozici zákazníkům ve formě brožurek nebo letáků. Všeobecné podmínky může ČTÚ změnit, pokud rozhodne, že jsou v rozporu se zákonem o elektronických komunikacích nebo s prováděcími předpisy k tomuto zákonu.

Informace o cenách a kvalitě poskytovaných služeb si může ČTÚ podle § 71 odstavec 1 vyžádat ještě před jejich zveřejněním.

### **6.3.3 Smlouva o poskytování veřejných mobilních telekomunikačních služeb**

Obdobně jako náležitosti jmenované v předchozím oddílu je podnikatel poskytující předmětnou službu povinen zveřejnit návrh smlouvy o poskytování těchto služeb ve svých provozovnách a také způsobem umožňující dálkový přístup. Návrh smlouvy musí taktéž obsahovat výše zveřejněné náležitosti a součástí smlouvy jsou všeobecné podmínky veřejně dostupné služby elektronických komunikací.



Smlouva musí obsahovat:

- body a., c., f., i., j., l. jmenované v oddílu 6.3.2,
- údaje o uživateli služby
  - a. u podnikající právnické osoby – obchodní firma nebo název, sídlo popř. sídlo organizační složky na území České republiky, IČ, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby
  - b. u podnikající fyzické osoby – jméno, příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání, IČ
  - c. nepodnikající osoba – jméno, příjmení, bydliště, datum narození, rodné číslo nebo název a sídlo popř. sídlo organizační složky na území České republiky, popř. IČ právnické osoby,
- popis poskytované služby, včetně zaručené úrovně kvality a data zahájení jejího poskytování,
- termíny, způsoby a placení vyúčtování cen,
- dobu, na kterou je smlouva uzavřena a výpovědní lhůtu,
- smluvní pokuty za nedodržení nebo porušení smluvních povinností,
- ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení smluvené úrovně kvality služeb nebo v případě částečného nebo úplného omezení poskytování služeb zaviněné poskytovatelem služby,
- způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek.

V případě, že se podnikatel rozhodne pro změnu smluvních podmínek a toto by vedlo k jejich zhoršení pro účastníka, je jeho povinností o tom účastníka informovat přinejmenším s jednoměsíčním předstihem. Rovněž je povinen účastníka informovat o jeho právu smlouvu vypovědět bez sankce, jestliže nechce nové podmínky akceptovat.

Podnikatel může ukončit smluvní vztah nebo nezřídít přístup k službě v případě, že účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.

### 6.3.4 Vyúčtování

Podnikatel poskytující službu je povinen poskytovat bezplatně poskytovat vyúčtování služeb dle výběru účastníka, popřípadě uživatele, jako vyúčtování ceny podle druhu služby nebo souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Toto vyúčtování může mít elektronickou nebo tištěnou formu a nemusí obsahovat položky za volání, které je zdarma, včetně volání na čísla pro bezplatné volání (především čísla s předvolbou 800, servisní linky operátora). Pro předplacené karty (prepaid) se vyúčtování neposkytuje.

Povinností podnikatele poskytujícího službu je vyznačit zúčtovací období pro vyúčtování ceny. Zúčtovací období nesmí být delší než 90 dnů, pokud se strany nedohodnou jinak. Vyúčtování ceny musí být uživateli, popř. účastníkovi doručeno nejpozději do 15 dnů od konce vyznačeného zúčtovacího období.

### 6.3.5 Reklamacie služeb e-komunikací

Účastník, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací (tedy včetně mobilních telekomunikačních služeb) má právo uplatnit reklamaci na vadné poskytování služby nebo vyúčtování za poskytování služby. Reklamaci vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců ode dne vydání vyúčtování nebo do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, pokud není vyúčtování vydáváno. Obdobně jako u odpovědnosti za vadu plynoucí z kupní smlouvy se spotřebitelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud je při posouzení reklamace nutná součinnost se zahraničním provozovatelem, je termín vyřízení prodloužen na 2 měsíce ode dne podání.

Pokud mezi oběma stranami nedojde k jiné dohodě a v případě, že vyúčtování ceny za službu bylo v neprospěch účastníka, je poskytovatel služby povinen vrátit rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách, které jsou uvedeny v jeho všeobecných podmínkách, nejpozději ale tak musí učinit do jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Pokud dojde ke splnění povinností podnikatele, není pak povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne důsledkem přerušení služby.

Při úplném nebo částečném omezení poskytování služby, které je způsobeno technickou nebo provozní závadou na straně poskytovatele služby, je pak povinen přiměřeně snížit

cenu za poskytnutí služby nebo zajistit poskytování služby náhradním způsobem. V uvedeném případě, ale nemá účastník nebo uživatel nárok na náhradu škody, která vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

Tento bod se nezdá příliš v souvislosti s tendencemi na zvýšení ochrany spotřebitele, na druhou stranu se jedná o podmínky, které jsou společné i pro uživatele, respektive účastníky služeb podnikatele a ne jen pro spotřebitele jako je tomu např. u zákona o ochraně spotřebitele. V případě, že smlouvy na jedné straně uzavírá nepodnikatel, postupuje se prakticky vždy podle všeobecných podmínek poskytovatele. V případě, že jsou obě smluvní strany podnikatelé, bývají náhrady při částečném nebo úplném omezení poskytování služby definovány ve smlouvě a většinou bývají přísnější, než jak je tomu u všeobecných podmínek.

### **6.3.6 Neplacení nebo opožděné placení účtu**

Účastník služby musí být podnikatelem poskytujícím službu prokazatelně upozorněn na důsledky, které vzniknou při neplacení účtů. Toto upozornění musí být učiněno před začátkem poskytování služby na náklady poskytovatele služby. Pokud účastník neuhradí účtovanou částku v řádném termínu, je podnikatel povinen jej na tuto skutečnost upozornit a poskytnout mu náhradní lhůtu na platbu, která nesmí být kratší než jeden týden od doručení tohoto upozornění. Pokud nedojde k úhradě ani v náhradním termínu, má podnikatel poskytující službu právo omezit účastníkovi poskytování služeb, vyjma volání na tísňové linky.

V případě, že účastník zaplatil nejméně dvě po sobě jdoucí vyúčtování po lhůtě splatnosti nebo nezaplatil nejméně 3 vyúčtování ceny, má poskytovatel služby, pokud účastníka prokazatelně upozornil na uvedené skutečnosti možnost smlouvu ukončit.

### **6.3.7 Ostatní ustanovení**

Poskytovatel telefonní služby je povinen na žádost účastníka zajistit identifikaci účastnického čísla, ze kterého byla uskutečněna zlomyslná nebo obtěžující volání. Identifikace se uskutečňuje na náklady žádajícího účastníka a lze identifikovat volání ne starší než 2 měsíců. Sdělují se stejné informace jako do telefonních seznamů a to i pokud účastník odmítl zveřejnění ve veřejném telefonním seznamu.

Vést oddělenou evidenci nákladů a výnosů má za povinnost subjekt, který je poskytovatel univerzální služby nebo vůči, kterému byla uplatněna regulace cen na trhu pro koncové uživatele. Regulace cen byla stanovena všem čtyřem podnikatelům v tomto odvětví a všechny společnosti tudíž vedou oddělenou evidenci nákladů a výnosů. Metodiku pro evidenci stanovuje ČTÚ. ČTÚ si může vyžádat předložení metodiky výpočtu cen pro koncové uživatele nebo pro jiné podnikatele, kteří nejsou koncovými uživateli.

#### **6.4 Přístroje**

Přístroje provozované ve veřejné mobilní telekomunikační síti musí splňovat požadavky uvedené v zákoně č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a nařízení vlády č. 426/2000 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na rádiové a na telekomunikační koncová zařízení, ve znění pozdějších předpisů. Především tedy výrobky musí ve shodě s technickými předpisy pro uvedenou kategorii výrobku. Přesnější požadavky jsou uvedeny v nařízení vlády včetně postupu posuzování shody.

Provozovatel veřejně dostupné mobilní sítě uveřejňuje způsobem umožňujícím dálkový přístup a zároveň informuje ČTÚ o typech rozhraní, která nabízí pro připojení koncových přístrojů a jejich technické specifikace. Oznámení musí učinit nejpozději do jednoho měsíce před začátkem poskytování služby předmětným rozhraním. U změn technické specifikace je postup obdobný, pouze s prodloužením lhůty o informování na 3 měsíce před změnou. Informace k rozhraní musí být natolik konkrétní a podrobné, aby umožnili výrobcům produkovat kompatibilní přístroje a provádět příslušné zkoušky.

#### **6.5 Součinnost s Policií České republiky**

Poskytovatelé mobilní telekomunikační sítě musí dle zákona o elektronických komunikacích poskytnout součinnost Policii České republiky v následujících případech:

- a. Na základě písemné žádosti Policie České republiky obsahující číslo jednací, pod kterým je rozhodnutí soudu vedeno, a na její náklady pro účely trestního řízení znemožnit na požadovanou dobu, která je omezena maximální délkou povoleného odposlechu, provozování koncového mobilního telefonu, který umožňuje šifrování, kódování nebo jiný způsob utajení přenášené zprávy účastníkem.

- b. Na základě písemné žádosti policie znemožnit provozování odcizeného mobilního telefonu. Žádost musí být podložena policejním protokolem o odcizení předmětného přístroje se souhlasem jeho vlastníka.

Žádosti v obou uvedených případech mohou být zaslány i elektronicky s ověřeným elektronickým podpisem.

Poskytovatel telefonní sítě je povinen na náklady žadatele umožnit napojení koncového zařízení pro odposlech a záznam zpráv policií pro účely stanovené zákonem č. 141/1961 Sb. trestním řádem. Oprávnění police je prokazováno předáním písemné žádosti s uvedením čísla jednacího, pod kterým je rozhodnutí vedeno u soudu, případně číslo jednací, pod kterým je veden souhlas účastníka s odposloucháváním.

Dále je podnikatel povinen na náklady žadatele poskytnout polici informace z databáze svých účastníků podle prováděcího předpisu. O součinnosti s policií jsou osoby v podniku s tím seznámené, povinny zachovat mlčenlivost.

## **6.6 Propojení a přístup k sítím elektronických komunikací**

V zákoně o elektronických komunikacích je za přístup považováno zpřístupnění prostředků nebo služeb jinému podnikateli za účelem poskytování služeb elektronických komunikací. V zákoně jsou taxativně vyjmenovány následující přístupy: přístup k síťovým prvkům a přiřazeným prostředkům, přístup k fyzické infrastruktuře, přístup k příslušným softwarovým systémům, přístup k převodu čísel nebo k systémům nabízející podobnou funkci, přístup k pevným a mobilním sítím, přístup k systému podmíněného přístupu, přístup ke službám virtuálních sítí. Z uvedených se podnikání v oblasti poskytování veřejné mobilní telekomunikační sítě týkají pouze některé.

Jako specifický druh přístupu je v zákoně uvedeno propojení veřejných komunikačních sítí, které slouží především k umožnění komunikace mezi koncovými uživateli v odlišných sítích nebo umožnění přístupu ke službám, které poskytuje jiný podnikatel.

V případě, že by se provozovatelé veřejně dostupných sítí nedohodli na zajištění spojení koncových bodů své sítě, je ČTÚ oprávněn uložit jim povinnost toto spojení zajistit.

Smlouvy o přístupu nebo propojení musí být předány ČTÚ nejpozději do 10 dnů od uzavření této smlouvy, obdobná je platnost v případě změn nebo dodatků těchto smluv. ČTÚ má možnost vstupovat do jednání na základě svých povinností regulace.

## **6.7 Ochrana údajů**

Práva a povinnosti při ochraně osobních údajů stanovuje jednak zákon o elektronických komunikacích a dále zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů. Dozor nad dodržování ustanovení o ochraně osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů podle již zmíněného zákona o ochraně osobních údajů, kterým byl také zřízen. Tento zákon také ustanovuje především následující povinnosti správce osobních údajů, kterým mobilní operátoři jsou:

- stanovit účel, prostředky a způsob zpracování osobních údajů,
- zpracovat pouze přesné údaje nebo je zaktualizovat,
- shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v nezbytném rozsahu a po nezbytně dlouhou dobu,
- osobní údaje shromažďovat pouze otevřeně.

Dále jsou správci povinni zajistit, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování nebo jinému zneužití. Správci musí dokumentovat technicko-organizační opatření, která slouží k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s uvedenými povinnostmi. Taktéž musí správce zajistit, aby jeho zaměstnanci plnili nařízení zákona.

O tom, že bude osobní údaje zpracovávat, musí subjekt informovat Úřad na ochranu osobních údajů spolu s těmito informacemi:

- a) identifikační údaje správce, u fyzické osoby, která není podnikatelem, jméno, popřípadě jména, příjmení, datum narození a adresu místa trvalého pobytu, u jiných subjektů obchodní firmu nebo název, sídlo a identifikační číslo, pokud bylo přiděleno, a jméno, popřípadě jména, a příjmení osob, které jsou jejich statutárními zástupci,

- b) účel nebo účely zpracování,
- c) kategorie subjektů údajů a osobních údajů, které se těchto subjektů týkají,
- d) zdroje osobních údajů,
- e) popis způsobu zpracování osobních údajů,
- f) místo nebo místa zpracování osobních údajů,
- g) příjemce nebo kategorie příjemců,
- h) předpokládaná předání osobních údajů do jiných států,
- i) popis opatření k zajištění ochrany osobních údajů.

Na následujících obrázcích jsou údaje z Veřejného registru zpracování osobních údajů o společnostech T-Mobile a Vodafone. Jak plyne z obou obrázků, přestože obě společnosti zpracovávají osobní údaje zhruba pro stejné účely, definice pro registr se velmi liší.

## Obrázek 6-1 Údaje T-Mobilu z Veřejného registru zpracování osobních údajů

## Přehledová sestava - Registrace

Správce	
Reg. číslo subjektu:	00002949
Datum registrace:	16.7.2010
Identifikační subjekt:	T-MOBILE CZECH REPUBLIC S.A.
IČO subjektu:	64949941
Druh subjektu:	Právníká nebo fyzická osoba podnikající
Adresa	
Ulice + ČP	TOMIČKOVÁ 2144/1
Město/Obec	PRÁHA 11
PSČ	14900
Číslo evidence:	010
Datum příjezdu:	16.7.2010
Datum změny registrace:	16.7.2010

## Účel (účely) zpracování osobních údajů:

OCHRANA MAJETKU, PROVOZNIČNÍCH, LOKALIZAČNÍCH A OSOBNÍCH ÚDAJŮ ÚČASTNÍKŮ SÍŤE ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ.

- Osobní údaje budou zpracovávány se souhlasem subjektu údajů

## Kategorie subjektů údajů

- Zaměstnaní/oznamovatelé
- Osoby s jiným vztahem k oznamovateli
- Specifikace: DODAVATELÉ SLUŽEB (DODAVATELÉ TECHNOLOGIÍ, ÚKLIDOVÉ NEBO ÚDRŽBÁŘSKÉ SLUŽBY, BEZPEČNOSTNÍ AGENTURY, PO A BOZP SLUŽBY).

## Kategorie osobních údajů

- Jiné

## Zdroje osobních údajů

- Jiné zdroje: KAMEROVÝ SYSTÉM

## Místa zpracování osobních údajů, jsou-li odlišná od adresy sídla (bydliště) oznamovatele

Ulice + ČP	Město/Obec	PSČ
CELK 20	BRNO	60200
POHRANIČNÍ ST	OSTRAVA	70000
OKRUŽNÍ 6	ČESKÉ BUDĚJOVICE	37001
BRNĚNSKÁ 700	HRADEC KRÁLOVÉ	50008
MAHLEROVY ŽIDY 1	PRÁHA 5	15000
KOTHOVSKÁ 121	PLZEŇ	30000
NÁM HROBŮ 3	PRÁHA 4	14000
EUROPSKÁ 17a	PRÁHA 6	14000
VÍSTUPNÍ 2	OSTRAVA LÁZEŇ	40011
P.Č. 9990	K.Ú. LOUČKA	
P.Č. 214401	K.Ú. SLATNICE POD SV. JIŘÍM (ANTONÍNKA)	
P.Č. 616	K.Ú. STŘED	
P.Č. 146	K.Ú. ŽIDNÍ ÚJEZD	
P.Č. 5947	K.Ú. LUKA	
P.Č. 11431	K.Ú. JANKOVCE	
P.Č. 1420	K.Ú. ŽIBOŘŮV KL.	
P.Č. 3039	K.Ú. JOLAMOVI ČÁ	
P.Č. 1420329 a 1420344	K.Ú. SVITÁVE POD LOPUKAMI	
P.Č. 3031	K.Ú. KOLLOVŮ ČESKÉ TRÁVĚ	
PK2006	K.Ú. LIBOŘICE	
P.Č. 4610	K.Ú. CHLUMSKÝ MĚŘÍ	
P.Č. 6741 a k	K.Ú. COTVITLÉ	
P.Č. 2921	K.Ú. LEBNICE U TÁBORA	
P.Č. 2641	K.Ú. SEDLEC U VRÁSOV	
P.Č. 261	K.Ú. HAJNICE	
P.Č. 21612	K.Ú. HRANICE LOUČKY	
P.Č. 4800	K.Ú. CHVÍN	
P.Č. 1190	K.Ú. HORNÍ RAJDOŮ	
P.Č. 9790	K.Ú. NESOVDŮV BRNA	
P.Č. 1622	K.Ú. NIKOLČICE	
P.Č. 4645	K.Ú. OLEŠNICE N. MORAVĚ	
P.Č. 392	K.Ú. VOJNICE	
P.Č. 102829	K.Ú. RUSTÁ POLON	
P.Č. 14001, PK 1373	K.Ú. RAPOTICE	
P.Č. 194 a P.Č. 74	K.Ú. OSNOV	
P.Č. 6200	K.Ú. ČERMÁKOVCE	
P.Č. 3120	K.Ú. HLUBOKÉ DVORY	
P.Č. 1374	K.Ú. NEPODŘICE	
P.Č. 11004	K.Ú. HODĚVICE	
P.Č. 672	K.Ú. SMILOV	
P.Č. 3721	K.Ú. ZDARČICE	
OKRUŽNÍ 4999	ZLÍN	76002

## Příjemci nebo kategorie příjemců, kterým mohou být údaje zpřístupněny či sdělovány:

- Nebudou jiní příjemci

## Předání

- Nebude docházet k předání údajů do jiných států



## Obrázek 6-2 Údaje Vodafonu z Veřejného registru zpracování osobních údajů

### Přehledová sestava - Registrace

<b>Špráva</b>	
Reg. číslo subjektu:	00001228
Datum registrace:	5.9.2008
Identifikace subjektu:	VODAFONE CZECH REPUBLIC A.S.
IČO subjektu:	25788001
Druh subjektu:	Právnícká nebo fyzická osoba podnikající
<b>Adresa</b>	
Ulice + ČP:	VINOHRADSKÁ 167
Město/Obec:	PRAHA 10
PSČ:	10000
Číslo evidence:	017
Datum přijetí podání:	3.9.2008
Datum změny registrace:	10.11.2008

### Účel (účely) zpracování osobních údajů:

VYÚČTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A SLUŽEB S TÍM SOUVISEJÍCÍCH, VČETNĚ ÚKONŮ SOUVISEJÍCÍCH, ÚČETNÍ A DAŇOVÉ ÚČELY, VYMÁHÁNÍ POHLEDÁVEK, PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ REGISTRUM DLUŽNÍKŮ

- Osobní údaje budou zpracovávány se souhlasem subjektu údajů

### Kategorie subjektů údajů

- Zákazníci (klienti) oznamovatele
- Zaměstnanci oznamovatele

### Kategorie osobních údajů

- Adresní a identifikační údaje
- Popisné údaje
- Jiné

### Zdroje osobních údajů

- Přimo od subjektu údajů
- Jiné zdroje: SPOLEČNOSTI SKUPINY VODAFONE GROUP PLC

### Místa zpracování osobních údajů, jsou-li odlišná od adresy sídla (bydliště) oznamovatele

Ulice + ČP	Město/Obec	PSČ
VINOHRADSKÁ 3217/167	PRAHA 10 – STRAŠNICE	10000

### Příjemci nebo kategorie příjemců, kterým mohou být údaje zpřístupněny či sdělovány:

- Jiní příjemci: SPOLEČNOSTI SKUPINY VODAFONE GROUP PLC, REGISTR DLUŽNÍKŮ

### Předání

- Osobní údaje budou předány do členských zemí EU
- Předání se uskuteční na základě smlouvy, jejíž součástí budou standardní doložky podle Rozhodnutí komise

Mobilní operátoři musí dodržet také ustanovení zákona o elektronických komunikacích, který jim ukládá zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytované služby s ohledem na ochranu osobních údajů fyzických osob, ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací uživatelů služby. Pokud vznikne bezpečnostní riziko je povinen o tom informovat dotčené účastníky včetně možností nápravy. Podnikatel musí mít zpracován vnitřní technicko-organizační předpis o ochraně údajů.

