

Vývoj současné situace na trhu mobilních operátorů v ČR a na Slovensku

Anotace

Cílem této diplomové práce je zejména poskytnutí rozboru klíčových událostí, které se v poslední době podílely na vývoji českého a slovenského trhu mobilních služeb a provedení analýzy a komparace postavení jednotlivých mobilních operátorů. Analýza je zároveň soustředěna i na vývoj datových tarifů v souvislosti s cenovou politikou mobilních operátorů, která, zejména v ČR, vzbuzuje u veřejnosti a příslušných ústředních orgánů státní správy značnou nespokojenost. V rámci této práce jsou současně zkoumány dílčí předpoklady, které se týkají existence dostatečně konkurenčního oligopolního trhu mobilních operátorů, na kterém nedochází k uzavírání kartelových dohod, nedostatečného objemu mobilních dat v rámci spotřebitelských tarifů a ústupu klasické mobilní komunikace v podobě hlasových a SMS služeb v návaznosti na rostoucí možnosti komunikace přes internet. Vzhledem k definovaným předpokladům bylo v rámci této práce provedeno i dotazníkové šetření, které bylo zaměřeno na datové tarify respondentů, klasickou mobilní komunikaci a komunikaci prostřednictvím internetových aplikací.

Klíčová slova

Datový tarif, mobilní internet, mobilní operátor, mobilní služby, trh mobilních služeb

Development of the current situation on the mobile operators market within the Czech Republic and Slovakia

Annotation

The aim of this thesis is mainly to provide an analysis of key events that have recently contributed to the development of the Czech and Slovak mobile services market and also the analysis and comparison of the position of mobile operators. Simultaneously, the analysis is also focused on the development of data tariffs in connection with the pricing policy of mobile operators, which, especially in the Czech Republic, causes considerable dissatisfaction of the public and the relevant state authorities. There are also defined assumptions in the thesis concerning the existence of a sufficiently competitive oligopoly market of mobile operators, which does not conclude cartels agreements, insufficient capacity of mobile data within the consumers' tariffs and the decline of classical mobile communication in the form of voice and SMS services in connection with the increasing possibilities of communication through the Internet. According to defined assumptions, there was a questionnaire survey performed in this thesis, which was focused on respondents' data tariffs, classical mobile communication and communication through internet applications.

Key Words

Data tariff, mobile Internet, mobile operator, mobile services, mobile services market

Obsah

Seznam obrázků.....	9
Seznam tabulek.....	10
Seznam zkratek.....	11
Úvod.....	13
1. Vymezení základních pojmů	15
1.1 Charakteristika oligopolní tržní struktury	15
1.2 Charakteristika trhu mobilních operátorů.....	16
1.2.1 Mobilní služby.....	16
1.3 Regulace mobilních operátorů	18
1.3.1 Regulační rámec EU.....	18
1.3.2 Regulační rámec ČR a Slovenska.....	18
2. Představení a historie mobilních operátorů.....	21
2.1 Představení a historie mobilních operátorů v ČR.....	21
2.1.1 O2 Czech Republic.....	22
2.1.2 T – Mobile Czech Republic.....	23
2.1.3 Vodafone Czech Republic.....	23
2.1.4 Nordic Telecom, potenciální 4. mobilní operátor.....	24
2.2 Představení a historie mobilních operátorů na Slovensku	24
2.2.1 Slovak Telekom.....	25
2.2.2 Orange Slovakia	25
2.2.3 O2 Slovakia	26
2.2.4 4ka	26
3. Vývoj a analýza současné situace na trhu mobilních operátorů.....	27
3.1 Vývoj současné situace na trhu mobilních operátorů v ČR.....	28
3.1.1 Novela telekomunikačního zákona z roku 2017.....	29
3.1.2 Novela telekomunikačního zákona z roku 2019.....	33
3.1.3 Tříkriteriální test.....	34
3.1.4 Kartelové dohody	37
3.1.5 Vstup 4. mobilního operátora	39
3.2 Analýza mobilních operátorů v ČR.....	42
3.2.1 O2 Czech Republic.....	44
3.2.2 T – Mobile Czech Republic.....	44
3.2.3 Vodafone Czech Republic.....	45

3.2.4	Komparace mobilních operátorů ČR.....	46
3.3	Vývoj současné situace na trhu mobilních operátorů na Slovensku.....	49
3.4	Analýza mobilních operátorů na Slovensku	51
3.4.1	O2 Slovakia	53
3.4.2	Orange Slovakia	54
3.4.3	Slovak Telekom.....	55
3.4.4	Komparace mobilních operátorů na Slovensku	56
4.	Komparace mobilních operátorů z hlediska datových tarifů	60
4.1	Neomezené datové tarify.....	61
4.1.1	Česká republika	61
4.1.2	Slovensko.....	64
4.1.3	Porovnání neomezených datových tarifů v ČR a na Slovensku	67
4.2	Datové tarify s omezenými SMS a minutami volání	68
5.	Dotazníkové šetření a jeho vyhodnocení	70
5.1	Cílová skupina respondentů	70
5.2	Mobilní operátor.....	71
5.3	Datové tarify	71
5.4	Komunikace prostřednictvím messengerů v porovnání s klasickou mobilní komunikací.....	73
	Závěr.....	76
	Seznam použité literatury.....	79
	Seznam příloh	92

Seznam obrázků

Obrázek 1: Tržní podíl mobilních operátorů dle počtu aktivních SIM karet v roce 2017 ..	42
Obrázek 2: Vývoj počtu mobilních zákazníků v letech 2015–2017.....	62
Obrázek 3: Vývoj tržeb v letech 2015–2017	48
Obrázek 4: Vývoj provozního zisku v letech 2015–2017	49
Obrázek 5: Tržní podíl mobilních operátorů dle počtu aktivních SIM karet k 30.6.2018 ..	51
Obrázek 6: Vývoj tržních podílů jednotlivých mobilních operátorů dle počtu aktivních SIM karet v letech 2015–2018.....	52
Obrázek 7: Vývoj počtu mobilních zákazníků v letech 2015–2018.....	56
Obrázek 8: Vývoj tržeb v letech 2015–2018	57
Obrázek 9: Vývoj provozního zisku v letech 2015–2017	58
Obrázek 10: Věková struktura respondentů	70
Obrázek 11: Cenové rozmezí respondenty čerpaných datových tarifů	72
Obrázek 12: Vývoj četnosti komunikace prostřednictvím messengerů v průběhu posledních 3 let	74

Seznam tabulek

Tabulka 1: Hodnotící ukazatele mobilního operátora O2 CZ	44
Tabulka 2: Hodnotící ukazatele mobilního operátora T – Mobile	45
Tabulka 3: Hodnotící ukazatele mobilního operátora Vodafone	46
Tabulka 4: Hodnotící ukazatele mobilního operátora O2 SK	54
Tabulka 5: Hodnotící ukazatele mobilního operátora Orange	55
Tabulka 6: Hodnotící ukazatele mobilního operátora Slovak Telekom.....	55
Tabulka 7: Současné neomezené datové tarify v ČR.....	62
Tabulka 8: Současné neomezené datové tarify na Slovensku.....	65
Tabulka 9: Současné datové tarify s omezenými SMS a minutami volání.....	69
Tabulka 10: Datový objem tarifů	72
Tabulka 11: Četnost zasílání SMS zpráv a zpráv prostřednictvím messengeru/ů	75

Seznam zkratek

CETIN	Česká telekomunikační infrastruktura
ČEPS	Česká energetická přenosová soustava
ČEZ	České energetické závody
ČR	Česká republika
ČSR	Česko-Slovenská republika
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
EBITDA	Zisk před odečtením úroků, daní, odpisů a amortizace (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)
EU	Evropská unie
FWA	Pevný bezdrátový přístup (Fixed Wireless Access)
ICT	Informační a komunikační technologie (Information and Communication Technologies)
LTE	Technologie pro vysokorychlostní internet v mobilních sítích (Long Term Evolution)
MHz	Megahertz
MNO	Operátor mobilní sítě (Mobile Network Operator)
MVNO	Virtuální mobilní operátor (Mobile Virtual Network Operator)
NMT	Analogový systém mobilních sítí (Nordic Mobile Telephone)
Orange	Orange Slovakia
O2 CZ	O2 Czech Republic
O2 SK	O2 Slovakia
PPF	První privatizační fond
RÚ SR	Úřad pro regulaci elektronických komunikací a poštovních služeb

SIM	Karta sloužící k identifikaci účastníka v mobilní síti (Subscriber Identification Module)
SMS	Krátká textová zpráva (Short Message Service)
SPT	Správa pošt a telekomunikací
T – Mobile	T – Mobile Czech Republic
USB	Rozhraní pro připojení přídatného zařízení (Universal Serial Bus)
ÚOHS	Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
Vodafone	Vodafone Czech Republic

Úvod

Tato diplomová práce se zabývá aktuálním tématem představovaným problematikou trhu mobilních operátorů, jehož současný neuspokojivý stav, především v ČR, vzbuzuje u veřejnosti a příslušných ústředních orgánů státní správy značnou pozornost.

Hlavním cílem této práce je poskytnutí rozboru klíčových událostí, které se za posledních několik let podílely na vývoji českého a slovenského trhu mobilních služeb a provedení související analýzy mobilních operátorů se zaměřením na vývoj datových tarifů, neboť právě jejich cena, resp. cena mobilních dat je příčinou současného pobouření. Předmětem zkoumání budou vzhledem ke stanovenému rozsahu diplomové práce především síťoví mobilní operátoři, kteří svou cenovou politikou a stanovenými smluvními podmínkami pro spotřebitele a virtuální operátory nepříznivě ovlivňují stav konkurenčního prostředí na daném trhu.

Vzhledem k problematice současného stavu trhu mobilních služeb budou v rámci této práce zkoumány tři dílčí předpoklady, které budou na základě zpracování jednotlivých kapitol potvrzeny či vyvráceny.

Prvním předpokladem je existence dostatečně konkurenčního oligopolního trhu mobilních operátorů, na kterém nedochází k uzavírání kartelových dohod mezi jeho členy. Druhý předpoklad v souvislosti se zaměřením na datové tarify představuje nedostatečný objem mobilních dat poskytovaných operátory v rámci spotřebitelských tarifů a třetí předpoklad uvažuje ústup klasické mobilní komunikace v podobě hlasových a SMS služeb v návaznosti na narůstající možnosti komunikace přes internet.

K naplnění hlavního cíle práce a k potvrzení či vyvrácení definovaných předpokladů je v následujícím textu použita metoda popisu, klasifikace, analýzy, dedukce, komparace a výzkumu v podobě dotazníkového šetření.

Obsah této práce se skládá z pěti kapitol, v rámci nichž jsou neprve uvedena teoretická východiska k danému tématu a následně zpracována praktická část.

Teoretickou část této práce tvoří první dvě kapitoly. V první kapitole jsou definovány základní pojmy týkající se trhu mobilních operátorů a v druhé kapitole následně dochází k představení jednotlivých síťových mobilních operátorů z hlediska jejich historického vývoje až po současnost.

Třetí kapitola již uvádí praktickou část, v níž je řešen hlavní cíl diplomové práce a objasněny definované předpoklady. Daná kapitola se zabývá vývojem a analýzou současné situace na trhu mobilních operátorů nejprve v ČR a následně na Slovensku. Vývoj situace na mobilním trhu je popsán především v ČR, kde ve zkoumaném období došlo k přijetí určitých zákonných opatření a k sektorovému šetření. Analýza a zároveň komparace jednotlivých síťových mobilních operátorů je provedena na základě tržních podílů, počtu mobilních zákazníků, tržeb, provozního zisku a EBITDA.

Ve čtvrté kapitole jsou již konkrétně řešeny samotné datové tarify, kde je pozornost věnována především vývoji a současné nabídce neomezených datových tarifů a následně jsou zde zmíněny i novější tarify, které obsahují vyšší objem mobilních dat na úkor volných jednotek volání a SMS. Zároveň je v rámci této kapitoly opět provedena komparace mezi českými a slovenskými operátory, a to na základě datových objemů a cen nabízených tarifů.

Pátá kapitola je věnována vyhodnocení dotazníkového šetření, v němž cílová skupina respondentů odpovídala na otázky týkající se jejich datových tarifů, klasické komunikace prostřednictvím hlasových a SMS služeb a komunikace pomocí internetových aplikací.

Dané téma bylo zpracováno především na základě výročních a tiskových zpráv českých a slovenských mobilních operátorů a příslušných úřadů oprávněných k jejich kontrole a regulaci, odborné literatury, dostupných internetových zdrojů týkajících se problematiky mobilních operátorů a dále na základě provedeného výzkumu v podobě dotazníkového šetření.

1. Vymezení základních pojmů

V souvislosti se zkoumanými cíli a obsahem této diplomové práce je nezbytné definovat několik základních pojmů souvisejících s trhem mobilních operátorů.

1.1 Charakteristika oligopolní tržní struktury

Oligopolní tržní struktura je charakteristická malým počtem konkurujících si firem, jež disponují významným stupněm vzájemné ovlivnitelnosti plynoucí z poměrně značného tržního podílu, kterého každá tato firma v daném odvětví dosahuje. V souvislosti se vzájemnou závislostí rozhodování musí každá oligopolní firma zvažovat vliv svých rozhodnutí na chování ostatních firem. Pokud se totiž v oligopolních podmínkách rozhodne jedna z firem pro změnu týkající se ceny, rozsahu produkce, propagace, kvality nabízených produktů apod., ovlivní tím prodej a zisky ostatních firem v odvětví, a tak lze na jakoukoliv změnu ze strany jedné firmy předvídat odpovídající reakci firem ostatních.

Z hlediska nabízeného produktu lze definovat oligopol homogenní či diferenciovaný. V případě homogenního oligopolu je produkce firem zcela identická (např. ocel, cement, hliník), zatímco u diferenciovaného oligopolu jsou nabízeny produkty, které se liší např. v kvalitě, obalu, propagaci atd. (např. prodej dopravních prostředků a elektroniky či služby mobilních operátorů).

Vzhledem k malému počtu firem a jejich vysokému podílu na celkové nabídce v odvětví většinou nedochází k jejich existenčnímu ohrožení. Konkurenční boj však způsobuje jednotlivým firmám nežádoucí růst nákladů, a tak v některých případech dochází k uzavírání kartelových dohod představujících tajné a zakázané dohody, které se nejčastěji týkají cen či rozdělení trhu. Právně jsou tyto dohody nepřipustné především kvůli narušování hospodářské soutěže a poškozování zájmů spotřebitelů.

Kartel představuje smluvní oligopol, jehož prostřednictvím se zúčastněná skupina firem chová jako monopol s více závody, který usiluje o maximalizaci zisku odvětví jako celku. V případě cenového kartelu je principem jeho fungování kartelem stanovená cena, kterou jednotlivé firmy přebírají a nabízejí za ni svůj vyrobený výstup. Stanovená prodejní cena

bývá zpravidla vyšší než vynaložené mezní náklady na výrobu, a tak oligopolní firmy ve většině případů realizují kladný ekonomický zisk, který láká nové firmy ke vstupu do odvětví.

Cílem kartelu, resp. i oligopolu jako takového, je kromě maximalizace zisku i omezení či vyloučení další konkurence. I když bariéry vstupu do odvětví v této tržní struktuře existují (právní restrikce, diferenciací produktu apod.), tak nejsou nepřekonatelné. Aby na základě vstupu nové firmy nedošlo ke snížení kladného ekonomického zisku stávajících oligopolních firem či k zániku oligopolní tržní struktury, tak je většinou ze strany stávajících oligopolních firem realizován společný postup k zamezení vstupu nového konkurenta. Jedná se např. o stanovení tzv. limitní ceny, která představuje úroveň ceny nižší, než při které by oligopolní firmy maximalizovaly své zisky, kdyby nebyly ohrožovány vstupem další firmy do odvětví. (Hořejší, Soukupová, Macáková a Soukup, 2016; Jurečka, 2018)

1.2 Charakteristika trhu mobilních operátorů

Na trhu mobilních služeb se lze setkat s nabídkami od síťových operátorů, tzv. MNO (Mobile Network Operator) a virtuálních operátorů, označovaných také jako MVNO (Mobile Virtual Network Operator).

Síťový mobilní operátor představuje subjekt, který poskytuje mobilní služby koncovým zákazníkům svým jménem a pod vlastní rádiovou přístupovou sítí (je majitelem frekvencí pro provozování vlastní rádiové přístupové sítě).

Virtuální mobilní operátor je subjektem, který vlastní mobilní síť nedisponuje, a tak koncovým zákazníkům nabízí služby pod svým jménem, avšak prostřednictvím národního roamingu (pronájmu sítě) některého ze síťových operátorů. (ČTÚ, 2016)

1.2.1 Mobilní služby

V mobilních sítích jsou obecně nabízeny tři druhy služeb, a to mobilní hlasové služby, služby SMS a datové služby (mobilní přístup k internetu).

Mobilní hlasová služba je definována jako služba, která prostřednictvím SIM karty umožňuje uskutečňovat telefonické hovory v tuzemské mobilní síti či v mobilní síti zahraničních operátorů a telefonické hovory přijímat. V souvislosti s čerpáním této služby je uživateli operátorem přiděleno telefonní číslo z číselného rozsahu, který spravuje ČTÚ. S mobilní hlasovou službou uživatel zpravidla získává i službu SMS, která je s hlasovou službou nabízena vždy společně.

Služba SMS umožňuje uživatelům zasílání krátkých zpráv prostřednictvím mobilního telefonu, kdy rozsahem jedné zprávy je 160 a v případě použití diakritiky 70 znaků.

Mobilní přístup k internetu nabízejí operátoři dvojí. Jedná se jednak o Internet v mobilu, který je součástí datových mobilních tarifů a jednak o Mobilní internet určený pro přenosná zařízení (tablety, notebooky) s datovou SIM kartou.

Na základě výše definovaných služeb se lze na českém a slovenském trhu setkat se třemi variantami nabídek mobilních služeb:

- **Mobilní tarif bez dat** obsahuje neomezený či omezený počet volných minut volání a SMS zpráv bez zahrnutí mobilních dat.
- **Mobilní tarif s daty** je kombinací všech tří zmíněných mobilních služeb, tedy hlasových, SMS a datových služeb, které jsou poskytovány prostřednictvím mobilního telefonu, a to klasického či smartphonu (chytrého mobilního telefonu s operačním systémem). Dané služby mohou zákazníci využívat ve formě pre-paid, neboli předplacených SIM karet, kdy platí pouze za skutečně vyčerpaný rozsah služeb, a post-paid SIM karet, resp. post-paid tarifů, jejichž základem je tarifní smlouva s mobilním operátorem (nejčastěji na dobu určitou). U post-paid tarifů má zákazník většinou k dispozici určitý (či neomezený) počet volných minut, SMS zpráv a jednotek mobilních dat, za které při jejich nepřecherpání platí v pravidelných intervalech pevně stanovenou částku.
- **Mobilní internet** představuje službu umožňující přístup k datovým službám prostřednictvím koncových zařízení typu tablet, notebook, USB modem či jiný druh modemu, který je schopný přijímat signál mobilních sítí. (ČTÚ, 2016)

1.3 Regulace mobilních operátorů

Působnost českých, resp. slovenských mobilních operátorů a jejich vztahy k okolí jsou určovány a upravovány v souladu s regulačním rámcem ČR a EU, resp. regulačním rámcem Slovenska a EU.

1.3.1 Regulační rámec EU

Regulační rámec EU pro elektronické komunikace představuje soubor harmonizovaných pravidel pro regulaci sítí a služeb elektronických komunikací a stanovuje úkoly a pravomoci vnitrostátních regulačních orgánů a Evropské komise. (Jones a Surfin, 2016)

„ Základem tohoto regulačního rámce je pět směrnic:

- *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).“ (ČTÚ, 2019)*

1.3.2 Regulační rámec ČR a Slovenska

Evropský regulační rámec byl do českého a slovenského právního řádu implementován na základě zákona o elektronických komunikacích, který je v ČR představován zákonem č. 127/2005 Sb. z roku 2005 a na Slovensku zákonem č. 351/2011 Sb. z roku 2011.

Zákon o elektronických komunikacích

Zákon č. 127/2005 Sb. (v ČR) a č. 351/2011 Sb. (na Slovensku) upravuje na základě uděleného práva od EU podmínky fungování trhu elektronických komunikací, které se týkají především následujících oblastí:

- regulace elektronických komunikací,
- podmínek poskytování elektronických komunikačních sítí a elektronických komunikačních služeb,
- oprávnění a povinností týkající se provozování elektronických komunikačních sítí,
- efektivního využívání frekvenčního spektra a čísel,
- práv a povinností podnikatelských subjektů a uživatelů elektronických komunikačních sítí a elektronických komunikačních služeb,
- výkonu státní správy,
- ochrany elektronických komunikačních sítí a elektronických komunikačních služeb,
- ochrany soukromí a osobních údajů. (Zákon č. 351/2011 Sb., 2011; Zákon č. 127/2005 Sb., 2005)

Orgány oprávněné ke kontrole a regulaci

Na základě definovaných zákonů o elektronických komunikacích v ČR a na Slovensku a předpisů EU je příslušnými ústředními orgány (úřady) státní správy prováděna regulace a kontrola českého a slovenského telekomunikačního trhu s cílem nahrazení chybějících účinků hospodářské soutěže, vytváření předpokladů pro řádné fungování hospodářské soutěže a pro ochranu spotřebitelů a ostatních účastníků trhu.

Na území ČR regulační dohled a kontrolu nad telekomunikačním trhem zabezpečuje **Český telekomunikační úřad** (dále jen „ČTÚ“), přičemž na Slovensku jsou tyto pravomoci v kompetenci **Úřadu pro regulaci elektronických komunikací a poštovních služeb** (dále jen „RÚ SR“). (Zákon č. 351/2011 Sb., 2011; Zákon č. 127/2005 Sb., 2005)

Dalším orgánem, který na území ČR a Slovenska dohlíží na působnost mobilních operátorů, je antimonopolní úřad, označovaný také jako **Úřad pro ochranu hospodářské soutěže** (dále jen „ÚOHS“), jehož cílem je zajistit takové fungování trhu, jež bude v souladu s pravidly hospodářské soutěže a zároveň přinese prospěch spotřebitelům.

ÚOHS kontroluje, zda chování jednotlivých účastníků trhu odpovídá principům soutěžního práva a v případě jeho porušení, resp. existence právně nepřipustných kartelových dohod či zneužití dominantního postavení aj. přistupuje k udělování pokut. Úřad dále posuzuje i jednání orgánů státní správy a samosprávy, aby nedošlo k omezení hospodářské soutěže. (ÚOHS, 2019)

Kromě ČTÚ, RÚ SR a ÚOHS dohlíží na činnost telekomunikačních operátorů i **Česká obchodní inspekce** a **Slovenská obchodní inspekce**. Tyto orgány na území ČR a Slovenska kontrolují, zda je činnost telekomunikačních operátorů prováděna v souladu se **zákonem o ochraně spotřebitele**, který se zabývá především právy spotřebitelů, povinnostmi prodávajících, nekalými obchodními praktikami, klamáním spotřebitelů atd. V ČR se jedná o zákon č. 634/1992 Sb. a na Slovensku o zákon č. 250/2007 Sb. (Zákon č. 634/1992 Sb., 1992; Zákon č. 250/2007 Sb., 2007)

2. Představení a historie mobilních operátorů

V roce 1925 vznikl na území Československa státní podnik Československá pošta, pod který již od začátku kromě zásilek spadaly i telefonní služby. S postupem času tak byla Československá pošta přejmenována na Správu pošt a telekomunikací ČSR.

Na základě podepsané dohody mezi Správou pošt a telekomunikací ČSR a konsorciem amerických operátorů US West a Bell Atlantic byl 16. listopadu 1990 uskutečněn důležitý krok ke vzniku prvního poskytovatele mobilních služeb na území Československa. Jednalo se o mobilního operátora EuroTel, jehož účelem měla být podpora a rozvoj československých telekomunikací. V souvislosti se vznikem daného mobilního operátora byly založeny dva podniky s ručením omezeným, a to EuroTel Praha a EuroTel Bratislava. Stát v té době v podnicích vlastnil podíl ve výši 51 % a konsorcium amerických operátorů zbývajících 49 %. EuroTel nejprve rozvíjel internetové připojení, ale od roku 1991 se stal i provozovatelem první analogové mobilní sítě NMT na Československu. V návaznosti na vznik EuroTelu byl 12. září 1991 uskutečněn oficiálně první telefonický hovor v mobilní síti NMT mezi Prahou a Bratislavou.

Po rozdělení Československé republiky byla následně rozdělena i Správa pošt a telekomunikací ČSR. Česká pobočka se rozdělila na dvě části – na Českou poštu, která měla na starosti zásilky a SPT Telecom (později Český Telekom), který zprostředkoval telefonní služby. Podobně tomu bylo i na Slovensku, kdy k 1.1. 1993 vznikly tři státní podniky, a to Slovenská pošta, Poštová novinová služba a Slovenské telekomunikace. (Doseděl, 2012a; Macek, 2012; Telekom, 2018)

2.1 Představení a historie mobilních operátorů v ČR

Za počátek historie mobilních operátorů ČR lze považovat vznik společnosti EuroTel Praha v roce 1990, kdy měla společnost jako jediný poskytovatel mobilních služeb zcela monopolní postavení. Zanedlouho však jeho monopolní nadvláda nad trhem skončila, neboť mu v roce 1996 přibyla konkurence v podobě společnosti Radiomobil, která svou síť pojmenovala Paegas a pod stejným názvem vystupovala i jako operátor.

Operátoři EuroTel a Paegas se zasloužili o prvotní rozvoj mobilní komunikace na území České republiky, ale nezůstali dlouho sami. V březnu roku 2000 zahájila svůj provoz společnost Český mobil, která na trh uvedla 3. operátora pod názvem Oskar. (Doseděl, 2012b; Horalík, 2006; Tomek, 2006)

Tito tři mobilní operátoři působí na českém trhu i nadále a mají zde alespoň prozatím pevné a dominantní postavení. V současné chvíli se jedná o operátory O2 Czech Republic (EuroTel), T – Mobile Czech Republic (Paegas) a Vodafone Czech Republic (Oskar). Předmětem jejich činnosti je provoz veřejné mobilní a pevné sítě, poskytování mobilních hlasových a datových služeb a šíření televizního signálu. Operátoři nabízí i komplexní ICT řešení, které zahrnuje např. managementové služby představující systémové integrace, vývoj software, outsourcing a projektové řízení. (O2 CZ, 2018a; T – Mobile, 2018a; Vodafone, 2018)

Historický vývoj mobilních operátorů O2 Czech Republic (dále jen „O2 CZ“), T – Mobile Czech Republic (dále jen „T – Mobile“) a Vodafone Czech Republic (dále jen „Vodafone“) shrnují následující podkapitoly.

2.1.1 O2 Czech Republic

Historie nejstaršího mobilního operátora O2 CZ, jehož většinovým vlastníkem je v současné době investiční skupina PPF, sahá až do roku 1990, kdy na český trh vstoupila společnost EuroTel Praha provozující síť EuroTel. (Macek, 2012)

Významným milníkem byl vstup španělské společnosti Telefónica na český trh, která převzala Český Telecom (dřívější SPT Telecom), provozovatele pevné linky a EuroTel. Sloučením těchto dvou společností vznikla 1. července 2006 Telefónica O2 Czech Republic, která na českém trhu provozovala svou činnost až do roku 2013.

