

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra práva**



**Diplomová práce**

**Virtuální mobilní operátoři na trhu ČR a právní  
ochrana spotřebitele**

**Dana Horníková**

**© 2017 ČZU v Praze**

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Dana Horníková

Podnikání a administrativa

Název práce

Virtuální mobilní operátoři na trhu ČR a právní ochrana spotřebitele

Název anglicky

Mobile virtual network operators on the Czech market and legal consumer protection

---

### Cíle práce

Cílem teoretické části diplomové práce je analýza trhu mobilních a virtuálních mobilních operátorů v České republice. Dále analýza platné právní úpravy ochrany spotřebitele při poskytování služeb virtuálního operátora, její komparace s platnou právní úpravou v EU a její zhodnocení. Cílem praktické části diplomové práce je komparace nabídky služeb vybraných mobilních a virtuálních operátorů, dále komparace vybraných cen služeb mobilních a virtuálních operátorů a jejich zhodnocení.

### Metodika

1. Shromáždění podkladů pro zpracování teoretické části práce
2. Analýza podkladů teoretické části práce
3. Sběr podkladů pro praktickou část práce
4. Vyhodnocení získaných dat pro zpracování praktické části práce
5. Sumarizace a komparace výsledků teoretické a praktické části práce

**Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

**Klíčová slova**

Spotřebitel, poskytovatel (dodavatel), mobilní operátor, virtuální mobilní operátor, trh v ČR, konkurence, telekomunikace, služby

---

**Doporučené zdroje informací**

BOUČKOVÁ, J. *Marketing*. Praha: C.H. Beck, 2003. ISBN 80-7179-577-1.

Eliáš, Karel a kol.: *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem*, 1. vyd., Sagit, 2012, ISBN 978-80-7208922-2

JAKUBÍKOVÁ, D. *Strategický marketing*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2690-8.

ONDŘEJ, JAN. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2013. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES: o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě), ve znění pozdějších předpisů

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 200/31/ES: o elektronickém obchodu, ve znění pozdějších předpisů

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES: o nekalých obchodních praktikách, ve znění pozdějších předpisů

VEČEŘA, JIŘÍ. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii: (včetně úpravy podle nového občanského zákoníku 2014): právní stav k 1.1.2013*. Vyd. 1. Praha: Leges, 2013. Praktik (Leges). ISBN 978-80-97576-34-2

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů

Zároveň další odborná literatura dle pokynů vedoucí diplomové práce

---

**Předběžný termín obhajoby**

2016/17 LS – PEF

**Vedoucí práce**

JUDr. Jitka Mráčková, CSc.

**Garantující pracoviště**

Katedra práva

Elektronicky schváleno dne 14. 11. 2016

JUDr. Jana Borská, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 14. 11. 2016

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 23. 03. 2017

---

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Virtuální mobilní operátoři na trhu ČR a právní ochrana spotřebitele" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 31. března 2017

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala své vedoucí diplomové práce JUDr. Jitce Mráčkové, CSc., za odborné vedení, cenné rady, věcné připomínky, náměty, konzultace, vstřícnost a ochotu při zpracovávání této diplomové práce.

# Virtuální mobilní operátoři na trhu ČR a právní ochrana spotřebitele

## Souhrn

Diplomová práce představuje mobilní telekomunikační trh v České republice jako trh, na kterém se roku 2013 udály významné změny. Trh elektronických komunikací celkově je velmi dynamický a perspektivní trh, na kterém dochází ke změnám v důsledku vývoje technologií, ale také ke změnám v preferencích spotřebitelů, kteří nové technologie využívají. Příchod virtuálních mobilních operátorů na český trh na chvíli zlepšil konkurenční prostředí a donutil síťové operátory snížit ceny u neomezených tarifů. Od té doby se však situace změnila a konkurenční prostředí na českém trhu je nezdravé. Síťoví operátoři nabízejí neomezené tarify za stejnou cenu jako v roce 2013 a mění si smluvní podmínky tak, že tyto změny považují za nepodstatné a zákazníkům nedovolí bezplatně (bez smluvní pokuty) ukončit smlouvu. Diplomová práce se zabývá aktuální situací na trhu virtuálních a síťových mobilních operátorů, prostředím, které na trhu panuje. Dále se zabývá nesouladem, který vznikl v § 63, odstavec 6 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů s právními úpravami ve směrnici Evropské unie č. 2002/22/ES. V praktické části diplomové práce je provedena komparace cen vybraných služeb vybraných síťových a virtuálních mobilních operátorů v České republice. Dále je v praktické části práce proveden kvantitativní výzkum, který byl realizován pomocí dotazníkového šetření. Kvantitativní výzkum souvisí s komparací cen vybraných služeb vybraných síťových a virtuálních mobilních operátorů.

**Klíčová slova:** spotřebitel, poskytovatel (dodavatel), mobilní operátor, virtuální operátor, trh v ČR, konkurence, telekomunikace, služby.

# **Mobile virtual network operators on the Czech market and legal consumer protection**

## **Summary**

The diploma thesis introduces the mobile telecommunications market in the Czech Republic as the market, on which 2013 occurred significant changes. Electronic communications market overall is very dynamic and promising market, which occurs due to changes in technology development, but also the changing preferences of consumers who use the new technology. The advent of virtual mobile operators on the Czech market at the moment to improve the competitive environment and forcing network operators to lower prices for unlimited tariffs. Since then, the situation has changed and the competitive environment of the Czech market is unhealthy. Network operators offer unlimited tariffs for the same price as in 2013 and changing terms and conditions, so that these changes are deemed irrelevant and allow customers free of charge (without penalty) to terminate the contract. The diploma thesis deals with the current situation in the market of virtual mobile operators and network mobile operators, the environment that prevails in the market. It also deals with the mismatch, which originated in § 63, paragraph 6 of the act no. 127/2005 Coll., about electronic communications, as amended, compared with the European Union Directive no. 2002/22/EC. In the practical part of the diploma thesis is the comparison of prices of selected services selected virtual mobile operators and network mobile operators in the Czech Republic. Furthermore, the practical part conducted quantitative research, which was conducted via questionnaire. Quantitative research is related to the comparison of prices of selected services selected network mobile operators and virtual mobile operators.

**Keywords:** consumer, provider (supplier), mobile operator, virtual operator, market in Czech Republic, competition, telecommunication, service.

# Obsah

<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ .....</b>	<b>10</b>
<b>1. ÚVOD .....</b>	<b>13</b>
<b>2. CÍL PRÁCE A METODIKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Cíl práce .....	15
2.2 Metodika .....	15
<b>3. TEORETICKÁ VÝCHODISKA .....</b>	<b>18</b>
3.1 Vstup virtuálních operátorů na trh v ČR .....	18
3.1.1 Úvod do problematiky .....	18
3.2 Důležité pojmy v oblasti komunikace .....	20
3.2.1 Úvodem .....	20
3.2.2 Telekomunikace .....	20
3.2.3 Elektronická komunikace .....	21
3.2.4 Mobilní operátor .....	22
3.2.5 Virtuální mobilní operátor .....	22
3.3 Virtuální mobilní operátoři .....	24
3.3.1 Úvodem .....	24
3.3.2 Historie virtuálních mobilních operátorů ve světě .....	24
3.3.3 Historie virtuálních mobilních operátorů v Evropě .....	27
3.3.4 Historie virtuálních mobilních operátorů v ČR .....	27
3.3.5 Podíl virtuálních mobilních operátorů na trhu v ČR .....	31
3.4 Oligopol – hlavní problém českého trhu mobilních operátorů .....	37
3.4.1 Úvodem .....	37
3.4.2 Oligopol na českém trhu .....	38
3.4.3 Stav po vstupu virtuálních mobilních operátorů na český trh .....	42
3.4.4 Význam a role Asociace provozovatelů mobilních sítí na českém trhu .....	45
3.4.5 Komparace se zahraničím .....	45
3.4.6 Komparace slovenského a českého regulátora mobilního trhu .....	47
3.5 Komparace vybrané právní úpravy v ČR a v EU .....	48
3.5.1 Úvodem .....	48
3.5.2 Komparace právní úpravy telekomunikačních služeb .....	49
3.5.3 Komparace právní úpravy ochrany spotřebitele .....	51
3.5.4 Komparace právní úpravy nekalých obchodních praktik .....	52
3.5.5 Komparace právní úpravy služby informační společnosti .....	53
3.5.6 Význam a role Českého telekomunikačního úřadu .....	54
3.6 Shrnutí teoretické části .....	55



<b>4. VLASTNÍ PRÁCE</b> .....	<b>57</b>
4.1 Výzkumný problém.....	57
4.2 Metoda výzkumu.....	57
4.3 Výzkumné cíle komparativního výzkumu .....	58
4.3.1 Komparativní výzkum .....	58
4.3.2 Závěr komparativního výzkumu.....	64
4.4 Výzkumné cíle kvantitativního výzkumu .....	65
4.4.1 Cíle kvantitativního výzkumu .....	65
4.4.2 Hypotézy kvantitativního výzkumu .....	66
4.4.3 Výzkumný vzorek .....	68
4.4.4 Organizace práce .....	68
4.4.5 Výsledky dotazníkového šetření.....	68
4.4.5.1 Jednotlivé výsledky.....	68
4.4.6 Vzájemné závislosti odpovědí .....	98
4.4.7 Závěr kvantitativního výzkumu.....	101
4.5 Příklad nesprávného postupu .....	105
4.5.1 Úvodem .....	105
4.5.2 Datová revoluce.....	105
4.5.2 Závěr příkladu nesprávného postupu.....	107
<b>5. VÝSLEDKY A DISKUSE</b> .....	<b>108</b>
5.1 K analýze trhu mobilních a virtuálních operátorů v ČR .....	108
5.2 Ke komparaci právních předpisů ČR a EU .....	109
5.3 Ke komparaci cen vybraných služeb vybraných operátorů .....	110
5.4 K dotazníkovému šetření.....	110
5.5 K nesprávnému postupu.....	111
5.6 Závěrem.....	112
<b>6. ZÁVĚR</b> .....	<b>113</b>
<b>7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</b> .....	<b>116</b>
<b>8. PŘÍLOHY</b> .....	<b>122</b>

## SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

### OBRÁZKY

Obrázek č. 1: Virtuální mobilní operátoři podle zajišťovaných služeb .....	23
Obrázek č. 2: Podíl mobilních a virtuálních mobilních operátorů v ČR v roce 2015 .....	34
Obrázek č. 3: Porovnání nabídky datových balíčků v paušálu v hodnotě 30 eur v Evropské unii k lednu 2017 .....	44

### TABULKY

Tabulka č. 1: Rozdělení trhu virtuálních mobilních operátorů v ČR začátkem roku 2014	31
Tabulka č. 2: Odhadovaný počet aktivních SIM karet podle operátorů v tisících v ČR na konci roku 2014 .....	32
Tabulka č. 3: Seznam poskytovatelů mobilních služeb k 1.1.2017 v ČR.....	36
Tabulka č. 4: Ceny měsíčních datových balíčků vybraných virtuálních a mobilních operátorů (paušál) k 12. 2. 2017 v Kč s DPH v ČR.....	59
Tabulka č. 5: Ceny měsíčních datových balíčků vybraných virtuálních a mobilních operátorů (kredit) k 12. 2. 2017 v Kč s DPH v ČR.....	60
Tabulka č. 6: Ceny měsíčních datových balíčků vybraných zahraničních operátorů (kredit) k 12. 2. 2017 .....	61
Tabulka č. 7: Maximální sazby za volání, textové zprávy a internet při použití roamingu v EU .....	62
Tabulka č. 8: Ceny vybraných roamingových služeb vybraných virtuálních a mobilních operátorů (paušál) k 12. 2. 2017 v Kč s DPH v ČR.....	63
Tabulka č. 9: Ceny vybraných roamingových služeb vybraných virtuálních a mobilních operátorů (kredit) k 12.2. 2017 v Kč s DPH v ČR.....	64
Tabulka č. 10: Závislost věku na měsíční útratě u mobilního operátora .....	98
Tabulka č. 11: Závislost čistého příjmu na měsíční útratě u mobilního operátora .....	99
Tabulka č. 12: Závislost primárně využívaných služeb operátora na věku respondenta..	100

### GRAFY

Graf č. 1: Počet aktivních SIM karet v České republice v letech 2009-2015.....	18
Graf č. 2: Počet přenesených čísel z jiných mobilních sítí v ČR v letech 2009-2015 .....	19
Graf č. 3: Analýza podílu na zisku virtuálních mobilních operátorů dle regionů v letech 2012-2020 v milionech dolarů .....	26
Graf č. 4 Aktivní SIM karty dle mobilního operátora k 31. 12. daného roku v tisících.....	28
Graf č. 5: Vývoj tržních podílů na základě počtu aktivních SIM karet na českém maloobchodním trhu v daných letech .....	33
Graf č. 6: Rozdělení trhu virtuálních mobilních operátorů v ČR začátkem roku 2016.....	35
Graf č. 7: Marže ve skupině Telefónica O2 v roce 2011 .....	40
Graf č. 8: Marže ve skupině T-Mobile v roce 2011.....	41
Graf č. 9: Marže ve skupině Vodafone v letech 2010 a 2011 .....	41
Graf č. 10: Srovnání marží operátorů v ČR v roce 2011 .....	42
Graf č. 11: Výběr operátora .....	69
Graf č. 12: Důvod využití daného operátora.....	70
Graf č. 13: Změna operátora .....	71

Graf č. 14: Důvod pro změnu operátora .....	72
Graf č. 15: Uvažovaná změna operátora.....	73
Graf č. 16: Důvod pro možnou změnu operátora .....	74
Graf č. 17: Zákazníci s předplacenou kartou nebo paušálem .....	75
Graf č. 18: Vlastnictví chytrého telefonu.....	76
Graf č. 19: Využití služeb mobilního operátora .....	77
Graf č. 20: Data v mobilu jako služba operátora .....	78
Graf č. 21: Cena dat .....	79
Graf č. 22: Použití roamingu.....	80
Graf č. 23: Cena roamingu.....	81
Graf č. 24: Měsíční útrata u operátora .....	82
Graf č. 25: Platba měsíční útraty .....	83
Graf č. 26: Spokojenost se službami operátora.....	84
Graf č. 27: Spokojenost s cenami za služby operátora .....	85
Graf č. 28: Chyba či nepřesnost v účtování služeb.....	86
Graf č. 29: Srozumitelnost produktů/služeb a jejich účtování.....	87
Graf č. 30: Reklamace účtování služeb operátora .....	88
Graf č. 31: Kontakt svým operátorem ke změně tarifu.....	89
Graf č. 32: Kontakt jiného operátora ke změně .....	90
Graf č. 33: Podomní prodej služeb mobilních operátorů.....	91
Graf č. 34: Forma kontaktování operátora.....	92
Graf č. 35: Pohlaví respondentů .....	93
Graf č. 36: Věk respondentů .....	94
Graf č. 37: Kraj, ve kterém respondenti žijí .....	95
Graf č. 38: Sociální status respondentů .....	96
Graf č. 39: Čistý měsíční příjem respondentů .....	97
Graf č. 40: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů .....	98

## Seznam zkratk

APMS	Asociace provozovatelů mobilních sítí
apod.	a tak podobně
atd.	a tak dále
č.	číslo
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
EU	Evropská unie
MNO	Mobile Network Operator (Mobilní operátor)
MVNO	Mobile Virtual Network Operator (Virtuální mobilní operátor)
NOZ	Zákon č. 89/2012 Sb., nový občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
ÚOHS	Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
tzn.	to znamená

# 1. ÚVOD

Trh elektronických komunikací je světově dynamickým, perspektivním a rychle se vyvíjejícím trhem. Za poslední desítky let prošel mnohými změnami, které určitě ještě nekončí. Mobilní telefonie je téma stále aktuální, protože se určitě každý ve svém životě setkal s mobilním telefonem a aktivně ho využívá. Právě tito lidé, kteří mobilní telefon používají, řeší ceny služeb, které jim jsou poskytovány, jejich nabídku, výběr poskytovatele a nabídku konkurence. Právě tato problematika je předmětem této diplomové práce.

Před několika desítkami let u nás převládaly služby pevné telefonie, které se v současnosti odsunuly do pozadí a jejich služby využívá spíše firemní sektor. O této tendenci vypovídá i rušení telefonních budek. Děje se tak díky rozvoji mobilní telefonie, na kterou má vliv hlavně životní styl spotřebitelů, kteří jsou otevření užívání nových technologií. Již několik let se tlačítkové telefony pokládají za historii, i když je část spotřebitelů ještě používá. Boom zažívají chytré telefony, tablety a jejich výrobci pružně reagují na jejich poptávku u spotřebitelů. S příchodem těchto nových technologií je spojena vyšší poptávka po datovém připojení těchto zařízení. Datové služby už tudíž jsou zahrnovány i v balíčcích hlasových tarifů u mobilních operátorů.

Změna počtu subjektů na trhu od podzimu roku 2012 přinesla spotřebiteli očekávané snížení cen neomezených tarifů. Příchod virtuálních mobilních operátorů zlepšil konkurenční prostředí, rozšířil nabídku služeb a zapříčinil vyšší přesun zákazníků mezi jednotlivými ať už síťovými či virtuálními mobilními operátory.

V České republice upravuje podnikání v oblasti telekomunikací zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se však právní předpisy musí řídit směrnicemi a nařízeními Evropské unie. Trh telekomunikací v České republice reguluje Český telekomunikační úřad, který chrání práva spotřebitelů, pokud jsou porušována.

Mobilní operátoři často jednají v rozporu se zákony ČR. Tímto postupem si neprávem udržují zákazníky. Příčinou jsou mezery v právních předpisech a opoždování právní úpravy ČR za právní úpravou v EU.

Jak již bylo výše uvedeno, pro trh elektronických komunikací jsou s novými technologiemi důležitá mobilní data, díky kterým spotřebitelé nejen komunikují. Právě ceny datového připojení na mobilních telefonech vyvolávají v současnosti nespokojenost u

spotřebitelů, kteří ceny a velikost datového balíčku tuzemských operátorů porovnávají s těmi zahraničními. Diplomová práce se zabývá nejen ochranou spotřebitele a jeho práv, ale také i všeobecným rozhledem spotřebitele na trhu mobilních komunikací.

## 2. CÍL PRÁCE A METODIKA

### 2.1 Cíl práce

Prvním z cílů této diplomové práce je analýza trhu virtuálních mobilních operátorů od počátku jejich působnosti v České republice. Dalším z cílů je porovnat, zda právní úprava v České republice (zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů; zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů; zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů) je v souladu<sup>1</sup> se směrnicemi a nařízeními Evropské unie<sup>2</sup>.

Dalším cílem je komparace a analýza nabídky služeb u vybraných mobilních a virtuálních operátorů včetně aktuální nabídky cen vybraných služeb u vybraných operátorů a její zhodnocení.

### 2.2 Metodika

Diplomová práce je členěna na teoretickou část a vlastní práci (praktickou část).<sup>3</sup> Teoretická část práce je zpracována formou literární rešerše s odkazy na platnou právní úpravu. K tomuto účelu byl proveden výběr vhodné literatury, která obsahuje aktuální právní úpravu, týkající se elektronických komunikací v ČR a v EU. Je použita nejen literatura tištěná (knihy, Sběrka zákonů, komentáře k zákonům), ale také literatura v digitální podobě (např. stránky Ministerstva průmyslu a obchodu, stránky Evropské unie, apod.). Další krokem při zpracování teoretické části práce bylo nalezení vhodných internetových zdrojů, které řeší problematiku virtuálních operátorů a aktuální situace na trhu mobilních operátorů. Internetové zdroje jsou v tomto případě voleny z důvodu

---

<sup>1</sup> Operátoři hledají v právních předpisech mezery a skuliny, kterými by mohli znevýhodnit postavení spotřebitele na trhu. Jedná se zejména o právní úpravu v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>2</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES, o univerzální službě; Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii; Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitele; Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu; Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES, o určitých aspektech služeb informační společnosti; Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES, o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele.

<sup>3</sup> Zpracování diplomové práce je podmíněno na sebe navazujícími kroky potřebnými pro její zpracování.

absence odborné literatury na toto téma. V teoretické části je použita také metoda výkladu (interpretace) práva. Výkladem práva se rozumí „objasnění smyslu a obsahu právních norem vyjádřených v normativních aktech za účelem jejich pochopení a používání.“<sup>1</sup> Největší pozornost je věnována zákonu č. 127/2005, o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

V teoretické části je také analyzováno působení virtuálních operátorů na českém trhu elektronických komunikací a celkové postavení mobilních a virtuálních operátorů na českém trhu elektronických komunikací. Je provedena i komparace českého trhu mobilních komunikací s trhy mobilních komunikací našich zahraničních sousedů. Dále je provedena komparace české právní úpravy a právní úpravy Evropské unie se zaměřením na trh elektronických komunikací a ochranu spotřebitele.

Ve vlastní části práce je použita komparativní metoda u cen vybraných služeb (internet v mobilu a roaming) vybraných síťových a virtuálních operátorů v ČR. Data, která jsou porovnávána, jsou získána z aktuálních ceníků k danému dni vybraných síťových a virtuálních operátorů. Tato získaná data jsou u služby internet v mobilu porovnávána s cenami vybraných zahraničních (sousedních) zemí tamních vybraných mobilních operátorů.

Dále je použita metoda dotazníkového šetření k zajištění kvantitativního výzkumu pro vlastní práci. Dotazník je primárně sestaven pomocí uzavřených otázek, ale je zde prostor i pro vlastní názor respondenta pomocí otázek polouzavřených a pomocí jedné otázky zcela otevřené. Otázky v dotazníkovém šetření jsou rozděleny do tří okruhů, díky nimž získáme pro potřeby diplomové práce potřebné informace. Dotazník se skládá z 31 otázek, z čehož otázky č. 1 až č. 18 zjišťují povědomí respondentů o aktuální situaci na trhu a jejich využívání služeb mobilních operátorů, otázky č. 19 až č. 25 zjišťují praktiky mobilních operátorů a otázky č. 26 až č. 31 slouží k identifikaci respondenta. Dotazník je anonymní a je k dispozici v elektronické podobě všem respondentům. Po sběru dat z dotazníkového šetření jsou tato data prostudována a roztříděna na základě získaných informací. Výstupem dotazníkového šetření jsou jednotlivé grafy spojené s jejich slovním komentářem. Celé dotazníkové šetření a jeho výsledky jsou součástí přílohy diplomové práce.

---

<sup>1</sup> BOGUSZAK, Jiří, Jiří ČAPEK a Aleš GERLOCH. Teorie práva. 2., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-030-0. s. 143



Nesprávný postup operátora O2 je zpracován formou případové studie, která je vybrána v návaznosti na zjištěný rozpor mezi právní úpravou ČR a právní úpravou EU uvedený v teoretické části diplomové práce.

Metoda syntézy, která pomáhá pochopit vzájemné souvislosti jevů, je použita v diskuzi a výsledcích diplomové práce.

V závěru diplomové práce se vychází z poznatků zjištěných v teoretické i vlastní části práce. Tyto výsledky, ke kterým autorka došla, jsou zhodnoceny a okomentovány. Zároveň autorka navrhuje doporučení a změny, které by vedly k odstranění zjištěných problémů v této oblasti.

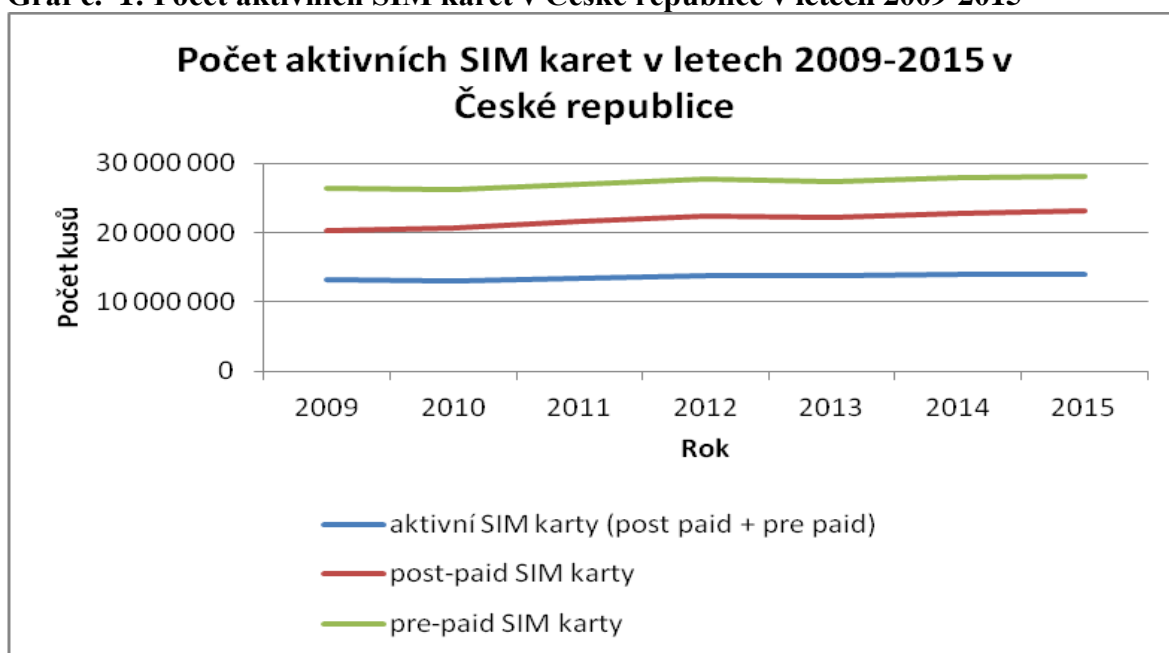
### 3. TEORETICKÁ VÝCHODISKA

#### 3.1 Vstup virtuálních operátorů na trh v ČR

##### 3.1.1 Úvod do problematiky

V České republice byl rok 2013 rokem, ve kterém odstartovala nová éra na trhu mobilních operátorů. Jednak tím, že začal boj mezi operátory o podíly na trhu díky nabízeným neomezeným tarifům, jednak tím, že začal boj o zákazníky díky virtuálním operátorům, kteří měli nově přístup na trh. Na počet aktivních SIM karet tyto změny neměly takový vliv, který by se dal vpuštěním virtuálních mobilních operátorů do sítě předpokládat. Viz graf č. 1.

Graf č. 1: Počet aktivních SIM karet v České republice v letech 2009-2015



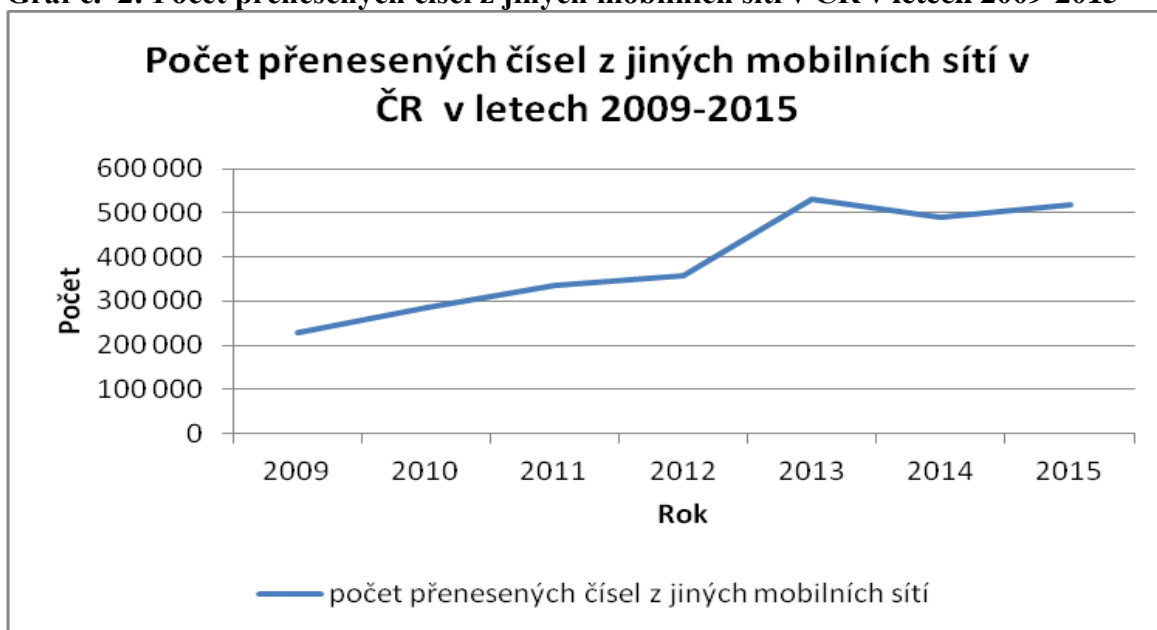
Zdroj: vlastní zpracování dle údajů ČSÚ dostupných z [www.czso.cz](http://www.czso.cz)

Příchod virtuálních mobilních operátorů měl však vliv na počet přenesených mobilních telefonních čísel v roce 2013, kdy byl Českým statistickým úřadem zaznamenán očekávaný nárůst přechodu (tzv. migrace<sup>1</sup>) zákazníků se stávajícím telefonním číslem k jinému (virtuálnímu) operátorovi. Viz graf č. 2.

<sup>1</sup> Přechod zákazníka od současného mobilního operátora k novému mobilnímu operátoru s ponecháním stejného telefonního čísla

Post-paid SIM karta = paušální SIM karta, Pre -paid SIM karta = SIM karta s kreditem

**Graf č. 2: Počet přenesených čísel z jiných mobilních sítí v ČR v letech 2009-2015**



Zdroj: vlastní zpracování dle údajů ČSÚ dostupných z [www.czso.cz](http://www.czso.cz)

Český telekomunikační úřad se zmiňoval o připuštění možnosti vynucení si příchodu virtuálních operátorů již v roce 2011. Naznačoval to v monitorovací zprávě za měsíc srpen roku 2011, kde uvedl: „Ve zveřejněných Principech ČTÚ dále s ohledem na závěry rámcového zhodnocení trhu elektronických komunikací, včetně hodnocení potenciálu pro další rozvoj mobilního trhu konstatuje, že je dán prostor pro případné uložení dalších podmínek v připravovaném výběrovém řízení sledujících prohloubení konkurenčního prostředí na trhu mobilních služeb.“<sup>1</sup> Více jsou dané problematice věnovány další kapitoly diplomové práce, proto zde nebude téma explicitně rozebíráno.

Samotný příchod virtuálních operátorů na český trh “podpořila“ také tzv. Husáková novela<sup>2</sup>, která nutila mobilní operátory upravit jejich všeobecné smluvní podmínky ve prospěch spotřebitele. Tato novela vešla v platnost již v roce 2013, ale mobilní operátoři měli šestiměsíční ochrannou lhůtu, ve které se na změnu všeobecných smluvních podmínek připravovali.

---

<sup>1</sup> Peterka Jiří. Možná přijde i virtuální operátor. *eArchiv.cz: Archiv článků a přednášek Jiřího Peterky*. [online]. 12.9.2011 [cit. 2016-10-08]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b11/b0912001.php3>

<sup>2</sup> Novela zákona č. 127/ 2005 Sb., o elektronických komunikacích z roku 2013, která byla účinná od 8.2.2014 pod číslem 214/2013 Sb.

## **3.2 Důležité pojmy v oblasti komunikace**

### **3.2.1 Úvodem**

Na začátku této diplomové práce je potřebné vysvětlit několik důležitých pojmů, které se vztahují k jejímu tématu a jsou pilíři pro tuto práci. Jedná se o pojmy telekomunikace, elektronická komunikace, mobilní operátor a virtuální mobilní operátor. Interpretace těchto pojmů pro účely této diplomové práce vychází z teorie a právních předpisů. Jde zejména o tyto právní předpisy České republiky: zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění zákona č. 460/2016 Sb., zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. Vzhledem k našemu členství v Evropské unii je nutné brát na zřetel i směrnice a nařízení, která musíme respektovat. Jedná se v této práci použité zejména: telekomunikace, elektronická komunikace, mobilní operátor, virtuální mobilní operátor.

### **3.2.2 Telekomunikace**

Telekomunikace je obor sdělovací techniky, která se zabývá zařízeními, přenosem a řízením výměny informací na dálku. Dřívější definice komunikace, kterou vydala v roce 1932 Mezinárodní telekomunikační unie, by byla v dnešní době zastaralá. Telekomunikací v této době byla myšlena „jakákoliv forma komunikace přes telegraf nebo telefon, která přenáší znaky, signály, písmena, obrázky a zvuk pomocí drátů, radiových systémů nebo jiným procesem používajícím elektrické či vizuální signály.“<sup>1</sup> Vzhledem k vývoji telekomunikace se její definice musela upravit do podoby, která odpovídá standardům dnešní doby.

V České republice je definice pojmu komunikace stále nejednoznačná díky vlivu datových a mobilních sítí. Jako příklad české definice můžeme uvést v současné době již nevyužívanou definici zakotvenou v zákoně č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, která v §10i uvádí, že je to „služba spojená s přenosem, vysíláním nebo příjmem signálů, textových dokumentů, obrázků a zvuků nebo jakékoliv informace prostřednictvím kabelu, rádia, optických nebo elektromagnetických systémů včetně příslušného přenosu nebo

---

<sup>1</sup> HUURDEMAN, Anton A. The Worldwide History of Telecommunications. Hoboken, New Jersey: a WileyInterscience publication, 2003. ISBN 0-471-20505-2., str.5-7

stanovení práva využívat kapacitu pro tento přenos, vysílání nebo příjem nebo přístup k informačním sítím.“<sup>1</sup>

Komunikace obvykle probíhá mezi dvěma subjekty, ale může také probíhat od jednoho odesílatele k více adresátům. Mezi důležité vlastnosti komunikace patří odolnost proti chybám, rychlost apod.

Z výše uvedených definic vyplývá, že telekomunikace pokrývá veškerou výměnu informací, při které existuje technologický zprostředkovatel. V této práci pracuji s důležitým faktem, kdy telekomunikační firma vůbec nemusí technologii vlastnit, ale pouze si jí pronajímá. V tomto případě se jedná právě o virtuální mobilní operátory.

### **3.2.3 Elektronická komunikace**

Termínem elektronická komunikace označujeme v dnešní době telekomunikaci jako takovou. Jedná se o její synonymum. Legální definice elektronické komunikace chybí – není obsažena v zákoně č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, ani ve Směrnici č. 2002/21/EC Evropského parlamentu a Rady o společném regulačním rámci pro sítě a služby elektronických komunikací. Definicí elektronických komunikací si můžeme odvodit od definice pojmu síť elektronických komunikací, která je obsažena v § 2, písmena h) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Sítě elektronických komunikací jsou „přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, včetně prvků sítě, které nejsou aktivní, které umožňují přenos signálů po vedení, rádiovými, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.“<sup>2</sup>

Oblast elektronických komunikací je v současné době upravena zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Protože

---

<sup>1</sup> Slovník pojmů - Telekomunikační služba. In: Business center.cz [online]. 2016 [cit. 2016-08-26]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p2030-telekomunikacni-sluzba.aspx>

<sup>2</sup> Viz § 2, písmeno h, zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů

oblast elektronických komunikací náleží v rámci ES do harmonizované oblasti, je upravena také právními předpisy ES, které jsou ve formě nařízení nebo směrnic.

### 3.2.4 Mobilní operátor

Mobilním operátorem (zkr. MNO<sup>1</sup>) se rozumí společnost, která svým zákazníkům poskytuje telefonní služby, které jsou spojeny s mobilními telefony. Mobilní operátor tyto služby může poskytovat na základě zakoupení licence od státu.

Pojem operátor je definován v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Jím se rozumí „podnikatel, který zajišťuje nebo je oprávněn zajišťovat veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky.“<sup>2</sup>

V České republice působí mobilní operátoři O2, T-Mobile a Vodafone.

Vzhledem k rozšiřování outsourcingových služeb dnes za mobilní operátory považujeme také firmy, které telekomunikační strukturu nevlastní ani nespravují, ale vlastní frekvence, na kterých je provozována síť.

### 3.2.5 Virtuální mobilní operátor

Virtuální mobilní operátor (zkr. MVNO<sup>3</sup>) oproti operátoru mobilnímu nevlastní síť a frekvence, nekontroluje je. Síť si od mobilních operátorů pronajímá, kupuje od klasického mobilního operátora služby. Hlavními znaky virtuálního mobilního operátora jsou: vlastní marketing, účtovací systém a zákaznická podpora. Kromě toho, že virtuální operátoři využívají cizích vysílačů, funguje vše stejně, jako jsou zákazníci (spotřebitelé) zvyklí u běžného mobilního operátora.<sup>4</sup>

Virtuální mobilní operátory dělíme na dvě základní skupiny. Rozlišujeme virtuálního mobilního operátora (MVNO), který nemá licenci a infrastrukturu. Je v přímém vztahu ke koncovému zákazníkovi, kterému poskytuje zákaznické služby, vyúčtování, provozní a technické informace, provádí marketing a prodej. Má běžně vlastní SIM karty, vlastní kód

---

<sup>1</sup> Mobile network operator

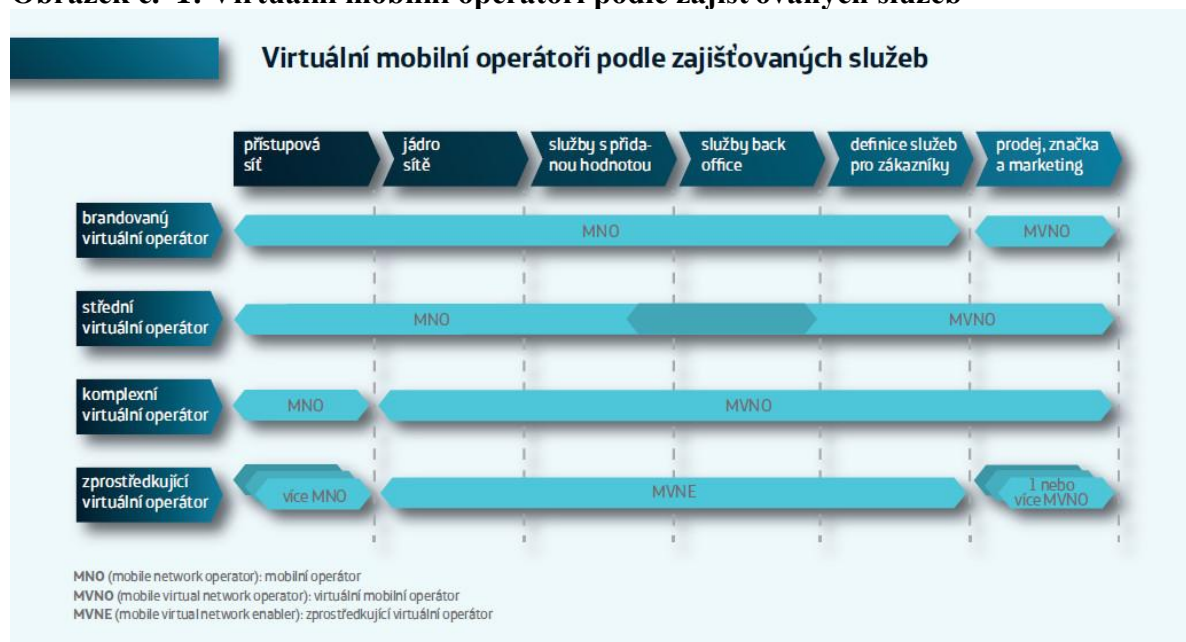
<sup>2</sup> Viz § 2 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů

<sup>3</sup> Mobile virtual network operator

<sup>4</sup> Virtuální operátoři. *Mobilní operátoři v ČR*. [online]. [cit. 2016-10-06]. Dostupné z: <http://mobilni-operatori.eu/mobilni-operatori/virtualni-operatori>

mobilní sítě a také vlastní roamingovou smlouvu.<sup>1</sup> Dle závislosti na mobilním operátorovi rozlišujeme několik typů virtuálních mobilních operátorů – viz obrázek níže.

**Obrázek č. 1: Virtuální mobilní operátoři podle zajišťovaných služeb**



Zdroj: <http://www.mobilmania.cz/ShowArticleImageFull.aspx?file=80971599>

Dále rozlišujeme virtuálního mobilního operátora zpřístupňujícího mobilní síť (zkr. MVNE<sup>2</sup>). Jedná se o prostředníka, který funguje mezi síťovými mobilními operátory a mobilními operátory, kteří nemají vlastní síť. V tomto případě MVNE má na starosti technickou stránku a zákaznické služby.<sup>3</sup> „MVNE tak umožňuje snadný vznik virtuálních mobilních operátorů, kteří nemusí jednat o pronájmu kapacity a přístupu do sítě s provozovateli mobilních sítí, uzavírat propojovací smlouvy s dalšími operátory ani budovat vlastní provozní a zúčtovací systémy.“<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Pospíšil Aleš. Není virtuál jako virtuál. V čem je rozdíl?. *MobilMania.cz – O mobilech víme vše*. [online]. 15.5.2013 [cit. 2016-10-06]. Dostupné z: <http://www.mobilmania.cz/neni-virtual-jako-virtual-v-cem-je-rozdil/a-1323682/?mobiredir=off>

<sup>2</sup> Mobile Virtual Network Enabler

<sup>3</sup> Pospíšil Aleš. Není virtuál jako virtuál. V čem je rozdíl?. *MobilMania.cz – O mobilech víme vše*. [online]. 15.5.2013 [cit. 2016-10-06]. Dostupné z: <http://www.mobilmania.cz/neni-virtual-jako-virtual-v-cem-je-rozdil/a-1323682/?mobiredir=off>

<sup>4</sup> MVNE. *Co je to MVNE? (slovník) - ITBIZ - Vaše jednička mezi nulami* [online]. [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <http://www.itbiz.cz/slovník/telekomunikace/mvne>

## **3.3 Virtuální mobilní operátoři**

### **3.3.1 Úvodem**

V této části práci je představen historický vývoj trhu virtuálních mobilních operátorů. Pohled na vývoj operátorů jak ve světě, tak i v Evropě je důležitý z toho důvodu, že virtuální mobilní operátor v České republice vznikl oproti tomu světovému až o více než deset let později.

### **3.3.2 Historie virtuálních mobilních operátorů ve světě**

Historie virtuálních mobilních operátorů sahá ve světě do devadesátých let dvacátého století. Někdejší virtuální mobilní operátoři pouze kopírovali vše od existujících mobilních operátorů. To bylo jednou z etap, které jsou podle Strand Consulting následující:<sup>1</sup>

#### **1. Kopírování**

V této fázi virtuální mobilní operátoři kopírovali obchodní modely klasických mobilních operátorů. V této době ještě nebyl trh nasycený a operátoři soupeřili o nové zákazníky. Zvyšující se počet virtuálních operátorů zapříčinil to, že zákazníci mezi nimi začali přecházet. Tento stav se nazývá „churn“.

#### **2. Slevy**

Virtuální mobilní operátoři, kteří vznikali v druhé vývojové fázi, se zaměřili na diskontní ceny. Trh byl velmi inovativní, neboť operátoři zaváděli nové produkty jako internet v mobilu, internetovou samoobsluhu a další. V této fázi se virtuálními mobilními operátory stávaly maloobchodní řetězce, které nabízely pouze předplacené karty. Virtuální mobilní operátoři v této fázi moc nepodporují prodej mobilních telefonů. „Churn“ se v této fázi prohlubuje.

#### **3. Konsolidace trhu**

V této fázi vyvrcholila konkurenční situace mezi virtuálními a klasickými mobilními operátory. Klasičtí mobilní operátoři museli snížit své ceny a přizpůsobit je trhu. Aby klasičtí mobilní operátoři získali zpátky kontrolu nad trhem, koupili nejvýznamnější virtuální mobilní operátory. Zbývající virtuální mobilní operátoři začali používat prodej mobilních telefonů slevami z paušálu jako novou podporu prodeje.

---

<sup>1</sup> 5 phases of MVNO. *Strandreports.com* [online]. 2010 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z: <http://www.strandreports.com/graphics/Grafik/MVNO/5phases.pdf>



#### 4. Segmentace

V této fázi vznikají virtuální mobilní operátoři, kteří se zaměřují na nabídku menším segmentům. Většina těchto virtuálních mobilních operátorů si síť pronajímá, protože nemá vlastní. Klasičtí mobilní operátoři v této fázi zakládají své vlastní virtuální operátory, aby vytvořili subjekt s odlišnou značkou, kterou ale zároveň plně ovládají.

#### 5. Značka a maloobchod

V této fázi vznikají virtuální mobilní operátoři, kteří nemají žádné zázemí na telekomunikačním trhu. Jedná se především o mediální společnosti, maloobchod a velkoobchody, které mají silnou značku nebo velkou síť svých zákazníků.

Strand Consulting uvádí, že každý trh by měl projít všemi výše uvedenými etapami/fázemi. Po tom, co si virtuální mobilní operátor projde všemi fázemi, buď uspěje a vytvoří si jméno a podnikání, nebo neuspěje a stane se součástí konsolidace v daném odvětví nebo úplně skončí.<sup>1</sup>

Jak bude v následující kapitole zmíněno, první virtuální mobilní operátor vznikl v Evropě. Ve světě po úspěšném zavedení virtuálního mobilního operátora Virgin Mobile UK ve Velké Británii roku 1999, je jeho úspěch replikován do USA pod značkou Virgin Mobile USA.

V říjnu roku 2012 bylo známo 634 aktivních virtuálních mobilních operátorů po celém světě,<sup>2</sup> v únoru roku 2014 jich bylo už více než 1310.<sup>3</sup> S počtem virtuálních mobilních operátorů stoupá i jejich podíl na zisku na telekomunikačním trhu.

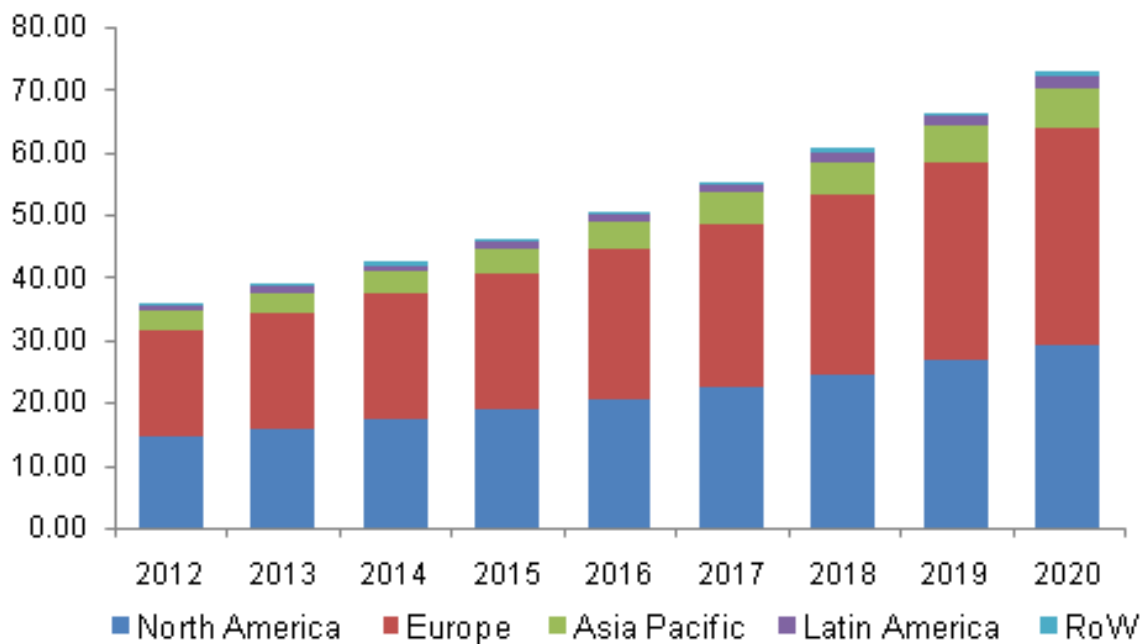
---

<sup>1</sup> History of the MVNO market. In: *Strandreports.com* [online]. 2006 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z: <http://www.strandreports.com/sw2652.asp>

<sup>2</sup> MVNO. *World Public Library*. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.worldlibrary.org/articles/mvno>

<sup>3</sup> Definition: Mobile Virtual Network Operator (MVNO). *MVNO DYNAMICS*. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <https://www.mvndynamics.com/mvno/>

**Graf č. 3: Analýza podílu na zisku virtuálních mobilních operátorů dle regionů v letech 2012-2020 v milionech dolarů**



Zdroj: <http://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/mobile-virtual-network-operator-mvno-market>

Vzhledem k narůstajícímu počtu virtuálních mobilních operátorů bylo časem nutné větší legislativní opatření. Evropská komise proto v roce 2003 vydala doporučení národních telekomunikačních regulátorů. Na středním východě byly vydány první předpisy týkající se virtuálních mobilních operátorů v roce 2008. V Brazílii byla regulace zavedena až v roce 2010.<sup>1</sup> V Thajsku získali virtuální mobilní operátoři licenci v roce 2009<sup>2</sup>, v Indii umožnil Telecom regulační úřad Indie vstup virtuálním mobilním operátorům na trh dne 31. května 2016.