Podnikatelé v oblasti poskytování veřejných sítí elektronických komunikací musí zajistit, aby zprávy a s nimi spojené údaje přenášené prostřednictvím jejich sítě nebylo možno odposlouchávat, ukládat nebo jinak zachycovat nebo sledovat osobami jinými než jsou

uživatelé bez jejich souhlasu. Uvedené samozřejmě nezakazuje technické ukládání zpráv nutné pro jejich přenos.

### **6.7.1 Provozní a lokalizační údaje**

Provozní údaje jsou údaje, které slouží pro potřeby přenosu zpráv a včetně lokalizačních údajů, které udávají zeměpisnou polohu koncového uživatelského zařízení, je podnikatel povinen je anonymizovat, jakmile již nejsou potřebné pro přenos zpráv. Údaje může taktéž uchovávat do konce lhůty, po kterou lze právně napadnout vyúčtování ceny nebo vymáhat úhradu vyúčtování. Se souhlasem uživatele, který je kdykoliv odvolatelný, mohou být provozní údaje zpracovávány pro účely marketingu podnikatele poskytujícího službu. O lhůtách zpracování provozních a lokalizačních údajů musí být uživatel informován. Uvedené údaje mohou v podniku být k dispozici pouze osobám, které zajišťují účtování nebo řízení provozu, zákaznické dotazy, odhalování podvodů, marketing služeb elektronických komunikací nebo které poskytují služby s přidanou hodnotou, kterými se v tomto případě rozumí služba, která vyžaduje zpracování provozních a lokalizačních údajů nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zpráv.

### **6.7.2 Zobrazení účastnického čísla, přesměrování hovorů**

Mobilní operátoři jsou povinni nabídnout účastníkovi možnost zamezení zobrazení účastnického čísla pro každé jednotlivé volání jednoduchými prostředky, bezplatně zamezit zobrazení účastnického čísla volanému (např. na pracovištích řešící osobní krizové situace – linky důvěry), možnost účastníkovi zamezit přijímání hovorů z čísel se zamezeným zobrazením účastnického čísla ještě před sestavením hovorů. O uvedených možnostech jsou povinni informovat veřejnost. Zamezení zobrazení účastnického čísla je podnikatel poskytující službu oprávněn učinit:

- a. přechodně na základě žádosti účastníka, který vyžaduje vysledování zlomyslného nebo obtěžujícího volání, zpřístupnit údaje obsahující identifikaci volajícího účastníka,
- b. zpracovat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tísňového volání a to i přes dočasný zákaz nebo neexistenci souhlasu dotčeného účastníka.

O bodech a. i b. musí podnikatel informovat ve svých provozovnách a způsobem umožňující dálkový přístup.

Ve veřejně dostupných telefonních sítích musí mít každý účastník možnost jednoduše spravovat přesměrování svých hovorů. Pokud dochází k automatickému nebo skrytému přesměrování nebo k sestavení nového spojení a tím současně ke zvýšení účtované ceny, je poskytovatel služby povinen toto účastníkovi bezplatně sdělit a poskytnout mu možnost spojení ukončit před sestavením takového hovoru.

### 6.7.3 Seznamy účastníků

Povinnost vydávat telefonní seznam má poskytovatel univerzální služby a plyne to z § 41 zákona o elektronických komunikacích a také poskytovat úplnou informační službu o telefonních číslech účastníků všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné služby. Tato data jsou mu povinni předávat poskytovatelé veřejně dostupných telefonních služeb periodicky nejméně jednou za tři měsíce vyjma údajů účastníků, kteří zveřejnění odmítli. Údaji, které jsou poskytovány: jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, fyzické podnikající osoby též místo podnikání. V případě právnických osob se jedná o: obchodní firmu nebo název, adresu sídla, popř. adresu sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty.

Každý kdo shromažďuje osobní údaje za účelem vydání seznamu účastníků, včetně povinnosti poskytovatele univerzální služby je povinen: informovat bezplatně před zařazením do seznamu účastníka, získat souhlas se zveřejněním a umožnit uvedení, že si účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu. Účastníkům, kteří uvedli, že si nepřejí být kontaktováni za účelem marketingu je zakázáno nabízet marketingovou reklamu nebo jiný obdobný způsob nabídky zboží nebo služeb.

Pokud jsou mobilní operátoři požádáni o seznamy obsahující osobní a identifikační údaje účastníků, kterým přidělili telefonní čísla osobou, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o telefonních číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, jsou povinni ji tyto údaje předat s výjimkou účastníků, kteří uveřejnění odmítli. Dále se uvádí skutečnost, že účastník odmítl být kontaktován za účelem marketingu.

Osobní údaje jsou v zákoně specifikovány jako jméno, příjmení, popř. pseudonym, adresa trvalého bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby ještě navíc místo podnikání. V případě právnické osoby jsou to obchodní firma nebo název, sídlo, popř. adresa sídla organizační složky, adresa, telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty. Za tuto službu jsou operátoři oprávněni vyžadovat úplatu, která je nákladově orientovaná a nediskriminační. Poskytovatelé veřejné telefonní sítě musí svým koncovým uživatelům umožnit přístup k minimálně jedné službě poskytující informace o telefonních číslech účastníků všech podnikatelů poskytujících veřejně dostupné služby.

## **6.8 Bezpečnost**

### **6.8.1 Krizový stav**

Krizový stav je definován a převážně upraven zákonem č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a změně některých zákonů (krizový zákon). Zákon o elektronických komunikacích provozovatelům veřejné komunikační sítě ukládá za povinnost mít zpracovány technicko-organizační pravidla pro případ krizového stavu. Tento dokument je dispozici ČTÚ, který může v případě rozporu tohoto dokumentu s legislativní úpravou nebo s jejími opatřeními, zadat jej podnikateli k přepracování. V případě krizového stavu zajišťuje podnikatel dodržování mezinárodního nebo národního preferenčního schématu pro přístup k poskytovaným službám. Přičemž uživatelům nezařazeným v tomto schématu může dočasně omezit služby.

### **6.8.2 Ochrana elektronických komunikací**

Provozovatelé strojů, přístrojů a zařízení, jejichž provozem vzniká vysokofrekvenční energie, musí zajistit, aby nedocházelo k rušení sítí veřejných komunikačních sítí. Rušení musí zabránit na své náklady, pokud tak neučiní, může tak učinit dotčený podnikatel na náklady rušitele.

### **6.8.3 Tísňová volání**

Všichni podnikatelé poskytující veřejně dostupnou telefonní síť jsou povinni umožnit všem svým koncovým uživatelům bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání

„112“ a na národní čísla tísňového volání uvedená v číslovacím plánu, která jsou 150 Hasičský záchranný sbor ČR, 155 Zdravotnická záchranná služba, 158 Policie ČR a 156 obecní nebo městská policie. Tato čísla musí být dostupná i v případě zablokovaných nebo omezených služeb na vložené SIM kartě. Evropské číslo tísňového volání je dostupné pro volání i bez vložené SIM karty a to v přístrojích schválených pro prodej v Evropské unii. O číslech pro tísňová volání jsou mobilní operátoři povinni informovat veřejnost. Tuto svou povinnost plní zveřejněním těchto čísel na internetových stránkách a uložení do adresářů nebo telefonních seznamů na svých SIM kartách.

Mobilní operátoři jsou povinni u veškerých volání na čísla tísňového volání bezodkladně poskytnout ČTÚ a subjektu, který zajišťuje provoz pracoviště pro příjem těchto volání, lokalizační (viz. oddíl 6.7.1) a jiné údaje, které umožňují identifikaci volajícího. Na žádost subjektu provozujícího pracoviště pro tísňová volání je poskytovatel telekomunikačních služeb povinen zablokovat provozování telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého jsou uskutečňována zlomyslná volání na čísla tísňového volání. O opětovném zprovoznění přístroje rozhoduje ČTÚ.

## **6.9 Oprávnění k využívání cizích nemovitostí**

Podnikatelé, kteří mají oprávnění k podnikání v oblasti elektronických komunikací, mohou na základě zákona o elektronických komunikacích využívat cizí nemovitosti k zřízení určitých prvků sítě. Na cizím pozemku nebo v něm mohou v souladu s rozhodnutím podle zákona č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon) a dále jmenovanými podmínkami zřízovat a provozovat:

- nadzemní nebo podzemní komunikační vedení veřejné komunikační sítě včetně jejich opěrných nebo vytyčovacích bodů,
- přetínat pozemky vodiči a zřízovat v nich vedení veřejné komunikační sítě a související elektrické přípojky,
- anténní stožáry včetně rádiových zařízení nebo rádiových směrových spojů a souvisejících zařízení.

Výše uvedení podnikatelé mohou zřízovat a provozovat na cizí stavbě nebo v ní:

- vnitřní komunikační vedení veřejné komunikační sítě včetně koncových bodů, rozvaděčů, přípojných vedení a souvisejících elektrických přípojek,
- anténní stožáry nebo nosiče včetně antén rádiových zařízení nebo rádiových směrových spojů, jejich přípojných vedeních a související zařízení, včetně elektrických připojení.

K zajištění výše uvedených oprávnění uzavírá podnikatel s vlastníkem nemovitosti smlouvu o smlouvě budoucí zřízení věcného břemene. Po dokončení stavby uzavírá smlouvu o zřízení věcného břemene. Lze uzavřít i smlouvu jinou na návrh podnikatele, který zařízení instaluje. Pokud se jedná o vnitřní vedení uvnitř budovy, postačuje písemný souhlas majitele nemovitosti.

Pokud nedojde k uzavření smlouvy o smlouvě budoucí o zřízení věcného břemene, z důvodu nesouhlasu majitele nemovitosti nebo jeho prokazatelné nedosažitelnosti nebo nečinnosti nebo majitel není znám nebo je sporný, rozhodne o návrhu zřízení věcného břemene vyvlastňovací úřad podle ustanovení zákona č. 184/2006 Sb., zákon o vyvlastnění. Rozsah omezení vlastnického práva nesmí být větší, než je nezbytně nutné k dosažení účelu.

Provozovatel sítě může na základě oznámení vlastníkovu v nezbytném rozsahu vstupovat nebo vjíždět na cizí nemovitost v souvislosti se zřízením nebo provozování výše uvedených či v případě přípravy projektové dokumentace, opravy a údržby. V nezbytném rozsahu může též kácet a oklešťovat dřeviny ohrožující chod a provoz instalovaných zařízení a souvisejících věcí, za předpokladu, že bude respektovat zákon č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny v aktuálním znění.

Všechny úkony omezující práva vlastníků nemovitosti je provozovatel sítě povinen minimalizovat a provádět pouze v nezbytně nutném rozsahu. Po dokončení úkonu je povinen uvést nemovitosti do původního stavu, není-li to možné do stavu odpovídající předchozímu účelu nebo užívání dotčené nemovitosti a oznámit to vlastníkovu. Po vykácení nebo vykleštění dřevin je odvoz a likvidace vzniklého klesu na náklady provozovatele sítě, nedohodnou-li se s vlastníkem nemovitosti jinak.

Věcná břemena, která vzniknou na základě zákona o elektronických komunikacích, přecházejí na právní nástupce provozovatele sítě, vlastníky nebo nabyvatele vedení nebo jejich části.

V případě poruchy zařízení nebo vedení na cizí nemovitosti, může provozovatel sítě vstoupit na nemovitost i bez souhlasu vlastníka, popř. správce nebo uživatele nemovitosti, pokud nebyla možnost souhlas získat. O provedených pracích musí ale dotčené osoby co nejdříve informovat. Cizí nemovitost musí následně být uvedena do předchozího, případně náležitého stavu.

Spory mezi vlastníkem a provozovatelem řeší příslušný stavební úřad v součinnosti s ČTÚ.

## **6.10 Státní správa v oblasti elektronických komunikací**

Hlavní úkoly související s úpravou podnikání v oblasti poskytování veřejných mobilních telekomunikačních sítí má na starost Český telekomunikační úřad. Jeho působností, činností, úkolům a dalším souvisejícím informacím je věnován oddíl 5 této práce.

Zákon o elektronických komunikacích, který byl vydán roku 2005, obsahuje ještě oddíly, které vymezují působnost Ministerstva informatiky v této oblasti. Toto ministerstvo bylo zrušeno zákonem č 110/2007 Sb., o některých opatřeních v soustavě úředních orgánů státní správy, souvisejících se zrušením Ministerstva informatiky a o změně některých zákonů, ze dne 19. dubna 2007. Zákon o elektronických komunikacích byl změněn uvedeným zákonem a všechny povinnosti definované tímto zákonem přešli ze zrušeného Ministerstva informatiky na Ministerstvo průmyslu a obchodu.

### **6.10.1 Role Ministerstva průmyslu a obchodu v oblasti elektronických komunikací**

Ministerstvo průmyslu a obchodu má v uvedené oblasti následující úkoly:

- a. předkládá vládě návrh státní politiky elektronických komunikací a sleduje její realizaci,
- b. předkládá vládě návrh hlavních zásad státní politiky v elektronických komunikacích,

- c. zabezpečuje mezinárodní vztahy včetně závazků v oblasti mezinárodních komunikací, s výjimkou případů, kterými je pověřen ČTÚ,
- d. vykonává státní statistickou službu,
- e. spolupráce s příslušnými ministerstvy členských států v předmětné oblasti,
- f. poskytuje Komisi informace o regulačních úřadech a vyžádané informace,
- g. v rámci své působnosti zastupuje ČR v orgánech EU.

### **6.10.2 Úřad pro ochranu hospodářské soutěže**

Úřad pro ochranu hospodářské soutěže a ČTÚ mají zákonem o elektronických komunikacích ustanoveno, že musí vyvíjet součinnostem při provádění svých zákonem stanovených povinností. Vzájemně si tak mohou poskytovat podněty, informace i další formy součinnosti. Úřady navzájem mohou po sobě požadovat stanoviska k připravovaným rozhodnutím. Stanovisko má možnost Úřad pro ochranu hospodářské soutěže zaujmout automaticky při provádění analýz relevantního trhu (viz. oddíl 5.3.6) a před uložením sankce.

### **6.10.3 Úřad na ochranu osobních údajů**

Na základě zákona o elektronických komunikacích a zákona o ochraně osobních údajů provádí dohled nad mobilními operátory kvůli dodržování ustanovení uvedených zákonů.

### **6.10.4 Spolupráce orgánů EU a orgánů členských zemí s orgány ČR**

Ministerstvo průmyslu a obchodu, respektive ČTÚ v rámci své působnosti spolupracuje s příslušnými ministerstvy členských států, respektive příslušnými národními regulačními orgány členských zemí a s Komisí. Ministerstvo průmyslu a obchodu zastupuje Českou republiku v poradních sborech a výborech Komise. ČTÚ se v rámci své působnosti účastní jednání příslušných poradních sborů a výborů Komise. Komise má právo si na ČTÚ vyžádat informace v rámci jeho působnosti včetně výročních zpráv. Pokud je Komisi podává informace, kterou si ČTÚ dříve vyžádal od podnikatele, musí být podnikatel o tom informován. Více informací k tématu v oddílu 8.



---

## 7 POSKYTOVATELÉ MOBILNÍCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB v ČR

---

Tato část práce se zaměřuje na popis konkrétních dopadů legislativních úprav na podnikatele v odvětví veřejných mobilních telekomunikačních sítí. Především zahrnuje rozbor používaných všeobecných podmínek a smluv se zákazníky.

### 7.1 Všeobecné podmínky

Povinnost vydat a zveřejnit všeobecné podmínky je dána zákonem o elektronických komunikacích. Všeobecné podmínky jsou základním dokumentem ve vztahu poskytovatel a zákazník a upravují největší množství práv a povinností. Pokud se uzavírá písemná smlouva, tak ta je většinou nadstavba ke všeobecným podmínkám a upravuje spíše ustanovení, která jsou volitelná s ohledem na výběr služby.

#### 7.1.1 Vodafone

Všeobecné podmínky Vodafonu jsou v souladu s firemní strategií podniku psány nejméně formálním jazykem a vyhýbají se složitým formulacím. Z Všeobecných podmínek je patrný úmysl tvůrců čtenářům co nejvíce usnadnit jejich pochopení při zachování přesného specifikování práv a povinností. V první části Všeobecných podmínek jsou především ustanovení týkající se uzavření smlouvy, která jsou specifická pro Vodafone, jelikož u některých zákazníků postpaid není uzavírání písemná smlouva, viz. oddíl 7.2.1.1. Kromě uzavírání smlouvy jsou uvedena i ustanovení při ukončení smlouvy. Nejzajímavější je především, že smlouvu lze ukončit ke konci aktuálního zúčtovacího období, pokud je výpověď doručena alespoň 4 kalendářní dny před jeho koncem. Ostatní podnikatelé smlouvu ve většině případů ukončují nejdříve 30 dnů od doručení výpovědi. Zahrnuto je i ukončení v případě přenesení telefonního čísla.

Vodafone již přistoupil ke změně způsobu zasílání vyúčtování a zahrnul to i do Všeobecných podmínek. Primárně je zákazníkům nastaveno elektronické vyúčtování a až na jejich žádost je zasíláno tištěné poštou. Zvláštností je také uvádění celkové částky na vyúčtování včetně částek za předchozí Vyúčtování služeb, která nebyla uhrazena.

Ve všeobecných podmínkách jsou uvedeny limity při zablokování SIM karty, které slouží k odlišení, do kterého okamžiku jsou služby účtovány na vrub zákazníka a v případě Vodafonu se jedná o 60 minut od oznámení. Na rozdíl od např. T-Mobile, ale i po zablokování SIM karty se účtuje měsíční paušál za služby, pokud není zrušen.

Vodafone stejně jako ostatní operátoři není schopen garantovat 100% pokrytí dle mapy pokrytí, kterou Vodafone zveřejňuje na svých internetových stránkách na adrese [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz). Tyto stránky také na základě Všeobecných podmínek slouží jako oficiální zdroj informací pro služby roamingu nebo volání do zahraničí.

Vodafone si vyhrazuje i právo k méně obvyklým úkonům jako je např. změna telefonního čísla nebo hesla bez souhlasu účastníka nebo změna tarifu. Takováto ustanovení si může spíše dovolit, protože na rozdíl od O2 nebo T-Mobilu se neuzavírá u Vodafonu klasická smlouva a zákazník s výjimkou doby 6 měsíců od zakoupení zvýhodněného zařízení má možnost smlouvu bez udání důvodu ukončit nebo změnit.

S ohledem na splnění legislativní úpravy o ochraně osobních údajů (viz. oddíl 6.7) jsou ve Všeobecných podmínkách uvedeny povinně zveřejňované informace k tomuto tématu.

Všeobecné podmínky spíše upozorňují, v kterých případech není Vodafone odpovědný za škodu a je poukazováno na to, že jeho zodpovědnost za škody musí být vymezena právními předpisy nebo jinými oficiálními dokumenty Vodafonu. Toto ustanovení není povinné, ale slouží ke zvýšení srozumitelnosti a především ke snadnějšímu upozornění zákazníků na jejich skutečná práva, respektive odpovědnost Vodafonu. Negativně jsou pak vymezeny úkony, které nelze učinit s ohledem na práva poskytovatele:

- převedení smlouvy nebo SIM karty na jinou osobu bez souhlasu Vodafonu,
- prodej nebo převod práv k jakékoliv službě bez písemného souhlasu Vodafonu,
- použití SIM karty v rozporu se smlouvou, zákonem nebo za účelem porušení smlouvy nebo zákona nebo ji použít jiným způsobem než pro jaký je určena,
- poškodit nebo změnit software na SIM kartě nebo se o to pokusit,
- užít službu nebo služby třetích stran způsobem, který může negativně ovlivnit kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům nebo provoz sítě či jakékoliv její

součástí či užít služby způsobem zakládajícím důvodné podezření, že dochází nebo došlo ke zneužívání služby.

Všeobecné podmínky upravují i vznik smlouvy o poskytování předplacených služeb, která je uzavřena:

- uhrazením ceny kreditu nebo prvním dobitím kreditu,
- vylomením SIM karty z plastikové karty,
- aktivací SIM karty.

V případě žádosti o výměnu SIM karty za současného ponechání stejného telefonního čísla je zákazník povinen prokázat, že je jejím oprávněným uživatelem a to např. předložením originálu dokladu o pořízení SIM karty nebo dokladu totožnosti v případě SIM karty zaregistrované na jméno. V případě pochybností o oprávněném majiteli SIM karty si Vodafone vyhrazuje právo SIM kartu nevystavit.

### **7.1.2 T-Mobile**

S vydáním nových všeobecných podmínek účinných od 1. března 2011 je T-Mobile rozdělil na Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. pro spotřebitele a Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. pro podnikatele. Tyto podmínky se liší jen velmi málo, a proto nebudou rozebírány každé zvlášť.