V polovině roku 2011 se akcionáři společnosti usnesli na změně jejího obchodního názvu z Telefónica O2 Czech Republic na Telefónica Czech Republic. Důvodem této změny byl lepší odraz příslušnosti do skupiny Telefónica. Značka O2 se ale i nadále používala v názvech produktů, služeb i v reklamách. (ČTK, 2011; Hloušková, 2017)

V roce 2014 o společnost projevila zájem česká investiční skupina PPF, která po schválení od Evropské komise ve společnosti získala podíl ve výši 65,9 %. Skupina Telefónica, dříve vlastníci 70,8 % akcií, si ponechala podíl ve výši 4,9 %. Na začátku roku, po provedení povinné nabídky na odkup akcií společnosti od menšinových akcionářů, vlastnila skupina PPF ve společnosti více než 80 % akcií. Na tomto základě se k 21. červnu Telefónica Czech Republic přejmenovala na O2 Czech Republic, přičemž po dohodě skupiny PPF s Telefónicou může být ochranná známka O2 používána až do ledna roku 2022. (Hloušková, 2017; PPF, 2015)

2.1.2 T – Mobile Czech Republic

T-Mobile je členem mezinárodní telekomunikační skupiny Deutsche Telekom se zastoupením i u našich sousedů na Slovensku, kde působí pod názvem Slovak Telekom. (T – Mobile, 2018)

Tehdejší operátor Paegas vstoupil na český mobilní trh v roce 1996 pod společností RadioMobil, která byla původně vlastněna Českými radiokomunikacemi a mezinárodní telekomunikační skupinou Deutsche Telekom. Ta ale začala s postupem času svůj podíl zvyšovat a České radiokomunikace ustupovaly do pozadí. Hlavní odkup akcií se uskutečnil v roce 2002, od kdy vlastní Deutsche Telekom ve společnosti většinu. Následně došlo ke změně obchodního názvu společnosti na T – Mobile Czech Republic a mobilní síť na T – Mobile. (Doseděl, 2012c)

2.1.3 Vodafone Czech Republic

Vodafone je součástí Vodafone Group, jedné z největších telekomunikačních skupin na světě. Jedná se o nejmladšího a prozatím posledního operátora s vlastní mobilní sítí, který vstoupil na český trh.

Jeho předchůdcem byla společnost Český Mobil, za kterou stála kanadská telekomunikační skupina TIW. Český Mobil vstoupil na trh mobilních operátorů v roce 1999 na základě výběrového řízení na 3. operátora a svou síť nazval Oskar.

V roce 2005 na trh vstoupila společnost Vodafone, která Český Mobil koupila a změnila název značky z Oskar na Vodafone. (Doseděl, 2012b)

2.1.4 Nordic Telecom, potenciální 4. mobilní operátor

Potenciální 4. mobilní operátor Nordic Telecom se na českém trhu poprvé objevil v únoru 2017. Jedná se o přejmenovanou společnost, která od roku 2015 vystupovala jako Air Telecom a původně byla založena pod jménem U:fon.

Pod současným názvem, který dle společnosti odráží severskou solidnost, chce Nordic Telecom vyzvat na souboj současnou trojici mobilních operátorů a změnit dosud nastavené vysoké ceny mobilních služeb, neboť se od počátku své působnosti plánuje stát 4. plnohodnotným mobilním operátorem a konkurovat tak O2 CZ, T – Mobilu a Vodafonu. V současné době však funguje jako virtuální operátor prostřednictvím národního roamingu. (Anon, 2018; Úšela a Řeháková, 2017)

2.2 Představení a historie mobilních operátorů na Slovensku

Historie mobilních operátorů na Slovensku začala ve stejném okamžiku jako v ČR, a to vznikem operátora EuroTel, resp. vstupem společnosti EuroTel Bratislava na slovenský trh (v roce 1990). EuroTel si udržel dominantní postavení až do roku 1996, kdy na trh pronikla společnost Slovtel (později Globtel). Třetí mobilní operátor Telefónica Slovakia se na slovenském trhu objevil až o 10 let později a jako prozatím poslední z mobilních operátorů na trh vstoupil (5.10.2015) operátor 4ka. (Anon, 2017; ČTK, 2015; MobilMania, 2012)

Obsahem následujících podkapitol je představení a historický vývoj zmíněných čtyř mobilních operátorů, kteří za dobu své působnosti prošli důležitými změnami, jež je dovedly až k dnešnímu postavení a obchodním značkám. V současné době operátoři na trhu působí pod názvy: Slovak Telekom (EuroTel), Orange Slovakia (Slovtel), O2 Slovakia (Telefónica Slovakia) a 4ka, přičemž předmětem jejich činnosti je, stejně jako v ČR, provoz veřejné mobilní a pevné sítě, poskytování mobilních hlasových a datových služeb, šíření televizního signálu a ICT řešení.

2.2.1 Slovak Telekom

Slovak Telekom je součástí přední světové telekomunikační skupiny Deutsche Telekom, která je na základě vlastnictví 100% podílu jeho majoritním vlastníkem.

Historie Slovak Telekomu je datována k roku 1990, kdy vznikla společnost EuroTel Bratislava, první společnost provozující služby mobilního operátora na Slovensku.

Tehdejší Slovenské telekomunikace, které vznikly 1.1.1993 jako státní společnost provozující služby spojené se zásilkami, se v roce 2000 staly akciovou společností, kterou z 51 % odkoupil Deutsche Telekom. Na základě odkupu 51% podílu ve Slovenských telekomunikacích získal Deutsche Telekom i 51% podíl ve společnosti EuroTel Bratislava, který původně vlastnily Slovenské telekomunikace, přičemž v roce 2004 odkoupil od konsorcia amerických operátorů i zbývající podíl ve výši 49 % a stal se tak k 31.12. téhož roku výhradním vlastníkem společnosti. Současně došlo ke změně obchodního jména Slovenských telekomunikací na Slovak Telecom (o rok později na Slovak Telekom) a společnosti EuroTel Bratislava na T – Mobile Slovensko provozující síť T – Mobile.

S postupem času vznikala myšlenka spojení společnosti T – Mobile Slovensko se Slovak Telekomem a nakonec byla jejich integrace k 1.8. 2010 potvrzena. Proces jejich sloučení byl završen uvedením nové společné značky Telekom. (Telekom, 2018)

2.2.2 Orange Slovakia

Orange Slovakia (dále jen „Orange“) je členem celosvětové skupiny Orange, která se řadí mezi největší poskytovatele širokopásmového internetu v Evropě. Většinovým vlastníkem této společnosti, resp. skupiny Orange je francouzská telekomunikační společnost France Telekom.

Historie tehdejšího operátora Slovtel se začala psát v roce 1996, kdy došlo k jeho vstupu na trh a ještě téhož roku i ke změně jeho obchodního názvu na Globtel, který patřil pod společnost Orange Slovakia, resp. pod skupinu Orange. Dne 8.8.2000 byla skupina Orange převzata společností France Telekom, která se tak stala jejím většinovým vlastníkem, a tak současně došlo k přejmenování na Orange. (Anon, 2002; MobilMania, 2012; SITA, 2001)

2.2.3 O2 Slovakia

O2 Slovakia (dále jen „O2 SK“) je dceřinou společností O2 Czech Republic, jejímž většinovým vlastníkem je investiční skupina PPF.

Na trh operátor vstoupil na základě výběrového řízení na třetího operátora v srpnu 2006 jako tehdejší Telefónica O2 Slovakia, dceřiná společnost skupiny Telefónica O2 Czech Republic, přičemž obchodní jména těchto společností byla v roce 2011 změněna na Telefónica Czech Republic a Telefónica Slovakia.

V roce 2014 došlo ke změně většinového vlastníka Telefónica Czech Republic, a tak i její dceřiné společnosti Telefónica Slovakia. Skupina Telefónica se rozhodla o prodeji 65,9% podílu investiční skupině PPF, která jej na základě odkupu akcií od menšinových akcionářů navýšila na 80 %. Vzhledem ke změně většinového vlastníka byla obchodní jména společností opět změněna, a to na O2 Czech Republic a O2 Slovakia. (ČTK, 2011; O2 SK, 2014; PPF, 2015)

2.2.4 4ka

4ka je prozatím posledním mobilním operátorem, který (5.10.2015) vstoupil na slovenský trh. Za jeho vznikem stojí telekomunikační společnost Swan Mobile za účasti Slovenské pošty, kterou si vybrala za svého partnera.

Společnost Swan Mobile na slovenském mobilním trhu již působila. Stalo se tak v roce 2009, kdy se snažila prorazit jako virtuální operátor, avšak neúspěšně.

4ka postupně usiluje o budování své vlastní sítě a v místech, kde prozatím nemá pokrytí, využívá tzv. národního roamingu od operátora Orange. (SWAN Mobile, 2018)

3. Vývoj a analýza současné situace na trhu mobilních operátorů

Trh mobilních operátorů na území ČR a Slovenska lze definovat jako trh poměrně mladý a dynamický, který dle aktuálních informací není založen na existenci kartelových dohod představujících zakázané dohody o cenové strategii mezi jednotlivými účastníky.

Zatímco obyvatelé ČR mají na výběr ze tří síťových mobilních operátorů, kterými jsou O2 CZ, T – Mobile a Vodafone, na Slovensku, i přesto, že se jedná o menší trh, mohou uživatelé mobilních služeb volit hned mezi čtyřmi. Jedná se o Slovak Telekom, Orange, O2 SK a nejmladší 4ku. Jak v ČR, tak na Slovensku nemusí spotřebitelé čerpat služby pouze od síťových operátorů, ale mohou využít i služeb tzv. virtuálních mobilních operátorů, kterých zde působí desítky. Ti však vzhledem ke stanovenému rozsahu diplomové práce nebudou blíže představováni a analyzováni.

Tato kapitola se bude zabývat vývojem současné situace na trhu mobilních operátorů, a to především na území ČR, kde je konkurenční prostředí označováno za nedostatečně efektivní. Z důvodu nedostatečné konkurence na trhu mobilních služeb a i jiných příčin, které budou dále rozvedeny, byla v roce 2017 přijata určitá zákonná opatření pro zlepšení dosavadní situace. Na základě těchto opatření se situace na trhu mobilních operátorů začala ubírat pozitivnějším směrem pro koncové spotřebitele, ale z hlediska konkurenčního prostředí se významnější změny nekonaly, a tak tlak státu i veřejnosti (zejména spotřebitelských organizací) na zlepšení současné tržní situace nadále pokračuje. Opatření, která byla přijata příslušnými úřady ČR k nápravě nedostatečně konkurenčního prostředí spojeného s vysokými cenami mobilních služeb, budou mimo jiné popsána v následujících podkapitolách.

Oproti ČR je situace na Slovensku mnohem lepší, neboť došlo k žádoucímu rozvoji konkurenčního prostředí se vstupem 4. mobilního operátora, který způsobil oživení nabídky mobilních služeb jak z hlediska kvality, tak i jejich ceny.

Rozvoj konkurenčního prostředí následovaný zvýšením kvality nabízených služeb a snížením jejich cen by uvítala i ČR, ale zda k danému zlepšení dojde, ukáže především plánovaná aukce kmitočtů, která by měla umožnit vstup 4. mobilního operátora na trh.

Kromě problematiky konkurenčního prostředí a cenové politiky mobilních operátorů bude obsahem následujících podkapitol i definování podmínek, v nichž mobilní operátoři působí a jejich analýza v letech 2015–2018. Analýza bude provedena z hlediska podílů na trhu, počtu zákazníků mobilních služeb, tržeb a provozního zisku (pro rok 2018 EBITDA).

Počet zákazníků mobilních služeb byl jako ukazatel analýzy mobilních operátorů vybrán kvůli své vypovídající schopnosti vzhledem k této práci, jež se zmiňuje především o datových a hlasových mobilních službách. Finanční ukazatele v podobě celkových tržeb a provozního zisku byly vybrány především z důvodu kompletní dostupnosti informací o všech mobilních operátorech. Celkové tržby konkrétně proto, že někteří mobilní operátoři neuváděli tržby pouze za mobilní segment a provozní zisk kvůli relativní srovnatelnosti s rokem 2018, pro který bude použit ukazatel EBITDA. Z hlediska finančních ukazatelů pro rok 2018 totiž nejsou v současnosti dostupné jiné informace než o celkových tržbách a EBITDA, o němž lze říci, že s provozním ziskem vykazuje největší podobnost, neboť se jedná o hrubý provozní zisk, tedy o provozní zisk před zdaněním, odpisy, úroky a amortizací. Ukazatel EBITDA bude uveden vždy ve srovnání s předchozím rokem, aby byl zřetelný vývoj v čase.

3.1 Vývoj současné situace na trhu mobilních operátorů v ČR

Česká republika je poměrně vyspělým vnitrozemským státem EU o rozloze 78 870 km², který při hustotě zalidnění 138 obyvatel na km² obývá přes 10,7 milionů lidí. Obyvatelé ČR vykazují dle dostupných informací od Českého statistického úřadu (2018) tendenci ke stárnutí. Střední hodnota jejich průměrného věku se v roce 2016 vyšplhala na 41,5 let, přičemž nejzastoupenější věkovou skupinou, tvořící 36,9 %, byli lidé ve věku 25–49 let.

Úroveň průměrné kupní síly obyvatel v roce 2018 dosahovala 66,4 % průměru Evropy, což lze klasifikovat jako úspěšný nárůst oproti předchozím rokům, kdy např. v roce 2016 průměrná kupní síla obyvatel činila 56,8 %. Narůstající tendenci lze pozorovat i v souvislosti s výší průměrné hrubé mzdy, která v roce 2018 dosahovala 31 516 Kč, což oproti předchozímu roku představovalo 6% reálný nárůst, který má dle ekonomů i nadále pokračovat, neboť tempo růstu průměrné mzdy je nejrychlejší za posledních 10 let, a to při

rekordně nízké nezaměstnanosti ve výši 3 %. (Bureš, 2019; Český statistický úřad, 2018; ČTK, 2018a)

ČTÚ uvádí, že ke konci roku 2017 registroval celkem přes 14,6 mil. aktivních SIM karet, což znamená, že na každého obyvatele ČR v průměru připadala více než jedna. V souvislosti s počtem aktivních SIM karet došlo v daném roce dle ČTÚ k opakovanému meziročnímu nárůstu. V roce 2017 počet aktivních SIM karet představoval přes 14,6 mil. kusů, z čehož počet (post-paid) SIM karet využívaných tarifními zákazníky činil 9,9 mil. kusů (68 %) a počet předplacených SIM karet 4,7 mil. kusů (32 %). Post-paid SIM karty byly přibližně z poloviny využívány firemními zákazníky a z poloviny nefiremními zákazníky. Celkový počet aktivních SIM karet v ČR pozvolna roste. Podíl na růstu mají ale pouze post-paid SIM karty, neboť počet předplacených karet rok od roku klesá.

Na území ČR mobilní služby současných tří síťových mobilních operátorů O2 CZ, T-Mobile a Vodafone využívá přes 93 % spotřebitelů. Zbývající část využívá konkurenční nabídky virtuálních operátorů. (ČTÚ, 2018a)

Dohled nad českými mobilními operátory provádí zejména Český telekomunikační úřad a Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, kteří v poslední době usilují o rozvoj současně neefektivní hospodářské soutěže na trhu hlasových a datových mobilních služeb. Vývoj současné situace na daném trhu v ČR je předmětem několika následujících podkapitol.

3.1.1 Novela telekomunikačního zákona z roku 2017

Po mnoha letech tlaku veřejnosti a intenzivního jednání všech složek legislativního procesu vešla v platnost novela zákona o elektronických komunikacích, která vyzvala české mobilní operátory ke změně cenové politiky, neboť výše cen neodpovídala a stále neodpovídá poskytovanému objemu služeb, a tak dochází k poškozování zájmů spotřebitelů. I přesto, že došlo k implementaci novely do sbírky zákonů a následně 2. září 2017 k nabytí její platnosti, operátorům byla ještě udělena šestiměsíční lhůta pro začlenění uvedených změn do smluvních podmínek.

Platnost novely přinesla především změny týkající se větší ochrany spotřebitelů ve vztahu s mobilními operátory a posílení jejich práv. Konkrétně se jedná zejména o ulehčení ve spojitosti s odstoupením od smlouvy a přenesením mobilního čísla. Spotřebitelé tak již nejsou v případě nespokojenosti tolik vázáni u stávajícího poskytovatele mobilních služeb a mohou snadněji přejít k jinému. V neposlední řadě také došlo k posílení pravomocí ČTÚ jako regulátora trhu. Z výše uvedených skutečností vyplývá hlavní cíl telekomunikační novely, který představoval rozvoj konkurenčního prostředí na českém telekomunikačním trhu a posílení práv spotřebitelů.

Na mobilní operátory je prostřednictvím novelou uvedených změn vyvíjen tlak, od kterého bylo a stále je očekáváno zlepšení poskytovaných služeb a pokles cen mobilních dat.

V následujícím textu budou blíže popsány příčiny, které vedly k návrhu novely a jejímu schválení a následně i pozitivní dopady pro spotřebitele, resp. ne tolik pozitivní dopady pro mobilní operátory. (dTest, 2017a; Spura, 2017)

Příčiny telekomunikační novely

Hlavním podnětem pro vznik novely zákona o telekomunikacích byly jednoznačně vysoké ceny mobilních služeb (především mobilních dat) na tuzemském trhu. V porovnání se zeměmi EU platí čeští spotřebitelé za mobilní služby více než obyvatelé většiny ostatních evropských zemí. Vedle ČR se k nejdražším poskytovatelům mobilních služeb dále řadí např. Maďarsko, Kypr a Řecko. Naopak nejlevněji vyjdou mobilní služby obyvatele např. v Polsku a Rakousku.

Podle Asociace provozovatelů mobilních sítí, která české mobilní operátory sdružuje, je výše cen za poskytované služby odvozována na základě hustoty zalidnění a reliéfu krajiny. Pokud by však nabídka tarifů od českých operátorů byla srovnána např. s nabídkou tarifů v hornatém Švýcarsku nebo řídkce osídleném Finsku, tak lze zjistit, že za srovnatelné ceny nabízí tamní operátoři podstatně větší objem služeb. Operátoři nemohou vysoké ceny odůvodňovat ani rozdílnými životními náklady v rámci EU, neboť v jiných vyspělých evropských zemích jsou ceny buď výrazněji nižší než v ČR, nebo operátoři daných zemí nabízí za srovnatelnou cenu větší objem služeb. I přesto, že se operátorům nedaří vysoké ceny rozumně obhájit, tak s výsledkem analýzy Evropské komise (z roku 2017 a 2018), která

ukázala, že mobilní služby v ČR jsou jedny z nejvyšších v celé EU, nesouhlasí. Operátoři se brání tím, že průzkum neodráží realitu tuzemského mobilního trhu.

Zároveň proti takovýmto srovnáním čeští operátoři argumentují tím, že jimi poskytované objemy dat jsou pro tuzemské spotřebitele dostatečné, neboť nemalá část z nich obvykle ani celý měsíční datový limit v rámci svého tarifu nedočerpá. Jenomže nízká spotřeba mobilních dat bývá vysvětlována jako důsledek tuzemské cenové politiky, kterou lze na českém trhu označit za nepřiměřenou, a tak spotřebitelé datově náročnější činnosti většinou odkládají až na chvíli, kdy se mohou připojit k wi-fi.

Dalším důvodem byla zákonem o elektronických komunikacích nastavená pravidla pro jednostranné změny smluv ze strany mobilních operátorů. Spotřebitelé mohli od smlouvy odstoupit pouze v případě změny, která podstatně zhoršovala jejich podstavení. O tom, jestli konkrétní změna splňovala toto kritérium, však rozhodoval sám operátor, který byl iniciátorem změny. Operátoři v souvislosti s nespokojeností zákazníků často argumentovali tím, že pokud by se zákazníkům nelíbily jejich smluvní podmínky, tak by využili konkurenční nabídky. V takovém případě by zákazník musel předčasně vypovědět smlouvu, což by pro něj bylo nevýhodné. Zákazník by totiž musel za předčasné odstoupení od smlouvy zaplatit sankci, a to až do výše pětiny nezaplacených úhrad zbývajících do konce smluvního závazku. V případě, že konkurenční nabídka nebyla natolik výhodná, aby zákazníkovi alespoň vykompenzovala finanční újmu ve výši sankce od stávajícího operátora, tak pravděpodobně u stávajícího operátora zůstal i nadále. Navíc to, zda by si zákazník vzhledem k podobnosti nabídek polepšil, by mohlo být předmětem diskuze.

Zde lze zmínit situaci na Slovensku, kde je sankce (nebo alespoň její část) v případě předčasného odstoupení od smlouvy se stávajícím operátorem, většinou hrazena novým operátorem, ke kterému zákazník přejde.

V souvislosti se zákazníky, kteří by na základě nespokojenosti se stávajícím operátorem rádi vyzkoušeli konkurenční nabídku, bylo naráženo na další, lze říci, znevýhodnění, které představovalo automatické prodlužování smluv na dobu určitou. Tím je myšleno automatické prodloužení smluvního závazku o další období, nejčastěji dva roky, bez výslovného souhlasu zákazníka. Pokud tedy operátor zákazníka o blížícím se konci smlouvy

neinformoval a zákazník chtěl od daného operátora odejít ke konkurenci bez sankce za předčasné zrušení smlouvy, přičemž čekal na blížící se konec závazku, a na toto datum zapomněl, či nepožádal o ukončení smlouvy včas, smlouva mu byla automaticky prodloužena. (dTest, 2017b)

Dopady telekomunikační novely

Jak bylo výše popsáno, vázanost zákazníků u stávajících mobilních operátorů na základně smluv na dobu určitou, včetně jejich automatického prodlužování představovala problém bránící efektivní konkurenci a znevýhodňovala postavení spotřebitelů. Z tohoto důvodu byla navrhována a následně i schválena novela telekomunikačního zákona, která přinesla několik důležitých změn.

První změna se týká **prodlužování smluv na dobu určitou**. Od uplynutí šestiměsíční lhůty od platnosti novely, která byla operátorům udělena pro zapracování změn do smluvních podmínek, již nemá žádný z operátorů právo k automatickému prodlužování smluv se svými klienty. Prodloužení smlouvy na dobu určitou je nyní možné pouze s jejich výslovným souhlasem. Pokud operátor výslovný souhlas od zákazníka nedostane, smlouva bude automaticky změněna na dobu neurčitou a zákazník ji bude moci kdykoli (bez sankce) vypovědět. Nyní také musí operátor své zákazníky o blížícím se konci smlouvy informovat nejpozději měsíc před koncem její platnosti, a to způsobem zvoleným pro zasílání vyúčtování.

Tato změna však pravděpodobně nebyla všemi operátory správně pochopena. ČTÚ ve své monitorovací zprávě z února 2019 upozornil na případ nesprávného prodlužování smluv na dobu určitou u operátora Vodafone, který tak u svých zákazníků i nadále automaticky činil navzdory tomu, že od nich výslovný souhlas nedostal. Vodafone si daný bod novely vyložil tak, že zákazníky o konci platnosti smlouvy na dobu určitou musí informovat, avšak pokud mu již zákazník udělil souhlas s automatickým prodloužením smlouvy při jejím samotném uzavření, tak již další souhlas k prodloužení smlouvy vyžadovat nemusí. Ukřivdění zákazníci se tak obracejí na ČTÚ, který jim doporučuje u operátora provést reklamaci.

Druhou změnou je možnost **odstoupení od smlouvy** s operátorem v případě jakékoliv změny obchodních podmínek. Dříve bylo možné od smlouvy odstoupit pouze v případě, že

se jednalo o podstatnou změnu, přičemž to, zda změna byla podstatná či nikoliv paradoxně posuzoval sám operátor, tedy iniciátor změny. Operátoři jsou také povinni do každé smlouvy zahrnout ujednání o rozsahu možných jednostranných změn a dále o způsobu, jakým o těchto změnách budou zákazníka informovat.

Další změna se týká **přenosu telefonního čísla** mezi jednotlivými operátory. Před platností novely trvalo přenesení čísla až 42 dní, což dle odborníků mnoho lidí od změny operátora odradilo. I když technicky byla lhůta čtyřdenní, tak k ní operátoři často přidali ještě délku výpovědní lhůty. Od února 2018 mají mobilní operátoři pouze 10 dní na to, aby na základě žádosti zákazníka přenesli jeho telefonní číslo ke konkurenci, přičemž lhůta pro přenos čísla začíná ve chvíli, kdy zákazník u stávajícího operátora vypoví smlouvu a o přenos čísla požádá. Na Slovensku tato lhůta činí 4 dny.

V neposlední řadě přinesla novela i **posílení regulačních pravomocí ČTÚ** ve spojitosti s výší **pokut**. V případě, že u některého z mobilních operátorů dojde k porušení zákonných povinností, zejména ve styku se zákazníky, ČTÚ mu je nově oprávněn udělit pokutu ve výši až 10 % z jeho obrátu. Zatímco do této doby se pokuty pohybovaly v řádu milionů korun, tak nyní by mohlo porušování zákonných povinností operátory vyjít až na jednotky miliard korun. Stejným způsobem jsou udělovány pokuty i slovenským operátorům. (ČTÚ, 2018a; ČTÚ, 2017; Lupa, 2017a; Kučera a Zelenka, 2018; Spura, 2017; Veselíková, 2017)

Tlak od státu a veřejnosti, jehož výsledkem byla novela telekomunikačního zákona, přinesl ze strany mobilních operátorů téměř okamžitě změny v podobě atraktivnějších nabídek. Došlo k poklesu cen hlasových služeb a také k rozšíření objemu dat. To ale v celkovém součtu vedlo spíše k mírnému zdražení. I když tedy v současné době čeští operátoři nabízejí svým zákazníkům mobilní služby o několik procent výhodněji, tak jejich ceny, především v případě dat, patří stále mezi nejvyšší v EU. (dTest, 2019)

3.1.2 Novela telekomunikačního zákona z roku 2019

Dle aktuálních informací z konce února 2019 by pozice a práva koncových spotřebitelů měla být i nadále posilována. V souvislosti s negativními ohlasy na vysoké ceny dat jsou v

současné době přijímána nová opatření, která by vázanost nefiremních zákazníků u stávajících mobilních operátorů měla ještě více snížit.

Dne 27. 2. 2019 byla vládou schválena další novela zákona o elektronických komunikacích, která by již v blízké době mohla pro spotřebitele přinést zjednodušení a zlevnění. Změny by měly nastat dvě.

V první řadě by na základě platnosti novely mělo dojít k takřka zneplatnění současných smluv na dobu určitou, které jsou s mobilními operátory podepisovány nejčastěji na dobu 2 let a zároveň ke zmírnění sankcí za předčasné ukončení smlouvy. Pokud nebude zákazník u stávajícího operátora spokojen, tak by měl mít po uplynutí 3 měsíců od podpisu smlouvy právo odejít, a to bez jakéhokoliv postihu. Zároveň by o tom svého současného operátora ani nemusel informovat, neboť přechod by zařídil nový operátor.

Druhou změnou by bylo opětovné zkrácení doby převedení telefonního čísla. Ze současných 10 dnů by již operátoři na tento proces měli pouze 2 dny od chvíle, kdy zákazník vypoví smlouvu a podá žádost o přenesení svého telefonního čísla. (ČTK, 2019; Kůžel, 2019)

3.1.3 Tříkriteriální test

V roce 2017 přistoupil ČTÚ ve spojitosti s podezřením o neefektivní hospodářské soutěži na trhu telekomunikačních služeb k provedení tzv. tříkriteriálního testu. Podle výsledku testu ČTÚ posuzuje, zda je nutné provést umělou regulaci trhu a v případě její potřeby napravuje nedostatečnou konkurenci pomocí pravidel, podle kterých jsou mobilní operátoři na trhu povinni jednat. (dTest, 2017c)

Velkoobchodní trh mobilních telekomunikačních služeb

Testu byl podroben velkoobchodní trh mobilních služeb, na němž stojí síťoví operátoři na straně nabídky a virtuální operátoři na straně poptávky. Daný trh funguje tak, že virtuální operátoři nakupují služby, zejména data, od síťových operátorů a následně je poskytují svým zákazníkům. Nicméně vzhledem k vysokým cenám, za které virtuální operátoři služby odkupují, nemají šanci síťovým operátorům plnohodnotně konkurovat. Jedná se především o tarify s neomezeným voláním a SMS, které obsahují data okolo 4 GB.