Za největšího světového virtuálního mobilního operátora je považována společnost Lycamobile, která působí v těchto zemích: Austrálie, Rakousko, Belgie, Dánsko, Francie, Německo, Irsko, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, USA a Velká Británie.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> MVNO. *World Public Library*. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.worldlibrary.org/articles/mvno>

<sup>2</sup> Thailand's MVNO market 2014. *Yozzo*. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.yozzo.com/news-and-information/mvno-mobile-operator-s/thailands-mvno-market-2014>

<sup>3</sup> Lycamobile. *World Public Library*. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.worldlibrary.org/articles/Lycamobile>

### 3.3.3 Historie virtuálních mobilních operátorů v Evropě

I když první virtuální mobilní operátor na světě Virgin Mobile UK vznikl ve Velké Británii v listopadu roku 1999, historie virtuálních mobilních operátorů v Evropě sahá až do počátku roku 1990.<sup>1</sup> Průkopníky na trhu virtuálních mobilních operátorů byly kromě Velké Británie i Dánsko a Norsko. Prvním dokumentem, který přistoupil k liberalizaci na telekomunikačním trhu, byla Směrnice Evropského parlamentu 95/62/ES ze dne 13. prosince roku 1995. K úplné liberalizaci většiny členských států Evropské unie na telekomunikačních trzích však došlo až v roce 1998.<sup>2</sup>

Díky nově otevřené hospodářské soutěži na evropském telekomunikačním trhu bylo možné využívat lepší služby a levnější mobilní telefony. To zapříčinilo masivní nárůst poptávky po mobilních telefonech. V tomto období roku 1997 bojoval virtuální mobilní operátor Sense o přístup na skandinávský trh. Vytvořil si dohodu s klasickým mobilním operátorem Sonera na finském trhu, ale nepodařilo se mu dohodnout s klasickými mobilními operátory na švédském, dánském a norském trhu. Apeloval kvůli přístupu na jejich trh na regulační orgány Evropské unie, ale bez úspěchu. V Dánsku prošla regulace až v květnu roku 2000 a v srpnu téhož roku vstoupil na dánský telekomunikační trh virtuální operátor Tele2. Ve Švédsku a Norsku si virtuální mobilní operátor Sense vynutil své místo na trhu až v listopadu roku 1999.<sup>3</sup>

### 3.3.4 Historie virtuálních mobilních operátorů v ČR

Ještě před vpuštěním virtuálních mobilních operátorů na český trh v roce 2013, je potřeba si připomenout významné události, které jejich příchodu předcházely. Za dob tehdejšího Rakouska-Uherska v roce 1847 byla Praha propojena s Vídní a Brnem telegrafními dráty. Až v roce 1881 došlo k zavedení první funkční telefonní linky mezi dolem v Ledvicích a nádražím v Duchcově. V roce 1888 proběhl první meziměstský hovor mezi Ústím nad Labem a Teplicemi. O dva roky později proběhl hovor z Prahy do Ústí nad

---

<sup>1</sup> Rasmussen Allan. The History of MVNO. *Yozzo*. [online]. 01.08.2016 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.yozzo.com/mvno-wiki/the-history-of-mvno>

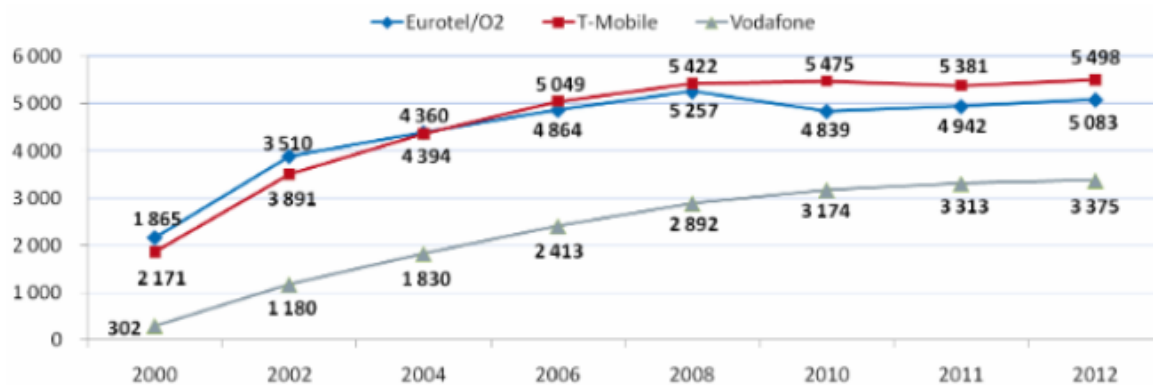
<sup>2</sup> Rasmussen Allan. The History of MVNO. *Yozzo*. [online]. 01.08.2016 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.yozzo.com/mvno-wiki/the-history-of-mvno>

<sup>3</sup> Sense Communications buys GSM network capacity from Telia/Telenor Mobile. *Telenor Group*. [online]. 23.11.1999 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <https://www.telenor.com/media/press-releases/1999/sense-communications-buys-gsm-network-capacity-from-teliatelenor-mobile/>

Labem.<sup>1</sup> Rozvoj telefonní sítě pokračoval až po konci první světové války, kdy se začaly také rozšiřovat telefonní ústředny. Celá telekomunikační síť však po druhé světové válce podlehla cenzuře ve státním vlastnictví. Až v roce 1989 po Sametové revoluci se otevřel prostor pro liberalizaci telekomunikačního trhu, který byl ale oproti zbytku Evropy zaostalý v inovačním přístupu k telekomunikacím i v budování sítě.<sup>2</sup>

V roce 1991 byla na území České republiky spuštěna mobilní síť první generace společnosti Eurotel (nyní Telefónica O2). Za skutečný rozvoj mobilních telekomunikačních služeb v České republice se dá však považovat až polovina roku 1996, ve které Eurotel spustil mobilní telekomunikační síť druhé generace a k němu se přidal tehdejší Radiomobil (Paegas, nyní T-Mobile).<sup>3</sup> V roce 2000 se na trh přidal třetí mobilní operátor Český mobil (Oskar, nyní Vodafone). V roce 2007 se na trh neúspěšně pokusil prorazit nový mobilní operátor U:fon. V grafu níže lze vidět minulý vývoj tržních podílů, který nabízí Český statistický úřad. Graf zobrazuje počet aktivních SIM karet v České republice jednotlivých mobilních operátorů působících na trhu před příchodem virtuálních mobilních operátorů.

**Graf č. 4 Aktivní SIM karty dle mobilního operátora k 31. 12. daného roku v tisících**



Zdroj: Český statistický úřad [www.czso.cz](http://www.czso.cz)

Rok 2012 byl pro Český telekomunikační úřad kritickým. Veřejnost i média vnímaly rozdíly v cenách mobilních služeb pro normální spotřebitele a korporátní zákazníky velmi

<sup>1</sup> První meziměstský hovor v Čechách: z Ústí do Teplic před 122 lety. In: *E15.cz* [online]. 2010 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://magazin.e15.cz/regiony/prvni-mezimestska-hovor-v-cechach-z-usti-do-teplic-pred-122-lety-848068>

<sup>2</sup> Liberalizace telekomunikací po česku. In: PETERKA, Jiří. *EArchiv.cz* [online]. 2001 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b01/b0100005.php3>

<sup>3</sup> Historie mobilních operátorů. *Mobilní operátoři*. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://mobilni-operatori.info/historie-mobilnich-operatoru.html>

negativně. Operátoři v některých případech korporátním zákazníkům nabízeli až 84% slevy. Celá kauza odstartovala tím, že si spotřebitelé začali uvědomovat, že ceny volání v České republice jsou vyšší než v zahraničí. Tyto domněnky potvrdila v roce 2010 Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD<sup>1</sup>), která zveřejnila zprávu, podle které vycházelo volání v České republice výrazně draze oproti volání ve zbytku Evropy. ČTÚ na kritiku zareagoval tím, že již roku 2012 „vpustil“ na český telekomunikační trh virtuální operátory. Tímto krokem posílil konkurenci a snížil ceny, které byly v České republice až do dubna roku 2013 mezi nejdražšími v Evropské unii.<sup>2</sup> Celému otevření trhu virtuálními mobilními operátory předcházela nutná analýza relevantního trhu číslo 8 (trhu s mobilním voláním, textovými zprávami a daty), která měla za úkol zjistit, zda na trh nepůsobí subjekty s významnou tržní silou a zda nedochází ke vzniku nedostatečně konkurenčního prostředí. „ČTÚ po provedení celé analýzy dospěl k názoru, že prostředí skutečně není dostatečně konkurenční a že současní operátoři společně disponují významnou společnou tržní silou a v podstatě tvoří oligopol.“<sup>3</sup>

Prvním virtuálním operátorem na českém trhu se stal BleskMobil, který vstoupil na trh v listopadu roku 2012<sup>4</sup> a působí na trhu až do současnosti. Jeho působící sítí je síť mobilního operátora O2, vlastníkem BleskMobilu je společnost Ringier Axel Springer CZ.<sup>5</sup> Tento virtuální mobilní operátor však nabízí jen předplacené karty (kredit). V dubnu roku 2013 na český trh vstoupil virtuální mobilní operátor Air Telecom, který působí v síti T-Mobile. V květnu roku 2013 za podpory velké kampaně přišel na trh Mobil.cz, který využívá telefonní síť T-Mobile a jeho vlastníkem je Mafra. Tesco Mobile zahájil svou

---

<sup>1</sup> Organisation for Economic Co-operation and Development

<sup>2</sup> Virtuální operátoři a nové tarify mobilních operátorů. *Aktuálně*. [online]. 02.06.2013 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.aktualne.cz/wiki/finance/virtualni-operatori-a-nove-tarify-mobilnich-operatoru/r~i:wiki:3712/>

<sup>3</sup> Vokáč Luděk. Volání zlevní. ČTÚ si došlápne na operátory, nařídí jim virtuály. *Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích*. [online]. 30.10.2012 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/ctu-regulace-virtualni-operatori-dle-mobilni-operatori.aspx?c=A121029\\_171914\\_mobilni-operatori\\_vok](http://mobil.idnes.cz/ctu-regulace-virtualni-operatori-dle-mobilni-operatori.aspx?c=A121029_171914_mobilni-operatori_vok)

<sup>4</sup> Virtuální operátoři a nové tarify mobilních operátorů. *Aktuálně*. [online]. 02.06.2013 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.aktualne.cz/wiki/finance/virtualni-operatori-a-nove-tarify-mobilnich-operatoru/r~i:wiki:3712/>

<sup>5</sup> ČTK, iDNES.cz. První virtuální operátor sníží ceny předplaceného volání o polovinu. *Aktuálně: Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích*. [online]. 30.10.2012 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/prvni-virtualni-operator-bleskmobil-dss-mobilni-operatori.aspx?c=A121030\\_110334\\_mobilni-operatori\\_hro](http://mobil.idnes.cz/prvni-virtualni-operator-bleskmobil-dss-mobilni-operatori.aspx?c=A121030_110334_mobilni-operatori_hro)

činnost také v květnu roku 2013, jak z názvu vypovídá, patří obchodnímu řetězci Tesco a využívá telefonní síť O2.<sup>1</sup> Následně téhož roku vstoupili na trh další konkurenti.

V roce 2013 na českém trhu působilo kolem čtyřiceti virtuálních mobilních operátorů, následující rok – rok 2014 jich bylo kolem padesáti, v roce 2015 kolem osmdesáti a v roce 2016 kolem devadesáti.<sup>2</sup> Česká republika je ale malý trh, nemohou se zde uživit desítky virtuálních mobilních operátorů. Od roku 2013 už minimálně osm virtuálních mobilních operátorů ukončilo svou činnost na českém trhu. Prvním „odpadlíkem“ byl ViralMobil, který začal působit na trhu 11. srpna roku 2013. Tento operátor vsázel na záštitu známých YouTube bavičů ViralBrothers, kteří se proslavili na internetu sérií videí. Svou činnost ViralMobil ukončil v únoru roku 2014, na trhu nepůsobil ani rok.<sup>3</sup> Virtuální mobilní operátor Gorila Mobil vznikl pod křídly mobilního operátora O2. „Podařená marketingová kampaň se projevila na přílivu zákazníků, což splnilo očekávání operátora O2, který následně Gorila Mobil odkoupil a začlenil přímo pod sebe. Tím však samozřejmě Gorila Mobil jako virtuální operátor skončil.“<sup>4</sup> Zkraje roku 2015 ukončil svou činnost virtuální mobilní operátor NWT Mobil, v podobném čase provoz ukončil také Skvělý mobil. V roce 2015 svou činnost dále ukončil virtuální mobilní operátor City Mobil, jehož zákazníky si převzal virtuální mobilní operátor Fayn. Služby novým zákazníkům přestal nabízet Rio mobil a Teleúspory. V květnu roku 2015 ukončil svou činnost Adagio Mobile.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Virtuální operátoři a nové tarify mobilních operátorů. *Aktuálně*. [online]. 02.06.2013 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.aktualne.cz/wiki/finance/virtualni-operatori-a-nove-tarify-mobilnich-operatoru/r-i:wiki:3712/>

<sup>2</sup> APMS seznam poskytovatelů mobilních služeb. *Asociace provozovatelů mobilních sítí*. [online]. 01.08.2016 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/stazeni-souboru/830/20160801-seznam-poskytovatelu-mobilnich-sluzeb-apms-1.pdf?fd=fd>

<sup>3</sup> Skončil první tuzemský virtuál. Nepomohli mu ani populární baviči. *Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích*. [online]. 11.02.2014 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/virmobil-skoncil-00k-/mobilni-operatori.aspx?c=A140211\\_150033\\_mobilni-operatori\\_LHR](http://mobil.idnes.cz/virmobil-skoncil-00k-/mobilni-operatori.aspx?c=A140211_150033_mobilni-operatori_LHR)

<sup>4</sup> Pavlíček Michal. Nedaří se všem, na českém trhu skončilo už 8 virtuálních operátorů. *mobilnet.cz*. [online]. 27.10.2015 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <https://mobilenet.cz/clanky/nedari-se-vsem-na-ceskem-trhu-skoncilo-uz-8-virtualnich-operatoru-28636>

<sup>5</sup> Pavlíček Michal. Nedaří se všem, na českém trhu skončilo už 8 virtuálních operátorů. *mobilnet.cz*. [online]. 27.10.2015 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <https://mobilenet.cz/clanky/nedari-se-vsem-na-ceskem-trhu-skoncilo-uz-8-virtualnich-operatoru-28636>

### 3.3.5 Podíl virtuálních mobilních operátorů na trhu v ČR

Na český trh v roce 2013 přišly desítky virtuálních mobilních operátorů. „Zásadní počet zákazníků se podařilo získat jen několika z nich.“<sup>1</sup> Na trhu virtuálních operátorů v České republice v roce 2014 bylo několik silných hráčů a desítky firem s pár tisíci zákazníky. Jak je výše uvedeno, počítalo se velkou pravděpodobností, že mnoho z nich trh opustí a své zákazníky prodají některému ze svých konkurentů. Níže uvedená tabulka uvádí stav na trhu virtuálních operátorů v České republice na začátku roku 2014.

**Tabulka č. 1: Rozdělení trhu virtuálních mobilních operátorů v ČR začátkem roku 2014**

Operátor	Počet zákazníků	Podíl na trhu
Blesk Mobil	300 000	44 %
MOBIL.CZ	100 000	14,6 %
Tesco Mobile	80 000	11,7 %
GTS (30 virtuálů)	50 000	7,3 %
Mobil od ČEZ	47 000	6,9 %
Oskarta	14 000	2,1 %
Kaktus	20 000 (odhad)	2,8 %
Ostatní	73 000 (odhad)	10,6 %
<b>Celkem</b>	<b>684 000</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: [www.mobil.idnes.cz](http://www.mobil.idnes.cz)

Na konci roku 2014 byl podíl na trhu virtuálních operátorů podle aktivních SIM karet odhadovaný na 11%. Musíme brát však ohled na to, že ve  $\frac{3}{4}$  mají majetkovou účast O2, T-Mobile nebo Vodafone. Z tabulky č. 2 je patrné, že v roce 2014 patřil podíl trhu s virtuálními mobilními operátory společnosti O2, pod které spadali virtuální mobilní operátoři Bleskmobil s 360 000 aktivními SIM kartami, Bonerix s 310 000 aktivními SIM kartami a dále Tesco mobil s 200 000 aktivními SIM kartami. Druhé místo podílu na trhu zaujímal v té době T-Mobile a třetí Vodafone. Dle údajů činil na konci roku 2014 celkový

<sup>1</sup> Matura Jan, Novotný Pavel P.. Někteří virtuálové slaví, další jsou na zavření. Trh je rozdělený. *Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích*. [online]. 14.02.2014 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/trh-virtualni-operatori-08v-/mobilni-operatori.aspx?c=A140212\\_123812\\_mobilni-operatori\\_jm](http://mobil.idnes.cz/trh-virtualni-operatori-08v-/mobilni-operatori.aspx?c=A140212_123812_mobilni-operatori_jm)

počet aktivních SIM karet v ČR 14,6 milionu. Následující tabulka uvádí virtuální mobilní operátory seřazené pod jejich síťové operátory s majetkovou účastí. Pod položkou ostatní je odhadnutý počet SIM karet u nezávislých virtuálních mobilních operátorů bez majetkové účasti síťových operátorů, v jejichž síti virtuální operátoři působí.<sup>1</sup>

**Tabulka č. 2: Odhadovaný počet aktivních SIM karet podle operátorů v tisících v ČR na konci roku 2014**

Odhadovaný počet aktivních SIM karet podle operátorů (v tis)					
<b>O2</b>	<b>5 100</b>	<b>T-Mobile</b>	<b>5 900</b>	<b>Vodafone</b>	<b>3 200</b>
Bleskmobil	360	Mobil.cz	130	Oskarta	60
Bonerix	310	Kaktus	50	Studentfone	20
Tesco Mobil	200	GTS	20	Coop Mobil	20
Gorila Mobil	35	x			
Ostatní	90	Ostatní	100	Ostatní	200

Zdroj: [www.tarifomat.cz](http://www.tarifomat.cz)

Z výše uvedených tabulek je patrné, že virtuální mobilní operátoři, kteří vstoupili na český trh mezi prvními – jedná se o BleskMobil, Mobil.cz a Tesco Mobil, měli v tomto zásadní výhodu. Z celkového seznamu aktivních mobilních operátorů v roce 2014 by se mohlo zdát, že nejméně jich působí pod O2 – jen tři. Zdání však klame, protože právě tyto tři virtuální operátoři (BleskMobil, Tesco Mobil a Mobil od ČEZ) patří právě k těm největším.<sup>2</sup>

Na konci roku 2015 představoval podíl všech virtuálních mobilních operátorů na celkovém počtu SIM karet přibližně 6,81%, podíl majetkově nezávislých virtuálních mobilních operátorů na českém trhu činil přibližně 3,2%. V níže uvedeném grafu je znázorněn vývoj tržních podílů na základě počtu aktivních SIM karet v daných letech na maloobchodním trhu v České republice. Podíl značkových přeprodejců je v grafu zahrnutý do podílů těch operátorů, se kterými mají uzavřenou smlouvu. Do podílu virtuálních

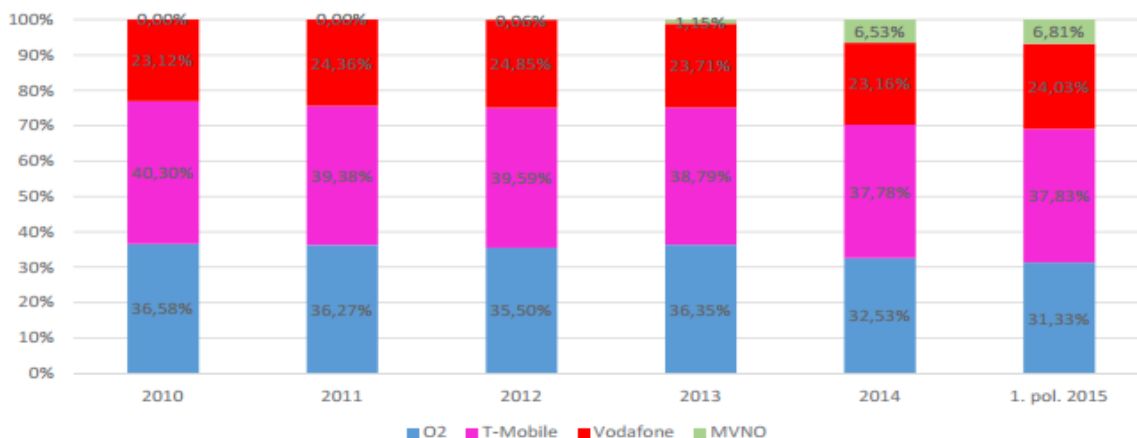
<sup>1</sup> Virtuální operátoři? Znovu O2, T-Mobile a Vodafone. *Tarifon – srovnáváme tarify*. [online]. 14.12.2014 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: <http://www.tarifon.cz/aktuality/kolik-je-nezavislych-virtualnich-operatoru/?page=8>

<sup>2</sup> Matura Jan, Novotný Pavel P.. Někteří virtuálové slaví, další jsou na zavření. Trh je rozdělený. *Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích*. [online]. 14.02.2014 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/trh-virtualni-operatori-08v-/mobilni-operatori.aspx?c=A140212\\_123812\\_mobilni-operatori\\_jm](http://mobil.idnes.cz/trh-virtualni-operatori-08v-/mobilni-operatori.aspx?c=A140212_123812_mobilni-operatori_jm)



mobilních operátorů jsou zahrnutí ti, kteří jsou majetkově propojeni s klasickými mobilními operátory i ti, kteří jsou na nich nezávislí.<sup>1</sup>

**Graf č. 5: Vývoj tížních podílů na základě počtu aktivních SIM karet na českém maloobchodním trhu v daných letech**



Zdroj: Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu za rok 2015

Dá se říci, že trh virtuálních mobilních operátorů v roce 2015 stagnoval. „Zdá se, že po boomu virtuálních mobilních operátorů v letech 2013 a 2014 a stagnaci v roce loňském definitivně přichází fáze konsolidace.“<sup>2</sup> Někteří virtuální mobilní operátoři buď úplně končí, fúzí se svým síťovým mobilním operátorem nebo utlumují činnost. Většina virtuálních mobilních operátorů, kteří nabízejí větší portfolio služeb, prosperují. Zajímavostí je, že síťoví operátoři ukončují své vlastní projekty. Jak už bylo výše zmíněno, O2 ukončil virtuálního mobilního operátora Gorila mobil, Vodafone ukončil Studentfone.<sup>3</sup>

Obrázek níže zobrazuje aktuální podíl síťových a virtuálních mobilních operátorů na českém trhu v roce 2015. Virtuálních mobilních operátorů na českém trhu bylo celkem 189, činili 6,81 % podíl na trhu, z toho bylo 3,20 % majetkově nezávislých. Zbylých 93,19 % podílu na trhu patřilo síťovým mobilním operátorům (O2, T-Mobile a Vodafone). 60 % trhu virtuálních mobilních operátorů činili tři operátoři (Bleskmobil, Tesco Mobile a Mobil

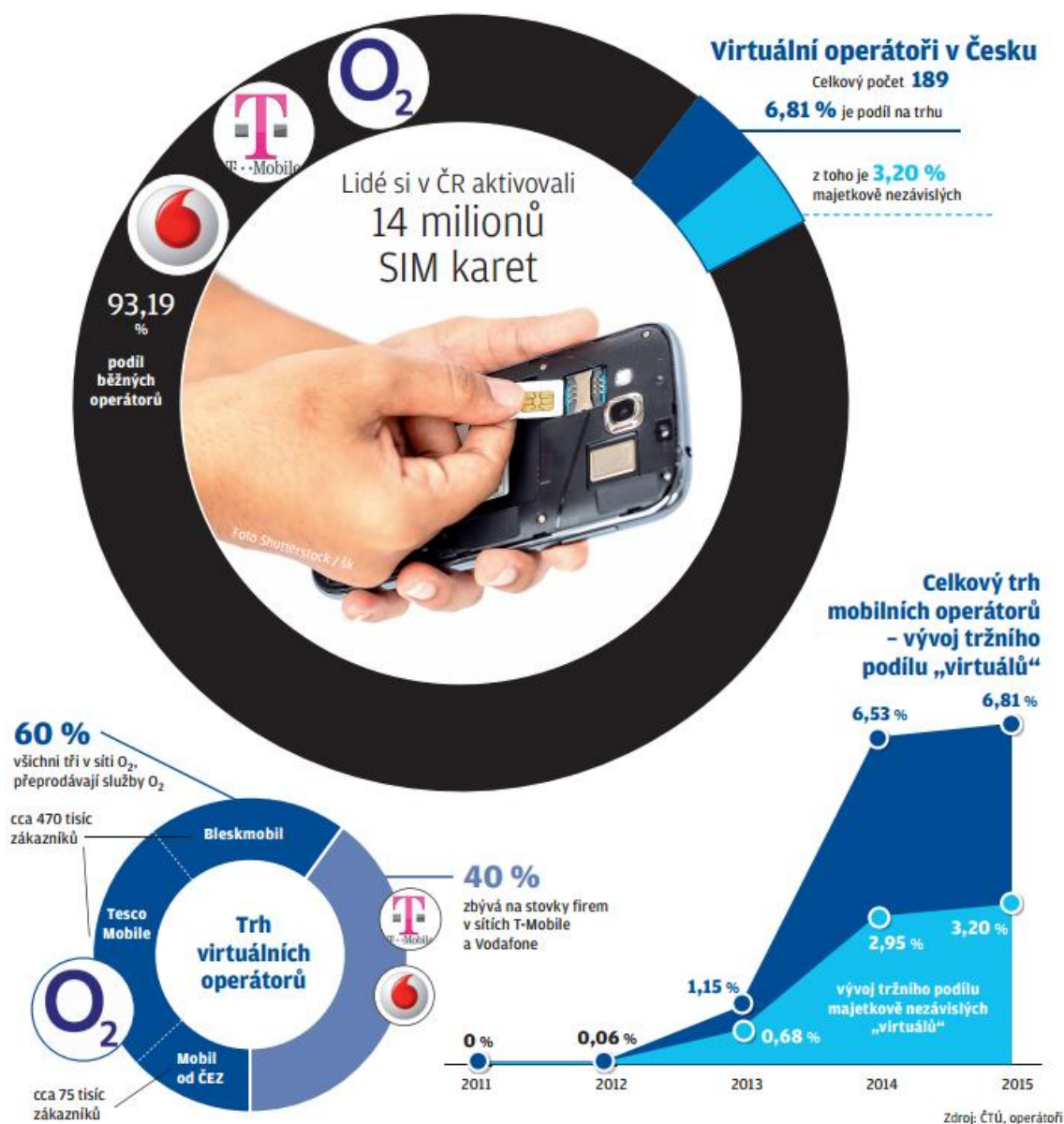
<sup>1</sup> Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu za rok 2015

<sup>2</sup> Pospíšil Aleš. Tuzemští virtuálové živoři. Dominuje trio pod O2. *MobilMania.cz – O mobilech víme vše*. [online]. 11.03.2016 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: <http://www.mobilmania.cz/clanky/tuzemsti-virtualove-zivori-dominuje-trio-pod-o2/sc-3-a-1333709/default.aspx>

<sup>3</sup> Hron Lukáš. Řady virtuálních operátorů opět prořídnou. Končí Studentfone. *Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích*. [online]. 02.03.2016 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/vodafone-prebira-virtualniho-operatora-studentfone-pc2-/mobilni-operatori.aspx?c=A160302\\_124714\\_mobilni-operatori\\_LHR](http://mobil.idnes.cz/vodafone-prebira-virtualniho-operatora-studentfone-pc2-/mobilni-operatori.aspx?c=A160302_124714_mobilni-operatori_LHR)

od ČEZ) v síti O2, kteří předprodávali služby O2. Zbýlých 40% trhu virtuálních mobilních operátorů náleželo stovkám firem v sítích T-Mobile a Vodafone.

**Obrázek č. 2: Podíl mobilních a virtuálních mobilních operátorů v ČR v roce 2015**

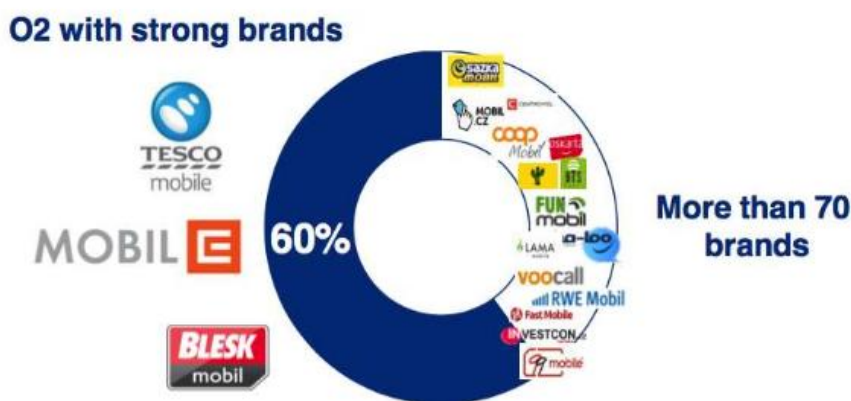


Zdroj: [http://byznys.lidovky.cz/foto.aspx?r=firmy-trhy&c=A170131\\_120511\\_firmy-trhy\\_onv&foto=BRI65500e\\_GrafikaO2.png](http://byznys.lidovky.cz/foto.aspx?r=firmy-trhy&c=A170131_120511_firmy-trhy_onv&foto=BRI65500e_GrafikaO2.png)

Aktuální podíl virtuálních mobilních operátorů na začátku roku 2016 lze vyčíst z prezentace O2 pro investory, kterou publikoval v únoru roku 2016. Niže uvedený graf vypovídá o tom, že tři virtuální mobilní operátoři pod křídly O2, mají 60% českého trhu

virtuálních mobilních operátorů pro sebe. Dalších 70 značek virtuálních mobilních operátorů si rozděluje zbylých 40% trhu.<sup>1</sup>

**Graf č. 6: Rozdělení trhu virtuálních mobilních operátorů v ČR začátkem roku 2016**



Zdroj: Prezentace pro investory O2 z února 2016 (PDF, str. 15)

Dalo by se říci, že trh v České republice stagnuje. Je jen otázkou času, kdy si spotřebitelé znovu jako před rokem 2013 uvědomí, že české tarify jsou oproti těm zahraničním předražené a začnou na tuto skutečnost ve velkém reagovat. V cenových nabídkách síťových operátorů se od zavedení neomezených tarifů<sup>2</sup> v roce 2013 moc nezměnilo. Tři síťoví operátoři nabízí v současnosti téměř tři prakticky totožné neomezené tarify<sup>3</sup>. „Trhem výrazně nezahýbal ani příchod desítek virtuálních operátorů, kteří se vesměs soustředili na tarify vhodné pro zákazníky, pro něž je neomezený tarif příliš drahý a zbytečný.“<sup>4</sup>

V tabulce níže je seznam virtuálních mobilních operátorů, kteří na českém trhu působili k 1.1.2017. Z té je patrné, že nejméně virtuálních mobilních operátorů provozuje společnost O2 (Mobil od ČEZ, BLESKmobil, OpenCall, O2 Family, Tesco Mobile,

<sup>1</sup> Pospíšil Ales. Tuzemští virtuálové živoři. Dominuje trio pod O2 . *MobilMania.cz – O mobilech víme vše*. [online]. 11.03.2016 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z:<http://www.mobilmania.cz/clanky/tuzemsti-virtualove-zivori-dominuje-trio-pod-o2/sc-3-a-1333709/default.aspx>

<sup>2</sup> Paušální tarif za 749,-Kč, který obsahuje neomezené volání a SMS do všech sítí, ale obsahuje omezený datový balíček. Před jejich zavedením stál původní neomezený tarif cca 2.000,- Kč.

<sup>3</sup> Paušální neomezený tarif od O2 – neomezené volání a SMS do všech sítí, datový balíček 1,5 GB za 749,- Kč měsíčně. Paušální neomezený tarif od T-Mobile – neomezené volání a SMS do všech sítí, datový balíček 1,5 GB za 749,- Kč měsíčně. Paušální neomezený tarif od Vodafone – neomezené volání a SMS do všech sítí, datový balíček 1,5 GB za 749,- Kč měsíčně.

<sup>4</sup> FeedIT.cz. Lidem na mobilním tarifu vadí vysoká cena. Nabídky operátorů ale stagnují.. *FeedIT.cz*. [online]. 25.04.2016 [cit. 2016-10-15]. Dostupné z:<http://www.feedit.cz/wordpress/2016/04/25/lidem-na-mobilnim-tarifu-vadi-vysoka-cena-nabidky-operatoru-ale-stagnuji/>

Vinatel). Na druhém místě se v počtu virtuálních mobilních operátorů jako provozovatel řadí Vodafone a třetí místo patří T-Mobile.

**Tabulka č. 3: Seznam poskytovatelů mobilních služeb k 1.1.2017 v ČR**

Poskytovatel (s kým uzavíráte smlouvu)	IČO	Provozovatel veřejné mobilní komunikační sítě (v jaké síti služba funguje)	Obchodní značka pod kterou je služba poskytována (jaké logo či obchodní značku poskytovatel používá)
3ton s.r.o.	28185803	T-Mobile Czech Republic a.s.	3ton.eu
4 M Rožnov spol. s r. o.	24813745	Vodafone Czech Republic a.s.	
abioTel communication s.r.o	29152500	Vodafone Czech Republic a.s.	
Air Telecom s.r.o., nástupce	24262137	T-Mobile Czech Republic a.s.	air telecom, U:fon
ALIGATOR TELECOM s.r.o.	01928635	T-Mobile Czech Republic a.s.	ALIGATOR
Amcatel, s.r.o.	01514580	T-Mobile Czech Republic a.s.	A.mobile
AQUA, a.s.	49447360	Vodafone Czech Republic a.s.	AQUAMobil
Axfone, a.s.	28469500	T-Mobile Czech Republic a.s.	Axfone, Robert Kadlec BTS Mobil, New telekom, Jan Novák
BAZ Power Computing s.r.o.	27700666	Vodafone Czech Republic a.s.	
BEI MULTIMEDIA INTERACTIVE s.r.o.	24268291	T-Mobile Czech Republic a.s.	RelaxMobil, Slagr Mobil
Benefim s.r.o.	29052530	Vodafone Czech Republic a.s.	
CZNET	28584996	Vodafone Czech Republic a.s.	
CENTROPOL ENERGY, a.s.	25458302	Vodafone Czech Republic a.s.	CENTROPOL
City Mobile s.r.o.	01752634	Vodafone Czech Republic a.s.	
COOP Mobil s.r.o.	02129485	Vodafone Czech Republic a.s.	COOP Mobil
Corasta s.r.o.	29001871	Vodafone Czech Republic a.s.	
CORSAT s.r.o.	25847112	Vodafone Czech Republic a.s.	
ČD-Telematika	61459445	Vodafone Czech Republic a.s.	CDT-Mobile
Český bezdrát Mobil s.r.o.	25902415	Vodafone Czech Republic a.s.	ERIMobile
Český bezdrát Mobile s.r.o.	25902415	T-Mobile Czech Republic a.s.	ERIMobile
ČEZ Prodej, s.r.o.	27232433	O2 Czech Republic a.s.	Mobil od ČEZ
DAEWOSH, s.r.o.	02570131	Vodafone Czech Republic a.s.	
Daktela s.r.o.	27232263	T-Mobile Czech Republic a.s.	daktela
DAT, s.r.o	25521233	Vodafone Czech Republic a.s.	
DaTel Mobil Communications s.r.o.	02497824	T-Mobile Czech Republic a.s.	datelmobil
DH Telecom a.s.	01582569	Vodafone Czech Republic a.s.	OpenCall, VietCall
DobruskaNET	27477207	Vodafone Czech Republic a.s.	
ERBIA MOBILE s.r.o.	24655821	T-Mobile Czech Republic a.s.	Laudatio
EURO OPERATOR a.s.	01857711	Vodafone Czech Republic a.s.	CBA mobil, Euronics
FAYN Telecommunications s.r.o.	26761050	Vodafone Czech Republic a.s.	Fayn
FIXnet s.r.o.	26357739	Vodafone Czech Republic a.s.	
Gas International Mobil s.r.o.	01617362	Vodafone Czech Republic a.s.	
ha-vel internet s.r.o.	25354973	T-Mobile Czech Republic a.s.	ha-loo
INVESTCON mobil s.r.o.	28652681	Vodafone Czech Republic a.s.	Investcon
IPEX a.s.	45021295	T-Mobile Czech Republic a.s.	MOBIL21, Dragon, BrnkackaTEL, Fastmobile, PAMICO-CZ, Sauron, UNIFON, CallPro, stampi, Gemnet, Victora, METRONET, PRANET CZ, FAJNCOM, OXID, czech-mobil, MamutNet
Ipnet s.r.o.	29393191	Vodafone Czech Republic a.s.	Bigplanet, Mikrotech, Ipnet
Iron Shield s.r.o.	02654296	Vodafone Czech Republic a.s.	
Kabelová televize CZ s.r.o	48150029	Vodafone Czech Republic a.s.	KT Mobil
KlokanMobil, s.r.o.	03118932	Vodafone Czech Republic a.s.	Klokanmobil
Ladislav Němec	72916923	Vodafone Czech Republic a.s.	
LAMA MOBILE a.s.	28261984	Vodafone Czech Republic a.s.	LAMA mobile
M.NET Studénka s.r.o.	27809927	Vodafone Czech Republic a.s.	
MAXPROGRES mobile, s.r.o.	25307126	T-Mobile Czech Republic a.s.	99mobile, FPnet.cz
Milan Piller	87391988	Vodafone Czech Republic a.s.	
miniTEL s.r.o.	27718808	T-Mobile Czech Republic a.s.	Odorik.cz, VietPhone.cz
Mittel Czech s.r.o.	02765535	T-Mobile Czech Republic a.s.	RIGHT mobile
Mobil systems	27257479	Vodafone Czech Republic a.s.	
Montyho Technology, s.r.o.	27249883	T-Mobile Czech Republic a.s.	voocall
Moraviatel a.s.	29261988	O2 Czech Republic a.s.	emléčko
MSC-NET s.r.o.	27434109	Vodafone Czech Republic a.s.	
Mundio Distribution Czech Republic s.r.o.	2738309	T-Mobile Czech Republic a.s.	Vectone Mobile
Nej TV a.s.	28128338	T-Mobile Czech Republic a.s.	Nej TV
Nexus Mobile s.r.o	03198774	T-Mobile Czech Republic a.s.	Nexus Mobile
O2 Czech Republic a.s.	60193336	O2 Czech Republic a.s.	O2, BLESKmobil, OpenCall
O2 Family, s.r.o.	24215554	O2 Czech Republic a.s.	O2 Family
Omnitel	28320506	Vodafone Czech Republic a.s.	
Omnitel CZ s.r.o.	28320506	T-Mobile Czech Republic a.s.	Omnitel
One Energy & One Mobile a.s.	01879880	T-Mobile Czech Republic a.s.	One Mobile



One Energy & One Mobile a.s.	01879880	Vodafone Czech Republic a.s.	
OtavaNet s.r.o.	28140214	T-Mobile Czech Republic a.s.	OtavaNet
Pilsen Mobile s.r.o.	3628426	Vodafone Czech Republic a.s.	
Plus4U Mobile s.r.o.	28496175	T-Mobile Czech Republic a.s.	Plus4U
PODA a.s.	25816179	T-Mobile Czech Republic a.s.	SkyNet, PODA, UNET
Private Mobile a.s.	26776642	T-Mobile Czech Republic a.s.	DH Telecom
Private Mobile a.s.	26776642	Vodafone Czech Republic a.s.	Private Mobile, KORUNA MOBIL
Pureline, SE	28305256	T-Mobile Czech Republic a.s.	PURELINE
Quadruple a.s.	24813745	Vodafone Czech Republic a.s.	-
Radek Vymazal	01089820	Vodafone Czech Republic a.s.	Connectica
RETE internet, s.r.o.	26404524	T-Mobile Czech Republic a.s.	reteMOBILE
Sauron CZ s.r.o.	25247841	Vodafone Czech Republic a.s.	
SAZKA a.s.	26493993	Vodafone Czech Republic a.s.	SAZKAmobil
SHIP FINANCE s.r.o.	04051734	Vodafone Czech Republic a.s.	
SMART Comp. a.s.	25517767	T-Mobile Czech Republic a.s.	NETBOX, AIM Mobil
SPORT PROFÍ, spol. s r.o.	47469897	Vodafone Czech Republic a.s.	
TC servis, s.r.o.	25533673	Vodafone Czech Republic a.s.	
Telestica s.r.o.	29257387	T-Mobile Czech Republic a.s.	Telestica
TeleUsporty s.r.o.	24836231	T-Mobile Czech Republic a.s.	TeleUsporty
TERMS a.s.	14499037	T-Mobile Czech Republic a.s.	GoMobil, StarTEL, Hlučín Net
Tesco Mobile ČR s.r.o.	29147506	O2 Czech Republic a.s.	Tesco Mobile
Tesseract spol.s.r.o.	28348435	Vodafone Czech Republic a.s.	Eurostar
TKR Jašek, s.r.o.	25385780	Vodafone Czech Republic a.s.	
T-Mobile Czech Republic a.s.	64949681	T-Mobile Czech Republic a.s.	T-Mobile
T-Mobile Czech Republic a.s.	64949681	T-Mobile Czech Republic a.s.	MOBIL.CZ
T-Mobile Czech Republic a.s.	64949681	T-Mobile Czech Republic a.s.	RWE mobil
T-Mobile Czech Republic a.s.	64949681	T-Mobile Czech Republic a.s.	PRE mobil
T-Mobile Czech Republic a.s.	64949681	T-Mobile Czech Republic a.s.	Kaktus
TNtech, s.r.o.	29118999	Vodafone Czech Republic a.s.	tnMobil
TT Quality s.r.o.	03744965	Vodafone Czech Republic a.s.	TTQ mobil
TVNET s.r.o.	25052349	Vodafone Czech Republic a.s.	Žlutá simka
UNI EURO GROUP s.r.o.	03198413	Vodafone Czech Republic a.s.	
ViaMedia s.r.o.	26923378	T-Mobile Czech Republic a.s.	VIAMEDIA
VINATEL s.r.o.	27579492	O2 Czech Republic a.s.	Vinatel
Vodafone Czech Republic a.s.	25788001	Air Telecom s.r.o., nástupce (CDMA síť)	Vodafone
Vodafone Czech Republic a.s.	25788001	Vodafone Czech Republic a.s.	Vodafone, Oskarta
volani s.r.o.	03373614	Vodafone Czech Republic a.s.	volani.cz
Vole-j.cz s.r.o.	01556100	Vodafone Czech Republic a.s.	
WIA spol. s r.o.	26703297	Vodafone Czech Republic a.s.	WIA mobil
Wolfstein	27080552	Vodafone Czech Republic a.s.	
za200.cz s.r.o.	29393400	Vodafone Czech Republic a.s.	za200.cz

Zdroj: <http://www.apms.cz/stazeni-souboru/918/20170101-seznam-poskytovatelu-mobilnich-sluzeb-apms.pdf?fd=fd>

### 3.4 Oligopol – hlavní problém českého trhu mobilních operátorů

#### 3.4.1 Úvodem

V této části práce je rozebíráno postavení síťových operátorů na českém trhu ve formě oligopolu v minulosti a postavení síťových a virtuálních operátorů na českém trhu v současnosti.

V praxi jsou základními rysy oligopolu existence několika málo firem ve stejném odvětví, které nabízí zpravidla diferencovaný produkt (může být i homogenní). Na trhu jsou bariéry, které znemožňují příchod nových firem do odvětví. „Chování firem v oligopolu se vyznačuje vzájemnou závislostí. Pokud některý z oligopolistů sníží cenu,

ostatní jej následují. Pokud některý z oligopolistů zvýší cenu, ostatní jej nenásledují.“<sup>1</sup> „Oligopolní trhy jsou většinou zesíleny tajnými dohodami o cenách (tzv. kartelová dohoda), takže jejich chování se blíží k monopolnímu trhu.“<sup>2</sup> Kartelová dohoda je v České republice zakázaná a neplatná podle § 3 zákona č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže, pokud tento nebo zvláštní zákon nestanoví jinak nebo pokud výjimku zákazu nepovolí Úřad pro ochranu hospodářské soutěže.<sup>3</sup> „Typickými oligopolními trhy, na kterých je počet firem regulován státem, je televizní vysílání, rozhlasové vysílání nebo mobilní telefonie<sup>4</sup>, kde stát přiděluje firmám vysílací frekvence“<sup>5</sup> „Je-li počet firem na oligopolním trhu regulován státem, je pravděpodobné, že na něm bude méně firem, než kdyby byl vstup na trh volný. To vede k tomu, že státem regulovaný oligopolní trh bude vytvářet vyšší cenu a firmy na něm budou mít vyšší ekonomické zisky, než kdyby byl trh otevřený pro vstup nové konkurence.“<sup>6</sup>

### 3.4.2 Oligopol na českém trhu

Do roku 2012 bylo konkurenční prostředí na českém telekomunikačním trhu silně oligopolní. Trh měli rozdělený tři mobilní operátoři – O2, T-Mobile a Vodafone. Do roku 2004 měla největší podíl na trhu společnost O2, od tohoto roku ji v prvenství vystřídala společnost T-Mobile. Na pomyslném třetím místě po celou dobu svého působení na trhu

---

<sup>1</sup> 8. Oligopol a monopolistická konkurence. *Miras.cz - osobní stránky, cestování, seminárky, akcie* [online]. [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <http://www.miras.cz/seminarky/mikroekonomie-n08-oligopol.php>

<sup>2</sup> Oligopol. *Sociální síť pro business - ManagementMania.com* [online]. [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/oligopol>

<sup>3</sup> Viz § 3 zákona č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže, ve znění pozdějších předpisů

<sup>4</sup> „Proč jsou na našem trhu mobilní telefonie právě tři operátoři? Protože si stát přivlastnil elektromagnetické spektrum a vláda se rozhodla přidělit vysílací frekvence jen třem firmám. Ale jak může vláda vědět, že se na tento trh „vejdou“ právě a pouze tři firmy? Ovšem že to vědět nemůže. Nikdo to nemůže vědět předem. Není tedy vůbec jisté, zda je právě tento počet mobilních operátorů optimální. Představme si nyní, že by byl vstup na trh volný. Kterákoli firma by mohla začít provozovat telekomunikační služby na frekvencích, na nichž by dosud nikdo nevysílal. Jak hrůzostrašná představa pro telekomunikační úřad, který by jistě řekl, že by pak bylo „příliš mnoho“ mobilních operátorů. Jenže to nedává smysl. Na žádném trhu kde je vstup volný, není „příliš mnoho“ firem – je jich tam právě a pouze tolik, aby neměly dlouhodobě ekonomickou ztrátu. Mobilní telefonie je obor, kde se výrazně projevují rostoucí výnosy z rozsahu. Čím více má mobilní operátor zákazníků, tím nižší jsou jeho jednotkové náklady. I kdyby snad na trh zpočátku vstoupilo mnoho firem, za nějaký čas by jejich počet klesl na několik – možná na tři, na čtyři nebo na pět. Nikdo ale nemůže předem vědět, kolik firem by se na trhu udrželo.“ (zdroj: HOLMAN, Robert. *Mikroekonomie: středně pokročilý kurz*. 2., aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2007., str. 354)

<sup>5</sup> HOLMAN, Robert. *Mikroekonomie: středně pokročilý kurz*. 2., aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2007., str. 354

<sup>6</sup> HOLMAN, Robert. *Mikroekonomie: středně pokročilý kurz*. 2., aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2007., str. 354

zůstává společnost Vodafone (vše viz graf č. 4). Tři výše uvedení operátoři si víceméně kopírovali nabídky, aby žádný z nich na trhu nevyčníval a nemuseli zlevňovat nebo naopak zlepšovat podmínky pro své zákazníky. Díky tomu trh stagnoval. Oligopolní situaci na českém trhu před příchodem virtuálních mobilních operátorů potvrdil i tehdejší ředitel ČTÚ Pavel Dvořák, který označil trh za oligopol, který vzniká zcela přirozeně. Přirozený oligopol ale v té době nebyl to, co vyžadoval Evropský regulační rámec.<sup>1</sup>

Na trhu v roce 2011 podle Richarda Stonavského (zástupce Asociace provozovatelů mobilních sítí) nebyla taková situace, že by čeští zákazníci utráceli nadprůměrně za mobilní služby. „Vyšší ceny, než by se zákazníkům líbilo, zdůvodňoval zejména investicemi do budování sítí.“<sup>2</sup> Na grafech uvedených níže jsou zobrazeny marže společností O2 a T-Mobile a Vodafone v roce 2011. Z grafů je patrné, že v České republice patřily tyto marže v Evropské unii mezi nejvyšší.

Ke kartelové dohodě lze přirovnat dohodu síťových operátorů O2 a Vodafone o propojování sítí. Tato dohoda trvala od roku 2001 do současnosti a ÚOHS udělil operátorům za toto počínání pokutu v celkové výši 99,1 milionu korun.<sup>3</sup>

Graf č. 7 znázorňuje marže ve skupině Telefónica O2 ve vybraných zemích. Česká republika se ve výši marže umístila v roce 2011 na čtvrtém místě, marže činily 43,7 %. Oproti Německu, ve kterém marže ten samý rok činily 24,2 %, je tento rozdíl opravdu markantní. Lépe na tom v roce 2011 byli oproti České republice spotřebitelé v Brazílii (37 %), v Peru (37 %), v Mexiku (37 %), v Kolumbii (36,7 %), v Ekvádoru (33,6 %), v Argentině (33,4 %), ve Španělsku (29,3 %), v Irsku (28,5 %), ve Spojeném Království (26,5 %) a v poslední řadě Německu (24,2 %).