Uzavření účastnické smlouvy je dle Všeobecných podmínek učiněno podpisem smlouvy nebo aktivací SIM karty či služby, ale doba trvání účastnické smlouvy začíná běžet až ode dne aktivace zvolené služby. Pro usnadnění svých administrativních procesů umožňuje T-Mobile prodloužit účastnickou smlouvu jiným způsobem než písemně, za předpokladu, že písemná smlouva je uzavřena. V praxi se to provádí většinou telefonicky a za souhlas se považuje provedení prvního odchozího hovoru ze SIM karty. Na aktivaci SIM karty má T-Mobile 7dnů od převzetí SIM karty účastníkem a pokud k tomu nedojde, je to považováno za odstoupení od smlouvy.

Obdobně jako u Vodafone i u T-Mobile je převod smlouvy na jinou osobu možný pouze se souhlasem poskytovatele. Mimo to má zákazník ve Všeobecných podmínkách specifikovanu celou řadu práv, povinností a závazků např.:

- užívat základní a doplňkové služby (definuje je příloha č.1 Všeobecných podmínek),
- využívat službu DMS (odeslání peněžitého daru prostřednictvím SMS),
- předkládat návrhy, připomínky, žádosti a reklamace Zákaznickému centru,
- požadovat za úhradu změnu telefonního čísla,
- oznamovat zdarma závady v rámci sítě,
- zvolit si heslo (nezvolí si jej zákazník, nastaví jej T-Mobile),
- zvolit si adresu nebo emailovou adresu pro zasílání vyúčtování nebo další korespondence,
- žádat o přenesení telefonního čísla,
- umožnit užívat služby za úplaty třetím osobám pouze se souhlasem T-Mobile,
- užívat služby v souladu s uzavřenou smlouvou, Všeobecnými podmínkami, podmínkami služeb a dalšími oznámeními T-Mobile,
- nesměrovat provoz do sítě T-Mobile bez smlouvy o propojení,
- nezasílat ostatním účastníkům zprávy s nevyžádanou reklamou.

Hlavní práva a závazky T-Mobile:

- poskytovat nabízené služby,
- udržovat a modernizovat síť a neprodleně odstraňovat její poruchy,
- oznámit účastníkovi informace o kódech SIM karty,
- požadovat identifikaci účastníka podle podmínek stanovených T-Mobile,
- T-Mobile neodpovídá za plnění třetích stran.

Dále Všeobecné podmínky specifikují platební podmínky, kdy začíná běžet účtování služeb, vystavení vyúčtování, oprávnění zasílat pouze elektronické vyúčtování, oprávnění zmocnit k vymáhání pohledávek T-Mobile třetí osoby. Jeden z oddílů je věnován ustanovení o zálohách a depozitech, způsob jejich vybírání, způsob a termín vrácení a další.

Všeobecné podmínky specifikují, v jakých případech může T-Mobile zákazníkovi omezit služby (neprovedené úhrady, nedoručení dokumentů, zneužití služeb, uvedení nepravdivých údajů apod.), v jakých případech a v jaké výši jsou zákazníkovi účtovány smluvní pokuty, jaká opatření je účastník povinen učinit proti zneužití nabízených služeb, za jakých podmínek a jakým způsobem se provádí změna nebo ukončení účastnické smlouvy, jakým způsobem a v jakých lhůtách se uplatňuje a řeší reklamace, v jakých případech a jaké náhrady za škodu jsou poskytovány. V podmínkách je také uvedené, že pokud tak stanoví podmínky služeb, je možné účastnickou smlouvu automaticky prodloužit.

Relativně rozsáhlý oddíl rozepisuje podmínky při poskytování předplacených služeb, které upravují nejen aktivaci SIM karty, ale i právo přenechat SIM kartu třetí osobě, určení účastníka SIM karty, který se prokáže originálem průvodního dopisu k SIM kartě, podmínky vydání nové SIM karty a další.

Ve Všeobecných podmínkách si T-Mobile vyhrazuje právo je měnit na základě změn legislativy nebo podmínek na trhu elektronických komunikací.

Dále je zde uvedeno, že řídicím právním předpisem pro účastnickou smlouvu je obchodní zákoník v platném znění.

Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile jsou mnohem podrobnější než jak je tomu u Vodafonu. Částečně je to větším počtem ustanovení a složitějším smluvním vztahem v případě účastnické smlouvy, částečně je to i tím, že T-Mobile ve svých podmínkách uvádí práva a povinnosti, které plynou z právní úpravy a popřípadě úkony, které jsou u Vodafonu řešeny individuálně nebo formou dohody. Jsou zde patrné rozdílné marketingové strategie, které Vodafone a T-Mobile uplatňují nejen na své marketingové reklamní materiály nebo aktivity, ale i na přístup ke svým zákazníkům prostřednictvím důležitých dokumentů jako jsou všeobecné podmínky.

### 7.1.3 Telefónica O2

Všeobecné podmínky společnosti Telefónica O2 jsou o něco rozsáhlejší než je tomu v případě T-Mobile. Obsahují navíc prohlášení o shromažďování a užívání osobních údajů o účastnících, které T-Mobile a Vodafone specifikují ve speciálním dokumentu. Větší rozsah je dán především použitým vyjádřením než dalším obsahem navíc. Ve Všeobecných podmínkách se dále nevyskytují ustanovení zásadnějšího charakteru, která by nebyla zmíněna u předchozích operátorů. Podmínky podrobněji popisují některé procesy jako např. uzavření smlouvy nebo změny smlouvy. Seznámení s Všeobecnými podmínkami O2 je obdobně náročné jako v případě T-Mobile. Oproti tomu Všeobecným podmínkám Vodafonu vyžadují podmínky T-Mobile a O2 více času a pozornosti na jejich prostudování. Obsahují tak odpovědi na všechny nejčastější otázky, které bychom ve Všeobecných podmínkách Vodafone hledali marně, na druhou stranu, ale jejich nalezení bude vyžadovat větší trpělivost.

### 7.1.4 MobilKom

Mobilkom je jediný kdo podmínky předplacených služeb uvádí v odděleném dokumentu od Všeobecných podmínek. Všeobecné podmínky MobilKomu jsou nejvíce podobné podmínkám O2, rovněž obsahují ujednání o zpracovávání osobních údajů a velmi podrobně rozepisují postupy a podmínky uzavření smlouvy o poskytování služeb. Podobně jako ty O2 a T-Mobile uvádějí mnoho práv a povinností plynoucích ze zákona, jako např. lhůtu pro reklamaci vyúčtování, řešení sporů, zobrazení čísel volajícího a další. Dále neobsahují podmínky žádná zvláštní ustanovení, která by již nebyla zmíněna.

### 7.1.5 Změny podmínek

Běžné změny všeobecných podmínek jsou v tomto odvětví relativně časté a mění se zhruba jednou ročně nebo půlročně. Většinou se jedná o změnu několika málo odstavců a nemá to výrazný dopad na zákazníky. Podmínky jednotlivých služeb se pak mění ještě méně. Jedním z málo případů, kdy k tomu došlo je když T-Mobile s účinností od 7. června 2010 přidal do Podmínek tarifů Přátelé bod 15 ve znění: „T-Mobile si vyhrazuje právo monitorovat využívání tarifů Přátelé síť nesít' a Přátelé síť nesít'+. Pokud T-Mobile zjistí, že Účastník tarif Přátelé síť nesít' nebo Přátelé síť nesít'+ využije tak, že v průběhu jednoho kalendářního měsíce při volání na telefonní čísla mimo síť T-Mobile, které má Účastník

zvoleny v rámci 5 vybraných čísel podle čl. 7 těchto podmínek, přesáhne 300 účtovaných minut, má právo po těchto Účastnících požadovat za uskutečněný provoz doplatek ve výši ceny volání na ostatní čísla mimo síť T-Mobile dle ceníku pro tarif Přátelé síť nesít' nebo Přátelé síť nesít'+ podle toho, jaký měl Účastník tarif v době využití služeb aktivní, a to i zpětně formou daňového vrubopisu.<sup>9</sup>

Tuto změnu učinila společnost T-Mobile především z důvodu velké ztrátovosti poskytování tohoto tarifu, která byla způsobena nesprávným odhadem, respektive velkým podceněním počtu minut, které uživatelé v rámci tarifu zdarma provolají. O změně podmínek informovat T-Mobile v souladu se zákonem, který nestanovuje jakým způsobem má být informace předána (viz. oddíl 6.3.3) a T-Mobile tak učinil formou SMS, písemně nebo telefonicky. Zákazníkům bylo umožněno bez sankcí změnit tarif nebo ukončit smlouvu. V případě úmyslu zákazníka odejít, respektive ukončit smlouvu, byla nabízena kompenzace v podobě volných minut, SMS nebo slevy na koupě mobilních telefonů při ponechání nebo prodloužení smlouvy.

## **7.2 Smlouvy s koncovými uživateli služeb**

Smlouvy se svými zákazníky, kterými jsou myšleni koncoví uživatelé služeb mobilní telekomunikační sítě, jsou rozděleny podle typu zákazníka, se kterým je smlouva uzavírána. Tzv. postpaid zákazníci jsou dále členěni podle typu smlouvy, který s operátorem uzavřou. Jednotlivá ustanovení smluv se u každého operátora trochu liší, ale v zásadě se jedná o čtyři hlavní typy. První typem je smlouva s nepodnikatelem fyzickou osobou, další tři typy jsou uzavírány s podnikateli fyzickými osobami, podnikateli právnickými osobami a nepodnikateli právnickými osobami. Pro typ smlouvy pak není již určení osoby důležité a každá z osob může uzavřít jakoukoliv smlouvu.

V oboru poskytování mobilních telekomunikačních služeb se u všech třech hlavních společností používá obdobné členění, které použijeme i pro účely posouzení smluv v této práci. První typem smlouvy jsou smlouvy uzavírané se subjekty typu VSE, tedy very small enterprises. Primárně je tento typ smluv určen zákazníkům, kteří používají pouze několik čísel, do cca 10 SIM karet, ale jak již bylo řečeno, není to podmínkou. Druhý typ

<sup>9</sup> *Obchodní podmínky pro tarify Přátelé v síti, Přátelé v síti+, Přátelé síť nesít' a Přátelé síť nesít'+*. T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, 149 00 Praha 4, IČ 649 49 681, 28. 4. 2010. 2 s. Dostupné z WWW: <[http://www.t-mobile.cz/FileStorage/OP-PodminkyTarifuPratele\\_100607.pdf](http://www.t-mobile.cz/FileStorage/OP-PodminkyTarifuPratele_100607.pdf)>.

zákazníků jsou SME, tedy small and medium enterprises. Jedná se o malé a střední společnosti. Největší zákazníci jsou označováni jako LE, tedy large enterprises. Někdy jsou též označováni jako korporátní zákazníci. Vyjma uvedených tří typů se ještě v praxi může vyskytnout typ čtvrtý, kde jsou smlouvy uzavírány na mezinárodní úrovni a do smlouvy je zapojeno více poskytovatelů služeb spadajících pod jeden holding. Smlouvy pro nepodnikatele fyzické osoby, označované někdy jako consumer a smlouvy pro VSE jsou mobilním operátorem dané a jsou diferenciovány jen podle služeb, které zákazník využívá. U některých operátorů je pro consumer a VSE používán stejný typ smlouvy. Oproti tomu smlouvy pro firemní segment jsou mnohem více diverzifikované. Je to způsobeno tím, že smlouvy s firemními zákazníky jsou uzavírány na základě individuálních nabídek a vzhledem k objemu čerpaných služeb, jsou mobilní operátoři ochotní těmto zákazníkům vyjít vstříc a smlouvu jim do určité míry změnit podle jejich individuálních požadavků.

## **7.2.1 Vodafone**

### **7.2.1.1 Smlouva consumer**

Na rozdíl od O2 a T-Mobile neuzavírá Vodafone se svými postpaid zákazníky ze segmentu consumer, případně VSE písemnou smlouvu. Náležitosti smlouvy a postup jejího uzavření je uveden ve Všeobecných podmínkách. Smlouva je uzavřena na základě objednání služeb jedním z těchto způsobů:

- aktivací SIM karty 30 dnů od data, kdy byla SIM karta doručena, jestliže byly služby objednány mimo provozovnu Vodafone,
- aktivací SIM karty přímo v provozovně Vodafone (aktivace v tomto případě je ihned nebo do 5 dnů),
- jiným oběma stranami dohodnutým způsobem.

Souhlas s Všeobecnými podmínkami je vyjádřen uzavřením smlouvy, vylomením SIM karty z plastické kartičky nebo užitím některé služby. Pokud nedojde k vylomení SIM karty a užití služby může zákazník do 14 dnů od převzetí SIM karty ji vrátit a smlouva je považována za neuzavřenou.



Kromě Všeobecných podmínek, které smlouvu definují, tvoří ještě obsah smlouvy Ceník, Reklamační řád a podmínky jednotlivých služeb, případně Podmínky marketingových akcí a Podmínky koupě zařízení za zvýhodněnou cenu. Uzavřením smlouvy se vyslovuje souhlas s uvedenými dokumenty.

Vodafone nabízí firemním zákazníkům (počítají se sem všechny typy zákazníků, kromě nepodnikatelů fyzických osob, dva typy řešení, které se liší v poskytovaných službách, smlouvách, ale i v systémech Vodafonu. První způsob je smlouva pouze na mobilní hlasové služby, popřípadě mobilní poskytování datových služeb, označuje se jako V1. Druhé řešení je komerčně nazvána OneNet, v překladu jedna síť a to má vyjadřovat, že všechny služby týkající volání a připojení k internetu nabídne Vodafone. Služba OneNet, tak nabízí mobilní telefonní služby, mobilní datové služby, ale i připojení k internetu v pevném místě, hlasové služby v pevném místě, VoIP a další.

#### **7.2.1.2 Smlouva pro malé a střední podniky V1**

Vzhledem ke specifickým podmínkám, které Vodafone nabízí svým zákazníkům a zárukám, které oproti tomu od nich požaduje za zajištění výhodnějších podmínek, uzavírá smlouvu jako nepojmenovanou smlouvu podle § 269 odstavce 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů a § 262 téhož. Přestože má poskytovatel právo zvolit si řídicí právní úpravu, musí v ní respektovat ustanovení obsažená v zákoně o elektronických komunikacích.

Smlouva o poskytování služeb a koupi zboží, jak ji Vodafone nazývá, je rozdělena do čtyř částí. První část (nazývanou jako A) tvoří **základní ustanovení**, která definují smluvní strany, předmět smlouvy, kterým je poskytování služeb a zboží, které včetně podmínek jsou určeny v dalších částech smlouvy. Dále je v této části uveden maximální limit za cenu služeb čerpaných v jednom zúčtovacím období<sup>10</sup>, které může zákazník využít, nazývaný jako Volací limit. Minimální fakturovanou částku (MMP), kterou se zákazník zavazuje zaplatit a sjednanou dobu smlouvy. Smlouva dále uvádí, že práva a povinnosti neupravené smlouvou se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami Vodafonu a aktuálními ceníky zboží a služeb Vodafone. Na konci této části jsou podpisy smluvních stran.

<sup>10</sup> Zúčtovací období je až na výjimečné případy u všech mobilních operátorů jeden měsíc, s různými začátky tohoto období.

Druhou částí (nazývanou jako B) jsou **Obchodní podmínky**, které stanovují podmínky, za nichž Vodafone poskytuje služby a prodává zboží a povinnosti zákazníka. Před Všeobecnými podmínkami Vodafonu a ceníky služeb a zboží má přednost ustanovení ve smlouvě a až pokud není upraveno ve smlouvě, upravují je uvedené dokumenty, popřípadě obchodní zákoník. Platnost i účinnost smlouvy je dnem podpisu smlouvy s výjimkou případů, kdy dochází k přenosu telefonních čísel (více informací o procesu a podmínkách oddíl 7.4). V tom případě nabývá smlouva týkající se pouze služeb účinnosti dnem přenosu telefonních čísel do sítě Vodafonu. Pokud by k přenosu telefonních čísel nedošlo, má zákazník povinnost zaplatit rozdíl v ceně zboží, které kupoval za zvýhodněnou cenu oproti ceně standardní, za kterou se považuje cena platná v době uzavírání smlouvy dle ceníku zboží. Tomu se zákazník může vyhnout, pokud od Vodafonu odebere stejný počet čísel (SIM karet) jako bylo dohodnuto ve smlouvě do 30 dnů. Uplynutím sjednané doby smlouvy pozbývají všechna dohodnutá ustanovení platnosti a podmínky poskytování služeb budou dle platných Všeobecných podmínek Vodafonu a ceníků zboží a služeb. Pokud bude zákazník požadovat úplné ukončení poskytování služeb ke dni konce platnosti smlouvy, musí tak učinit nejpozději jeden měsíc před koncem platnosti smlouvy. Pro předcházení podvodů na své osobě si Vodafone ve smlouvě vymínjuje právo prověřit návratnost sjednaných výhod. Na základě prověření mohou nastat tři případy:

1. Zákazník požadavkům vyhověl. Tento stav nastává, pokud Vodafone zákazníka nekontaktuje do 10 dnů ode dne účinnosti smlouvy.
2. Pokud Vodafone na základě prověření z veřejně dostupných informací nebo informací známých Vodafonu o zákazníkovi či osobách s ním propojených dle § 66a obchodního zákoníku neprokáže dostatečné zajištění návratnosti poskytnutých výhod, kontaktuje Vodafone zákazníka do 10 pracovních dnů ode dne účinnosti smlouvy a může si vyžádat následující dokumenty, jejichž kopie je zákazník povinen doručit Vodafonu do 10 dnů, jinak se postupuje jako v případě 3:
  - poslední tři vyúčtování za služby zákazníka a doklad o jejich úhradě,

- výpis z bankovního účtu zákazníka za poslední tři měsíce,
  - výkaz zisků a ztrát, rozvahu, přiznání k dani z příjmů právnické nebo fyzické osoby samostatně výdělečně činné za předcházející rok,
  - na základě dohody s Vodafone jiný dokument, který by dostatečně prokazoval návratnost poskytnutých výhod.
3. Průzkum neprokázal dostatečné zajištění poskytnutých výhod a Vodafone navrhne zákazníkovi úpravu smluvně sjednaných podmínek, pokud to zákazník nepřijme nebo nepožaduje ukončení poskytování služeb je smlouva uplynutím lhůty 14 dnů změněna na smlouvu nepísemnou, jejíž podmínky se řídí Všeobecnými podmínkami Vodafone a ceníky zboží a služeb.

Dodání zboží a SIM karet musí proběhnout nejpozději do 30 dnů od ukončení procesu prověření návratnosti poskytnutých výhod. Pokud objednané zboží nebude k dispozici bez zavinění Vodafone má zákazník možnost zvolit si zboží jiné nebo jiné zvýhodnění. Rovněž objednané SIM karty musí být aktivovány do 30 dnů od účinnosti smlouvy. Během trvání smlouvy musí mít zákazník aktivní minimálně dvě SIM karty. Obchodní podmínky obsahují ustanovení týkající se Volacího limitu zákazníka a bližší specifikaci a metodiku výpočtu MMP a také stanovují položky, které se do limitu nezapočítávají a které ano. Dále je zde zakotvena možnost bezplatné změny tarifu. Změny nastavení služeb jsou činěny na základě administrátorské hesla, které je zákazník si povinen zvolit a také zvolit kontaktní osobu pro jednání s Vodafone.

Bez souhlasu Vodafone je zakázáno používat SIM karty jako GSM brány při připojení pobočkové ústředny k síti elektronických komunikací. Pobočková ústředna je zařízení, které slouží na propojení více uživatelů, kteří si mezi sebou mohou vzájemně volat zdarma a umožňuje i volání mimo tuto síť. Pobočková ústředna v podstatě reprezentuje jedno telefonní číslo, na které je napojeno více uživatelů. Ustanovení je z pohledu Vodafone logické, protože zapojení GSM brány na pobočkovou ústřednu umožňuje volání z jedné SIM karty více uživatelům. Lze tedy na tomto čísle zvolit vyšší tarif a tím dosáhnout nižší ceny za minutu volání, popřípadě se vyhnout poplatkům za vedení čísla apod.

Koupě zboží je podle obecných zvyklostí a vlastnické právo přechází na zákazníka zaplacením kupní ceny, která je v hotovosti nebo do tří dnů od doručení na bankovní účet Vodafone. Převzetí zboží je potvrzeno dodacím listem. Obchodní podmínky uvádí, že: „Reklamace Zboží se řídí platnými právními předpisy.“ Ke stávající smlouvě mohou přistoupit další subjekty spojené se zákazníkem v podnikatelském seskupení definovaném v § 66a obchodního zákoníku na základě trojstranného dodatku. V Obchodních podmínkách jsou uvedeny smluvní pokuty, respektive metodika jejich výpočtu při pozdní úhradě vyúčtování a předčasném ukončení smlouvy.