Při dražbě frekvencí bylo v podmínkách aukce uvedeno, že velkoobchodní cena musí být nastavena tak, aby virtuálním operátorům umožnila ziskové podnikání. O2 CZ, T-Mobile ani Vodafone se tím však příliš neřídili, a proto byli ČTÚ vyzváni, aby velkoobchodní ceny upravili. Ceny byly sníženy pouze částečně, a proto operátoři za neuposlechnutí výzvy dostali pokutu ve výši 2 milionů korun.

Virtuálové se praktikami síťových operátorů cítí ukřivděni, neboť situace na velkoobchodním trhu jim neumožňuje účastnit se hospodářské soutěže, a tak je levnější nabídka dat i celková kvalita nabízených služeb bržděna. To však v konečném důsledku působí újmu koncovým spotřebitelům, kteří platí za služby zbytečně více. (dTest, 2017c; dTest, 2017d; Pospíšil, 2018a; Pospíšil, 2017)

Test tří kritérií

Aby byl ČTÚ v souladu s českými i evropskými pravidly oprávněn k uplatňování regulace, musí být splněno každé z definovaných tří kritérií:

1. existence značných a trvalých právních nebo regulačních překážek vstupu na trh,
2. struktura trhu v každém časovém období nesměruje k účinné hospodářské soutěži,
3. právo hospodářské soutěže není schopno samo dostatečně účinně reagovat v případě selhávání soutěže na příslušném trhu.

Na základě vyhodnocení testu byly nalezeny bariéry vstupu na trh pro virtuální operátory, jejichž charakter není pouze dočasný. Dále ČTÚ shledal, že nastavené podmínky na maloobchodním i velkoobchodním trhu způsobují tržní problémy a brání rozvoji efektivní hospodářské soutěže. Také uvedl, že právo hospodářské soutěže nebylo pro odstranění nalezených problémů shledáno za dostatečné, čímž byla splněna všechna tři kritéria. Z tohoto důvodu dospěl ČTÚ k závěru, že velkoobchodní trh mobilních služeb je vhodný k umělé regulaci a navrhl jeho zařazení do seznamu relevantních trhů, vůči kterým umělou regulaci uplatňuje. Výsledky testu tří kritérií tedy ukázaly, že hospodářská soutěž na trhu mobilních operátorů v ČR není efektivní, a že neposkytuje dostatečný prostor pro virtuální mobilní operátory.

V rámci testu byla však hodnocena pouze nabídka hlasových služeb a SMS. Oblast datových služeb, která je shledávána za značně problematickou, do testu zahrnuta nebyla, protože do

vymezení trhu, který byl předmětem testu, nespadá. Z tohoto důvodu ČTÚ uvažuje o vytvoření samostatného trhu datových služeb, který by taktéž testu podrobil.

Záměr přímé regulace velkoobchodního trhu podpořil i ÚOHS, s nímž ČTÚ v souvislosti s hodnocením situace na telekomunikačním trhu úzce spolupracuje. Zavedení regulace nyní závisí na stanovisku Evropské komise, která se prozatím k této záležitosti nevyjádřila. Je nutné podotknout, že by ČR byla druhým státem EU, který se snaží regulovat trh mobilních služeb.

Výsledek tříkriteriálního testu síťoví operátoři kritizují a shledávají na něm chyby. Tedy jak T-Mobile, tak O2 CZ i Vodafone zaujali k regulaci trhu jednoznačně negativní stanovisko. Např. T – Mobile zastává názor, že trh mobilních operátorů v ČR směřuje k účinné hospodářské soutěži, čemuž nasvědčuje dlouhodobý pokles cen i existence velkého množství virtuálních operátorů a O2 CZ si dále stojí za tvrzením, že skutečnou příčinou deformace trhu je existence šedých operátorů, o jejichž eliminaci by měl ČTÚ usilovat. (ČTK, 2018; ČTK, 2017a; ČTK, 2017b; ČTÚ, 2018a; dTest, 2017c; dTest, 2017d; Hynek, 2018)

Existence šedých operátorů

Existence šedých operátorů je bezesporu problémem, kterým se ČTÚ bude mimo jiné zabývat. Šedí operátoři jsou totiž představováni firmami či podnikateli chovajícími se jako firemní zákazníci, kteří zvýhodněné tarify přeproductávají koncovým zákazníkům. Šedý operátor se tak může jevit jako virtuální operátor, ale na rozdíl od virtuálního operátora není registrován u ČTÚ, a tak nepodléhá cenové regulaci, čímž oproti virtuálnímu operátorovi nezákonně získává konkurenční výhodu. Existence nabídky šedých operátorů tak není prospěšná pro trh a ani spravedlivá pro spotřebitele, kteří za svůj tarif oproti jiným zaplatí plnou cenu. (ČTK, 2017a; ČTK, 2017b)

Podpultové nabídky

Kromě šedých operátorů je český trh s mobilními službami proslulý i podpultovými nabídkami. V různých internetových diskuzích a článcích lze nalézt rady a tipy spotřebitelů, jak postupovat pro získání výhodnější ceny stávajícího tarifu. Sami operátoři se netají tím,

že ceníkové ceny platí pouze třetina jejich zákazníků. Dle průzkumu ČTÚ (2017) využívá neveřejných nabídek mobilních operátorů až 70 % zákazníků.

Získání nižší ceny tarifu obnáší smlouvání s operátorem zahrnující zmínku o výhodnější nabídce konkurence, k níž daný spotřebitel plánuje přejít. Ne vždy je však tato strategie úspěšná. Většinou uspějí spotřebitelé, kterým zanedlouho končí smlouva. Ti, kterým do konce smluvního závazku zbývá více než 3 měsíce, většinou vyslyšení nebývají. Operátoři si jsou totiž dobře vědomi, že se zákazníkovi kvůli sankci za předčasné ukončení smlouvy ke konkurenci odejít nevyplatí, a tak jeho odchod neberou vážně. (Úšela, 2017a)

3.1.4 Kartelové dohody

Situaci na trhu mobilních operátorů prověřoval i antimonopolní úřad, který se daným sektorem zabýval kvůli dlouhodobé podobnosti nabídek mobilních operátorů, kteří 4 roky nabízeli hlavní neomezený tarif s 1,5 GB dat za totožnou cenu 749 Kč. Kromě podobnosti nabídek operátorů, byly dalším důvodem pro prověření trhu i výrazně levnější nabídky zahraničních operátorů pro nefiremní zákazníky.

Vzhledem k uvedeným důvodům bylo v oblasti hlasových a datových služeb zahájeno sektorové šetření, jehož cílem bylo zjistit, zda za vysokými cenami dat nestojí zakázané kartelové dohody či zneužití dominantního postavení některého z operátorů, tedy zda v definovaném sektoru existují důvody pro zásah regulátora. Úřad zkoumal trh mobilních operátorů v období od poloviny roku 2012 až do prvního čtvrtletí roku 2017.

Výsledkem šetření antimonopolního úřadu byl závěr o tom, že na trhu mobilních a hlasových služeb v průběhu zkoumaného období k žádnému pochybení v souvislosti s pravidly hospodářské soutěže nedošlo. Zjištěné skutečnosti nenasvědčují tomu, že by mezi sebou velká trojice uzavřela kartelovou dohodu, nebo že by některý z operátorů využíval svého dominantního postavení. (ČTK, 2017c; ČTK, 2017d; ČTK, 2017e; Úšela, 2017b)

K tomuto závěru podal ÚOHS vysvětlení, že základním znakem existence kartelové dohody je především stabilita tržních podílů, ke které na českém trhu ve sledovaném období nedošlo. Úřad dále uvedl, že cenová podobnost není jednoznačným důkazem existence kartelu, neboť

na oligopolním trhu často dochází k cenovému následování, přičemž tato praktika není bez jakékoliv předem sjednané dohody z hlediska soutěžního práva zakázána.

Mobilní operátory tedy lze označit za málo konkurenční, avšak pouze na spotřebitelském trhu s nefiremními zákazníky. ÚOHS tvrdí, že při sjednávání podmínek pro hlasové a datové služby na maloobchodní úrovni hraje vysokou roli kupní a vyjednávací síla zákazníků. Z pohledu úřadu sice došlo na spotřebitelském trhu k následování cen, ale na trhu s firemními tarify dle něj panuje tvrdá hospodářská soutěž.

ÚOHS uznal, že ceny neomezených tarifů byly téměř identické, avšak poznamenal, že ceníkové ceny mnohdy neodrážejí skutečně placené částky. Za sledované období totiž velké procento zákazníků čerpalo služby za ceny poskytované v rámci individuálně vyjednaných neveřejných nabídek. V neposlední řadě bylo tedy vyvráceno i tvrzení o tom, že by ceny pro nefiremní zákazníky byly značně vyšší než na zahraničních trzích. Mimo jiné úřad také dodal, že konkurenční boj na mobilním trhu probíhá spíše na základě necenových nástrojů jako je reklama, kvalita služeb, věrnostní programy atd.

I když ÚOHS nemá v současné době důvod k zahájení správního řízení ohledně porušení zákona o ochraně hospodářské soutěže, hodlá se i nadále sektorem podrobně zabývat, neboť i tak soutěž v daném sektoru nepovažuje za plně fungující.

Úřad na závěr zmínil, že by bylo vhodné situaci nefiremních zákazníků zlepšit, a to např. na základě konkurenčních nabídek virtuálních operátorů. Ty však, jak bylo popsáno v podkapitole 3.1.3, závisí na podmínkách velkoobchodního trhu, který dle ČTÚ provedeného testu tří kritérií vyžaduje regulaci. Situaci nefiremních zákazníků řešily i novely telekomunikačního zákona (viz podkapitola 3.1.1 a 3.1.2), které posílily jejich práva a zároveň snížily jejich vázanost u stávajícího operátora. Mimo uvedená opatření by dle ÚOHS i ČTÚ byl ideálním impulzem pro obnovení soutěžní prostředí i vstup 4., do budoucna plnohodnotného, mobilního operátora. (ČTK, 2017c; ČTK, 2017d; ČTK, 2017e; ČTÚ, 2018a; Klesla, 2015; Úšela, 2017b)

3.1.5 Vstup 4. mobilního operátora

Nástrojem pro oživení velkoobchodního i maloobchodního trhu hlasových a datových mobilních služeb by se mohl stát vstup 4. mobilního operátora, který při současném vývoji stát i veřejnost považuje za velmi žádoucí.

Tato podkapitola volně navazuje na podkapitulu 2.1.4, kde byl představen potenciální nový mobilní operátor Nordic Telecom a uvažuje především jeho vstup na trh mobilních služeb.

Aukce kmitočtů

První vstupenkou na telekomunikační trh byla pro Nordic Telecom aukce kmitočtů, kterou Český statistický úřad vyhlásil 27. 3. 2017. Hlavním cílem této aukce byla zejména podpora hospodářské soutěže v elektronických komunikacích. Z tohoto důvodu byly podmínky aukce stanoveny tak, aby vytvořily prostor pro případného nového zájemce o poskytování vysokorychlostního internetu. (ČTÚ, 2017)

Předmětem dražby bylo pásmo 3,7 GHz (5 bloků o velikosti 40 MHz), které je vhodné především pro budování vysokokapacitních mobilních datových sítí FWA (Fixed Wireless Access) a rozvoj budoucí sítě 5G. V nové datové síti získal největší část kmitočtů právě Nordic Telecom, který vydražil dva bloky. Aukce byla dále úspěšná pro stávající operátory O2 CZ a Vodafone a pro nováčka, společnost Podu, regionálního poskytovatele optického a bezdrátového internetu. Ti vydražili každý po jednom bloku.

Vstup společností Nordic Telekom a Poda na telekomunikační trh však nemohl mít vliv na ceny mobilních služeb. Pásmo, které bylo předmětem dražby totiž nepodporují žádné mobilní telefony a jeho využití se najde pouze v pevném připojení domácností. Z tohoto důvodu nebylo možné od dražby očekávat změnu v postavení stávajících mobilních operátorů. (ČTÚ, 2018b; Václavík 2018; Václavík 2017a)

Daná aukce byla tedy pro Nordic Telecom vstupenkou na trh lokálních poskytovatelů internetu. Nicméně vzhledem k problémům s mobilní technologií zatím nemá moc příležitostí, jak si získat nové klienty. Jelikož není schopen nabízet hlasové a datové služby na běžných mobilních telefonech sám, využívá pro tyto účely síť od operátora T – Mobile, a tak může prozatím fungovat jako virtuální operátor. Příležitost, jak se stát plnohodnotným

mobilním operátorem s celonárodním pokrytím, vidí v další aukci kmitočtů, kdy by mohl vydražit jiný typ frekvencí, v rámci nichž bude možné provozovat LTE a 5G síť na běžně dostupných mobilních telefonech. (Nordic Telecom, 2018; Úšela 2017c; Úšela 2017d)

V souvislosti s další aukcí kmitočtů již ČTÚ podal návrh a vláda jej v květnu 2018 schválila. Dle schváleného návrhu se aukce bude týkat rádiových kmitočtů v pásmu 700 MHz, které bude uvolněno pro mobilní síť přechodem z televizního standardu DVB-T na DVB-T2 k 30.6.2020. Celkově bude předmětem aukce pásmo o velikosti 2 x 30 MHz, které bude rozděleno do šesti bloků 2 x 5 MHz. Kromě pásma 700 MHz, které je vhodné pro budování 5G sítí, budou součástí dražby také frekvence v pásmu 3,5 GHz. Aukce by se měla konat v polovině roku 2019 a skončit by měla na začátku roku 2020.

ČTÚ doufá, že aukce pásma 700 MHz přiláká potenciálního nováčka a prozatím hodlá podmínky aukce nastavit tak, aby mu vstup co nejvíce ulehčil. O vstup nového operátora ČTÚ usiluje již delší dobu, neboť by do daného sektoru přinesl větší konkurenci, která by vyvolala tlak na snížení cen mobilních služeb a jejich zkvalitňování. Stávající trojici operátorů se však záměr ČTÚ nelíbí.

Očekávaným 4. mobilním operátorem by se mohl stát již zmiňovaný Nordic Telecom, který prohlásil, že zajímavé je pro něj především pásmo 700 MHz, díky němuž by si mohl postupně vybudovat svou vlastní mobilní síť a stát se tak v budoucnu plnohodnotným síťovým operátorem. Z pohledu Nordic Telecomu bude záležet na podmínkách, které ČTÚ v souvislosti s aukcí stanoví. (ČTK, 2018c; ČTK, 2018d; ČTK, 2018e; ČTÚ, 2018b; Václavík, 2018)

Podmínky aukce

V létě 2018 ČTÚ uvedl předběžná pravidla, podle nichž by se plánovaná aukce měla řídit. Ty se však na základě připomínek mohou do začátku aukce, resp. veřejné konzultace, ještě několikrát změnit. Hlavním obsahem předběžně stanovených podmínek jsou především výhody pro nováčky a národní roaming.

ČTÚ navrhuje společný spektrální limit pro nově dražené pásmo 700 MHz s již v minulosti vydraženým pásmem 800 MHz. Nikdo ze zájemců by tak nemohl držet více než 2 x 20 MHz. Každý ze stávající trojice mobilních operátorů v pásmu 800 MHz drží 2 x 10 MHz, a tak by

si teoreticky mohli stejným způsobem rozebrat i pásmo 700 MHz. V případě, že by se přihazovací části aukce účastnili všichni zájemci najednou, tak je pravděpodobné, že by pro nováčky nezbyl žádný prostor. Stávající mobilní operátoři jsou totiž schopni vydražit jednotlivé bloky za velmi vysoké částky, jen aby zamezili vstupu nevídaného konkurenta.

Z tohoto důvodu plánuje ČTÚ rozdělit přihazovací část aukce do dvou částí. V první části by se měli možnost hlásit jen nováčci, kdy by každý mohl získat 2 x 10 MHz a v té druhé by si ostatní rozebrali zbytek. Není to až tak pravděpodobné, ale pokud by se přihlásili rovnou tři nováčci, stávající trojice by nezískala nic, a to by mohlo mít neblahý vliv na jejich zákazníky, neboť v takovém případě lze předpovídat růst cen za jimi poskytované služby.

Další předběžná podmínka se týká národního roamingu. Držitelé vydražených kmitočtů v pásmech 700 a 800 MHz by museli dočasně poskytnout své sítě nové firmě, která by získala kmitočty v pásmu 700 MHz a zároveň již měla přiděl v pásmu 3,7 GHz (Nordic Telecom a Poda) či jej v minulosti nebo nově získala v pásmu 3,5 GHz.

Aukce pásma 700 MHz poskytuje dle Václavíka (2018) na dlouhou dobu poslední šanci, která umožní vstup 4. mobilního operátora na český trh, neboť již nejsou volné žádné rádiové frekvence, které by umožňovaly tak snadné pokrývání velkých oblastí. Pokud podíl na daném pásmu obdrží nová firma, potenciálního nového operátora získá ČR v roce 2020, kdy budou nováčkově vydražené frekvence přiděleny. Výstavba jeho vlastní sítě by ale nějakou dobu trvala. Dle stanovených podmínek od ČTÚ by do 2 let musel využívat alespoň část pásma a celé pásmo pak do 4 let, tj. do roku 2024. (ČTK, 2018e; ČTÚ, 2018B; Václavík, 2018)

Nedostatek kmitočtů

V souvislosti s plánovanou aukcí se také hovoří o zájmu ministerstva vnitra o část frekvencí pro bezpečnostní složky. Ty v současnosti využívají systému Tetra, který má však omezenou kapacitu, především pro datové přenosy. V případě, že by ministerstvo vnitra nárokovalo část frekvencí a ČTÚ by chtěl i nadále poskytnout prostor pro vstup nového operátora, nastal by opět nedostatek kmitočtů pro stávající operátory, což by mohlo z jejich strany vést k růstu cen. Prozatím ministerstvo vnitra preferuje variantu týkající se rozšíření a modernizace současného systému Tetra. (ČTK, 2018e)

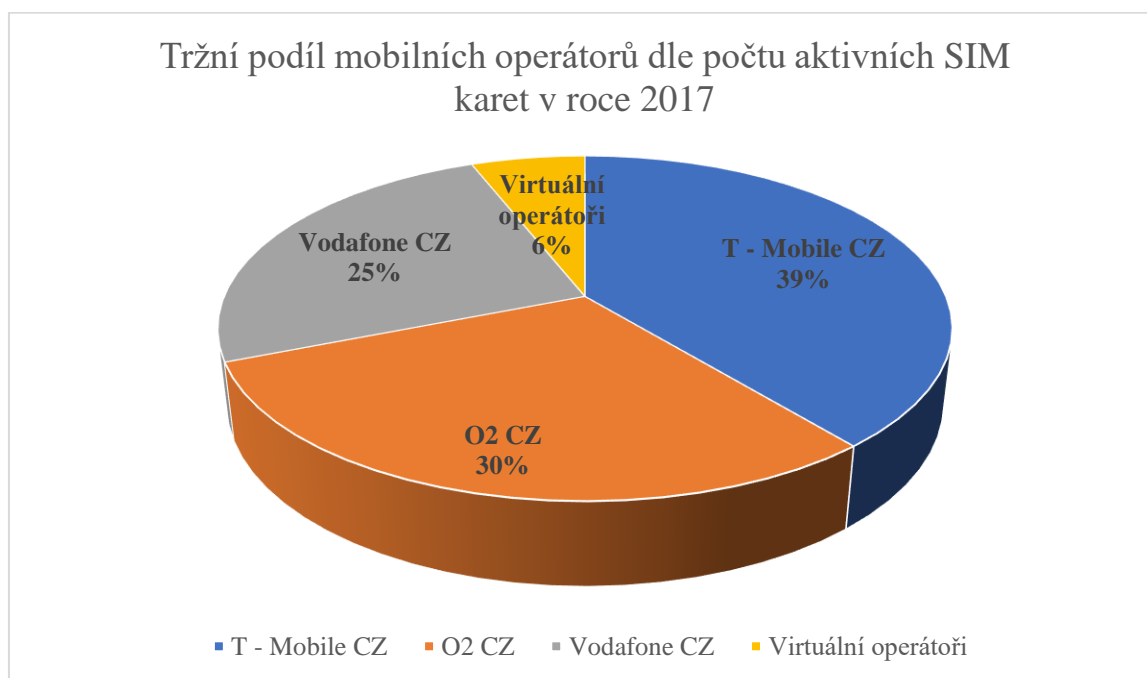
Projekt 700NET

Může také nastat další varianta, kdy by se aukce v pásmu 700 MHz nekonala. Síť by spolu s telekomunikačním partnerem rozjel přímo stát, a tak by se zároveň naplnily i případné požadavky ministerstva vnitra o uvolnění části frekvencí pro bezpečnostní složky.

Jednalo by se o projekt s názvem 700NET, který by obsahoval návrh ohledně vytvoření státního podniku, kam by stát vložil frekvence a síť by vybudoval pomocí telekomunikačního partnera, kterým by dle současného návrhu mohl být CETIN, ČEPS Invest, ČEZ Distribuce, Sitel nebo Orange. Pokud by došlo k realizaci tohoto projektu, tak by stát danou síť stávající trojici pronajímal, stejně jako oni v současné chvíli pronajímají své sítě virtuálním operátorům. (Pospíšil, 2018b)

3.2 Analýza mobilních operátorů v ČR

Podíl trojice síťových operátorů na českém trhu tvoří dle posledních dostupných údajů od ČTÚ 94 %. Na daném celkovém tržním podílu se jednotliví operátoři, jak je možné vidět na Obrázku 1, podílí: s největší částí T – Mobile (39 %), na druhém místě O2 CZ s 30 % a následně s 25 % Vodafone. Ze zbývajících 6 % uspokojují trh nabídky virtuálních operátorů.



Obrázek 1: Tržní podíl mobilních operátorů dle počtu aktivních SIM karet v roce 2017
Zdroj: vlastní zpracování dle (ČTÚ, 2017; ProQuest, 2017a)

Tržní podíly jednotlivých operátorů se za poslední roky měnily pouze nepatrně, takže nedošlo ke změně uvedeného pořadí. ČTÚ k závěru o jednotlivých tržních podílech operátorů dospěl na základě počtu aktivních SIM karet v ČR. (ČTÚ, 2017)

V následujících podkapitolách bude provedena analýza jednotlivých síťových operátorů na základě počtu zákazníků mobilních služeb, tržeb a provozního zisku. Jak již bylo uvedeno v úvodu této kapitoly, tak vzhledem k dostupnosti informací o finančním hospodaření mobilních operátorů za rok 2018, bude pro tento rok místo provozního zisku uveden ukazatel EBITDA, a to vždy ve srovnání s předchozím rokem, aby byl zřejmý pozitivní, neutrální či negativní vývoj v čase. Vyjímkou bude operátor Vodafone, který EBITDA a ani jiný ukazatel vypovídající o dosaženém zisku za rok 2018 neuvádí.

Z hlediska srovnatelnosti údajů je fiskální rok O2 CZ a T – Mobile totožný s kalendářním rokem, avšak u Vodafonu se liší. Vodafone zveřejňuje výroční zprávu vždy za období končící k 31.3. Vypovídající schopnost uvedených informací tedy nebude z hlediska časového zařazení oproti ostatním dvěma operátorům zcela přesná. Nicméně vzhledem k tomu, že Vodafone je dle podílu na trhu nejmenším českým operátorem, tak by tato časová nepřesnost neměla mít na závěry plynoucí z následující analýzy zásadní vliv.

Jak O2 CZ, tak T – Mobile uvádí počet mobilních zákazníků, u nichž dále přesně definuje počet smluvních (tarifních) zákazníků a počet zákazníků s předplacenými kartami. Oproti tomu Vodafone uvádí pouze počet celkových zákazníků.

U operátora Vodafone bude tedy kvůli blíže nespecifikovaným informacím o počtu mobilních zákazníků uveden celkový počet zákazníků, avšak nebude brán jako relevantní z hlediska srovnatelnosti s O2 CZ a T – Mobile a nebude ani dále rozváděn. Lze jej však použít alespoň pro srovnatelnost spokojenosti se službami daného operátora v čase. Oproti tomu počet mobilních zákazníků u operátorů O2 CZ a T – Mobile bude upřesněn o počet tarifních zákazníků a zákazníků předplacených karet.

Údaje o počtu zákazníků, tržbách, provozním zisku a EBITDA jednotlivých operátorů jsou shrnuty v tabulkách. V případě operátora O2 CZ se jedná o Tabulku 1, u T – Mobile o Tabulku 2 a u Vodafone o Tabulku 3.

3.2.1 O2 Czech Republic

Počet zákazníků operátora O2 CZ vykazoval téměř po celé sledované období rostoucí tendenci, pouze v roce 2017 došlo k meziročnímu poklesu ze 4 941 tis. na 4 938 tis. Následující rok však operátor počet mobilních zákazníků opět navýšil, a to na 5 038 tis., tedy nad úroveň, které dosáhnul v roce 2016.

Tabulka 1: Hodnotící ukazatele mobilního operátora O2 CZ

Ukazatel/ Rok	2015	2016	2017	2018
Počet zákazníků v tis.	4 896	4 941	4 938	5 038
Tržby v mil. Kč	31 062	31 085	30 961	30 713
Provozní zisk v mil. Kč	5 015	5 423	5 539	x
EBITDA v mil. Kč			8 167	8 507

Zdroj: vlastní zpracování dle (O2 CZ, 2019a; O2 CZ, 2018b; O2 CZ, 2017; O2 CZ, 2016)

Počet smluvních zákazníků se po celou dobu navyšoval (z 66 % na 68 %), zatímco zákazníků s předplacenými kartami ubývalo (pokles z 34 % na 32 %).

V souvislosti s tržbami nebyl zaznamenán až tak pozitivní vývoj. Z kraje sledovaného období O2 CZ meziročně udrželo stabilní výnosy, po nichž v roce 2017 i 2018 následoval jejich mírný pokles.

Z hlediska provozního zisku na tom bylo O2 CZ opět lépe, neboť po celé sledované období docházelo k jeho navyšování. V roce 2016 byl meziroční růst představován 8,1 % a v roce 2017 sice jen 2,1 %, ale rostoucí tendence dle ukazatele EBITDA nejspíše pokračovala i nadále. Jeho růst v roce 2018 oproti roku 2017 činil 4,2 %. (O2 CZ, 2019a; O2 CZ, 2018b; O2 CZ, 2017; O2 CZ, 2016)

3.2.2 T – Mobile Czech Republic

Operátor T – Mobile v letech 2015–2018 plynule navyšoval počet svých mobilních zákazníků. Jejich výše oproti předchozímu roku zaznamenala vždy mírný růst. Z Tabulky 2 je patrné, že největší nárůst nastal mezi roky 2016 a 2017. V souvislosti s rokem 2018 je dle operátorem doposud zveřejněných informací možné vycházet pouze z výsledků datovaných k 30.9. Aby měly výsledky správnou vypovídající schopnost, tak budou, i v případě finančních ukazatelů, porovnány se stejným obdobím předchozího roku. Pro 3. kvartál 2018

T – Mobile (2018) ve své tiskové zprávě uvádí, že k 30.9.2018 evidoval 6 177 tis. mobilních zákazníků.