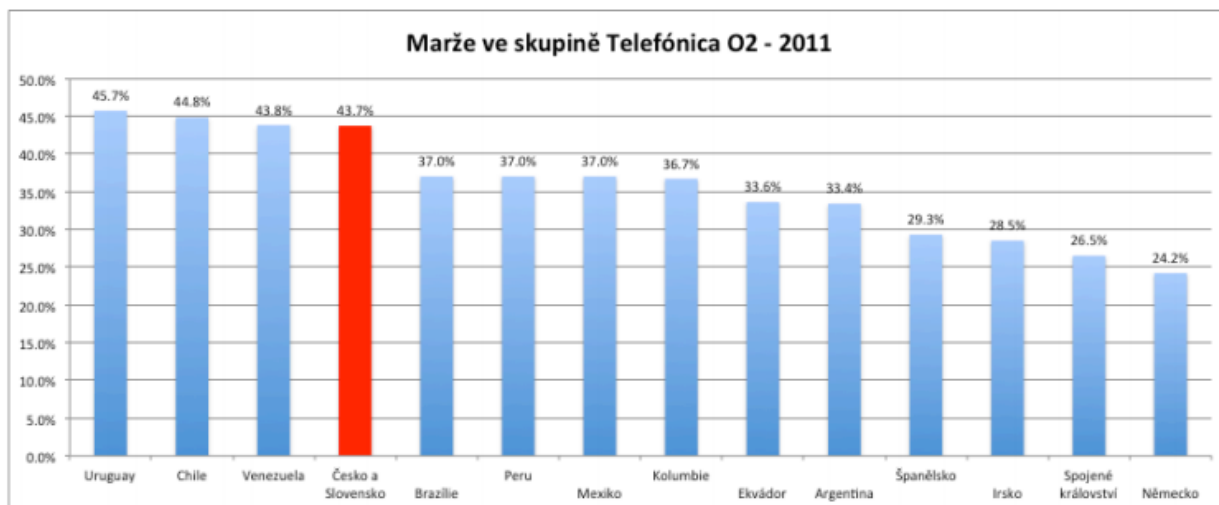
---

<sup>1</sup> Volání není drahé a Češi nechtěli mobilní internet, tvrdil ČTÚ s operátory. *Mobil - Vše o mobilech, operátorech a telekomunikacích* [online]. 2011 [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/volani-neni-drahe-a-cesi-nechteli-mobilni-internet-tvrdil-ctu-s-operatory-1la-mob\\_tech.aspx?c=A110322\\_222247\\_mob\\_tech\\_mer](http://mobil.idnes.cz/volani-neni-drahe-a-cesi-nechteli-mobilni-internet-tvrdil-ctu-s-operatory-1la-mob_tech.aspx?c=A110322_222247_mob_tech_mer)

<sup>2</sup> Volání není drahé a Češi nechtěli mobilní internet, tvrdil ČTÚ s operátory. *Mobil - Vše o mobilech, operátorech a telekomunikacích* [online]. 2011 [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/volani-neni-drahe-a-cesi-nechteli-mobilni-internet-tvrdil-ctu-s-operatory-1la-mob\\_tech.aspx?c=A110322\\_222247\\_mob\\_tech\\_mer](http://mobil.idnes.cz/volani-neni-drahe-a-cesi-nechteli-mobilni-internet-tvrdil-ctu-s-operatory-1la-mob_tech.aspx?c=A110322_222247_mob_tech_mer)

<sup>3</sup> Jedná se o dohodu realizace propojení sítí výhradně přímým propojením, pokud toto propojení bylo k dispozici a jeho kapacita byla dostačující. Podle ÚOHS se tímto jednáním operátoři dohodli na rozdělení trhu s cílem narušit hospodářskou soutěž na trhu provozování veřejných telekomunikačních sítí. Oba operátoři proti rozhodnutí podali rozklad. (zdroj: ČTK. Operátoři Vodafone a O2 dostali od antimonopolního úřadu pokutu sto milionů za propojování sítí z roku 2001. *Hospodářské noviny* [online]. 2017 [cit. 2017-03-02]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-65580700-operatori-vodafone-a-o2-dostali-od-antimonopolniho-uradu-pokutu-sto-milionu-za-propojovani-siti-z-roku-2001>)

**Graf č. 7: Marže ve skupině Telefónica O2 v roce 2011**



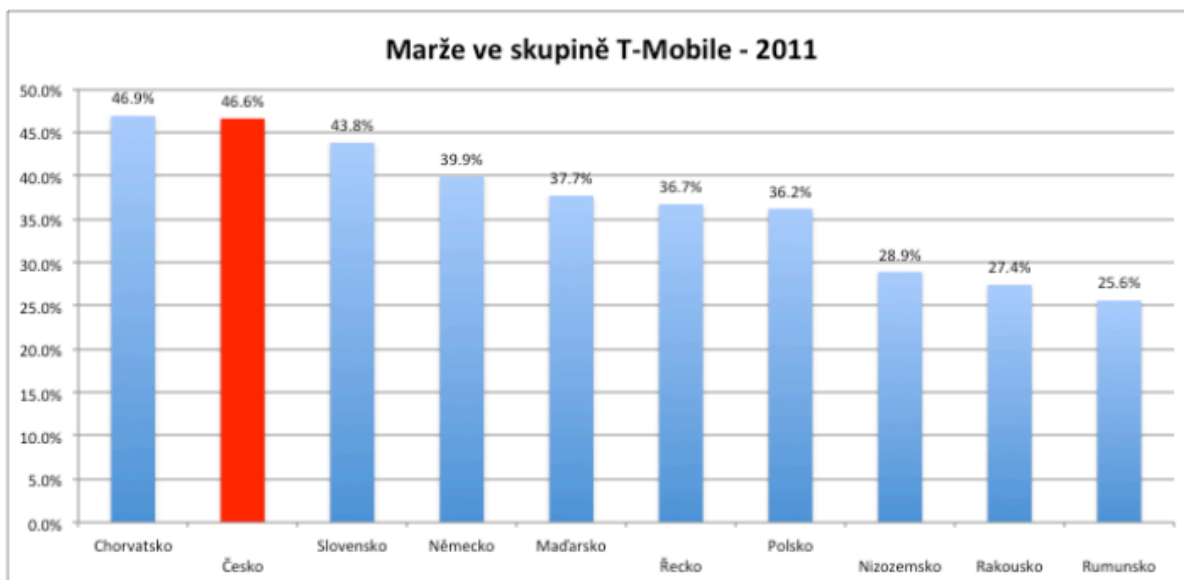
Zdroj:

[http://www.informacniinstitut.cz/informacniinstitut/informacni\\_institut/Studie/Entries/2012/3/1\\_Studie\\_o\\_selhani\\_CTU\\_\\_Oligopol\\_mobilnich\\_mobilnich\\_operatoru\\_files/Oligopoly\\_FINAL.pdf](http://www.informacniinstitut.cz/informacniinstitut/informacni_institut/Studie/Entries/2012/3/1_Studie_o_selhani_CTU__Oligopol_mobilnich_mobilnich_operatoru_files/Oligopoly_FINAL.pdf)

Graf č. 8 znázorňuje marže ve skupině T-Mobile ve vybraných zemích. Česká republika se ve výši marže umístila v roce 2011 na druhém místě, marže činily 46,6 %. Oproti Rumunsku, ve kterém marže ten samý rok činily 25,6 %, je tento rozdíl také markantní. Lépe na tom oproti České republice byli spotřebitelé na Slovensku (43,8 %, v Německu (39,9 %), v Maďarsku (37,7 %), v Řecku (36,7 %, v Polsku (36,2 %) v Nizozemsku (28,9 %, v Rakousku (27,4 %) a v poslední řadě zmiňovaném Rumunsku (25,6 %).



**Graf č. 8: Marže ve skupině T-Mobile v roce 2011**

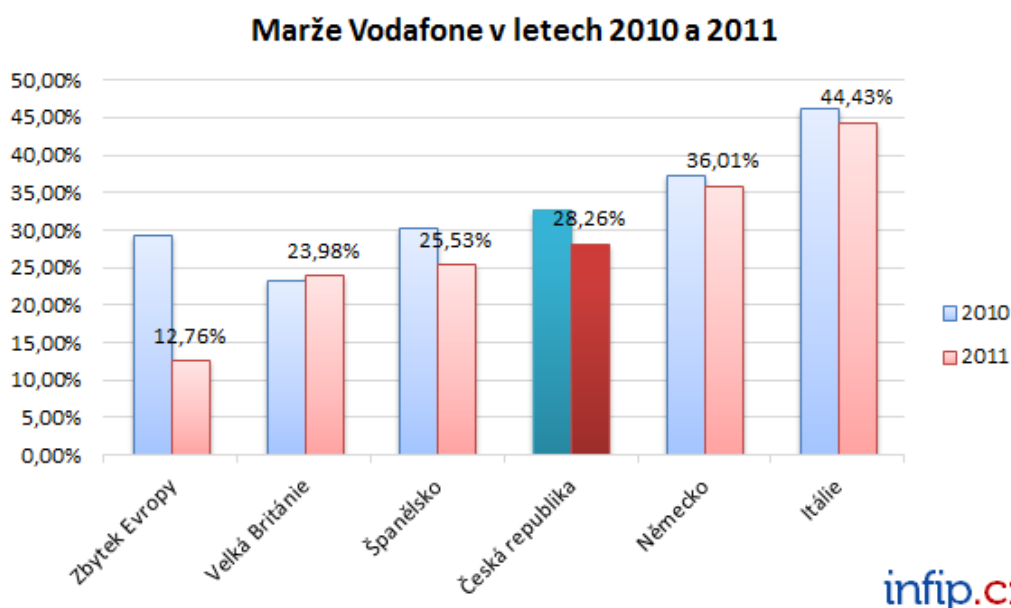


Zdroj:

[http://www.informacniinstitut.cz/informacniinstitut/informacni\\_institut/Studie/Entries/2012/3/1\\_Studie\\_o\\_selhani\\_CTU\\_\\_Oligopol\\_mobilnich\\_mobilnich\\_operatoru\\_files/Oligopoly\\_FINAL.pdf](http://www.informacniinstitut.cz/informacniinstitut/informacni_institut/Studie/Entries/2012/3/1_Studie_o_selhani_CTU__Oligopol_mobilnich_mobilnich_operatoru_files/Oligopoly_FINAL.pdf)

Graf č. 9 znázorňuje marže skupiny Vodafone v letech 2010 a 2011 ve vybraných zemích. Pro potřebu porovnání je vybrán rok 2011, ve kterém marže v České republice činily 28,26 %. Lépe na tom v roce 2011 byli spotřebitelé ve Španělsku (25,53 %) a ve Velké Británii (23,98 %).

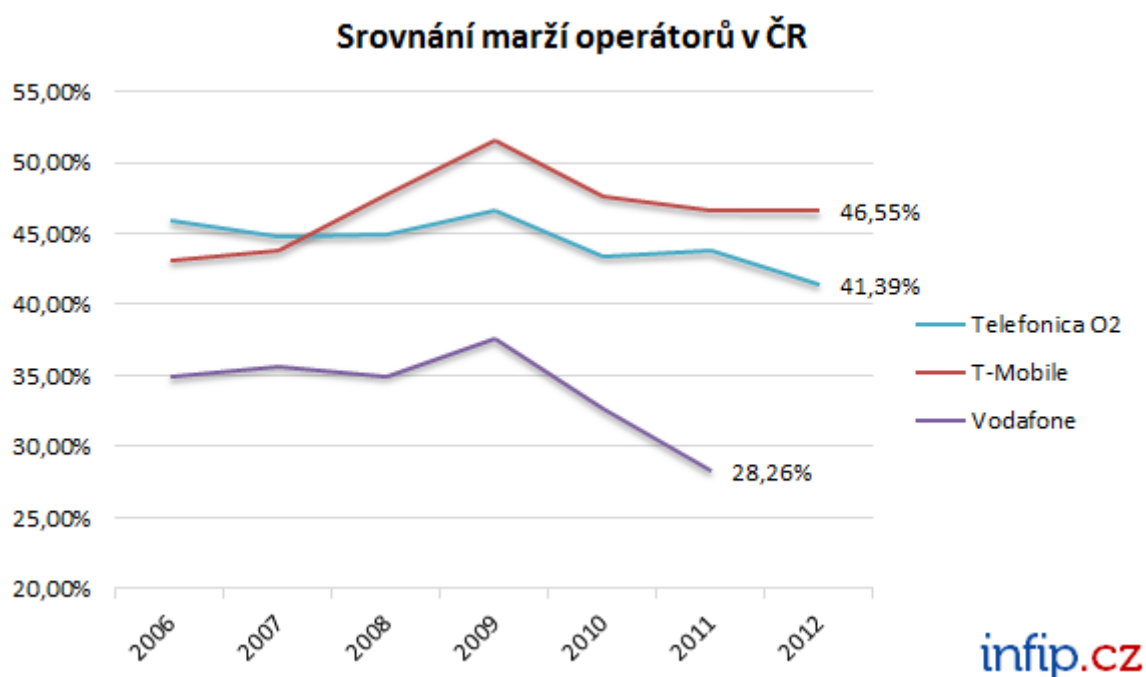
**Graf č. 9: Marže ve skupině Vodafone v letech 2010 a 2011**



Zdroj: <http://cz.ako-investovat.sk/uploads/blogs/377-51188.jpg>

Pokud jde o srovnání marží síťových operátorů v České republice od roku 2006 do roku 2012, zobrazuje ho graf č. 10. Z něj je patrné, i přes občasné výkyvy, že marže mají klesající tendenci. I tak jsou ale oproti zahraničí vysoké. To potvrzuje srovnání roku 2011 z grafů č. 7, č. 8 a č. 9. Z grafu č. 10 lze odvodit postavení jednotlivých operátorů na trhu. T-Mobile a O2 soupeří o přední příčku, kdežto Vodafone se nikdy na první příčku nedostal.

**Graf č. 10: Srovnání marží operátorů v ČR v roce 2011**



Zdroj: <http://cz.ako-investovat.sk/uploads/blogs/377-25641.jpg>

### 3.4.3 Stav po vstupu virtuálních mobilních operátorů na český trh

Rok 2013 přinesl na telekomunikační trh revoluci v podobě vstupu virtuálních mobilních operátorů. Stalo se tak po tlaku veřejnosti a regulačního úřadu. Trh se na základě toho otevřel podnikatelům, kteří neměli finance na nákladné investice do telekomunikačního odvětví a začali si pronajímat určitou část přenosové sítě od stávajících síťových operátorů. Ani to však českým spotřebitelům nepřineslo uspokojení v podobně levnějšího paušálu. Českému trhu by prospěl příchod čtvrtého ne-li pátého standardního mobilního síťového operátora, díky kterému by se zvýšil tlak na snížení cen. Příkladem pro náš trh může být ten rakouský, ve kterém mobilní a virtuální operátoři respektují regulační úřad. Jak v rozhovoru pro Hospodářské Noviny říká šéf rakouského regulačního úřadu

RTR Johannes Gung: „Nižších cen lze tedy nejlépe dosáhnout větší konkurencí, která vede k obecnému zlevnění na celém trhu.“<sup>1</sup>

Současný stav na českém trhu mobilních operátorů lze rozdělit do dvou skupin a to podle útraty zákazníka. Velká trojka, jak se s oblibou říká českým síťovým mobilním operátorům (O2, T-Mobile a Vodafone), si ponechává zákazníky, kteří za mobilní služby utrací vyšší částky. Virtuální mobilní operátoři na českém trhu obsluhují zákazníky s útratou nižší. I po příchodu virtuálních mobilních operátorů se tak potvrdily kritiky odborné veřejnosti, která delší dobu upozorňovala na působení českého operátorského tria, které ve skutečnosti není konkurenční ale oligopolní. O2, T-Mobile i Vodafone drží otěže cen pevně v rukou. „Stačí se podívat na jejich hlavní nabídku takzvaných neomezených tarifů, které jsou svými parametry totožné.“<sup>2</sup> Tato nabídka jednotlivých síťových mobilních operátorů je stále aktuální již několik let.

Níže uvedený obrázek s tabulkou ukazuje, že přístup virtuálních operátorů českému trhu moc nepomohl, co se týče hlavně datových balíčků. Oproti evropským zemím český zákazník stále dostává “za hodně peněz málo muziky”.

---

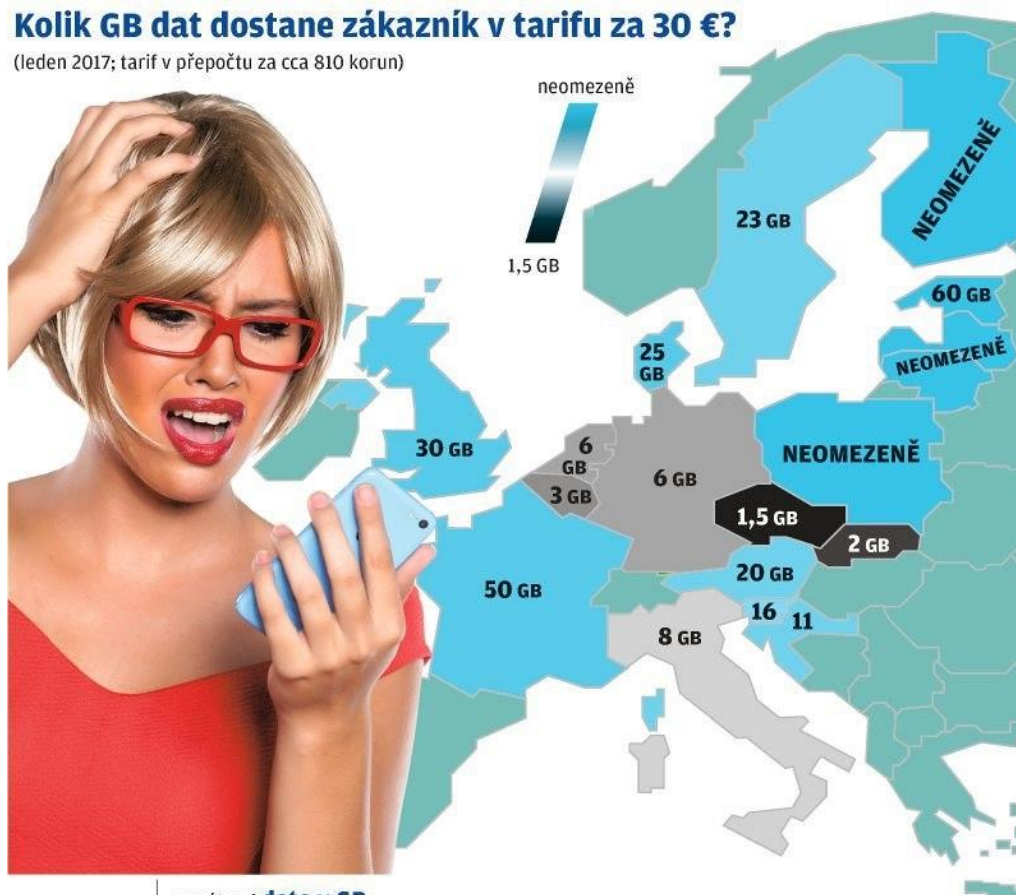
<sup>1</sup> ÚŠELA, Jan. Chcete levná data? Zajistěte konkurenci. Ignoraci od operátorů jsme nezažili, říká šéf rakouské regulace. *Hodpodářské Noviny* [online]. 2017 [cit. 2017-02-01]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-65606630-chcete-levna-data-zajistete-konkurenci-ignoraci-operatoru-jsme-nezazili-rika-sef-rakouske-regulace>

<sup>2</sup> VYHNANOVSKÝ, Ondřej. Mobilní operátoři snižují ceny jen naoko. Nižší tarify patří k nejdražším. *Lidovky.cz - zprávy z domova i ze světa* [online]. 2016 [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: [http://byznys.lidovky.cz/mobilni-operatori-snizuji-ceny-jen-naoko-nizsi-tarify-patri-k-nejdrazsimsim-11v-/firmy-trhy.aspx?c=A160324\\_152337\\_firmy-trhy\\_pave](http://byznys.lidovky.cz/mobilni-operatori-snizuji-ceny-jen-naoko-nizsi-tarify-patri-k-nejdrazsimsim-11v-/firmy-trhy.aspx?c=A160324_152337_firmy-trhy_pave)

Obrázek č. 3: Porovnání nabídky datových balíčků v paušálu v hodnotě 30 eur v Evropské unii k lednu 2017

### Kolik GB dat dostane zákazník v tarifu za 30 €?

(leden 2017; tarif v přepočtu za cca 810 korun)



	operátor / data v GB					
<b>Česko</b>	<b>T-Mobile*</b>	<b>1,5</b>	<b>O<sub>2</sub> (PPF)</b>	<b>1,5</b>	<b>Vodafone</b>	<b>1,5</b>
<b>Slovensko</b>	<b>T-Mobile</b>	<b>2</b>	<b>O<sub>2</sub> (PPF)</b>	<b>2</b>	<b>Orange</b>	<b>0,5</b>
<b>Polsko</b>	<b>Orange</b>	<b>neomezeně</b>	<b>T-Mobile</b>	<b>neomezeně</b>	<b>Polkomtel</b>	<b>25</b>
<b>Rakousko</b>	<b>A1</b>	<b>20</b>	<b>T-Mobile</b>	<b>6</b>	<b>3 (Hutchinson)</b>	<b>18</b>
<b>Německo</b>	<b>T-Mobile</b>	<b>1</b>	<b>Vodafone</b>	<b>1</b>	<b>O<sub>2</sub> (Telefónica)</b>	<b>6</b>
<b>Francie</b>	<b>Orange</b>	<b>10</b>	<b>SFR</b>	<b>20</b>	<b>Bouygues Telecom</b>	<b>20</b>
<b>Itálie</b>	<b>Telecom Italia</b>	<b>6</b>	<b>Vodafone</b>	<b>4</b>	<b>Wind</b>	<b>8</b>
<b>V. Británie</b>	<b>EE</b>	<b>15</b>	<b>O<sub>2</sub> (Telefónica)</b>	<b>8</b>	<b>Vodafone</b>	<b>20</b>
<b>Nizozemsko</b>	<b>KPN</b>	<b>6</b>	<b>Vodafone</b>	<b>5</b>	<b>T-Mobile</b>	<b>6</b>
<b>Belgie</b>	<b>Proximus</b>	<b>3</b>	<b>Orange</b>	<b>2</b>	<b>Base</b>	<b>3</b>
<b>Dánsko</b>	<b>TDC</b>	<b>25</b>	<b>Telenor</b>	<b>20</b>	<b>Telia</b>	<b>15</b>
<b>Švédsko</b>	<b>Telia</b>	<b>10</b>	<b>Tele2</b>	<b>20</b>	<b>Telenor</b>	<b>6</b>
<b>Finsko</b>	<b>Elisa</b>	<b>neomezeně</b>	<b>Sonera</b>	<b>neomezeně</b>	<b>DNA</b>	<b>neomezeně</b>
<b>Estonsko</b>	<b>Telia</b>	<b>24</b>	<b>Elisa</b>	<b>30</b>	<b>Tele2</b>	<b>60</b>
<b>Lotyšsko</b>	<b>LMT</b>	<b>neomezeně</b>	<b>Tele2</b>	<b>neomezeně</b>	<b>Bite</b>	<b>neomezeně</b>
<b>Litva</b>	<b>Tele2</b>	<b>20</b>	<b>Omnitel</b>	<b>12</b>	<b>Bite</b>	<b>neomezeně</b>
<b>Slovensko</b>	<b>Telekom Slovenije</b>	<b>16</b>	<b>Si.Mobil</b>	<b>8</b>	<b>Telemach</b>	<b>11</b>
<b>Chorvatsko</b>	<b>T-Hrvatski**</b>	<b>3</b>	<b>VIP</b>	<b>5</b>	<b>Tele2</b>	<b>11</b>
					<b>FreeMobile</b>	<b>50</b>
					<b>3***</b>	<b>4</b>
					<b>3***</b>	<b>30</b>
					<b>Tele2</b>	<b>8</b>
					<b>3***</b>	<b>neomezeně</b>
					<b>3***</b>	<b>23</b>

Pozn.:  
**Zvýrazněné společnosti** mají společné vlastníky, britský a německý operátor O<sub>2</sub> patří španělské Telefónica.

\*Deutsche Telekom \*\*Deutsche Telekom, jako český T-Mobile \*\*\*Hutchinson

Zdroj: Digital Fuel Monitor

Zdroj: [http://byznys.lidovky.cz/foto.aspx?r=firmy-trhy&c=A170131\\_120511\\_firmy-trhy\\_onv&foto=ONV6904bc\\_drahdata.jpg](http://byznys.lidovky.cz/foto.aspx?r=firmy-trhy&c=A170131_120511_firmy-trhy_onv&foto=ONV6904bc_drahdata.jpg)

### 3.4.4 Význam a role Asociace provozovatelů mobilních sítí na českém trhu

Asociace provozovatelů mobilních sítí (dále jen Asociace) působí v České republice od roku 2003. „Předmětem její činnosti je vytváření optimálních podmínek pro rozvoj veřejných mobilních telekomunikačních sítí a poskytování veřejných mobilních telekomunikačních služeb v České republice.“<sup>1</sup> Sdružuje členy O2, T-Mobile, Vodafone a Air Telecom.

Původně založili Asociaci tři tuzemští mobilní operátoři. Právě mobilní operátoři se do roku 2003 nepodíleli na činnosti Asociace provozovatelů veřejných komunikačních sítí a to vedlo k vytvoření Asociace, „která se bude snažit prosazovat společné standardy používané v mobilních sítích.“<sup>2</sup> Jedná se o zájmové sdružení právnických osob. Asociace je řízena představenstvem, které je vrcholným řídicím orgánem. „Představenstvo je čtyřčlenné a skládá se z nominovaných zástupců reprezentujících jednotlivé společnosti zakládajících řádných členů.“<sup>3</sup> Členy představenstva jsou: David Voska (za Air Telecom s. r. o.), Miloš Koděra za (O2 Czech republic, a. s.), Petr Josefí (za T-Mobile Czech republic a. s.) a Richard Stonavský (za Vodafone Czech republic, a. s.). Prezidentem Asociace je Jiří Šuchman, který byl jmenován do své funkce od 1. 8. 2014. Jeho úkol je vystupovat jménem asociace, reprezentovat její zájmy vůči odborné i široké veřejnosti.<sup>4</sup>

### 3.4.5 Komparace se zahraničím

Jak již bylo výše uvedeno, v České republice působí tři hlavní síťoví operátoři – O2, T-Mobile a Vodafone, kteří pronajímají své sítě desítkám virtuálních operátorů. Tito tři síťoví operátoři odpovídají definici oligopolu, který na českém trhu mobilních komunikací v současnosti je. Na českém trhu nefunguje konkurence. Ke komparaci byli vybráni zahraniční sousedé České republiky, právě kvůli vypovídající schopnosti následného navazujícího porovnání cen datových balíčků ve vlastní části práce.

---

<sup>1</sup> Kdo jsme? *Asociace provozovatelů mobilních sítí* [online]. 2014 [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/o-nas/kdo-jsme>

<sup>2</sup> Vznikla česká Asociace provozovatelů mobilních sítí. *Mobil - Vše o mobilech, operátorech a telekomunikacích* [online]. [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/vznikla-ceska-asociace-provozovatelu-mobilnich-siti-p0g-/mob\\_tech.aspx?c=A030404\\_5205491\\_mob\\_aktuality](http://mobil.idnes.cz/vznikla-ceska-asociace-provozovatelu-mobilnich-siti-p0g-/mob_tech.aspx?c=A030404_5205491_mob_aktuality)

<sup>3</sup> Orgány asociace. *Asociace provozovatelů mobilních sítí* [online]. [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/o-nas/organy-asociace>

<sup>4</sup> Orgány asociace. *Asociace provozovatelů mobilních sítí* [online]. [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/o-nas/organy-asociace>

V sousedním Polsku na trhu působí celkem čtyři síťoví operátoři – Orange, Play, Plus a T-Mobile. Právě tento trh je vysoce konkurenční. Spolu s virtuálními operátory, kteří na polském trhu mobilních komunikací působí, je tlačeno na cenu. Díky medializaci tohoto stavu v Polsku tento rozdíl primárně v cenách za služby začínají čeští spotřebitelé a zákonodárci vnímat a zabývat se jím. Trh mobilních komunikací v Polsku reguluje Úřad elektronických komunikací UKE<sup>1</sup>.

V sousedním Slovensku působí na trhu mobilních komunikací čtyři síťoví operátoři – Orange, Telekom, O2 a 4ka. Spolu s nimi na trhu působí také virtuální operátoři a cena tarifů je oproti cenám v ČR o trochu nižší. Jako regulátor na trhu elektronických komunikací působí na Slovensku Úřad pro regulaci elektronických komunikací a poštovních služeb.

Na německém trhu mobilních komunikací působí tři síťoví operátoři – O2, Telekom a Vodafone. Na trhu také působí virtuální operátoři, kteří pomáhají vytvářet konkurenční prostředí a ceny za mobilní služby jsou tak oproti českým cenám o trochu nižší. Regulátor, který působí na německém trhu mobilních komunikací, se nazývá Bundesnetzagentur.

Na rakouském trhu mobilních komunikací dříve působili čtyři síťoví operátoři – A1, T-Mobile, 3 a Orange. V současnosti operátora Orange vlastní operátor 3 (Drei), dá se tedy říci, že na trhu působí tři síťoví operátoři spolu s operátory virtuálními. Ceny za služby mobilního operátora jsou v Rakousku podstatně nižší než v České republice. Na rakouském trhu mobilních komunikací tak panuje zdravé konkurenční prostředí, které má na starosti regulátor RTR<sup>2,3</sup>.

Z výše uvedené komparace situace na trhu elektronických komunikací našich zahraničních sousedů lze definovat trend, že čtyři síťoví operátoři znamenají větší konkurenční prostředí na trhu a tím pro spotřebitele nižší ceny. Při zpracování komparace sběrem dat nebylo u našich zahraničních sousedů ve zdrojích nikde zmíněno, že by se na jejich trhu jednalo o oligopol.

---

<sup>1</sup> Urząd Komunikacji Elektronicznej

<sup>2</sup> Rundfunk und Telekom Regulierungs - GmbH

<sup>3</sup> List of mobile network operators of Europe. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: [https://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_mobile\\_network\\_operators\\_of\\_Europe](https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_mobile_network_operators_of_Europe)

### 3.4.6 Komparace slovenského a českého regulátora mobilního trhu

Dle výše uvedené komparace, kterou byl zjištěn trend v počtu operátorů na trhu, bylo vybráno Slovensko pro komparaci právní úpravy regulátora tamního trhu mobilních komunikací. Tento výběr pro komparaci lze odůvodnit tím, že se Slovenskem máme společnou historii a v minulosti jsme měli společně také právní předpisy.

Co se týče trhu mobilních komunikací, v České republice působí jako jeho regulátor Český telekomunikační úřad, jehož působnost je pro tyto účely zakotvena v zákoně č. 27/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Na Slovensku je regulátorem Úrad pre reguláciu elektronických komunikací a poštových služeb, jehož působnost je zakotvena v tamním zákoně č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikacích, v platném znění. „Regulace je prováděna za účelem nahradit chybějící účinky hospodářské soutěže, vytvářet předpoklady pro řádné fungování hospodářské soutěže a pro ochranu uživatelů a dalších účastníků trhu do doby dosažení plně konkurenčního prostředí.“<sup>1</sup> Slovenský regulační úřad je povinný konat a svoje rozhodnutí vydávat v souladu s principy efektivnosti, objektivnosti, transparentnosti, nediskriminace, přiměřenosti a odůvodněními. Všechny svoje rozhodnutí, všeobecně závazné právní předpisy a informace, které přispějí k otevření a funkci konkurenčního trhu, zveřejňuje na svých webových stránkách, a jak ustanovuje tento zákon, také ve věstníku, přičemž tyto údaje průběžně aktualizuje.<sup>2</sup>

Oba dva regulátoři mají ve své právní úpravě zakotvenu regulaci cen na trhu elektronických komunikací, která si je velmi podobná. Česká právní úprava v § 58 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích říká, že ČTÚ může stanovit minimální nebo maximální ceny. Pokud chce ČTÚ činit usměrnění vývoje cen, může tak udělat pomocí maximálního rozsahu možného zvýšení ceny ve vymezeném období, nebo maximálním podílem, ve kterém je možné promítnout do ceny zvýšení cen určených vstupů ve vymezeném období, nebo závazným postupem při tvorbě ceny nebo při její kalkulaci, včetně povinnosti nákladové orientace, stanovení efektivně a účelně vynaložených nákladů a přiměřeného zisku. Dále může využít cenové moratorium<sup>3</sup> nejdéle na dobu 12 měsíců. Při stanovení cen pomocí minimální nebo maximální ceny může ČTÚ stanovit ceny vycházející z cen srovnatelných trhů. Způsoby výše uvedené cenové regulace

---

<sup>1</sup> Viz § 4 zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů

<sup>2</sup> Viz odst. 1., § 11 slovenský zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikacích v platném znění

<sup>3</sup> Zákaz zvyšování cen nad dosud platnou úroveň na relevantním trhu

může ČTÚ účelně spojovat. Slovenský regulátor má způsoby regulace cen určené maximálními nebo minimálními cenami. Usměrňovat vývoj cen určením podmínek, které jsou: maximální rozsah možného zvýšení cen ve vymezeném období; maximální podíl, ve kterém je možné promítnout do ceny zvýšení cen určených vstupů ve vymezeném období; a nebo časově omezený zákaz zvyšování cen na příslušném relevantním trhu nejvíc po 12 měsících. Dále může regulovat ceny závazným postupem při tvorbě ceny anebo při její kalkulaci, včetně povinnosti nákladové orientace, identifikací účelně a efektivně vynaložených nákladů a přiměřeného zisku.<sup>1</sup>

Z výše uvedeného vyplývá, že česká a slovenská právní úprava regulátora trhu mobilních komunikací se nijak podstatně neliší. I přes to je na Slovensku na mobilním trhu místo pro čtyři síťové mobilní operátory a v České republice působí síťoví operátoři jen tři.

### **3.5 Komparace vybrané právní úpravy v ČR a v EU**

#### **3.5.1 Úvodem**

Ochrana spotřebitele je v dnešní době stále důležitějším tématem v každé moderní společnosti. Úpravy, které ochrana spotřebitele během svého vývoje podstoupila, jsou prací několika desetiletí. Každý občan kdekoliv na světě nakupuje zboží nebo služby. Jelikož je občas v této situaci spotřebitelem, potřebuje právní ochranu prostřednictvím zákonů dané země. Každý se totiž snaží chránit své zájmy, je to přirozená vlastnost každého člověka.

V následující části diplomové práce budou komparovány nařízení EU<sup>2</sup>, směrnice EU<sup>3</sup>, rozhodnutí EU<sup>1</sup>, doporučení EU<sup>2</sup>, stanoviska EU<sup>3</sup> v oblasti elektronických

---

<sup>1</sup> Viz odst. 3., § 12, slovenský zákon č. 351/2011 Z. z., o elektronických komunikacích v platném znění

<sup>2</sup> Nařízení EU je nejsilnější z právních aktů sekundárního práva. Má obecnou závaznost a je tedy závazné a bezprostředně použitelné v každém z členských států, aniž by muselo být do právního řádu jakéhokoli členského státu transponováno. „Nařízení může přímo zavazovat nejen členské státy, ale i vnitrostátní subjekty. V případě, že vnitrostátní právo není v souladu s nařízením, má před ním nařízení aplikační přednost.“ (zdroj: Sum Tomáš. Výklad pojmu právo Evropské unie. EPRAVO.CZ – Váš průvodce právem – Sbírká zákonů, judikatura, právo. [online]. 9.6.2005 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/vyklad-pojmu-pravo-evropske-unie-33552.html>)

<sup>3</sup> Směrnice EU – je závazná jen pro určité členské státy, kterým je určena, a to jen ve svém výsledku. Během určité doby ukládá členské zemi dosažení určitých cílů, přičemž členská země sama si stanoví, kterými prostředky tohoto výsledku dosáhne. „Na rozdíl od nařízení musí být tedy směrnice do práva příslušného státu implementována a směrnice proto obsahuje lhůtu, v průběhu níž se tak musí stát.“ (zdroj: Právo Evropské unie. *Wikipedia: the free encyclopedia*. [online]. 2001- [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1vo\\_Evropsk%C3%A9\\_unie](https://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1vo_Evropsk%C3%A9_unie) a Sum Tomáš. Výklad pojmu právo Evropské unie. EPRAVO.CZ – Váš průvodce právem – Sbírká zákonů, judikatura, právo. [online]. 9.6.2005



komunikací se zaměřením na ochranu spotřebitele s právní úpravou v ČR v oblasti elektronických komunikací se zaměřením na ochranu spotřebitele.<sup>4</sup>

### 3.5.2 Komparace právní úpravy telekomunikačních služeb

V České republice je problematika telekomunikačních služeb zakotvena v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Poslední jeho novelizací je zákon č. 258/2014 Sb. Pro celou Evropskou unii je tato problematika zakotvena ve Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES<sup>5</sup> ze dne 7. března roku 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě). Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 531/2012<sup>6</sup> ze dne 13. června roku 2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, z části včetně Směrnice 2002/22/ES o univerzální službě se zabývá problematikou roamingu.

V právní úpravě telekomunikačních služeb v České republice a pro celou Evropskou unii je však rozdíl. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění

---

[cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/vyklad-pojmu-pravo-evropske-unie-33552.html>)

<sup>1</sup> Rozhodnutí EU – závazný právní akt, ale pouze pro toho, komu je určeno. Je stejně přímo závazné jako nařízení EU. Rozdělujeme rozhodnutí s individuální nebo normativním dopadem podle toho, zda je rozhodnutí určeno konkrétnímu členskému státu nebo jeho vnitrostátním subjektům.

<sup>2</sup> Doporučení EU – „adresát je jím vyzván k určitému žádoucímu chování, není k němu právně zavázán. ES používá doporučení například tehdy, když uzavírá s průmyslovými podniky dobrovolné dohody, kterým je třeba dát určitou publicitu.“ Doporučení však mohou být v některých případech nesplnění sankcionována. (zdroj: Základy práva EU. *Občanská společnost*. [online]. 20.11.2008 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://obcan.ecn.cz/index.shtml?w=e&x=238026>)

<sup>3</sup> Stanovisko EU – prezentuje posouzení právně relevantních věcí. „Z části slouží také jako příprava pozdějších závazných právních aktů anebo jsou předpokladem nějakého řízení před Soudním dvorem.“ (zdroj: Základy práva EU. *Občanská společnost*. [online]. 20.11.2008 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://obcan.ecn.cz/index.shtml?w=e&x=238026>)

<sup>4</sup> Při vstupu ČR do EU se české právní předpisy harmonizovaly s právními předpisy EU. Harmonizace právě směřuje k dosažení větší či menší podobnosti v právní úpravě mezi EU a členskými státy. Oproti tomu transpozice zajišťuje to, že právní předpisy EU jsou zaváděny do právních předpisů členských států s cílem sblížení právních řádů.

<sup>5</sup> Ve směrnici jsou zakotveny základní podmínky služeb, které občan EU může využívat. Jedná se zejména o přístup k telekomunikačním službám za dostupné ceny. Dále jsou ve směrnici zakotveny podmínky, o kterých musí spotřebitele informovat poskytovatel služeb. Jedná se zejména o informace o sazbách a poplatcích, informace o minimální kvalitě služeb, informace o době trvání smlouvy a podmínkách pro její obnovu., dále bezplatná možnost kdykoliv zavolat na bezplatnou linku tísňového volání 112. Zabývá se podporou pro zdravotně postižené uživatele a používáním mobilního telefonu v zahraničí

<sup>6</sup> Mezi nejdůležitější podmínky pro občany EU patří například maximální sazby za volání, SMS a mobilní data v rámci roamingu, oznamování cen a také chrání spotřebitele proti nepříjemným překvapením při vyúčtování. Při stahování dat v zahraničí lze (pokud se spotřebitel nedohodne s operátorem jinak) stáhnout data do maximální hodnoty 50 eur (bez DPH). Pokud si tedy spotřebitel v zahraničí zapomene vypnout datové připojení k síti operátora, nemusí se obávat vysokého vyúčtování.

pozdějších předpisů zákazníka znevýhodňuje a je v rozporu se směrnicí Evropské unie č. 2002/22/ES. Jedná se konkrétně o § 63, odstavec 6 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. V něm je uvedeno následující: „Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, je podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle odstavce 5.“<sup>1</sup> Pokud tedy operátor změnil v paušální smlouvě podmínky, je na něm, aby posoudil, zda je tato změna podstatná, aby o ní zákazníka informoval a především zda je tato změna podstatná k bezplatnému a okamžitému odstoupení od smlouvy. Z praktického hlediska se na českém trhu ukázalo, že zákazník jednostrannou změnu vnímal jako zásadní zhoršení podmínek, ale operátor jí odmítl uznat. Právě takto nastavené podmínky jsou v rozporu se Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES, o univerzální službě, konkrétně s čl. 20 odst. 4, ve kterém je uvedeno následující: „Na základě oznámení o navrhovaných změnách smluvních podmínek mají účastníci právo zrušit smlouvu bez postihu. Nejpozději jeden měsíc před takovou změnou musí být účastníci odpovídajícím způsobem vyrozuměni a současně musí být informováni o svém právu takovou smlouvu bez postihu zrušit, jestliže nové podmínky nepřijímají“<sup>2</sup>. Tato problematika je v práci ukázána na praktickém příkladu z roku 2016 (viz kapitola 4.5).

---

<sup>1</sup> Viz § 63, odst. 6, zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů

<sup>2</sup> Viz čl. 20, odstr.4 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES, o univerzální službě

### 3.5.3 Komparace právní úpravy ochrany spotřebitele

V České republice, pro účely této práce se zaměřením na telekomunikační trh, je závazný zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů<sup>1</sup> a zákon č. 89/2012, občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů. V pramenech Evropské unie se ochranou spotřebitelů zabývá Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitele<sup>2</sup>, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES.

Ve výše uvedené Směrnici je pro spotřebitele z hlediska ochrany na trhu elektronických komunikací důležitá ochrana při uzavírání smluv na dálku nebo mimo obchodní prostory. „V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory poskytne obchodník spotřebiteli informace stanovené v čl. 6 odst. 1 v papírové podobě, nebo pokud s tím spotřebitel souhlasí, na jiném trvalém nosiči. Tyto informace musí být čitelné a zformulované jasným a srozumitelným jazykem.“<sup>3</sup> „V případě smluv uzavřených na dálku poskytne obchodník spotřebiteli informace stanovené v čl. 6 odst. 1 nebo mu je zpřístupní způsobem odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku, a to jasným a srozumitelným jazykem. Jsou-li tyto informace poskytnuty na trvalém nosiči, musí být čitelné.“<sup>4</sup> „S výhradou výjimek uvedených v článku 16 je spotřebiteli poskytnuta lhůta 14 dnů pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory bez uvedení důvodu a bez vzniku jiných nákladů než těch, které jsou uvedeny v čl. 13 odst. 2 a článku 14.“<sup>5</sup> Česká právní úprava je v souladu s právní úpravou EU. „Sjednává-li se smlouva prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, sdělí podnikatel spotřebiteli údaje uvedené v § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 1.“<sup>6</sup> „Sjednává-li se smlouva

---

<sup>1</sup> „Za prioritní okruhy jsou považovány zejména: bezpečnost výrobků a služeb, ochrana ekonomických zájmů spotřebitelů, zajištění dozoru nad trhem, posílení vymahatelnosti práva, legislativní činnost, spolupráce se spotřebitelskými organizacemi, vzdělávání a informovanost spotřebitelů, podpora aktivit v oblasti samoregulace.“ (zdroj: Ochrana spotřebitele. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. [cit. 2017-02-01]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/>)

<sup>2</sup> Tato směrnice pomáhá tomu, aby přispěla k řádnému fungování vnitřního trhu Evropské unie dosažením vysoké ochrany spotřebitele sblížením určitých aspektů právních a správních předpisů členských států týkajících se smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a obchodníky. (zdroj: Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitele)

<sup>3</sup> Viz čl. 7 odst. 1 Směrnice Evropského parlamentu a rady 2011/83/EU, o právech spotřebitele

<sup>4</sup> Viz čl. 8 odst. 1 Směrnice Evropského parlamentu a rady 2011/83/EU, o právech spotřebitele

<sup>5</sup> Viz čl. 9 odst. 1 Směrnice Evropského parlamentu a rady 2011/83/EU, o právech spotřebitele

<sup>6</sup> Viz § 184 odst. 1 zákon č. 89/2012, nový občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

prostřednictvím telefonu, sdělí podnikatel spotřebiteli na začátku hovoru základní údaje o sobě a účel hovoru.“<sup>1</sup> „Sjednává-li se smlouva mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, sdělí podnikatel spotřebiteli písemně údaje uvedené v § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 1; v jiné textové podobě jen tehdy, pokud s tím spotřebitel souhlasil.“<sup>2</sup> Smlouva uzavřená mimo prostor, který je obvyklý pro podnikání se považuje za smlouvu, která byla uzavřena, pokud podnikatel oslovil spotřebitele mimo tyto prostory a dále během zájezdu, který podnikatel zorganizoval za účelem propagace, prodeje zboží nebo poskytování služeb.<sup>3</sup> „Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o a) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží, b) smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí první dodávky zboží nebo c) smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.“<sup>4</sup>

### **3.5.4 Komparace právní úpravy nekalých obchodních praktik**

V České republice upravuje nekalé obchodní praktiky § 4 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. „Užívání nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí se zakazuje.“<sup>5</sup> Pro celou Evropskou unii jsou nekalé obchodní praktiky upraveny ve Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnic 84/450/EHS, 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách). Uvádí, že firmy musí spotřebiteli při propagaci, prodeji a dodávce produktů poskytnout dostatečně přesné informace. Pokud tak neučiní, je jejich jednání nekalé.<sup>6</sup>

Jak ve výše uvedené Směrnici, tak v české právní úpravě dochází k ochraně spotřebitele před klamavými obchodními praktikami, klamavým opomenutím a agresivním obchodním praktikám. Česká právní úprava je z hlediska ochrany spotřebitele před nekalými praktikami v souladu s právní úpravou EU. „Obchodní praktika je považována za

---

<sup>1</sup> Viz § 1825 zákon č. 89/2012, nový občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

<sup>2</sup> Viz § 1828 odst. 1 zákon č. 89/2012, nový občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

<sup>3</sup> Viz § 1828 odst. 2 zákon č. 89/2012, nový občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

<sup>4</sup> Viz § 1829 odst. 1 zákon č. 89/2012, nový občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

<sup>5</sup> Viz § 4 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů

<sup>6</sup> Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu

klamavou, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést závažné informace, které v dané souvislosti průměrný spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí o obchodní transakci, čímž způsobí nebo může způsobit, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.“<sup>1</sup> „Obchodní praktika je považována za agresivní, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodnou volbu nebo chování průměrného spotřebitele ve vztahu k produktu, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.“<sup>2</sup> V souvislosti s nekalými praktikami je v české právní úpravě uvedeno i použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou. „Prodávající, který v souvislosti s uzavřenou smlouvou používá ke komunikaci se spotřebitelem veřejnou komunikační službu, nesmí použít takovou službu, jejíž využití by pro spotřebitele znamenalo účtování vyšších cen, než je běžná cena hovoru.“<sup>3</sup>

### **3.5.5 Komparace právní úpravy služby informační společnosti**

Služby informační společnosti upravuje v České republice zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Země Evropské unie se řídí Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 o určitých aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodního styku v rámci vnitřního trhu. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002 o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací, dále nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele).