Z důvodů podmínek stanovených zákonem o elektronických komunikacích umožňují Obchodní podmínky smlouvu vypovědět z důvodu změn všeobecných podmínek nebo změny základních služeb ve smyslu všeobecných podmínek, která představuje podstatné zhoršení smluvních podmínek s výjimkou případů, kdy tak dojde kvůli změně legislativy a to bez povinnosti uhradit smluvní pokuty. Odstoupení od smlouvy je možné v případech definovaných v § 344 a následujících obchodního zákoníku a nemá vliv na povinnost uhradit smluvní pokutu. Oproti zákonu o elektronických komunikacích si Vodafone přidává důvody, kvůli kterým může od smlouvy odstoupit. Jedná se:

- prodlení s úhradou za zboží delší než 30 kalendářních dnů,
- nedodržení výše MMP,
- použitím SIM karet k jiným účelům, než ke kterým jsou určeny,
- porušení informační povinnosti o ukončení podnikatelské činnosti,
- podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek zákazníka nebo jeho zamítnutí pro nedostatek majetku,
- rozhodnutí o vstupu zákazníka do likvidace.

Dále tato část uvádí na kontaktní údaje a podmínku doručování dokumentů nebo podávání oznámení pro obě strany. Smlouva připouští možnost jejího převodu na třetí osobu.

Třetí část (označená jako C) je nazvána **Podmínky služeb poskytovaných zákazníkům s uzavřenou písemnou smlouvou**. Z hlediska práva je tato část nejméně zajímavá, protože

popisuje podmínky poskytování služeb, uplatňování slev a bonusů, popisy nadstandardních služeb a jejich nárokování.

Poslední část smlouvy je **Rozpis zboží a služeb**, který obsahuje již konkrétní údaje o objednaných službách, telefonních číslech, SIM kartách, nastavení tarifů a doplňkových služeb na telefonních číslech, objednané zboží a další konkrétně specifikované výhody. Přiznání některých slev zákazníkovi a jejich specifik je někdy uvedeno v samostatné příloze ke smlouvě.

Některé smlouvy obsahují také přílohu, ve které je obsaženo přiznání dodatečných výhod.

### 7.2.1.3 *OneNet*

Pro poskytování služby OneNet je složitější struktura smluvních vztahů než je tomu u výše uvedené písemné smlouvy V1. To je dáno především větším množstvím poskytovaných služeb. V hierarchii smluv je nejvýše tzv. Rámcová smlouva, která je doplněna Dílčími smlouvami, jejichž množství se liší v závislosti na odebíraných službách. Většina rozdílů oproti předchozímu typu smlouvy je dána především větší nabídkou služeb u OneNet a zaměřením na segment trhu. Zatímco předchozí typ je určen pro zákazníky typu VSE, v případě jednodušších řešení i SME, tento typ smlouvy je určen pro zákazníky SME a LE, kteří oproti menším subjektům mají více požadavků, které jsou specifitější a ujednání, která jsou pro malé zákazníky pevně dána, jsou v těchto případech modifikovatelná podle konkrétních požadavků zákazníka. Liší se i proces tvorby smlouvy, v prvním případě je smlouva do určité míry generována automaticky informačním systémem po zadání klíčových údajů, kdežto v druhém případě je mnohem větší podíl lidské práce.

#### 7.2.1.3.1 Rámcová smlouva

Rámcová smlouva je i jako v předchozím případě smlouva nepojmenovaná a je uzavírána podle § 261 odstavec 1 a § 269 odstavec 2 a následující obchodního zákoníku. Každá rámcová smlouva má své vlastní číselné označení, které slouží pro jednoznačnou identifikaci a zjednodušuje odkazování dalších uzavíraných smluv a dohod.

Rámcová smlouva obsahuje obdobná ustanovení, která jsou u předchozího typu zařazeny do části A, tedy doba trvání smlouvy, předmět smlouvy, MMP a další. Navíc obsahuje ustanovení, které specifikuje slevy, jež zákazník získává, které v předchozím typu jsou součástí Rozpisu zboží a služeb nebo jsou přílohou smlouvy. Také se některá ustanovení

přesunula z obchodních podmínek přímo do těla smlouvy, především ujednání o smluvních pokutách. Do předmětu smlouvy navíc přibylo pronajímání zboží a ustanovení, že služby a zboží budou poskytovány na základě uzavřených dílčích smluv. Dílčí smlouvy mají také nejvyšší důležitost, co se týká rozporuplných ustanovení před rámcovou smlouvou, Obchodními podmínkami OneNet, Všeobecnými podmínkami a ostatními dokumenty. Přílohu rámcové smlouvy zpravidla tvoří i Dohoda o garantované úrovni kvality poskytovaných služeb, anglicky Service Level Agreement a používá se zkratka SLA. Úroveň kvality dle této dohody určuje především doba opravy výpadku (částečné nebo úplné omezení služby) a měsíční dostupnost služby, která určuje v procentech podíl, kdy byla služba bez omezení funkční. Dále dohoda obsahuje smluvní sankce za porušení garantované úrovně kvality.

#### 7.2.1.3.2 Dílčí smlouvy

Pro zjednodušení administrativy spojené např. s ověřováním podpisů apod. a také pro přehlednost dokumentů jsou někdy dílčí smlouvy uzavírány pomocí tzv. Přehledu dílčích smluv (objednaných služeb), který uvádí výčet uzavíraných dílčích smluv a především stanovuje, že smluvní strany se dohodli na uzavření uvedených dílčích smluv a podpisy na tomto dokumentu nahrazují podpisy smluvních stran na jednotlivých dílčích smlouvách. Přehled samozřejmě obsahuje identifikaci smluvních stran a identifikaci uzavřené rámcové smlouvy.

Jednotlivé dílčí smlouvy jsou pak především technickou specifikací poskytovaných služeb, jejich rozsahu a přesnějšího určení telefonních čísel, přístupu do sítě Internet, rychlosti služeb, úrovně kvality, cen, nastavení doplňkových služeb, přenosu telefonních čísel, pronájmu zařízení apod.

#### 7.2.1.3.3 Dohoda o přistoupení k rámcové smlouvě

Pro získání výhodnějších podmínek je obvyklé, že společnosti na základě obchodních vztahů se spojují, aby u mobilního operátora získali výhodnější podmínky především z hlediska cen. Podmínkou v tomto spojení je, aby jednotlivé společnosti byly odpovědné za své závazky a obdrželi fakturu na své jméno, ale zároveň byla jejich útrata započtena do MMP ustanoveného v rámcové smlouvě účastníka. Ke splnění těchto požadavků slouží dohoda o přistoupení k rámcové smlouvě. Jedná se o trojstranný smluvní vztah, kdy účastníky jsou mobilní operátor, zákazník s uzavřenou rámcovou smlouvou a zákazník

přístupující pod rámcovou smlouvou. Na základě této dohody přístupující účastník nabývá práv a povinností vyplývajících z rámcové smlouvy s výjimkou povinnosti plnit MMP a úhradu některých smluvních pokut. Touto dohodou rovněž nevznikají přístupujícímu účastníkovi žádná práva a povinnosti plynoucí z dílčích smluv, které uzavřel mobilní operátor a původní účastník. Hlavním právem přístupujícího účastníka je vlastním jménem uzavřít s mobilním operátorem dílčí smlouvy vlastním jménem. Zpravidla bývá tato možnost podmíněna souhlasem účastníka, který rámcovou smlouvu uzavřel, jelikož většinou je ustanoven ručitelem za závazky přístupujícího účastníka.

## 7.2.2 T-Mobile

T-Mobile má tři hlavní typy smluv, které uzavírá se svými zákazníky na poskytování hlasových služeb mobilních telekomunikačních služeb. Nejmenší zákazníci, nepodnikatelé fyzické osoby, podnikatelé fyzické osoby, ale i právnické osoby mohou uzavřít smlouvu nazývanou jako Objednávka služeb. Menší podnikatelé mohou uzavřít Smlouvu významného zákazníka (SVZ) a největší společnosti Smlouvu klíčového zákazníka (zákazníci s uzavřenou touto smlouvou jsou označováni jako LE). To jakou smlouvu se osoba rozhodne uzavřít, si určuje sama a i třeba velká společnost s několika stovkami zaměstnanců může uzavřít smlouvu pouze na jedno číslo a naopak už dvě čísla mohou být zahrnuta do SVZ.

### 7.2.2.1 Objednávka služeb

Tato smlouva je primárně určena zákazníkům, kteří chtějí využívat pouze jedno nebo několik málo čísel. Převážně ji využívají lidé pro svou osobní potřebu nebo malí podnikatelé, kdy mají zhruba do 10 čísel nebo na těchto číslech mají malé útraty.

Smlouva o poskytování mobilních telekomunikačních služeb T-Mobilu je uzavírána dle obchodního zákoníku a ve smlouvě není přesný odkaz na konkrétní část. Vzhledem ke specifickým smlouvy a nepoužití jména smlouvy, vyplývá, že obdobně jako v případě Vodafonu se jedná o smlouvu nepojmenovanou. Přestože je smlouva uzavírána podle obchodního zákoníku, na zboží, které zákazník zakoupil dle zvýhodněných podmínek daných smlouvou, se vztahuje ustanovení občanského zákoníku o odpovědnosti za vady a další ustanovení na ochranu spotřebitele dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. To je dáno občanským zákoníkem, který neumožňuje

uzavření kupní smlouvy podle obchodního zákoníku, pokud by tak došlo ke zhoršení podmínek pro kupujícího. Za druhé také Objednávka služeb neslouží jako doklad o koupi zboží, kterým je prodejka nebo v některých případech záruční list. Kupní smlouva je tedy uzavírána podle občanského zákoníku s přihlédnutím k tomu, že cena zboží plyne z uzavřené Objednávky služeb. T-Mobile pro tento typ smlouvy nabízí v současnosti tři možnosti, které se liší dle vybrané výhody. Zájemce si má možnost zvolit zvýhodněné zařízení, na jehož koupi získává slevu dle zvoleného MMP podle aktuálního ceníku zboží nebo si jako druhou možnost může zvolit zvýhodnění HIT. Zvýhodnění HIT je sleva nebo naopak navýšení objemu jednotek za stejnou cenu a jeho konkrétní podmínky se liší podle konkrétních tarifů, oproti smlouvě se zvýhodněným zařízením není v případě HITu ve smlouvě závazek MMP. Třetí možností je delší trvání smluvní doby a získání obou výhod naráz dle podmínek tarifu.

Předmětem smlouvy je poskytování Základních a doplňkových Služeb elektronických komunikací, které jsou definovány ve všeobecných podmínkách, a dalších sjednaných služeb. Smlouva obsahuje identifikaci obou smluvních stran – T-Mobilu a zájemce, telefonní číslo, na které se smlouva uzavírá a popřípadě označení čísla smlouvy i čísla zákazníka, které mají přiděleno v databázi T-Mobilu. Obdobně jako u ostatních smluv ani zde nejsou přesná vymezení podmínek a práv, ale smlouva odkazuje na Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., Ceník služeb a podmínkami dalších služeb, především podmínkami zvoleného tarifu, doplňkových aktivovaných služeb a Podmínkami přenesení čísla, jejichž znalost a souhlas s nimi zájemce potvrzuje svým podpisem. Dle poznatků z praxe se většina zájemců s písemnými podmínkami neseznámí a spoléhají, že informace, které jim prodejce poskytne, jsou dostačující. Bohužel s tímto postupem nelze příliš souhlasit, protože ne všichni prodejci poskytují správné, přesné a především kompletní informace. Těžko se lze pak odvolávat na špatně podané informace, pokud bylo podpisem stvrzeno, že s podmínkami byl seznámen. Smlouva samozřejmě obsahuje klíčové informace o době trvání smlouvy a případném závazku MMP, jeho výši a době trvání, které se zpravidla u T-Mobilu liší od doby trvání smlouvy. Pro podrobnější podmínky, jako např. smluvní pokuty, zahrnuté a nezahrnuté služby je odkazováno na dokument Podmínky minimálního měsíčního plnění.



Obsahem Objednávky služeb je i ustanovení o postupu v případě nevyzvednutí objednaného telefonu a ustanovení ke smlouvám uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání a při použití prostředků komunikace na dálku. Ve smlouvě nechybí a ni povinná ustanovení o zpracování osobních údajů a souhlas nebo nesouhlas zájemce se zveřejněním v telefonních seznamech a kontaktováním za účelem marketingu. Obdobně jako všichni ostatní operátoři ověřuje T-Mobile údaje o platební morálce v databázi sdružení SOLUS. Ověření platební morálky má zájemce možnost nepovolit a v tomto případě si T-Mobile vyhrazuje požadovat dodatečné jištění, které většinou spočívá ve složení vyšší zálohy na služby. V roce 2010 bylo do smlouvy i ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, které bylo způsobeno snahou zjednodušit i administrativu, která byla spojená s nutností uzavírat dodatky o prodloužení smlouvy. Druhým důvodem byla snaha o větší zavázání zákazníků a tím ztížení podmínek pro odchod. Zákazník se tak ve smlouvě zavazuje, že pokud si nastaví tarif, v jehož obchodních podmínkách je automatické prodloužení ustanoveno, s tímto prodloužením souhlasí. Až čas ukáže, zda se toto opatření T-Mobilu vyplatí.

Druhou částí smlouvy je Nastavení služeb, které obsahuje konkrétní informace o objednaných službách, kontaktní údaje, způsob zasílání a platby vyúčtování, komunikační jazyk a případně objednané zvýhodněné zařízení.

Uvedenou účastnickou smlouvu lze uzavřít i bez určení smluvní doby, tedy na dobu neurčitou. V tom případě má zákazník kdykoliv možnost tuto smlouvu bez sankcí v odpovídající výpovědní lhůtě, která většinou bývá jeden měsíc, ukončit. Tato možnost je samozřejmě pro mobilního operátora horší a tak většinou bývá méně výhodná především finančně, respektive nejsou poskytovány výhody nákupu zvýhodněných zařízení nebo jiné.

#### **7.2.2.2 Smlouva významného zákazníka**

V případě T-Mobilu je Smlouva významného zákazníka jakousi nadstavbou nad Účastnické smlouvy na jednotlivá telefonní čísla, které jsou obdobné jako Objednávka služeb.

Firemním zákazníkům s uzavřenou SVZ jsou určeny jiné tarify než zákazníkům, kteří uzavírají smlouvu tzv. na rodné číslo nebo firemním zákazníkům, kteří tuto smlouvu uzavřenu nemají. Oproti Vodafonu nabízí T-Mobile větší množství tarifů, které mají

složitější strukturu a specifitější podmínky, která osoba si je může za jakých podmínek uzavřít a jaké podmínky jednotlivé tarify mají. Obecně lze říci, že struktura smluvních vztahů se zákazníky je nejsložitější právě v případě T-Mobilu. Zákazník uzavírá větší množství smluv, přičemž zánikem některé smlouvy zpravidla nezanikají ostatní smlouvy. Často jsou smlouvy, respektive podmínky služeb doplněny souhlasem s automatickým prodlužováním smluv. Na rozdíl od společnosti Vodafone se v T-Mobilu a obdobně u Telefónica O2 uzavírají i smlouvy na každé jednotlivé číslo a pro zákazníka je tak mnohem těžší ukončit poskytování služeb. Pokud pomineme existenci automatické prodloužení smlouvy, respektive budeme předpokládat včas a řádně podané výpovědi a budeme předpokládat uzavření smluv na jednotlivá telefonní čísla v různém čase, je pro zákazníka velmi problematické odejít od poskytovatele naráz. Ilustrujme si toto na následujícím případě:

V případě SVZ, jejíž smluvní doba končí 1.5.2011, lze tedy bez sankce tuto smlouvu k tomuto datu zrušit. Subjekt má celkem 10 čísel. Na 8 z nich již smluvní doba uběhla a vzhledem k úmyslu neprodloužení těchto účastnických smluv, byla smlouva převedena na dobu neurčitou. U jednoho ze zbylých čísel smlouva končí 1.8.2011 a k tomuto datu lze smlouvu ukončit bez pokut. Poslední číslo má účastnickou smlouvu uzavřenu až do 1.6.2013. Uvedené telefonní číslo by tak muselo být až do tohoto data provozováno u původního poskytovatele nebo uhradit smluvní pokutu dle uzavřené smlouvy nebo všeobecných podmínek.

V případě dvou čísel to problém až takový není, ale v případě několika desítek nebo stovek čísel je převedení telefonních čísel k jinému poskytovateli finančně a časově náročnější, vzhledem k tomu musí být nabídka konkurenčního poskytovatele výrazně finančně výhodnější pro zákazníka, aby pro něj bylo rentabilní telefonní čísla převádět a uzavírat smlouvu s jiným poskytovatelem služeb. V praxi tak není ojedinělé i financování smluvních pokut ze strany nového poskytovatele.

Za dobu působení společnosti bylo celkem pět typů SVZ označených římskými číslicemi od I do V. Některé typy těchto smluv se již nově neuzavírají. Princip je obdobný jako u ostatních smluv, na základě zvoleného MMP pro všechna čísla pod SVZ, jsou vyčísleny výhody, které může zákazník získat a z nich si vybere ty pro něj nejzajímavější. Většinou

se jedná o slevy na zařízení, slevy na paušální poplatky za služby, bezplatné navýšení počtu jednotek apod.

### **7.2.2.3 Smlouva klíčového zákazníka**

Smlouvu klíčového zákazníka se uzavírají se zákazníky s několika desítkami až tisícovkami telefonních čísel. Smlouva je uzavírána opět podle obchodního zákoníku jako nepojmenovaná smlouva a struktura je podobná jako v případě OneNetu. Na pomyslném vrcholu hierarchie smluv stojí Rámcová smlouva, která je na dalších stupních doplněna dílčími smlouvami a smlouvami na jednotlivá telefonní čísla.

## **7.2.3 Telefónica O2**

Ve smlouvách O2 je nejmenší množství ustanovení, která jsou ošetřena smlouvou. Ustanovení, která jsou u Vodafonu a T-Mobilu součástí smlouvy, jsou v případě O2 ošetřeny smluvními podmínkami. Smlouva O2 je tak nejstručnější a to především ta určená pro nejmenší zákazníky, která prakticky sestává z vyplňovaných údajů o zákazníkovi a nastavení služeb.

### **7.2.3.1 Účastnická smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací**

Účastnická smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Účastnická smlouva“) je verzí smlouvy pro malé zákazníky ze segmentu consumer nebo VSE. Tato smlouva je základním dokumentem, který se používá pro uzavření smluv na více služeb. Smlouva je tak tvořena tímto dokumentem plus dokumentem specifikujícím službu, v případě mobilních telekomunikačních služeb se příložený dokument nazývá O<sub>2</sub> mobilní hlasová služba, Specifikace služby.

Účastnická smlouva je stručný dokument, který obsahuje Identifikaci zákazníka, jeho kontaktní údaje, případného zástupce, určení charakteru využívání služby, vyjádření souhlasu po případně nesouhlasu s poskytnutím osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů, seznam příloh smlouvy, podpisy smluvních stran a samozřejmě předmět smlouvy a společná a závěrečná ustanovení. Předmětem smlouvy je poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací dle příloh Účastnické smlouvy a Specifikací služby a na základě ceníků. Společná a závěrečná ustanovení pak odkazují na platnost Všeobecných podmínek, reklamačních řádů a ceníků poskytovatele služby.

Specifikace služby pro mobilní hlasovou službu obsahuje identifikaci zákazníka a jeho kontaktní údaje, informace o telefonním čísle, způsob vyúčtování, konkrétní nastavení služeb, tarifů, balíčků apod.

#### **7.2.3.2 Smlouva pro firemní zákazníky**

Struktura smluvních vztahů s firemními zákazníky je obdobná jako v případě Vodafonu nebo T-Mobilu. Uzavírá se hierarchicky nejvyšší smlouva, na základě které se pak uzavírají smlouvy na jednotlivé služby a obdobně jako v případě T-Mobilu i na jednotlivá telefonní čísla.

Na rozdíl od ostatních operátorů smlouva s firemními zákazníky O2 je obchodním tajemstvím. Všechny strany smlouvy se přímo ve smlouvě zavazují, že jakékoliv informace obsažené v této smlouvě nebudou šířit dále.

#### **7.2.4 MobilKom**

Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací U:fon pro consumer a VSE zákazníky je obdobně jako v případě O2 formulářem pro zapsání vybraných služeb a pro smluvní ujednání se odkazuje na Všeobecné podmínky a aktuálně platné ceníky. Překvapivé je chybějící ustanovení o souhlasu s podmínkami objednaných služeb, které MobilKom ani nevydává a veškerá ustanovení o službách jsou tak uvedena v cenících nebo ve všeobecných podmínkách.

### **7.3 Shrnutí**

Konstrukce Všeobecných podmínek a smluv o poskytování služeb elektronických komunikací je ovlivněna jedna firemní strategií, která určuje styl jazyka, sloh, větnou konstrukci a další. Nejvýrazněji jsou tyto rozdíly znát na dokumentech pro segment consumer a VSE. Všeobecné podmínky se u jednotlivých operátorů liší také podle toho, která ustanovení jsou uvedena přímo ve smlouvě a která jsou ve Všeobecných podmínkách. Nejvíce informací ve smlouvě pro uvedený segment má T-Mobile a tak v jeho Všeobecných podmínkách chybí některé ustanovení, která jsou tam zařazena u MobilKomu a O2. I přestože se v tomto segmentu neuzavírá u Vodafonu písemná smlouva, jsou jeho Všeobecné podmínky nejstručnější a použitým stylem jazyka, slohem a úpravou podtrhují výrazněji firemní strategii o méně formální image společnosti, která se

na rozdíl od více formálních podnikových kultur T-Mobile a O2, projevuje i v rámci podniku.