Počet tarifních zákazníků po sledované období rostl a pohyboval se mezi 60–64 %, přičemž podíl zákazníků využívajících předplacenou kartu pozvolně klesal ze 40 % na 36 %.

Tabulka 2: Hodnotící ukazatele mobilního operátora T - Mobile

Ukazatel/ Rok	2015	2016	2017	Q3 2018
Počet zákazníků v tis.	6 019	6 049	6 176	6 177
Tržby v mil. Kč	26 841	26 472	27 053	20 057
Provozní zisk v mil. Kč	5 971	6 131	5 461	x
EBITDA v mil. Kč			8 110 (Q3)	8 530

Zdroj: vlastní zpracování dle (T – Mobile, 2018b; T – Mobile, 2018c; T – Mobile, 2017; T – Mobile, 2016)

Tržby T – Mobile zpočátku nepatrně kolísaly, ale v následujícím období (2017) mírně vzrosly na 27 053 mil. Kč. T – Mobile dle výsledků za 3. čtvrtletí 2018 udržel v daný rok tržby spíše na stávající úrovni, neboť změna oproti stejnému období předchozího roku byla opravdu nepatrná. Jednalo se o 0,3% nárůst z 19 990 mil. Kč na 20 057 mil. Kč.

Provozní zisk po celé sledované období kolísal. Nárůst se objevil mezi rokem 2015 a 2016, přičemž v roce 2017 byla jeho úroveň ještě nižší než v 1. sledovaném roce. Dle rostoucího EBITDA (z 8 110 mil. Kč na 8 530 mil. Kč) za 3. čtvrtletí 2018 pravděpodobně došlo opět k mírnému meziročnímu nárůstu. (T – Mobile, 2018b; T – Mobile, 2018c; T – Mobile, 2017; T – Mobile, 2016)

3.2.3 Vodafone Czech Republic

Jelikož fiskální rok Vodafonu, na rozdíl od O2 CZ a T – Mobile, končí k 31.3., tak jsou příslušné roky analýzy vždy o jedno čtvrtletí posunuté (viz Tabulka 3). Navíc analýza je u tohoto operátora možná (mimo počet zákazníků) provést pouze do roku 2017, resp. 1. čtvrtletí 2018, neboť po tomto období prozatím nezveřejnil další informace.

Počet zákazníků Vodafonu se v období od 1.4. 2015 až do 3. čtvrtletí 2018 pozvolně navyšoval a k 30.9. 2018 činil 3 888 tis. Je nutné znovu poznamenat, že se však jedná o celkový počet zákazníků, nikoliv o počet mobilních zákazníků.

Tabulka 3: Hodnotící ukazatele mobilního operátora Vodafone

Ukazatel/ Rok	04/2015 – 03/2016	04/2016 – 03/2017	04/2017 – 03/2018	Q3 2018
Počet zákazníků v tis.	3 420	3 620	3 777	3 888
Tržby v mil. Kč	13 530	13 947	14 151	x
Provozní zisk v mil. Kč	1 068	1 089	1 445	x

Zdroj: vlastní zpracování dle (Vodafone, 2018; Vodafone, 2017; Vodafone, 2016)

Počet zákazníků Vodafonu se v období od 1.4. 2015 až do 3. čtvrtletí 2018 pozvolně navyšoval a k 30.9. 2018 činil 3 888 tis. Je nutné znovu poznamenat, že se však jedná o celkový počet zákazníků, nikoliv o počet mobilních zákazníků.

Stejný vývoj byl, jak je možné vidět v Tabulce 3, zaznamenán i z hlediska tržeb a provozního zisku. V souvislosti s tržbami proběhl mezi 1. a 2. obdobím 3% a mezi 2. a 3. obdobím 1,5% nárůst. V případě provozního zisku došlo v 2. období k meziročnímu navýšení o necelá 2%. V období od 1.4. 2017 – 31.3.2018 však lze zachytit významnější růst o téměř 33 %. (Vodafone, 2018; Vodafone, 2017; Vodafone, 2016)

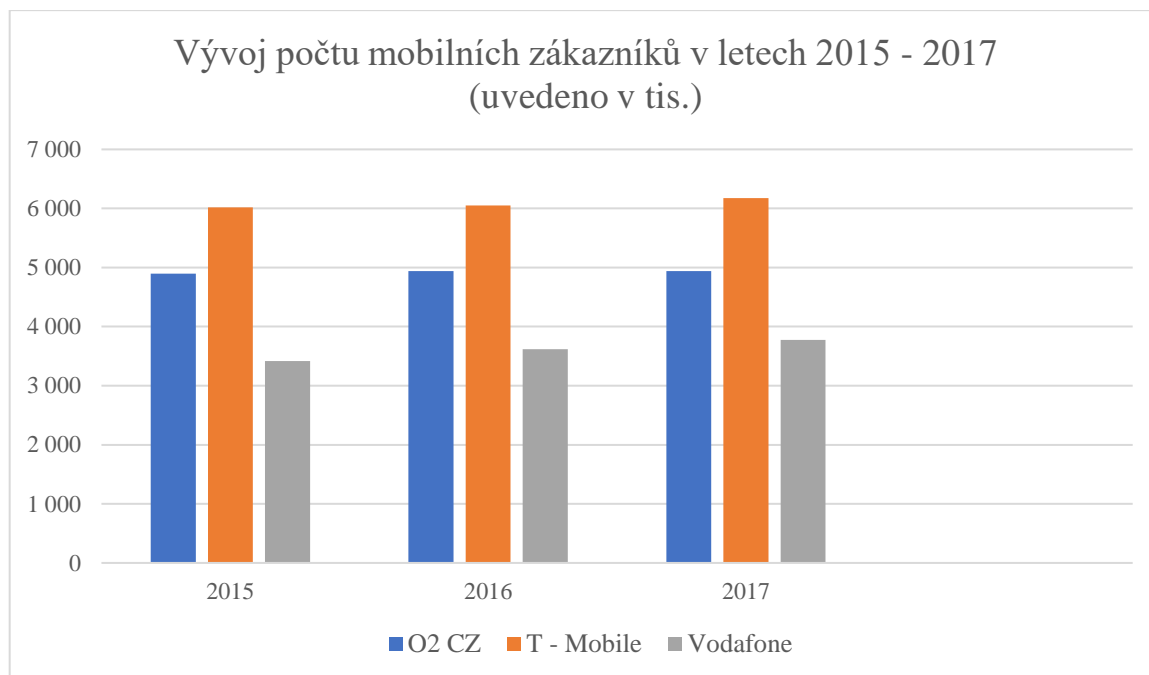
3.2.4 Komparace mobilních operátorů ČR

V následující podkapitole bude provedeno srovnání jednotlivých mobilních operátorů ČR dle jejich počtu (mobilních) zákazníků, tržeb a provozního zisku v letech 2015–2017. Rok 2018 bude pouze zmíněn, neboť z tohoto období nejsou v současné chvíli dostupné kompletní informace vztahující se k 31.12.2018. Vývoj daných ukazatelů je zachycen pomocí grafického vyjádření.

Počet zákazníků

Z vývoje počtu mobilních zákazníků zachyceným na Obrázku 2 je patrné, že jako první v pořadí se umístil T – Mobile, po něm O2 CZ a jako poslední Vodafone i přesto, že v jeho případě graf obsahuje celkový počet zákazníků.

Ve sledovaném období (včetně roku 2018) docházelo i přes drobná zakolísání k pozvolnému růstu počtu zákazníků u všech operátorů. O2 CZ ke konci roku 2018 poskytovalo mobilní služby celkem 5 038 tis. zákazníkům, T – Mobile k 3. čtvrtletí 2018 zveřejnil počet mobilních zákazníků ve výši 6 177 tis. a v případě Vodafonu se jednalo o celkový počet 3 888 tis. zákazníků, z nichž podíl mobilních zákazníků není dohledatelný.



Obrázek 2: Vývoj počtu mobilních zákazníků v letech 2015–2017

Zdroj: vlastní zpracování dle (O2 CZ, 2019a; O2 CZ, 2018b; O2 CZ, 2017; O2 CZ, 2016; T – Mobile, 2018b; T – Mobile, 2017; T – Mobile, 2016; Vodafone, 2018; Vodafone, 2017; Vodafone, 2016)

Růst zákaznického zájmu o služby operátorů lze vysvětlit současnou, lze říci, nutností vlastnit mobilní telefon, bez kterého se velká část lidí již nedokáže obejít. V dnešní době s přibývajícím nabídkou telefonů pro seniory používá telefon i starší generace, přičemž není výjimkou ani to, že telefon vlastní čím dál více malých dětí. (O2 CZ, 2019a; O2 CZ, 2018b; O2 CZ, 2017; O2 CZ, 2016; T – Mobile, 2018b; T – Mobile, 2018c; T – Mobile, 2017; T – Mobile, 2016; Vodafone, 2018; Vodafone, 2017; Vodafone, 2016)

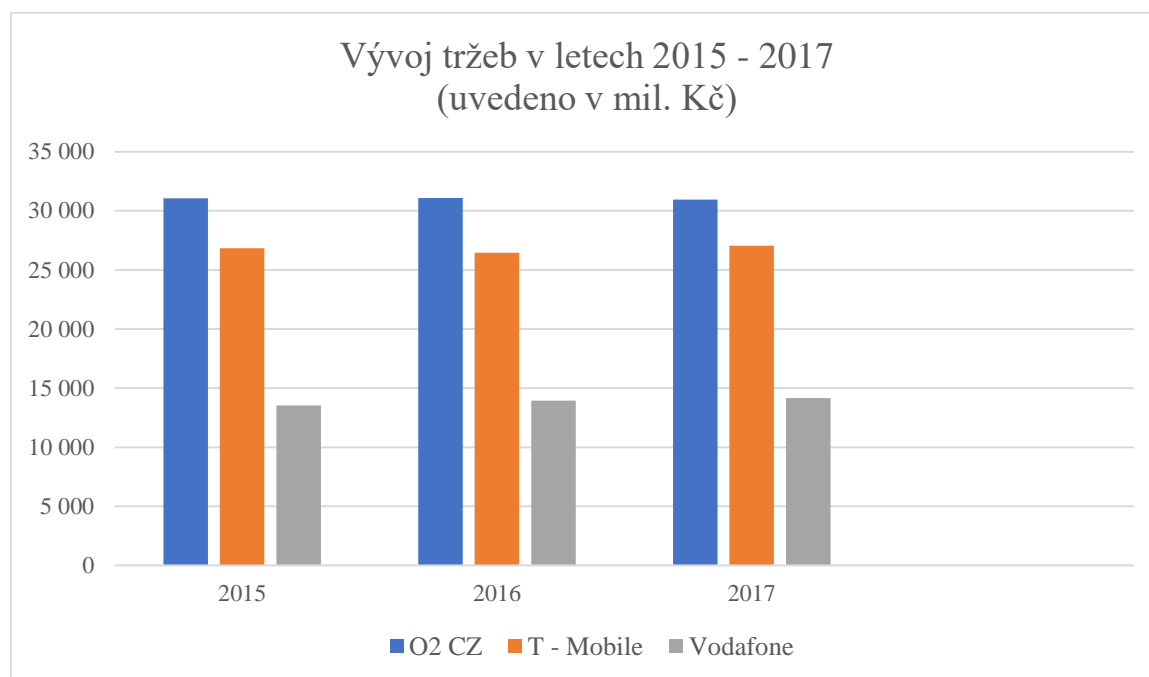
Tržby

Na níže uvedeném grafu (viz Obrázek 3) je možné spatřit vývoj jednotlivých operátorů z hlediska tržeb v letech 2015–2017, kdy se vždy na 1. místě umístilo O2 CZ, na 2. místě T – Mobile a na 3. místě Vodafone.

V roce 2017 tržby O2 CZ představovaly 30 961 mil. Kč, tržby T – Mobile oproti O2 CZ dosahovaly výše o necelých 13 % nižší (27 053 mil. Kč) a u Vodafonu byly v porovnání s O2 CZ tržby nižší dokonce o 54 % (14 151 mil. Kč).

Pokud by měl být za dané období zhodnocen vývoj tržeb u všech operátorů jako celku, tak se jednalo spíše o udržení jejich stejné úrovně, neboť k významnějšímu růstu ani poklesu nedošlo. Růst či pokles tržeb ani jednoho z operátorů nebyl vyšší než 3 %. (O2 CZ, 2019a;

O2 CZ, 2018b; O2 CZ, 2017; O2 CZ, 2016; T – Mobile, 2018b; T – Mobile, 2017; T – Mobile, 2016; Vodafone, 2018; Vodafone, 2017; Vodafone, 2016)



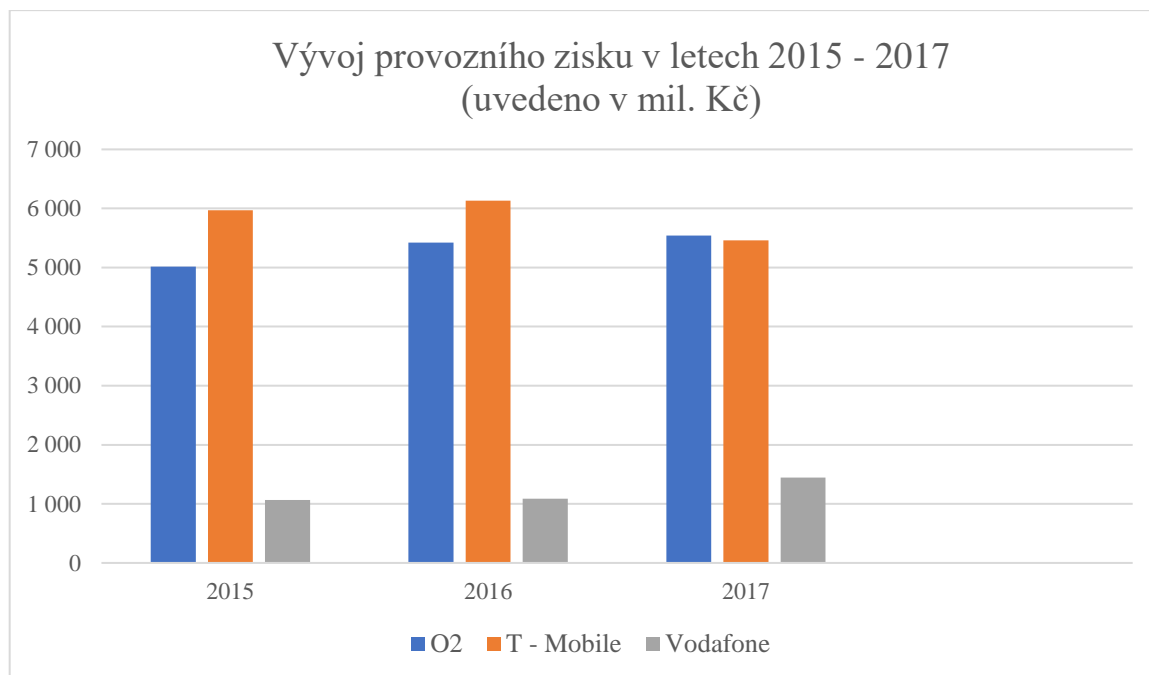
Obrázek 3: Vývoj tržeb v letech 2015–2017

Zdroj: vlastní zpracování dle (O2 CZ, 2019a; O2 CZ, 2018b; O2 CZ, 2017; O2 CZ, 2016; T – Mobile, 2018b; T – Mobile, 2017; T – Mobile, 2016; Vodafone, 2018; Vodafone, 2017; Vodafone, 2016)

Provozní zisk

Provozní zisk je v případě českých mobilních operátorů jediným ukazatelem, kdy průběhu sledovaného období došlo ke změně ve vedoucí pozici (viz Obrázek 4). Zatímco v roce 2015 a 2016 byl operátorem s nejvyšším provozním ziskem T – Mobile a O2 CZ bylo na 2. místě, tak v roce 2017 se situace otočila a O2 CZ se s mírným předstihem dostalo na 1. místo. Vodafone se ve všech sledovaných letech umístil na posledním místě s provozním ziskem přibližně o 73 % nižším, než má v současné době O2 CZ a T – Mobile.

V roce 2017 provozní zisk O2 CZ dosahoval 5 539 mil. Kč, T – Mobile vykázal hodnotu o něco nižší, ve výši 5 461 mil. Kč a provozní zisk Vodafonu činil 1 445 mil. Kč. Vzhledem k tomu, že se v roce 2018 jak v případě O2 CZ, tak T – Mobile ukazatel EBITDA meziročně zvýšil o přibližně stejnou úroveň, tak je pravděpodobné, že jejich provozní zisky byly i v následujícím roce na srovnatelné úrovni.



Obrázek 4: Vývoj provozního zisku v letech 2015–2017

Zdroj: vlastní zpracování dle (O2 CZ, 2019a; O2 CZ, 2018b; O2 CZ, 2017; O2 CZ, 2016; T – Mobile, 2018b; T – Mobile, 2017; T – Mobile, 2016; Vodafone, 2018; Vodafone, 2017; Vodafone, 2016)

Z hlediska stability provozního zisku docházelo u O2 CZ k pravidelnému navyšování, u T – Mobilu tomu bylo do roku 2016 podobně, ale v roce 2017 se projevilo zakolísání v podobě téměř 11% poklesu a u Vodafonu se projevoval zpočátku mírný nárůst, který v roce 2017 vystřídal patrnější růst (33 %). Oproti ostatním dvěma operátorům byl však jeho provozní zisk na velmi nízké úrovni. (O2 CZ, 2019a; O2 CZ, 2018b; O2 CZ, 2017; O2 CZ, 2016; T – Mobile, 2018b; T – Mobile, 2018c; T – Mobile, 2017; T – Mobile, 2016; Vodafone, 2018; Vodafone, 2017; Vodafone, 2016)

3.3 Vývoj současné situace na trhu mobilních operátorů na Slovensku

Slovensko je stejně jako ČR poměrně vyspělým vnitrozemským státem EU s rozlohou ve výši 48 105 km², který při hustotě zalidnění 113 obyvatel na km² obývá 5,4 milionů lidí, což je oproti ČR přibližně polovina. Střední hodnota věkové struktury obyvatel v roce 2016 představovala 39,4 let a nejpočetnější věkovou skupinou byli, stejně jako v ČR, lidé ve věku 25–49 let.

Z hlediska úrovně průměrné kupní síly obyvatel dosahovalo Slovensko 61,2 % průměru Evropy, což oproti ČR představuje záporný rozdíl ve výši 5,2 %. Dle ČTK (2018) se tak ale

stalo od roku 2011 poprvé. Průměrná mzda za loňský rok činila 26 893 Kč, což v porovnání s ČR představovalo hodnotu o necelých 15 % nižší. (Bureš, 2019; Český statistický úřad, 2018)

Zatímco ČR se v současné době potýká s nedostatečně konkurenčním prostředím mobilních operátorů doprovázeným vysokými cenami mobilních služeb, které se stát snaží řešit na základě zákonných opatření, na Slovensku lze trh mobilních operátorů označit za dostatečně konkurenční. Oproti ČR nebylo na slovenském trhu ani vzneseno podezření o existenci kartelové integrace operátorů, a tak ze strany příslušných úřadu nebylo sektorové šetření, jako v případě ČR, potřeba.

Vstupem 4. operátora (v roce 2015) došlo k rozšíření konkurenčního prostředí, které se projevilo jak ve zkvalitňování poskytovaných služeb, tak ve snížení jejich cen, přičemž do budoucna je dokonce uvažován vstup 5. operátora, který by dále konkurenční prostředí rozvíjel.

V současné době mohou slovenští spotřebitelé čerpat hlasové a datové služby od 4 mobilních operátorů, jimž jsou O2 SK, Orange, Slovak Telekom a 4ka, přičemž dohled nad jejich působností je zejména v kompetenci Úřadu pro regulaci elektronických komunikací a poštovních služeb a antimonopolní úřadu.

Na Slovensku bylo k 30.6.2018 registrováno 7,2 mil. aktivních SIM karet, což je oproti ČR přibližně polovina. Z uvedeného celkového počtu aktivních SIM karet, jejichž počet každoročně narůstá, tvořily předplacené karty bezmála 2,2 mil. kusů. Post-paid SIM karty využívané tarifními zákazníky představovaly 69,4 % (přes 5 mil. kusů), což je srovnatelné s ČR, kde ke konci roku 2017 počet post-paid SIM karet tvořil 68 %. Zatímco v ČR se na růstu aktivních SIM karet podílely pouze post-paid SIM karty při klesajícím počtu pre-paid SIM karet, tak na Slovensku byla situace odlišná. V průběhu předchozích let docházelo k růstu jak post-paid SIM karet, tak i předplacených karet. (Mindop, 2018)

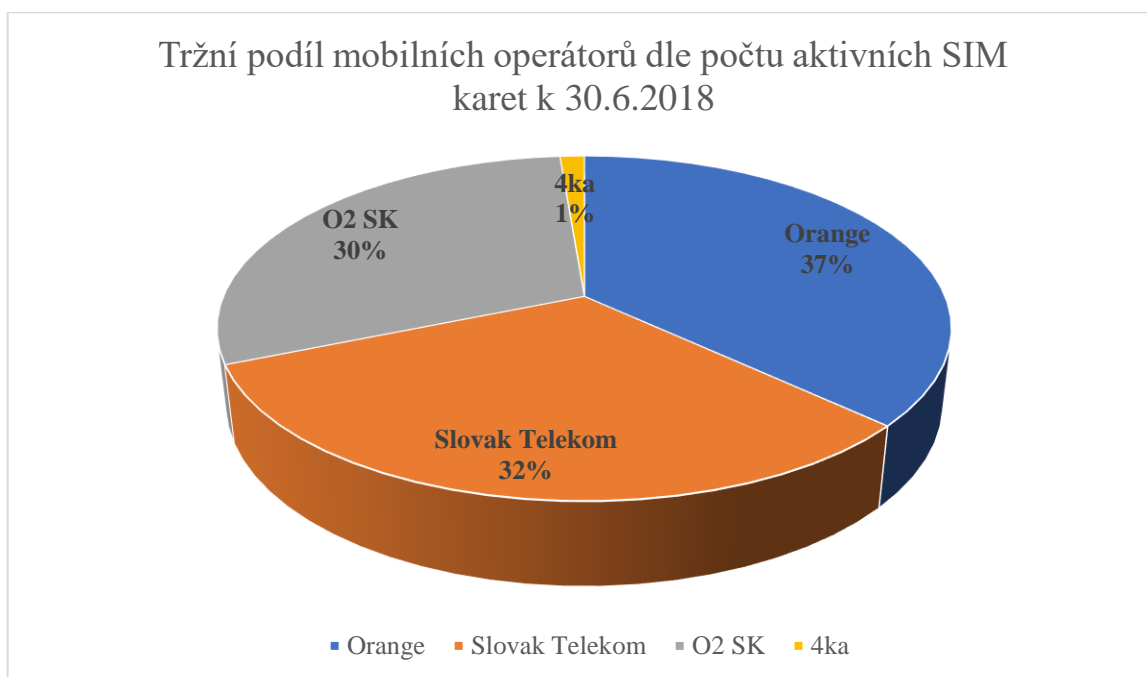
Stejně jako mobilní trh ČR, tak i slovenský trh byl v předchozím období podroben analýze Evropské komise, která porovnávala ceny mobilních služeb v Evropě. Dle analýzy došlo ke zjištění, že ceny za srovnatelný objem mobilních služeb jsou na Slovensku sice nižší než v

ČR, nicméně výsledky mimo to ukázaly, že i tak Slovensko účtuje svým zákazníkům více, než je evropský průměr.

Ceny za mobilní služby slovenských operátorů se pohybují na vyšší úrovni, nicméně za stejný obnos peněz získají spotřebitelé na Slovensku daleko větší objem dat, než např. právě v ČR. Operátoři tvrdí, že analýza odráží staré výsledky před navýšením objemu dat v rámci jednotlivých tarifů, a navíc nebyl zohledněn celý trh. Analýza zahrnovala nabídky pouze dvou operátorů (Orange a Slovak Telekomu), čímž dle nich neodráží skutečnou realitu. (Maxa, 2019a)

3.4 Analýza mobilních operátorů na Slovensku

Zatímco na území ČR se tržní podíl mobilních operátorů z hlediska počtu aktivních SIM karet neměnil natolik, aby mezi jednotlivými operátory došlo ke změně v pořadí, na Slovensku byl vývoj tržních podílů (viz Obrázek 5) o trochu pestřejší, což vypovídá o efektivnějším konkurenčním prostředí.

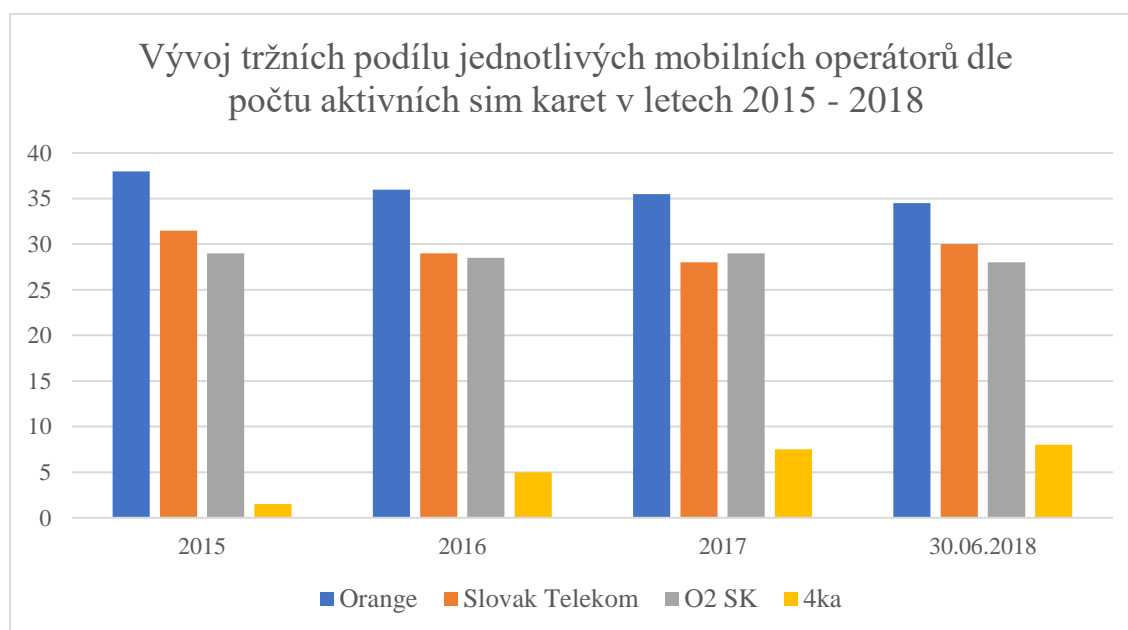


Obrázek 5: Tržní podíl mobilních operátorů dle počtu aktivních SIM karet k 30.6.2018
Zdroj: vlastní zpracování dle (RÚ SR, 2018)

Dle dostupných informací od RÚ SR k 30.6.2018 byl operátorem s největším podílem Orange (34,5 %), druhé místo s 29,8 % patřilo Slovak Telekomu, po něm následovalo O2 SK s tržním podílem pouze o necelá 2 % nižším (28,0 %) a poslední místo obsadil nejmladší operátor 4ka s podílem ve výši 7,6 %.