Z hlediska ochrany spotřebitele na trhu elektronických komunikací jsou v těchto právních předpisech zakotveny podmínky pro šíření obchodních sdělení. „Obchodní sdělení musí být jasně rozeznatelná.“<sup>4</sup> „Aniž je dotčena směrnice 97/7ES a směrnice

---

<sup>1</sup> Viz čl. 7 odst. 1 Směrnice Evropského parlamentu a rady 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách

<sup>2</sup> Viz čl. 8 Směrnice Evropského parlamentu a rady 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách

<sup>3</sup> Viz § 3a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů

<sup>4</sup> Viz čl. 6 písm. a Směrnice Evropského parlamentu a rady 2000/31/ES, o některých právních aspektech služeb informační společnosti

97/66/ES, přijmou členské státy opatření, aby zaručily, že poskytovatelé služeb, kteří zasílají nevyžádaná obchodní sdělení elektronickou poštou, budou pravidelně nahlížet do seznamů, do nichž se mohou zapisovat fyzické osoby, které si nepřejí, aby jim byly takové informace zasílány, a že je budou respektovat.“<sup>1</sup> Právní úprava v ČR z hlediska služeb informační společnosti je v souladu s právní úpravou EU. „Obchodní sdělení lze šířit elektronickými prostředky jen za podmínek stanovených tímto zákonem.“<sup>2</sup> „Zaslání elektronické pošty za účelem šíření obchodního sdělení je zakázáno, pokud a) tato není zřetelně a jasně označena jako obchodní sdělení, b) skrývá nebo utajuje totožnost odesílatele, jehož jménem se komunikace uskutečňuje nebo c) je zaslána bez platné adresy, na kterou by mohl adresát přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace odesílatelem nadále zasílány.“<sup>3</sup>

### 3.5.6 Význam a role Českého telekomunikačního úřadu

Český telekomunikační úřad<sup>4</sup> byl zřízen dne 1. května roku 2005 jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem, včetně regulace trhu a stanovení podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Jeho působnost upravuje zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).<sup>5</sup> Dříve byl Český telekomunikační úřad součástí různých ministerstev. K 1. lednu roku 1993 byl Český telekomunikační úřad šestá sekce Ministerstva hospodářství, k 1. listopadu roku

---

<sup>1</sup> Viz čl. 7 odst. 2 Směrnice Evropského parlamentu a rady 2000/31/ES, o některých právních aspektech služeb informační společnosti

<sup>2</sup> Viz § 7 odst. 1 zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti

<sup>3</sup> Viz § 7 odst. 4 zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti

<sup>4</sup> Český telekomunikační úřad má své sídlo v Praze, má několik útvarů – sekcí, odborů a samostatných oddělení. Ve vedení úřadu je pětičlenná rada, ve které jeden z jejích členů je jejím předsedou. Členové rady jsou jmenováni a odvoláváni vládou na návrh ministra průmyslu a obchodu. Funkční období členů rady je pět let, kdy v každém roce je jmenován jeden člen. Pravomoci předsedy Rady jsou například následující: zastupování ČTÚ, řízení činnosti Rady, schvalování výročních zpráv o činnosti ČTÚ apod. Pravomoci Rady jsou například následující: schvalování dokumentů týkající se provozu ČTÚ, rozhodování o opravných prostředcích, opatřeních obecné povahy, rozhodování o cenách. Kromě uvedených činností je klíčovým posláním ČTÚ dohled nad hospodářskou soutěží v oblasti poskytování služeb elektronických komunikací v České republice a vytváření podmínek pro ni. Ostatní činnosti, které ČTÚ provádí, vychází nepřímo z tohoto poslání nebo s ním souvisí.

<sup>5</sup> Povinné informace. *Český telekomunikační úřad*. [online]. [cit. 2016-11-02]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/povinne-informace>

1996 „přešly veškeré kompetence této sekce do působnosti Ministerstva dopravy a spojů, kde byly vykonávány až do 30. června 2000.“<sup>1</sup>

„Působnost Českého telekomunikačního úřadu je dána zejména: zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 265/1991 Sb., o působnosti orgánů České republiky v oblasti cen, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 206/2005 Sb., o ochraně některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti, zákonem č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí.“<sup>2</sup>

Český telekomunikační úřad z hlediska zaměření na spotřebitele je zákonem zmocněn rozhodovat o dvou druzích sporů. Jedná se o spory mezi osobami vykonávající komunikační činnosti (dle § 127 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) a o účastnické spory (dle § 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích). Spotřebitelům je na blízku díky využívání sociálních sítí, na kterých spotřebitele informuje o novinkách, vyřešených nebo zahájených sporech. Kromě svých oficiálních stránek využívá Facebook, Twitter, LinkedIn, Slideshare nebo Instagram.

### **3.6 Shrnutí teoretické části**

Díky vstupu virtuálních operátorů (3.2.5) na trh roku 2013 očekávali spotřebitelé zlepšení cen, služeb a celkově jednání, které se jim od síťových mobilních operátorů dostávalo (3.2.4). Jak se později ukázalo, zlomovým rokem pro přenos čísel z jiného operátora byl pouze rok 2013. Situace na trhu se v současné době ustálila a žádný velký boj o zákazníky se jindy než v roce 2013 nekonal.

Přístup na český trh dostali virtuální mobilní operátoři později, než se tomu stalo v zahraničí a to i o více než desítku let (3.3.2). V Evropě se první počátky telekomunikace pomocí virtuálních mobilních operátorů zrodily ve Velké Británii, Dánsku a Norsku v devadesátých letech 20. Století (3.3.3). Vstup virtuálních mobilních operátorů naopak na český trh byl dá se říci vynucen veřejností, která byla dlouhodobě nespokojená s cenami a

---

<sup>1</sup> Povinné informace. *Český telekomunikační úřad*. [online]. [cit. 2016-11-02]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/povinne-informace>

<sup>2</sup> Zákony. *Český telekomunikační úřad*. [online]. [cit. 2016-11-02]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/zakony>

s prostředím, které na českém telekomunikačním trhu panovalo (3.3.4). Tato situace byla označována jako oligopol (3.4.2) síťových operátorů O2, T-Mobile a Vodafone.

Počet virtuálních operátorů na českém trhu hned po jeho zpřístupnění byl zpočátku malý. Historicky prvním českým virtuálním operátorem byl BleskMobil, který vstoupil na český trh ihned v listopadu roku 2012 v síti O2. Roku 2013 působilo na českém telekomunikačním trhu kolem čtyřiceti virtuálních operátorů, v roce 2014 jich bylo kolem padesáti, roku 2015 kolem osmdesáti a v roce 2016 kolem devadesáti. Ne všichni se však na malém českém trhu dokázali udržet a tak v únoru roku 2014 zrušil svou činnost operátor ViralBrothers a poté ho následovalo několik dalších virtuálních operátorů jako například Gorila Mobil, NWT Mobil, Skvělý mobil, City Mobil, Rio mobil, Teleúspory, Adagio Mobile atd.

Přes velký počet virtuálních mobilních operátorů se podařilo získat podíl na trhu jen některým z nich. Mezi virtuální mobilní operátory s nejvyšším počtem zákazníků patřili BleskMobil, Bonerix, Tesco Mobil a Mobil.cz (Tabulka č. 2). Z celkového seznamu mobilních operátorů jich pod síť O2 patřilo jen několik, ale těchto několik mělo právě nejvíce zákazníků a byli tak největší. (3.3.5).

V České republice chrání práva spotřebitelů zákony, které by měly být v souladu se směrnicemi a nařízeními Evropské unie, jíž je Česká republika členem. K ochraně spotřebitele přispívá i Asociace provozovatelů mobilních sítí (3.4.4) a Český telekomunikační úřad (3.5.9). V porovnání právních předpisů České republiky se směrnicemi a nařízeními Evropské unie lze však nalézt jeden rozpor, díky kterému je spotřebitel silně znevýhodněn. Tento rozpor je v české právní úpravě, konkrétně § 63, odstavec 6 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů, který není v souladu s čl. 20 odst. 4 směrnice Evropské unie č. 2002/22/ES, o univerzální službě (3.5.5). Díky tomu v minulosti došlo ke znevýhodnění spotřebitele a zkrácení spotřebitele na jeho právech (4.5). Při komparaci české právní úpravy v oblasti mobilních telekomunikací se směrnicemi a nařízeními Evropské unie v oblasti mobilních komunikací z hlediska ochrany spotřebitele (3.5.6), z hlediska nekalých praktik (3.5.7) a z hlediska služeb informační společnosti (3.5.8) nebyl nalezen žádný nesoulad.



## **4. VLASTNÍ PRÁCE**

### **4.1 Výzkumný problém**

V dnešní době je komunikace součástí života každého člověka. Ke komunikaci dnes, dá se říci denně, používáme mimo jiné i mobilní telefon, díky kterému šetříme čas. Tato komunikace však stojí peníze. Individuálně ke komunikaci využíváme hovor, SMS, MMS, v případě pobytu v zahraničí roaming. S vysokou penetrací chytrých mobilních telefonů ale ke komunikaci využíváme i mobilní data, která nám zajistí funkčnost mobilních aplikací, které komunikaci také zprostředkovávají. Každý dle frekvence užívání svého mobilního telefonu ke komunikaci má měsíčně za tyto služby jinou útratu.

Na trhu elektronických komunikací proběhly v posledních letech velké změny. Jedná o využívané technologie, používaná koncová zařízení, preference uživatelů či nové subjekty na trhu elektronických komunikací. Spotřebitel má potřebu díky těmto změnám porovnávat nabídky mobilních operátorů s virtuálními mobilními operátory ne-li i s těmi zahraničími.

Pro mobilní či virtuální operátory je v dnešní době těžké získat nového zákazníka a zároveň i těžké udržení si zákazníka stávajícího. Velká trojka si zákazníky v minulosti získala na neomezené tarify, které ale neomezeně nabízí pouze volání či SMS. Data už jsou limitována. Virtuální mobilní operátoři si naopak rozdělili trh zákazníků, kteří mají nízkou měsíční útratu za služby operátora.

### **4.2 Metoda výzkumu**

Pro výzkumné šetření jsem zvolila komparativně-quantitativní výzkum. Tyto dvě metody jsem použila z toho důvodu, že se domnívám, že poskytnou na problematiku komplexní náhled. Komparativní výzkum přinesl srovnání cen vybraných služeb mobilních a virtuálních operátorů na trhu, kvantitativní výzkum pomocí dotazníkového šetření, který přinesl náhled, zkušenosti, názory a mínění široké veřejnosti.

Primární výzkumná metoda pro tuto práci je kvalitativní výzkum, který byl uskutečněn pomocí anonymních dotazníků. Tento dotazník byl určen široké veřejnosti. Dotazník byl přístupný online a mohl tak oslovit respondenty různého pohlaví, věku, sociálního statusu, různého čistého příjmu a různých mobilních operátorů. Díky tomu bylo možné získat jejich názory a zkušenosti. Dotazník se skládal z 31 otázek, z nichž jedna

byla otevřená, 30 otázek uzavřených. Údaje, které byly dotazníkovým šetřením získány, byly zpracovány pomocí nástroje pro tvorbu dotazníků Survio, pomocí kterého byl dotazník zveřejněn. Pomocí tohoto nástroje byla data exportována do tabulek a grafů do programu Microsoft Office Excel. Než byl vlastní výzkum zahájen, provedla jsem pilotáž, které se zúčastnilo pár vybraných osob. Pilotáž byla provedena z toho důvodu, aby byla zajištěna srozumitelnost dotazníku a byly odstraněny případné chyby. Jelikož byl dotazník po pilotáži upraven, výsledky z ní nejsou zahrnuty v dotazníku. Kvantitativní data od respondentů jsou pouze povrchní, nejdou do hloubky daného problému a zobrazují názory většinou neoborné veřejnosti, která nemá danou problematiku nastudovanou dopodrobna nebo se o danou problematiku nezajímá, protože jí nevyužívá v praktickém životě.

Komparativní výzkum byl realizován pomocí analýzy cen vybraných služeb vybraných síťových a virtuálních mobilních operátorů v ČR a následné porovnání se zahraničím (vybraní operátoři zemí EU). Daná problematika vybraných služeb roamingu a mobilních dat byla zahrnuta do dotazníkového šetření. Zajímalo mě, zda zákazníci mají obecné povědomí o situaci na trhu právě v oblasti roamingu a mobilního datového připojení, pokud ho používají a zda jsou také toho názoru, zda ceny za tyto služby ne/jsou adekvátní.

### **4.3 Výzkumné cíle komparativního výzkumu**

Výzkumným cílem komparativního výzkumu bylo zjištění současného stavu cen vybraných služeb síťových a virtuálních mobilních operátorů v ČR pomocí jejich analýzy a srovnání těchto cen s cenami v zahraničí – konkrétně s vybranými zeměmi Evropské unie. V České republice však ne všichni virtuální mobilní operátoři nabízí zároveň paušální a předplacené služby. Pro komparativní výzkum jsou tedy vždy použiti pouze vybraní virtuální mobilní operátoři, kteří nabízí buď paušál nebo předplacené služby, aby byla zachována porovnatelnost a její vypovídající hodnota.

#### **4.3.1 Komparativní výzkum**

Nejdříve si uvedeme srovnání cen datových balíčků vybraných virtuálních a síťových operátorů.

Níže zobrazená tabulka porovnává cenu nabízených datových balíčků vybraných virtuálních a mobilních operátorů paušálních služeb.

**Tabulka č. 4: Ceny měsíčních datových balíčků vybraných virtuálních a mobilních operátorů (paušál) k 12. 2. 2017 v Kč s DPH v ČR**

	<b>O2*</b>	<b>MOBIL OD ČEZ</b>	<b>T-Mobile</b>	<b>GoMobil*</b> *	<b>Vodafone</b>	<b>COOP Mobil</b>
<b>25 MB</b>	-	-	24,-	-	25,-	20,-
<b>50 MB</b>	49,-	20,-	-	-	-	-
<b>100 MB</b>	-	100,-	-	-	-	-
<b>150 MB</b>	-	-	149,-	70,-	-	-
<b>200 MB</b>	99,-	-	-	-	-	-
<b>300 MB</b>	-	200,-	-	120,-	-	159,-
<b>400 MB</b>	-	-	249,-	-	-	-
<b>500 MB</b>	-	-	-	170,-	249,-	-
<b>1000 MB</b>	-	300,-	-	255,-	-	399,-
<b>1500 MB</b>	149,-	-	349,-	315,-	399,-	-
<b>3000 MB</b>	-	-	449,-	-	-	-
<b>5000 MB</b>	499,-	-	-	-	-	-
<b>10000 MB</b>	-	-	649,-	-	-	-

\*ceník ke FREE tarifům

\*\*ceník k tarifu V SÍTI ZDARMA

Zdroj: vlastní zpracování dle aktuálních ceníků služeb vybraných operátorů

Jak z výše uvedené tabulky č. 4 vyplývá, ne všichni virtuální a mobilní operátoři nabízí stejně velké datové balíčky k paušálům. Největší výběr mají zákazníci T-Mobile a pod jeho síť spadajícího virtuálního operátora GoMobil. Druhý největší výběr mají zákazníci O2 a pod jeho síť spadajícího virtuálního operátora MOBIL OD ČEZ a na posledním místě se řadí Vodafone a pod jeho síť spadající COOP Mobil. Ceny stejných datových balíčků se u jednotlivých operátorů nedrží na stejné cenové hladině právě díky tomu, že ne každý operátor nabízí dané množství dat. Ale pokud spotřebitelům daný balíček dat nevyhovuje (je pro ně příliš velký – daná data by nevyužili, nebo je pro něj příliš malý-daná data mu nestačí) může si objednat menší balíček dat víckrát za sebou.

**Tabulka č. 5: Ceny měsíčních datových balíčků vybraných virtuálních a mobilních operátorů (kredit) k 12. 2. 2017 v Kč s DPH v ČR**

	<b>O2</b>	<b>Tesco Mobile**</b>	<b>T-Mobile</b>	<b>Relax Mobil***</b>	<b>Vodafone ****</b>	<b>SAZKA mobil</b>
<b>25 MB</b>	-	-	24,-	-	-	-
<b>60MB</b>	-	-	49,-/t	-	-	-
<b>75 MB</b>	49,-/t	-	-	-	-	-
<b>100 MB</b>	-	99,-	-	-	-	60,-
<b>150 MB</b>	-	-	-	70,-	99,-	-
<b>200 MB</b>	-	-	-	-	-	90,-
<b>250 MB</b>	-	-	-	-	-	130,-
<b>300 MB</b>	-	199,-	-	125,-	-	-
<b>400 MB</b>	89,-/t	-	-	-	-	-
<b>500 MB</b>	150,-*	-	299,-	175,-	199,-	190,-
<b>1000 MB</b>	-	299,-	-	275,-	-	290,-
<b>1500 MB</b>	299,-	-	349,-	250,-	349,-	-
<b>2000 MB</b>	-	-	-	-	-	390,-
<b>5000 MB</b>	549,-	-	-	-	-	-

\* platí pro PředplaDENku

\*\* tarif 4 výhody za 1 dobití

\*\*\* tarif #SOSEJ

\*\*\*\* u Vodafone se jedná o balíčky uvedeného objemu dat + neomezené SMS v síti Vodafone

/t – cena za týden

Zdroj: vlastní zpracování dle aktuálních ceníků služeb vybraných operátorů

Jak výše uvedená tabulka č. 5 vypovídá, největší výběr datových balíčků má virtuální operátor SAZKA mobil, který spadá do sítě Vodafone. Následuje jej virtuální operátor Relax Mobil a poté ostatní uvedení v tabulce. Oproti paušálním zákazníkům mohou zákazníci předplacené karty využívat jen datové balíčky týdenní. Vzhledem k různorodosti tarifů na předplacených kartách je porovnání složitější. U operátora O2 je datový balíček při paušálních službách levnější než u předplacené karty. Ceny virtuálních operátorů v síti O2 zůstávají skoro stejné. T-Mobile má u paušálních služeb větší nabídku datových balíčků, ale v porovnání cen s předplacenou kartou si zákazník nepohorší. Virtuální operátor Relax Mobil spadající pod síť T-Mobile má datové balíčky na předplacené kartě velmi cenově podobné s virtuálním operátorem GoMobil nabízející paušál. Vodafone má oproti paušálu datové balíčky na předplacené kartě levnější o několik desítek korun. SAZKA mobil s předplacenou kartou, který působí v síti Vodafone, má datové balíčky levnější než COOP Mobil, který ve stejné síti působí s paušálem.

Tabulka č. 6 níže zobrazuje aktuální ceny datových balíčků předplacených služeb vybraných zahraničních operátorů. Ti byli zvoleni tak, aby ceny byly porovnatelné. Někteří zahraniční operátoři totiž v datových balíčcích nabízí i SMS či volání.

**Tabulka č. 6: Ceny měsíčních datových balíčků vybraných zahraničních operátorů (kredit) k 12. 2. 2017**

	O2 (SK)	T-Mobile (PL)	T-Mobile (SK)	Orange (PL)	T-Mobile (AT)	T-Mobile (DE)
<b>100 MB</b>	3 EUR	-	1,99 EUR/t	-	-	-
<b>150 MB</b>	-	-	-	-	-	4,95 EUR
<b>200 MB</b>	-	-	-	2 PLN/d	-	-
<b>500 MB</b>	6 EUR	-	4,99 EUR	5 PLN	-	-
<b>1000 MB</b>	8 EUR	5 PLN	5,99 EUR	-	-	9,95 EUR
<b>1500 MB</b>	-	-	-	-	-	14,95 EUR
<b>2000 MB</b>	11 EUR	-	-	12 PLN	-	-
<b>3000 MB</b>	-	9 PLN	-	-	-	-
<b>5000 MB</b>	15 EUR	12 PLN	-	25 PLN	10 EUR	-
<b>10000 MB</b>	-	-	-	-	15 EUR	-

/t – týdenní balíček (platnost balíčku je 7 dní)

Zdroj: vlastní zpracování dle aktuálních ceníků služeb vybraných operátorů

Jak je z tabulky výše patrné, zahraniční operátoři nabízejí datové balíčky levněji a to ve všech jejich velikostech. Můžeme si to ověřit na příkladu balíčku 1000 MB. Na příkladu je použit kurz 27,- Kč/1 EUR a 6,-Kč/1 PLN. Slovenský operátor O2 tento balíček nabízí za 8 EUR (216,-Kč), polský T-Mobile za 5 PLN (30,-Kč), slovenský T-Mobile za 5,99 EUR (161,73 Kč) a německý T-Mobile za 9,95 EUR (268,65 Kč). Všichni vybraní zahraniční operátoři tudíž nabízí stejný datový balíček levněji než vybraní síťoví a virtuální operátoři v ČR za tabulky č. 5. Čím větší balíček dat nabízí zahraniční operátoři, tím je cenový rozdíl oproti těm českým větší.

Dále se komparativní část zabývá cenami roamingu, které jsou 30. dubna 2016 regulované nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii. V tabulce níže je uvedeno, jaké maximální sazby si mohou operátoři účtovat.

**Tabulka č. 7: Maximální sazby za volání, textové zprávy a internet při použití roamingu v EU**

	30. dubna 2016	15. června 2017**
Odchozí hovory (za minutu, bez DPH)	Sazby budou stejné jako ty vnitrostátní + do 0,05 EUR	Žádné zvláštní poplatky za roaming. Sazby budou stejné jako ty vnitrostátní.
Příchozí hovory (za minutu, bez DPH)	0,0114 EUR	
Odchozí zprávy (cena za 1 SMS, bez DPH)	Sazby budou stejné jako ty vnitrostátní + do 0,02 EUR	
Internet (stahování dat, cena za 1 MB*, bez DPH)	Sazby budou stejné jako ty vnitrostátní + do 0,05 EUR	

\* Horní limit je uveden za 1 MB, při vyúčtování se však počítají využitá kB.

\*\* Za roaming nebudete platit za předpokladu, že mobilní telefon v zahraničí používáte pouze **dočasně**. Pokud SIM kartu používáte v jiné zemi trvale, mohou si poskytovatelé služeb i nadále účtovat příslušný poplatek.

Zdroj: [http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/money-charges/mobile-roaming-costs/index\\_cs.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/money-charges/mobile-roaming-costs/index_cs.htm)

Tabulka č. 8 níže zobrazuje ceny roamingu vybraných služeb vybraných virtuálních a mobilních operátorů paušálních služeb. Ceny se liší podle aktuálních ceníků a také podle toho, zda daný operátor ještě využívá možnost zvláštních poplatků do limitu EU. Jediný mobilní operátor O2 využívá doslova spojovacích poplatků.

**Tabulka č. 8: Ceny vybraných roamingových služeb vybraných virtuálních a mobilních operátorů (paušál) k 12. 2. 2017 v Kč s DPH v ČR**

	O2	MOBIL OD ČEZ	T-Mobile	GoMobil	Vodafone*	COOP Mobil
<b>Spojovací poplatek EU</b>	0,-	-	-	-	-	-
<b>Odchozí hovor EU</b>	3,50	6,30	6,29	2,50	1,63	6,30
<b>Příchozí hovor EU</b>	0,35	1,66	1,66	0,36	0,35	1,60
<b>SMS EU</b>	1,50	1,99	1,98	1,50	0,65	1,90
<b>MMS EU</b>	6,50	6,63	6,63	5,50	6,17	6,60
<b>Spojovací poplatek zbytek Evropy</b>	49,-	-	-	-	-	-
<b>Odchozí hovor zbytek Evropy</b>	3,90	42,-	35	37,-	30,52	36,30
<b>Příchozí hovor zbytek Evropy</b>	3,90	24,-	18	19,30	17,81	19,90
<b>SMS zbytek Evropy</b>	3,90	12,-	9,60	11,-	9,68	11,50
<b>MMS zbytek Evropy</b>	9,60	10,-	16,60	18,-	11,50	11,50
<b>Spojovací poplatek svět</b>	79,-	-	-	-	-	-
<b>Odchozí hovor svět</b>	3,90	66,-	69,-	70,-	61,01	69,-
<b>Příchozí hovor svět</b>	3,90	54,-	49,-	50,-	35,59	36,90
<b>SMS svět</b>	3,90	12,-	14,60	19,-	14,52	16,20
<b>MMS svět</b>	9,60	10,-	21,60	26,-	11,50	11,50

\*Ceny pro tarify Red, Red LTE, Red+, Red+ člen, Red se všim všudy, Red LTE Super, Red Premium a Red LTE Premium.

Zdroj: vlastní zpracování dle aktuálních ceníků služeb vybraných operátorů

Tabulka č. 9 níže zobrazuje ceny vybraných roamingových služeb vybraných virtuálních a mobilních operátorů nabízející předplacené služby. Ceny se stejně jako u paušálních služeb liší podle aktuálních ceníků a také podle toho, zda daný operátor využívá možnosti zvláštních poplatků do limitů EU. Ceny roamingu u předplacené karty a paušálu se nijak extrémně neliší.

**Tabulka č. 9: Ceny vybraných roamingových služeb vybraných virtuálních a mobilních operátorů (kredit) k 12.2. 2017 v Kč s DPH v ČR**

	O2*	Tesco Mobile	T-Mobile	Relax Mobil	Vodafone**	SAZKA mobil
<b>Spojovací poplatek EU</b>	0,-	-	-	-	-	-
<b>Odchozí hovor EU</b>	6,20	4,10	6,29	2,50	5,12	3,-
<b>Příchozí hovor EU</b>	0,35	0,33	1,66	0,36	0,35	0,30
<b>SMS EU</b>	1,90	1,90	1,98	1,50	1,96	1,50
<b>MMS EU</b>	6,50	6,60	6,63	5,50	6,17	5
<b>Spojovací poplatek zbytek Evropy</b>	49,-	-	-	-	-	-
<b>Odchozí hovor zbytek Evropy</b>	3,90	42,-	35,-	37,-	30,52	30,-
<b>Příchozí hovor zbytek Evropy</b>	3,90	24,-	18,-	19,30	17,81	17,-
<b>SMS zbytek Evropy</b>	3,90	12,-	9,60	11,-	9,68	10,-
<b>MMS zbytek Evropy</b>	9,60	9,50	16,60	18,-	11,50	10,-
<b>Spojovací poplatek svět</b>	79,-	-	-	-	-	-
<b>Odchozí hovor svět</b>	3,90	66,-	69,-	70,-	61,01	60,-
<b>Příchozí hovor svět</b>	3,90	54,-	49,-	50,-	35,59	35,-
<b>SMS svět</b>	3,90	12,-	14,60	19,-	14,52	14,-
<b>MMS svět</b>	9,60	9,50	21,60	26,-	11,50	10,-

\* roamingový tarif Volání bez hranic

\*\*předplacená karta Karta pro partu

#### **4.3.2 Závěr komparativního výzkumu**

Komparativním výzkumem bylo zjištěno, že nabídka datových balíčků jak síťových, tak virtuálních operátorů není stejná. Liší se nabídkou objemu dat u jednotlivých virtuálních a mobilních operátorů. Tento rozdíl byl zjištěn jak u paušálních tak u předplacených služeb. Cenově se však tato nabídka moc neliší. Je to dáno také tím, že každý operátor nabízí svůj specifický tarif a tím je porovnatelnost mezi jednotlivými operátory těžší – tento fakt snižuje vypovídající schopnost, protože nelze porovnat stejné ceny datových balíčků, co se do jejich velikosti týče. Co je však jednoznačné, je to, že datové balíčky pro předplacené karty jsou oproti zahraničí dražší. Při porovnání s našimi



zahraničními sousedy (Rakousko, Polsko, Slovensko a Německo) bylo zjištěno, že čím větší objem dat v balíčku je, tím větší je rozdíl mezi cenou operátorů v ČR a cenou operátorů našich zahraničních sousedů. Datové balíčky u paušálních služeb porovnávány nebyly, z důvodu těžší vypovídající schopnosti porovnání, protože čeští i zahraniční mobilní operátoři dávají již do základních paušálních balíčků určitou velikost objemu dat a jejich dokoupení je cenově uzpůsobeno velikosti dat, která jsou právě v základním paušálu. Tzn., že pokud zákazník využívá paušál s nižší měsíční útratou, obsahuje tento paušál nízký objem dat. Pokud zákazník chce data dokoupit, je mu za zvýhodněnou cenu nabízen balíček právě nízkého objemu dat. Naopak, pokud zákazník využívá dražší paušál s větším základem objemu dat v něm, pokud data vyčerpá, je mu primárně za zvýhodněnou cenu nabízen zase větší objem dat k dokoupení.

Při komparaci cen roamingu bylo zjištěno, že pouze operátor O2 používá propojovací poplatky. Ceny vybraných roamingových služeb pro paušál nebo předplacenou kartu se nijak zvlášť neliší a to z toho důvodu, že operátoři jsou povinni dodržovat nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii. To stanovuje od 30. dubna 2016 do 15. června 2017 maximální limit, který si mohou operátoři ke standardní ceně služby načítovat pro oblast Evropské unie. K odchozímu hovoru je tento limit + do 0,05 EUR ke stejné sazbě jako za vnitrostátní hovor, k příchozímu hovoru je tento limit do 0,0114 EUR, k odchozí SMS je + do 0,02 EUR ke stejné sazbě jako za vnitrostátní SMS.

## **4.4 Výzkumné cíle kvantitativního výzkumu**

### **4.4.1 Cíle kvantitativního výzkumu**

1. cíl: Zjistit, zda věk, pohlaví, bydliště nebo výše čistého měsíčního příjmu ovlivňují výši měsíční útraty za služby mobilního operátora.

2. cíl: Zjistit, z jakého důvodu spotřebitel změnil svého stávajícího mobilního operátora nebo z jakého důvodu by to učinil. Zda je u svého současného mobilního operátora spokojen a pokud ne, co by na svém mobilním operátoru nebo jeho službách změnil. Zda považuje ceny, které si mobilní operátor účtuje za své služby za adekvátní.

3. cíl: Zjistit, zda spotřebitel využívá vybrané služby, jejichž ceny řešil komparativní výzkum. Pokud je využívá, jak často tak činí a zda účtované ceny za tyto služby považuje za adekvátní.

4. cíl: Zjistit, s jakými obchodními praktikami mobilních operátorů se respondenti setkali od svého mobilního operátora, tak od konkurenčního mobilního operátora.

#### **4.4.2 Hypotézy kvantitativního výzkumu**

##### **1. cíl**

H č. 1: Dle informací největších mobilních operátorů, kteří působí na českém trhu elektronických komunikací je průměrná měsíční útrata spotřebitele 400,- Kč. Částka a druh služeb (hlasové, SMS/MMS, mobilní datové služby, roaming) se však liší v závislosti na věku, pohlaví, výši příjmů a bydlišti spotřebitele.

*Kritériem, které má potvrdit hypotézu č. 1 je, že odpovědi respondentů dotazníkového šetření na vybranou otázku o jejich měsíční útratě u mobilního operátora budou po jejich zprůměrování vycházet 400,- Kč měsíčně. Ne všichni respondenti však zaškrtnou možnost 301,- Kč až 500,- Kč měsíčně. Jejich odpovědi se budou lišit podle věkové skupiny, kdy spotřebitelé do 18 let a spotřebitelé nad 51 let utratí méně než průměrných 400,- Kč měsíčně. Lidé s nižším příjmem do 20.000,- Kč měsíčně na průměrnou měsíční útratu 400,- Kč nedosáhnou a lidé žijící v okrese hlavní město Praha budou mít naopak průměrnou měsíční útratu vyšší než 400,- Kč měsíčně.*

H č. 2: Pro každého spotřebitele je důležitá částka, kterou měsíčně utratí. Za služby operátora je každý spotřebitel ochoten zaplatit částku do určitého limitu. To také záleží na věku spotřebitele a právě druhu služeb operátora, které využívá.

*Kritériem pro potvrzení hypotézy č. 2 bylo, že více než 70% respondentů ve věku do 25 let zvolí primárně využívaný druh služeb Internet v mobilu nebo kombinaci volání, SMS a internetu v mobilu. Respondenti starší 25 let zvolí primárně využívaný druh služeb volání nebo SMS.*

##### **2. cíl**

H č. 3: S příchodem virtuálních operátorů a s nabídkou neomezených tarifů od síťových operátorů od roku 2013 se na trhu zamíchalo kartami. Operátoři se snaží získat nové zákazníky, ale zároveň se snaží udržet si ty stávající.

*Kritériem pro potvrzení hypotézy č. 3 bylo, že 50 % respondentů odpoví, že již někdy změnili svého operátora. Dále, že 70% respondentů je spokojeno nebo spíše spokojeno se službami svého operátora.*

H č. 4: Vzhledem k možnosti výběru různých tarifů – jak paušálních, tak předplacených má spotřebitel možnost sestavit si paušál skoro na míru svým potřebám. Operátoři často zákazníkům nabízí výhodnější volání ve své síti.

*Kritériem pro potvrzení hypotézy č. 4 bylo, že 70 % respondentů je spokojeno nebo spíše spokojeno s cenami služeb operátora. Dále, že 70 % respondentů využívá tohoto operátora, protože ho využívá rodina/partner/přátelé.*

### **3. cíl**

H č. 5: Vzhledem k penetraci chytrých telefonů roste zájem o používání internetu v mobilu. Ti, co internet v mobilu používají, považují jeho ceny za neúměrné.

*Kritériem pro potvrzení hypotézy č. 5 bylo, že více jak 70% respondentů využívá internet v mobilu. 50 % z těchto 70 % respondentů považuje ceny internetu v mobilu za neúměrné.*

H č. 6: Vzhledem k dostupnému cestování ať dál do zahraničí nebo jen například na výlet či na nákupy k našim zahraničním sousedům roste využití roamingu. Zároveň se také díky legislativě Evropské unie snížily ceny za roaming a od 15. června 2017 si operátoři nebudou moci účtovat žádné doplňující poplatky za roaming v Evropské unii.

*Kritérium pro potvrzení hypotézy č. 6 bylo, že více jak 70 % respondentů využívá často nebo zřídka roaming. Právě 50% respondentů z těchto 70% považuje ceny roamingu za úměrné.*

### **4. cíl**

H č. 7: Vzhledem k tomu, že se operátoři snaží získat nové zákazníky a zároveň si udržet ty stálé, využívají kontaktování jak svých zákazníků, tak zákazníků jiných operátorů.

*Kritérium pro potvrzení hypotézy č. 7 bylo, že více jak 50 % respondentů bylo již kontaktováno svým operátorem, který jim inicioval změnu tarifu. Dále, že 50 % respondentů bylo již kontaktováno jiným operátorem, který jim inicioval změnu tarifu (a tím změnu operátora).*

H č. 8: Vzhledem k právní regulaci nekalých obchodních praktik se mobilní operátoři těchto praktiky zdržují.

*Kritérium pro potvrzení hypotézy č. 8 bylo, že více jak 80 % respondentů se nasetkalo s podomním prodejem služeb operátora. Dále, že více jak 80 % respondentů nenašlo ve svém vyúčtování chybu a dále více jak 80 % respondentů nikdy nemuselo své vyúčtování služeb od operátora reklamovat.*

#### **4.4.3 Výzkumný vzorek**

Během kvantitativního šetření byl dotazník zobrazen 1757krát. Vyplněno bylo celkem 1040 dotazníků, návratnost dotazníku byla tedy 59,2 %. Dotazník byl určen pro širokou veřejnost ochotnou ke spolupráci, tedy pro respondenty obou pohlaví, různého věku, různých příjmů, různého vzdělání a různého bydliště.

#### **4.4.4 Organizace práce**

Dotazníkové šetření probíhalo od 15. ledna 2017 do 13. února 2017, dotazník byl k dispozici 30 dní. Dotazník byl šířen v elektronické podobě přes e-mail, sociální sítě nebo diskusní fóra, aby byl zajištěn co největší počet respondentů z celé ČR.

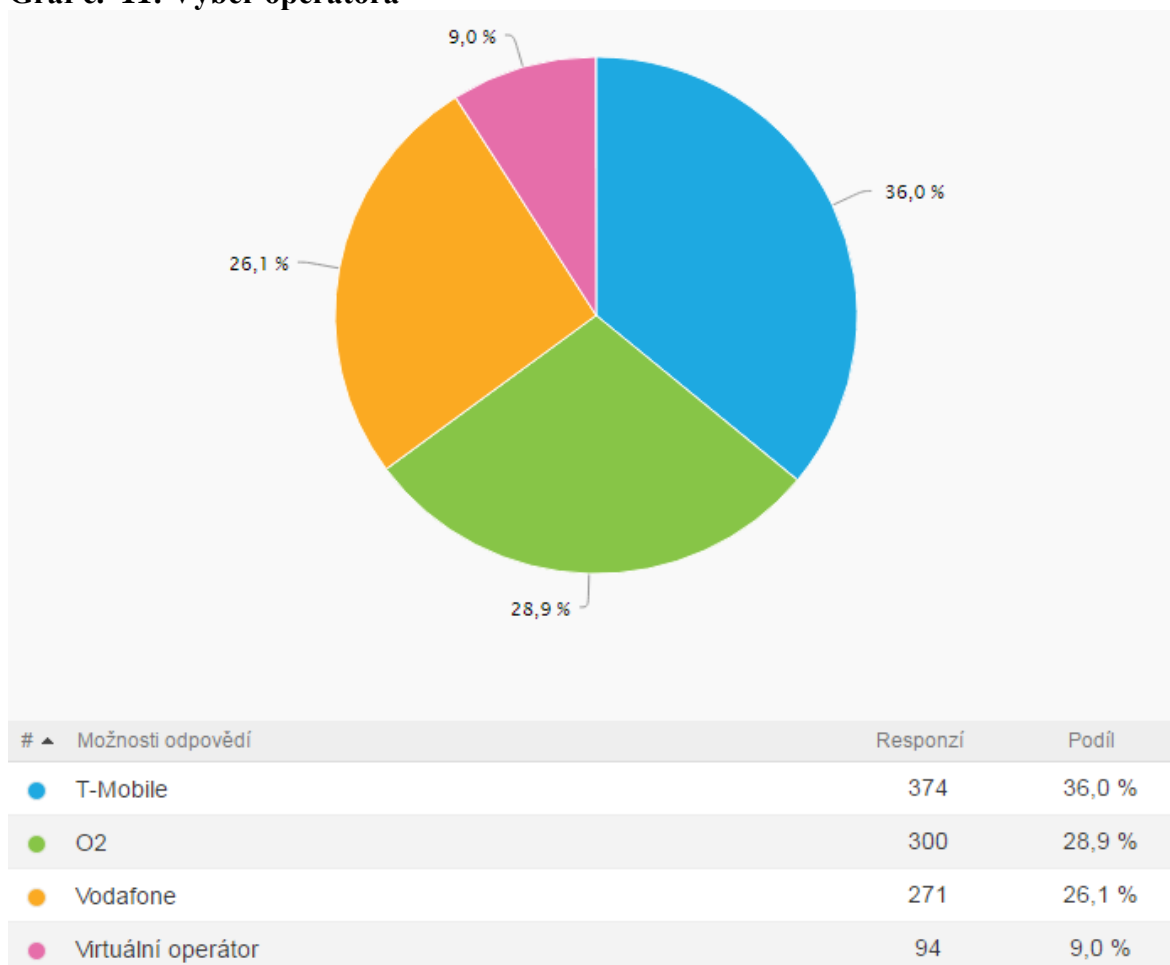
#### **4.4.5 Výsledky dotazníkového šetření**

##### **4.4.5.1 Jednotlivé výsledky**

**Jakého máte mobilního operátora? (pokud využíváte více čísel, vyberte to, které využíváte nejčastěji)**

Z celkového počtu 1040 (100%) respondentů uvedlo nejvíce dotázaných v počtu 374 (36 %), že využívá operátora T-Mobile. Operátora O2 využívá 300 (28,9 %) respondentů, operátora Vodafone využívá 271 (26,1 %) respondentů a virtuální operátory využívá 94 (9 % respondentů).

**Graf č. 11: Výběr operátora**

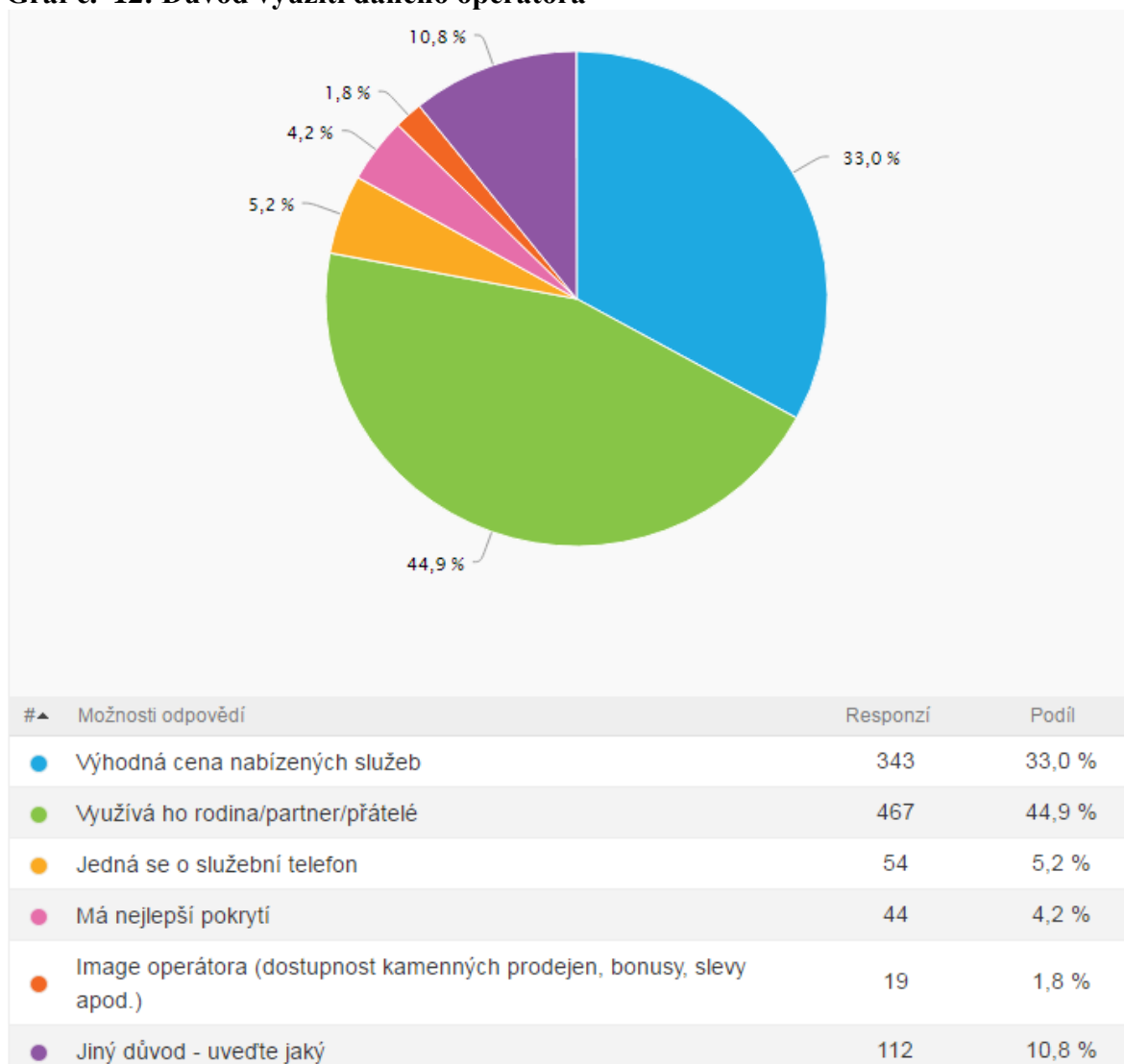


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Z jakého důvodu využíváte právě tohoto mobilního operátora?**

V této otázce mohli respondenti vybírat z daných odpovědí nebo napsat jiný důvod. Na danou otázku odpovědělo 1040 (100 % respondentů). 467 (44,9 %) respondentů využívá daného operátora, protože ho využívá rodina/partner/přátelé, 343 (33 %) respondentů ho využívá kvůli výhodné ceně nabízených služeb, 112 (10,8 %) respondentů uvedlo jiný důvod (viz příloha). 54 respondentů (5,2 %) využívá tohoto operátora, protože se jedná o služební telefon, 44 respondentů (5,2 %) ho využívá z důvodu nejlepšího pokrytí a 19 respondentů (1,8 %) využívá daného operátora pro jeho image.

**Graf č. 12: Důvod využití daného operátora**

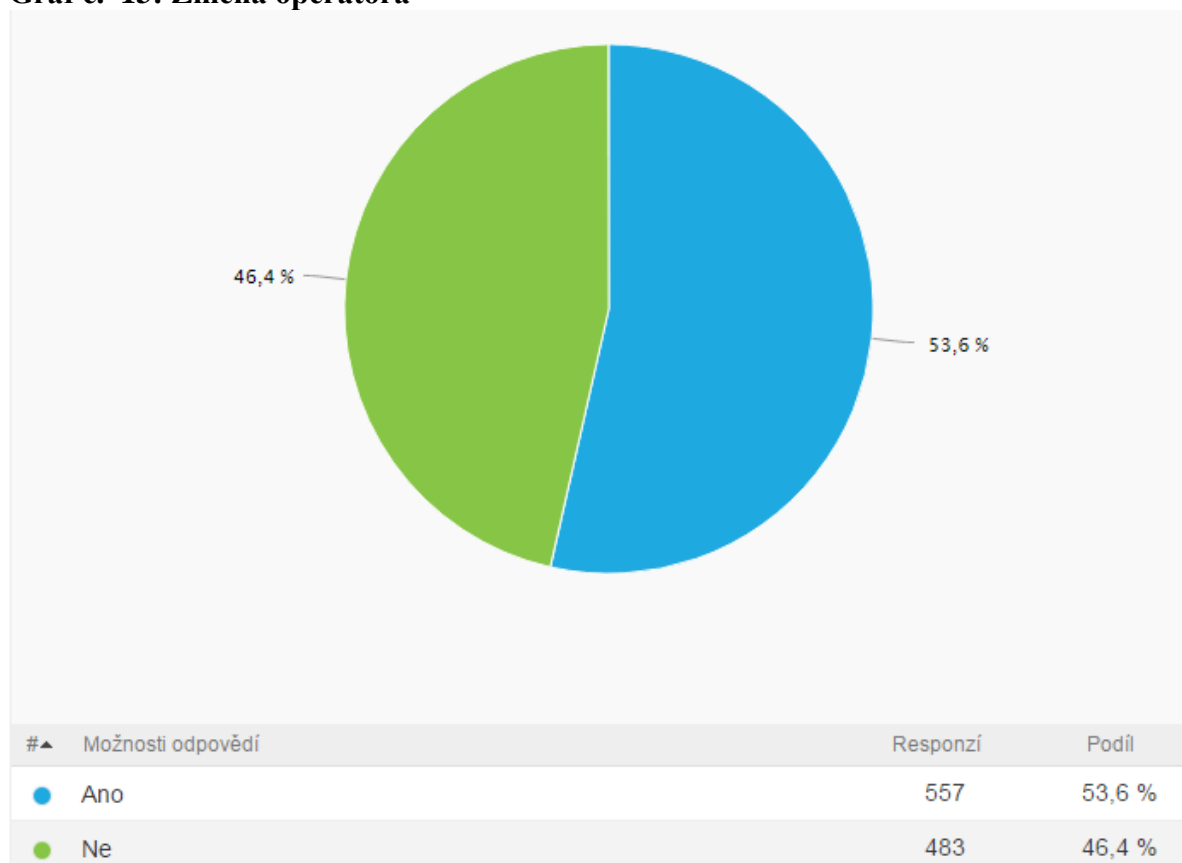


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

**Už jste někdy změnil/a svého mobilního operátora?** (pokud ne, pokračujte prosím na otázku č. 5)

Otázku zodpovědělo všech 1040 (100 %) respondentů. 557 (53,6 %) respondentů již někdy změnilo svého mobilního operátora. 483 (46,4 %) respondentů operátora ještě nikdy nezměnilo.

**Graf č. 13: Změna operátora**

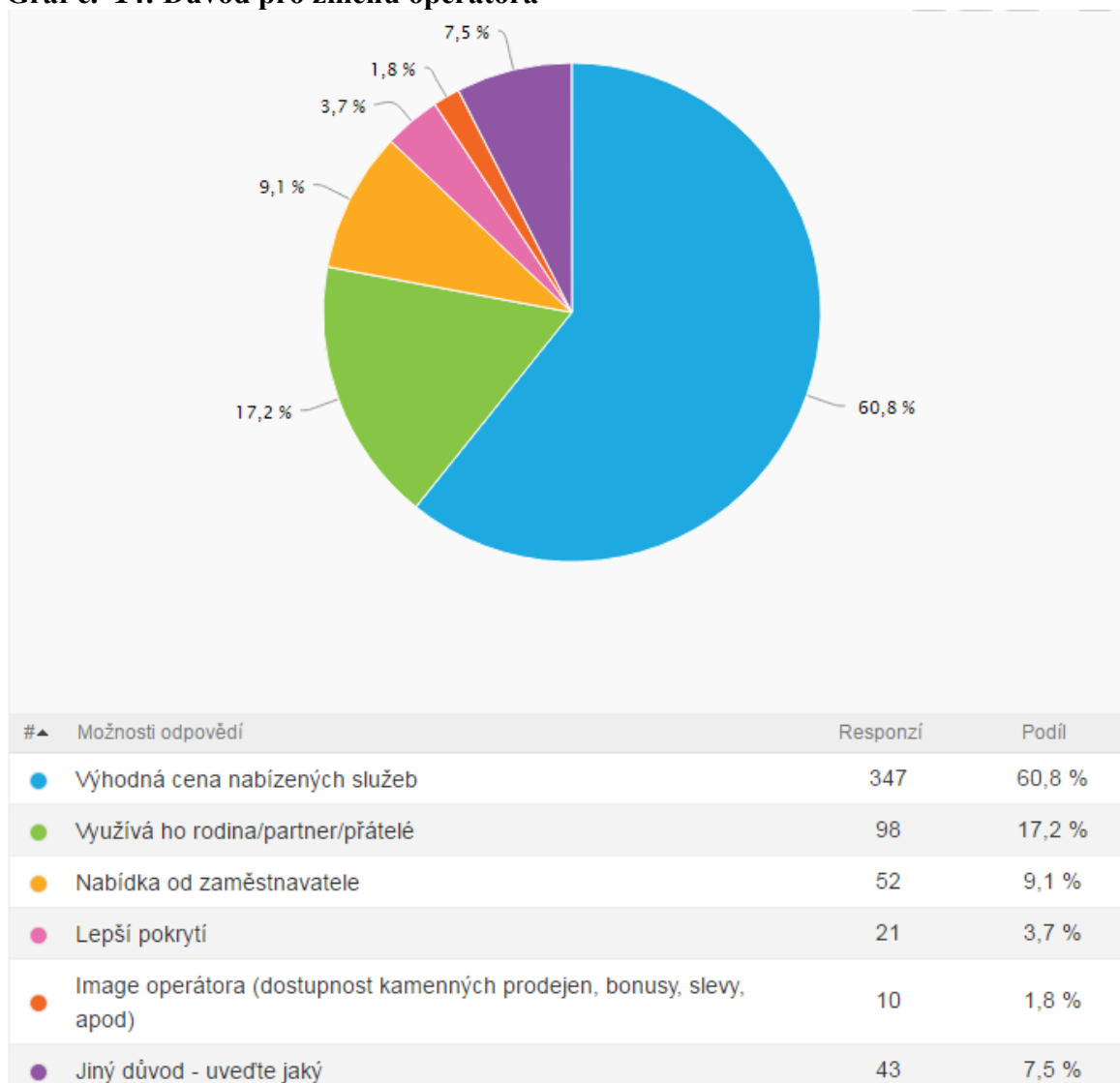


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Pokud ano, jaký byl primární důvod pro změnu Vašeho mobilního operátora?**

Tato otázka navazovala na předchozí, odpovídat na ni měli pouze respondenti, kteří v předchozí otázce odpověděli Ano (557 respondentů, 53,6 %). Na otázku však odpovědělo 571 respondentů (100 %). 347 (60,8 %) respondentů změnilo svého operátora za jiného z důvodu výhodné ceny nabízených služeb. 98 respondentů (17,2 %) změnilo svého operátora z důvodu, že ho využívá rodina/partner/přátelé. 52 respondentů (9,1 %) změnilo svého operátora kvůli nabídce od zaměstnavatele. 43 respondentů (7,5 %) ho změnilo z jiného důvodu (viz příloha). 21 respondentů (3,7 %) změnilo operátora kvůli lepšímu pokrytí a 10 respondentů (1,8 %) kvůli lepší image operátora.