Vzhledem firemní strategii Vodafone, která byla ovlivněna především pozdějším vstupem na trh, jsou jeho smlouvy pro zákazníky výhodnější. Především se to týká smluv pro zákazníky ze segmentu consumer nebo VSE. Vodafone nabízí kratší dobu závazku k získání zvýhodněného zařízení, při obdobné cenové hladině zvýhodněných zařízení. Jejich smlouva je snadněji a dříve ukončitelná bez sankcí. V rámci této práce nebylo prováděno šetření k porovnání cen, podmínek jednotlivých služeb (tarifů, balíčků), signálu nebo dalších faktorů, které ovlivňují zákaznické rozhodování o uzavření smlouvy a vzhledem k poznatkům z praxe, lze stěží smluvní ujednání a ustanovení všeobecných podmínek označit jako nejdůležitější faktor pro výběr poskytovatele mobilních telekomunikačních služeb.

V případě větších zákazníků jsou smluvní ujednání u jednotlivých operátorů velmi podobná a v právních podmínkách smluv jsou rozdíly menší než u předchozího segmentu a to platí jak pro segment SME, tak LE. Smlouvy pro tyto zákazníky jsou také mobilní operátoři ochotni pozměnit a přizpůsobit je tak více požadavkům zákazníka. V tom případě už smluvní ustanovení nejsou relevantním faktorem při rozhodování o výběru poskytovatele.

#### **7.4 Přenositelnost telefonních čísel**

Povinností podnikatele poskytujícího veřejnou telefonní síť je povinnost zajistit, aby si každý účastník veřejné mobilní telefonní sítě, který si o to požádá, mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla, nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje. Zákonem není umožněno přenesení čísla mezi pevnou a mobilní veřejnou sítí. Důvodem zavedené možnosti přenášet si telefonní číslo bylo především

Technické a organizační podmínky včetně způsobu výpočtu cen mezi podnikateli je stanoven Opatřením obecné povahy č. 10/07.2005-3, změněné opatřením obecné povahy č. 10/11.2010-14.

Pro zajištění transparentnosti cen pro volání na přenesená telefonní čísla je od mobilních operátorů požadováno splnění povinnosti umožnit účastníkům zjištění ceny volání a to následujícími způsoby:

- prostřednictvím svých internetových stránek,
- prostřednictvím bezplatné krátké textové zprávy (SMS), respektive doručenou odpovědí ve formě SMS,
- bezplatným hlasovým oznámením učiněním před sestavením hovoru. Toto upozornění je přehráno pouze v okamžiku, pokud účastník volá na telefonní číslo, které bylo původně ve stejné síti jako on, ale číslo bylo přeneseno do jiné sítě. Oznámení nesmí být delší šesti sekund a musí následovat minimálně jednosekundová prodleva umožňující přerušení hovorů bez účtování započteného hovoru. Toto hlasové oznámení musí být snadno vypnutelné a nemusí být použito, pokud se cena nezvyšuje.

Přestože tak opatření obecné povahy umožňuje, v praxi operátoři přehrávají oznámení vždy i v případě, že cena za hovor je stejná. Což je případ převážné většiny novějších tarifů, které jsou dnes mobilními operátory nabízeny.

#### **7.4.1 Proces při přenosu telefonního čísla mezi mobilními operátory**

Tento postup je definován v opatření obecné povahy, které bylo zmíněno v oddíle 7.5.1. K přenášení informací o objednávkách a dalších informacích spojených s přenositelností účastnických čísel slouží společné řešení. Náklady na pořízení investic společného řešení hradili všichni operátoři společně a nerozdílně.

O podmínkách poskytnutí služby přenosu telefonního čísla je povinen informovat účastníka nový, respektive přejímající operátor. Objednávku pro přenos telefonního čísla zadává přejímající operátor do společného řešení, předtím zkontroluje, zda je číslo přenositelným a předá její identifikační číslo účastníkovi. Pokud není opouštěnému operátorovi doručena výpověď do deseti pracovních dnů, je objednávka pro přenos telefonního čísla automaticky zrušena a přejímající operátor je o tom informován. Opouštěný operátor může objednávku zamítnout pouze z následujících důvodů:

- účastník nebyl úspěšně autorizován, přičemž první neúspěšná autorizace musí být účastníkovi a přejímajícímu operátorovi oznámena včetně důvodu a účastník má

ještě dvě možnosti na úspěšnou autorizaci během následujících sedmi pracovních dnů,

- identifikační číslo objednávky neodpovídá MSISDN
- číslo není přenositelné
- číslo je obsaženo v jiné ověřené objednávce
- číslo není aktivní
- číslo je evidováno jako odcizené
- číslo užívá účastník na základě smlouvy, kterou platně vypověděl.

V případě smluvního zákazníka je autorizace provedena pomocí údajů obsažených ve smlouvě, v ostatních případech s využitím hlasového automatického systému (IVR), SMS nebo internetové stránky. Úspěšnou autorizaci je opouštěný operátor povinen oznámit přejímajícímu operátorovi pomocí společného řešení a účastníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů od autorizace objednávky v případě smluvního zákazníka a nejpozději do 2 provozních hodin v případě předplacených karet. Po tomto oznámení musí být telefonní číslo do 5 provozních hodin uvolněno. K přenesení čísla musí dojít nejpozději do 14 pracovních dnů od uvolnění čísla. Nejpozději jeden den před přenosem sdělí datum přenosu přejímající operátor opouštěnému operátorovi pomocí společného řešení. V den přenosu může doba bez poskytování služby připadnout na dobu mezi 0:00 a do 6:00.

#### **7.4.2 Náklady spojené s přenosem čísla**

Ceny služeb za přenos čísla mezi opouštěným a přejímajícím operátorem, vyhledání přenášeného čísla a služby poskytované provozovatelem společného řešení si operátoři dohodnou v rámci svých smluv o propojení.

### **7.5 Regulace ČTÚ**

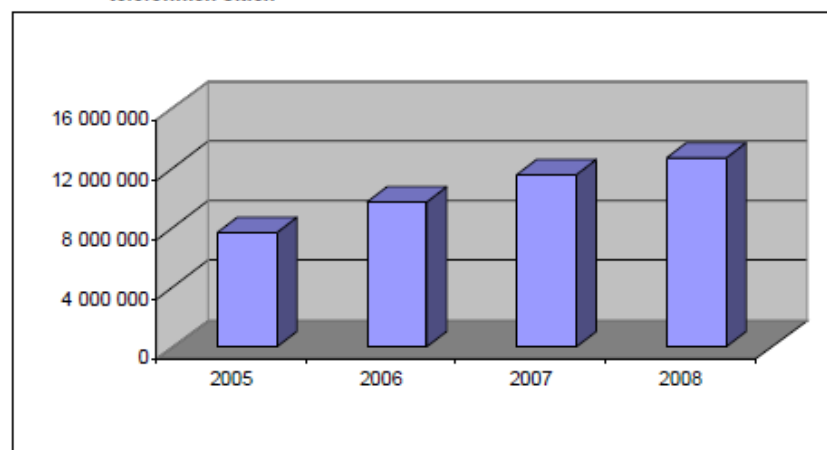
#### **7.5.1 Opatření obecné povahy analýza trhu č. A/7/09.2009-11 – ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích**

Na základě analýzy ČTÚ byly stanoveny čtyři podniky s významnou tržní silou na analyzovaném trhu Telefonica O2, T-Mobile, Vodafone a MobilKom. Při tomto posuzování se ČTÚ řídí vyhláškou č. 430/2005, kterou se stanoví kritéria pro posuzování,

zda má více subjektů společnou významnou tržní sílu na relevantním trhu elektronických komunikací. Více o této problematice v oddílu 5.3.6.

Věcné vymezení trhu je jako ukončení hlasového volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních sítích a je částí přenosu hlasového volání, které je od ústředny poskytující propojení do veřejných mobilních telefonních sítí, do koncového bodu veřejné mobilní telefonní sítě. Veřejná mobilní telefonní síť je pro tento účel definována jako síť, která umožňuje poskytovat veřejnou telefonní službu za pohybu, bez přerušování komunikace, tzv. handover mezi jednotlivými základnovými stanicemi veřejné mobilní telefonní sítě (viz. oddíl **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**). Přenos volání je uskutečněn řaděvším pomocí technologií GSM, UMTS, CDMA na přidělených rádiových kmitočtech. Do předmětného trhu nespádají služby poskytované v pevném místě, kdy je mobilnost služby omezena technickým nebo technologickým řešením, příkladem jsou služby fungující prostřednictvím pobočkové ústředny (tzv. PABX) nebo kdy je rozsah používání služeb omezen rozsahem koncového přístupového bodu (hotspot nebo BTS). Součástí trhu není volání na telefonní čísla, na kterých jsou poskytovány služby podle obsahu. Substituty na daném trhu neexistují, protože volání může ukončit právě ten poskytovatel, v jehož síti telefonní číslo funguje.

Graf č. 3: Vývoj celkového počtu terminovaných minut ve veřejných mobilních telefonních sítích



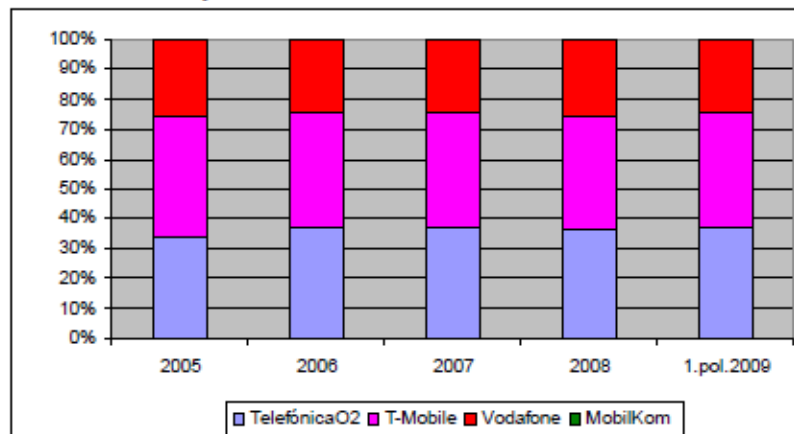
Zdroj: ČTÚ

Jak plyne z uvedeného grafu, kontinuálně se zvyšuje celkový počet terminovaných minut v mobilních sítích. Na následujícím grafu je pak zachycen vývoj tržních podílů na počtu



terminovaných minut. Společnost MobilKom měla v roce 2008, v prvním roce svého působení na trhu zanedbatelný podíl 0,03% a v roce 2009 0,17%.

Graf č. 4: Vývoj tržních podílů poskytovatelů služby ukončení volání (terminace) v jednotlivých veřejných mobilních telefonních sítích vyjádřený v počtu ukončených minut



Zdroj: ČTÚ

V roce 2008 bylo 60,23% terminovaných minut směřováno do vlastní sítě, minuty terminované do jiných národních mobilních sítí dosahují podílu 30,69%.

První cenová regulace byla platná od 2.května 2006 do 1.února 2009 a byla stanovena maximální cenou 2,99Kč. Tato cena byla stanovena jako symetrická, tedy závazná pro všechny podniky s významnou tržní silou. Cena byla vypočtena na základě nákladů všech tří mobilních operátorů jako vážený průměr jednotkových nákladů na minutu terminovaného provozu vážených počtem minut termínovaných u jednotlivých operátorů a zahrnovala zisk ve výši 13,26% WACC (vloženého kapitálu). ČTÚ dále zkoumalo vliv na maloobchodní ceny u jednotlivých operátorů. Pouze u společnosti MobilKom došlo od regulace v roce 2006 ke snížení velkoobchodní ceny za terminaci z 2,99Kč na 2,65Kč a to se promítlo snížením maloobchodních cen o 0,40Kč/min. U ostatních operátorů se snížení přímo neprojevovalo, ale všichni zavedli nové kreditní tarify, které lze čerpat jak na volání, tak na SMS. Na základě výpočtu spotřebních košů podle metodiky OECD 2006 došlo ale ke snížení cen těchto spotřebních košů v rozmezí od 5% do 20%.

Na základě provedené analýzy trhu se ČTÚ rozhodl zavést regulaci cen za terminaci ve třech krocích, jak je uvedeno v tabulce, přičemž třetí řádek uvádí původní stav před analýzou trhu.

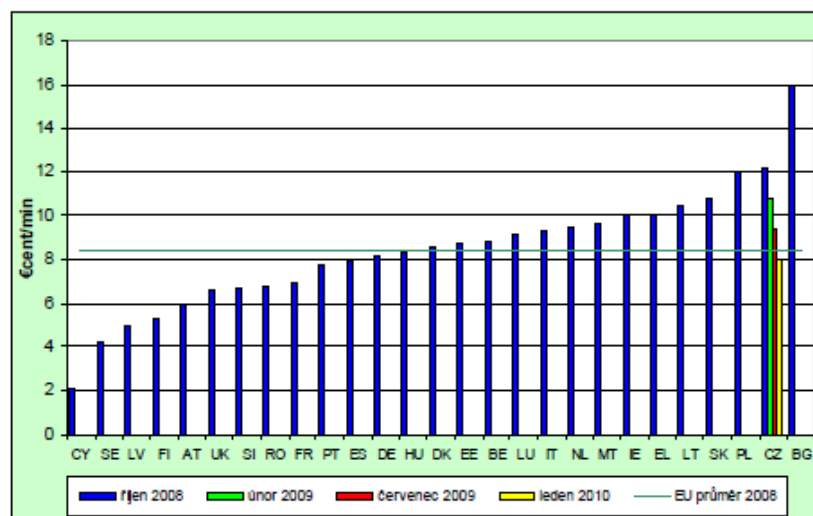
### 7-1 Regulace cen za terminaci

Platnost regulace od	Maximální cena za minutu
1.11.2001	3,66 Kč
1.3.2005	3,11 Kč
2.5.2006	2,99 Kč
1.2.2009	2,65 Kč
1.7.2009	2,31 Kč
1.1.2010	1,96 Kč

Zdroj: ČTÚ

Jak je patrné z následujícího grafu, teprve poslední snížení regulované ceny je pod úrovní průměru evropské unie.

**Graf 7-1 Mezinárodní srovnání cen za terminaci ve veřejných mobilních telefonních sítích v procentech za minutu**



Zdroj: 14. implementační zpráva EK

Návrh měly možnost připomínkovat dotčené subjekty, Ministerstvo průmyslu a obchodu a Evropská komise. Z pohledu této práce jsou zajímavé především připomínky Evropské komise. Ta v prvních dvou připomínkách poukazovala na odlišný postup regulace u společnosti MobilKom. Návrh na symetrickou regulaci i u společnosti MobilKom ČTÚ zahrnul vzhledem k odlišnému postavení společnosti na trhu oproti třem zbylým konkurentům, především kvůli jeho nízké vyjednávací síle, která je zaviněna zmíněným malým podílem na minutách terminovaných v jeho síti. V případě změny situace nebo

vyhrocení do té míry, že by nebylo možné z některých sítí propojovat hovory se sítí podniku MobilKom provozovanou pod obchodní značkou U:Fon, zjednálo by ČTÚ nápravná opatření pro odstranění nežádoucího stavu. Evropská komise připomínkovala postupné snižování cen a navrhla ČTÚ přehodnocení této metody tak, aby bylo co nejdříve dosaženo přiblížení sazeb úrovni efektivních nákladů, kterých má být dosaženo nejpozději 31. prosince 2012 podle Doporučení Evropské komise č. 2009/396/ES.

Vzhledem k uvedeným skutečnostem a současnému stavu, dává toto rozhodnutí týkající se U:fonu za pravdu ČTÚ. Oproti ostatním třem mobilním operátorům má U:fon velmi malý podíl na trhu a i především kvůli rozdílné technologii ve své síti se pravděpodobně ostatním příliš rychle nevyrovná a spíše lze předpokládat, že se jim nevyrovná vůbec.

Na základě popsané analýzy byla 21. dubna 2010 vydána další rozhodnutí o ceně:

Telefónica O2 Czech Republic, a.s. - CEN/7/04.2010-68

T-Mobile Czech Republic, a.s. - CEN/7/04.2010-70

Vodafone Czech Republic, a.s. - CEN/7/04.2010-69.

Tato rozhodnutí ukládají všem stejnou cenovou regulaci, která je uvedena v následující tabulce:

### 7-2 Regulace cen za terminaci 2

Platnost regulace od	Maximální cena za minutu
1.1.2010	1,96 Kč
1.7.2010	1,66 Kč
1.1.2011	1,37 Kč
1.7.2011	1,08 Kč

Zdroj: ČTÚ

Cílem Komise je stanovení maximální ceny za terminaci v rozpětí 1,15 až 3 eurocentu, což je na úrovni 30 až 75 haléřů do konce roku 2012.

Cílem tohoto opatření je především snížení cen pro koncové spotřebitele. Jak ale plyne z grafů a údajů uvedených v tomto oddíle není změna ceny za terminaci příliš výrazným

nákladem, který by mohl dominantně ovlivňovat cenu za volání pro konečného spotřebitele. Vzhledem k velmi podobnému podílu operátorů na celkově terminovaných minutách se jedná o toky peněz, které jsou velmi vyrovnané ať jako náklady, tak jako výnosy. Vzhledem k ceně minuty se tak jedná o celkem zanedbatelný náklad nebo výnos v ekonomické činnosti všech tří společností. Bude tak prakticky nemožné na českém trhu výrazně ovlivnit cenu pro konečné spotřebitele pouze touto regulací. Domnívám se, že buď přímo Komise nebo ČTÚ budou muset zvolit další doplňkové regulační opatření, které by mělo za následek snížení cen pro konečné spotřebitele.

### 7.6 Opatření obecné povahy 14/12.2005-43

Tímto opatřením byla stanovena metodika pro měření kvality služby, zveřejňování informací o kvalitě služby, o aktuálních cenách a podmínkách poskytovaných služeb elektronických komunikací. S účinností od 1. února 2006 mají mobilní operátoři povinnost zveřejňovat ve všech provozovnách a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Opatření velmi přesně udává, z kterých údajů a jakými postupy jsou vypočteny výsledky pro požadované informace. V tabulce níže je příklad vypsání údajů o úrovni kvality služby společnosti Vodafone za rok 2009.

### 7-3 Příklad povinně zveřejňovaných informací – údaje o kvalitě za rok 2009- Vodafone

PŘEHLED  
o výsledných hodnotách měřených parametrů kvality  
za celý rok 2009

FORMULÁŘ VYPLŇUJÍ POUZE PODNIKATELÉ KTERÍ POSKYTUJÍ:  
VEŘEJNÉ DOSTUPNOU TELEFONNÍ SLUŽBU

2009

Parametr číslo	Parametr znění	Jednotka	Výsledná hodnota
1	Průměrná doba, za kterou je zřízeno připojení v pevném místě k veřejné telefonní síti	dny	
2	Četnost poruch vztažená na účastnické přípojné vedení	por. / rok	
3	a) na účastnickém příjinném vedení	hod.	
	b) všech ostatních, s výjimkou poruch na účastnickém příjinném vedení	hod.	
4	Četnost reklamací na vyúčtování ceny za veřejné telefonní služby	%	0,0001478
5	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech	s	
6	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb	s	49
7	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti elektronických komunikací	%	0,53

Zdroj: Vodafone

## 7-4 Příklad povinně zveřejňovaných informací – údaje o kvalitě za rok 2008 – Telefónica O2

PŘEHLED  
o výsledných hodnotách měřených parametrů kvality  
za období 1.1. až 31.12.2008

Označení podnikatele: Telefónica O2 Czech Republic, a.s., Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle				
Parametr číslo	Parametr znění	Jednotka	Výsledná hodnota	
1	Průměrná doba, za kterou je zřízeno připojení v pevném místě k veřejné telefonní síti	dny	13,22	
2	Četnost poruch vztahená na účastnické přípojné vedení	por. /	6,31	
3	Průměrná doba odstranění poruchy	a) na účastnickém přípojném vedení	hod.	17,86
		b) všech ostatních, s výjimkou poruch na účastnickém přípojném vedení	hod.	39,95
4	Četnost reklamací na vyúčtování ceny za veřejné telefonní služby	%	0,21	
5	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech	s	1,60	
6	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb	s	-	
7	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti elektronických komunikací	%	0,33	

Pozn. parametr č. 4 je uveden pro pevnou síť, hodnota pro mobilní síť je 0,29%. Parametr č. 7 je uveden pro 2G síť, hodnota pro 3G síť je 1,09%.