Podíl operátora Orange za období 2015–2017 klesal a v polovině roku 2018 opět mírně vzrostl. Podobně tomu bylo i u Slovak Telekomu, jehož tržní podíl však klesal po celou dobu. Významný růst nenastal ani u O2 SK, neboť v jeho případě tržní podíl vykazoval spíše kolísavý průběh. Jediným operátorem, u nějž byla z hlediska tržního podílu zaznamenána rostoucí tendence, byl operátor 4ka, jehož vstup na trh je nejvíce pravděpodobnou příčinou poklesu tržních podílů ostatních operátorů. (ProQuest, 2017b; RÚ SR, 2018)

Největší pohyb konkurenčního prostředí lze dle Obrázku 6 spatřit v roce 2017, kdy z hlediska počtu aktivních SIM karet O2 SK předběhlo Slovak Telekom a umístilo se tak na 2. pozici.



Obrázek 6: Vývoj tržních podílů jednotlivých mobilních operátorů dle počtu aktivních SIM karet v letech 2015–2018

Zdroj: vlastní zpracování dle (RÚ SR, 2018)

I když na Slovensku v současné době působí 4 mobilní operátoři, tak analýza za období 2015–2018 bude provedena pouze u 3 z nich, a to u O2 SK, Orange a Slovak Telekomu. Nejmladší 4ka vstoupila na trh teprve v posledním čtvrtletí 2015, přičemž údaje o finančním

hospodaření operátora nejsou dostupné ani za rok 2018. Z toho důvodu by uvedené informace z hlediska srovnání s ostatními operátory nebyly dostačující.

Trojice uvedených mobilních operátorů bude v následujících podkapitolách analyzována na základě počtu mobilních zákazníků, u nichž bude blíže specifikována jejich struktura (kromě operátora Orange). Dále budou operátoři porovnáváni na základě tržeb, provozního zisku a v posledním sledovaném roce kvůli nedostupnosti informací o provozním zisku i z hlediska EBITDA.

Údaje o počtu zákazníků, tržbách, provozním zisku a EBITDA jsou shrnuty v jednotlivých tabulkách. V případě O2 SK se jedná o Tabulku 4, u operátora Orange o Tabulku 5 a u Slovak Telekomu o Tabulku 6. Finanční ukazatele byly přepočteny z EUR na Kč dle průměrného ročního kurzu¹ a zaokrouhleny na celá čísla.

Jednotlivé výsledky jsou uvedeny jak v Kč, tak v EUR, aby byla zachována jejich vypovídající schopnost. Vzhledem k pohyblivosti kurzu by se totiž jejich interpretace při uvedení pouze přepočtených korunových částek lišila od změn dosažených v EUR. Z uvedených kurzů je patrné, že po celé sledované období koruna vůči EUR posilovala, a tak případný nárůst bude v Kč mírnější a pokles naopak výraznější než v EUR.

3.4.1 O2 Slovakia

Operátor O2 SK představující dceřinou společností O2 Czech Republic si po celé sledované období na svou stranu získával více zákazníků. Tento pozitivní vývoj je možné spatřit v Tabulce 4, kde je pro rok 2015 uvedeno 1 809 tis., v následujícím roce 1 892 tis., v roce 2017 1 937 tis. a za loňský rok 2 028 tis. mobilních zákazníků.

Z celkového počtu zákazníků mobilních služeb se počet tarifních zákazníků zvyšoval na úkor zákazníků předplacených služeb, jejichž počet po celé období klesal. Procentní podíl

¹ Jednalo se o následující kurzy: 2015 - 27,28 Kč/EUR, 2016 - 27,03 Kč/EUR, 2017 - 26,33 Kč/EUR a 2018 - 25,64 Kč/EUR. (Kurzyecz, 2019)

tarifních zákazníků se v průběhu sledovaného pohyboval v rozmezí 54–59 % a počet zákazníků s předplacenými kartami mezi 46–41 %.

Tabulka 4: Hodnotící ukazatele mobilního operátora O2 SK

Ukazatel/ Rok	2015	2016	2017	2018
Počet zákazníků v tis.	1 809	1 892	1 937	2 028
Tržby v mil. EUR	245,3	251,3	269,7	292,0
Tržby v mil. Kč	6 692	6 792	7 101	7 487
Provozní zisk v mil. EUR	57,9	56,5	64,0	X
Provozní zisk v mil. Kč	1 580	1 527	1 685	X
EBITDA v mil. EUR			91,2	104,0
EBITDA v mil. Kč			2 401	2 667

Zdroj: vlastní zpracování dle (O2 CZ, 2019a; O2 SK, 2018; O2 SK, 2017; O2 SK, 2016)

Rostoucí tendenci lze zaznamenat i u tržeb operátora. Ty se v prvním roce navýšily o 2,4 % (v Kč o 1,5 %), dále mezi roky 2016–2017 vzrostly o 7,3 % (v Kč o 4,5 %) a následně v období 2017–2018 pokračovaly v růstu o 8,3 % (v Kč o 5,4 %).

U provozního zisku lze v roce 2016 pozorovat meziroční pokles o 2,4 % (v Kč o 3,4 %), který v následujícím období operátor vykompenzoval meziročním růstem o 13,3 % (v Kč o 10,4 %). Dle ukazatele EBITDA se O2 SK pravděpodobně podařilo dosáhnout vyššího zisku i v roce 2018. Pro rok 2018 dosahoval EBITDA 104 mil. EUR (2 657 mil. Kč), zatímco v předchozím roce ukazatel činil 91,2 mil. EUR (2 401 mil. Kč). Jedná se tedy o meziroční nárůst ve výši 14 % (v Kč 11 %). (Kurzycz, 2019; O2 CZ, 2019a; O2 SK, 2018; O2 SK, 2017; O2 SK, 2016)

3.4.2 Orange Slovakia

Počet mobilních zákazníků operátora Orange po celé sledované období mírným tempem klesal a k 31.12.2018 dosáhl nejnižší úrovně v podobě 2 799 tis. Klesající vývoj mobilních zákazníků daného operátora je možné spatřit v Tabulce 5, přičemž jejich struktura nebude detailněji popisována, neboť operátor podíl zákazníků na předplacených kartách a tarifech neuvádí.

Z hlediska tržeb nebyl vývoj příliš významný. I když až na prvotní pokles mírným tempem stoupaly, nejednalo se o nárůst vyšší než 1,7 %. Pokud by měl být vývoj posouzen na základě korunové hodnoty, tak by tržby vykazovaly spíše tendenci ke kolísání.

Tabulka 5: Hodnotící ukazatele mobilního operátora Orange

Ukazatel/ Rok	2015	2016	2017	2018
Počet zákazníků v tis.	2 896	2 883	2 834	2 799
Tržby v mil. EUR	560,6	551,9	554,7	561,2
Tržby v mil. Kč	15 293	14 918	14 605	14 389
Provozní zisk v mil. EUR	121,0	113,2	127,6	X
Provozní zisk v mil. Kč	3 301	3 060	3 360	X

Zdroj: vlastní zpracování dle (Maxa, 2019a; Orange, 2018a; Orange, 2018b; Orange, 2017; Orange, 2016)

Kolísání bylo zaznamenáno i v případě provozního zisku, který nejvyšší hodnoty dosahoval v roce 2017 a naopak nejnižší o rok dříve. Jak vývoj pokračoval dál však nelze v tuto chvíli určit, neboť Orange pro rok 2018 neuvádí výši EBITDA, podle které byli ostatní operátoři porovnáváni. (Kurzycz, 2019; Maxa, 2019a; Orange, 2018a; Orange, 2018b; Orange, 2017; Orange, 2016)

3.4.3 Slovak Telekom

Poslední operátorem, který bude z hlediska počtu mobilních zákazníků, tržeb a provozního zisku analyzován, je Slovak Telekom, jehož počet zákazníků nejprve v letech 2015–2018 mírně kolísal, ale v roce 2018 došlo k nečekanému zvratu v podobě 5,6% přírůstku.

Výše podílu smluvních zákazníků a zákazníků s předplacenou kartou se v jednotlivých letech měnila. Procentní podíl smluvních zákazníků po sledované období kolísal mezi 64–66 % a zákazníci s předplacenou kartou se pohybovali v rozmezí 36–34 %.

Tabulka 6: Hodnotící ukazatele mobilního operátora Slovak Telekom

Ukazatel/ Rok	2015	2016	2017	2018
Počet zákazníků v tis.	2 235	2 225	2 243	2 370
Tržby v mil. EUR	782,9	766,0	747,8	761,1
Tržby v mil. Kč	21 358	20 705	19 690	19 515
Provozní zisk v mil. EUR	100,4	91,8	108,4	X
Provozní zisk v mil. Kč	2 738	2 481	2 854	X
EBITDA v mil. EUR			315,0	321,7
EBITDA v mil. Kč			8 294	8 248

Zdroj: vlastní zpracování dle (Maxa, 2019b; Slovak Telekom, 2018a; Slovak Telekom, 2018b; Slovak Telekom, 2017; Slovak Telekom, 2016)

Tržby operátora dosahovaly největší hodnoty v prvním sledovaném roce a od té doby docházelo k jejich postupnému poklesu. U provozního zisku došlo mezi 1. a 2. sledovaným rokem k poklesu ve výši 8,6 % (v Kč 9,4 %) a v následujícím roce k poměrně velkému růstu, který představoval 18 % (v Kč 15 %). Dle EBITDA za rok 2018 lze říci, že růst pokračoval

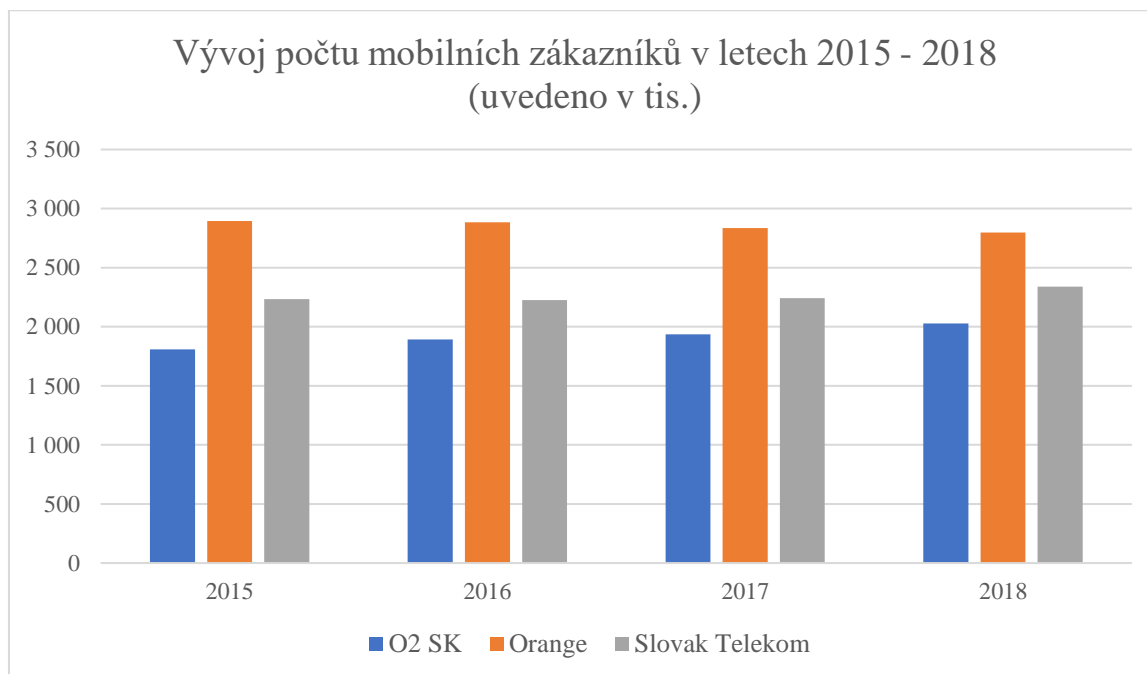
i nadále, neboť jeho hodnota (v EUR) byla v porovnání s předchozím rokem vyšší. (Kurzycz, 2019; Maxa, 2019b; Slovak Telekom, 2018a; Slovak Telekom, 2018b; Slovak Telekom, 2017; Slovak Telekom, 2016)

3.4.4 Komparace mobilních operátorů na Slovensku

V následující podkapitole bude provedeno porovnání jednotlivých slovenských mobilních operátorů dle jejich počtu mobilních zákazníků a tržeb za období 2015–2018 a dále bude provedena analýza na základě provozního zisku. Ta se bude vztahovat k období 2015–2017, neboť z roku 2018 nejsou prozatím informace o provozním zisku operátorů dostupné. Předmětem analýzy budou stejně jako v předchozích podkapitolách O2 SK, Orange a Slovak Telekom. Vývoj zkoumaných ukazatelů je zachycen pomocí grafického vyjádření.

Počet zákazníků

Vývoj počtu mobilních zákazníků na Slovensku zachycuje Obrázek 7, z něhož je patrné, že operátorem s jejich největším počtem byl za uvedené období operátor Orange. Na 2. pozici se dále umístil Slovak Telekom a poslední místo obsadil operátor O2 SK.



Obrázek 7: Vývoj počtu mobilních zákazníků v letech 2015–2018

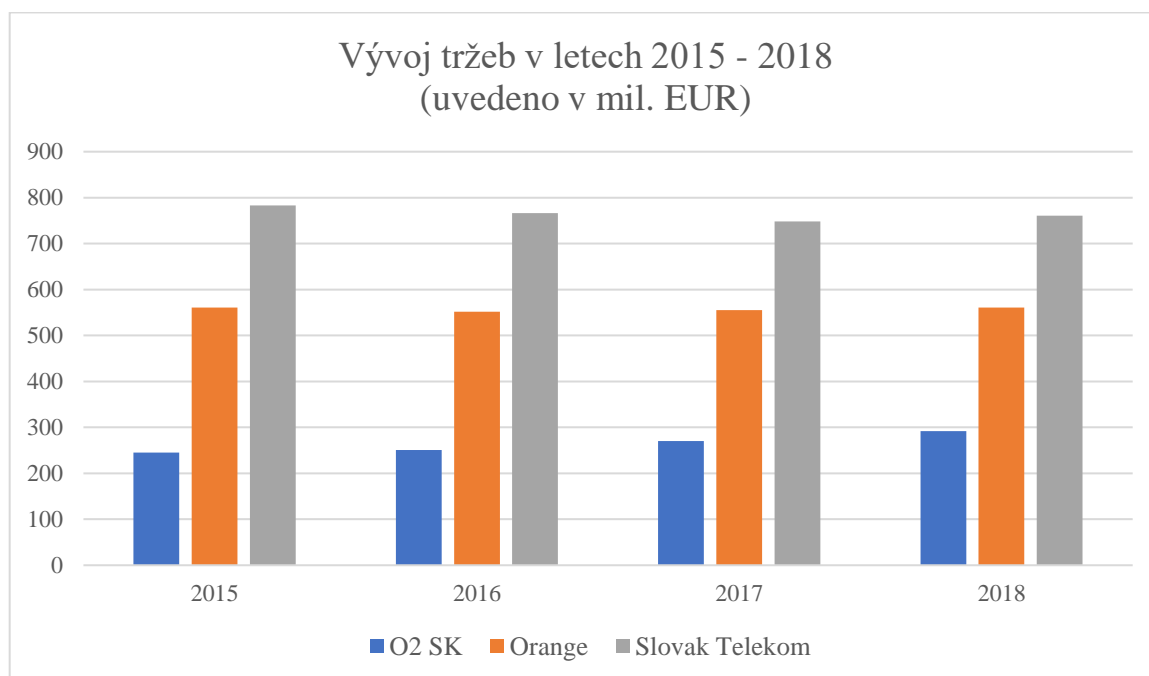
Zdroj: vlastní zpracování dle (Maxa, 2019a; Maxa, 2019b; Orange, 2018a; Orange, 2018b; Orange, 2017; Orange, 2016; O2 CZ, 2019a; O2 SK, 2018; O2 SK, 2017; O2 SK, 2016; Slovak Telekom, 2018a; Slovak Telekom, 2018b; Slovak Telekom, 2017; Slovak Telekom, 2016)

U jednotlivých operátorů docházelo jak k rostoucímu, tak ke klesajícímu, ale i stagnujícímu vývoji. Zatímco O2 SK počet mobilních zákazníků plynule navyšovalo, Orange o své zákazníky srovnatelným tempem přicházel. U Slovak Telekomu se v průměru jednalo o udržení stávajícího počtu zákazníků, neboť prvotní pokles byl vystřídán nárůstem a tato tendence pokračovala i nadále.

K 31.12.2018 registroval Orange bezmála 2 800 tis., Slovak Telekom 2 370 tis. a O2 SK přes 2 000 tis. mobilních zákazníků (Maxa, 2019a; Maxa, 2019b; Orange, 2018a; Orange, 2018b; Orange, 2017; Orange, 2016; O2 CZ, 2019a; O2 SK, 2018; O2 SK, 2017; O2 SK, 2016; Slovak Telekom, 2018a; Slovak Telekom, 2018b; Slovak Telekom, 2017; Slovak Telekom, 2016)

Tržby

Z hlediska tržeb (viz Obrázek 8) byl po sledované období ve vedoucí pozici operátor Slovak Telekom, u nějž docházelo převážně k jejich poklesu. Na druhém místě byl Orange, u něhož z hlediska korunové hodnoty tržby klesaly, avšak v EUR se jednalo spíše o kolísání. I když tržby O2 SK po celou dobu rostly, tak se umístil odůvodněně jako poslední.



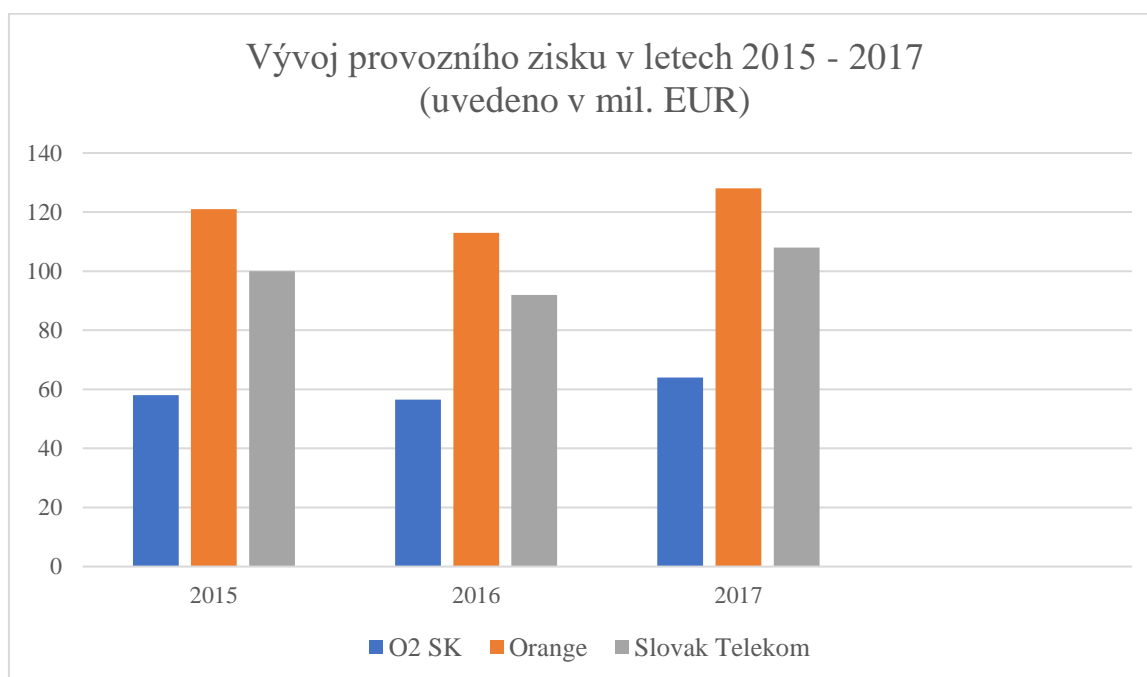
Obrázek 8: Vývoj tržeb v letech 2015–2018

Zdroj: vlastní zpracování dle (Maxa, 2019a; Maxa, 2019b; Orange, 2018a; Orange, 2018b; Orange, 2017; Orange, 2016; O2 CZ, 2019a; O2 SK, 2018; O2 SK, 2017; O2 SK, 2016; Slovak Telekom, 2018a; Slovak Telekom, 2018b; Slovak Telekom, 2017; Slovak Telekom, 2016)

K 31.12.2018 dosahovaly tržby Slovak Telekomu 761,1 mil. EUR (19 515 mil. Kč), tržby operátora Orange byly oproti Slovak Telekomu o 26 % nižší, ve výši 561,2 mil. EUR (14 389 mil. Kč) a u O2 SK byly v porovnání se Slovak Telekomem tržby nižší dokonce o 61 %. Jednalo se o 292 mil. EUR., což je v korunové hodnotě 7 487 mil. Kč. (Maxa, 2019a; Maxa, 2019b; Orange, 2018a; Orange, 2018b; Orange, 2017; Orange, 2016; O2 CZ, 2019a; O2 SK, 2018; O2 SK, 2017; O2 SK, 2016; Slovak Telekom, 2018a; Slovak Telekom, 2018b; Slovak Telekom, 2017; Slovak Telekom, 2016)

Provozní zisk

Provozní zisk (viz Obrázek 9) byl po sledované období 2015–2017 nejvyšší u operátora Orange, o něco nižší hodnotu vykazoval Slovak Telekom a nejnižší úroveň dosáhlo O2 SK, přičemž z hlediska jednotlivých hodnot se u O2 SK jednalo v průměru o mírný nárůst a u Slovak Telekomu a Orange o kolísání.



Obrázek 9: Vývoj provozního zisku v letech 2015–2017

Zdroj: vlastní zpracování dle (Maxa, 2019a; Maxa, 2019b; Orange, 2018a; Orange, 2018b; Orange, 2017; Orange, 2016; O2 CZ, 2019a; O2 SK, 2018; O2 SK, 2017; O2 SK, 2016; Slovak Telekom, 2018a; Slovak Telekom, 2018b; Slovak Telekom, 2017; Slovak Telekom, 2016)

Ke konci sledovaného období (tj. k 31.12.2017) představoval provozní zisk operátora Orange hodnotu 127,6 mil. EUR (3 360 mil. Kč), Slovak Telekomu 108,4 mil. EUR (2 854 mil. Kč) a O2 SK 64,0 mil. EUR (1 685 mil. Kč). (Maxa, 2019a; Orange, 2018a; Orange, 2018b; Orange, 2017; Orange, 2016; O2 CZ, 2019a; O2 SK, 2018; O2 SK, 2017;

O2 SK, 2016; Slovak Telekom, 2018a; Slovak Telekom, 2018b; Slovak Telekom, 2017;
Slovak Telekom, 2016)

4. Komparace mobilních operátorů z hlediska datových tarifů

Internet přináší s postupem času stále více možností, kdy jsou prostřednictvím něj čerpány informace, čteny zprávy, sledována různá videa apod., a tak jej čím dál více lidí začleňuje do svého každodenního života, ať už k práci, ke vzdělávání, pro zábavu či ke komunikaci s rodinou, přáteli a známými. Z těchto důvodů pozvolně roste spotřeba mobilních dat, a tak je na operátory vyvíjen tlak v souvislosti s navyšováním datového objemu v rámci tarifů.

Tato kapitola se bude zabývat srovnáním současných nefiremních datových tarifů, které mohou spotřebitelé čerpat na území ČR a Slovenska. Srovnání bude provedeno jak především v souvislosti s neomezenými tarifů, které mimo dat obsahují neomezené SMS a minuty volání, tak i novějšími tarifů, které jsou určeny pro uživatele upřednostňující data před klasickou komunikací.

Přehled jednotlivých datových tarifů je uspořádán v tabulkách, v nichž je možné spatřit současné nabídky jak českých, tak slovenských mobilních operátorů a jejich cen, které jsou vázány ke smlouvě na dobu určitou (neplatí pouze u operátora 4ka). V případě neuzavření smluvního závazku na dobu určitou jsou ceny tarifů vyšší a zahrnují většinou poloviční objem dat. Přehled byl vytvořen na základě veřejně dostupných nabídek jednotlivých operátorů. Jedná se tedy o oficiální ceníkové ceny tarifů, které se v nějakých případech mohou od reálné nabídky lišit. Jak již bylo v této práci zmíněno, tak velké množství spotřebitelů využívá levnějších neveřejných nabídek, které jim jsou mobilními operátory často nabídnuty v případě, že uvažují o odchodu ke konkurenci. Reálně placené ceny se mohou lišit i v případě věrných zákazníků a zákazníků, kteří u daného operátora využívají i jiných než mobilních služeb, např. pevný internet či internetovou televizi.

Datové objemy jednotlivých tarifů jsou uvedeny v základní podobě, kdy by spotřebitel v rámci svého tarifu zároveň nečerpal výhody např. v podobě příspěvku na nový telefon. V takovém případě by měl spotřebitel měsíčně k dispozici dat méně.

4.1 Neomezené datové tarify

V této podkapitole budou porovnávány neomezené datové tarify obsahující dle nabídek českých a slovenských mobilních operátorů různé objemy dat a neomezené SMS a minuty volání do všech sítí. Tarify, v nichž se vyskytují pouze neomezené minuty volání a omezený počet SMS nebo naopak, v následujícím porovnání zahrnutы nebudou.

Vývoj definovaných tarifů bude zachycen s ohledem na klíčové události, které rozhýbaly konkurenční prostředí a způsobily tak změny v nabídkách mobilních služeb. V případě ČR se bude jednat o období před přijatou novelou telekomunikačního zákona z roku 2017 až po současnost a na Slovensku bude popsán vývoj od vstupu 4. mobilního operátora (rok 2015) až po současnost.

Aktuální neomezené datové tarify jednotlivých mobilních operátorů jsou uvedeny v tabulkách. V případě českých mobilních operátorů se jedná o Tabulku 7 a u slovenských mobilních operátorů o Tabulku 8.

4.1.1 Česká republika

Neomezené datové tarify se v ČR objevily na jaře roku 2013, kdy O2 CZ přineslo první tarif s neomezenými SMS a minutami volání do všech sítí, včetně 1 GB a posléze 1,5 GB dat.

T – Mobile a Vodafone na změnu ze strany O2 CZ zareagovali relativně rychle a svým zákazníkům poskytli stejnou nabídku. Hlavní neomezený tarif všichni operátoři nabízeli za totožnou cenu 749 Kč po dobu 4 let, což vzbudilo podezření o existenci kartelové dohody, které bylo po sektorovém šetření antimonopolního úřadu vyvráceno. Mimo to se začala veřejnost bouřit v souvislosti s vysokými cenami mobilních služeb, zejména dat, a tak začal tlak ze strany státu a spotřebitelských organizací na jejich zlevnění. Daná situace vyústila v novelu zákona o telekomunikacích (rok 2017), jejíž opatření měla přispět k rozvoji konkurenčního prostředí, a tak operátory nepřímou tlačila ke změně cenové politiky.

Reakcí mobilních operátorů na novelou přijaté změny (viz podkapitola 3.1.1) byly pro spotřebitele atraktivnější nabídky tarifů související především s navýšením datového

objemu. Situaci na mobilním trhu nazývali někteří autoři cenovou či datovou válkou, neboť operátoři nově nabízeli svým zákazníkům tarify se 4 GB, 10 GB ale i s 20 GB dat. V konečném důsledku však došlo k mírnému zdražení.