**Graf č. 14: Důvod pro změnu operátora**



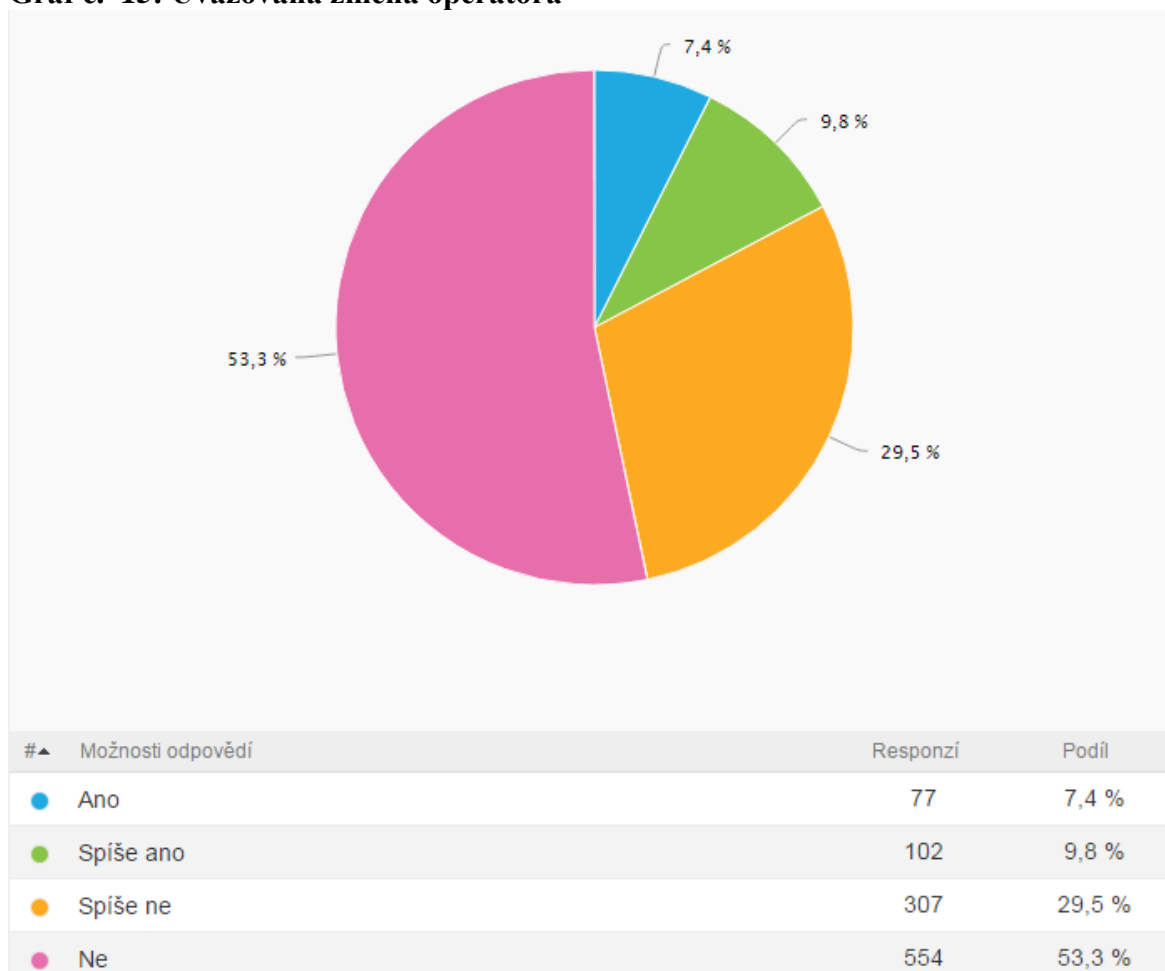
Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

**Uvažujete o změně Vašeho stávajícího operátora?** (pokud Spíše ne nebo Ne, pokračujte prosím na otázku č. 7)

Na tuto otázku odpovědělo celkem 1040 (100 % respondentů). O změně operátora neuvažuje 554 respondentů (53,3 %), spíše o ní neuvažuje 307 respondentů (29,5 %). Naopak o změně uvažuje 77 respondentů (7,4 %) a spíše o ní uvažuje 102 respondentů (9,8 %).



**Graf č. 15: Uvažovaná změna operátora**

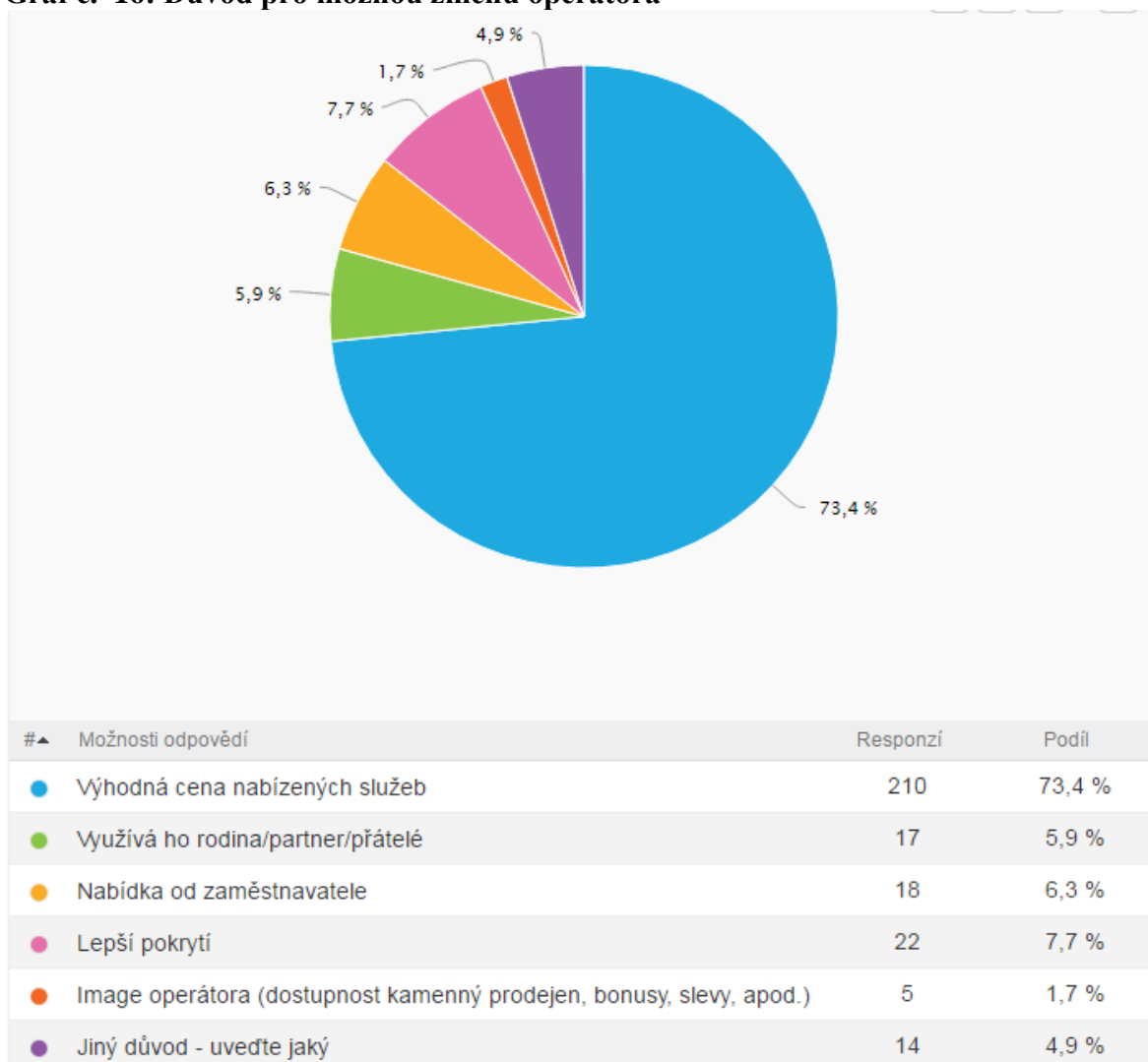


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Pokud ano, jaký by byl primární důvod pro změnu Vašeho stávajícího mobilního operátora za jiného?**

Tato otázka navazovala na předešlou, k odpovědi byli vyzváni respondenti, kteří v předešlé otázce odpověděli Ano nebo Spíše ano (179 respondentů). Na tuto otázku však odpovědělo celkem 286 respondentů (100 %). 210 respondentů (73,4 %) by svého současného operátora změnilo kvůli konkurenční výhodné cenové nabídce, 22 respondentů (7,7 %) by svého stávajícího operátora změnilo, pokud by konkurenční operátor měl lepší pokrytí. 18 respondentů (6,3 %) by operátora změnilo díky nabídce od zaměstnavatele, 17 respondentů (5,9 %) by operátora změnilo, pokud by konkurenčního využívala rodina/partner/přátelé, 14 respondentů (4,9 %) uvedlo jiný důvod (viz příloha) a 5 respondentů (1,7 %) by operátora změnilo za jiného kvůli image operátora.

**Graf č. 16: Důvod pro možnou změnu operátora**

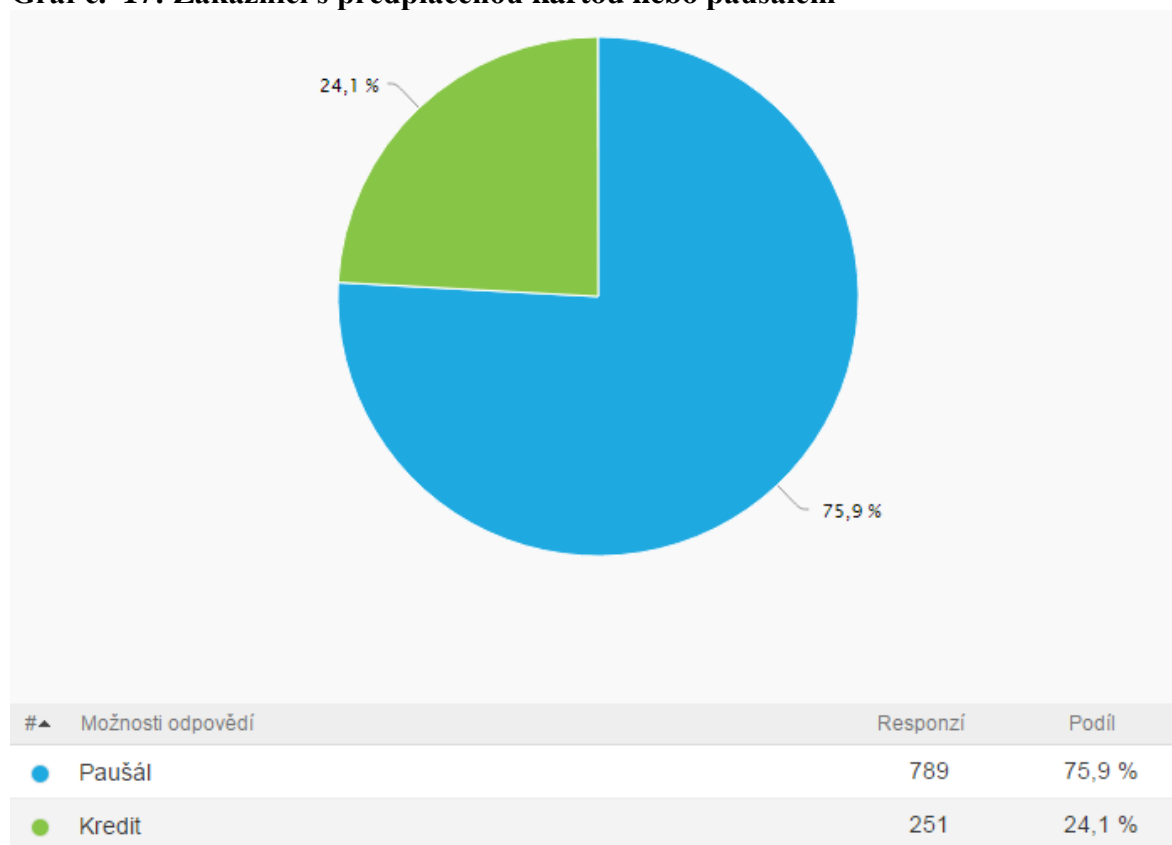


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Využíváte paušál nebo kredit?**

Z celkového počtu 1040 respondentů (100 %) uvedlo 789 z nich (75,9 %), že využívá paušálních služeb, předplacenou kartu (kredit) využívá zbylých 251 respondentů (24,1 %).

**Graf č. 17: Zákazníci s předplacenou kartou nebo paušálem**

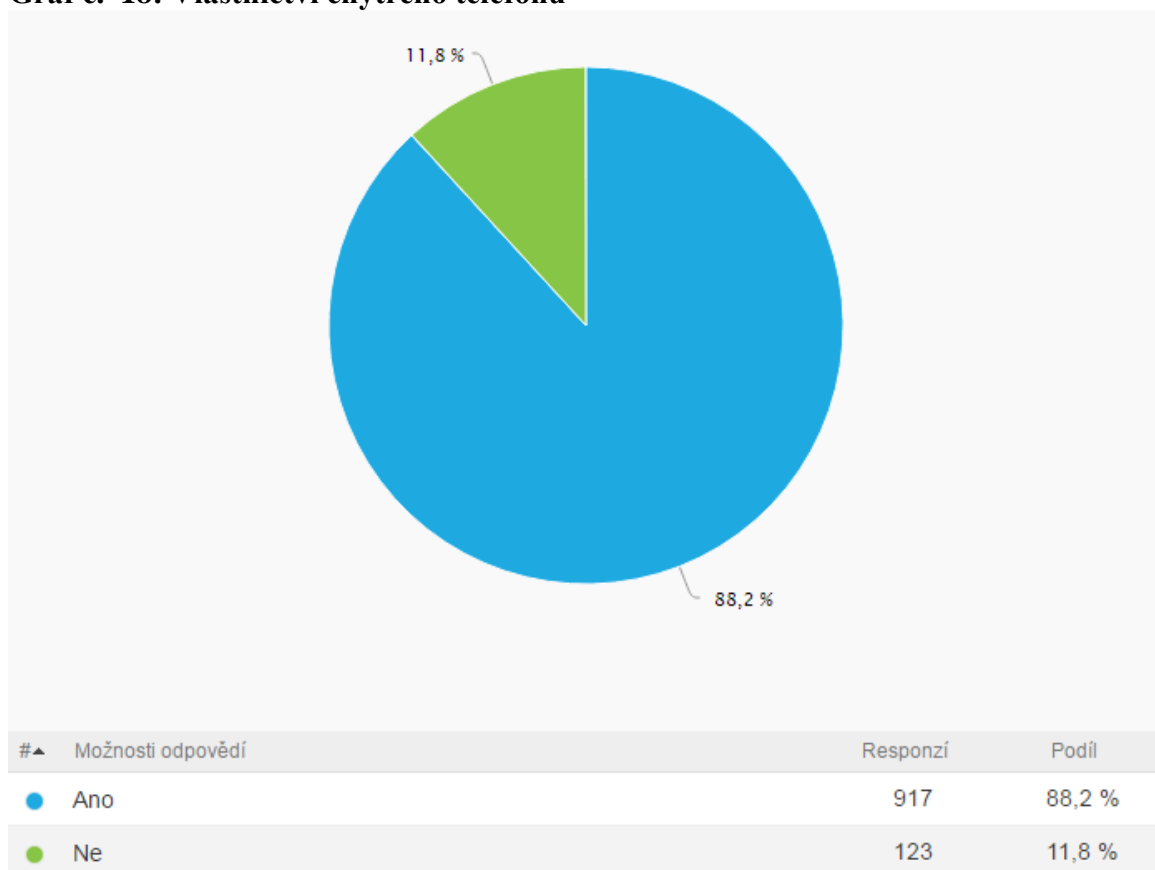


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Vlastníte chytrý mobilní telefon?**

Na otázku zodpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %), při čemž 917 respondentů (88,2 %) chytrý telefon vlastní, 123 respondentů (11,8 %) chytrý telefon nevlastní.

**Graf č. 18: Vlastnictví chytrého telefonu**

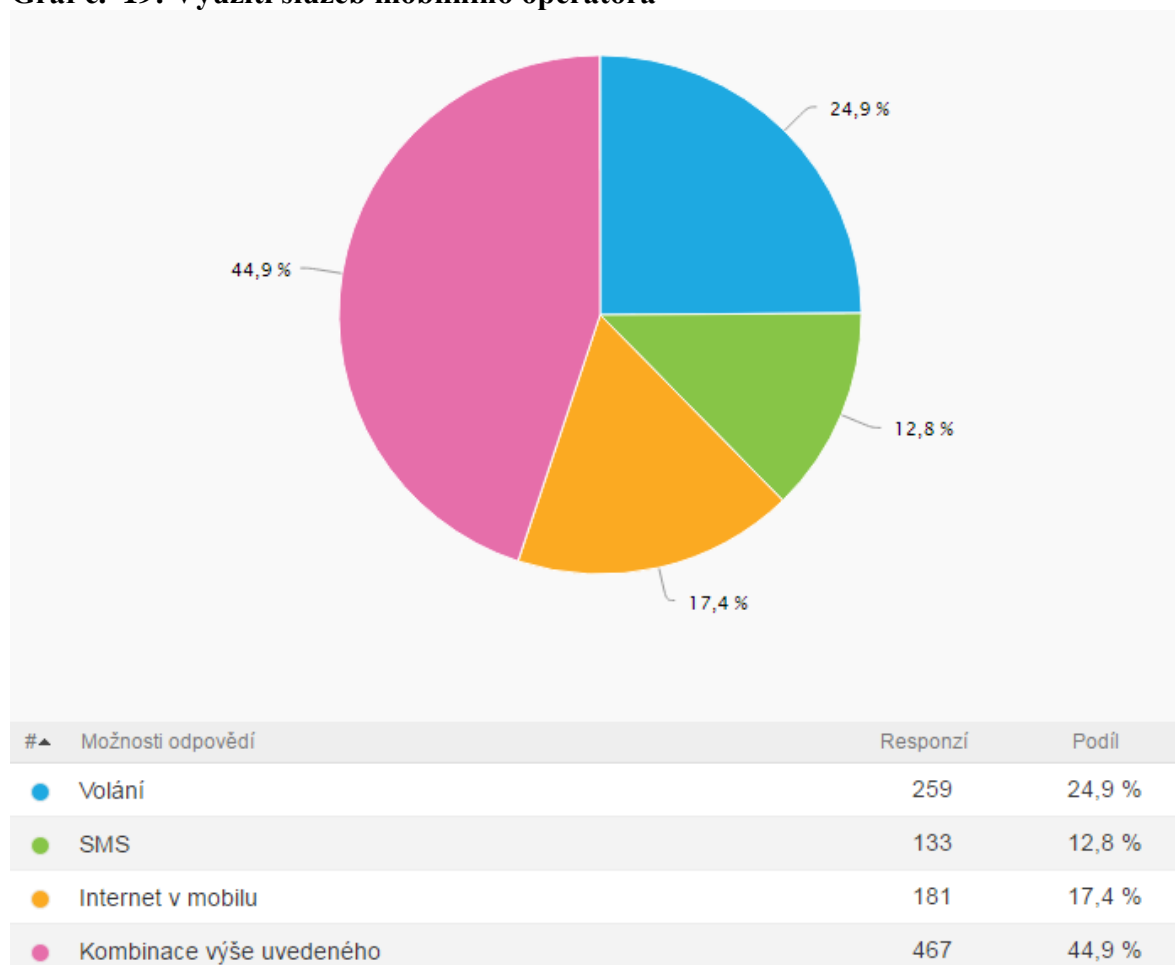


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Služby mobilního operátora využíváte nejvíce kvůli?**

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %). 467 respondentů (44,9 %) využívá služby mobilního operátora nejvíce kvůli kombinaci volání, SMS a internetu v mobilu. 259 respondentů (24,9 %) využívá služeb operátora kvůli volání. 133 respondentů (12,8 %) využívá služeb operátora nejvíce kvůli SMS. Nejvíce kvůli internetu v mobilu využívá služeb operátora 181 respondentů (17,4%).

**Graf č. 19: Využití služeb mobilního operátora**

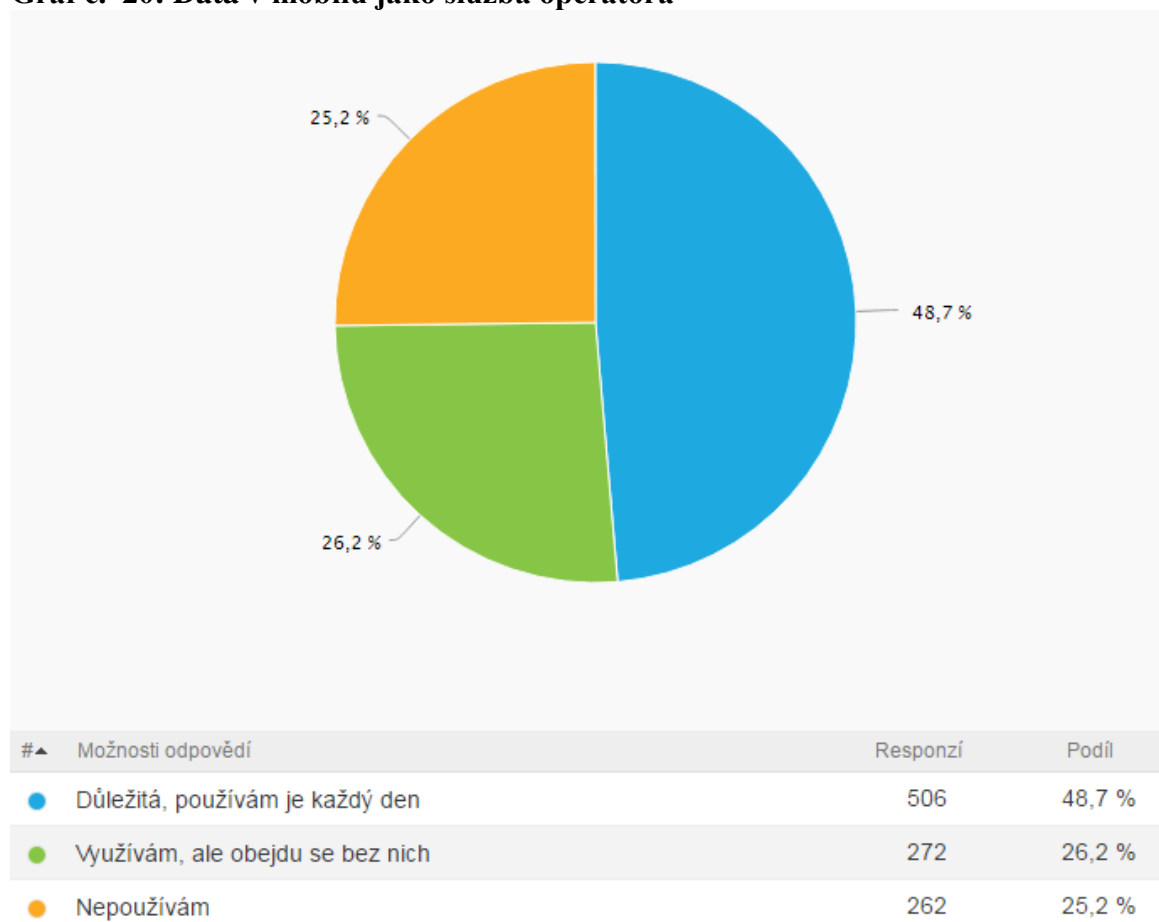


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Data (internet v mobilu) jsou pro Vás jako služba operátora?**

Otázku zodpovědělo všech 1040 respondentů (100 %). Pro 506 respondentů (48,7 %) jsou data důležitá a používají je každý den. 272 respondentů (26,2 %) data využívá, ale zároveň se bez nich obejdou. 262 respondentů (25,2 %) data nevyužívá.

**Graf č. 20: Data v mobilu jako služba operátora**

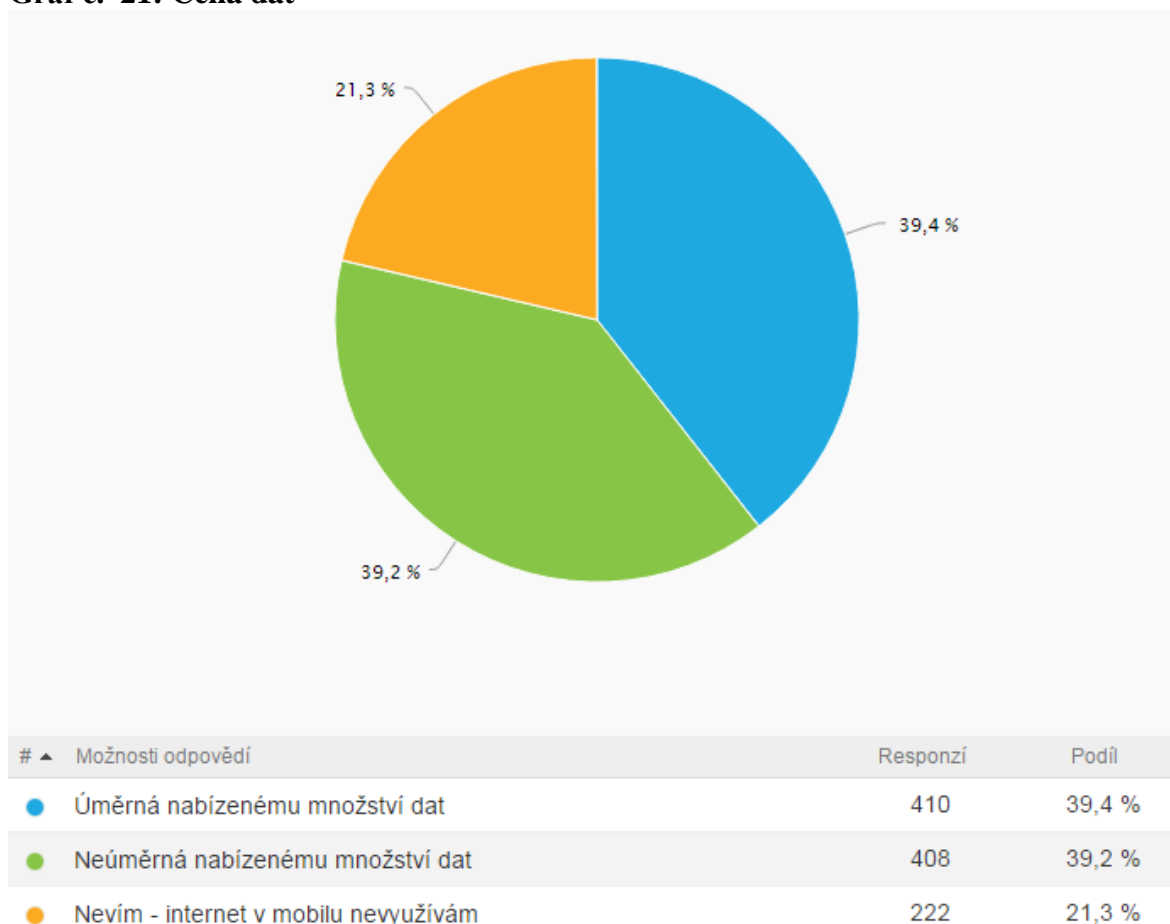


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Cena dat (internetu v mobilu) je podle Vás?**

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %). 410 respondentů (39,4 %) je toho názoru, že cena dat je úměrná jejich nabízenému množství. 408 respondentů (39,2 %) je toho názoru, že cena dat je neúměrná jejich nabízenému množství. 222 respondentů (21,3 %) neví, jaká je cena dat, protože internet v mobilu nepoužívají.

**Graf č. 21: Cena dat**

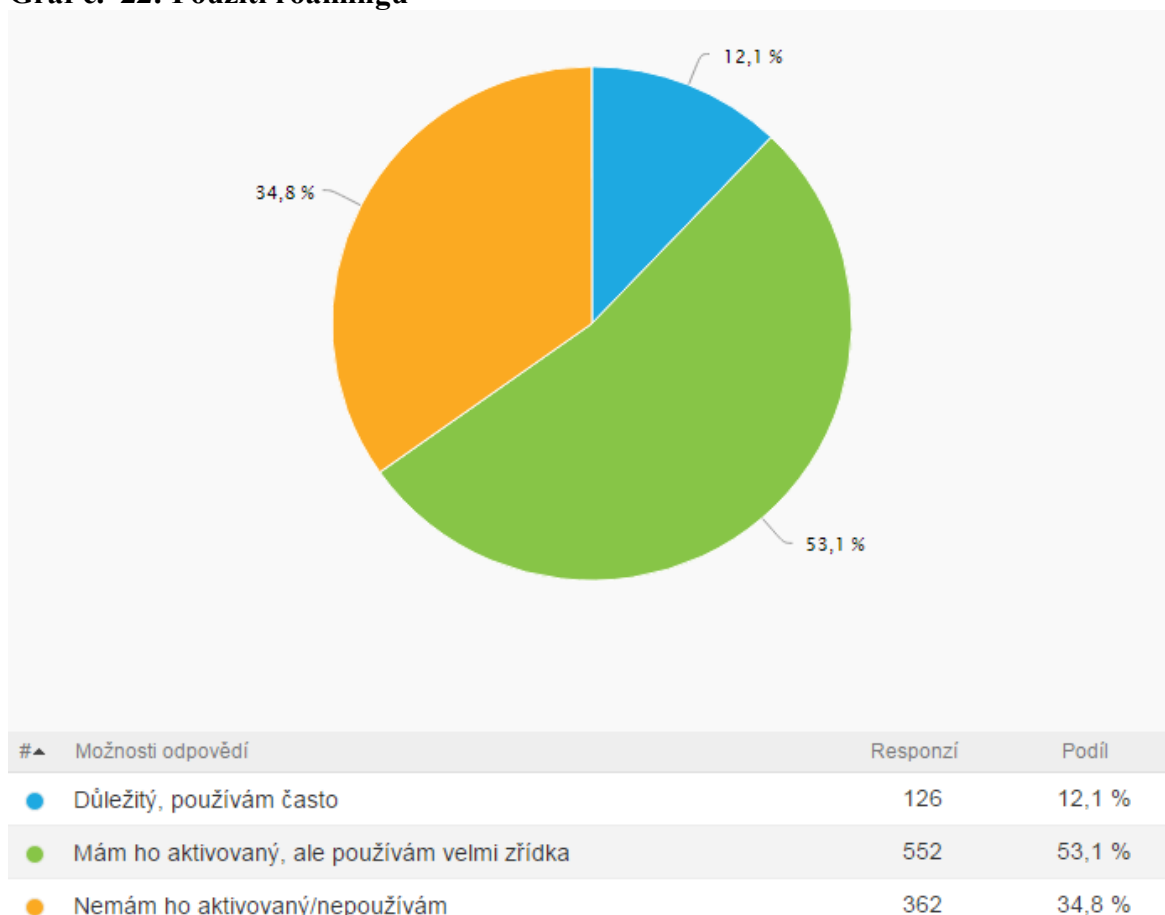


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

**Roaming (volání a posílání SMS/MMS, používání dat v zahraničí) je pro Vás jako služba operátora?**

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %). 552 respondentů (53,1 %) má roaming aktivovaný, ale používá jej velmi zřídka. 362 respondentů (34,8 %) nemá roaming aktivovaný nebo ho nepoužívají. Pro 126 respondentů (12,1 %) je roaming důležitý a používají jej často.

**Graf č. 22: Použití roamingu**



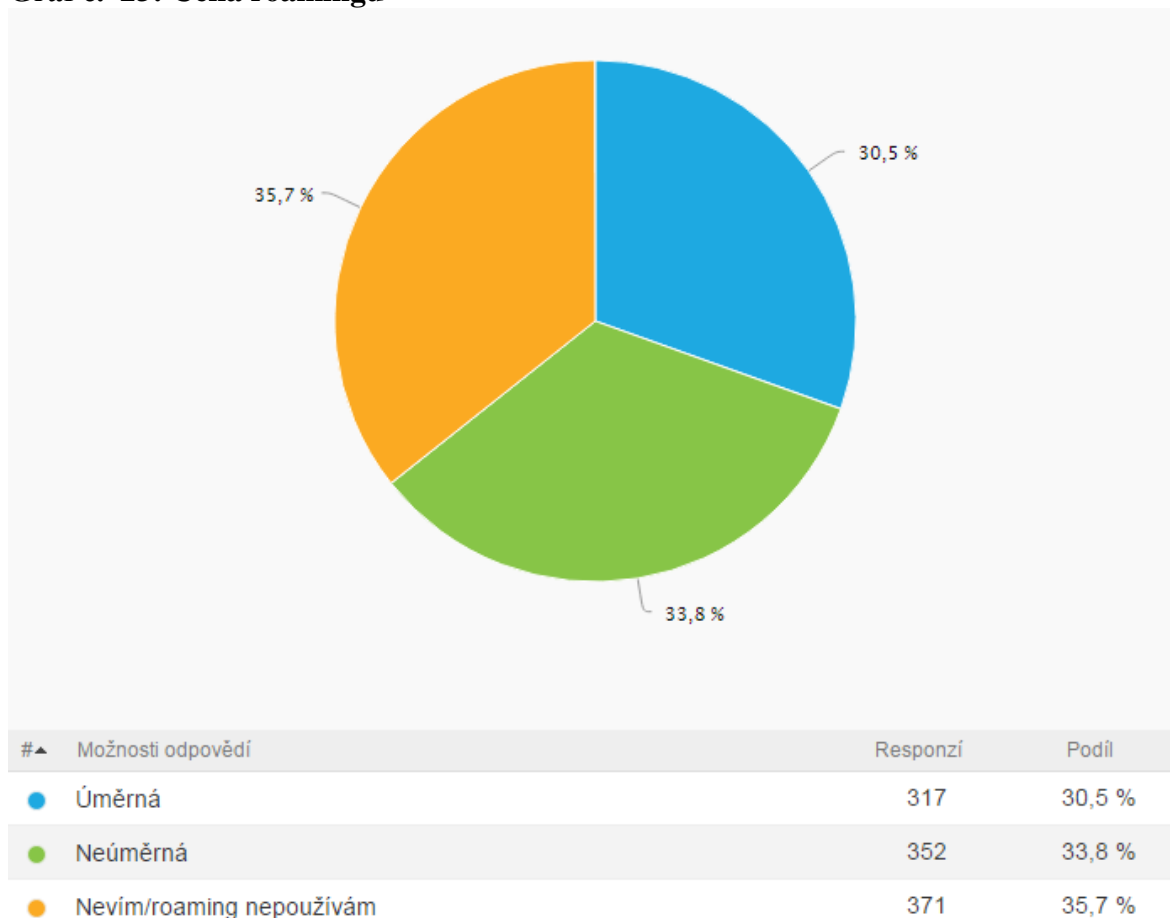
Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru surivo.com

**Cena roamingu (volání a posílání SMS/MMS, používání dat v zahraničí) je podle Vás?**

Na otázku odpovědělo 1040 respondentů (100 %). 371 respondentů (35,7 %) neví, jaká je cena roamingu nebo jej nepoužívají. 352 respondentů (33,8 %) označilo cenu roamingu jako neúměrnou. 317 respondentů (30,5 %) označilo cenu jako úměrnou.



**Graf č. 23: Cena roamingu**

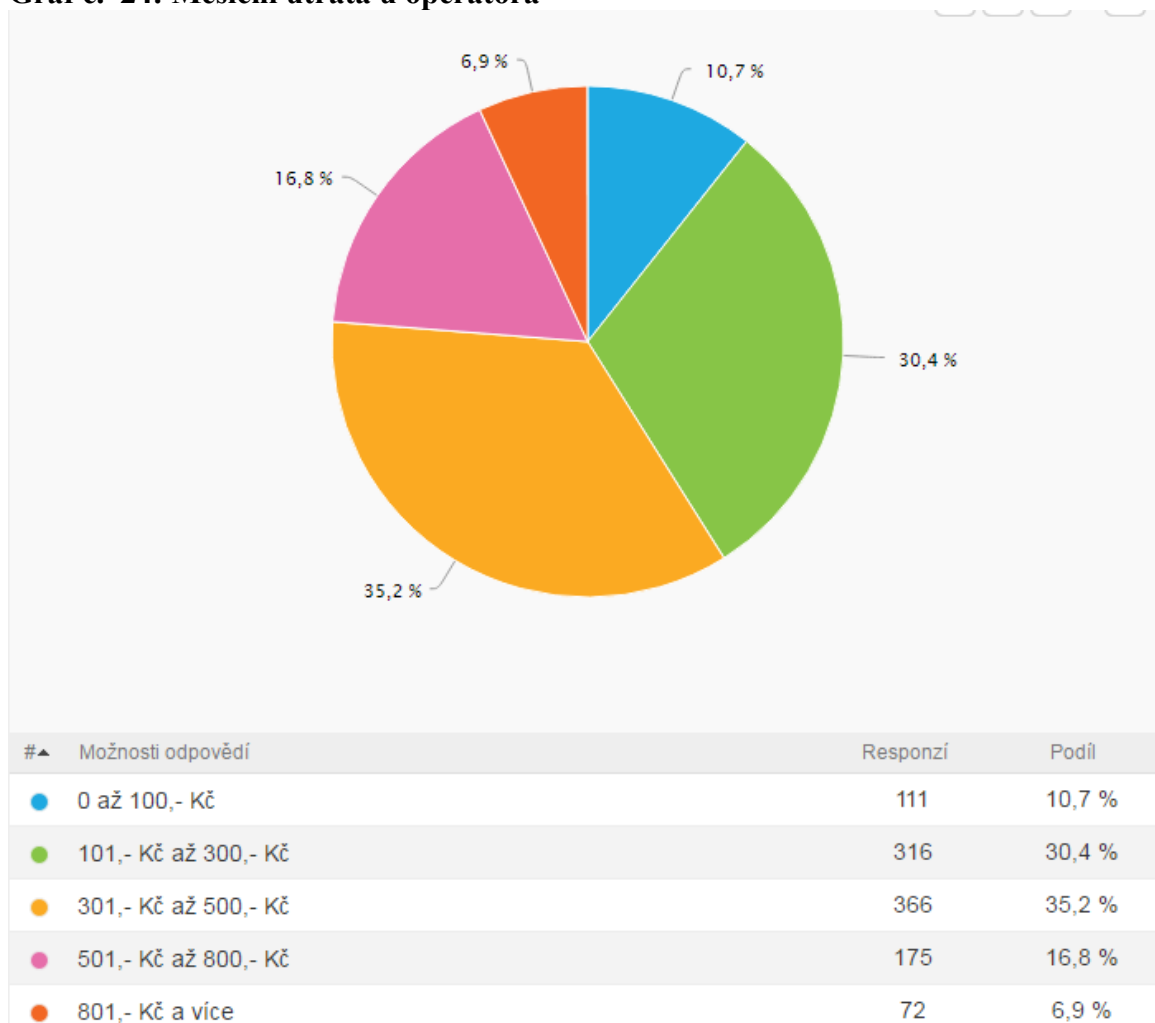


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Jaká je výše Vaší měsíční platby za služby mobilního operátora?**

Na otázku odpovědělo 1040 (100 %) respondentů. V intervalu od 0,- Kč do 100,- Kč platí měsíčně svou útratu 111 respondentů (10,7 %). V intervalu od 101,- Kč do 300,- Kč platí měsíčně svou útratu 316 respondentů (30,4 %). V intervalu od 301,- Kč do 500,- Kč platí měsíčně svou útratu 366 respondentů (35,2 %). V intervalu od 501,- Kč do 800,- Kč platí měsíčně svou útratu 175 respondentů (16,8 %). Od 801,- Kč a více platí měsíčně svou útratu 72 respondentů (6,9 %).

**Graf č. 24: Měsíční útrata u operátora**

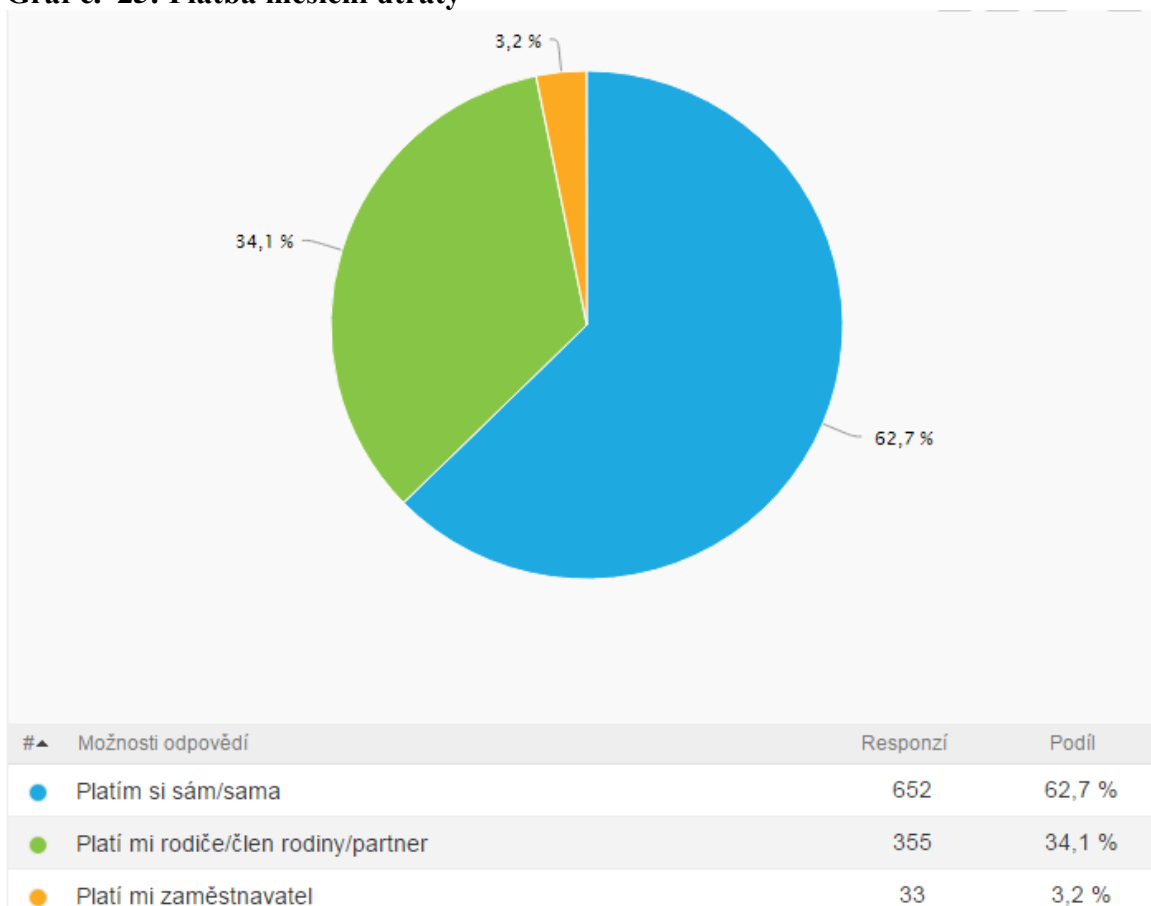


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

**Kdo platí Vaší útratu (vyúčtování) u mobilního operátora?**

Otázku zodpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %). 652 respondentů (62,7 %) si platí útratu sami, 355 respondentů (34,1 %) uvedlo, že útratu jim platí rodiče/člen rodiny/partner a 33 respondentů (3,2 %) uvedlo, že jejich útratu platí zaměstnavatel.

**Graf č. 25: Platba měsíční útraty**

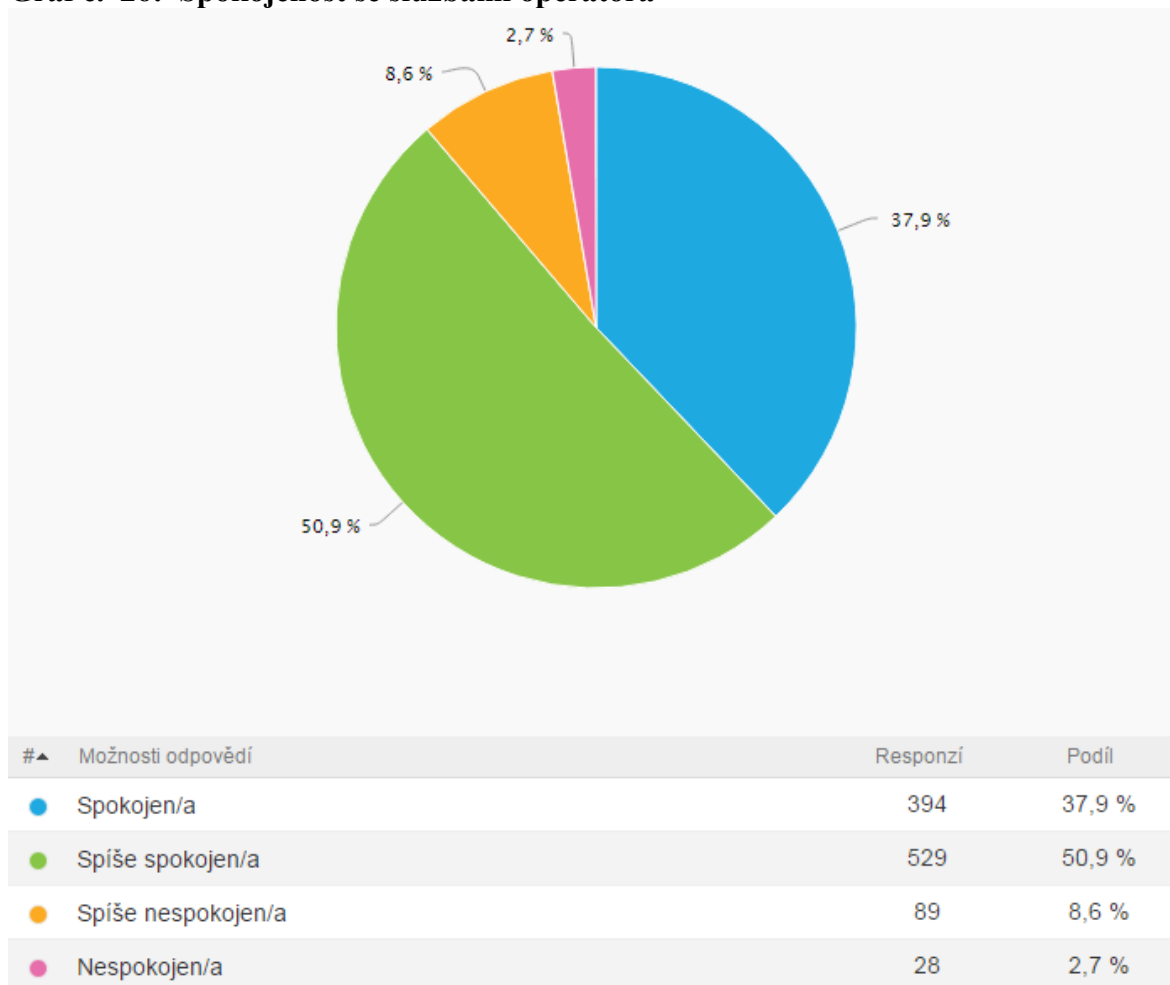


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Se službami svého mobilního operátora jsem...**

Na otázku odpovědělo 1040 respondentů (100 %). Spokojeno se službami svého operátora je 394 respondentů (37,9 %). Spíše spokojeno je se službami svého operátora 529 respondentů (50,9 %). Spíše nespokojeno je se službami svého operátora 89 respondentů (8,6 %) a nespokojeno je se službami svého operátora 28 respondentů (2,7 %).