Zdroj: Telefónica O2

Přehled o cenách je rozsáhlým souborem příkladů volání, který obsahuje několik desítek konkrétních údajů o délce hovoru, času v kterém byl hovor uskutečněn, v jaké zemi se nacházel účastník nebo volaný apod. Původním cílem tohoto opatření bylo zajistit jednoduché srovnání cen mobilních operátorů a tím zvýšení tlaku v hospodářské soutěži. Tento záměr ovšem splněn nebyl, jelikož do povědomí veřejnosti se toto nedostalo a navíc struktura a množství zobrazovaných informací je pro běžného zákazníka přemrštěné a to ztěžuje orientaci. Navíc informace se na internetových stránkách mobilních operátorů velmi špatně hledají.

### 7.7 Regulace roamingu

Od roku 2005 se ze strany Evropské Komise ozývalo, že je nutné snížit poplatky za roaming pro koncové uživatele. Nejprve pouze pomocí výzvy, která ale neměla účinek. Především z iniciativy tehdejší eurokomisařky Viviane Redingové, začala Komise vyvíjet aktivitu, kterou bylo Nařízení č. 717/2007/ES o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a o změně směrnice 2002/21/ES. A to především kvůli tomu, že mezi náklady a cenami roamingu není takový vztah, který převládá na trzích

s plně rozvinutou hospodářskou soutěží. Maloobchodní trh nebyl označen jako relevantní trh především, protože se mezinárodní roamingové služby na maloobchodní úrovni nenakupují samostatně, ale jako součást maloobchodního balíčku služeb, který zákazníci nakupují od svého domovského poskytovatele. Uvedené nařízení bylo později přezkoumáno a regulované ceny byly dále sníženy nařízením č. 544/2009/ES, kterým se mění nařízení (ES) č. 717/2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací.

Průměrná velkoobchodní cena, kterou smí operátor navštívené sítě účtovat operátorovi domovské sítě roamingového zákazníka za zprostředkování roamingového volání, které má původ v navštívené síti, včetně nákladů na původ, tranzit a ukončení volání, nesmí překročit stanovenou hranici za minutu. Průměrná cena se vypočítává za 12 měsíční období. S účinností od 1. července 2009 byla změněna metodika pro výpočet průměrné ceny, která se počítá jako podíl celkových obdržených velkoobchodních příjmů z roamingu a celkového počtu minut velkoobchodního roamingu skutečně využitých k poskytnutí velkoobchodních roamingových volání v rámci Společenství dotyčným operátorem za dané období, sčítaných po sekundách takovým způsobem, aby operátor navštívené sítě mohl uplatnit počáteční minimální účtovanou dobu, která nepřesahuje 30 sekund.

#### 7-5 Regulace průměrných velkoobchodních cen za roaming v EU

Účinnost regulované ceny od	Maximální průměrná velkoobchodní cena (EUR/minuta)
	0,30
30. srpna 2008	0,28
30. srpna 2009	0,26
1. července 2009	0,22
1. července 2011	0,18

Zdroj: vlastní zpracování

Ceny pro jiné měny než euro byly stanoveny dle platných referenčních kurzů k 30. červnu 2007 a zveřejněny Evropskou centrální bankou v Úředním věstníku Evropské unie.

Maximální maloobchodní ceny stanovené dle uvedených nařízení jsou uvedeny v tabulce.

#### 7-6 Maximální maloobchodní ceny roamingového volání v EU

Účinnost regulované ceny od	Odchozí volání (EUR/minuta)	Příchozí volání (EUR/minuta)
	0,49	0,24
30. srpna 2008	0,46	0,22
30. srpna 2009	0,43	0,19
1. července 2010	0,39	0,15
1. července 2011	0,35	0,11

Zdroj: vlastní zpracování

S účinností od 1. července 2010 každý domovská poskytovatel účtuje svým roamingovým zákazníkům za zprostředkování regulovaného roamingového volání, pro které platí eurotarif (viz. dále), příchozího i odchozího v tarifaci po sekundách.

Nové nařízení zavedlo též regulaci maximální roamingových SMS, kdy od 1. července 2009 nesmí být velkoobchodní cena vyšší než 0,04 EUR za jednu SMS zprávu. Metodika výpočtu ceny je obdobná jako v případě minut. Maximální maloobchodní cena s účinností od stejného data byla stanovena ve výši 0,11 EUR za jednu SMS zprávu.

Mobilní operátoři jsou povinni nabízet minimálně jeden eurotarif pro roaming, který splňuje podmínky maximálních cen a o této skutečnosti zákazníka informovat. Eurotarif nesmí vyžadovat uzavření žádné další smlouvy a lze na něj kdykoliv zdarma přejít nebo jej změnit.

Kromě regulace cen za volání a SMS zavádí nařízení (ES) č. 544/2009 ještě finanční limity, na maximální možnou částku, po které dojde k zablokování datových služeb v roamingu. Výchozí limit je 50 EUR a je aktivován uživatelům, kteří si sami nezvolí jinou částku. K přímé regulaci cen za roamingová data zatím přistoupeno nebylo, ale obdobně byla dána výzva, aby ceny byly sníženy.

Dále by domovští operátoři měli svým zákazníkům umožnit získat snadno a bezplatně informace o cenách za roaming z navštíveného členského státu Evropské unie. Z důvodu transparentnosti by také měli informovat své zákazníky o cenách za roaming při uzavření smluv a přiměřenými způsoby vždy když dojde ke změnám cen.

Nařízení dále specifikuje dohled, prosazování, sankce a způsob řešení sporů.



---

## 8 MOBILNÍ TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY Z POHLEDU EVROPSKÉHO PRÁVA

---

### 8.1 Evropské orgány

#### 8.1.1 The Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC)

Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací je uskupení, které navázalo, respektive přebralo činnost European Regulators Group (Skupina evropských regulátorů). Vznik BEREC je ustanoven nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1211/2009 ze dne 25. listopadu 2009, o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací. Ustavující zasedání se konalo 28. ledna 2010 v Bruselu a předmětem jednání byla především volba předsedy a místopředsedy Rady regulačních orgánů a hlavní body pracovního programu pro roky 2010 a 2011. Rada regulačních orgánů řídí činnost BEREC a je tvořena 27 představiteli národních regulačních orgánů, Evropské Komise, členské státy EFTA a tři kandidátské země zastávají při zasedání roli pozorovatele. Českou republiku reprezentuje předseda Rady ČTÚ. Hlavními cíli je posílení vzájemné spolupráce národních regulačních orgánů, Komise a posílit váhu společného stanoviska regulátorů.

#### 8.1.2 Communication Committee (COCOM)

**Komunikační výbor** je legislativně zakotveným poradním orgánem Komise. Výbor zajišťuje pozadí pro vyjádření členských států k návrhům nových předpisů a pro výměnu informací o rozvoji trhů elektronických komunikací a regulačních činnostech. Komise projednávala např. mezinárodní roaming a implementaci jeho regulace, revize regulačního rámce a zjednodušení procesu analýz relevantních trhů.

#### 8.1.3 Radio Spectrum Committee (RSC)

**Výbor pro rádiové spektrum** je poradním výborem Komise, jehož cílem je harmonizované a efektivní využívání spektra v rámci EU.

### 8.1.4 Radio Spectrum Policy Group (RSPG)

**Skupina pro politiku rádiového spektra** je poradním orgánem Komise v otázkách užití kmitočtového spektra.

## 8.2 Evropský regulační rámec

Evropský regulační rámec pro elektronické komunikace je souborem harmonizovaných pravidel pro regulaci elektronických komunikací ve členských zemích Evropské unie. Směrnice regulačního rámce upravují především činnost národních regulačních orgánů a Komise.

Evropský regulační rámec vstoupil v platnost 24. dubna 2002 a jeho základem byly následující směrnice:

- Směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací (rámcová směrnice);
- Směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení (přístupová směrnice);
- Směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací (autorizační směrnice);
- Směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě);
- Směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (směrnice o ochraně soukromí).

Dne 18. prosince 2009 byly v Úředním věstníku Evropské unie uveřejněny novelizační směrnice, které vycházely z průzkumů, které Komise zahájila již koncem roku 2005. Z uspořádané veřejné konzultace návrhů vyplynulo především, že roztržitost národních předpisů a nejednotnost činnosti národních regulačních orgánů ohrožuje konkurenceschopnost oboru a brání spotřebitelům využívat výhody příhraniční hospodářské soutěže. Novelizační směrnice jsou následující:

- Směrnice 2009/140/ES, kterou se mění směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením

a o jejich vzájemném propojení a směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro síť a služby elektronických komunikací.

- Směrnice 2009/136/ES, kterou se mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele.

Kromě uvedených novelizačních směrnic bylo vydáno i nové nařízení (ES) č. 1211/2009 o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) a Úřadu.

### **8.2.1 Harmonizace s právem Evropského společenství**

Výše uvedené předpisy jsou členové společenství povinni implementovat ve lhůtě osmnácti měsíců, která končí 25. května 2011.

Vzhledem k datu tvorby této práce a blízkému termínu lhůty pro implementaci opatření, jsou již ustanovení do české legislativy přidány a tak převážná část oddílu 8, především ta o evropském regulačním rámci slouží k porovnání se zohlednění ustanovení v českém právním řádu. Nejsou tedy znovu popisována přesnější ustanovení, ale pouze je poukazováno na okruhy, které jsou v české legislativě zahrnuty na popud Komise.

Údaje o sblížování právních norem České republiky s legislativou Evropského společenství poskytuje Odbor kompatibility s právem ES Úřadu vlády ČR (ÚV ČR), který spravuje databázový systém a komunikační nástroj nazvaný Informační systém pro aproximaci práva (ISAP). Systém shromažďuje data o aktivitách ministerstev, ústředních orgánech státní správy i Parlamentu ČR, souvisejících s plněním legislativních závazků, které plynou z členství v Evropské unii. Informační systém slouží ke komunikaci mezi vládou, Parlamentem a resorty, které jsou odpovědné za formování a projednávání práva EU a jeho zapracování do práva ČR.

Informační systém slouží pro průběžné přidělování a potvrzování gescí k navrhovaným a k vyhlášeným předpisům EU a z toho se určuje, který orgán české státní správy bude

odpovědný za projednávání návrhu v orgánech EU a implementaci tohoto předpisu do českého právního řádu. Systém ISAP provádí průběžnou kontrolu a umožňuje tak připravenost na zapracování předpisů, po schválení předpisu v institucích EU sleduje fáze vnitrostátního legislativního procesu do konečného schválení legislativního opatření. Informační systém poskytuje i podporu pro překlady práva EU a obsahuje databáze s dokončenými překlady práva EU, slovníky, závaznými termíny a dalšími údaji pro překladatelskou a revizní činnost.

Informace v databázích ISAP jsou rozděleny do třech úrovní podle možnosti zpřístupnění obsahu.

1. úroveň – přístup pro veřejnost, k informacím může přistupovat kdokoli, ale rozsah informací je omezený,
2. úroveň – přístup pro resorty na bázi čtenářských práv – přístup je omezen pro oprávněné osoby, které mají přidělené uživatelské jméno a heslo a mohou přistupovat ke všem informacím, ale bez možnosti úprav,
3. úroveň – přístup pro resorty na bázi editorských práv – přístup je omezen pro oprávněné osoby, které mají neomezený přístup k informacím a mohou data měnit.

### **8.2.2 Cíle novelizační směrnice**

Mezi cíle novelizační směrnice patří podpora investičních pobídek do nových vysokorychlostních sítí, které budou podporovat inovace v internetových službách s bohatým obsahem a posilovat mezinárodní konkurenceschopnost Evropské unie. A to především proto, že internet byl uznán jako základní nástroj pro vzdělávání a pro uplatňování svobody projevu a práva na přístup k informacím v praxi. Podpora investic by měla vést ke zvýšení hospodářské soutěže, zvýšení hospodářského růstu, širší nabídce služeb pro větší možnost výběru spotřebitelů. Zde je vhodné zmínit, že stejně jako v jiných oblastech politiky Evropské unie i zde je jedním z cílů vyrovnaní rozdílné situace v různých částech členského států a mezi státy.

Na základě zjištěných velkých rozdílů mezi kvalitou a přístupem k vysokorychlostním širokopásmovým službám (vysokorychlostní připojení k internetu) je nutné, aby regulace

e-komunikací byla spojena s jinými politikami, především politikou státní podpory, politikou soudržnosti a širšími cíli průmyslové politiky.

Směrnice uvádí, že pro uskutečnění ostatních cílů je důležité, aby regulační orgány měli nezávislé postavení, které jim zajistí efektivní uplatňování předpisů, zvýší autoritu a zajistí předvídatelnost jejich opatření. Regulační orgán tak musí být dostatečně ochráněn před politickými i vnějšími vlivy. Mimo jiné musí mít regulační orgán zajištěn dostatečný rozpočet zejména pro umožnění přijmutí dostatečného množství kvalifikovaných pracovníků. Nepřímo je tak ve směrnici kladen důraz na zajištění nekorupčního prostředí, kde nebude možné ovlivňovat regulační orgán, především pak ze strany politicky aktivních osob. Toto ustanovení směrnice je ovlivněno především skutečností, že rozhodnutí regulačních orgánů může mít velký vliv nejen na hospodářské výsledky dotčených podnikatelů.

Jak už bylo zmíněno, hlavním cílem evropského regulačního rámce je sjednocení politik pro provádění regulačních opatření, a proto je doporučeno, aby Komise před přijetím rozhodnutí konzultovala svá stanoviska s BEREK, který zastupuje národní regulační orgány.

Dle směrnice musí být analýza trhu prováděna v pravidelných intervalech, aby nebyla narušena předvídatelnost regulačních opatření a tím pádem nebyla narušena včasnost a dostatečnost výsledku.

Předpisy musí být upravovány rychle a harmonizovaným způsobem, aby netvořily překážku pro rozvoj trhu, jehož vývoj je z hlediska technologických inovací velmi dynamický.

Kromě uvedených cílů je ve směrnici i omezení pro regulační orgány, kdy je nutné respektovat návratnost investic pro investory a k tomu přihlížet při stanovování regulačních opatření. Zároveň respektovat dosažení přiměřeného zisku a přihlížet k rizikovosti investici.

Na základě odstavce 58 umožňuje směrnice používat národním regulačním orgánům alternativní přístupy, které nejsou definovány v rámcové směrnici a to především kvůli rozdílným vlastnostem a specifikům vnitrostátních trhů.

Novelizační směrnice zvýšila důraz na ochranu základních práv a svobod a to prostřednictvím připomenutí platnosti Evropské úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod a obecnými zásadami práva společenství, které musí být respektovány při tvorbě národních zákonů.

### 8.2.3 Rámcová směrnice 2002/21/ES

Evropský regulační rámec byl v roce 2002 tvořen pěti směrnicemi. První z těchto směrnic je směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, nazývaná jako rámcová směrnice. Tato směrnice určuje rámec, kterým by se měla ubírat regulační opatření v oblasti elektronických komunikací. Práva a povinnosti vyplývající z této směrnice jsou již aktualizovány s ohledem na směrnici č.2009/140/ES a také na Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 717/2007/ zde dne 27.června 2007 a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 544/2009 ze dne 18.června 2009.

Šíření informací je v dnešní době důležitou věcí a tak není opomenuto ani v této směrnici s ohledem na získávání informací regulačními orgány. Především je zdůrazněna skutečnost, že bez shromažďování informací účastníků trhu by regulační orgány nebyly schopny plnit své povinnosti i se zahrnutím Komise. Zároveň by získané informace, vyjma těch s ohledem na důvěrnost a obchodní tajemství, měli být veřejně přístupné. Směrnice umožňuje výměnu informací, ale s ohledem na jejich důvěrnost, je tak možné pouze u nezbytně nutných informací pro uplatňování ustanovení směrnic. Při rozhodnutích regulačních orgánů je vhodné konzultovat navrhovaná opatření se všemi stranami, které budou opatřením dotčeny a zohledňovat jimi vznesené připomínky.

Z práv a povinností, které směrnice ustanovuje, jsou vybrány následující nejdůležitější body.

#### **Povinnosti členských států:**

- zajistit plnění úkolů uložených vnitrostátním regulačním orgánům příslušnými správními subjekty,
- vykonávání pravomocí vnitrostátních regulačních orgánů nestranně, transparentně, včas a tak, aby příslušné orgány nebyly ovlivňovány,

- zajistit dostatečné lidské a finanční zdroje pro výkon pravomocí vnitrostátních regulačních orgánů a zajistit jejich samostatné rozpočty,
- zajistit, aby regulační orgány co nejvíce respektovali stanoviska a společné postoje BEREC,
- zajistit účinné ochranné mechanismy pro opravné prostředky rozhodnutí regulačních orgánů a zároveň shromažďovat informace o opravných prostředcích a poskytnout je Komisi a BEREC,
- oznámit Komisi vnitrostátní orgány, které jsou pověřeny úkoly podle rámcové směrnice,
- zajistit, aby podniky poskytující služby elektronických komunikací poskytovaly veškeré informace, nezbytné pro činnost regulačních orgánů a předpovědí vývoje trhu a technologického rozvoje a tyto informace, aby mohli být zpřístupněny i regulačním orgánům z jiných států a Komisi,
- zajistit účinné využívání rádiového spektra a frekvence přidělovat na základě objektivních, transparentních, nediskriminačních a přiměřených kritérií, respektovat mezinárodní dohody včetně předpisů ITU a zajistit aby mohli být poskytovány všechny typy služeb.
- umožnit převod a pronájem individuálních práv na užívání rádiových frekvencí,
- harmonizovat zvláštní čísla nebo skupin čísel v celé EU,
- požadovat vedení odděleného účetnictví od určitých podniků,
- sankcionovat porušení vnitrostátních předpisů přijatých na základě rámcové směrnice.

**Povinnosti vnitrostátních regulačních orgánů:**

- zajistit, aby uživatelé telekomunikačních služeb získali maximální možné výhody z hlediska volby, ceny a kvality,
- dbali maximalizace hospodářské soutěže a nedovolili její omezení nebo narušení,

- podporovali účinné investice do infrastruktury a inovací,
- dbali na účinné využívání rádiových frekvencí, čísel a zajišťovali jejich správu,
- podporovat interoperabilitu celoevropských služeb,
- zajistit jednotné uplatňování regulace v celém společenství na základě vzájemné komunikace,
- dohlížet na ochranu osobních údajů a soukromí,
- zajistit bezpečnost sítí,
- podporovat šíření informací mezi koncovými uživateli.

Směrnice definuje podniky s významnou tržní silou, postup pro určení a vymezení trhů, postup pro analýzu trhů, tak jak je to již implementovaném v české legislativě.

Jeden článek směrnice je celý věnován postupům, procesům a cílům normalizace, povinnostem členských států při prosazování norem apod. Směrnice obsahuje některá ustanovení, která jsou členské státy povinni respektovat při řešení sporů mezi podniky v odvětví a také sporů, které překračují hranice jednoho státu.

Přílohou směrnice je seznam relevantních trhů, které by na základě ostatních ustanovení rámcové směrnice, popřípadě směrnice evropského regulačního rámce měli být analyzovány.

#### **8.2.4 Směrnice o přístupu 2002/19/ES**

Tato směrnice definuje především práva a povinnosti členských států, vnitrostátních regulačních orgánů a podniků ve vztahu k propojení, sdílení, interoperabilitě a především přístupu k sítím. Ukládá především povinnost propojování sítí, umožňuje pronájem sítí nebo jejich částí a regulačních opatření, které členské státy delegují na vnitrostátní regulační orgány. Směrnice odkazuje také na ustanovení z rámcové směrnice, popřípadě podrobněji specifikuje některá ustanovení v ní uvedená. Na úvod obligátně uvádí důvody pro vydání směrnice o přístupu, které jsou stručným shrnutím některých cílů politiky pro regulaci telekomunikací.



### 8.2.5 Autorizační směrnice 2002/20/ES

Autorizační směrnice definuje Obecné oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací. Vyjmenovává práva, která podnikům plynou z obecného oprávnění, především na užívání rádiových frekvencí a čísel, podmínky pro toto užívání, postup v případě omezené nabídky rádiových frekvencí, respektive pro případy kdy poptávka po rádiových frekvencích převyšuje nabídku a kritéria pro výběr subjektu, kterému bude právo na užívání přiděleno. Ustanovení týkající se poplatků za užívání, přidělení práva na užívání a dalších správních poplatků. V přílohách jsou uvedeny podmínky, které mohou být spojeny s obecným oprávněním, s právy na užívání rádiových frekvencí a s právy na užívání čísel.

### 8.2.6 Směrnice o univerzální službě 2002/22/ES

Jak je zřejmé z názvu směrnice, ta obsahuje ustanovení o univerzální službě, která s tématem této práce souvisí pouze částečně a obdobně jako v oddíle o univerzální službě je důležité upozornit na způsoby financování služby, který směrnice připouští: podnikem poskytujícím službu, z veřejných prostředků nebo rozdělením nákladů mezi ostatní poskytovatele sítí elektronických komunikací. Ostatní ustanovení se již příliš netýkají mobilních telekomunikačních sítí a definují služby zahrnuté v univerzální službě, způsob jejich poskytování, kvality apod.