Původní neomezený tarif s 1,5 GB dat za 749 Kč zůstal pouze u O2 CZ. T – Mobile a Vodafone tarif stáhli ze své oficiální nabídky a místo toho svým zákazníkům nabídli o něco dražší alternativu s větším objemem dat. U T – Mobile se jednalo o tarif se 4 GB dat za 799 Kč a u Vodafonu o tarif s 5 GB za 777 Kč. Změna hlavního neomezeného tarifu byla ale pouze začátkem. Následně mobilní operátoři jeden po druhém rozšiřovali své nabídky až do dnešní podoby (viz Tabulka 7). (Matura, 2017a; Matura, 2017b)

Tabulka 7: Současné neomezené datové tarify v ČR

Operátor	Tarif	Data	Cena
O2 CZ	FREE Modrý	0,5 GB	499 Kč
	FREE Bronzový	3 GB	749 Kč
	FREE Stříbrný	6 GB	849 Kč
	FREE Zlatý	12 GB	1 199 Kč
	FREE Platinový	60 GB	2 499 Kč
T – Mobile	Mobil M	4 + 2 GB	799 Kč
	Mobil L	8 + 2 GB	999 Kč
	Mobil XL	16 + 2 GB	1 499 Kč
	Mobil XXL	60 + 2 GB	2 499 Kč
Vodafone	Start neomezeně	1,5 GB	549 Kč
	Red Naplno 5 GB	5 + 2 GB	777 Kč
	Red Naplno 10 GB	10 + 2 GB	1 077 Kč
	Red Naplno 20 GB	20 + 2 GB	1 777 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle (O2 CZ, 2019b; T – Mobile, 2019; Vodafone, 2019)

Se změnou nabídky platící v této podobě dodnes přišel jako první T – Mobile, který neomezené tarify pojmenoval po konfekčních velikostech v závislosti na tom, jaký objem dat obsahují. Vedle zmíněného tarifu s 5 GB za 799 Kč (Mobil M) se snažil operátor vyhovět i zákazníkům, kteří si jsou ochotni připlatit za vyšší objem dat. Pro tyto zákazníky T – Mobile připravil tarify Mobil L za 999 Kč, Mobil XL za 1 499 Kč a Mobil XXL za 2 499 Kč, přičemž pro každý z uvedených tarifů, včetně tarifu Mobil M, platí, že pokud jej zákazníci zakoupí přes eshop, tak získají k základnímu datovému objemu ještě 2 GB dat měsíčně navíc. (T – Mobile, 2019)

Jako další svou nabídku upravil Vodafone, který zveřejnil nové tarify pod názvem Red Naplno. Kromě neomezeného tarifu Red Naplno 5 GB za 777 Kč, který měl nahradit původní tarif s 1,5 GB dat za 749 Kč, nabízí Vodafone svým datově náročnějším zákazníkům

tarif Red Naplno 10 GB za 1 077 Kč a Red Naplno 20 GB za 1 777 Kč. V současné chvíli mohou zákazníci nad rámec svých tarifů Red Naplno čerpat o 2 GB dat více. Podmínkou je jejich pravidelná měsíční aktivace prostřednictvím aplikace Můj Vodafone. V rámci loňské vánoční nabídky zveřejnil Vodafone i nový tarif Start neomezeně s 1,5 GB dat, který nakonec zařadil do své stálé nabídky za cenu 549 Kč. (Matura, 2017, Vodafone, 2019)

O2 CZ uvedlo změny neomezených tarifů až jako poslední, přičemž k úpravě své nabídky přistoupilo se zřetelně menším nasazením než jeho konkurenti. Kromě neomezeného tarifu FREE CZ s 1,5 GB dat za 749 Kč nabízelo i levnější tarif FREE 200 MB za 499 Kč. Dále byly provedeny pouze nepatrné změny. U tehdejšího tarifu FREE CZ 5 GB došlo k navýšení objemu dat z 5 GB na 6 GB, což se odrazilo i v jeho názvu. Nově byl tarif uveden jako Free 6 GB za nižší cenu 849 Kč (původně 999 Kč). Upraven byl i tarif Free Evropa XL s 10 GB za 1 699 Kč, který nesl nový název Free 20 GB a dle něj obsahoval 20 GB dat. Jiné změny se v roce 2017 prozatím nekonaly. (Matura, 2017a; Matura, 2017b)

S kompletně novou nabídkou neomezených datových tarifů přišlo O2 CZ až na počátku tohoto roku. Nové tarify si ponechaly název FREE, který byl doplněn o názvy kovů. Dle Tabulky 7 je možné vidět, že se jednalo o tarif FREE Modrý s 500 MB dat za 499 Kč pro méně náročné spotřebitele, FREE Bronzový s 3 GB dat za 749 Kč a pro datově náročnější uživatele o tarify FREE Zlatý a FREE Platinový. (Láska, 2019; O2 CZ, 2019b)

Pokud by měly být zhodnoceny neomezené datové tarify jednotlivých operátorů jako celek, tak nelze jednoznačně říci, který z nich poskytuje dle ceníkových cen nejvýhodnější nabídku. Podle Tabulky 7 lze konstatovat, že nejlevnější neomezený tarif nabízí nejvýhodněji Vodafone (Start neomezeně s 1,5 GB dat za 549 Kč), neboť tarif v podobné cenové relaci od O2 CZ obsahuje pouze třetinu dat. Alternativu k dřívějšímu základnímu neomezenému tarifu za 749 Kč s 1,5 GB dat poskytuje v současné době nejvýhodněji za 777 Kč taktéž Vodafone, neboť za tuto cenu lze v rámci tarifu čerpat 7 GB dat (5 GB v základu a 2 GB navíc při jejich měsíční aktivaci v aplikaci Můj Vodafone). Navíc 2 GB nabízí v rámci podobného tarifu (Mobil M za 799 Kč) i T – Mobile, ale v konečném součtu se jedná o datový objem ve výši 6 GB, což je o 1 GB méně než u Vodafonu. Nabídka od O2 CZ v podobě tarifu za 749 Kč s 3 GB dat je jednoznačně nejméně výhodnou. Podobný objem dat

jako T – Mobile a Vodafone nabízí tento operátor v rámci tarifu FREE Stříbrný, ale ten již stojí 849 Kč.

Pro datově náročnější zákazníky uvádí nejméně rozsáhlou nabídku Vodafone, neboť u něj mohou zákazníci získat maximálně 20 GB dat, resp. 22 GB dat za 1 777 Kč, zatímco u T – Mobile a O2 CZ se za srovnatelné částky jedná až o 60 GB dat, resp. u T – Mobile o 62 GB dat. (O2 CZ, 2019b; T – Mobile, 2019; Vodafone, 2019)

4.1.2 Slovensko

Před vstupem 4. mobilního operátora se dala situace na mobilním trhu charakterizovat stejně jako v ČR, a to nízkým objemem dat za vysoké ceny, které patřily v porovnání s evropským průměrem mezi jedny z nejvyšších. Pokud spotřebitelé chtěli mít k dispozici v rámci svého neomezeného tarifu alespoň 1 GB dat, tak nebylo příliš z čeho vybírat. O2 SK svým zákazníkům nabízel tarif s 1 GB dat za 825 Kč nebo s 2 GB dat za 1 238 Kč, výhodnější tarif s 2 GB dat při ceně 770 Kč poskytoval Slovak Telekom a Orange podobný objem dat do své nabídky vůbec nezařadil. Pokud si zákazníci tohoto operátora nevystačili pouze s 500 MB dat, museli sáhnout po tarifu za 1 100 Kč, u kterého ale lze poznamenat, že byl vzhledem k datovému objemu 6 GB nejvýhodnější. (Tarifon, 2015)

Ve 3. čtvrtletí 2015 vstoupil na trh nový operátor 4ka, který nabídku mobilních služeb postavil na nevázanosti, tedy bez smluvního závazku na dobu určitou. Z kraje sice operátor budoval svou nabídku na základě předplacených karet, ale na jaře roku 2017 uvedl tři tarify, z nichž jeden byl neomezený (TO ∞). Tarif za cenu 20 EUR (515 Kč) zahrnoval neomezené minuty volání a SMS, ale i neomezená data v datové síti operátora, která v té době pokrývala 66 % území. Na uvedení nových tarifů od mladého konkurenta zareagovali ostatní mobilní operátoři poměrně rychle. Již na začátku léta téhož roku si bylo u základních neomezených tarifů možné povšimnout většího objemu dat. (Pavlíček, 2017)

Zatímco v roce 2015 mohli zákazníci za 500 Kč vlastnit neomezený tarif s pouhými 500 MB, v roce 2017 bylo možné v rámci cenově podobného tarifu získat neomezená data nebo u O2 SK 3 GB dat, což lze i tak považovat za posun kupředu. Stejný datový objem

obsahoval i tarif Slovak Telekomu, avšak za cenu značně vyšší (938 Kč). Orange v té době doplnil svou nabídku o tarif s 2 GB dat za 30 EUR (783 Kč). (Bureš, 2017)

Vývoj neomezených tarifů slovenských operátorů byl vzhledem ke vstupu 4. operátora od roku 2015 poměrně dynamický. Mobilní operátoři se v souvislosti s novým konkurentem snažili upravovat nabídky, a tak téměř nepřetržitě docházelo k obsahovým i cenovým změnám mobilních služeb. Z tohoto důvodu není možné jejich kompletní vývoj zachytit v rámci rozsahu této práce a v následujícím textu již bude z hlediska neomezených datových tarifů uvažována pouze aktuální nabídka operátorů. Tu shrnuje Tabulka 8, v níž jsou uvedeny i ceny tarifů jak v EUR, tak v Kč. Jednotlivé korunové částky byly přepočítány dle aktuálního průměrného kurzu 25,73 Kč/EUR a zaokrouhleny na celá čísla. (Kurzycz, 2019)

Tabulka 8: Současné neomezené datové tarify na Slovensku

Operátor	Tarif	Data	Cena
O2 SK	Strieborný O2 Paušál	1 GB	515 Kč (20 EUR)
	Zlatý O2 Paušál	15 GB	772 Kč (30 EUR)
	Platinový O2 Paušál	30 GB	1 158 Kč (45 EUR)
Orange	GO 20 €	0,5 + 2 GB	515 Kč (20 EUR)
	GO 30 €	4 + 5 GB	772 Kč (30 EUR)
	GO 40 €	10 + 5 GB	1 029 Kč (40 EUR)
	GO 65 €	20 + 5 GB	1 673 Kč (65 EUR)
Slovak Telekom	ÁNO M	0,5 + 0,5 GB	515 Kč (20 EUR)
	ÁNO L	10 + 1 GB	772 Kč (30 EUR)
	ÁNO XL	20 + 1 GB	1 029 Kč (40 EUR)
	ÁNO XXL	30 + 1 GB	1 801 Kč (70 EUR)
4ka	SLOBODA ∞ +	neomezeně	515 Kč (20 EUR)

Zdroj: vlastní zpracování dle (Orange, 2019; O2 SK, 2019; Slovak Telekom, 2019; 4ka, 2019)

Nejvýhodnější nabídku poskytuje již od roku 2017 nejmladší operátor 4ka, který se prostřednictvím tarifu SLOBODA ∞ + za 20 EUR (515 Kč) snaží přilákat nové zákazníky na neomezená data. Ta lze čerpat v datové síti operátora, která v současnosti pokrývá 75 % území, přičemž je plánováno její další rozšiřování. V oblastech, kde 4ka prozatím nemá pokrytí, lze čerpat 1 GB dat v rámci národního roamingu od Slovak Telekomu. Z Tabulky 8 je patrné, že za stejnou cenu lze u ostatních operátorů získat neomezený tarif s pouhým 1 GB až 2,5 GB dat. U O2 SK se jedná o Strieborný O2 Paušál s 1 GB dat, u Slovak Telekomu to je ÁNO M s taktéž 1 GB dat při zakoupení daného tarifu přes eshop a za stejných podmínek lze tarif s vyšším datovým limitem než je v základu získat i u operátora Orange, ale pouze na určitou dobu. V rámci tarifu GO 20 € mohou zákazníci po dobu 1 roku

využívat data ve výši 2,5 GB, poté jen 500 MB. (Orange, 2019; O2 SK, 2019b; Slovak Telekom, 2019; 4ka, 2019)

SLOBODA ∞ + od 4ky je jednoznačně nejvýhodnější nabídkou neomezeného datového tarifu, kterou v současné chvíli nejsou jeho konkurenti schopni překonat. Za 2. nejvýhodnější nabídku s větším objemem dat lze ale oprávněně označit tarify O2 SK pod názvy Zlatý O2 Paušál a Platinový O2 Paušál, v rámci nichž mohou zákazníci využít 15 GB dat za 30 EUR (772 Kč) a 30 GB dat za 45 EUR (1 158 Kč). Jako další by se se svou nabídkou umístil Slovak Telekom a jako poslední Orange. (O2 SK, 2019b; 4ka, 2019)

Slovak Telekom nabízí ke svým neomezeným tarifům L – XXL navíc 1 GB dat pro zákazníky, kteří tarif zakoupí přes eshop. Pokud tedy bude uvažován nákup zmíněných tarifů tímto způsobem, tak zákazníci Slovak Telekomu mohou získat 11 GB dat při zakoupení tarifu ÁNO L za 30 EUR (772 Kč), 21 GB dat u tarifu ÁNO XL za 40 EUR (1 029 Kč) a 31 GB dat v případě tarifu ÁNO XXL za 70 EUR (1 801 Kč). (Slovak Telekom, 2019)

V případě, že bude nákup tarifů s větším objemem dat přes eshop uvažován i u operátora Orange, tak zákazníci mohou po 1 rok čerpat tarify GO 30 € s 9 GB dat v přepočtu za 772 Kč, GO 40 € s 15 GB dat za 1 029 Kč a GO 65 € s 25 GB dat za 1 673 Kč. Je nutné znovu zdůraznit, že zmíněné datové objemy budou mít zákazníci dle smluvních podmínek operátora k dispozici pouze po dobu 1 roku, následně se bude jednat o 5 GB dat méně, což je podstatný rozdíl. (Orange, 2019)

Stejně jako tarif za 20 EUR, nabízejí O2 SK, Slovak Telekom a Orange i tarif za 30 EUR, u něž si lze všimnout poměrně značných rozdílů v datových objemech. Zatímco O2 SK za tuto cenu dává svým zákazníkům k dispozici 15 GB dat, tak u Slovak Telekomu se jedná o datový objem o 4 GB nižší (11 GB) a operátor Orange je se svou nabídkou 4 GB dat, resp. 9 GB dat po dobu 1 roku, zcela pozadu.

U ostatních tarifů jsou již ceny u všech operátorů odlišné, ale z Tabulky 8 je jednoznačně patrné, že nejdražší nabídku z hlediska jejího obsahu poskytuje Orange, který zároveň v rámci svého nejvyššího tarifu uvádí ze všech operátorů nejnižší datový objem. (O2 SK, 2019b; Orange, 2019; Slovak Telekom, 2019)

4.1.3 Porovnání neomezených datových tarifů v ČR a na Slovensku

V předchozím textu byla postupně provedena komparace neomezených datových tarifů mezi jednotlivými operátory nejprve v ČR a následně na Slovensku. V této podkapitole bude provedeno závěrečné porovnání v rámci obou zemí, přičemž je potřeba zmínit, že dva mobilní operátoři mají zastoupení jak v ČR, tak na Slovensku. Jedná se o T – Mobile a Slovak Telekom, jejichž většinovým vlastníkem je Deutsche Telekom a o O2 CZ a O2 SK pod vlastnictvím skupiny PPF. V této souvislosti je možné v Tabulce 7 a Tabulce 8 spatřit podobnost v názvech tarifů, avšak s odlišnou cenou.

Hlavní rozdíl mezi nabídkou neomezených tarifů u českých a slovenských operátorů spočívá v možnosti zcela neomezeného čerpání dat, kterou přinesl tarif SLOBODA ∞ + od slovenského operátora 4ky. Na Slovensku i přes poměrně rozsáhlé navyšování datových objemů však nedošlo k dorovnání této nabídky, a tak je 4ka v současné chvíli jediným operátorem, který neomezená data nabízí. Otázkou je, zda se tento krok z hlediska výnosnosti operátorovi vyplácí, neboť dle výroční zprávy vlastníci společnosti SWAN Mobile (2018) došlo mezi rokem 2016 a 2017 k poklesu tržeb o 18 %. Je logické, že se 4ka jako poměrně nový operátor snaží odlišit od své konkurence a přilákat zákazníky na výhodnější nabídku služeb, což se mu dle rostoucího tržního podílu daří, ale při klesajících tržbách je pravděpodobné, že v budoucnu operátor buď zdraží, nebo datový objem upraví.

Tak jako tak čeští spotřebitelé těm slovenským v tuto chvíli závidí. V ČR totiž dle vyjádření mobilních operátorů neomezená data prozatím nelze očekávat. Zcela neomezené datové tarify budou operátoři moci nabídnout až v době, kdy bude v domácnostech dostatečně rychlý pevný internet. Mobilní operátoři totiž zastávají názor, že pokud by při současné rychlosti pevného internetového připojení nabídli zcela neomezený tarif pro LTE, které na většině území ČR představuje nejkvalitnější možnost připojení k internetu, tak by její řada domácností využila pro připojení wi-fi modemů, což by zatížilo mobilní vysílače, a tak by došlo ke snížení kvality poskytované služby pro všechny její uživatele.

Mobilní operátoři v ČR prozatím nabízejí pouze datové balíčky pro neomezené poslouchání hudby, sledování videí či pohyb na sociálních sítích, v nichž lze shledat háček v podobě

dvakrát zaplaceného internetu (klasický neomezený tarif + balíček). U několika současných tarifů ale bývá některý z balíčků přidán v rámci zákaznických výhod. (Václavík, 2017b)

S pokusem o neomezená data přišlo do této doby pouze O2 CZ. Nejedná se však o zcela neomezený tarif, nýbrž o balíček, který může zákazník využívat za měsíční cenu 349 Kč za podmínky, že čerpá tarif s minimálním datovým objemem 1,5 GB, což v případě O2 CZ splňuje tarif za 749 Kč. Také nesmí být opomenut fakt, že rychlost internetu v rámci balíčku je relativně nízká, a tak jsou zákazníci z této nabídky spíše zklamáni. (ČTK, 2018f)

I když dále nebudou uvažována neomezená data, resp. zcela neomezený tarif operátora 4ky, tak i v souvislosti s nabídkou ostatních operátorů lze slovenské neomezené tarify z hlediska objemu dat a ceny označit za výhodnější. Pokud by bylo např. porovnáno O2 CZ s O2 SK a T – Mobile se Slovak Telekomem, kteří na území ČR a Slovenska provozují svou činnost pod stejným vlastníkem, tak lze konstatovat, že O2 SK a Slovak Telekom nabízejí oproti českým zástupcům ve většině případů za srovnatelnou cenu více než jednou tolik dat, což platí i v porovnání s Vodafonem. Pouze v případě operátora Orange se jedná o výjimku. Pokud nebude bráno v úvahu datové zvýhodnění, které daný operátor svým zákazníkům nabízí po dobu 1 roku, tak lze jeho nabídku označit za srovnatelnou s českými operátory.

4.2 Datové tarify s omezenými SMS a minutami volání

V současné době panuje jak na území ČR, tak Slovenska snaha o uspokojení datově náročnějších zákazníků, kteří upřednostňují komunikaci přes internet před klasickou komunikací. Z tohoto důvodu je obsahem níže uvedených tarifů (viz Tabulka 9) většinou pouze vyšší objem dat, kdy zákazník v případě každé zaslané sms či provolané minuty platí nad rámec svého tarifu cenu, která je uvedena u příslušného mobilního operátora.

V ČR lze prostřednictvím datových tarifů měsíčně čerpat 4 GB – 20 GB dat za cenu 349 Kč – 799 Kč, přičemž zákazníci za každou zaslanou SMS zaplatí 1,50 Kč a za každou provolanou minutu 3,50 Kč. Vodafone jako jediný tento typ tarifu neuvádí. Vyšší datové objemy se vyskytují pouze v jeho neomezených tarifech Red Naplno.

Tabulka 9: Současné datové tarify s omezenými SMS a minutami volání

Operátor	Tarif	SMS	Volání	Data	Cena
O2 CZ	Modrá O2 Data	1,50 Kč/SMS	3,50 Kč/min	4 GB	349 Kč
	Stříbrná O2 Data			10 GB	499 Kč
	Zlatá O2 Data			20 GB	799 Kč
T – Mobile	Mobil DATA	1,50 Kč/SMS	3,50 Kč/min.	10 GB	499 Kč
O2 SK	Modré O2 Dáta	0,06 EUR/SMS (1,54 Kč/SMS)	0,10 EUR/min (2,60 Kč/min)	5 GB	386 Kč (15 EUR)
	Strieborné O2 Dáta			10 GB	515 Kč (20 EUR)
	Zlaté O2 Dáta			20 GB	772 Kč (30 EUR)
Orange	Go Dáta 15 €	0,06 EUR/SMS (1,54 Kč/SMS)	0,10 EUR/min (2,60 Kč/min)	3 + 2 GB	386 Kč (15 EUR)
	Go Dáta 20 €			6 + 5 GB	515 Kč (20 EUR)
	Go Dáta 30 €			15 + 5 GB	772 Kč (30 EUR)
Slovak Telekom	ÁNO M DÁTA	0,07 EUR/SMS (1,80 Kč/SMS)	100 min	4 + 0,5 GB	515 Kč (20 EUR)
4ka	SLOBODA 100 +	100 SMS/min		10 +1 GB	206 Kč (8 EUR)
	SLOBODA 300 +	100 SMS/min		15 + 1 GB	309 Kč (12 EUR)

Zdroj: vlastní zpracování dle (Orange, 2019; O2 SK, 2019b; Slovak Telekom, 2019; 4ka, 2019)

Na Slovensku je nabídka těchto tarifů o něco širší. Nejvýhodněji zákazníci vyjdou tarify od 4ky, která k datovému objemu 10 GB a 15 GB (v síti 4ka + 1 GB mimo tuto síť) poskytuje ještě 100 volných minut nebo SMS. Nabídky ostatních slovenských operátorů lze označit za srovnatelné s těmi českými, neboť i zde zákazníci v rámci datových tarifů získají podobný objem dat za srovnatelné peníze, přičemž cena jedné SMS je v přepočtu většinou přibližně stejná jako v ČR a minuta volání pak vychází o necelou 1 Kč levněji na Slovensku. Pokud by však u operátora Orange nebyl brán v úvahu roční bonus v podobě měsíčního navýšení dat při nákupu tarifu přes eshop, tak by jeho nabídka v porovnání s ostatními operátory byla nejméně výhodná. (Orange, 2019; O2 SK, 2019b; Slovak Telekom, 2019; 4ka, 2019)

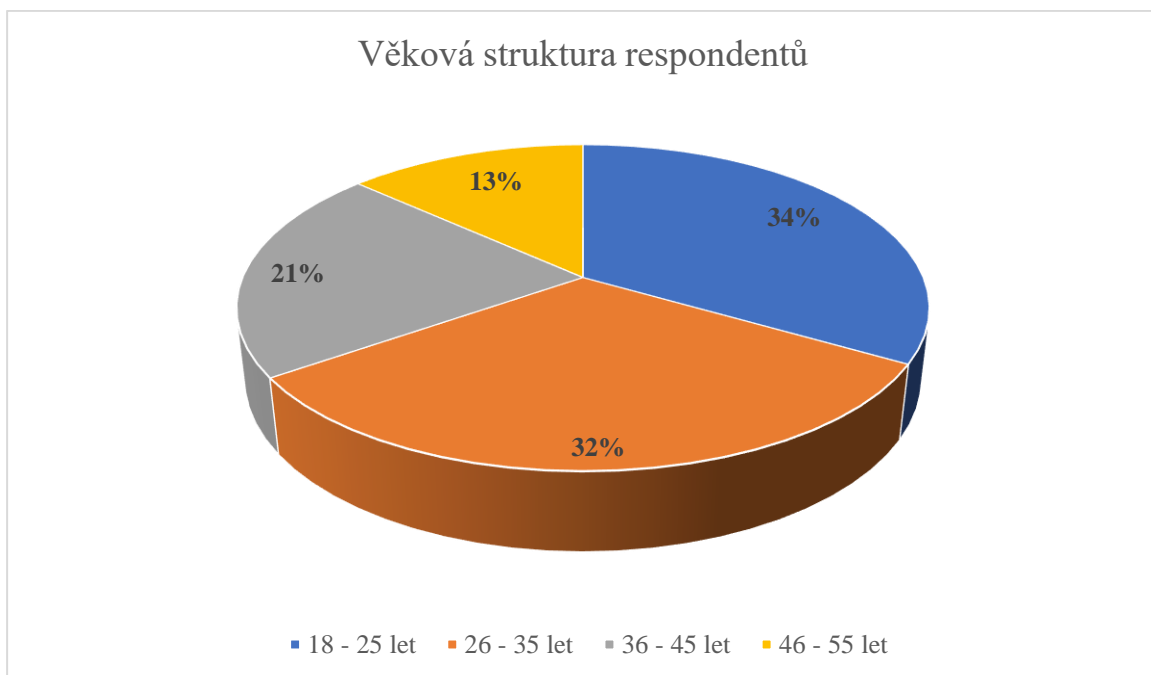
5. Dotazníkové šetření a jeho vyhodnocení

V této diplomové práci bylo provedeno dotazníkové šetření (viz Příloha A), prostřednictvím něhož byl zkoumán předpoklad nedostatečného objemu mobilních dat v rámci spotřebitelských tarifů a ústup klasické mobilní komunikace v podobě hlasových a SMS služeb v souvislosti s narůstajícími možnostmi komunikace přes internet pomocí tzv. messengerů (aplikací pro komunikaci prostřednictvím internetu).

5.1 Cílová skupina respondentů

Cílovými respondenty byli lidé ve věku 18–55 let, kteří mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou s jedním z českých síťových operátorů (O2 CZ, T – Mobile CZ nebo Vodafone CZ), na jejímž základě u daného operátora čerpají datový tarif. Tito respondenti odpovídali v souvislosti se zkoumanými předpoklady na otázky týkající se jejich datového tarifu, klasické mobilní komunikace a komunikace prostřednictvím messengerů/ů.

Dotazníkového šetření se účastnilo 150 respondentů, z čehož se jednalo o 96 (64 %) žen a 54 (36 %) mužů, kteří byli dle věkové struktury rozděleni do 4 skupin (viz Obrázek 10).



Obrázek 10: Věková struktura respondentů
Zdroj: vlastní zpracování

Z Obrázku 10 je patrné, že nejpočetnější věkovou skupinu tvořili lidé ve věku 18–25 let a následně 26–35 let, kteří dohromady zastupovali 66 %. Zbývající přibližně třetinu potom představovali respondenti starší 36 let až do věku 55 let.

5.2 Mobilní operátor

Nejzastoupenějším mobilním operátorem cílové skupiny je z 57 % T – Mobile, přičemž dále 23 % respondentů využívá mobilní služby u O2 CZ a 20 % u Vodafone. Na základě těchto výsledků lze konstatovat, že uvedené pořadí odpovídá skutečnému pořadí mobilních operátorů na základě tržních podílů dle počtu aktivních SIM karet (viz podkapitola 3.2).

Z hlediska doby, po kterou respondenti využívají služby u stávajícího operátora, jich 73 % zvolilo odpověď „4 a více let“, u 22 % se jednalo o dobu delší než 1 rok a kratší než 4 roky a 5 % uvedlo, že u stávajícího operátora čerpá mobilní služby po dobu kratší než 1 rok.