**Graf č. 26: Spokojenost se službami operátora**



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

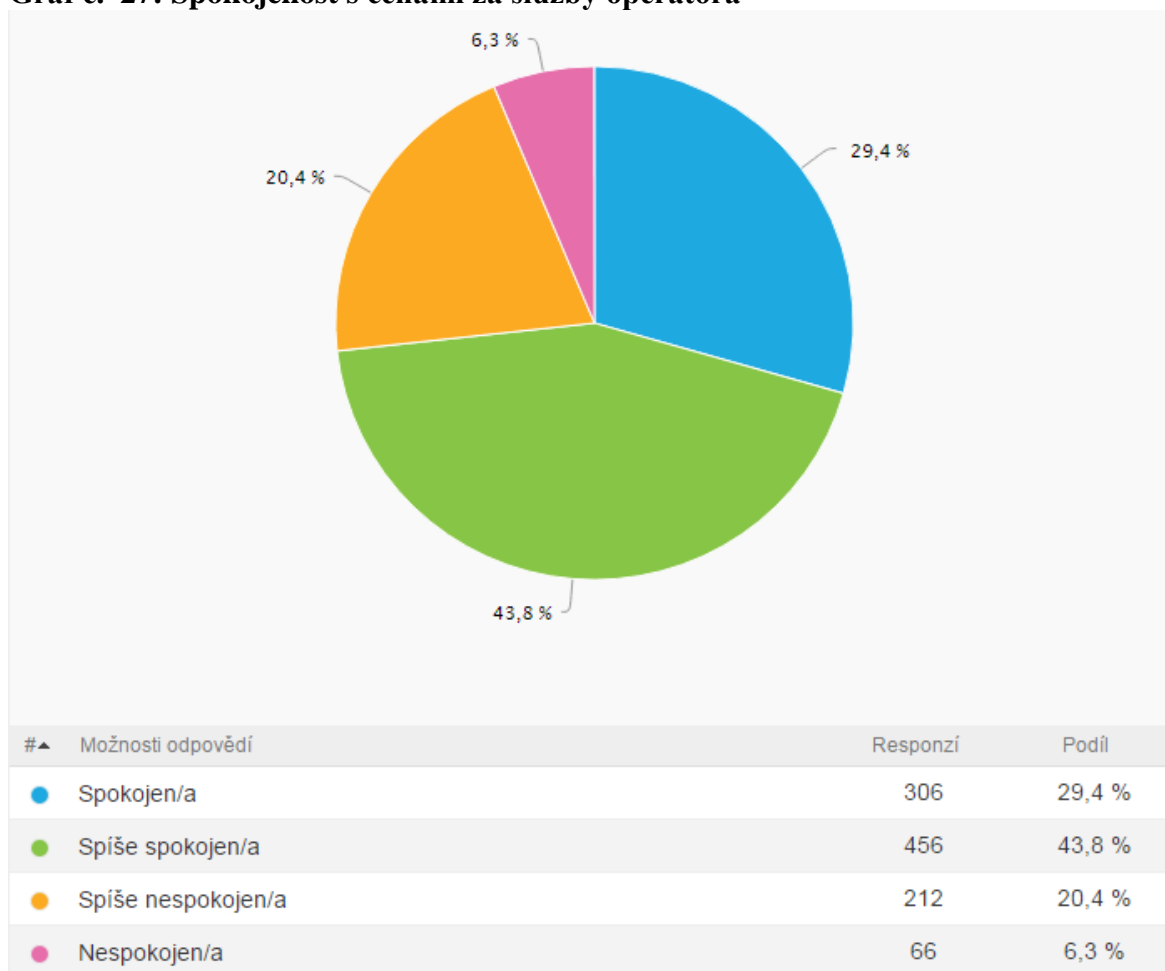
**Pokud se domníváte, že by se měly služby Vašeho operátora zlepšit, uveďte v čem.**

Tato otázka byla otevřená, odpovědět na ní respondenti mohli, ale nemuseli. Z celkového počtu 1040 respondentů (100 %) této možnosti využilo 228 respondentů (21,9 %). Jednotlivé odpovědi na tuto otázku jsou k dispozici v příloze.

**S cenami za poskytované služby svého operátora jsem**

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %). Spokojeno s cenami je 306 respondentů (29,4 %), spíše spokojeno s cenami je 456 respondentů (43,8 %), spíše nespokojeno s cenami je 212 respondentů (20,4 %) a nespokojeno se službami je 66 respondentů (6,3 %).

**Graf č. 27: Spokojenost s cenami za služby operátora**

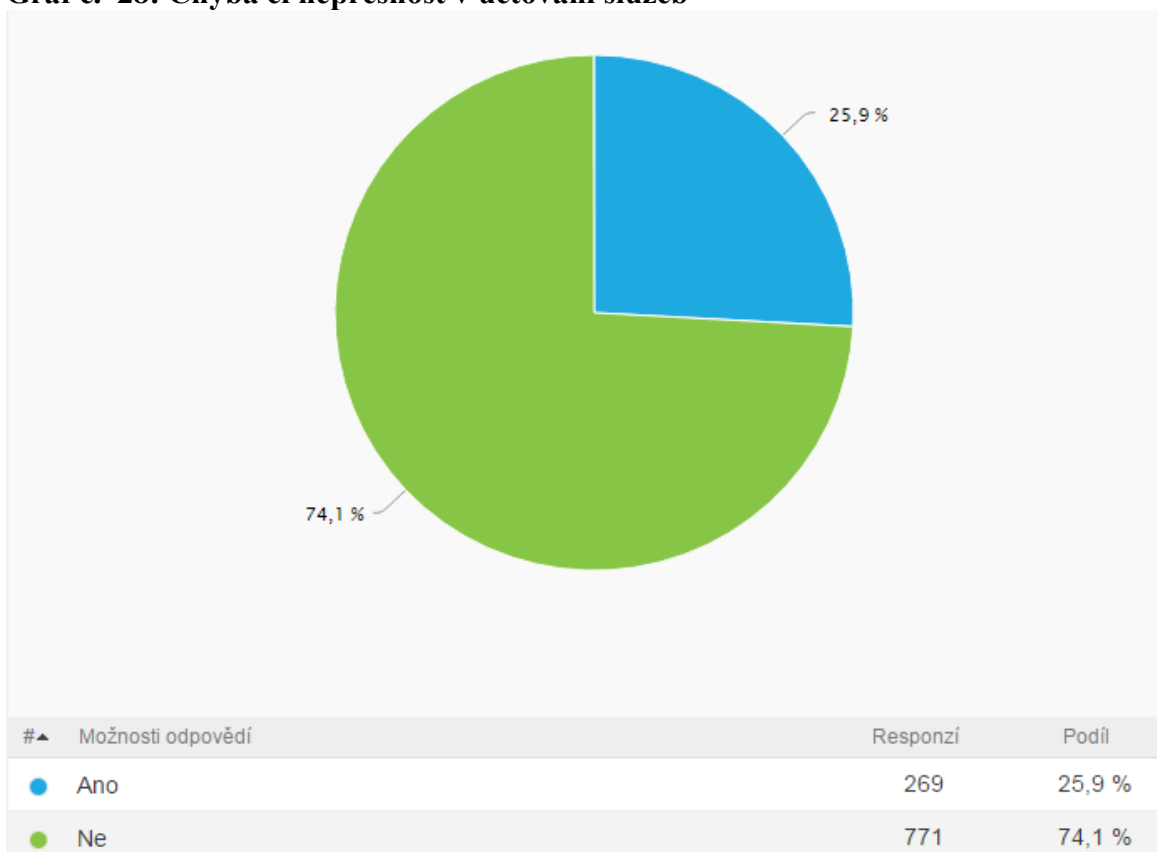


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

**Setkal/a jste se někdy s chybou či nepřesností v účtování služeb, které Vám operátor poskytl?**

Otázku zodpovědělo 1040 respondentů (100 %). 269 respondentů (25,9 %) se s chybou či nepřesností v účtování služeb setkalo. 771 respondentů (74,1 %) se s chybou či nepřesností v účtování služeb nesetkalo.

**Graf č. 28: Chyba či nepřesnost v účtování služeb**

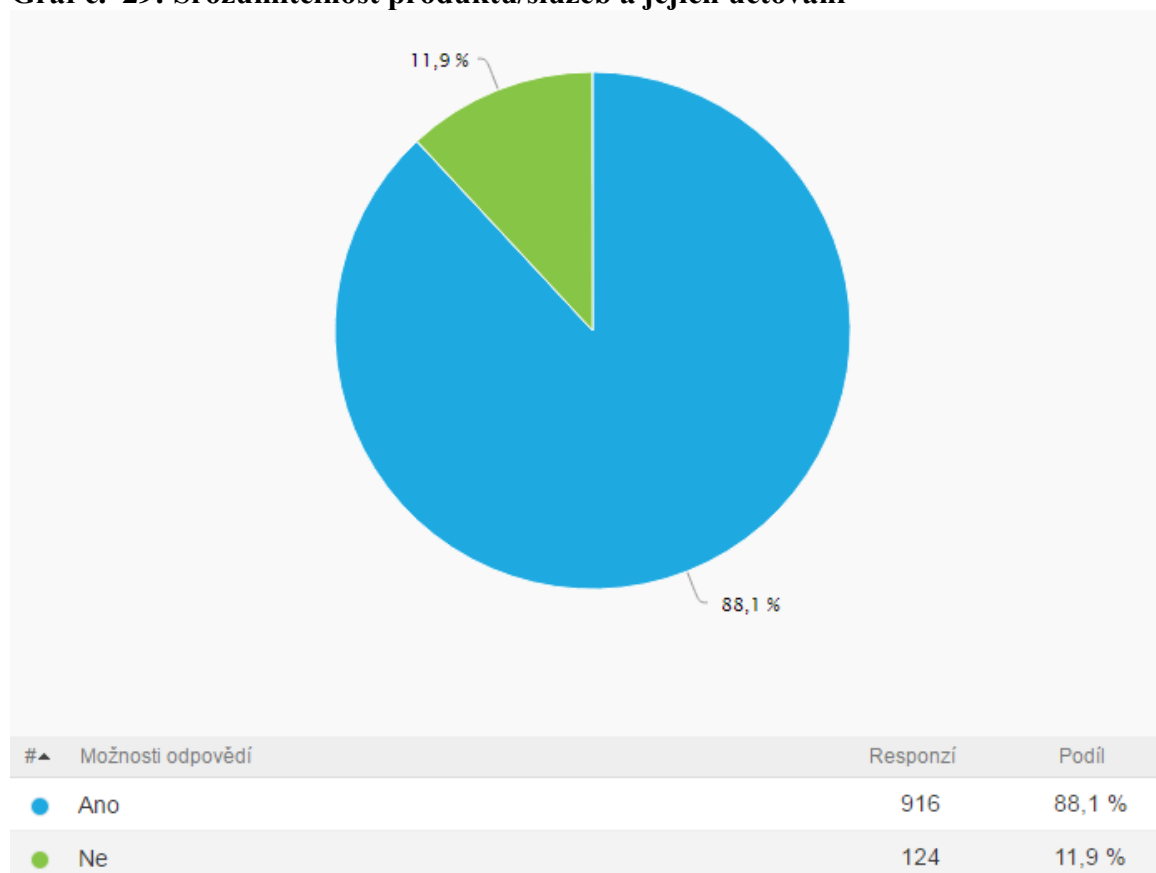


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

**Jsou Vám srozumitelné produkty/služby Vašeho operátora a jejich účtování?**

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %). 916 respondentů (88,1 %) uvedlo, že jim jsou produkty/služby operátora a jejich účtování srozumitelné, 124 respondentů (11,9 %) uvedlo, že jim produkty/služby operátora a jejich účtování srozumitelné nejsou.

**Graf č. 29: Srozumitelnost produktů/služeb a jejich účtování**

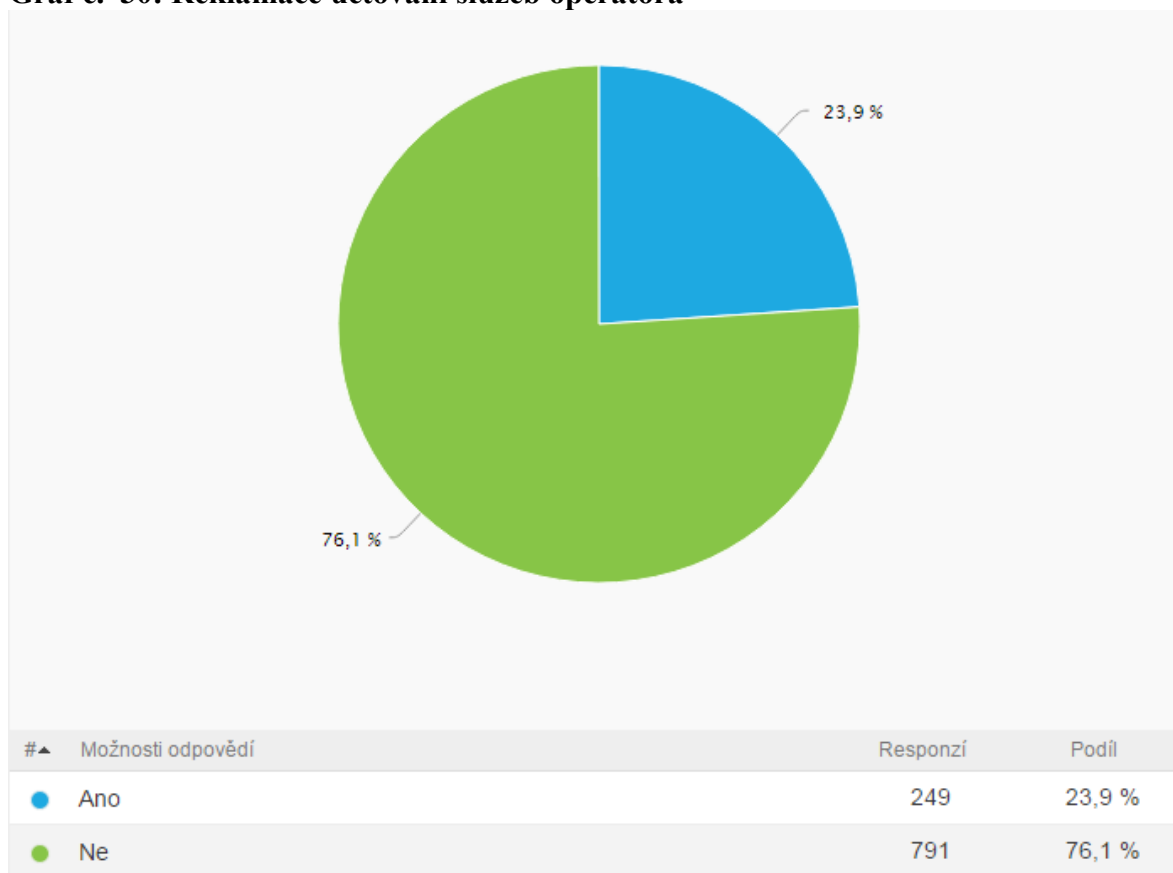


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Reklamoval/a jste někdy účtování služeb, které Vám operátor naúčtoval?**

Na otázku odpovědělo 1040 respondentů (100%). 249 respondentů (23,9 %) už někdy naúčtované služby operátora reklamovalo, 791 respondentů (76,1 %) účtované služby operátora nereklamovalo.

**Graf č. 30: Reklamáce účtování služeb operátora**



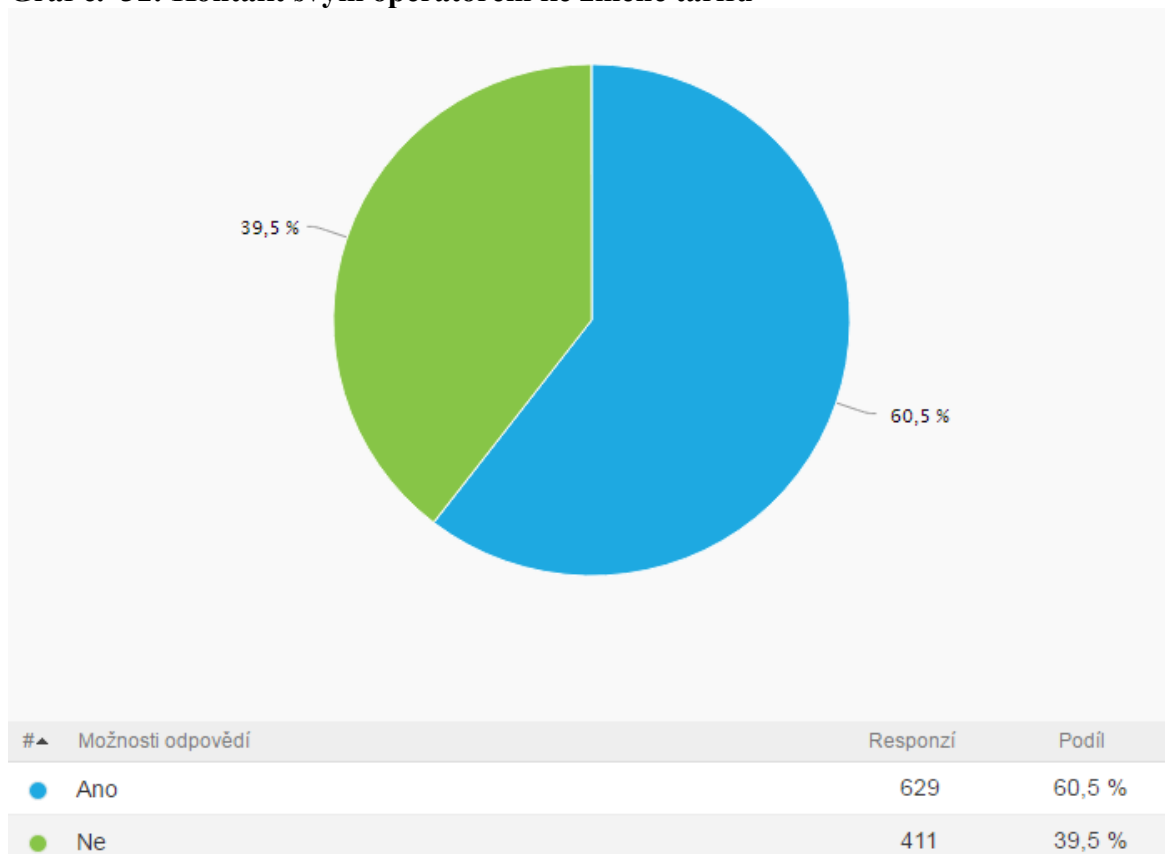
Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

**Byl/a jste někdy přímo kontaktován/a svým operátorem, který Vám inicioval změnu tarifu?**

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %). 629 respondentů (60,5 %) bylo kontaktováno svým operátorem, který jim inicioval změnu tarifu. 411 respondentů (39,5 %) kontaktováno nebylo.



**Graf č. 31: Kontakt svým operátorem ke změně tarifu**

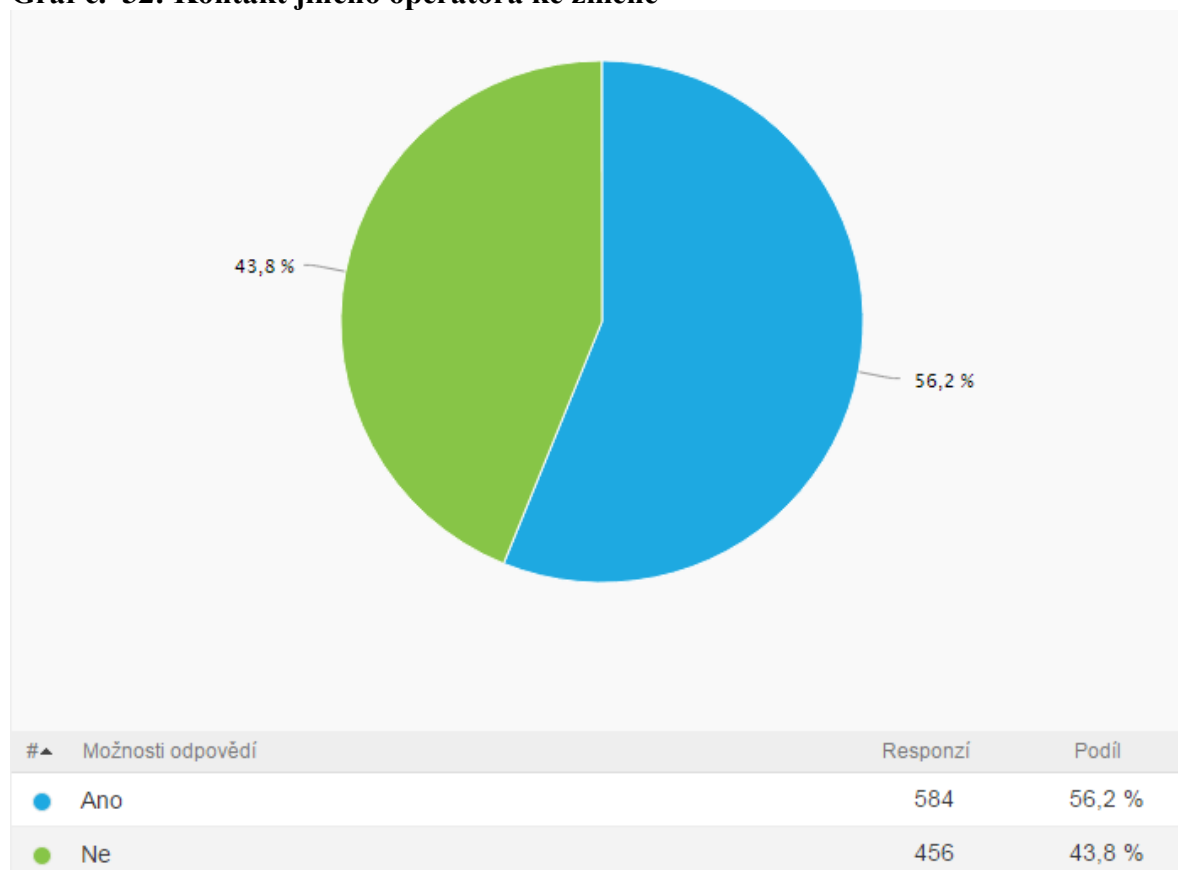


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

**Byl/a jste někdy přímo kontaktován/a jiným operátorem, který Vám inicioval změnu operátora (a tím i změnu tarifu)?**

Otázku zodpovědělo celkem 1040 respondentů (100%). 584 respondentů (56,2 %) bylo kontaktováno jiným operátorem, který jim inicioval změnu. 456 respondentů (43,8 %) jiným operátorem kontaktováno nebylo.

**Graf č. 32: Kontakt jiného operátora ke změně**

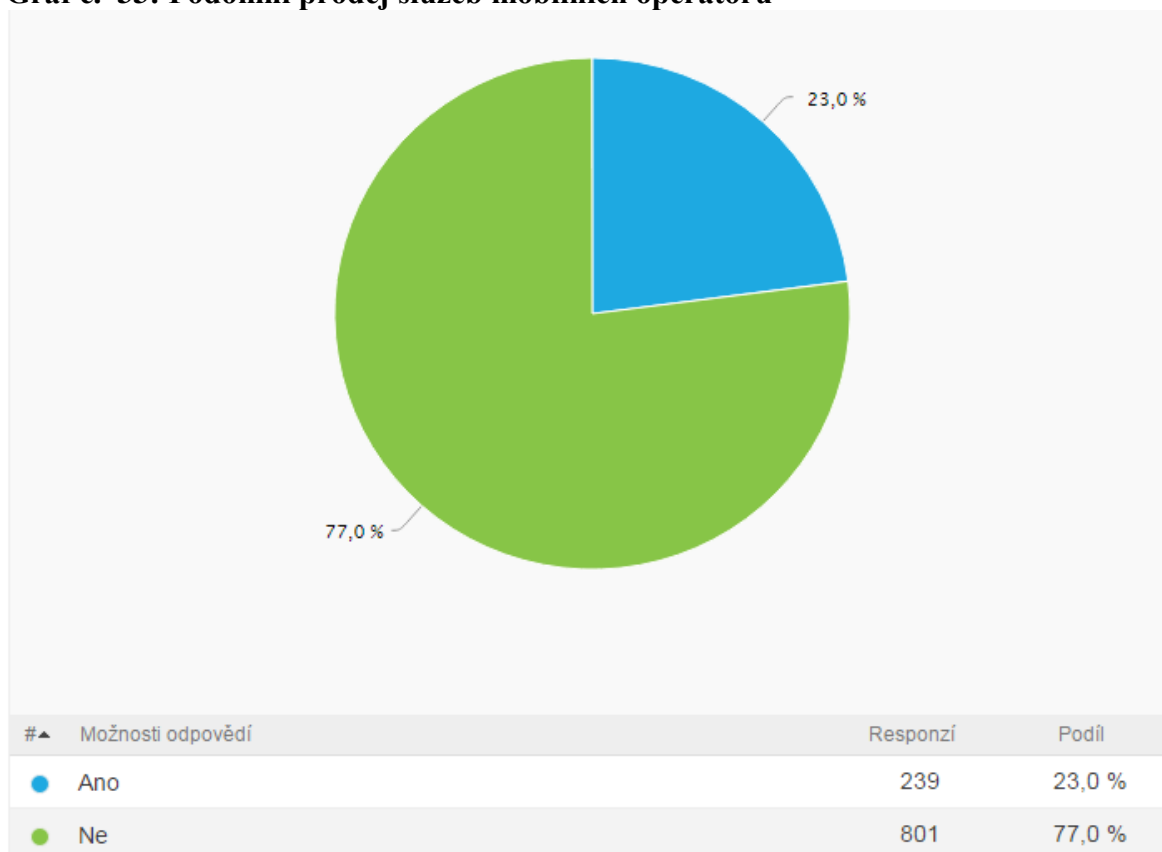


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

**Setkal/a jste se s podomním prodejem služeb některého z mobilních operátorů?**

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100%), kdy 239 respondentů (23,0 %) se s podomním prodejem služeb některého z mobilních operátorů setkala a naopak 801 respondentů (77,0 %) se s podomním prodejem některého z mobilních operátorů neseťkala.

**Graf č. 33: Podomní prodej služeb mobilních operátorů**

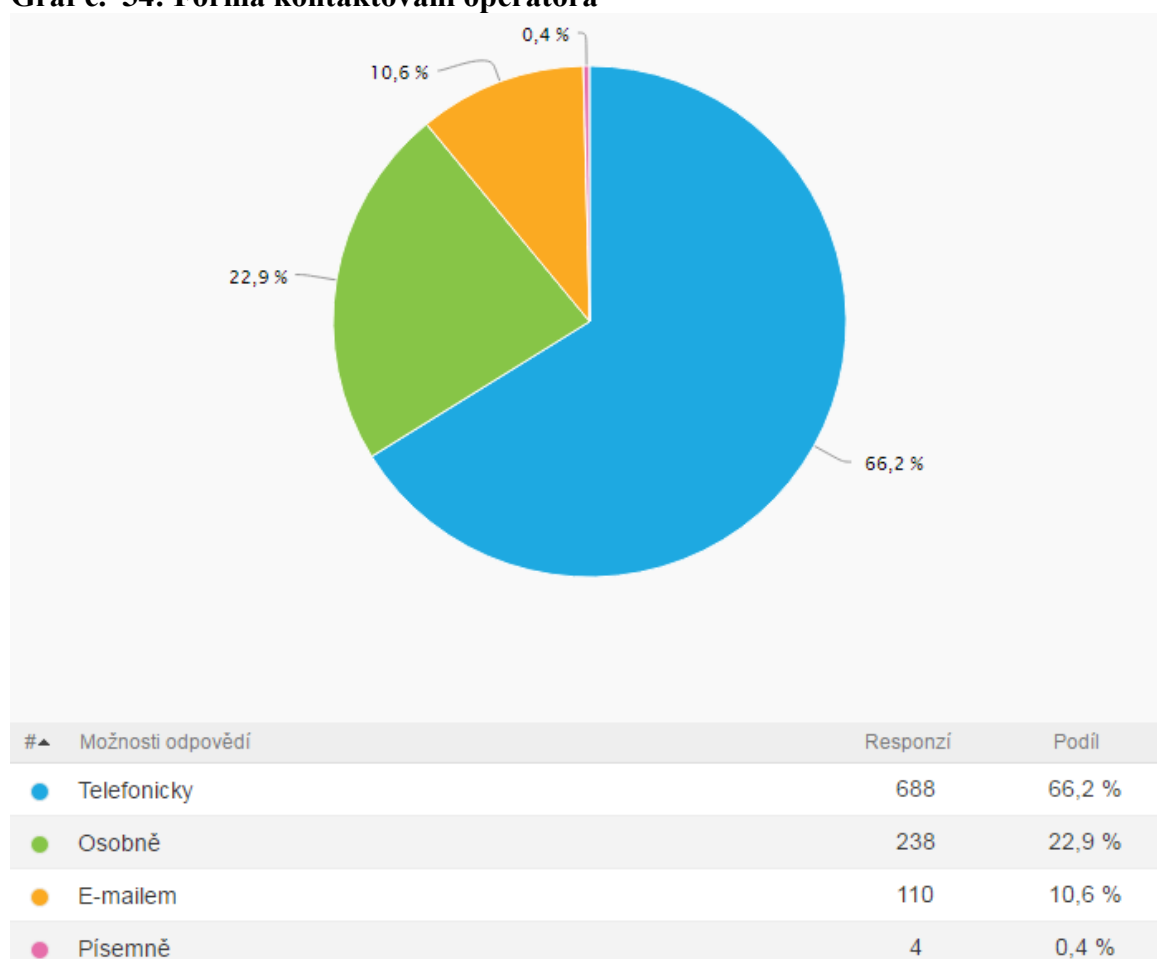


Zdroj: vlastní zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Pokud musíte Vašeho mobilního operátora kontaktovat, činíte tak?**

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %). Operátora telefonicky kontaktuje 688 respondentů (66,2 %), osobně operátora kontaktuje 238 respondentů (22,9 %), e-mailem operátora kontaktuje 110 respondentů (10,6 %) a písemnou formu volí 4 respondenti (0,4 %).

**Graf č. 34: Forma kontaktování operátora**

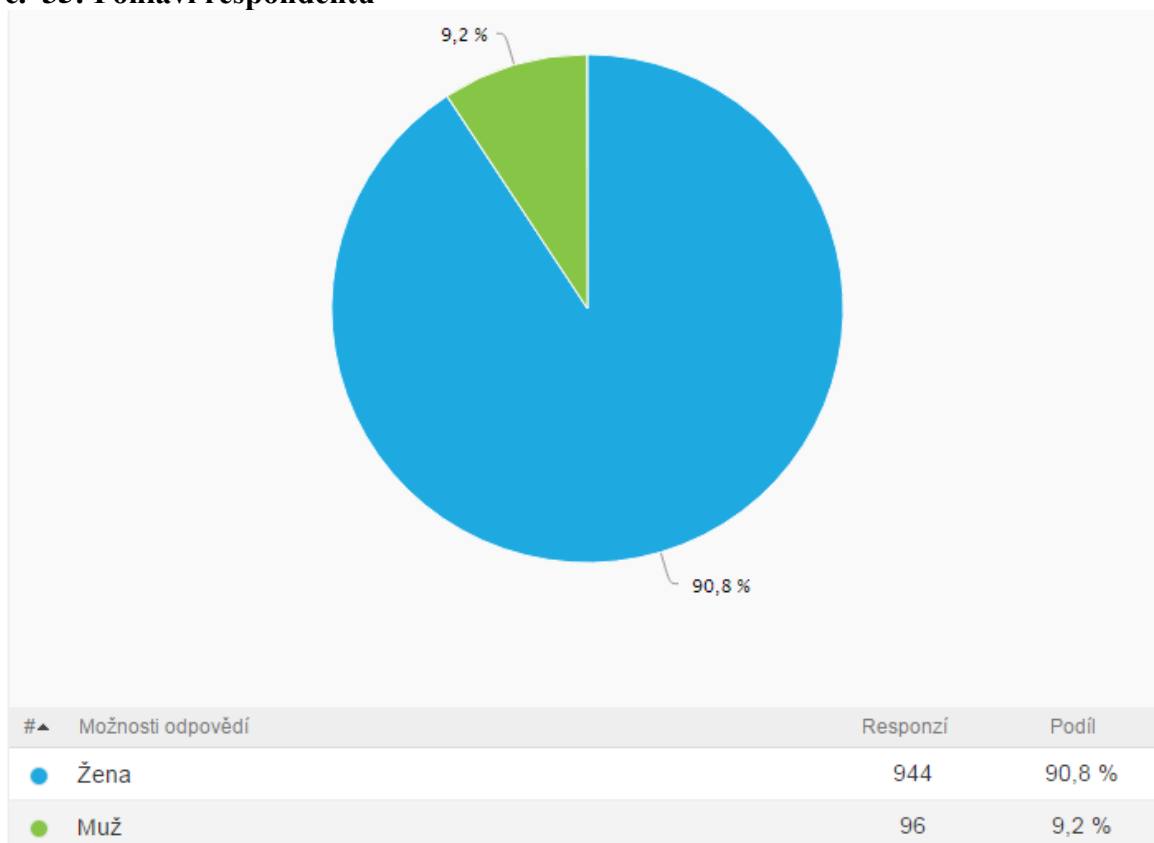


Zdroj: vlastní zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Vaše pohlaví?**

Na tuto otázku odpovědělo 1040 respondentů (100 %), z čehož 944 respondentů (90,8 %) byly ženy a 96 respondentů (9,2 %) byli muži.

**Graf č. 35: Pohlaví respondentů**

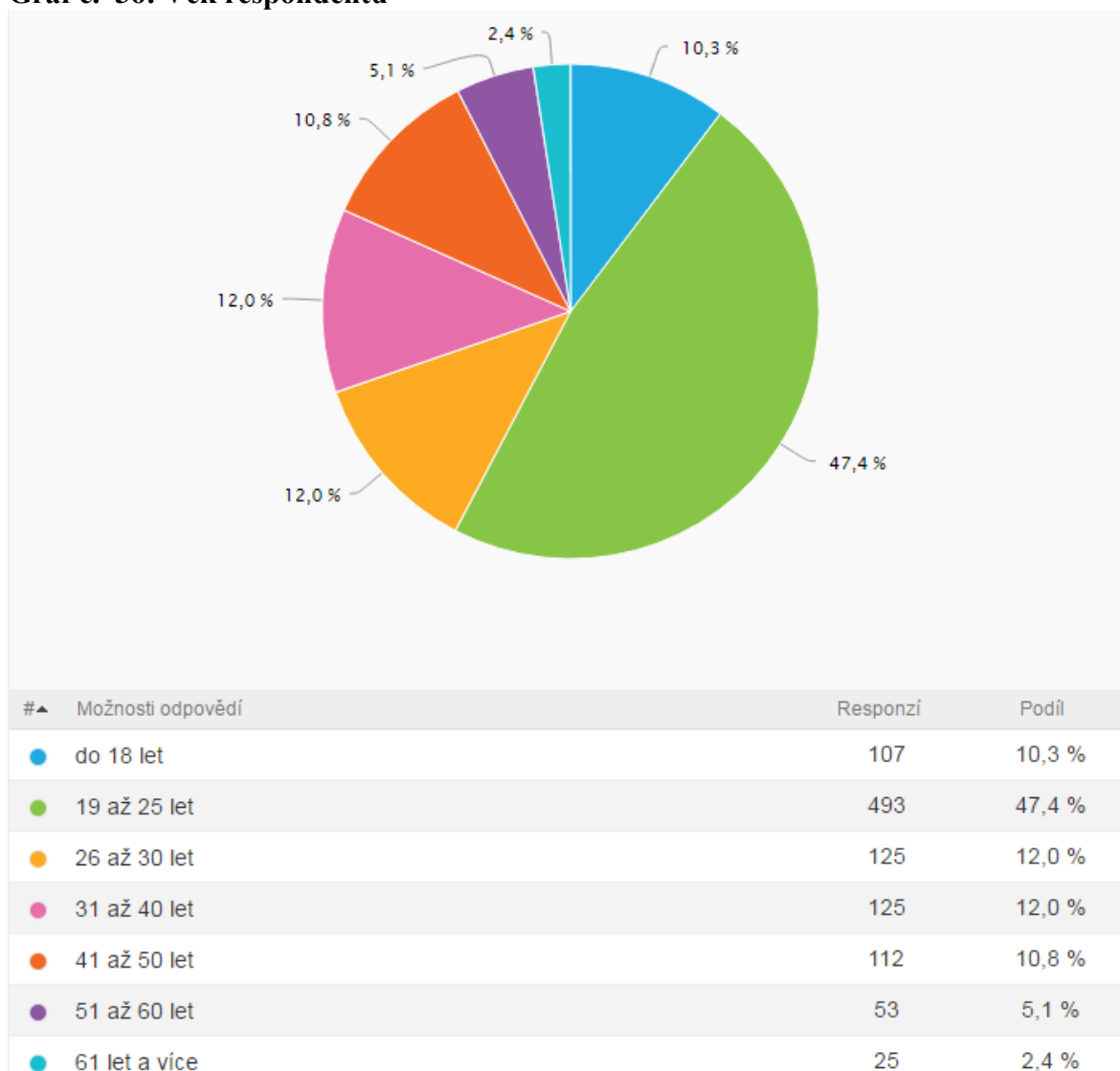


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Váš věk?**

Otázku zodpovědělo 1040 respondentů (100 %). 107 respondentů (10,3 %) bylo věku do 18 let včetně. V intervalu od 19 let do 25 bylo 493 respondentů (47,4 %), v intervalu od 26 let do 30 let bylo 125 respondentů (12,0 %), v intervalu od 31 let do 41 let bylo 125 respondentů (12,0 %), v intervalu od 41 let do 50 let bylo 112 respondentů (10,8 %), v intervalu od 51 let do 60 let bylo 53 respondentů (5,1 %) a od 61 let a více odpovědělo 25 respondentů (2,4 %).

**Graf č. 36: Věk respondentů**

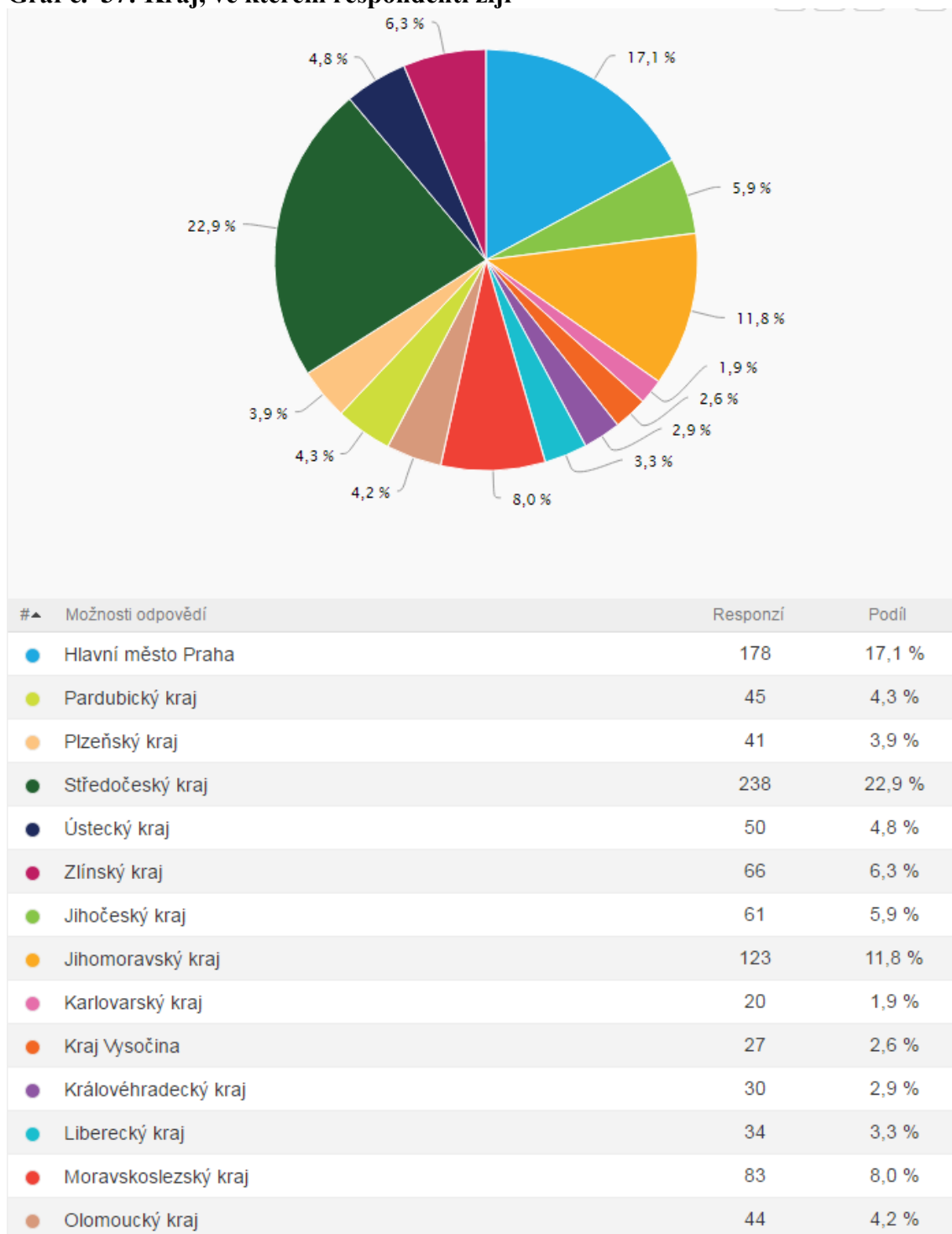


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### V jaké kraji žijete?

Otázku zodpovědělo celkem 1040 respondentů. V hlavní městě Praha žije 178 respondentů (17,1 %), v Pardubickém kraji žije 45 respondentů (4,3 %), v Plzeňském kraji žije 41 respondentů (3,9 %), ve Středočeském kraji žije 238 respondentů (22,9 %), v Ústeckém kraji žije 50 respondentů (4,8 %), ve Zlínském kraji žije 66 respondentů (6,3 %), v Jihočeském kraji žije 61 respondentů (5,9 %), v Karlovarském kraji žije 20 respondentů (1,9 %), v kraji Vysočina žije 27 respondentů (2,6 %), v Královéhradeckém kraji žije 30 respondentů (2,9 %), v Libereckém kraji žije 34 respondentů (3,3 %), v Moravskoslezském kraji žije 83 respondentů (8,0 %) a v Olomouckém kraji žije 44 respondentů (4,2 %).

**Graf č. 37: Kraj, ve kterém respondenti žijí**



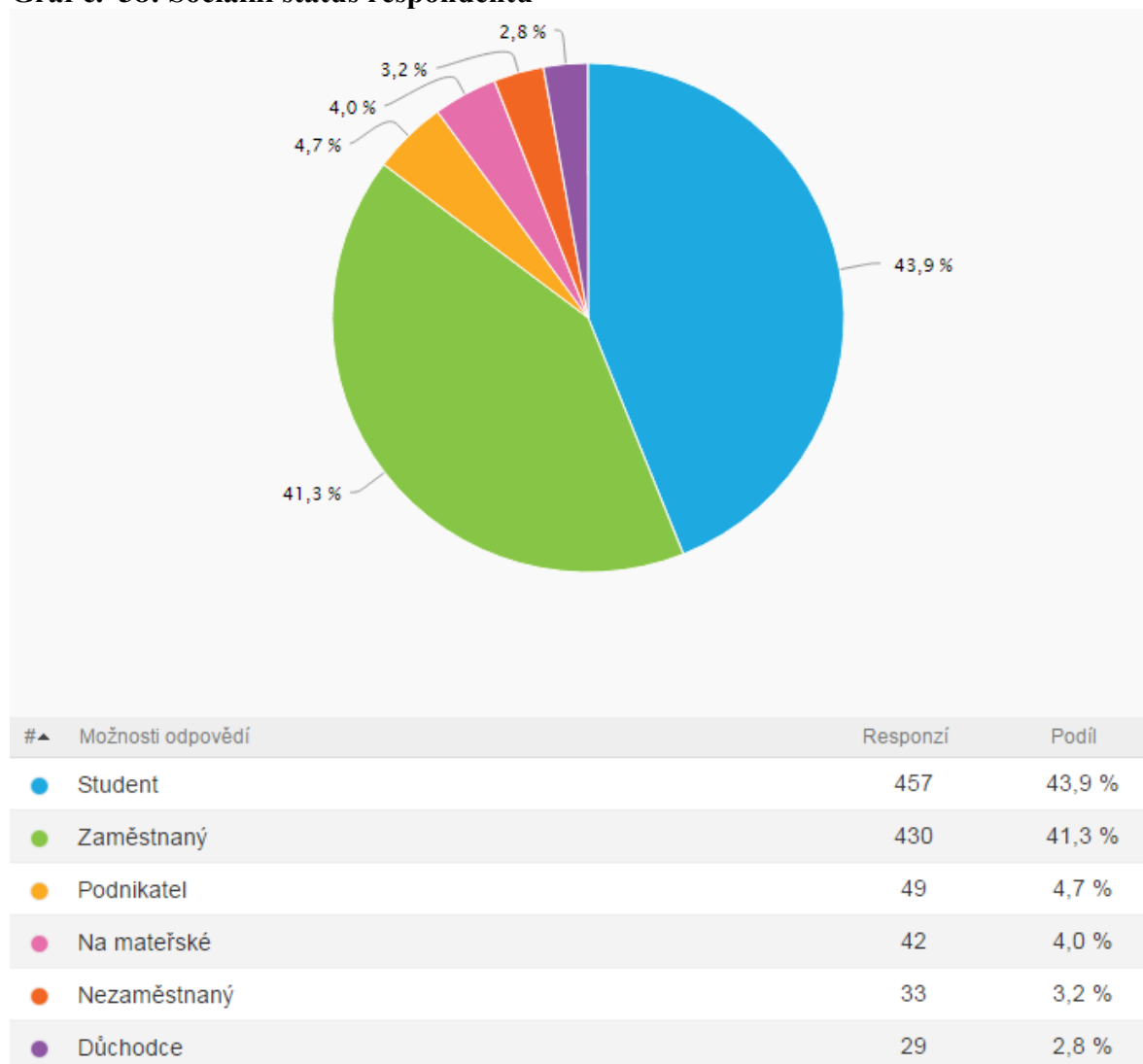
Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### Jaký je Váš sociální status?

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %), z nichž bylo 457 respondentů (43,9 %) studentů, 430 respondentů (41,3 %) zaměstnaných. 49 respondentů

(4,7 %) činili podnikatelé, 42 respondentů (4,0 %) bylo na mateřské, 33 respondentů (3,2 %) bylo nezaměstnaných a 29 respondentů (2,8 %) bylo v důchodu.

**Graf č. 38: Sociální status respondentů**



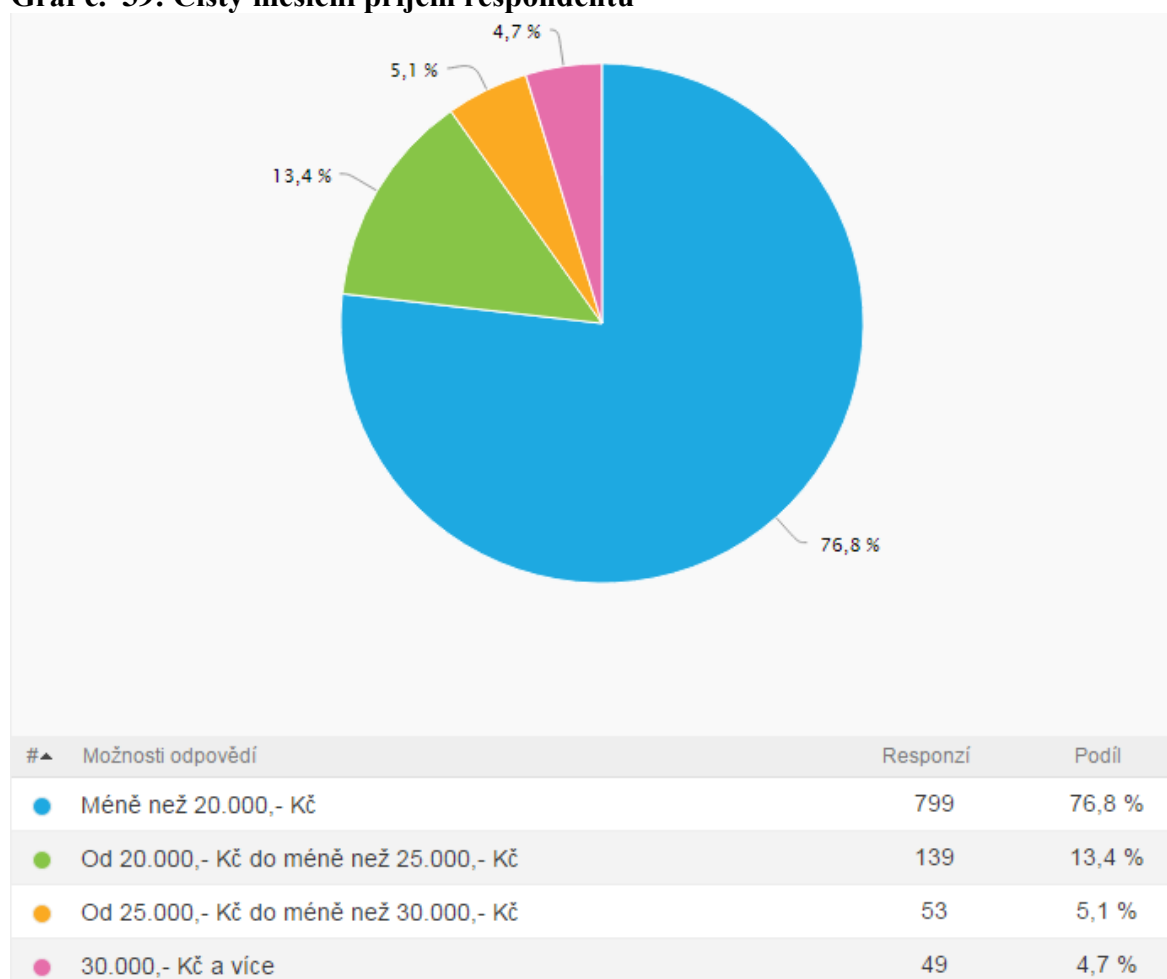
Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### Jaký je Váš čistý měsíční příjem?