Kapitola III této směrnice upravuje regulace podniků s významnou tržní silou na zvláštních trzích. Mimo jiné tato kapitola obsahuje i ustanovení o pronájmu okruhů a náležitosti, podmínky, práva a povinnosti při poskytování této služby. Směrnice upravuje náležitosti spotřebitelské smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, způsob a rozsah zveřejňovaných informací, kvalitu služeb, operátorské služby a informační služby o účastnických číslech. Obsahuje ustanovení o jednotném evropském čísle tísňového volání „112“ a povinnosti k tomu vztažené, přístupový kód pro mezinárodní spojení, přístup k negeografickým číslům členského státu i mimo jeho území a upravuje poskytování doplňkových služeb. Směrnice ustanovuje právo přenositelnosti telefonních čísel a oprávněnost nárokovat na mobilních operátorech činnosti ve veřejném zájmu. Přílohy směrnice obsahují konkrétní údaje, metodiky apod., které jsou potřebné pro provádění ve směrnici obsažených povinností.

### 8.2.7 Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích 2002/58/ES

Směrnice se vztahuje na zpracování osobních údajů ve spojení s poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací ve veřejných komunikačních sítích ve Společenství, včetně veřejných komunikačních sítí podporujících zařízení pro shromažďování a identifikaci údajů. Především ukládá poskytovatelům služeb zajistit bezpečnost jimi zpracovávaných informací, zajištění proti úniku těchto informací a údajů a včetně přístupu pouze oprávněného personálu. Periodická kontrola dodržování nařízení musí být zajištěna vnitrostátními regulačními orgány. Dále směrnice obsahuje postup a procesy při narušení bezpečnosti. Směrnice upravuje nakládání s provozními údaji včetně lokalizačních, pro která platí některá zvláštní ustanovení. Směrnice ustanovuje nárok na podrobný rozpis účtů a uvedení a omezení identifikace volajícího, možnost ukončit hovor před přesměrováním volání. Jsou upraveny též seznamy účastníků a jejich telefonních čísel, zveřejňované informace a souhlasy ke zveřejňování údajů. Ve směrnici je omezeno používání nevyžádaných sdělení, respektive upraveny podmínky, za kterých je toto možné. Ve směrnici je také nepostradatelné ustanovení o normalizaci a harmonizaci opatření v rámci Společenství. Tato směrnice byla pozměněna směrnicí 2006/24/ES a 2009/136/ES.

---

## 9 ZÁVĚR

---

Cíle českých zákonů po vstupu České republiky do Evropské unie musí odpovídat cílům Evropské unie, respektive Evropské Komise, která je hlavním výkonným orgánem Evropské unie. Dle průzkumů ČTÚ i jiných institucí jsou spotřební koše podle metodiky OECD, která je používaným prostředkem pro porovnání cen za mobilní telekomunikační služby včetně zahrnutí parity kupní síly a jejichž metodiku určuje Evropská komise, jsou tyto služby v České republice jedněmi z nejdražších v Evropském společenství. Regulační opatření omezující velkoobchodní ceny za ukončení hlasového volání v jiné síti, nedosáhli prakticky žádného výsledku, protože ceny nabízených služeb se snížili pouze nepatrně. O úspěšnosti, respektive neúspěšnosti regulace na území České republiky mohou svědčit i ukazatele ziskovosti, které mobilní operátoři zveřejňují. T-Mobile Czech Republic a.s. měl za rok 2009 EBITDA marži 51,9% a za rok 2010 cca 48%, přičemž průměr celého koncernu za rok 2009 činil 32%. V rámci své skupiny má podobně vynikající výsledky i Telefónica O2 Czech Republic a.s., která za první pololetí roku 2010 měla OIBDA 40,4% a průměr celé skupiny je 28%.

Jak plyne z uvedených výsledků je oligopolní trh v České republice pro tři zúčastněné společnosti výhodný a žádná z nich nemá tendence pro jeho porušení a vyostření konkurenčního prostředí. Vzhledem k mezinárodním vlastníkům všech společností se ani nelze divit, protože ty již mají zkušenosti s vyostřením hospodářské soutěže, které vedlo k výraznému snížení cen a v konečném důsledku ke snížení zisků podnikatelů. Na českém trhu je proto snaha se tomu vyhnout nebo alespoň co nejdéle se vyhýbat. Do určité míry, tak lze říci, že vysoké ceny za mobilní telekomunikační služby sponzorují nižší ceny ve státech, kde působí další společnosti koncernů. Nejnovější operátor na českém trhu U:fon bohužel situaci příliš neovlivnil vzhledem k počtu jeho zákazníků, který je důsledkem již několikrát zmiňovaných skutečností. Do budoucna lze počítat s uvolněním frekvencí vhodných pro provozování mobilní telekomunikační sítě (především pro rychlé datové přenosy), které byly dříve používány pro šíření analogového televizního signálu. Přístup ČTÚ může pro jejich přidělení být dvojitý – za prvé přidělení jednomu nebo více stávajícím operátorům nebo vyhlášení výběrového řízení na nového poskytovatele veřejné mobilní

telekomunikační síť. Otázkou ale zůstává, zda by nový poskytovatel zvolil agresivní strategii nižších cen nebo by tzv. držel basu se stávajícími mobilními operátory.

V rámci Evropské unie bylo rovněž projednáváno zavedení opatření na omezení délky trvání smlouvy o poskytování mobilních telekomunikačních služeb na jeden rok, které by zvýšilo možnost častější fluktuace zákazníků mezi operátory, tím zvýšení konkurenčního prostředí a tím snížení cen. Toto opatření zatím přijato nebylo a pochybování o jeho účinnosti v ČR je na místě, jelikož Vodafone nabízí smlouvu pouze s šestiměsíčním závazkem a přesto je v počtu zákazníků již od svého vzniku na třetím místě.

Jako nejpravděpodobnější scénář, který by umožnil snížení cenové hladiny v České republice, se jeví cenová regulace z diktátu Evropské Komise, jako v případě opatření na snížení cen za roamingové služby, kterého bylo dosaženo přímou regulací maloobchodních i velkoobchodních cen, tedy jedním z nejtvrdějších způsobů regulace. Vzhledem k tomu, že se jedná o velmi tvrdé regulační opatření, které by sice mělo za důsledek snížení cen, ale mohlo by ohrozit jiné aspekty hospodářské soutěže. Proto lze předpokládat, že budou učiněny pokusy o snížení cen pomocí jiných regulačních prostředků.

Velkou slabinou zákonů, které řídí podnikání mobilních operátorů je povinnost informovat účastníky. Toho pak podnikatelé využívají a snaží se informace podat v takovém světle, aby vyzněli výhodněji pro naplnění jejich strategií, které ale přímo nebo nepřímo vedou k dosahování zisku a ne prospěchu zákazníků, i když ne vždy se musí tyto dva cíle až tolik lišit.

---

## 10 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

---

### 10.1 Legislativa České republiky

- [1] Zákon č.127/2005, o elektronických komunikacích.
- [2] Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.
- [3] Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.
- [4] Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.
- [5] Zákon č. 2/1993 Sb. Listina základních práv a svobod.
- [6] Zákon č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky.
- [7] Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže.
- [8] Zákon č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů.
- [9] Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- [10] Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů.
- [11] Nařízení vlády č. 426/2000 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na rádiové a na telekomunikační koncová zařízení.
- [12] Vyhláška č. 430/2005 Sb., kterou se stanoví kritéria pro posuzování, zda má více subjektů společnou významnou tržní sílu na relevantním trhu elektronických komunikací.
- [13] Vyhláška č.160/2005 Sb., kterou se stanoví forma Telekomunikačního věstníku, způsob uveřejňování údajů a způsob jejich předávání k uveřejnění.

### 10.2 Legislativa Evropské unie

- [14] Směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací (rámcová směrnice).
- [15] Směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení (přístupová směrnice).
- [16] Směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací (autorizační směrnice).

- [17] Směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě).
- [18] Směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (směrnice o ochraně soukromí).
- [19] Směrnice 2009/140/ES, kterou se mění směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení a směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací.
- [20] Směrnice 2009/136/ES, kterou se mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele.
- [21] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1211/2009 ze dne 25. listopadu 2009 o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) a Úřadu.
- [22] Směrnice Komise 2002/77/ES o hospodářské soutěži na trzích sítí a služeb elektronických komunikací.
- [23] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 717/2007 ze dne 27. června 2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a o změně směrnice 2002/21/ES.
- [24] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 544/2009 ze dne 18. června 2009, kterým se mění nařízení (ES) č. 717/2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací.

### 10.3 Internetové zdroje

- [25] *Ministerstvo vnitra České republiky: Aplikace Sbirka zákonů a Sbirka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>>.
- [26] *T-Mobile* [online]. 2004-2011 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.t-mobile.cz/>>.

- [27] *Vodafone* [online]. 2011 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.vodafone.cz/>>.
- [28] *O2* [online]. 2011 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.o2.cz/>>.
- [29] *Mobilmania : O mobilech víme vše* [online]. 200-2011 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.mobilmania.cz/>>.
- [30] *Český telekomunikační úřad* [online]. 2008 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.ctu.cz/>>.
- [31] *Informační systém pro aproximaci práva* [online]. 2009 [cit. 2011-03-19]. Dostupné z WWW: <<http://isap.vlada.cz/homepage.nsf/esduvod3>>.
- [32] PETERKA, Jiří. *E-archiv Jiřího Peterky* [online]. 2011 [cit. 2011-03-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.earchiv.cz/index.php3>>.
- [33] HRON, Petr. Stručná historie Eurotelu. *Mobilnaut* [online]. 22.6.2005, [cit. 2011-03-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.mobilnaut.cz/?a/8>>.
- [34] Internet Info, s.r.o. *Lupa.cz : server o českém Internetu* [online]. 1998-2011 [cit. 2011-03-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.lupa.cz>>. ISSN 1213-0702.
- [35] *EUR-Lex : Přístup k právu Evropské unie* [online]. 1998-2011 [cit. 2011-04-03]. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/cs/index.htm>>.

## 11 PŘÍLOHY

### Příloha č. 1 - Příloha k nařízení vlády č. 154/2005 Sb., o stanovení výše a způsobu výpočtu poplatků za využívání rádiových kmitočtů a čísel, položka 2 sazebníku

Částka 59

Sbírka zákonů č. 154 / 2005

Strana 3575

#### Položka 2

#### POPLATKY ZA VYUŽÍVÁNÍ ČÍSEL

Jednotlivé typy čísel stanoví číslovací plány

	Kč ročně
<b>A. Za číslo nebo kód veřejné telefonní sítě</b>	
<b>A. 1. národní (významové) číslo, popřípadě účastnické číslo</b>	
a) v pevné síti	1
b) v mobilní síti (mimo služby selektivního návěštění)	1
c) v rádiové síti (včetně služby selektivního návěštění)	1
<b>A. 2. zkrácené číslo</b>	
a) třímístné	100 000
b) čtyřmístné	50 000
c) pětimístné	40 000
d) šestmístné	25 000
<b>A. 3. kód volby a předvolby operátora</b>	
a) čtyřmístný	100 000
b) pětimístný	50 000
<b>A. 4. číslo služby s přidanou hodnotou</b>	
a) na účet volaného (Freephone)	800
b) Home Country Direct	800
c) virtuální volací karty	800
d) se sdílenými náklady	750
e) se sdílenými příjmy	850
f) se zvláštním tarifem	30 000
g) ostatní služby s přidanou hodnotou	5 000
uvedené v číslovacím plánu s výjimkou služby	
přístupu k dálhopisné síti	
<b>A. 5. přístupové číslo k jiným sítím nebo službám</b>	
a) přístupové číslo UPTAN	5 000
b) přístupové číslo k síti Internet	1 000
c) přístupové číslo k velkoplošným neveřejným sítím	50 000
d) přístupové číslo ke službám poskytovaným	
na síti Internet nebo na jiných datových sítích	
se zvláštním tarifem	30 000
e) přístupové číslo ke službě přenos hlasu prostřednictvím IP	8 000



	Kč ročně
f) přístupové číslo k veřejným datovým sítím a interaktivním službám	10 000
g) přístupové číslo k síti s paketovým přenosem v širokopásmové ISDN	10 000
h) přístupové číslo k síti s převáděním rámců (Frame Relay)	10 000
i) přístupové číslo ke službám virtuálních privátních sítí	50 000
j) přístupové číslo k celostátní záznamníkové službě a službě předávání hlasových zpráv	10 000
<b>A. 6. osobní číslo UPTN</b>	<b>100</b>
<b>B. Za číslo identifikující vydavatele mezinárodních telekomunikačních karet</b>	<b>50 000</b>
<b>C. Za kód pro signalizační bod signalizační sítě signalizačního systému č. 7</b>	
<b>C. 1. kód signalizačního bodu přechodové signalizační sítě</b>	<b>10 000</b>
<b>C. 2. kód mezinárodního signalizačního bodu</b>	<b>100 000</b>
<b>D. Za identifikační číslo operátora a ústředny</b>	
<b>D. 1. identifikační číslo operátora (OpID)</b>	<b>10 000</b>
<b>D. 2. identifikační číslo ústředny (ExID)</b>	<b>50</b>
<b>E. Za jméno ADMD</b>	<b>100 000</b>
<b>F. Za identifikační kód veřejné datové sítě (DNIC)</b>	

Kč ročně dle výpočtu

Výpočet:

$$C = n \times 10\,000,-\text{Kč}$$

kde je

- C** Poplatek za využívání jednoho identifikačního kódu veřejné datové sítě (DNIC)  
**n** Počet využívaných „B“ číslic síťového koncového datového čísla

**Příloha č.2 – Smlouva o poskytování služeb a koupi zboží**

Smlouva o poskytování služeb a koupi zboží

1



# Smlouva o poskytování služeb a koupi zboží

## Část A - Základní ustanovení

**Smlouva o poskytování služeb a koupi zboží č.:** \_\_\_\_\_ uzavřená dle § 262 a § 269  
odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

**Vodafone Czech Republic a.s.**

**Sídlo** Vinohradská

167  
Praha 10

**IČ** 100 00  
25788001

**DIČ** CZ25788001

**Bankovní spojení** ABN AMRO BANK N.V.

**Číslo účtu** 117428/5400

**Společnost zapsaná dne** 13.8.1999

**Do obchodního rejstříku u** Praze  
**rejstříkového soudu v**

**Spisová značka** B.6064

**Za stoupen**

> (dále jen „Vodafone“)

> (dále jen „Zákazník“)

> dále společně jen „**smluvní strany**“

### 1 Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek Vodafone poskytnout Zákazníkovi zboží a služby, a to za zvýhodněných podmínek a v rozsahu sjednaném v obchodních podmínkách (dále jen „*Obchodní podmínky*“), v Podmínkách služeb poskytovaných zákazníkům s uzavřenou písemnou smlouvou (dále jen „*Podmínky*“) a rozpisu zboží a služeb (dále jen „*Rozpis*“), které jsou nedílnou součástí smlouvy a závazek Zákazníka plnit povinnosti stanovené ve smlouvě, zejména závazek uhradit cenu zboží a služeb poskytnutých Vodafone.

### 2 Práva a závazky smluvních stran

- 2.1 Vodafone stanovuje v souladu s čl. 4.6 Obchodních podmínek Zákazníkovi Volací limit pro čerpání služeb Vodafone ve výši 40 000,- Kč (bez DPH) pro každé účtovací období.



- 2.2 Výše minimální fakturované částky pro jedno zúčtovací období pro účely stanovení závazku minimální fakturované částky dle čl. 4.7 Obchodních podmínek je stanovena ve výši 20 000,- Kč (bez DPH). Pro případ nedodržení minimální výše fakturované částky ze strany Zákazníka si smluvní strany dohodly, že Vodafone má nárok na úhradu smluvní pokuty, a to ve výši a za podmínek stanovených v čl. 7 Obchodních podmínek.

### 3 Sjednaná doba trvání smlouvy

Smluvní strany se dohodly na délce trvání smlouvy v rozsahu 2 let ode dne její účinnosti. Platnost a účinnost smlouvy může být prodloužena vsouladu s Obchodními podmínkami. Pro případ nedodržení sjednané doby trvání smlouvy si smluvní strany dohodly, že Vodafone má nárok na úhradu smluvní pokuty, a to ve výši a za podmínek stanovených v čl. 7 Obchodních podmínek.

### 4 Závěrečná ustanovení

Obchodní podmínky smlouvy ze dne 18.1.2007, Podmínky ze dne 18.1.2007 a Rozpis jsou uvedeny v příloze této smlouvy a tvoří její nedílnou součást. Práva a povinnosti výslovně neupravené v této smlouvě se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami Vodafone a aktuálními ceníky zboží a služeb Vodafone. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že veškeré výše uvedené dokumenty převzal, že se s nimi podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí.

V Praze, dne 19.6.2007

#### Vodafone Czech Republic a.s

**Datum** 19.6.2007

**Jméno**

**Pozice**

**Podpis**

\_\_\_\_\_

**Datum**

**Jméno**

**Pozice**

**Podpis**

\_\_\_\_\_

**Podpis**

\_\_\_\_\_

## Příloha č.3 – Rámcová smlouva

### Rámcová smlouva

o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Vodafone OneNet č. 005114  
uzavřená dle § 261 odst. 1 a § 269 odst. 2 násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“)

mezi:

**Poskytovatelem:**

Vodafone Czech Republic a.s.,  
se sídlem Vínohradská 167, 100 00 Praha 10,  
IČ: 25788001  
bankovní spojení: The Royal Bank of Scotland N.V.  
č.ú.čtu: 221217/5400  
spol. zapsaná v OR vedeném Městským soudem  
v Praze, spisová značka B.6064  
zastoupený: na základě pověření  
(dále jen „Poskytovatel“)

a

**Účastníkem:**

Jméno účastníka:  
Se sídlem /místem podnikání:  
IČ:  
DIČ:  
společnost zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze  
spisová značka  
jednající:

(dále jen „Účastník“)

(dále společně také „smluvní strany“)

**1. Předmět Smlouvy**

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je rámcová úprava práv a povinností smluvních stran při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“), prodeji a pronájmu zboží. Poskytovatel se zejména zavazuje poskytovat Účastníkovi Služby a zboží za podmínek uvedených v obchodních podmínkách (dále jen „Obchodní podmínky OneNet“) a Účastník se zavazuje hradit cenu Služeb a zboží poskytnutých Poskytovatelem a plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy.
- 1.2 Služby a zboží budou Účastníkovi poskytovány na základě jednotlivých dílčích objednávek Služeb a zboží. Po obdržení objednávky požadovaných Služeb či zboží Poskytovatelem uzavřou smluvní strany dílčí smlouvu o poskytování konkrétní Služby či zboží obsahující technickou specifikaci příslušné Služby a zboží (dále jen „Dílčí smlouva“).