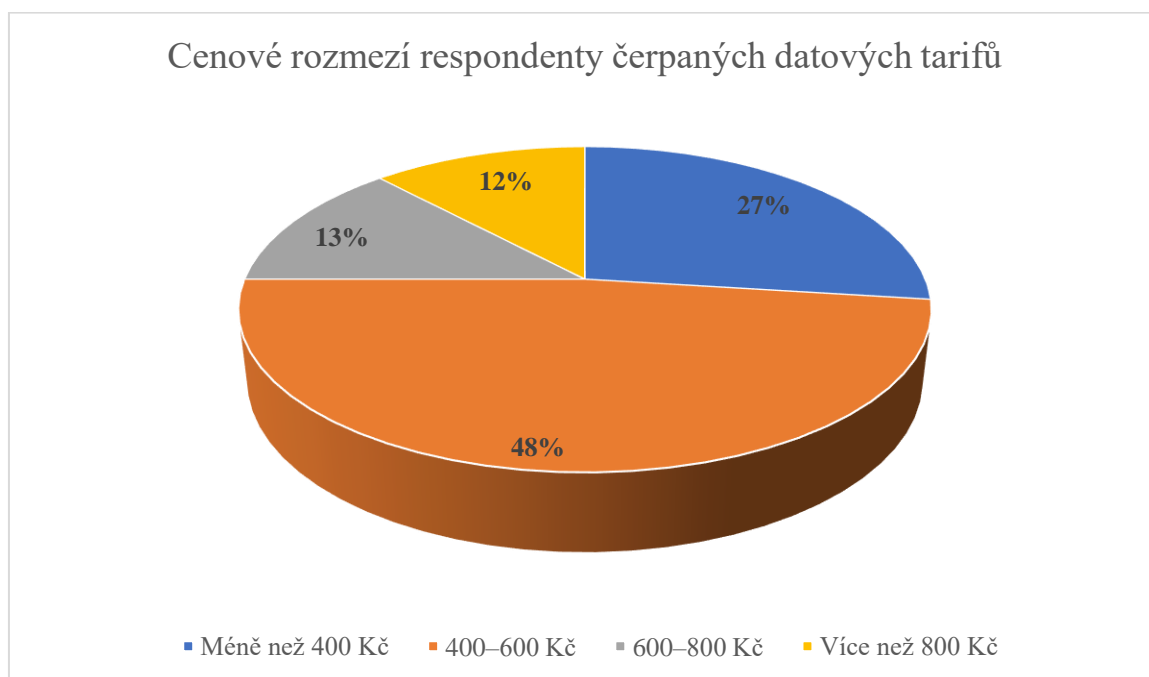
5.3 Datové tarify

U datových tarifů bylo zjišťováno cenové rozpětí a obsah z hlediska volných SMS a minut volání a datového objemu.

Cenové rozpětí datových tarifů znázorňuje Obrázek 11, z něhož je patrné, že se v případě přibližně poloviny respondentů jednalo o 400–600 Kč, přičemž 27 % využívalo tarif za cenu nižší než 400 Kč a 25 % za cenu vyšší než 600 Kč.

Z uvedených výsledků by se mohlo zdát, že ze strany mobilních operátorů došlo po přijetí novely telekomunikačního zákona z roku 2017 (viz podkapitola 3.1.1) ke zlevnění tarifů. Z vyjádření respondentů ale nevyplývá, zda se jedná o ceny uvedené v oficiálním ceníku operátorů či o zvýhodněnou nabídku, kterou dle průzkumu ČTÚ využívají přibližně 2/3 zákazníků. Vzhledem k aktuálním oficiálně zveřejněným cenám datových tarifů, které byly uvedeny v kapitole 4 v porovnání s dřívějšími cenami (před novelou z roku 2017) však ke zlevnění tarifů nedošlo. Mobilní operátoři v souvislosti s rostoucími nároky státu a

veřejnosti navýšili u jednotlivých tarifů datové objemy, ale v konečném součtu došlo spíše k mírnému zdražení tarifů.



Obrázek 11: Cenové rozmezí respondenty čerpaných datových tarifů

Zdroj: vlastní zpracování

V souvislosti s nedatovými službami bylo zjištěno, že 61 % účastníků průzkumu čerpá u svého mobilního operátora zároveň jak neomezené SMS, tak neomezené minuty volání do všech sítí. Zbývající přibližně třetina respondentů, až na výjimky, využívala tarify obsahující kombinaci neomezených SMS a/nebo minut volání do sítě stejného operátora s omezenými SMS a/nebo minutami volání do ostatních sítí.

Nedílnou součástí datových tarifů tvoří mobilní data, která jsou cílovou skupinou respondentů měsíčně čerpána v objemech uvedených v Tabulce 10.

Tabulka 10: Datový objem tarifů

Datový objem	Počet respondentů
Méně než 1 GB	13 %
Více než 1 GB až 1,5 GB	24 %
Více než 1,5 GB až 3 GB	24 %
Více než 3 GB až 6 GB	13 %
Více než 6 GB až 10 GB	11 %
Více než 10 GB až 15 GB	11 %
Více než 15 GB	4 %

Zdroj: vlastní zpracování

Nejčastěji byl respondenty označen datový objem 1 GB – 1,5 GB (24 %) a 1,5 GB – 3 GB (24 %). Téměř polovina z nich tedy v současné době čerpá mobilní data ve výši 1 GB – 3 GB. Poměrně menší část respondentů má k dispozici datový objem nižší než 1 GB (13 %) a v rozmezí 3 GB – 6 GB (13 %), přičemž dle Tabulky 10 pouze necelá třetina využívá více než 6 GB dat.

Na otázku: „Jak jste spokojen/a s velikostí dat, která je součástí Vašeho tarifu?“ odpovědělo 64 % respondentů, že je spokojeno (z poloviny rozhodně spojeno a z poloviny spíše spokojeno), 11 % uvedlo, že není ani spokojeno a ani nespokojeno a 25 % se netajilo tím, že je spíše či rozhodně nespokojeno. Nespokojenost respondentů nejčastěji souvisela s tarify obsahujícími datový objem do 1,5 GB.

5.4 Komunikace prostřednictvím messengerů v porovnání s klasickou mobilní komunikací

Ohledně komunikace přes internet uvedlo 69 % dotázaných uživatelů, že častěji využívá wi-fi, což lze vysvětlit současnou převažující nespokojeností s vysokou cenou mobilních dat, se kterou se v poslední době snaží česká veřejnost (zejména spotřebitelské organizace) a státní orgány bojovat. I když lze říci, že pouze 25 % respondentů dotazníku uvedlo, že je s velikostí dat nespokojeno a 11 % nebylo ani spokojeno a ani nespokojeno, tak na druhou stranu rozhodně spokojena byla jen třetina (32 %) a ostatní by dle svých odpovědí uvítali datový objem vyšší, než mají v současné době k dispozici, přičemž 23 % dokonce neomezená data.

V souvislosti se zkoumaným předpokladem ústupu klasické komunikace, resp. růstu komunikace přes internet pomocí tzv. messengerů, byli respondenti dotázáni, jak se vyvíjela četnost jejich komunikace přes messenger/y v průběhu posledních 3 let. Reakce na tuto otázku lze spatřit na Obrázku 12, kde je patrné, že u 66 % respondentů se četnost jejich komunikace prostřednictvím messengeru/ů za poslední 3 roky zvýšila, 28 % používalo messenger/y přibližně stejně, 5 % prostřednictvím messengeru/ů nekomunikovalo a pouze u 1 % došlo ke snížení. Analogicky byla zhodnocena i četnost využití klasické komunikace

prostřednictvím SMS zpráv a hlasových služeb, kdy u 50 % byla v průběhu 3 let přibližně stejná, u 37 % došlo k jejímu poklesu a u 12 % k růstu.

Z uvedených četností tedy vyplývá, že u 2/3 respondentů se četnost používání messengeru/ů za poslední 3 roky zvýšila a u více než 1/3 došlo k poklesu využití klasické komunikace, čímž dochází k potvrzení předpokladu o ústupu klasické komunikace v souvislosti s narůstajícími možnostmi komunikace přes internet. Zároveň i 88 % respondentů uvedlo, že v současnosti upřednostňuje komunikaci přes messenger/y před komunikací klasickou.



Obrázek 12: Vývoj četnosti komunikace prostřednictvím messengerů v průběhu posledních 3 let
Zdroj: vlastní zpracování

U přibližně poloviny respondentů se ale četnost klasické komunikace (navzdory růstu komunikace přes internet) pohybovala na stejné úrovni, což nasvědčuje tomu, že v některých případech bývá klasická komunikace zachovávána. Níže tedy budou zkoumány i faktory, důvody či situace, které vedou respondenty k výběru klasické či internetové komunikace.

V Tabulce 11 je možné spatřit respondenty označenou četnost zasílání SMS zpráv a zpráv prostřednictvím messengeru/ů.

Tabulka 11: Četnost zasílání SMS zpráv a zpráv prostřednictvím messengeru/ů

Způsob zasílání zpráv/ četnost	Často	Občas	Zřídka	Nikdy
Messenger/y	83 %	8 %	4 %	5 %
SMS	15 %	49 %	36 %	0 %

Zdroj: vlastní zpracování

Celkem 83 % respondentů uvedlo, že pro zasílání zpráv volí messenger/y často, 8 % občas, 4 % zřídka a 5 % zprávy prostřednictvím messengeru/ů nezasílá. Přes SMS zprávy pak často komunikuje pouze 15 % z dotázaných, 49 % občas a 36 % zřídka.

Nejčastější důvody k zasílání zpráv přes messenger/y, které zvolila přibližně polovina respondentů, představuje komunikace s více lidmi zároveň, zvyklost a možnost zasílání dokumentů, videí a fotografií. Mezi další důvody, jež uvedlo 27–30 % dotázaných respondentů, patřilo: zjištění informace o stavu uživatele (aktivní/neaktivní), připojení gifů či animací, neochota platit za každou zasloupanou SMS a zasílání zpráv ze zahraničí prostřednictvím wi-fi nebo v rámci tarifu.

Pro tyto účely je nejčastěji využíván Facebook messenger (94 %), následně Whatsapp (67 %), Instagram messenger (21 %) a Viber (19 %). Méně často potom Skype (2 %), Snapchat (1 %) a ostatní.

Zasílání SMS zpráv je nejčastěji upřednostňováno v souvislosti s komunikací s okolím, které nepoužívá messenger/y (77 %), dále z důvodu pracovních záležitostí (31 %), v případě slavnostních událostí, ze zvyku (15 %) či na základě toho, že respondenti nechtějí používat messenger/y (12 %).

Ačkoli většina respondentů zasílá zprávy raději prostřednictvím messengeru/ů, u hovorů je to naopak. Z celkového počtu 150 respondentů jich 92 % upřednostňuje klasické hlasové služby před hovorem prostřednictvím messengeru/ů a 47 % uvádí, že messenger pro volání nevyužívá vůbec, 39 % zřídka, 12 % občas a jen 1 % často.

Jako důvod pro vyšší využívanost klasických hlasových služeb je respondenty nejčastěji uváděn zvyk. Dále hraje značnou roli např. to, že všechny kontakty nemají messenger/y (44 %), ale i kvalita hovoru (40 %), pracovní záležitosti (32 %) a slavnostní události (10 %). Klasické hlasové služby potom nevyužívají pouze 3 % respondentů. (Havličková, 2019)

Závěr

Předmětem zkoumání této diplomové práce byl poměrně mladý a dynamický trh mobilních operátorů v ČR a na Slovensku, který dle sektorových šetření není v současné době založen na existenci kartelových dohod nebo na zneužití dominantního postavení některého z účastníků.

Cenová politika mobilních operátorů jak v ČR, tak na Slovensku v poslední době vzbuzovala u veřejnosti a ústředních orgánů státní správy značnou pozornost, neboť nabídky českých a slovenských mobilních služeb patřily mezi jedny z nejdražších v celé EU. V průběhu sledovaných let se z tohoto hlediska konala významná změna pouze na slovenském trhu, na nějž vstoupil čtvrtý mobilní operátor. Ten uvedl pro spotřebitele levnější a obsahově zajímavější nabídku, které se jeho konkurenti snažili přizpůsobit, a tak došlo k žádoucímu rozhybání hospodářské soutěže. Jelikož lze trh mobilních operátorů na Slovensku označit za dostatečně konkurenční, tak zde v posledních letech nenastal důvod k zásahu ze strany ústředních úřadů státní správy. V současné době sice slovenští operátoři účtují svým zákazníkům za mobilní služby o něco více, než je průměr EU, avšak při srovnatelných demografických a tržních podmínkách jsou ceny mobilních služeb na Slovensku nižší než v ČR.

Vzhledem k současným okolnostem byl vývoj na trhu mobilních operátorů zachycen především v ČR, kde je konkurenční prostředí označováno za nedostatečně efektivní. Především vysoké ceny mobilních dat a operátory stanovené smluvní podmínky pro spotřebitele a virtuální operátory představovaly příčiny, které vedly k přijetí určitých zákonných opatření k nápravě dosavadního stavu.

Na základě novely telekomunikačního zákona, jejímž hlavním cílem byl rozvoj konkurenčního prostředí na českém telekomunikačním trhu, nastaly změny týkající se větší ochrany spotřebitelů ve vztahu s mobilními operátory a posílení jejich práv. Jednalo se zejména o usnadnění v souvislosti s odstoupením od smlouvy a přenesením mobilního čísla, a tak již spotřebitelé nejsou v případě nespokojenosti u stávajícího operátora tolik vázáni. V neposlední řadě také došlo k posílení pravomocí ČTÚ jako regulátora trhu, který je nyní

oprávněn v případě porušení zákonných povinností operátorům udělovat pokuty ve výši až 10 % z jejich obrátu.

I když dle provedeného sektorového šetření ÚOHS ke kartelu mobilních operátorů ani k zneužití dominantního postavení některého z nich nedošlo, úřad přesto soutěž na daném trhu nepovažuje za plně fungující, a tak se jím plánuje i nadále zabývat.

ČTÚ a ÚOHS považují za vhodné, aby byla situace spotřebitelů, zejména nefiremních zákazníků, nadále zlepšována, k čemuž by mohlo dojít i na základě konkurenčních nabídek virtuálních operátorů. Ti se však vzhledem k cenám, za něž od síťových operátorů nakupují služby, nejsou schopni účastnit hospodářské soutěže, a tak je levnější nabídka mobilních dat i celková kvalita nabízených služeb brzděna. Na základě provedeného testu tří kritérií dospěl ČTÚ ve spolupráci s ÚOHS k závěru, že je velkoobchodní trh mobilních služeb vhodný k uplatnění umělé regulace. Nyní se k tomuto návrhu musí vyjádřit ještě Evropská komise.

Neustávající negativní ohlasy veřejnosti v souvislosti s vysokou cenou mobilních dat nakonec vyústily k návrhu další novely telekomunikačního zákona, prostřednictvím níž by měl být i nadále podporován rozvoj konkurenčního prostředí na základě pokračujícího posilování práv spotřebitelů. Podstatou by mělo být takřka zneplatnění současných smluv na dobu určitou a zmírnění sankcí za jejich předčasné ukončení.

Reakcí českých mobilních operátorů na přijatá zákonná opatření bylo uvedení atraktivnějších tarifních nabídek, které spočívaly především v navýšení objemu mobilních dat. To ale v konečném součtu vedlo k mírnému zdražení. I když v současné době nabízí čeští operátoři svým zákazníkům mobilní služby o něco výhodněji, tak jejich ceny, především v případě mobilních dat, patří stále mezi jedny z nejvyšších v EU.

Jelikož se na základě přijatých zákonných opatření významnější změny z hlediska konkurenčního prostředí nekonal, tak ČTÚ, ÚOHS i veřejnost považují za příležitost k obnovení soutěžního prostředí vstup 4. mobilního operátora, který by, stejně jako na Slovensku, přinesl levnější a pestřejší nabídku mobilních služeb. Příležitostí pro vstup nového poskytovatele mobilních služeb by se měla stát plánovaná aukce kmitočtů.

Jak český, tak slovenský trh mobilních operátorů prošel za poslední dobu poměrně značným vývojem, který se odrazil v tržních podílech, počtu mobilních zákazníků a finančních výsledcích jednotlivých operátorů. V souvislosti s těmito ukazateli byla provedena analýza, která mimo jiné ukázala, že nabídku mobilních služeb v ČR pokrývá z největší části operátor T – Mobile a na Slovensku Orange.

V rámci této diplomové práce byl současně nastíněn vývoj neomezených datových tarifů českých a slovenských mobilních operátorů, při jejichž komparaci byl největší rozdíl shledán v nabídce zcela neomezeného čerpání dat, které umožňuje v rámci své sítě operátor 4ka.

Dále bylo možné konstatovat, že ostatní slovenští operátoři poskytují oproti českým operátorům z hlediska ceny a obsahu tarifů výhodnější nabídky, v rámci nichž mohou zákazníci za srovnatelné ceny využívat více než jednou tolik mobilních dat.

V závěru práce bylo provedeno vyhodnocení dotazníkového šetření, prostřednictvím něhož byl do jisté míry potvrzen předpoklad nedostatečného objemu mobilních dat v rámci spotřebitelských tarifů. I když je možné říci, že pouze 25 % dotázaných respondentů uvedlo, že je s velikostí dat nespokojeno a 11 % nebylo ani spokojeno a ani nespokojeno, tak na druhou stranu lze konstatovat, že rozhodně spokojeno bylo jen 32 % a ostatní by dle svých odpovědí uvítali vyšší objem mobilních dat, než mají v současné době od svého operátora k dispozici. Toto tvrzení lze zároveň podložit častějším využíváním wi-fi pro připojení k internetu, které upřednostňuje celkem 69 % respondentů.

Předpoklad o ústupu klasické mobilní komunikace v podobě hlasových a SMS služeb v návaznosti na rostoucí možnosti komunikace přes internet byl dle odpovědí většiny respondentů jednoznačně potvrzen. U dvou třetin respondentů došlo během posledních tří let k růstu četnosti komunikace prostřednictvím internetových aplikací a u jedné třetiny k poklesu četnosti využití klasické mobilní komunikace. Většina z dotázaných také uvedla, že v současnosti upřednostňuje komunikaci přes messenger/y před komunikací klasickou.

Seznam použité literatury

- ANON. 2018. Recenze operátora Nordic Telecom. *srovnanioperatoru.cz* [online]. [cit. 2018-11-14]. Dostupné z: <http://srovnanioperatoru.cz/recenze-operatora-nordic-telecom/>.
- ANON. 2017. Vstup tretieho operátora na slovenský trh predznamenal mnohé zmeny. Na Slovensku sú v súčasnosti štyria mobilní operátori. *hlavnespravy.cz* [online]. [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: <https://www.hlavnespravy.sk/vstup-tretieho-operatora-na-slovensky-trh-predznamenal-mnohe-zmeny-orange-naopak-intenzivne-pokracuje-v-rozsirovani-mobilnej-a-datovej-siete/897211>.
- ANON. 2002. Globtel je už definitívne Orange. *sme.sk* [online]. [cit. 2018-10-29]. Dostupné z: <https://www.sme.sk/c/500848/globtel-je-uz-definitivne-orange.html>.
- BUREŠ, Michal. 2019. Kdo dostává v ČR průměrnou mzdu? *finance.cz* [online]. [cit. 2019-02-26]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/514154-prumerna-mzda-2018-cr-nemecko-rakousko/>.
- BUREŠ, Michal. 2017. Která země má nejdražší tarify ve střední Evropě? ČR nebo Polsko? *finance.cz* [online]. [cit. 2019-03-11]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/494925-ktera-zeme-ma-nejdrazsi-tarify-ve-stredni-evrope-cr-nebo-polsko/>.
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. 2018. Česká republika v mezinárodním srovnání (vybrané údaje) – 2017. *czso.cz* [online]. [cit. 2019-02-26]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo-9k601aukyp>.
- ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. 2019. Evropský regulační rámec. *ctu.cz* [online]. [cit. 2019-03-26]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/evropsky-regulacni-ramec>.
- ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. 2018a. VÝROČNÍ ZPRÁVA ČTÚ 2017. *ctu.cz* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/212029/soubory/vz-2017-web-signed.pdf>.
- ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. 2018b. TISKOVÁ ZPRÁVA ČTÚ vyhlásil aukci kmitočtů v pásmu 3,7 GHz. *ctu.cz* [online]. [cit. 2019-02-23]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/tiskova-zprava-ctu-vyhlasil-aukci-kmitoctu-v-pasmu-37-ghz/obrazky/tz20170327aukce3.7ghz.pdf>.

- ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. 2017. Zpráva o vývoji trhu elektronických komunikací 2012-2017. *ctu.cz* [online]. [cit. 2018-02-25]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/8179/soubory/zovt-finalni-verze-opendata.pdf>.
- ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. 2016. Trh mobilních služeb. *ctu.cz* [online]. [cit. 2019-03-26]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/vyzva-k-uplatneni-pripominek-k-navrhu-testu-tri-kriterii-pro-trh-mobilnich-sluzeb/obrazky/trhmobilnichsluzeb-verzeprovkverejna.pdf>.
- ČTK. 2019. Převedení čísla za dva dny. Vláda schválila návrh zákona o změně operátora. *idnes.cz* [online]. [cit. 2018-03-01]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/vlada-navrh-zakona-prevedeni-cisla-schvaleni-operatori-mobilni.A190227_093929_domaci_jadv.
- ČTK. 2018a. Češi už si nakoupí víc než Řekové. V kupní síle poskočili o tři příčky nahoru. *zpravy.aktualne.cz* [online]. [cit. 2019-02-26]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/nakupovani/na-zebricku-zemi-v-evrope-dle-prijmu-si-cr-polepsila-na-23-m/r~931138c8ec1511e8a1900cc47ab5f122/?redirected=1551187917>.
- ČTK. 2018b. Od regulace si ČTÚ slibuje snížení cen. Zhatit může stanovisko EK. *idnes.cz* [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/mobilni-operatori/regulace-cesky-mobilni-trh-cesky-telekomunikacni-urad-ctu.A180417_121807_mobilni-operatori_LHR.
- ČTK. 2018c. Aukce kmitočtů pro mobilní sítě páté generace má přinést vstup nového operátora. *zpravy.aktualne.cz* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/aukci-kmitoctu-pro-5g-planuje-ctu-na-druhou-polovinu-2019-ma/r~aec1eed867df11e8bd55ac1f6b220ee8/?redirected=1542107723>.
- ČTK. 2018d. Nový operátor a levnější tarify v Česku? ČTÚ si to slibuje od aukce kmitočtů. *novinky.cz* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/internet-a-pc/mobil/479518-novy-operator-a-levnejsi-tarify-v-cesku-ctu-si-to-slibuje-od-aukce-kmitoctu.html>.

- ČTK. 2018e. Přijde nový operátor? ČTÚ chystá dvě důležité aukce kmitočtů. *novinky.cz* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/internet-a-pc/mobil/472321-prijde-novy-operator-ctu-chysta-dve-dulezite-aukce-kmitoctu.html>.
- ČTK. 2018f. Neomezené tarify jen tak nebudou, nahradily by wi-fi, říká šéf Vodafone. *idnes.cz* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/mobilni-operatori/neomezeny-mobilni-datovy-tarif-prekazka-pomaly-pevny-internet-vodafone-petr-dvorak.A180523_154233_mobilni-operatori_LHR.
- ČTK. 2017a. Šedí operátoři jsou problém. Shoduje se telekomunikační úřad i O2. *idnes.cz* [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/mobilni-operatori/sedi-operatori-problem-cesky-telekomunikacni-urad-o2.A170927_133107_mobilni-operatori_jm.
- ČTK. 2017b. Operátoři se ohrazují vůči analýze ČTÚ, která volá po regulaci trhu. *e15.cz* [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.e15.cz/byznys/technologie-a-media/operatori-se-ohrazuji-vuci-analyze-ctu-ktera-vola-po-regulaci-trhu-1339045>.
- ČTK. 2017c. Na operátory si došlápne antimonopolní úřad. Může za drahá data kartel? *blesk.cz* [online]. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: <https://www.blesk.cz/clanek/zpravy-udalosti/455756/na-operatory-si-doslapne-antimonopolni-urad-muze-za-draha-data-kartel.html>.
- ČTK. 2017d. Operátoři si málo konkurují a zvýhodňují firmy, zjistil antimonopolní úřad. Kartel však nehrozí. *lidovky.cz* [online]. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: https://www.lidovky.cz/byznys/firmy-a-trhy/kartel-nehrozi-cesti-operatori-hraji-fer-rozhodl-antimonopolni-urad.A171114_131803_firmy-trhy_kopp.
- ČTK. 2017e. Čeští operátoři dominantní postavení nezneužívají, zjistil ÚOHS. *idnes.cz* [online]. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/mobilni-operatori/cesky-mobilni-trh-operator-kartel-dominantni-postaveni-uohs-urad-pro-ochranu-hospodarske-souteze.A171114_155524_mobilni-operatori_LHR.
- ČTK. 2015. Slovensko má čtvrtého operátora. Značka 4ka láká na levné volání, prodává ji pošta. *aktualne.cz* [online]. [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/slovensko-ma-ctvrteho-operatora-4ka/r~77c6da826c1611e5adcb0025900fea04/?redirected=1541422212>.

- ČTK. 2011. Telefónica O2 změní název a vyplatí dividendy, rozhodla valná hromada. *byznys.ihned.cz* [online]. [cit. 2018-10-29]. Dostupné z: <https://byznys.ihned.cz/c1-51712790-telefonica-o2-zmeni-nazev-a-vyplati-dividendy-rozhodla-valna-hromada>.
- DOSEDĚL, Tomáš. 2012a. Všichni jsou tu z O2: Historie firmy Telefónica. *mobinfo.cz* [online]. [cit. 2018-10-29]. Dostupné z: <http://www.mobinfo.cz/vsichni-jsou-tu-z-o2-historie-firmy-telefonica/>.
- DOSEDĚL, Tomáš. 2012b. Hlas, data, telefon: Historie společnosti Vodafone. *mobinfo.cz* [online]. [cit. 2018-11-03]. Dostupné z: <http://www.mobinfo.cz/hlas-data-telefon-historie-spolecnosti-vodafone/>.
- DOSEDĚL, Tomáš. 2012c. Z pošty mobilním operátorem: Historie operátora T-Mobile. *mobinfo.cz* [online]. [cit. 2018-11-01]. Dostupné z: <http://www.mobinfo.cz/z-posty-mobilnim-operatorem-historie-operatora-t-mobile/>.
- DTEST. 2019. České mobilní služby patří stále k nejdražším v Evropské unii. nařídil operátorům snížit ceny. *dtest.cz* [online]. [cit. 2019-03-03]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-7172/ceske-mobilni-sluzby-patri-stale-k-nejdrzsimsim-v-evropske-unii>.
- DTEST. 2017a. Výhra českých spotřebitelů – novela zákona o elektronických komunikacích. *dtest.cz* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-6183/vyhra-ceskych-spotrebitelu-novela-zakona-o-elektronickych-komunikacich>.
- DTEST. 2017b. Vyzvali jsme mobilní operátory ke změně cenové politiky. *dtest.cz* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5681/vyzvali-jsme-mobilni-operatory-ke-zmene-cenove-politiky>.
- DTEST. 2017c. ČTÚ nařídil operátorům snížit ceny. *dtest.cz* [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5616/ctu-naridil-operatorum-snizit-ceny>
- DTEST. 2017d. Test tří kritérií ČTÚ: nová naděje pro virtuální operátory? *dtest.cz* [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-6205/test-tri-kriterii-ctu-nova-nadeje-pro-virtualni-operatory>.