Na otázku odpovědělo celkem 1040 respondentů (100 %). 799 respondentů (76,8 %) má čistý měsíční příjem méně než 20.000,- Kč. Čistý měsíční příjem v intervalu od 20.000,-Kč do méně než 25.000,- Kč má 139 respondentů (13,4 %). Čistý měsíční příjem od 25.000,- Kč do méně než 30.000,- Kč má 53 respondentů (5,1 %) a čistý měsíční příjem od 30.000,- Kč a více má 49 respondentů (4,7 %).



**Graf č. 39: Čistý měsíční příjem respondentů**

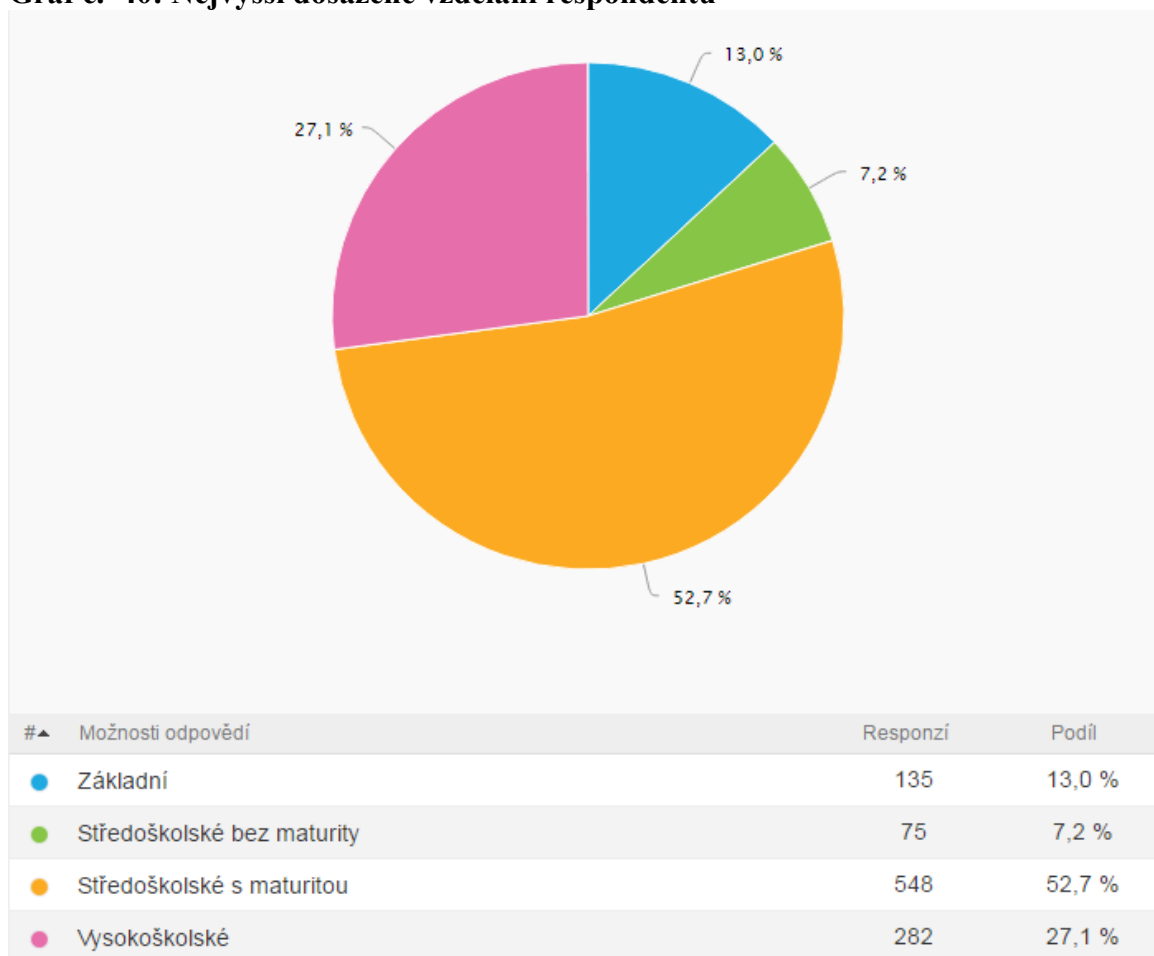


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

### **Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

Otázka byla zodpovězena 1040 respondenty (100 %). Základní školu má 135 respondentů (13,0 %), středoškolské vzdělání bez maturity má 75 respondentů (7,2 %), středoškolské vzdělání s maturitou má 548 respondentů (52,7 %) a vysokoškolské vzdělání má 282 respondentů (27,1 %).

**Graf č. 40: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů**



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

#### 4.4.6 Vzájemné závislosti odpovědí

##### Měsíční útrata za služby mobilního operátora

**Tabulka č. 10: Závislost věku na měsíční útratě u mobilního operátora**

Útrata/věk	do 18 let	19-25 let	26-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 a víc let
<b>do 100,-Kč</b>	19,6 % (21)	45,9 % (51)	8,1 % (9)	9,9 % (11)	9,9 % (11)	6,3 % (7)	0,9% (1)
<b>101 až 300 Kč</b>	13,9 % (44)	50 % (158)	10,4 % (33)	11,1 % (35)	7,3 % (23)	5,1 % (16)	2,2 % (7)
<b>301 až 500 Kč</b>	7,1 % (26)	49,2 % (180)	13,1 % (48)	10,1 % (37)	11,5 % (42)	6 % (22)	3 % (11)
<b>501 až 800 Kč</b>	5,7 % (10)	44,6 % (78)	16% (28)	17,7 % (31)	12,6 % (22)	1,7 % (3)	1,7 % (3)
<b>801 a více Kč</b>	8,3 % (6)	36,1 % (26)	9,7 % (7)	15,3 % (11)	19,4 % (14)	6,9 % (5)	4,2 % (3)

Zdroj: vlastní zpracování dotazníkového šetření

Z celkového počtu 111 (100%) respondentů, kteří utratí měsíčně za služby mobilního operátora částku do 100,- Kč, jich činí 21 (19,6 %) do 18 let, 51 (45,9 %) od 19 do 25 let, 9 (8,1 %) od 26 do 30 let, 11 (9,9 %) od 31 do 40 let, 11 (9,9 %) od 41 let do 50 let, 7 (6,3 %) od 51 do 60 let a 1 (0,9 %) od 61 let a více.

Z celkového počtu 316 (100%) respondentů, kteří utratí měsíčně za služby mobilního operátora částku od 101,- Kč do 300,- Kč, jich činí 44 (13,9 %) do 18 let, 158 (50 %) od 19 do 25 let, 33 (10,4 %) od 26 do 30 let, 35 (11,1 %) od 31 do 40 let, 23 (7,3 %) od 41 let do 50 let, 16 (5,1 %) od 51 do 60 let a 7 (2,2 %) od 61 let a více.

Z celkového počtu respondentů 366 (100 %), kteří utratí měsíčně za služby mobilního operátora částku od 301,- Kč do 500,- Kč, jich činí 26 (7,1 %) do 18 let, 180 (49,2 %) od 19 do 25 let, 48 (13,1 %) od 26 do 30 let, 37 (10,1 %) od 31 do 40 let, 42 (11,5 %) od 41 let do 50 let, 22 (6 %) od 51 do 60 let a 11 (3 %) od 61 let a více.

Z celkového počtu respondentů 175 (100 %), kteří utratí měsíčně za služby mobilního operátora částku od 501,- Kč do 800,- Kč, jich činí 10 (5,7 %) do 18 let, 78 (44,6 %) od 19 do 25 let, 28 (16 %) od 26 do 30 let, 31 (17,7 %) od 31 do 40 let, 22 (12,6 %) od 41 do 50 let, 3 (1,7 %) od 51 do 60 let a 3 (1,7 %) od 61 let a více.

Z celkového počtu respondentů 72 (100 %), kteří utratí měsíčně za služby mobilního operátora částku od 801,- Kč více, jich činí 6 (8,3 %) do 18 let, 26 (36,1 %) od 19 do 25 let, 7 (9,7 %) od 26 do 30 let, 11 (15,3 %) od 31 do 40 let, 14 (19,4 %) od 41 do 50 let, 5 (6,9 %) od 51 do 60 let, 3 (4,2 %) od 61 let a více.

### Čistý měsíční příjem a útrata za služby mobilního operátora

**Tabulka č. 11: Závislost čistého příjmu na měsíční útratě u mobilního operátora**

Útrata/čistý příjem	Méně než 20.000,-Kč	Od 20.000,- Kč do méně než 25.000,-Kč	Od 25.000,- Kč do méně než 30.000,- Kč	30.000,-Kč a více
<b>0 až 100 Kč</b>	85,6 % (95)	8,1 % (9)	5,4 % (6)	0,9 % (1)
<b>101 až 300 Kč</b>	82,6 % (261)	13 % (41)	2,8 % (9)	1,6 % (5)
<b>301 až 500 Kč</b>	76,8 % (281)	14,5 % (53)	5,7 % (21)	3 % (11)
<b>501 až 800 Kč</b>	69,7 % (122)	14,3 % (25)	6,3 % (11)	9,7 % (17)
<b>801 a více Kč</b>	55,6 % (40)	15,3 % (11)	8,3 % (6)	20,8 % (15)

Zdroj: vlastní zpracování dotazníkového šetření

Z celkového počtu respondentů 111 (100 %), kteří za služby operátora měsíčně utratí do 100,- Kč, jich má 95 /85,6 %) čistý měsíční příjem méně než 20.000,- Kč, 9 (8,1 %) čistý měsíční příjem od 20.000,- Kč do méně než 25.000,- Kč, 6 (5,4 %) čistý měsíční příjem od 25.000,- Kč do méně než 30.000,- Kč a 1 (0,5 %) čistý měsíční příjem více než 30.000,- Kč.

Z celkového počtu respondentů 316 (100 %), kteří za služby operátora měsíčně utratí od 101,- Kč do 300,- Kč, jich má 261 (82,6 %) čistý měsíční příjem méně než 20.000,- Kč, 51 (13 %) čistý měsíční příjem od 20.000,- Kč do méně než 25.000,- Kč, 9 (2,8 %) čistý měsíční příjem od 25.000,- Kč do méně než 30.000,- Kč a 5 (1,6 %) čistý měsíční příjem od 30.000,- Kč a více.

Z celkového počtu respondentů 366 (100 %), kteří za služby operátora měsíčně utratí od 301,- Kč do 500,- Kč, jich má 281 (76,8 %) čistý měsíční příjem méně než 20.000,- Kč, 53 (14,5 %) čistý měsíční příjem od 20.000,- Kč do méně než 25.000,- Kč, 21 (5,7 %) čistý měsíční příjem od 25.000,- Kč do méně než 30.000,- Kč a 11 (3 %) čistý měsíční příjem od 30.000,- Kč a více.

Z celkového počtu respondentů 175 (100 %), kteří za služby operátora měsíčně utratí od 501,- Kč do 800,- Kč, jich má 122 (69,7 %) čistý měsíční příjem méně než 20.000,- Kč, 25 (14,3 %) čistý měsíční příjem od 20.000,- Kč do méně než 25.000,- Kč, 11 (6,3 %) čistý měsíční příjem od 25.000,- Kč do méně než 30.000,- Kč a 17 (9,7 %) čistý měsíční příjem od 30.000,- Kč a více.

Z celkového počtu respondentů 72 (100 %), kteří za služby operátora měsíčně utratí od 801,- Kč více, jich má 40 (55,6 %) čistý měsíční příjem méně než 20.000,- Kč, 11 (15,3 %) čistý měsíční příjem od 20.000,- Kč do méně než 25.000,- Kč, 6 (8,3 %) čistý měsíční příjem od 25.000,- Kč do méně než 30.000,- Kč a 15 (20,8 %) čistý měsíční příjem od 30.000,- Kč a více.

Dále z celkového počtu respondentů 177 (100 %), kteří žijí v kraji Hlavní město Praha, jich 16 (9 %) utratí měsíčně za služby operátora do 100,- Kč, 45 (25,3 %) utratí měsíčně za služby operátora 101,- Kč až 300,- Kč, 55 (30,9 %) utratí měsíčně za služby operátora 301,- Kč až 500,- Kč, 43 (24,2 %) utratí měsíčně za služby operátora 501,- Kč až 800,- Kč a 19 (10,7 %) utratí měsíčně za služby operátora 801,- Kč a více.

### Primárně využívané služby operátora a věk respondenta

**Tabulka č. 12: Závislost primárně využívaných služeb operátora na věku respondenta**

Služby/věk	do 18 let	19-25 let	26-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 a víc let
<b>Volání</b>	8,3 % (6)	36,1 % (26)	9,7 % (7)	15,3 % (11)	19,4 % (14)	6,9 % (5)	4,2 % (3)
<b>SMS</b>	14,3 % (19)	57,9 % (77)	10,5 % (14)	5,3 % (7)	6 % (8)	5,3 % (7)	0,8 % (1)
<b>Internet</b>	10,5 % (19)	68 % (123)	12,2 % (22)	5,5 % (10)	1,7 % (3)	1,1 % (2)	1,1 % (2)
<b>Kombinace</b>	9,4 % (44)	47,8 % (223)	13,9 % (65)	12,6 % (59)	10,9 % (51)	4,1 % (19)	1,3 % (6)

Zdroj: vlastní zpracování dotazníkového šetření

Z celkového počtu 72 (100 %) respondentů, kteří služby mobilního operátora využívají kvůli volání, jich je 6 (8,3 %) ve věku do 18 let, 26 (36,1 %) ve věku od 19 do 25 let, 7 (9,7 %) ve věku od 26 do 30 let, 11 (15,3 %) ve věku od 31 do 40 let, 14 (19,4 %) ve věku od 41 do 50 let, 5 (6,9 %) ve věku od 51 do 60 let a 3 (4,2 %) ve věku od 61 a více.

Z celkového počtu respondentů 133 (100 %), kteří služby mobilního operátora využívají kvůli SMS, jich je 19 (14,3 %) ve věku do 18 let, 77 (57,9 %) ve věku od 19 do 25 let, 14 (10,5 %) ve věku od 26 do 30 let, 7 (5,3 %) ve věku od 31 do 40 let, 8 (6 %) ve věku od 41 do 50 let, 7 (5,3 %) ve věku od 51 do 60 let a 1 (0,8 %) ve věku od 61 a více.

Z celkového počtu respondentů 181 (100 %), kteří služby mobilního operátora využívají kvůli internetu v mobilu, jich je 19 (10,5 %) ve věku do 18 let, 123 (68 %) ve věku od 19 do 25 let, 22 (12,2 %) ve věku od 26 do 30 let, 10 (5,5 %) ve věku od 31 do 40 let, 3 (1,7 %) ve věku od 41 do 50 let, 2 (1,1 %) ve věku od 51 do 60 let a 2 (1,1 %) ve věku od 61 a více.

Z celkového počtu respondentů 467 (100 %), kteří služby mobilního operátora využívají kvůli kombinaci volání, SMS a internetu v mobilu, jich je 44 (9,4 %) ve věku do 18 let, 223 (47,8 %) ve věku od 19 do 25 let, 65 (13,9 %) ve věku od 26 do 30 let, 59 (12,6 %) ve věku od 31 do 40 let, 51 (10,9 %) ve věku od 41 do 50 let, 19 (4,1 %) ve věku od 51 do 60 let a 6 (1,3 %) ve věku od 61 a více.

#### **4.4.7 Závěr kvantitativního výzkumu**

Pro dotazníkové šetření byla široká veřejnost oslovena elektronicky. Návratnost elektronického dotazníku byla 59,2 %. Nižší návratnost dotazníku lze vysvětlit tím, že potencionální respondenti dotazník v elektronické podobě rozklikli, ale nedokončili jej. U takto nižší návratnosti se projevuje nevýhoda elektronického dotazníku oproti dotazníku, který by byl prováděn osobně a měl by tak určitě návratnost vyšší. Celkem dotazník vyplnilo a úspěšně odeslalo 1040 (100 %) respondentů. Vzhledem k elektronické podobě a jeho sdílení na sociálních sítích zodpovědělo dotazník nejvíce respondentů ve věku od 19 do 25 let a to 493 (47,4 %).

Cílem kvantitativního výzkumu (dotazníkového šetření) bylo zjistit, jaký mají respondenti přehled o dění na trhu elektronických komunikací. Konkrétními cíli bylo zjistit, zda virtuální mobilní operátoři získali na trhu své místo. Jak respondenti vnímají svého mobilního operátora, zda jsou spokojeni se službami, které jim poskytuje a cenami

za ně. Z jakého důvodu někdy operátora vyměnili za jiného nebo z jakého důvodu by tak případně učinili. Dále bylo cílem výzkumu zjistit, jak respondenti využívají vybrané služby (roaming a internet v mobilu) a zda se jim zdají ceny za tyto služby úměrné. V poslední řadě bylo cílem zjištění to, zda se respondenti někdy setkali s vybranými nekalými praktikami mobilních operátorů.

Posledních šest otázek v dotazníku identifikovalo respondenty. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 944 žen a 96 mužů (graf č. 35), kteří byli rozděleni do sedmi věkových skupin. Do 18 let zodpovědělo dotazník 107 respondentů, od 19 do 25 let zodpovědělo dotazník 493 respondentů, od 26 do 30 let zodpovědělo dotazník 125 respondentů, od 31 let do 40 let zodpovědělo dotazník 125 respondentů, od 41 do 50 let zodpovědělo dotazník 112 respondentů, od 51 let do 60 let zodpovědělo dotazník 53 respondentů a od 61 let a více zodpovědělo dotazník 25 respondentů (graf č. 36). Nejvíce respondentů, kteří dotazník zodpověděli, žije ve Středočeském kraji (238), v Hlavním městě Praha (178) a v Jihomoravském kraji (123). Kolik respondentů z jiných krajů vyplnilo dotazník je vidět na grafu č. 37. Identifikace respondentů proběhla také přes jejich aktuální sociální status, kdy dotazník vyplnilo 457 studentů, 430 zaměstnaných, 49 podnikatelů, 42 respondentů je na mateřské, 33 nezaměstnaných a 29 v důchodu (graf č. 38). 799 respondentů má čistý měsíční příjem méně než 20.000,- Kč, 139 respondentů má čistý měsíční příjem od 20.000,- Kč do méně než 25.000,- Kč, 53 respondentů má čistý měsíční příjem od 25.000,- Kč do méně než 30.000,- Kč a 49 respondentů má čistý měsíční příjem od 30.000,- Kč a více (graf č. 39). Co se týče nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů, 135 z nich má základní vzdělání, 75 středoškolské bez maturity, 548 středoškolské s maturitou a 282 vysokoškolské (graf č. 40).

Operátora T-Mobile využívá 374 respondentů, operátora O2 využívá 300 respondentů, operátora Vodafone využívá 271 respondentů a virtuálního operátora využívá 94 respondentů (graf č. 11). Jak bylo v teoretické části v analýze trhu mobilních operátorů v ČR uvedeno, a jak i z dotazníku vyplývá, že virtuální mobilní operátoři nemají velký podíl na českém trhu a stále u spotřebitelů převládá využívání síťových operátorů oproti virtuálním. U respondentů převažují paušální služby, které u svého operátora využívají. Ty zvolilo 789 respondentů (graf č. 17). Chytrý mobilní telefon používá 917 respondentů (graf č. 18). Tato penetrace chytrých mobilních telefonů se dala očekávat hlavně podle věku respondentů a stále se vyvíjejícím nových technologiím. Pokud se respondenti rozhodnou

svého operátora kontaktovat, činí tak 688 respondentů telefonicky, 238 respondentů osobně, 110 respondentů e-mailem a 4 respondenti písemně (graf č. 34). Odpověď na tuto otázku byla také očekávatelná. V dnešní uspěchané době mnoho spotřebitelů volí řešení jejich požadavků pomocí telefonního hovoru, zároveň však v otevřené otázce respondenti uvedli, že toto řešení je mnohdy zdlouhavé kvůli přetížení linky požadavky a hovor tak může být delší, než očekávali. 652 respondentů si platí svou měsíční útratu u operátora sami, 355 respondentů uvedlo, že jim měsíční útratu platí rodiče/člen rodiny/ partner a 33 respondentům platí měsíční útratu zaměstnavatel (graf č. 25).

V dotazníku byly dvě polouzavřené otázky a jedna otázka otevřená. Všechny odpovědi respondentů jsou k dispozici v příloze. Otevřená otázka, kterou respondenti měli vyjádřit svoje domnění, v čem by se mohly služby operátora zlepšit, se setkala s 228 ohlasy, kdy respondenti uvedli návrhy na zlepšení. U této otázky si respondenti stěžovali především na vysoké ceny, na malé množství dat a jejich odpojení, na vysoké ceny roamingu, na vysoké ceny oproti zahraničí, na pokrytí (signál), na komunikaci se zákazníkem, na absenci výhod pro dlouholeté zákazníky, na nevyžádané hovory ze strany operátora, na absenci vhodné nabídky pro seniory, na přístup při řešení problémů/reklamací apod. U otevřené otázky byla z několika odpovědí vidět dlouhodobá nespokojenost s mobilním operátorem.

Co se týče hypotéz, které byly na začátku dotazníkového šetření stanoveny, jejich výsledky jsou potvrzeny či vyvráceny níže. Údaje v tabulce č. 10 částečně potvrzují hypotézu č. 1, protože z uvedených výsledků vyplývá, že průměrná měsíční útrata za služby mobilního operátora je 400,- Kč. Další část hypotézy není potvrzena, protože věkové kategorie do 18 let a od 51 let více utratí měsíčně za služby operátora i více jak 400,- Kč. Další část hypotézy potvrzuje, že lidé s nižším příjmem do 20.000,- Kč měsíčně čistého, dosahují průměrné měsíční útraty u mobilního operátora a malé procento z nich utratí za služby operátora více než 501,- Kč měsíčně (tabulka č. 11). Poslední část hypotézy je potvrzena, lidé žijící v kraji Hlavní město Praha utratí za služby mobilního operátora v průměru více jak 400,- Kč měsíčně.

Hypotéza č. 2 byla částečně potvrzena, více jak 70 % respondentů do 25 let primárně služby operátora využívá kvůli internetu v mobilu nebo kombinaci volání, SMS a internetu v mobilu. Respondenti starší 25 let však nevyužívají primárně služby operátora kvůli volání nebo SMS, ale kvůli volání nebo kombinaci volání, SMS a internetu v mobilu

(tabulka č. 12). Tato odpověď byla mimo očekávání. Možnou příčinou je využití paušálních balíčků, ve kterých jsou všechny služby zahrnuty pomocí volných jednotek a respondenti je tedy čerpají, protože už je mají v ceně.

Hypotéza č. 3 byla potvrzena. 557 respondentů již někdy změnilo svého operátora (graf č. 13). Se službami svého operátora je spokojena 394 respondentů, se službami svého operátora je spíše spokojena 529 respondentů (graf č. 26). Skutečnost získaná dotazníkovým šetřením plně vypovídá dané hypotéze, která byla očekávaná. Změna operátora je v dnešní době snadnější a výběr tarifů a cen za ně je velmi široký. Hladina 50 % byla stanovena také z toho důvodu, že operátoři si své zákazníky pokouší udržet také retenčními nabídkami a někteří zákazníci tuto nabídku přijmou.

Hypotéza č. 4 byla potvrzena jen částečně. S cenami za služby operátora je spokojeno 306 respondentů, s cenami za služby operátora je spíše spokojeno 456 respondentů (graf č. 27). Avšak respondentů, kteří využívají svého mobilního operátora kvůli tomu, že jej využívá rodina/partner/přátelé je méně procent a to 467 respondentů (44,9 %), (graf č. 12). Hypotéza byla stanovena dle toho, že mobilní operátoři poskytují volné jednotky především v jejich síti. Tuto nesrovnalost lze vysvětlit například neomezenými tarify, kdy jsou volné jednotky využívány i do sítí jiného operátora a zákazník je má v ceně paušálu.

Hypotéza č. 5 byla potvrzena jen částečně. Internet v mobilu je důležitý pro 506 respondentů, používají jej každý den. 272 respondentů internet v mobilu také využívá, ale obejdou se bez něj (graf č. 20). Tato část hypotézy je potvrzena. Ceny internetu v mobilu považuje za neúměrné méně jak 50 % respondentů z těchto 70 %, kteří internet v mobilu nějak používají (segmentace a filtry pomocí survio.com). Tato část hypotézy tedy není potvrzena. Způsob pohledu na ne/úměrnost ceny mohla u respondentů například ovlivnit velikost datového balíčku, který již mají v ceně paušálu.

Hypotéza č. 6 nebyla potvrzena. Z celkového počtu respondentů využívá často roaming 126 respondentů, zřídka ho používá 552 respondentů. (graf č. 22). Necelých 50 % respondentů z těchto 70 %, kteří roaming nějak používají, považuje ceny roamingu za neúměrné (segmentace a filtry pomocí survio.com). Celá hypotéza tedy není potvrzena. Může to být tím, že respondenti vzhledem k jejich převažujícímu věku cestují ještě málo do zahraničí.



Hypotéza č. 7 je celkově potvrzena. Svým operátorem, který jim inicioval změnu tarifu, bylo kontaktováno 629 respondentů (graf č. 31). Jiným operátorem, který respondentům inicioval změnu operátora (a tím i změnu tarifu), bylo kontaktováno 584 respondentů (graf č. 32). Hypotéza odpovídá výsledkům dotazníkového šetření. Operátoři si snaží zákazníky navzájem převést anebo v rámci toho samého operátora převést z kreditu na paušál.

Hypotéza č. 8 není potvrzena. S podomním prodejem služeb některého z operátorů se nesetkalo 801 respondentů (graf č. 33). Tato část hypotézy tedy není potvrzena. 771 respondentů ve svém zúčtování služeb nenašlo chybu (graf č. 28). Tato část hypotézy také není potvrzena. 791 respondentů nemuselo nikdy reklamovat účtování služeb operátora (graf č. 30). Tato část hypotézy také není potvrzena. Operátoři se tedy nesnaží eliminovat nekalé praktiky.

## **4.5 Příklad nesprávného postupu**

### **4.5.1 Úvodem**

Dne 15. července roku 2016 vstoupily u mobilního operátora O2 v platnost nové podmínky, které změnil pohled na užívání mobilního internetu. Zákazníci O2 byli zvyklí i po vyčerpání FUP limitu svých dat používat zpomalený internet. Od tohoto dne však O2 internet zastavilo úplně, jedinou možností využívání dalších dat je až doposud dokoupení dalšího datového balíčku. Tato změna na českém trhu se označuje jako „datová revoluce“, protože O2 jako jediný ze síťových mobilních operátorů dokázalo i přes protesty zákazníků změnit účtování dat. Níže je analyzováno, že postup O2 při této změně nebyl korektní.

### **4.5.2 Datová revoluce**

Jak již je výše uvedeno, O2 od poloviny července roku 2016 změnila pravidla používání dat. Do tohoto data mohl zákazník po vyčerpání mobilních dat ve svém tarifu či předplacené kartě dále internet používat. Ten byl ale výrazně omezen svou rychlostí. Na druhou stranu se dá říci, že i když byl zpomalený, byl v podstatě neomezený. Na této změně by nebylo nic zvláštního, pokud by O2 postupovalo dle zákona. Dle O2 se totiž nejednalo o podstatnou změnu podmínek (ale podle O2 o změnu faktického nastavení služby) a těm zákazníkům, kteří u něj v té době byli vázáni smlouvou, neumožnil beztrestné (bezplatné) ukončení smlouvy. Podle mluvčí O2 Lucie Pecháčkové

„nezpoplatněná data nad rámec balíčku jsou pouze doplňkovou službou k hlasovým tarifům.“<sup>1</sup> Právě to vadilo spotřebitelské organizaci dTest i Českému telekomunikačnímu úřadu. V současné době moderních technologií totiž si totiž operátor může myslet, že zákazníci využívají jeho služby kvůli volání, SMS, MMS. Mladší generace nebo uživatelé chytrých mobilních telefonů už však využívají služby operátora hlavně kvůli mobilním datům, díky kterým mohou komunikovat jak hlasově, tak písemně. O2 v tomto případě pochybilo tím, že za zákazníky rozhodlo, co je pro ně podstatná změna, když zrušení FUP limitu jako podstatnou změnu neoznačilo. O2 naopak donutilo spotřebitele, kteří byli vázáni smlouvou a tato změna se jim nelíbila, zůstat za nových podmínek a připlácet si za mobilní datové služby v případě vyčerpání limitu. Český telekomunikační úřad v době změny publikoval návod, jak postupovat, pokud zákazník od operátora neobdržel možnost bezplatně ukončit smlouvu. „Pokud zmiňovanou možnost účastníci nedostanou, mohou vyúčtování obsahující smluvní pokutu reklamovat a následně se svých práv domáhat v námitkovém řízení u ČTÚ.“<sup>2</sup> Tento postup rozhodně nebyl ke spotřebitelům vstřícný.

Řešením situace pro zákazníky, kteří chtěli dál u O2 data využívat bylo několik. Mohli si aktivovat automatické dokupování dat v případě vyčerpání limitu nebo data dokoupit ručně či spoléhat na veřejné Wi-Fi připojení. Zákazníci, kteří si však dokoupili data a nestihli je do konce zúčtovacího období vyčerpat, o ně přišli. Přes další vlnu protestů ze strany zákazníků tak začala O2 od 25. října roku 2016 převádět nevyčerpaná data do dalšího měsíce. Pouze ale ta dokoupená.<sup>3</sup>

Virtuální mobilní operátoři, kteří působí pod síťovým operátorem O2, reagovali na tuto změnu následovně. Mobil od ČEZ nechal data zapnutá, po vyčerpání zaplaceného objemu rychlost pouze snížil. Tesco Mobile převzal podmínky od O2 a od 15. července 2016 po vyčerpání datového limitu internet zastavil. BleskMobil od 15. července 2016 čerpání dat na rámec základního objemu dat také zpoplatnil. Reakci virtuálních mobilních operátorů v síti O2 lze charakterizovat podle jejich závislosti na síťovém operátorovi.

---

<sup>1</sup> Datová revoluce zákazníkům radost neudělá. O2 končí s bezplatným internetem. *Novinky.cz - nejčtenější zprávy na českém internetu* [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/internet-a-pc/mobil/409331-datova-revoluce-zakaznikum-radost-neudela-o2-konci-s-bezplatnym-internetem.html>

<sup>2</sup> Datová revoluce zákazníkům radost neudělá. O2 končí s bezplatným internetem. *Novinky.cz - nejčtenější zprávy na českém internetu* [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/internet-a-pc/mobil/409331-datova-revoluce-zakaznikum-radost-neudela-o2-konci-s-bezplatnym-internetem.html>

<sup>3</sup> O2 začne převádět nevyčerpaná data do dalšího měsíce. *Ale jen ta dokoupená* [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/o2-zacne-prevadet-nevyčerpana-data-do-dalsiho-mesice-ale-jen-ta-dokoupena/>

Mobil od ČEZ má vyšší stupeň autonomie, Blesk mobil je dá se říci předplacená karta od O2 a Tesco Mobile je joint venture O2 a Tesco.<sup>1</sup>

Konkurenční operátoři žádné změny jako O2 v datových tarifech neprovedli. Vodafone má po vyčerpání limitu data zpomalená, zákazník si může dokoupit data nad rámec základního balíčku. „Po vyčerpání datového limitu si zákazník může zvolit, zda chce pokračovat v omezené rychlosti stahování nebo si data dokoupí,“<sup>2</sup> uvedla mluvčí T-Mobile Martina Kemrová.

#### 4.5.2 Závěr příkladu nesprávného postupu

Za výše uvedené jednání dostala společnost O2 od Českého telekomunikačního úřadu pokutu ve výši 6 milionů korun. Toto rozhodnutí ještě nebylo v listopadu roku 2016 pravomocné, protože se proti němu O2 odvolalo. Rozklad, který O2 proti rozhodnutí podalo, se týkalo hlavně toho, že Český telekomunikační úřad se místo odkazování na červenec 2016 odkazoval na prosinec 2015, kdy O2 smlouvy také měnilo. „Podle operátora tak není jasné, za které z pochybení má pokuta být – jestli červencové, nebo to z prosince. Hodlá toho využít při rozkladu, případně později u správního soudu, kde se chce v krajním případě bránit.“<sup>3</sup>

Tento postup však není správný ke spotřebitelům. O2 neumožnilo odstoupení od smluv pod sankcí smluvních pokut. Spotřebitelé vázání smlouvou tedy u operátora zůstali nebo zaplatili smluvní pokuty, které následně mohli vymáhat reklamací nebo přes Český telekomunikační úřad. Pokuta 6 milionů korun, kterou Český telekomunikační úřad operátorovi udělil, sice ještě nenabyla právní moci, ale dokazuje, že mobilní operátoři si v České republice mohou dovolit porušit zákon a vykládat si ho podle svého jen pod takovou hrozbou takové pokuty, kterou zaplatí ze zisku od zákazníků, které si takto neoprávněně dokázali udržet.

---

<sup>1</sup> KŮŽEL, Filip. *A co virtuálové v síti O2? Zpomali, nebo zastaví internet?* [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.mobilmania.cz/clanky/a-co-virtualove-v-siti-o2-zpomali-nebo-zastavi-internet/sc-3-a-1334760/default.aspx>

<sup>2</sup> Datová revoluce zákazníkům radost neudělá. O2 končí s bezplatným internetem. *Novinky.cz - nejčtenější zprávy na českém internetu* [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/internet-a-pc/mobil/409331-datova-revoluce-zakaznikum-radost-neudela-o2-konci-s-bezplatnym-internetem.html>

<sup>3</sup> CYPRICH, Pavel. *Jedna z nejvyšších pokut pro mobilního operátora. Proč padla a proč jí firma nerozumí?* [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <https://www.seznam.cz/zpravy/clanek/jedna-z-nejvyssich-pokut-pro-mobilniho-operatora-proc-padla-a-proc-ji-firma-nerozumi-3947>

## 5. VÝSLEDKY A DISKUSE

### 5.1 K analýze trhu mobilních a virtuálních operátorů v ČR

S příchodem virtuálních operátorů (2.2.5) na trh od podzimu roku 2012 došlo na českém trhu mobilních telekomunikací k velkým změnám. Zvýšil se počet přenesených čísel z jiných mobilních sítí (graf č. 2), zvýšila se konkurenceschopnost a také došlo ke snížení ceny neomezených tarifů síťových mobilních operátorů (2.2.4). Oproti zahraničí však virtuální operátoři byli puštěni na trh o více jak deset let později, než tomu bylo např. ve Velké Británii, v Norsku nebo v Dánsku. V roce 2013 působilo na českém trhu kolem čtyřiceti virtuálních operátorů, v roce 2014 to bylo kolem padesáti virtuálních operátorů, v roce 2015 to bylo kolem osmdesáti virtuálních operátorů a rok 2016 zaznamenal počet kolem devadesáti virtuálních operátorů. Přes slibný start však v roce 2013 začalo docházet k tomu, že někteří virtuální operátoři ukončili svou činnost (ViralMobil, NWT Mobil, Skvělý mobil, Rio mobil, Teleúspory, Adagio Mobile apod.) nebo byli převzati jinými virtuálními operátory (City Mobil převzal virtuální operátor Fayn apod.). Od roku 2013 uplynulo několik let a virtuální operátoři nezískali větší podíl na trhu než operátoři síťoví (O2, T-mobile, Vodafone). Virtuální operátoři zabírají na trhu mobilních komunikací 6,81 % a z těch 60 % náleží virtuálním operátorům v síti O2 (obrázek č. 2 a graf č. 6). Je tomu tak z toho důvodu, že virtuální operátoři (Tesco Mobile, Bleskmobil a Mobil od ČEZ), kteří poskytují služby v síti O2, mají z virtuálních operátorů nejvíce zákazníků. Zároveň ani síťoví operátoři od roku 2013, kdy přišly s nabídkou neomezených tarifů za 749,- Kč, neučinily žádnou změnu. Necelé čtyři roky poté má neomezený tarif stejnou cenu 749,- Kč, a nejen ceny neomezeného tarifu, ale i ceny datových balíčků k tarifu začínají spotřebitelé v porovnání se zahraničím vnímat jako vysoké (obrázek č. 3). Důvod, kvůli kterému trh mobilních telekomunikací stagnuje, je ten, že na českém trhu mobilních telekomunikací máme oligopol (2.4.2). Například na Slovensku, které má velmi podobnou právní úpravu pro regulátora trhu elektronických komunikací, je na trhu místo pro čtyři síťové operátory, kteří nabízejí své služby v porovnání nižší ceny jak v ČR.

Řešením situace na českém trhu mobilních telekomunikací by byl vstup čtvrtého síťového operátora na trh. Virtuální operátoři totiž obsluhují převážně zákazníky, kteří mají nižší útratu. Pokud zákazník potřebuje využívat neomezený tarif, vyjde ho u síťových operátorů nejlevněji a síťoví operátoři jsou si toho vědomi. Proto všichni tři drží ceny

neomezených tarifů na stejné výši. Potvrzuje se tady definice oligopolu. Zároveň také virtuální operátory brzdí to, že pronájem sítí od síťového operátora musí akceptovat jeho podmínky (cenové). Vstup čtvrtého mobilního operátora je však podmíněn tím, že by vyhrál v aukci kmitočtů. Dalším možným řešením, jak by bylo možné zvýšit konkurenci mezi síťovými operátory, by bylo státem více regulovat výši propojovacích poplatků.

## **5.2 Ke komparaci právních předpisů ČR a EU**

Komparace vybraných právních předpisů ČR a vybraných právních předpisů EU proběhla tématicky podle zaměření právních předpisů. Právní úprava telekomunikačních služeb pro Evropskou unii je zakotvena ve Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/22 ES, o univerzální službě. S ní pro EU působí ještě Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii. Právě v komparaci s českou právní úpravou – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů byl nalezen rozpor v § 63, odstavce 6 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. V něm je uvedeno, že mobilní operátor je povinen informovat spotřebitele při podstatné změně smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení spotřebitele. Při této změně umožňuje spotřebiteli bezplatně ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, pokud nové podmínky spotřebitel nebude akceptovat. Podstatnou změnu si však operátoři vysvětlují po svém, protože v zákoně není přesně definována. Díky tomu je spotřebitel krácen na svých právech (podrobněji viz 3.5.2 a 4.5). V právní úpravě ochrany spotřebitele nedochází k žádnému rozporu mezi českou právní úpravou a mezi právní úpravou Evropské unie (3.5.3). K žádnému rozporu nedochází ani mezi právní úpravou nekalých obchodních praktik v České republice a v Evropské unii (3.5.4). A v poslední řadě co se tématu mobilní telefonie týká, nedochází k žádnému rozporu mezi českou právní úpravou služeb informační společnosti a právní úpravou Evropské unie (3.5.5).

Řešením zjištěného rozporu mezi právními předpisy v České republice a Evropské unii by byla novelizace zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Navrhovatel novelizace a zákonodárci, kteří by novelu schvalovali, však musí brát v potaz právní předpisy Evropské unie. Vzhledem k oligopolní situaci na českém trhu mobilních komunikací by bylo vhodné zákon upravit o další faktory, které by zlepšily postavení spotřebitele na trhu. Velmi diskutované téma je kratší doba přenosu čísla

od jednoho operátora k druhému, dále levnější internet v mobilu, snazší a bezplatné odstoupení od smlouvy, zákonem ošetřit maximální poplatky za pronajímání sítí virtuálním operátorům. Trhu mobilních komunikací by novelizace zákona prospěla také tak, kdyby byla posílena pravomoc ČTÚ. Ten dosud pokutuje mobilní operátory dodatečně. To však není pro spotřebitele vhodné. Pokud mobilní operátor jedná v rozporu se zákonem, mohl by ČTÚ zakročit ihned než operátora pokutovat o pár měsíců později, kdy si jednáním v rozporu se zákonem udržel zákazníky a na pokutu si díky držení zákazníků neprávem vydělal.

### **5.3 Ke komparaci cen vybraných služeb vybraných operátorů**

Komparací cen vybraných služeb vybraných operátorů v České republice byly nejdříve porovnány ceny datových balíčků vybraných virtuálních a síťových operátorů paušálních služeb (tabulka č. 4). Bylo zjištěno, že ne všichni virtuální a mobilní operátoři nabízejí stejně velké datové balíčky a ne všichni mají jejich velký výběr. Ceny datových balíčků jsou si s jejich objemem velmi podobné a nedochází k velkým rozdílům. Při komparaci cen datových balíčků vybraných virtuálních a síťových operátorů předplacených služeb (tabulka č. 5) bylo dosaženo k podobnému výsledku. Dále byly pro potřeby diplomové práce podrobeny komparaci ceny měsíčních datových balíčků předplacených karet vybraných zahraničních operátorů (tabulka č. 6). Touto komparací byl zjištěn rozdíl v cenách datových balíčků v zahraničí a v České republice, který se například u polského operátora T-Mobile oproti nabídce v ČR lišil až o více jak 200,- Kč. Dále se komparativní část zabývala cenami vybraných roamingových služeb vybraných virtuálních a síťových operátorů předplacených a paušálních služeb. Ceny se u předplacených karet a u paušálu nijak extrémně nelišily.

Řešení tohoto problému, kdy ceny datových balíčků v zahraničí jsou nižší než datové balíčky v České republice, spočívá v regulaci trhu síťových mobilních operátorů. Virtuální operátoři si totiž od nich pronajímají sítě a nemají velký prostor, jak s cenou dat manipulovat.

### **5.4 K dotazníkovému šetření**

Dotazníkové šetření, kterého se účastnilo 1040 respondentů, potvrdilo některé části analýzy teoretické části práce. Otevřená otázka, která byla součástí dotazníkového šetření a

v níž měli respondenti vyjádřit svůj názor, v čem by se mohly služby operátory zlepšit, potvrdila to, že respondenti mají přehled na trhu mobilních komunikací v České republice. Na tuto otázku reagovalo celkem 228 respondentů, kteří potvrdili problematiku, kterou se práce zabývá ve vlastní práci jako to, co jich na mobilních operátorech vadí. Zároveň dotazníkové šetření částečně potvrdilo hypotézu č. 1, částečně potvrdilo hypotézu č. 2, potvrdilo hypotézu č. 3, částečně potvrdilo hypotézu č. 4, částečně potvrdilo hypotézu č. 5, nepotvrdilo hypotézu č. 6, potvrdilo hypotézu č. 7 a nepotvrdilo hypotézu číslo 8.

Výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že i přes velkou nabídku na trhu virtuálních a síťových operátorů v ČR, jsou někteří zákazníci nespokojeni s chováním a cenami operátora. Stížnosti byly mířeny spíše na síťové operátory. Dle respondentů by mělo na trhu mobilních komunikací dojít ke snížení cen, k ponechání zapojení dat po jejich vyčerpání v pomalém režimu, k zlepšení pokrytí (signálu), k lepší komunikaci se zákazníkem, k lepšímu chování k dlouholetým zákazníkům (výhody, bonusy apod.), apod.

Řešením nespokojenosti zákazníků by samozřejmě bylo, aby operátoři výše uvedeným požadavkům vyhověli. Ti jsou na jednu stranu omezeni regulací, která na českém trhu působí, na druhou stranu však drží ceny na horní hranici této regulace z důvodu oligopolu na českém trhu mobilních komunikací. Se stížnostmi zákazníků se setkáváme každý den na facebookových či twitterových účtech jednotlivých operátorů, kteří se na tyto stížnosti snaží reagovat. Pokud jsou jich ale za den desítky, je spíše chyba v chování operátora.

## **5.5 K nesprávnému postupu**

Příkladem nesprávného postupu byla potvrzena mezera v zákoně z teoretické části práce. V § 63, odstavce 6, zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích není definován pojem podstatná změna. Tímto si operátor může vysvětlit jednostrannou změnu ve smlouvě ke svému prospěchu, i když tak krátí práva spotřebitelů. K tomu došlo právě při “datové revoluci”, ve které se síťový operátor O2 rozhodl po vyčerpání dat jejich dostupnost vypnout, oproti jejich předchozímu zpomalení. O2 argumentovalo tím, že se v tomto případě nejedná o podstatnou změnu ve smluvních podmínkách a tak není možné smlouvu kvůli této změně bezplatně (bez smluvní pokuty) zrušit. Jelikož však má každý spotřebitel jiné preference a svůj mobilní telefon využívá díky službám operátora k něčemu

jinému, operátor by neměl definovat podstatnou změnu hlasové služby a SMS, když jak dotazníkové šetření potvrdilo, spousta uživatelů využívá svůj telefon díky internetu.

Řešením tohoto problému by byla dostatečná právní úprava, ve které by byla zahrnuta definice podstatné změny nebo ve které by byla lépe ošetřena jednostranná změna smluvních podmínek a možnosti výpovědi při této změně, které by bránily práva spotřebitele. Tento problém by také vyřešily větší kompetence Českého telekomunikačního úřadu, který by měl získat pravomoc zasáhnout už při počátku problému a neřešit situace na trhu, které krátí práva spotřebitelů dodatečnými pokutami ve správním řízení.

## **5.6 Závěrem**

Osobně se domnívám, že ochrana spotřebitele v České republice je v oblasti mobilních komunikací na dobré úrovni. To zejména díky zákonu č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů. Naopak spotřebitele na právech krátí § 63, odstavce 6, zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento zákon by bylo potřeba vhodnou novelizací upravit nejenom o problematiku výše uvedený paragraf, ale také o další poznatky, které by pomohly k odstranění oligopolního trhu mobilních operátorů v České republice. Pokud by Český telekomunikační úřad dostal větší pravomoci, mohl by praktiky, kterými operátoři krátí spotřebitele na jejich právech zastavit hned v jejich začátcích. Další veřejností diskutovaná témata, která by neměla být v novelizaci opomenuta, jsou například zákonná kratší doba přenosu čísla, levnější internet v mobilu (zákonem stanovit maximální sazby), maximální poplatky za pronajímání sítí virtuálním operátorům apod.

V dotazníkovém šetření, které se díky otevřené otázce také věnovalo pohledu spotřebitelů, co by na mobilních operátorech zlepšili, respondenti často psali pokrytí signálem, snížení cen, lepší (širší) nabídka tarifů a balíčků k nim, výhodnější nabídka, bonusy nebo výhody pro dlouhodobé zákazníky, omezit nevyžádané hovory s nabídkou (četnost těchto hovorů byla respondenty potvrzena v uzavřené otázce). Dále respondenti požadují zpětné zapnutí dat po jejich vyčerpání a lepší a férové jednání ze strany operátora. Řešení těchto požadavků je však už na operátorech samotných a jejich vizitce u spotřebitelů. Tuto problematiku nelze řešit regulací pomocí právních předpisů, ale pouze politikou jednotlivých operátorů.



## 6. ZÁVĚR

Diplomová práce zpracovává aktuální téma dění na českém trhu mobilních komunikací. Tento trh je velmi dynamický a prochází neustálými změnami díky vývoji nových technologií a díky změnám preferencí spotřebitelů. V dnešní moderní době si už lidé nedovedou představit život bez mobilního telefonu, internetu v něm a roamingu. Od toho se odvíjí stoupající poptávka po datových balíčcích a chytrých mobilních telefonech. Operátoři (2.2.4) sice reagují na poptávku spotřebitelů a snaží se jim nabízet tyto služby, ale za cenu, která je oproti zahraničí vyšší. Tuto nabídku poskytují také virtuální operátoři (2.2.5), kteří ale díky pronájmu sítí od síťových operátorů nemají tolik možností, jak cenu spotřebiteli přizpůsobit. I po jejich vstupu na trh od roku 2012 na českém trhu mobilních komunikací působí oligopol (2.4.2) tří největších síťových operátorů.

Očekávaný vstup virtuálních operátorů na český trh nepřinesl takový efekt, který byl očekáván. Síťoví operátoři z obav před konkurencí snížili ceny neomezených tarifů, které se ale od roku 2013 drží na stejné ceně 749,- Kč měsíčně. Dalo by se říci, že trh mobilních komunikací zažívá stagnaci. Po příchodu virtuálních operátorů se situace na trhu ustálila, neúspěšní virtuální operátoři buď ukončili svou činnost, fúzí se spojily s jiným virtuálním operátorem nebo je jiný virtuální operátor odkoupil. Žádoucí efekt příchodu virtuálních operátorů byl zaznamenán pouze v počátku jejich příchodu, kdy se zvýšil počet přenesených čísel v mobilních sítích (graf č. 2).