**2. Práva a povinnosti smluvních stran**

- 2.1 Účastník se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro zřízení a řádné poskytování Služeb Poskytovatelem v souladu s Obchodními podmínkami OneNet a uzavřenými Dílčími smlouvami.
- 2.2 Účastník se zavazuje, že po dobu trvání Smlouvy neklesne rozsah jím užívaných Služeb pod minimální měsíční částku ve výši 15 000 Kč (bez DPH), a to počínaje prvním úplným zúčtovacím obdobím po dni 1.12.2010. Minimální měsíční částka se rovná celkové částce za poskytnuté Služby v jednom zúčtovacím období (měsíc) po uplatnění veškerých slev (bonusů) poskytnutých Účastníkovi dle Smlouvy a zobrazených ve vyúčtování Služeb. Přitom do minimální měsíční částky se počítá pouze částka za všechny Služby poskytované Poskytovatelem na základě jednotlivých Dílčích smluv, nikoli však částka odpovídající platbám Účastníka za zboží a služby třetích stran. Jestliže Účastník poruší výše uvedenou povinnost a v příslušném zúčtovacím období klesne skutečně účtovaná měsíční částka pod částku odpovídající sjednané výši minimální měsíční částky (bez DPH), tak se Účastník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi částkou závazku minimální měsíční částky a skutečně účtovanou částkou za poskytnuté Služby (bez DPH) za všechna zúčtovací období, ve kterých nebyla dodržena sjednaná výše minimální měsíční částky.
- 2.3 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta sleva ve výši 20 000 Kč (bez DPH). Tuto slevu je Účastník oprávněn čerpat postupně jako slevu z měsíční fakturace (tj. z vyúčtování služeb Poskytovatele, nikoliv však z částky odpovídající platbám Účastníka za zboží a služby třetích stran), přičemž každý měsíc může Účastník takto

Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem Vínohradská 167, 100 00 Praha 10, ČR, IČ: 25788001, DIČ: CZ25788001. Společnost byla zapsána dne 13.8.1999 v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B.6064

1/3

- vyčerpat maximálně 1/24 této částky, a to za podmínky, že výše vyúčtování bez částky odpovídající platbám Účastníka za zboží a služby třetích stran bude po slevě činit minimálně 1 Kč.
- 2.4 Účastníkovi bude v souvislosti s uzavřením této Smlouvy poskytnuta dále sleva ve výši 57 744 Kč (bez DPH), kterou je Účastník oprávněn využít jako slevu na nákup či pronájem zboží Poskytovatele.
- 2.5 Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení Smlouvy nárok na nevyčerpanou část slevy dle článku 2.3 a 2.4 Smlouvy zaniká. Poskytovatel je rovněž oprávněn pozastavit poskytování uvedených slev v případě, že Účastník bude v prodlení s plněním svých povinností dle Smlouvy, zejména v prodlení s placením vyúčtování Služeb. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností se dodává, že tyto slevy nemohou být vyplaceny v hotovosti.
- 2.6 V případě podstatného porušení povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy, která může být důvodem pro ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele, zejména v případě prodlení Účastníka s úhradou jakéhokoli závazku po dobu delší než 30 dnů je Poskytovatel oprávněn požadovat po Účastníkovi úhradu smluvní pokuty ve výši součinu minimální měsíční částky (bez DPH) a počtu pravidelných zúčtovacích období zbývajících do konce sjednané doby trvání dle čl. 4.1 Smlouvy, a to počínaje zúčtovacím obdobím, kdy byla výzva k úhradě smluvní pokuty doručena Účastníkovi. Smluvní strany se dohodly, že v případě uplatnění smluvní pokuty dle tohoto článku Poskytovatelem Smlouva zaniká, a to uplynutím 10 dnů od doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty Účastníkovi. Kromě smluvní pokuty je Vodafone oprávněn v případě ukončení Smlouvy před koncem sjednané doby trvání dle čl. 4.1 požadovat po Účastníkovi i vrácení veškerých vyčerpaných slev a zvýhodnění poskytnutých na základě této Smlouvy, zejména slev dle čl. 2.3 a čl. 2.4 této Smlouvy.
- 2.7 Jestliže Účastník využívá vedle mobilních hlasových služeb elektronických komunikací i fixní služby (pevné linky, data, internet) elektronických komunikací a Poskyvateli vznikne právo požadovat po Účastníkovi smluvní pokutu dle čl. 2.6 Smlouvy, zvyšuje se částka smluvní pokuty, na kterou má Poskytovatel dle čl. 2.6 Smlouvy nárok, o částku ve výši 9.500,- Kč za každé místo připojení (lokality) Účastníka, která odpovídá nákladům Poskytovatele na instalaci a deinstalaci služby a koncových zařízení v jednom místě připojení. O částku dle předchozí věty bude v popsáném případě navýšena smluvní pokuta, k jejíž úhradě bude Účastník vyzván postupem dle čl. 2.6 Smlouvy.
- 2.8 V případě porušení povinnosti součinnosti ve smyslu čl. 2.15.1 Obchodních podmínek OneNet se Účastník zavazuje uhradit Poskyvateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč. Toto ustanovení se neuplatní v případě, že Účastník využívá pouze mobilní hlasové služby elektronických komunikací.
- 2.9 Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě uvedené ve vyúčtování smluvní pokuty vystaveném Poskytovatelem. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Poskytovatele na náhradu škody vzniklé porušením povinností Účastníka.

### 3. Kontaktní osoba Účastníka

Jméno a příjmení, dat. nar.:

Bydliště:

Funkce ve společnosti:

Telefon:

Email:

Účastník podpisem této Smlouvy potvrzuje, že Kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Účastníka ve všech záležitostech a při všech právních a jiných úkonech souvisejících se Smlouvou, tzn. je zejména oprávněna podepisovat za Účastníka dodatky k této Smlouvě, podepisovat jednotlivé Dílčí smlouvy. Účastník současně potvrzuje, že od Kontaktní osoby získal souhlas k poskytnutí jejich osobních údajů Poskyvateli, a to na dobu poskytování Služeb a k výše uvedenému účelu.

### 4. Doba trvání Smlouvy

4.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců od její účinnosti. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

4.2 Pokud uplyne doba trvání Smlouvy dle předchozího článku, tak se Smlouva mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou a všechny Služby budou i nadále Účastníkovi poskytovány za podmínek a v rozsahu stanovených v této Smlouvě a jednotlivých Dílčích smlouvách.

### 5. Ustanovení společná a závěrečná

5.1 Vodafone je oprávněn aktualizovat a měnit jednostranně Obchodní podmínky OneNet, přičemž se Vodafone zavazuje jakoukoliv aktualizaci nebo změnu oznámit bez zbytečného odkladu Účastníkovi před nabytím účinnosti této aktualizace nebo změny. Práva a povinnosti výslovně neupravené v této Smlouvě nebo Dílčí smlouvě, zejména poskytování Služeb se řídí aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone (dále jen „Všeobecné podmínky“).

5.2 Obchodní podmínky OneNet jsou nedílnou součástí této Smlouvy jakož i jednotlivých Dílčích smluv. Smluvní vztah tvoří ke dni jejich podpisu oběma smluvními stranami příslušné Dílčí smlouvy včetně příloh. V případě rozporu Smlouvy, Dílčích smluv, Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek a ostatních dokumentů má přednost úprava obsažená v Dílčí smlouvě před touto Smlouvou, Obchodními podmínkami OneNet, Všeobecnými podmínkami a ostatními dokumenty, a to v tomto pořadí.

- 5.3 Aktuální verze Obchodních podmínek OneNet, Všeobecných podmínek a Ceníku jsou k dispozici na stránkách [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).
- 5.4 Podpisem Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s výše uvedenými dokumenty podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí a akceptuje je. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené v této Smlouvě ani v jiných navazujících dokumentech se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, popř. dalšími příslušnými právními předpisy.
- 5.5 Účinností této Smlouvy zanikají (se ukončují) veškeré smlouvy uzavřené před účinností této Smlouvy mezi Účastníkem a Poskytovatelem se stejným či obdobným předmětem jako dle čl. 1 Smlouvy, včetně smluv o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „stávající smlouvy“), pokud stávající smlouvy existují a jsou účinné ke dni účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochyb bude do doby zřízení příslušných služeb dle Dílčích smluv ponecháno nastavení služeb na všech účastnických mobilních číslech (dále jen „MSISDN“) podle stávajících smluv, přičemž veškeré výhody na těchto MSISDN budou čerpány pouze dle této Smlouvy, nebude-li dohodnuto jinak. Ukončením stávajících smluv však nezanikají jakékoli nároky Poskytovatele na úhradu dlužných částek či splnění jiných závazků Účastníka vyplývajících z jakékoli stávající smlouvy.
- 5.6 Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

Příloha č. 1 – SLA

**Vodafone Czech Republic a.s**

**Místo, datum**

**Jméno**

**Pozice**

**Podpis**

\_\_\_\_\_

**Místo, datum**

**Jméno**

**Pozice**

**Podpis**

\_\_\_\_\_

**Příloha č.4 – Přehled Dílčích smluv****Přehled Dílčích smluv**  
(objednaných služeb)

uzavíraných smluvními stranami při podpisu Rámcové smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Vodafone OneNet č. ...., uzavřené dne: ..... 2010

**Identifikace smluvních stran**

Poskytovatel: <b>Vodafone Czech Republic a.s.</b>	Účastník:
Sídlo: Vinohradská 167, 100 00 Praha 10	Sídlo/místo podnikání:
IČ: 25788001	IČ: .....
Oprávněný zástupce: (dále jen „Poskytovatel“)	Oprávněný zástupce: (dále jen „Účastník“)

**Uzavřené Dílčí smlouvy**

- Smluvní strany tímto prohlašují, že uzavřeli Rámcovou smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Vodafone OneNet č. .... a zároveň prohlašují a potvrzují, že současně tímto uzavírají níže uvedené dílčí smlouvy, na jejichž základě objednávají jednotlivé služby („Dílčí smlouvy“).
- Seznam uzavřených Dílčích smluv:

č.	Dílčí smlouva – specifikace služby
1.	Dílčí smlouva - Vodafone OneNet Hlas (Tarif) vč. Integrace stávající pobočkové ústředny
2.	Dílčí smlouva - Připojka do sítě Vodafone OneNet a přístup do sítě Internet
3.	Dílčí smlouva - Portace telefonních čísel do sítě Vodafone
4.	Dílčí smlouva - Telefonní přístroje a příslušenství - pronájem

Podrobná technická specifikace objednaných služeb je obsažena přímo v jednotlivých Dílčích smlouvách, které jsou přílohou tohoto Přehledu.

**Obecná ustanovení**

- Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že podpisem tohoto Přehledu uzavírají jednotlivé Dílčí smlouvy specifikované v tomto Přehledu ve znění k tomuto Přehledu přiloženém. Podpisy smluvních stran na tomto Přehledu v plném rozsahu nahrazují podpisy smluvních stran na jednotlivých Dílčích smlouvách.
- Účastník podpisem tohoto Přehledu potvrzuje, že se seznámil s technickou specifikací služeb dle Dílčích smluv, které stanoví bližší podmínky poskytování těchto služeb. Aktuální verze technických specifikací služeb jsou k dispozici buď na [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz) nebo na vyžádání u Poskytovatele.
- Ceny služeb neuvedené v Dílčích smlouvách se řídí platným Ceníkem služeb Vodafone OneNet pro vybraný tarifní plán, službu či zboží, který je k dispozici na [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).
- Síť VODAFONE je pro účely poskytování služeb VODAFONE OneNet myšlena telekomunikační síť společnosti Vodafone Czech Republic, a.s., na území České republiky.

Datum: .....2010


Datum: .....2010

Jméno a funkce oprávněného zástupce Poskytovatele

Jméno a funkce Oprávněného zástupce Účastníka

Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem Vinohradská 167, 100 00 Praha 10, ČR, IČ: 25788001, DIČ: C225788001. Společnost byla zapsána dne 13.8.1999 v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka 8.6064

## Příloha č.5 – Návrh SVZ II

		<h2 style="margin: 0;">Návrh Smlouvy významného zákazníka</h2>
		dále jen „SVZ“
	č. SVZ (IČ) <input style="width: 100%;" type="text"/>	
<b>T-Mobile Czech Republic a.s.</b>	Sídlo: Londýnská 730, 120 00 Praha 2 IČ: 649 49 681 DIČ: 002-649 49 681 Zapsaná do OR u Městského soudu v Praze, B.37/87 Plátce DPH	
	Bankovní spojení Název banky Komerční banka a.s., 120 00 Praha 2 Účet číslo 19-2235210247 Kód banky 0100	
	dále jen „společnost T-Mobile“	
<b>Narhovatel/ Smluvní partner</b>	Obchodní firma/název <input style="width: 100%;" type="text"/> Sídlo: Ulice <input style="width: 100%;" type="text"/> Město <input style="width: 100%;" type="text"/> PSČ <input style="width: 100%;" type="text"/> Telefonní číslo (+420)* <input style="width: 100%;" type="text"/> Č. zákaznické smlouvy <input style="width: 100%;" type="text"/> IČ <input style="width: 100%;" type="text"/> DIČ <input style="width: 100%;" type="text"/> Zapsána v obchodním rejstříku vedeném soudem v <input style="width: 100%;" type="text"/> v oddělu <input style="width: 100%;" type="text"/> vložka <input style="width: 100%;" type="text"/>	
	Zastoupena Jméno a příjmení <input style="width: 100%;" type="text"/> Sídlo: Ulice <input style="width: 100%;" type="text"/> Město <input style="width: 100%;" type="text"/> PSČ <input style="width: 100%;" type="text"/> Rodné číslo <input style="width: 100%;" type="text"/> / <input style="width: 100%;" type="text"/> Číslo dokumentu (OP, Pas) <input style="width: 100%;" type="text"/> Telefonní číslo T-Mobile (+420) <input style="width: 100%;" type="text"/>	
	Vyplňuje osoba oprávněná jednat jménem zájemce (např. na základě plné moci) Jméno, příjmení, titul <input style="width: 100%;" type="text"/> Kontaktní telefonní číslo <input style="width: 100%;" type="text"/> dále jen „Smluvní partner“	
<b>Kontaktní osoba</b>	Jméno a příjmení <input style="width: 100%;" type="text"/> Telefonní číslo T-Mobile (+420) <input style="width: 100%;" type="text"/> Email <input style="width: 100%;" type="text"/> Ulice <input style="width: 100%;" type="text"/> Město <input style="width: 100%;" type="text"/> PSČ <input style="width: 100%;" type="text"/>	
	Smluvní partner navrhuje tímto společnosti T-Mobile uzavření SVZ, a to v nůe uvedeném rozsahu a za nůe uvedených podmínek: Upravení: 1) Smluvní partner je povinen vyslovovat pouze takové údaje a jejich kombinace, které nejsou v rozporu s tabulkou uvedenou v čl. 4 SVZ (dále též jen „Tabulka“). Překročí-li Smluvní partner maximální počet Účastnických smluv (maximální počet SIM karet), budou vyhodněné podmínky dle této SVZ aplikovány pouze na ma malší počet Účastnických smluv dle Tabulky, a to podle počtu v jakém byly Účastnické smlouvy Smluvním partnerem uzavřeny. 2) Smluvní partner je povinen vyplňovat pouze Účastnické smlouvy nasákladě kterých je využíván jeden z následujících tarifních programů: T80, T200, T400, T800Hs, T2000Hs, T4000Hs. V případě, že Smluvní partner vyplní Účastnickou smlouvu na jiný tarifní program, bez navědomí a souhlasu s tím, že mu k uzavření Účastnické smlouvy nebudou poskytovány vyhodněné podmínky dle této SVZ ani mu nebudou jakýmkoliv jiným způsobem kompenzovány.	
	Závazek minimální průměrné měsíční vyúčtované částky si Smluvní partner zvolil dle Tabulky ve výši: <input style="width: 100%;" type="text"/> Kč (bez DPH)	
	Dodatečně volné minuty dle Tabulky žádá Smluvní partner přidělit Účastnickým smlouvám, na základě kterých jsou provozovány SIM karty s následujícími telefonními čísly (+420): <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="width: 100%;" type="text"/>	
	dále jen „Účastnické smlouvy“	
	Pokračování na zadní straně	
<b>Datum a podpis</b>	V <input style="width: 100%;" type="text"/> Datum <input style="width: 100%;" type="text"/> V Praze <input style="width: 100%;" type="text"/> Datum <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/> Smluvní partner (Jméno, podpis, razítko) Za T-Mobile Czech Republic a.s. (Jméno, podpis, razítko)	
	Návrh Smlouvy významného zákazníka platný od 19/2003 <span style="float: right;">* Vyplňte telefonní číslo T-Mobile, které je zahrnuté pod SVZ</span>	



## Smluvní podmínky pro Návrh Smlouvy významného zákazníka

č. SVZ:

### 1. Předmět SVZ a související dokumenty

Předmětem SVZ je závazek společnosti T-Mobile poskytnout Smluvnímu partnerovi zvýhodněné smluvní podmínky, které budou aplikovány při uzavření účastnických smluv, při poskytování telekomunikačních služeb dle Účastnických smluv a při prodeji mobilních telekomunikačních zařízení a jejich příslušenství Smluvnímu partnerovi, a závazek Smluvního partnera plnit povinnosti, ke kterým se touto SVZ v souvislosti s poskytováním zvýhodněných podmínek zavazuje. Pro vyloučení veškerých pochybností se stanoví, že vzhledem k charakteru SVZ je SVZ smlouvou závislou na poslední Účastnické smlouvě Smluvního partnera, neboť zachování alespoň jedné platné a účinné Účastnické smlouvy uzavřené mezi Smluvním partnerem a společností T-Mobile je základní povinností Smluvního partnera dle této SVZ. Neodlučnou součástí SVZ tvoří Obchodní podmínky SVZ (dále též jen „OPSVZ“) a Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (též jen „VPST“).

### 2. Závazky společnosti T-Mobile, poskytnutá zvýhodnění

Společnost T-Mobile se zavazuje poskytovat Smluvnímu partnerovi po celou dobu účinnosti SVZ v každém zúčtovacím období k účinným Účastnickým smlouvám dodatečné volné minuty, které jsou určeny pro volání do sítě T-Mobile v souladu s čl. 4 SVZ. Dodatečné volné minuty mohou být čerpány pouze k Účastnickým smlouvám, na základě kterých je využíván jeden z následujících tarifních programů: T80, T200, T400, T80 HIT, T200 HIT, T400 HIT. Počet dodatečných volných minut je vždy shodný s počtem volných minut zahrnutých v příslušném aktuálně platném tarifu Smluvního partnera užívaném dle příslušné Účastnické smlouvy. Pravidla pro poskytování dodatečných volných minut jsou podrobněji stanovena v OPSVZ. Společnost T-Mobile se dále zavazuje předkládat Smluvnímu partnerovi nabídky určené speciálně pro významné zákazníky.

### 3. Závazky Smluvního partnera, smluvní pokuty

Smluvní partner se zavazuje, že po celou dobu trvání SVZ bude mít se společností T-Mobile uzavřeno minimálně jednu Účastnickou smlouvu. Smluvní partner se rovněž zavazuje, že jeho průměrně měsíčně vyúčtovaná částka na základě všech jeho účastnických smluv (tj. nejen Účastnických smluv) popř. i jeho dalších smluv o poskytování telekomunikačních služeb uzavřených se společností T-Mobile neklesne pod částku zvolenou při podpisu SVZ uvedenou výše ve formulářové části SVZ. Způsob výpočtu „průměrně měsíčně vyúčtované částky“, kritéria pro splnění uvedené podmínky a sankce za jejich neplnění jsou stanoveny v OPSVZ.

### 4. Čerpání a převody dodatečných volných minut

Při vyplňování formulářové části SVZ je Smluvní partner povinen volit z parametrů a jejich kombinací uvedených v níže uvedené tabulce, ve které je maximální počet zvýhodněných Účastnických smluv (maximální počet SIM karet) závislý na výši závazku minimální průměrně měsíčně vyúčtované částky. Dodatečné volné minuty nelze slučovat pro využití u jedné, popř. několika Účastnických smluv, neboť nárok na využití dodatečných volných minut vzniká vždy pouze ke konkrétní Účastnické smlouvě, ke které byly přiděleny. Pokud výše z závazku umožňuje přidělení dodatečných volných minut k více Účastnickým smlouvám než má Smluvní partner se společností T-Mobile uzavřeno, budou dodatečné volné minuty přiděleny pouze uzavřeným Účastnickým smlouvám a to ve výši dle čl. 2. SVZ, tj. nárok na dodatečné volné minuty k Účastnickým smlouvám, které nejsou obsaženy ve formulářové části SVZ nevzniká.

Minimální závazná měsíční úhrada využití služeb sítě T-Mobile	Max. počet SIM karet s dvojnásobkem volných minut	Max. počet dodatečných volných minut do TMCZ *	Max. počet dodatečných volných minut do TMCZ za 2 roky trvání smlouvy *
4 000	2	800	19 200
6 000	3	1 200	28 800
8 000	4	1 600	38 400
10 000	5	2 000	48 000
12 000	6	2 400	57 600
14 000	7	2 800	67 200
16 000	8	3 200	76 800
18 000	9	3 600	86 400
20 000	10	4 000	96 000
22 000	11	4 400	105 600
24 000	12	4 800	115 200
26 000	13	5 200	124 800
28 000	14	5 600	134 400
30 000	15	6 000	144 000

\*Počet dodatečných volných minut přidělených pro účastnické smlouvy s tarify T400 a T400 HIT

### 5. Trvání smlouvy

SVZ se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 2 let s možností jejího prodloužení dle podmínek stanovených v OPSVZ. Pro případ nedodržení uvedeného závazku (i v případě nebyla-li dodržena dvouletá lhůta vzniklá z titulu prodloužení SVZ) z důvodu porušení kterékoli smluvní povinnosti Smluvním partnerem se sjednává smluvní pokuta, jejíž podrobná úprava je obsažena v OPSVZ.

### 6. Kontaktní osoba

Kontaktní osoba uvedená ve formulářové části SVZ je Smluvním partnerem pověřena, aby jednala se společností T-Mobile v záležitostech souvisejících se SVZ a nebo Účastnickými smlouvami v rozsahu upraveném v čl. 6 OPSVZ.

### 7. Ustanovení společná a závěrečná ustanovení

V ostatním, touto SVZ neupraveném, se smluvní vztah řídí Obchodními podmínkami SVZ a ustanoveními Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., v případě rozporů je přednost jednotlivých dokumentů stanovena dle pořadí jakým jsou dokumenty výše uvedeny. Smluvní partner potvrzuje svým podpisem, že přečkal OPSVZ a VPST, které tvoří neodlučnou součástí SVZ, že se s podmínkami stanovenými SVZ (včetně příložených dokumentů) podrobně seznámil a bez výhrad s nimi souhlasí.