- HAVLÍČKOVÁ, Gabriela. 2019. Dotazníkové šetření k datovým tarifům (výsledky průzkumu). *vyplnto.cz* [online]. [cit. 2019-03-29] Dostupné z: <https://67525.vyplnto.cz>.
- HLOUŠKOVÁ, Lenka. 2017. Telefónica O2 Czech Republic, a.s. *novinky.cz* [online]. [cit. 2018-10-30]. Dostupné z: <https://tema.novinky.cz/telefonica-o2-czech-republic-as>.
- HORALÍK, Jan. 2006. Vzpomínáme: když se tenkrát měnil Paegas na T-Mobile. *mobilmania.cz* [online]. [cit. 2018-10-29]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.cz/clanky/vzpominame-kdyz-se-tenkrat-menil-paegas-na-t-mobile/sc-3-a-1111877/default.aspx>.
- HOŘEJŠÍ, Bronislava, Jana SOUKUPOVÁ, Libuše MACÁKOVÁ a Jindřich SOUKUP. 2016. *Mikroekonomie*. 5. vyd. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-218-5.
- HYNEK, Matěj. 2018. Dostanou Češi konečně levné volání? Úřad zvažuje tvrdé regulace cen operátorů. *blesk.cz* [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.blesk.cz/clanek/zpravy-udalosti/488859/dostanou-cesi-konecne-levne-volani-urad-zvazuje-tvrde-regulace-cen-operatoru.html>.
- JONES, Alison a Brenda E. SUFRIN. 2016. *EU Competition law: text, cases, and materials*. 6 th.ed. Oxford: Oxford University Press. ISBN 978-0-19-872342-4.
- JUREČKA, Václav a aj. 2018. *Mikroekonomie*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-2126-7.
- KLESLA, Jan. 2015. Poslanci vytáhli proti operátorům: mají kartel a drží ceny vysoko. *lidovky.cz* [online]. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: https://www.lidovky.cz/byznys/firmy-a-trhy/poslanci-vytahli-proti-operatorum-maji-kartel-a-drzi-ceny-vysoko.A150130_123210_firmy-trhy_pave.
- KUČERA, Petr a Jakub, ZELENKA. 2018. Ke konkurenci přejdete rychleji. Operátoři už nesmí ani jednostranně měnit podmínky. *zpravy.aktualne.cz* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/ke-konkurenci-prejdete-rychleji-operatori-uz-nesmi-ani-jedno/r~f7f6254406ad11e8a44c0cc47ab5f122/>.
- KURZYCZ. 2019. Kurzy ČNB, historie kurzů měn. *kurzy.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/kurzy-men/historie/rok-2018/>.

- KUŽEL, Filip. 2019. To šlo rychle. Vláda schválila Babišovu prozákaznickou novelu Zákona o elektronických komunikacích. *mobilmania.cz* [online]. [cit. 2018-03-01]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.cz/clanky/to-slo-rychle-vlada-schvalila-babisovu-prozakaznickou-novelu-zakona-o-elektronickych-komunikacich/sc-3-a-1344415/default.aspx>.
- LÁSKA, Jan. 2019. O2 se vrací k vzácným kovům. Uvede nové Free tarify s větším objemem dat. *mobilmania.cz* [online]. [cit. 2019-03-11]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.cz/clanky/o2-se-vraci-k-vzacnym-kovum-uvede-nove-free-tarify-s-vetsim-objemem-dat/sc-3-a-1344081/default.aspx>.
- LUPA. 2017a. ČTÚ: Výpovědní doba u smluv s operátory se zkracuje. Změny platí i pro staré smlouvy. *lupa.cz* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/aktuality/ctu-vypovedni-doba-u-smluv-s-operatory-se-zkracuje-zmeny-plati-i-pro-stare-smlouvy/?opinionsListing-order=insert&do=opinionsListing-reorder>.
- MACEK, Jiří. 2012. Jak se psala historie mobilních telefonů ve světě i u nás. *cnews.cz* [online]. [cit. 2018-10-29]. Dostupné z: <https://www.cnews.cz/jak-se-psala-historie-mobilnich-telefonu-ve-svete-i-u-nas/>.
- MATURA, Jan. 2017a. Neomezené tarify: nejlevnější za 500 korun, dražší mají konečně data. *idnes.cz* [online]. [cit. 2019-03-11]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/mobilni-operatori/neomezene-tarify-2017-prehled.A170619_134254_mobilni-operatori_jm.
- MATURA, Jan. 2017b. O2 uvádí nové tarify. Nejlevnější neomezený tarif má za 499 korun. *idnes.cz* [online]. [cit. 2019-03-11]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/mobil/mobilni-operatori/tarif-neomezeny-operator-o2.A170605_175232_mobilni-operatori_jm/tisk.
- MAXA, Filip. 2019a. EÚ porovnávala ceny mobilných dát: Ponúka nesprávne výsledky, ceny sú staré. *zive.sk* [online]. [cit. 2018-03-03]. Dostupné z: <https://zive.azet.sk/clanok/138508/eu-porovnavala-ceny-mobilnych-dat-ponuka-nespravne-vysledky-ceny-su-stare/>.
- MAXA, Filip. 2019a. Orange: Za rok 2018 iba 8-tisíc TV zákazníkov. Výnosy 561 miliónov eur. *zive.sk* [online]. [cit. 2018-03-03]. Dostupné z:

<https://zive.azet.sk/clanok/138384/orange-za-rok-2018-iba-8-tisic-tv-zakaznikov-vynosy-561-milionov-eur/>.

MAXA, Filip. 2019b. Telekom v roku 2018: Rastie TV aj internet. Optiku má pre 550-tisíc domácností. *zive.sk* [online]. [cit. 2018-03-03]. Dostupné z: <https://zive.azet.sk/clanok/138395/telekom-v-roku-2018-rastie-tv-aj-internet-optiku-ma-pre-550-tisic-domacnosti/>.

MINDOP. 2018. Elektronické komunikácie – vybrané štatistické údaje. *mindop.sk* [online]. [cit. 2018-03-03]. Dostupné z: https://www.mindop.sk/files/statistika_vus/telekom/index.htm.

MOBILMANIA. 2012. GSM používame 15 rokov. Orange oslavuje. *azet.sk* [online]. [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: <https://zive.azet.sk/clanok/88012/gsm-pouzivame-15-rokov-orange-oslavuje/>.

NORDIC TELECOM. 2018. O spoločnosti. *nordictelecom.cz* [online]. [cit. 2018-11-14]. Dostupné z: <https://www.nordictelecom.cz/o-spolecnosti>.

ORANGE SLOVENSKO. 2019. Paušály Go. *orange.sk* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.orange.sk/e-shop/pausaly/go>.

ORANGE SLOVENSKO. 2018a. Výročná správa 2017. *orange.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.orange.sk/onas/tlacove-centrum/vyrocne-spravy/>.

ORANGE SLOVENSKO. 2018b. Orange v treťom kvartáli 2018 s opätovným nárastom výnosov, rástol aj počet zákazníkov dátových a fixných služieb. *orange.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.orange.sk/onas/novinky/detail-tlacovej-spravy/article/orange-v-tretom-kvartali-2018-s-opaetovnym-narastom-vynosov-rastol-aj-pocet-zakaznikov-d/>.

ORANGE SLOVENSKO. 2017. Výročná správa 2016. *orange.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.orange.sk/onas/tlacove-centrum/vyrocne-spravy/>.

ORANGE SLOVENSKO. 2016. Výročná správa 2015. *orange.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.orange.sk/onas/tlacove-centrum/vyrocne-spravy/>.

O2 CZECH REPUBLIC. 2019a. O2 v roce 2018: výrazný nárůst zákazníků O2 TV i mobilních služeb a nadále silná finanční výkonnost podpořená rekordně vysokými

- investicemi. *o2.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: https://www.o2.cz/spolecnost/tiskove-centrum/628581-O2_v_roce_2018_vyrazny_narust_zakazniku_O2_TV_i_mobilnich_sluzeb.html.
- O2 CZECH REPUBLIC. 2019b. Mobilní tarify. *o2.cz* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.o2.cz/osobni/mobilni-tarify>.
- O2 CZECH REPUBLIC. 2018a. O společnosti O2 Czech Republic a.s. *o2.cz* [online]. [cit. 2018-10-30]. Dostupné z: <https://www.o2.cz/spolecnost/o-spolecnosti/>.
- O2 CZECH REPUBLIC. 2018b. Výroční zpráva O2 Czech Republic 2017. *o2.cz* [online]. [cit. 2018-10-30]. Dostupné z: <https://www.o2.cz/spolecnost/vyrocni-a-pololetni-zpravy/>.
- O2 CZECH REPUBLIC. 2017. Výroční zpráva O2 Czech Republic 2016. *o2.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.o2.cz/spolecnost/vyrocni-a-pololetni-zpravy/>.
- O2 CZECH REPUBLIC. 2016. Výroční zpráva O2 Czech Republic 2015. *o2.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.o2.cz/spolecnost/vyrocni-a-pololetni-zpravy/>.
- O2 SLOVAKIA. 2019. O2 Paušál na faktúru. *o2.sk* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.o2.sk/volania/o2-pausal>.
- O2 SLOVAKIA. 2018. Výročná správa 2017. *o2.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.spolocnost.o2.sk/tlacove-centrum/vyrocne-spravy>.
- O2 SLOVAKIA. 2017. Výročná správa 2016. *o2.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.spolocnost.o2.sk/tlacove-centrum/vyrocne-spravy>.
- O2 SLOVAKIA. 2016. Výročná správa 2015. *o2.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.spolocnost.o2.sk/tlacove-centrum/vyrocne-spravy>.
- O2 SLOVAKIA. 2014. Skupina Telefónica sa dohodla na predaji Telefónica Czech republic skupine PPF za 2,467 miliardy Eur. *o2.sk* [online]. [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: <http://www.spolocnost.o2.sk/tlacove-centrum/tlacova-sprava/skupina-telefonica-sa-dohodla-na-predaji-telefonica-czech-republic-skupine-ppf-za-2-467-miliardy-eur>.

- PAVLÍČEK, Michal. 2017. Slovenský operátor 4ka nabízí zcela neomezený tarif za pět set korun. *mobilnet.cz* [online]. [cit. 2019-03-11]. Dostupné z: <https://mobilnet.cz/clanky/slovensky-operator-4ka-nabizi-zcela-neomezeny-tarif-za-pet-set-korun-32661>.
- POSPÍŠIL, Aleš. 2018a. Síťoví a virtuální operátoři na ostří nože. Obhájí si ČTÚ regulaci trhu? *mobilmania.cz* [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.cz/clanky/sitovi-a-virtualni-operatori-na-ostri-noze-obhaji-si-ctu-regulaci-trhu/sc-3-a-1340171/default.aspx>.
- POSPÍŠIL, Aleš. 2018b. O2, T-Mobile a Vodafone v roli virtuálních operátorů? Stát zvažuje, že síť 5G postaví sám. *mobilmania.cz* [online]. [cit. 2018-11-16]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.cz/clanky/o2-t-mobile-a-vodafone-v-rolu-virtualnich-operatoru-stat-zvazuje-ze-sit-5g-postavi-sam/sc-3-a-1343231/default.aspx>.
- POSPÍŠIL, Aleš. 2017. ČTÚ si dláždí cestu k regulaci. Podmínky pro virtuální operátory jsou pokřivené. *mobilmania.cz* [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.cz/clanky/ctu-si-dlazdi-cestu-k-regulaci-podminky-pro-virtualni-operatory-jsou-pokrivene/sc-3-a-1339344/default.aspx>.
- PPF. 2015. Výroční zpráva PPF 2014. *ppf.eu* [online]. [cit. 2018-10-30]. Dostupné z: <https://www.ppf.eu/cs/financni-vykazy>.
- PROQUEST. 2017a. Czech Republic Telecommunications Report – Q4. *proquest.com* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/1920460281/abstract/85288CCD4B504059PQ/8?accountid=17116>.
- PROQUEST. 2017b. Slovakia Telecommunications Report – 2017. *proquest.com* [online]. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/1836758406/abstract/948024FCE7CE4917PQ/9?accountid=17116>.
- SITA. 2001. Globtel začal so zmenou značky na Orange. *zive.azet.sk* [online]. [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: <https://zive.azet.sk/clanok/8850/globtel-zacal-so-zmenou-znacky-na-orange/>.

- SLOVAK TELEKOM. 2019. SLUŽBY A CENY PAUŠÁLOV ÁNO. *telekom.sk* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.telekom.sk/volania/pausal>.
- SLOVAK TELEKOM. 2018a. Skupina Slovak Telekom za deväť mesiacov so silným rastom mobilných zákazníkov, úspešnými novinkami na čele s paušálmi ÁNO a bohatým exkluzívnym TV obsahom. *telekom.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.telekom.sk/o-spolocnosti-telekom/press-centrum/tlacove-spravy/skupina-slovak-telekom-za-devat-mesiakov-so-silnym-rastom-mobilnych-zakaznikov-uspesnymi-novinkami-na-cele-s-pausalmi-ano-a-bohatym-exkluzivnym-tv-obsahom>.
- SLOVAK TELEKOM. 2018b. Výročná správa 2017. *telekom.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.telekom.sk/o-spolocnosti/rocne-spravy>.
- SLOVAK TELEKOM. 2017. Výročná správa 2016. *telekom.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.telekom.sk/o-spolocnosti/rocne-spravy>.
- SLOVAK TELEKOM. 2016. Výročná správa 2015. *telekom.sk* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.telekom.sk/o-spolocnosti/rocne-spravy>.
- SPURA, Filip. 2017. Novela zákona o elektronických komunikáciách ve vzťahu k operátorům. *prazskypatriot.cz* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.prazskypatriot.cz/novela-zakona-o-elektronickyh-komunikacich-ve-vztahu-k-operatorum/>.
- SWAN MOBILE. 2018. Výročná zpráva 2017. *finstat.sk* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.finstat.sk/35680202/zavierka>.
- TARIFON. 2015. Neomezené tarify na Slovensku a v Česku. *tarifon.cz* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.tarifon.cz/aktuality/neomezene-tarify-na-slovensku-a-v-cesku/>.
- TELEKOM. 2018. HISTÓRIA A MÍLNIKY. *telekom.sk* [online]. [cit. 2018-11-08]. Dostupné z: <https://www.telekom.sk/o-spolocnosti/historia-a-milniky>.
- T – MOBILE CZECH REPUBLIC. 2019. Nabídka tarifů. *t – mobile.cz* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: https://www.t-mobile.cz/tarify/_nabidka/default?campaign=1210a02_|_SRCH:_VOICE:_Tarif+_

Brand_(BMM)&gclid=EAIAIQobChMIja-
P293v4AIV1OR3Ch1PaQSbEAAYASAAEgIolvD_BwE.

- T – MOBILE CZECH REPUBLIC. 2018a. O SPOLEČNOSTI. *t-press.cz* [online]. [cit. 2018-11-01]. Dostupné z: <http://www.t-press.cz/cs/o-spolecnosti.html>.
- T – MOBILE CZECH REPUBLIC. 2018b. Výroční zpráva 2017. *t – mobile.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/vyrocní-zpravy>.
- T – MOBILE. 2018c. Q3 2018: T-MOBILE MÁ ZA SEBOU DALŠÍ ÚSPĚŠNÉ ČTVRTLETÍ. *t-press.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <http://www.t-press.cz/cs/tiskove-materialy/tiskove-zpravy-t-mobile/q3-2018-t-mobile-ma-za-sebou-dalsi-uspesne-ctvrtleti.html>.
- T – MOBILE CZECH REPUBLIC. 2017. Výroční zpráva 2016. *t – mobile.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/vyrocní-zpravy>.
- T – MOBILE CZECH REPUBLIC. 2016. Výroční zpráva 2015. *t – mobile.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/vyrocní-zpravy>.
- TOMEK, P. 2006. Mobilní historie: milníky ve vývoji mobilní komunikace. *mobilmania.cz* [online]. [cit. 2018-10-29]. Dostupné z: <https://www.mobilmania.cz/clanky/vzpominame-kdyz-se-tenkrat-menil-paegas-na-t-mobile/sc-3-a-1111877/default.aspx>.
- ÚŘAD PRO OCHRANU HOSPODÁŘSKÉ SOUTĚŽE. 2019. POSLÁNÍ A KOMPETENCE. *uhos.cz* [online]. [cit. 2019-03-26]. Dostupné z: <https://www.uohs.cz/cs/o-uradu.html>.
- ÚRAD PRE REGULÁCIU ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A POŠTOVNÝCH SLUŽIEB. 2018. Analýza relevantního trhu č. 2. *teleoffgov.sk*. [online]. [cit. 2018-03-05]. Dostupné z: https://www.teleoff.gov.sk/data/files/49277_file-02-market-2-market-analysis.pdf.
- ÚŠELA, Jan. 2017a. Víme, jak získat slevy od operátorů. Čtenáři se podělili o recept na levnější data i volání. *zpravy.aktualne.cz* [online]. [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/vime-jak-ziskat-slevy-od-operatoru-zeptali-jsme-se-ctenaru/r~3099a1665b0d11e78e980025900fea04/?redirected=1550684135>.

- ÚŠELA, Jan. 2017b. Kartel operátorů v Česku není, zjistil antimonopolní úřad. Ceny mobilních služeb v tuzemsku jsou podle něj nižší, než se zdá. *byznys.ihned.cz* [online]. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: <https://byznys.ihned.cz/c1-65955590-kartel-operatoru-v-cesku-neni-zjistil-antimonopolni-urad-ceny-mobilnich-sluzeb-v-tuzemsku-jsou-podle-nej-nizsi-nez-se-zda>.
- ÚŠELA, Jan. 2017c. Aukce kmitočtů pro datové sítě vynesla miliardu korun. Na trh vstoupí dva noví hráči, T-Mobile přestal dražit. *byznys.ihned.cz* [online]. [cit. 2018-11-14]. Dostupné z: <https://byznys.ihned.cz/c1-65796490-aukce-kmitoctu-pro-datove-site-vynesla-miliardu-korun-na-trh-vstoupi-dva-novi-hraci-t-mobile-neuspel>.
- ÚŠELA, Jan. 2017d. Miliarda za kmitočty. Operátoři dražili pásmo 3,7 GHz, T-Mobile kvůli vysoké ceně odstoupil. *zpravy.aktualne.cz* [online]. [cit. 2018-11-14]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/miliarda-za-kmitocty-operatori-drazily-pasmo-3-7-ghz-t-mobil/r~c3cb47a2664b11e784870025900fea04/?redirected=1542277581>.
- ÚŠELA, Jan a Markéta ŘEHÁKOVÁ. 2017. Pracovali pro Kellnera, teď budují čtvrtého operátora. Nordic Telecom slibuje "severskou solidnost". *zpravy.aktualne.cz* [online]. [cit. 2018-11-14]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/pracovali-pro-kellnera-ted-chteji-postavit-ctvrteho-operator/r~f50429c4f36411e68ad70025900fea04/operator/r~f50429c4f36411e68ad70025900fea04/?redirected=1542115099>.
- VÁCLAVÍK, Lukáš. 2018. Nordic má velké ambice. Chce se stát 4. operátorem a přetáhnout lidi od Wi-Fi providerů. *cnews.cz* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: <https://www.cnews.cz/nordic-telecom-37-ghz-700-mhz-aukce-ctvrty-operator>.
- VÁCLAVÍK, Lukáš. 2017a. T-Mobile ostrouhal. Frekvence pro nové LTE a 5G sítě získají dva „nováčky“. *cnews.cz* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: <https://www.cnews.cz/t-mobil-ostrouhal-frekvence-pro-nove-lte-5g-site-ziskaji-dva-novacci/>.
- VÁCLAVÍK, Lukáš. 2017b. Operátoři slibují „datování bez počítání“. Je to prachspřstá lež [komentář]. *cnews.cz* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: <https://www.cnews.cz/vodafone-pass-t-mobile-streamon-komentar>.

- VESELÍKOVÁ, Monika. 2017 Operátorův smutek: Rychlejší přenos čísla, jednodušší odstoupení od smlouvy. *m.penize.cz* [online]. [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://m.penize.cz/spotrebitel/325433-operatoruv-smutek-rychlejsi-prenos-cisla-jednodussi-odstoupeni-od-smlouvy>.
- VODAFONE CZECH REPUBLIC. 2019. Tarify pro jednotlivce. *vodafone.cz* [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/tarify/>.
- VODAFONE CZECH REPUBLIC. 2018. Výroční zpráva 2017/2018. *vodafone.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/o-vodafonu/o-spolecnosti/pro-media/>.
- VODAFONE CZECH REPUBLIC. 2017. Výroční zpráva 2016/2017. *vodafone.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/o-vodafonu/o-spolecnosti/pro-media/>.
- VODAFONE CZECH REPUBLIC. 2016. Výroční zpráva 2015/2016. *vodafone.cz* [online]. [cit. 2019-03-02]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/o-vodafonu/o-spolecnosti/pro-media/>.
- Zákon č. 351/2011 Sb., o elektronických komunikáciách. 2011. *zakonypreludi.sk* [online]. [cit. 2019-03-26]. Dostupné z: <http://www.zakonypreludi.sk/zz/2011-351>.
- Zákon č. 250/2007 Sb., o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. 2007. *zakonypreludi.sk* [online]. [cit. 2019-03-26]. Dostupné z: <http://www.zakonypreludi.sk/zz/2007-250>.
- Zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. 2005. *zakonyprolidi.cz* [online]. [cit. 2019-03-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127>.
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. 1992. *zakonyprolidi.cz* [online]. [cit. 2019-03-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634>.
- 4KA. 2019. SLOBODA + Dáta navyše. *4ka.sk* [online]. [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: <https://www.4ka.sk/pausaly-sloboda-plus>.

Seznam příloh

Příloha A	Dotazníkové šetření	93
-----------	---------------------------	----

Dotazníkové šetření

Dobrý den,

Jmenuji se Gabriela Havlíčková a jsem studentkou magisterského programu na Ekonomické fakultě Technické univerzity v Liberci, kde v současné době zpracovávám diplomovou práci na téma Vývoj současné situace na trhu mobilních operátorů v ČR a na Slovensku.

V souvislosti s mou diplomovou prací bych Vás chtěla požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který se týká Vašeho datového tarifu a četnosti komunikace přes internet prostřednictvím tzv. messengeru/ů (aplikace/i pro komunikaci prostřednictvím internetu) a klasické komunikace pomocí SMS zpráv a hlasových služeb.

Cílovými respondenty dotazníku jsou uživatelé mobilního telefonu v produktivním věku (18–55 let), kteří mají smlouvu na dobu určitou u jednoho ze síťových operátorů (O2 CZ, T – Mobile CZ, Vodafone CZ), u něhož měsíčně využívají datový tarif. V případě, že nesplňujete alespoň jednu z výše uvedených podmínek, dotazník prosím nevyplňujte.

Dotazník se skládá z 22 krátkých otázek a je anonymní. Vámi poskytnuté informace budou použity výhradně k účelům zpracování mé diplomové práce.

1. Pohlaví:

- muž
- žena

2. Věková skupina:

- 18–25
- 26–35
- 36–45
- 46–55

3. Mobilní operátor:

- O2 CZ
- T – Mobile CZ
- Vodafone CZ

4. Jak dlouhou dobu využíváte služeb Vašeho současného operátora?

- méně než 1 rok
- 1–2 roky
- 2–4 roky
- 4 a více let

5. V jakém cenovém rozmezí se pohybuje Váš měsíční tarif?

- méně než 400 Kč
- 400–600 Kč
- 600–800 Kč
- více než 800 Kč

6. Váš tarif z hlediska SMS zpráv obsahuje: (lze uvést více odpovědí)

- neomezené SMS do všech sítí
- neomezené SMS do sítě stejného operátora
- omezené SMS do všech sítí
- omezené SMS do sítě stejného operátora
- žádné volné SMS (platíte za každou odeslanou SMS zprávu)

7. Váš tarif z hlediska hlasových služeb obsahuje: (lze uvést více odpovědí)

- neomezené minuty volání do všech sítí
- neomezené minuty volání do sítě stejného operátora
- omezené minuty volání do všech sítí
- omezené minuty volání do sítě stejného operátora
- žádné volné minuty volání (platíte za každou provolanou minutu)

8. Jakou velikost dat zahrnuje Váš měsíční tarif?

- méně než 1 GB
- více než 1 GB až 1,5 GB
- více než 1,5 GB až 3 GB
- více než 3 GB až 6 GB
- více než 6 GB až 10 GB
- více než 10 GB až 15 GB
- více než 15 GB

9. Jak jste spokojen/a s velikostí dat, která je součástí Vašeho tarifu?

- velmi spokojen/a
- spíše spokojen/a
- ani spokojen/a a ani nespokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a

→ 10. Jaká velikost dat by pro Vás byla dostatečná?

- 1,5 GB
- 3 GB
- 6 GB
- 10 GB
- 15 GB
- neomezená data

11. Ke komunikaci na internetu využíváte častěji wi-fi či data?

- wi-fi
- data

12. Jak často používáte messenger pro zaslání zpráv?

- nikdy
- zřídka
- občas
- často

→13. Jaký messenger používáte? (lze označit více odpovědí)

- Facebook messenger
- Whatsapp
- Viber
- Snapchat
- Skype
- Instagram messenger

→14. Z jakého důvodu zasláte zprávy přes messenger? (lze označit více odpovědí)

- připojení gifů a animací
- zaslání dokumentů, videí a fotografií
- komunikace s více lidmi zároveň
- nechcete platit za každou zaslou zprávu
- můžete zjistit informace o stavu uživatele (aktivní/neaktivní)
- v případě pobytu v zahraničí posíláte zprávy "zdarma" (prostřednictvím wi-fi nebo čerpání mobilních dat z Vašeho tarifu)
- jste na to zvyklý/á

15. Jak často zasiláte SMS zprávy?

- nikdy
- zřídka
- občas
- často

→16. Z jaké důvodu, či v jakém případě zasiláte SMS zprávy? (lze označit více odpovědí)

- nechcete komunikovat prostřednictvím messengeru
- lidé, s kterými komunikujete nepoužívají messenger nebo používají jiný messenger než Vy
- z důvodu pracovních záležitostí
- v případě slavnostních událostí (narozneniny, Vánoce,)
- jste na to zvyklý/á

17. Uskutečňujete hovory častěji prostřednictvím klasických hlasových služeb nebo messengeru?

- messengeru
- klasických hlasových služeb

18. Jak často voláte přes messenger?

- nepoužíváte messenger pro volání
- zřídka
- občas
- často

→19. Důvodem, proč voláte přes messenger je: (lze označit více odpovědí)

- možnost videohovoru
- nechcete platit za každou minutu volání
- v případě pobytu v zahraničí voláte "zdarma" (prostřednictvím wi-fi nebo čerpání mobilních dat z Vašeho tarifu)
- jste na to zvyklý/á

20. Důvodem, proč využíváte klasické hlasové služby je: (lze uvést více možností)

- z důvodu kvality hovoru
- jste na to zvyklý/ zvyklá
- ne všechny Vaše kontakty mají messenger nebo stejný messenger jako Vy
- z důvodu pracovních záležitostí
- v případě slavnostních událostí (narozneniny, Vánoce,...)

21. V časovém horizontu posledních 3 let až po současnost zhodnoťte, jak se vyvíjela četnost Vaší komunikace přes messenger:

- nepoužíval/a jste messenger
- snížila se
- byla přibližně stejná
- vzrostla

22. V časovém horizontu posledních 3 let až po současnost zhodnoťte, jak se vyvíjela četnost Vaší komunikace prostřednictvím SMS zpráv a hlasových služeb:

- nepoužíval/a jste klasickou komunikaci prostřednictvím SMS zpráv a hlasových služeb
- snížila se
- byla přibližně stejná
- vzrostla