Členství České republiky v Evropské unii ji zavazuje dodržovat její právní předpisy. Trh mobilních komunikací se tedy řídí českou právní úpravou a právní úpravou EU. Českou právní úpravu trhu mobilních komunikací a s ním související ochrany spotřebitele zajišťuje zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 89/2012 Sb, občanský zákoník<sup>1</sup> ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 634/1992 Sb, o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 480/2004 Sb, o některých službách informační společnosti. Právní předpisy Evropské unie, které jsou výše uvedené české právní úpravě nadřazeny jsou Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ ES, o univerzální službě, Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních telekomunikačních sítích v Unii, Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitele, Směrnice Evropského

---

<sup>1</sup> Občanský zákoník byl novelizován, a to zákonem č. 460/2016 Sb.

parlamentu a Rady 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES, o určitých aspektech služeb informační společnosti, Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES, o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a Nařízení Evropského parlamentu a Rady č 2006/2004, o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušných pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele.

Množstvím právních předpisů, ve kterých je mobilní telekomunikace zakotvena se může jevit jako dostačující pro ochranu spotřebitele. Opak je však pravdou, zejména pokud se česká právní úprava nepromítla s právní úpravou EU, viz § 63, odstavce 6 zákona č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. V tomto uvedeném paragrafu je spotřebitel značně oproti operátoru znevýhodněn při jednostranné změně smlouvy (3.5.2). Zákonodárci opomněli definovat podstatnou změnu, při které může spotřebitel bezplatně ukončit svůj paušální vztah s operátorem. Tato skulina v právní úpravě tak spotřebitele již nejednou znevýhodnila (3.5).

Praktická část diplomové práce se zaměřuje na komparaci cen vybraných služeb vybraných virtuálních a síťových operátorů paušálních/předplacených služeb (3.3.1). Tou bylo zjištěno, že ne všichni vybraní virtuální a síťoví operátoři paušálních/předplacených služeb nabízí objemově stejně velké datové balíčky. I přes to si však jejich ceny jsou podobné a nedochází zde k velkým cenovým rozdílům. K cenovému rozdílu však dochází, pokud porovnáme datové balíčky pro předplacené karty vybraných zahraničních mobilních operátorů (Tabulka č. 6) s datovými balíčky pro předplacené karty vybraných českých síťových a virtuálních operátorů (Tabulka č. 5). České ceny jsou oproti zahraničním vyšší v některých případech i o 200,- Kč. Toto porovnání potvrdilo domněnky respondentů v dotazníkovém šetření. Při komparaci cen vybraných roamingových služeb vybraných virtuálních a síťových operátorů předplacených (Tabulka č. 9) a paušálních služeb (Tabulka č. 8) nebyly nalezeny žádné extrémní odlišnosti.

Další část diplomové práce je dotazníkové šetření (3.4.5), na základě kterého byla prokázána pravdivost některých teoretických východisek. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 1040 respondentů. Dotazníku se zúčastnilo 944 žen a 96 mužů, kteří byli rozděleni do sedmi věkových skupin. Z celkového počtu respondentů jich pouze 94 využívá virtuálního operátora. Paušální služby u operátora využívá 789 respondentů. Chytrý mobilní telefon používá 917 respondentů. Otevřenou otázku, ve které respondenti

uváděli, v čem si myslí, že se jejich operátor může zlepšit, zodpovědělo 228 respondentů. 557 respondentů již někdy změnilo svého mobilního operátora, z čehož 347 respondentů uvedlo, že to bylo z důvodu výhodné ceny nabízených služeb. 467 respondentů využívá svůj mobilní telefon při kombinaci volání, SMS a internetu v mobilu. Pro 506 respondentů jsou data v mobilním telefonu důležitá a používají je každý den. Nejčastější průměrná měsíční útrata za služby operátora je v intervalu 301,- Kč až 500,- Kč, kdy tuto variantu zvolilo 366 respondentů. 629 respondentů bylo již někdy kontaktováno svým operátorem, který jim inicioval změnu tarifu. 584 respondentů bylo již někdy kontaktováno jiným operátorem, který jim inicioval změnu operátora (a tím i změnu tarifu).

Důležitou institucí, která chrání práva spotřebitelů je v České republice Český telekomunikační úřad (3.5.6). Ten, kdyby pomocí legislativy získal větší pravomoci, by mohl řešit nezákonné jednání operátorů hned na jeho počátku místo rozdávání pokut dodatečně, kdy si operátoři mezitím několikrát na tuto pokutu nezákonným jednáním vydělají. České právní úpravě by také prospěla její novelizace. Obzvláště pak § 63, odstavce 6 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů. Je až s podivem, že Česká republika za toto krácení práv spotřebitele a nesoulad s právní úpravou EU nedostala od EU pokutu. Vzhledem k tomu, jak je trh mobilní komunikace dynamický, bylo by vhodné, aby se jím zákonodárci zabývali průběžně. Nejenom v období před volbami. Oligopolnímu trhu, který se v České republice na trhu mobilních komunikací vytvořil, by prospěl vstup čtvrtého síťového operátora. Díky němu by se mohlo uzdravit konkurenční prostředí. Pokud se jedná o virtuální operátory, jejich vázanost na pronájem sítí od síťových operátorů by bylo vhodné legislativně ošetřit maximálními sazbami za tento pronájem, aby i oni mohli nabízet služby, které budou pro zákazníky cenově přijatelné. Síťoví operátoři u neomezených tarifů v tuto chvíli nedovolí, aby virtuální operátoři působící v jejich síti měli ceny oproti nim výhodnější.

## 7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### **Knižní zdroje**

BOGUSZAK, Jiří, Jiří ČAPEK a Aleš GERLOCH. Teorie práva. 2., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004. ISBN 80-7357-030-0.

BOUČKOVÁ, J. Marketing. Praha: C.H. Beck, 2003. ISBN 80-7179-577-1.

Eliáš, Karel a kol.: Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem, 1. vyd., Sagit, 2012, ISBN 978-80-7208922-2.

GERLOCH, Aleš. Teorie práva. 3. rozš. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004. Právnícké učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 80-86473-85-6.

HOLMAN, Robert. Mikroekonomie: středně pokročilý kurz. 2., aktualiz. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2007. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 9788071798620.

HUURDEMAN, Anton A. The worldwide history of telecommunications. New York: J. Wiley, c2003. ISBN 0471205052.

JAKUBÍKOVÁ, D. Strategický marketing. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2690-8.

JÁNOŠÍKOVÁ, Petra, Vilém KNOLL a Alena RUNDOVÁ. Mezníky českých právních dějin. 3., rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2010. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 978-80-7380-251-6.

KADLECOVÁ, Marta, Karel SCHELLE, Renata VESELÁ a Eduard VLČEK. Vývoj českého soukromého práva. Praha: Eurolex Bohemia, 2004. ISBN 80-86432-83-1

KNAPP, Viktor. Teorie práva. Vyd. 1., 3. dot. Praha: C.H. Beck, 1995. Beckovy právnícké učebnice. ISBN 80-7179-028-1.

ONDŘEJ, JAN. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2013. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9.

VEČEŘA, JIŘÍ. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii: (včetně úpravy podle nového občanského zákoníku 2014): právní stav k 1.1.2013. Vyd. 1. Praha: Leges, 2013. Praktik (Leges). ISBN 978-80-97576-34-2.

### **Zákony**

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů

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

Zákon č. 160/1949 Sb., o vnitřním obchodě

Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

### **Nařízení a směrnice EU**

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele (nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele)

Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES: o elektronickém obchodu, ve znění pozdějších předpisů

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES: o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě), ve znění pozdějších předpisů

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES, o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES: o nekalých obchodních praktikách, ve znění pozdějších předpisů

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitele

Směrnici Evropského parlamentu a Rady č. 2002/21/EC o společném regulačním rámci pro sítě a služby elektronických komunikací

### **Internetové zdroje**

5 phases of MVNO. Strandreports.com [online]. 2010 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z: <http://www.strandreports.com/graphics/Grafik/MVNO/5phases.pdf>

8. Oligopol a monopolistická konkurence. Miras.cz - osobní stránky, cestování, seminárky, akcie [online]. [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <http://www.miras.cz/seminarky/mikroekonomie-n08-oligopol.php>

Acquis communautaire. Wikipedia: the free encyclopedia. [online]. 2001- [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Acquis\\_communautaire](https://cs.wikipedia.org/wiki/Acquis_communautaire)

APMS seznam poskytovatelů mobilních služeb. Asociace provozovatelů mobilních sítí. [online]. 01.08.2016 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/stazeni-souboru/830/20160801-seznam-poskytovatelu-mobilnich-sluzeb-apms-1.pdf?fd=fd>

CYPRICH, Pavel. Jedna z nejvyšších pokut pro mobilního operátora. Proč padla a proč jí firma nerozumí? [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <https://www.seznam.cz/zpravy/clanek/jedna-z-nejvyssich-pokut-pro-mobilniho-operatora-proc-padla-a-proc-ji-firma-nerozumi-3947>

Český telekomunikační úřad. Živě.cz – O počítačích, IT a internetu. [online]. [cit. 2016-11-02]. Dostupné z: <http://www.zive.cz/cesky-telekomunikacni-urad-ctu/sc-776/default.aspx>

ČTK, iDNES.cz. První virtuální operátor sníží ceny předplaceného volání o polovinu. Aktuálně: Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích.[online]. 30.10.2012 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/prvni-virtualni-operator-bleskmobil-dss-/mobilni-operatori.aspx?c=A121030\\_110334\\_mobilni-operatori\\_hro](http://mobil.idnes.cz/prvni-virtualni-operator-bleskmobil-dss-/mobilni-operatori.aspx?c=A121030_110334_mobilni-operatori_hro)

Datová revoluce zákazníkům radost neudělá. O2 končí s bezplatným internetem. Novinky.cz - nejčtenější zprávy na českém internetu [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/internet-a-pc/mobil/409331-datova-revoluce-zakaznikum-radost-neudela-o2-konci-s-bezplatnym-internetem.html>

Definition: Mobile Virtual Network Operator (MVNO). MVNO DYNAMICS. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <https://www.mvnodynamics.com/mvno/>

FeedIT.cz. Lidem na mobilním tarifu vadí vysoká cena. Nabídky operátorů ale stagnují.. FeedIT.cz. [online]. 25.04.2016 [cit. 2016-10-15]. Dostupné z:<http://www.feedit.cz/wordpress/2016/04/25/lidem-na-mobilnim-tarifu-vadi-vysoka-cena-nabidky-operatoru-ale-stagnuji/>

Historie mobilních operátorů. Mobilní operátoři . [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://mobilni-operatori.info/historie-mobilnich-operatoru.html>

History of the MVNO market. In: Strandreports.com [online]. 2006 [cit. 2016-10-12]. Dostupné z: <http://www.strandreports.com/sw2652.asp>

Hron Lukáš. Řady virtuálních operátorů opět prořídnou. Končí Studentfone. Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích. [online]. 02.03.2016 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/vodafone-prebira-virtualniho-operatora-studentfone-pc2-/mobilni-operatori.aspx?c=A160302\\_124714\\_mobilni-operatori\\_LHR](http://mobil.idnes.cz/vodafone-prebira-virtualniho-operatora-studentfone-pc2-/mobilni-operatori.aspx?c=A160302_124714_mobilni-operatori_LHR)

JUDr.Knoblochová Věra. Vývoj ochrany spotřebitele v EU. Ministerstvo průmyslu a obchodu. [online]. 21.06.2006 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/zprava7587.html>

Kdo jsme? Asociace provozovatelů mobilních sítí [online]. 2014 [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/o-nas/kdo-jsme>

KUŽEL, Filip. A co virtuálové v síti O2? Zpomalí, nebo zastaví internet? [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.mobilmania.cz/clanky/a-co-virtualove-v-siti-o2-zpomali-nebo-zastavi-internet/sc-3-a-1334760/default.aspx>

Liberalizace telekomunikací po česku. In: PETERKA, Jiří. EArchiv.cz [online]. 2001 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b01/b0100005.php3>

Lycamobile. World Public Library. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.worldlibrary.org/articles/Lycamobile>

Matura Jan, Novotný Pavel P.. Někteří virtuálové slaví, další jsou na zavření. Trh je rozdělený. Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích.[online]. 14.02.2014 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/trh-virtualni-operatori-08v-/mobilni-operatori.aspx?c=A140212\\_123812\\_mobilni-operatori\\_jm](http://mobil.idnes.cz/trh-virtualni-operatori-08v-/mobilni-operatori.aspx?c=A140212_123812_mobilni-operatori_jm)

MVNO. World Public Library. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.worldlibrary.org/articles/mvno>

O2 začne převádět nevyčerpaná data do dalšího měsíce. Ale jen ta dokoupená [online]. 2016 [cit. 2017-02-07]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/o2-zacne-prevadet-nevyčerpana-data-do-dalsiho-mesice-ale-jen-ta-dokoupena/>

Ochrana spotřebitele. Euroskop.cz. [online]. [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/8969/sekce/ochrana-spotřebitele/>

Ochrana spotřebitele. Ministerstvo průmyslu a obchodu [online]. [cit. 2017-02-01]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotřebitele/>

Oligopol. Sociální síť pro business - ManagementMania.com [online]. [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/oligopol>

Orgány asociace. Asociace provozovatelů mobilních sítí [online]. [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/o-nas/organy-asociace>

Pavliček Michal. Nedaří se všem, na českém trhu skončilo už 8 virtuálních operátorů. mobilnet.cz. [online]. 27.10.2015 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <https://mobilnet.cz/clanky/nedari-se-vsem-na-ceskem-trhu-skoncilo-uz-8-virtualnich-operatoru-28636>

Peterka Jiří. Možná přijde i virtuální operátor. eArchiv.cz: Archiv článků a přednášek Jiřího Peterky. [online]. 12.9.2011 [cit. 2016-10-08]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b11/b0912001.php3>

Pospíšil Aleš. Není virtuál jako virtuál. V čem je rozdíl?. MobilMania.cz – O mobilech víme vše. [online]. 15.5.2013 [cit. 2016-10-06]. Dostupné z: <http://www.mobilmania.cz/neni-virtual-jako-virtual-v-cem-je-rozdil/a-1323682/?mobiredir=off>

Pospíšil Aleš. Tuzemští virtuálové živoří. Dominuje trio pod O2 . MobilMania.cz – O mobilech víme vše. [online]. 11.03.2016 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: <http://www.mobilmania.cz/clanky/tuzemsti-virtualove-zivori-dominuje-trio-pod-o2/sc-3-a-1333709/default.aspx>

Povinné informace. Český telekomunikační úřad. [online]. [cit. 2016-11-02]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/povinne-informace>

Právní akt Evropské unie. Wikipedia: the free encyclopedia. [online]. 2001- [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1vn%C3%AD\\_akt\\_Evropsk%C3%A9\\_unie](https://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1vn%C3%AD_akt_Evropsk%C3%A9_unie)

Právní řád České republiky. Wikipedia: the free encyclopedia. [online]. 2001- [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1vn%C3%AD\\_%C5%99%C3%A1d\\_%C4%8Cesk%C3%A9\\_republiky](https://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1vn%C3%AD_%C5%99%C3%A1d_%C4%8Cesk%C3%A9_republiky)

Právo Evropské unie. Wikipedia: the free encyclopedia. [online]. 2001- [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1vo\\_Evropsk%C3%A9\\_unie](https://cs.wikipedia.org/wiki/Pr%C3%A1vo_Evropsk%C3%A9_unie)

Primární právo. Wikipedia: the free encyclopedia. [online]. 2001- [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Prim%C3%A1rn%C3%AD\\_pr%C3%A1vo](https://cs.wikipedia.org/wiki/Prim%C3%A1rn%C3%AD_pr%C3%A1vo)

První meziměstský hovor v Čechách: z Ústí do Teplic před 122 lety. In: E15.cz [online]. 2010 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://magazin.e15.cz/regiony/prvni-mezimestsky-hovor-v-cechach-z-usti-do-teplic-pred-122-lety-848068>

Rasmussen Allan. The History of MVNO. Yozzo. [online]. 01.08.2016 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.yozzo.com/mvno-wiki/the-history-of-mvno>

Sense Communications buys GSM network capacity from Telia/Telenor Mobile. Telenor Group. [online]. 23.11.1999 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <https://www.telenor.com/media/press-releases/1999/sense-communications-buys-gsm-network-capacity-from-teliatelenor-mobile/>

Skončil první tuzemský virtuál. Nepomohli mu ani populární baviči. Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích. [online]. 11.02.2014 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/viralmobil-skoncil-0ok-/mobilni-operatori.aspx?c=A140211\\_150033\\_mobilni-operatori\\_LHR](http://mobil.idnes.cz/viralmobil-skoncil-0ok-/mobilni-operatori.aspx?c=A140211_150033_mobilni-operatori_LHR)

Slovník pojmů - Telekomunikační služba. In: Business center.cz [online]. 2016 [cit. 2016-08-26]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p2030-telekomunikacni-sluzba.aspx>

Sum Tomáš. Výklad pojmu právo Evropské unie. EPRAVO.CZ – Váš průvodce právem – Sbírka zákonů, judikatura, právo. [online]. 9.6.2005 [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/vyklad-pojmu-pravo-evropske-unie-33552.html>

Stanovy asociace. *Asociace provozovatelů mobilních sítí* [online]. [cit. 2017-03-08]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/o-nas/stanovy-asociace>

Thailand's MVNO market 2014. Yozzo. [online]. [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.yozzo.com/news-and-information/mvno-mobile-operator-s/thailands-mvno-market-2014>

ÚŠELA, Jan. Chcete levná data? Zajistěte konkurenci. Ignoraci od operátorů jsme nezažili, říká šéf rakouské regulace. *Hodpodářské Noviny* [online]. 2017 [cit. 2017-02-01]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-65606630-chcete-levna-data-zajistete-konkurenci-ignoraci-operatoru-jsme-nezazili-rika-sef-rakouske-regulace>



Virtuální operátoři a nové tarify mobilních operátorů. Aktuálně. [online]. 02.06.2013 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.aktualne.cz/wiki/finance/virtualni-operatori-a-nove-tarify-mobilnich-operatoru/r~i:wiki:3712/>

Virtuální operátoři a nové tarify mobilních operátorů. Aktuálně. [online]. 02.06.2013 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.aktualne.cz/wiki/finance/virtualni-operatori-a-nove-tarify-mobilnich-operatoru/r~i:wiki:3712/>

Virtuální operátoři a nové tarify mobilních operátorů. Aktuálně. [online]. 02.06.2013 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: <http://www.aktualne.cz/wiki/finance/virtualni-operatori-a-nove-tarify-mobilnich-operatoru/r~i:wiki:3712/>

Virtuální operátoři. Mobilní operátoři v ČR. [online]. [cit. 2016-10-06]. Dostupné z: <http://mobilni-operatori.eu/mobilni-operatori/virtualni-operatori>

Virtuální operátoři? Znovu O2, T-Mobile a Vodafone. Tarifon – srovnáváme tarify. [online]. 14.12.2014 [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: <http://www.tarifon.cz/aktuality/kolik-je-nezavislych-virtualnich-operatoru/?page=8>

Vokáč Luděk. Volání zlevní. ČTÚ si došlápně na operátory, nařídí jim virtuály. Mobil – Vše o mobilech, operátorech a komunikacích. [online]. 30.10.2012 [cit. 2016-10-13]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/ctu-regulace-virtualni-operatori-dle-mobilni-operatori.aspx?c=A121029\\_171914\\_mobilni-operatori\\_vok](http://mobil.idnes.cz/ctu-regulace-virtualni-operatori-dle-mobilni-operatori.aspx?c=A121029_171914_mobilni-operatori_vok)

Volání není drahé a Češi nechtěli mobilní internet, tvrdil ČTÚ s operátory. Mobil - Vše o mobilech, operátorech a telekomunikacích [online]. 2011 [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/volani-neni-drahe-a-cesi-nechteli-mobilni-internet-tvrdil-ctu-s-operatory-11a-/mob\\_tech.aspx?c=A110322\\_222247\\_mob\\_tech\\_mer](http://mobil.idnes.cz/volani-neni-drahe-a-cesi-nechteli-mobilni-internet-tvrdil-ctu-s-operatory-11a-/mob_tech.aspx?c=A110322_222247_mob_tech_mer)

VYHNANOVSKÝ, Ondřej. Mobilní operátoři snižují ceny jen naoko. Nižší tarify patří k nejdražším. Lidovky.cz - zprávy z domova i ze světa [online]. 2016 [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: [http://byznys.lidovky.cz/mobilni-operatori-snizuji-ceny-jen-naoko-nizsi-tarify-patri-k-nejdrazsim-11v-/firmy-trhy.aspx?c=A160324\\_152337\\_firmy-trhy\\_pave](http://byznys.lidovky.cz/mobilni-operatori-snizuji-ceny-jen-naoko-nizsi-tarify-patri-k-nejdrazsim-11v-/firmy-trhy.aspx?c=A160324_152337_firmy-trhy_pave)

Vznikla česká Asociace provozovatelů mobilních sítí. Mobil - Vše o mobilech, operátorech a telekomunikacích [online]. [cit. 2017-02-06]. Dostupné z: [http://mobil.idnes.cz/vznikla-ceska-asociace-provozovatelu-mobilnich-siti-p0g-/mob\\_tech.aspx?c=A030404\\_5205491\\_mob\\_aktuality](http://mobil.idnes.cz/vznikla-ceska-asociace-provozovatelu-mobilnich-siti-p0g-/mob_tech.aspx?c=A030404_5205491_mob_aktuality)

Základy práva EU. Občanská společnost. [online]. 20.11.2008 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://obcan.ecn.cz/index.shtml?w=e&x=238026>

Zákony. Český telekomunikační úřad. [online]. [cit. 2016-11-02]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/zakony>

## **8. PŘÍLOHY**

Příloha č. 1: Dotazníkové šetření – Mobilní operátoři a právní ochrana spotřebitele .....	123
Příloha č. 2: Výňatek ze Stanov APMS .....	148
Příloha č. 3: Organizační struktura ČTÚ k 6. 2. 2017 .....	150

Příloha č. 1: Dotazníkové šetření – Mobilní operátoři a právní ochrana spotřebitele

## Statistika respondentů

1757

Počet návštěv

1040

Počet dokončených

51

Počet nedokončených

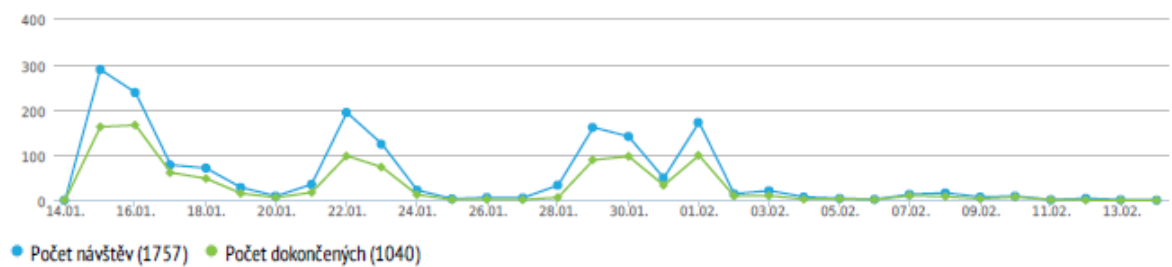
666

Pouze zobrazení

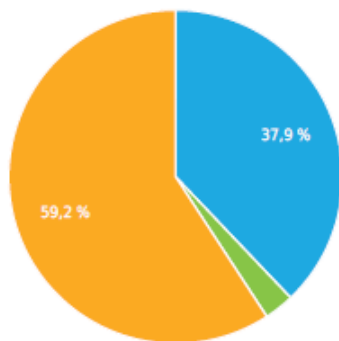
59,2 %

Celková úspěšnost vyplnění dotazníku

Historie návštěv (15. 01. 2017 – 11. 02. 2017)

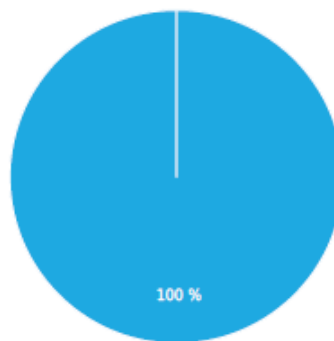


Celkem návštěv



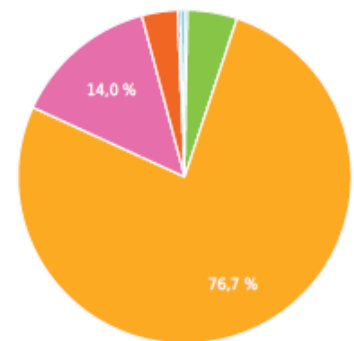
● Pouze zobrazeno (37,9 %)  
● Nedokončeno (2,9 %)  
● Dokončeno (59,2 %)

Zdroje návštěv



● Přímý odkaz (100 %)

Čas vyplňování dotazníku



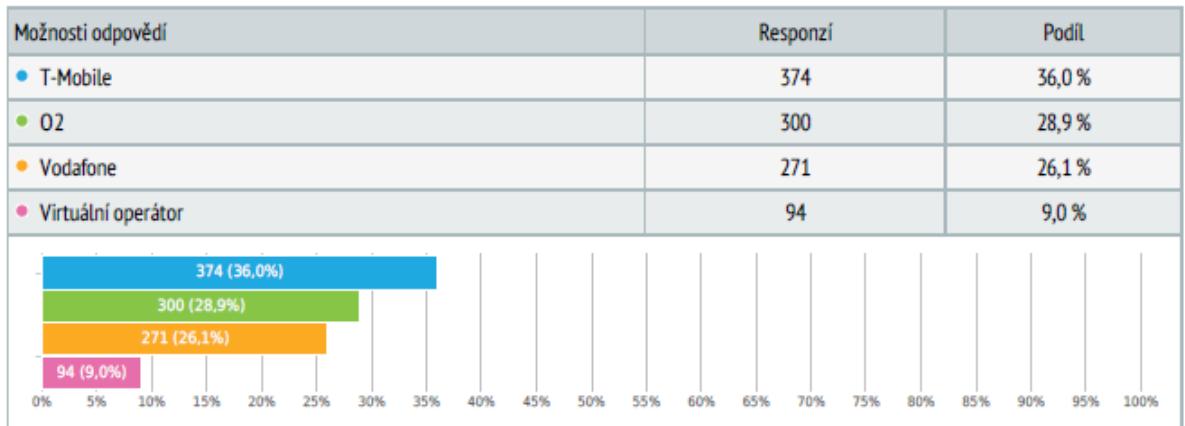
● <1 min. (0,3 %)  
● 1-2 min. (4,8 %)  
● 2-5 min. (76,7 %)  
● 5-10 min. (14,0 %)  
● 10-30 min. (3,5 %)  
● 30-60 min. (0,3 %)  
● >60 min. (0,4 %)

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

## Výsledky

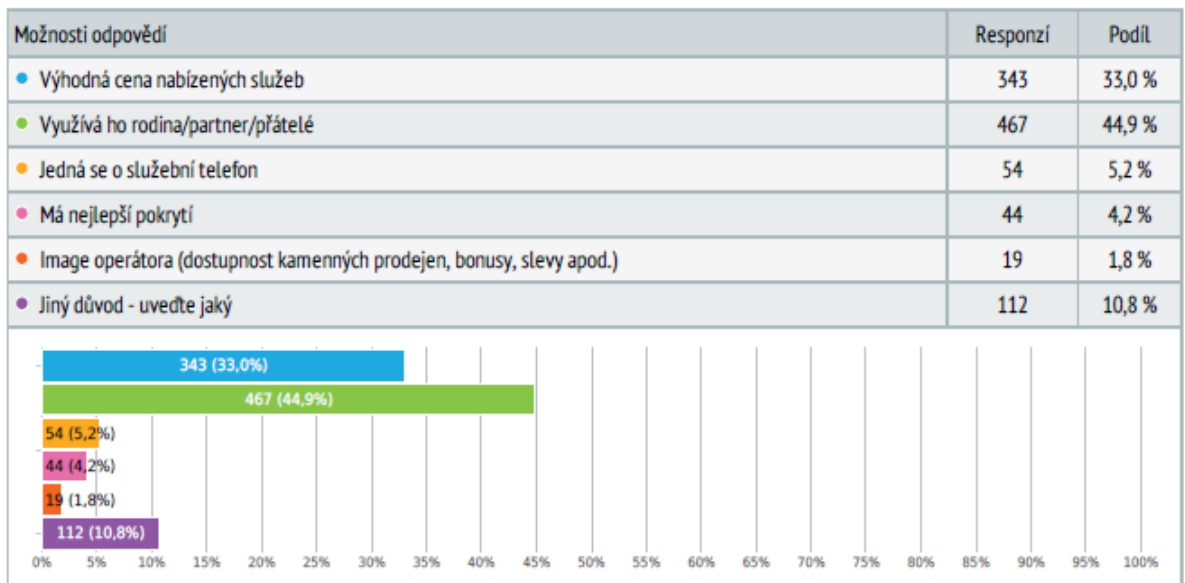
### 1. Jakého máte mobilního operátora? (pokud vlastníte více čísel, vyberte to, které využíváte nejčastěji)

Výběr z možností, zodpovězeno 1039x, nezodpovězeno 1x



### 2. Z jakého důvodu využíváte právě tohoto mobilního operátora?

Výběr z možností, zodpovězeno 1039x, nezodpovězeno 1x



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

- Dříve jsem u nich pracovala
- ani nevím
- ještě mi platí smlouva
- sedí více odpovědí - nejvýhodnější tarif, mají ho všichni v rodině, má v našem okolí nejlepší signál
- Začínala jsem s ním a díky tomu teď mám nejvýhodnější tarif, jaký pro to, co chci, je.
- Levnější tarif přes zaměstnavatele, účet si samozřejmě hradím sám.
- číslo jsem dostala od rodiny
- Dostala jsem jej ve 13ti letech a mám ho dodnes
- internet zdarma
- 1000 minut zdarma do sítě Sazka mobil
- Dříve ho měla většina rodiny a to ještě nebyly neomezené tarify atd, tak se to více vyplatilo
- nejlepší přístup k zákazníkům, cena a má celá rodina
- Možnost získat slevu skrze program ČD Bonus
- Výhodný tarif
- několik důvodů i z výše uvedených - dobré ceny služeb, pokrytí perfektní, pobočky všude okolo)
- Protože už jsem u nich deset let a sbírám odvahu s tím konečně něco udělat a odejít.
- Internet za dobítí
- mám od něj k dispozici firemní tarif
- zvyk
- Jako dítě jsem dostala sim od nich a ještě jsem to nezmenila :-)
- Jsem u něj již devátým rokem. Jinak - dobrý paušál, perfektní pokrytí. Jsem celkově spokojená.
- Rodice mi ho porídili a ja jsem stále u neho, vyhovuje mi
- protože musím, mám u nich dlouho číslo
- máme rodinný firemní tarif
- levný tarif z práce od rodičů
- Potřebovala jsem internet s pevným připojením a v té době byl jen tento.
- Tarif zařízený přes firmu, avšak ne služební telefon :)
- Chci přejít, nejhorší operátor.
- Nechce se mi zdlouhavě řešit přestup k jiné společnosti.
- VPN
- ani nevím:-)
- Používám ho po celou dobu
- Prostě to byl muj první operator, první číslo ještě za dob oskara - lenost měnit.
- zvýhodnění firemní tarif (halířové ceny)
- Zvyk.
- Důvodem jsou výhody, které nabízí zaměstnanecký tarif, ale nikoliv v pozici služebního telefonu.
- Přešla jsem k nim kvůli nejlepšímu tarifu pro studenty.Po čase ho zrušili a já pak u nich už zůstala
- našla som jeho pobočku ako prvú, keď som si kupovala číslo
- Používáme službu Relax - mobil, který funguje v síti T - Mobil a nabízí cenově výhodný paušál.

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

- Všechny vyše uvedene odpovedi
- kromě výhodné ceny je taky jediný relativně slušný v přístupu k zákazníkům
- míval nový telefon k tarifu zdarma
- Bydlím u lesa, jiný operátor tu nemá tak dobré pokrytí
- Dostala jsem simku kdysi od kamarádka, když jsem ztratila telefon
- Prednabita SIM karta
- nabídka v zaměstnání i pro rodinu
- O2 mě několikrát naštvalo, Vodafone zatím ne.
- z "historických" důvodů - celá rodina měla Pegas a potom následně jsme plynule přešli k T-mobilu
- Máma měla zvýhodněnou nabídku z práce.
- Protože jsem blbá kráva, velmi brzy odejdu
- Internet zdarma
- (2x) Firemní tarif
- Mám pod ním speciální tarif od jedné organizace.
- telefon jsem dostala darem i s kartou
- Mám ho odjakživa, tedy ještě z dob, kdy to byl Pegas. Změny mám nerada.
- Zařídili mi to rodiček před několika lety
- jsem u nich 14-let ( dříve Paegas)
- Zamestnanec
- Internet zdarma, vyhodne ceny volani
- mám u T-mob číslo už asi 10 let a telefon moc nepoužívám, tak nemám potřebu měnit
- Všechny body sepsané výše a navíc u něj i pracuji.
- Zvyk (nikdy jsem jiného neměla); kromě toho mám možnost využívat firemní síť s výhodnými cenami
- V místě trvalého bydliště není na jiného operátora dostatečný signál.
- data zdarma
- zaměstnacký tarif pro členy rodiny
- historicky
- Mám ho od začátku mobilních telefonů
- tři zde uvedené důvody: a, b, d
- Zkusila jsem už tři operátory a tento mě nejméně obtěžuje telefonickými nabídkami
- jako první nabídl telefony pro běžný lidi... proč vy ještě nemáte obilní telefon??
- jsem konzervativní, nemám ráda změny, jsem u něj přes 20 let. tehdy nebyla moc konkurence
- sestavení služby na míru, možnost operativně měnit strukturu služby, bez závazků
- výhodné sazby pro mého zaměstnavatele
- Vyhovuje mi, mám od něj více produktů. Perfektní přístup zaměstnanců v kamenných prodejnách.
- Lenost
- jediní mají signál v místě, kde bydlím
- Díky mbance mám u nich poloviční cenu paušálu
- podnikový tarif, volání mezi rodinou zdarma
- bez smlouvy na určitou dobu

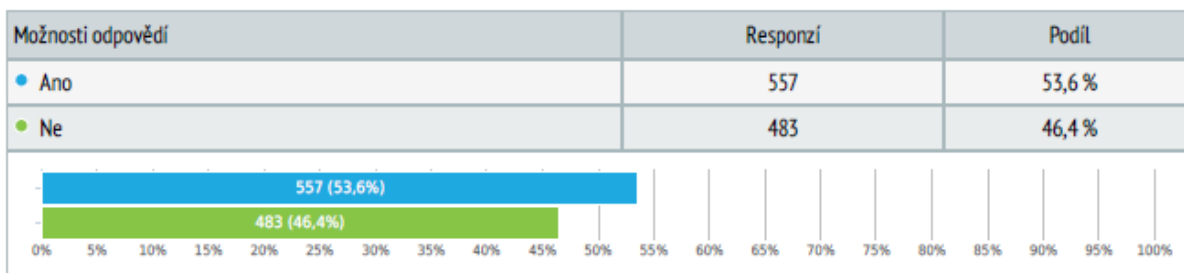
Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

- Patřil mezi první operatory
- již mám smlouvu u tohoto operátora roky a neodhodlala jsem se přejít k jinému
- Mám ho od počátku mobilů
- Mám ho už skoro patnáct let, nechci měnit.
- nechala jsem se přemluvit u Tarifomatu, předtím jsem byla u O2 a teď toho lituju :o/, měla jsem zůst
- Kupoval to táta, nenechá mě vybrat jiný
- Zařídila mi ho mamka.
- výhodná cena přes firmu
- jedinný signál ,který má tady v pohraničí Jižních Čech
- využívání již od prvního zakoupení mobilního tel.
- internet v mobilu zdarma
- Podpora VoIP
- Všechny body
- protože máme sjednaný firemní tarif
- dostupná pevná linka
- jksem uživatelem od počátku používání mob telefonu
- Z důvodu bodů 1, 2, 5 a jediní v reklamách mají smysl pro humor
- Tatka tam pracuje a máme výhodný tarif
- Mám jej od roku 2000 a nerad měním :). Ale již mne unavují interní tahanice.
- Využívá ho rodina/partner/přátelé, navíc jsem u něj již od roku 2000
- Mnoholeté používání
- Mám ho mnoho let, dostala jsem ho od rodičů
- Mamka má tarif od práce pro celou rodinu
- Mobil CZ - internet zdarma
- mám firemní tarif od rodičů z práce
- Firemní tarif ze strany zaměstnání matky, velice levný pro celou rodinu
- Výhodný pracovní tarif
- jsem u něho víc jak 20 let a se službami spokojen.
- Už ho mám dlouho a chystám se ho změnit
- Zřídila mi jej rodina
- Dloholetá zkušenost, výhodný tarif.
- Mám ho v rámci podnikatelské smlouvy partnera

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

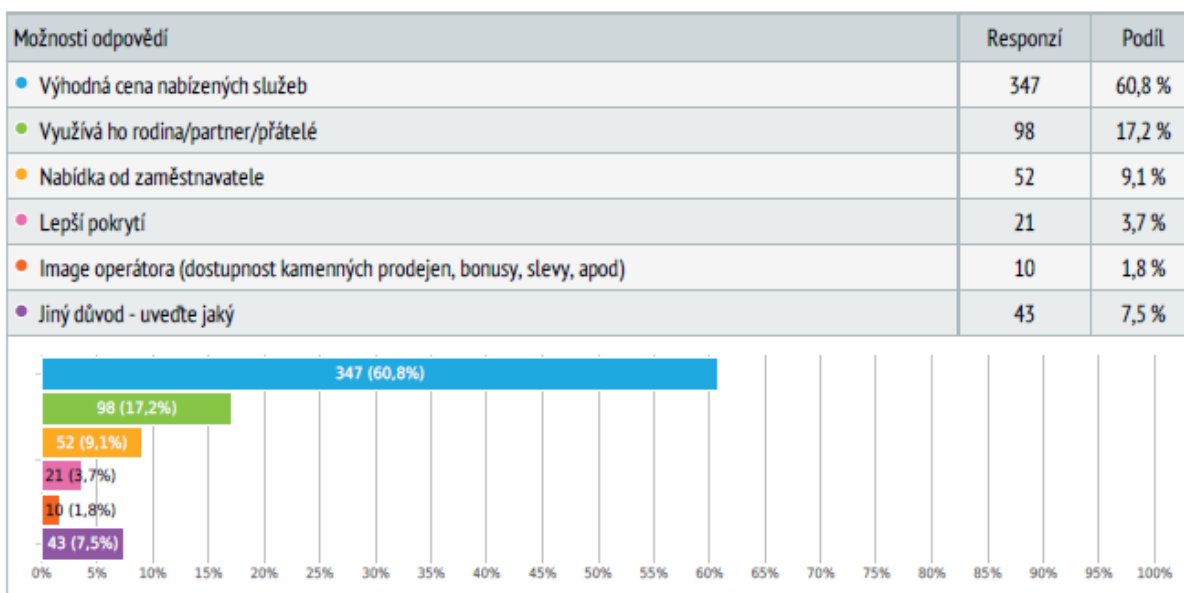
### 3. Už jste někdy změnil/a svého mobilního operátora? (pokud ne, pokračujte prosím na otázku č. 5)

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



### 4. Pokud ano, jaký byl primární důvod pro změnu Vašeho mobilního operátora?

Výběr z možností, zodpovězeno 571x, nezodpovězeno 469x



- Volný tarif jako dárek
- už si nepamatuji asi výhodná cena tarifu v tu dobu
- Ztrata telefonu, výhodnější ceny
- Tarif, který mi nabídl zaměstnavatel.
- Mamka je státní zaměstnanec a může využívat velice výhodné ceny a operátoři se mění každý rok.
- Byla jsem u O2 a už nikdy víc. Několikrát jsem se spálila, proto jsem přešla k jinému operátorovi

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

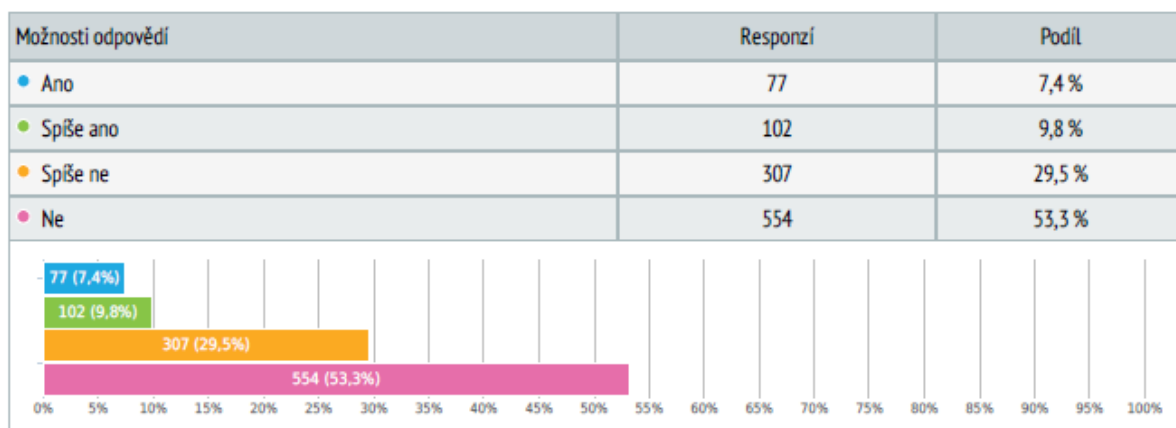


- Jednání společnosti, přístup k zákazníkovi, úroveň servisu a zaměstnanců
- Nekorektní účtování služeb. Podvodné a zavádějící praktiky při sjednávání služeb operátora T\_mobile.
- měla jsem firemní simku a firma přešla od vodafonu na o2... po roce pekla jsem se vrátila k věčku
- Přestěhování se do jiného státu.
- nekorektní chování předchozího operátora
- nespokojenost s předchozím operátorem
- Neustálé strhávání za sms, které jsem neposílala.
- fotr
- Zrušení oblíbeného tarifu, nová nabídka se nevyplatila
- jednání s klienty, férovost, profesionalita
- Zrušili tarif, který jsem používala a jiný mi nevyhovoval.
- Velmi špatné zkušenosti
- žádný
- Stehování
- více důvodů - pokrytí v naší lokalitě příšerné, tarify předražené, domluvit se s nimi nedalo (O2)
- míval nový telefon k tarifu zdarma
- Ztráta telefonu
- měnění mého tarifu se kterým jsem byla spokojená
- Internet zdarma
- Nespokojenost se službami operátora
- měnila jsem dvakrát, jednou kvůli lepšímu pokrytí, pak kvůli nabídce zaměstnavatele
- Cena internetu
- Nejčastěji zákazníci portují kvůli ceně, rámcové smlouvě nebo rodině
- nefér jednáním, podvod
- neustálé obtěžování ze strany operátora a to klidně i o víkendu brzy ráno
- stěhování do zahraničí
- zrušili mi tarif a nenabídli solidní cenu za nový.
- změny tarifů bez oznámení, nesrovnalosti ve vyúčtování (původní operátor)
- Vyzkoušet, zda bude mít u nás signál - no neměl :D
- Neochota, nevážil si starých zákazníků - výhody jen pro nové
- Nová milenka také měla Eurotel a tehdy byla neomezené volání pouze mezi telefony jednoho operátora.
- využití i jiných služeb - internet, tv
- Větší možnosti nastavení
- Bod jedna a ještě arogantní jednání s dlouholetým zákazníkem, využívajícím všechny služby, mobil, Net
- internet zdarma
- nová milenka měla O2 a já byl pořád někde pryč....a jen O2 měl možnost neomezeného volání zdarma
- podnikatelská smlouva partnera

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

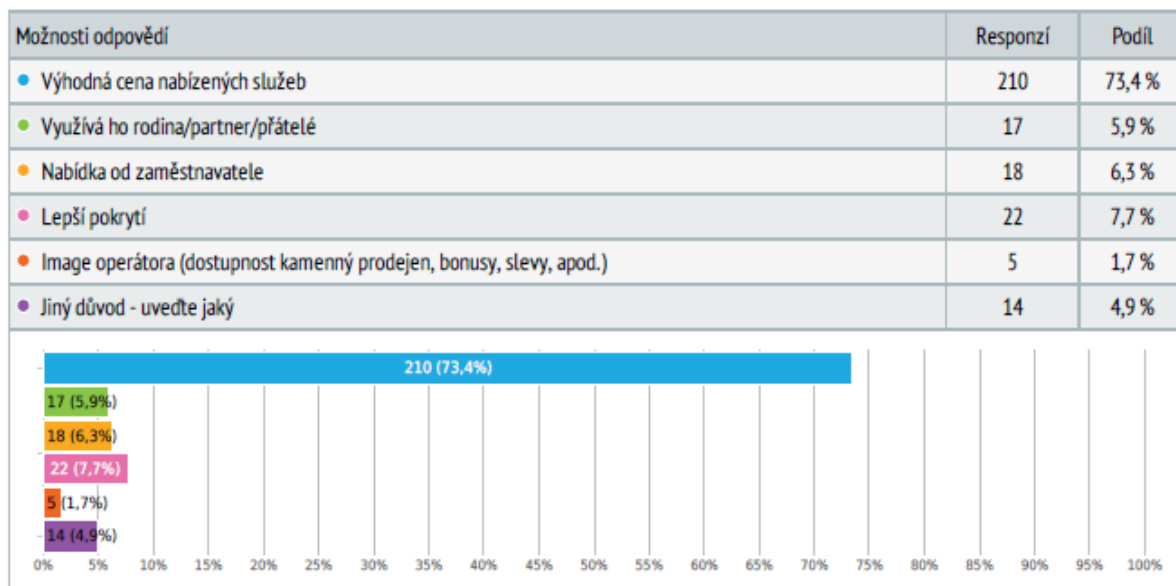
## 5. Uvažujete o změně Vašeho stávajícího mobilního operátora? (pokud Spíše ne nebo Ne, pokračujte prosím na otázku č. 7)

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 6. Pokud ano, jaký by byl primární důvod pro změnu Vašeho stávajícího mobilního operátora za jiného?

Výběr z možností, zodpovězeno 286x, nezodpovězeno 754x

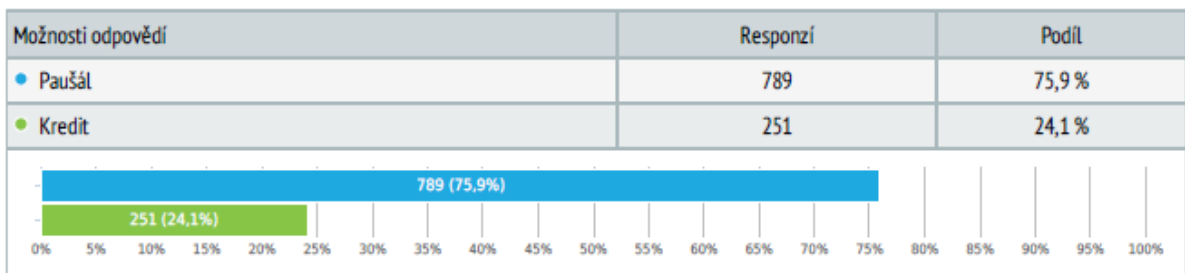


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

- Arogantní chování a protizákonné jednání, včetně podvodů na zákazníky
- aby mi vyhovoval po všech stránkách
- tmobile jsou čuráci
- vodafone je drahý ale pak se nakonec ukáže, že je to všude stejné :(
- Je to banda čuráků, zrušili mi bez informování tarif, dali jiný a dva roky jsem nemohla odejít.
- Zrušili můj tarif, ty ostatní jsou dražší. Teď jsem na Twistu, ale chci nějaký levný tarif s daty
- neuvažuji
- Xxx
- Ne
- chování O2 mě dlouhodobě vytáčí, arogantní přístup k zákazníkovi, nevyžádané reklamní hovory atd.
- Strašně udělaný dotazník (ano, musela jsem to napsat)
- mobilní data zdarma
- Dlouhodobá nespokojenost s T-mobile. Konkurence nabídla výhodnější tarif. Odcházím od T-mobile.
- internet po drátu, nikoli vzduchem a k tomu pevná linka za neodolatelnou cenu

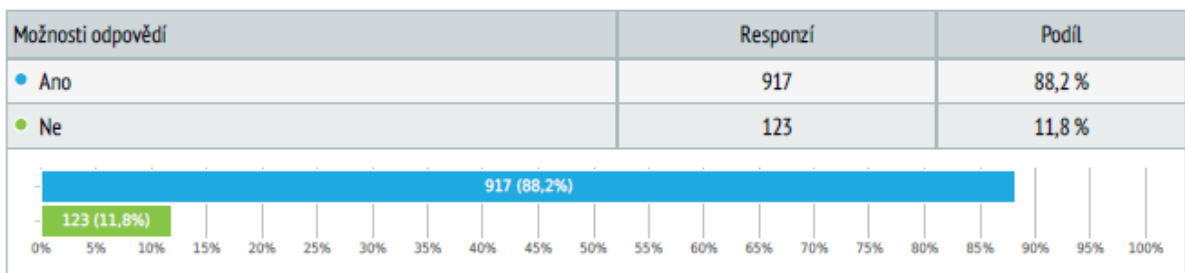
## 7. Využíváte paušál nebo kredit?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 8. Vlastníte chytrý mobilní telefon?

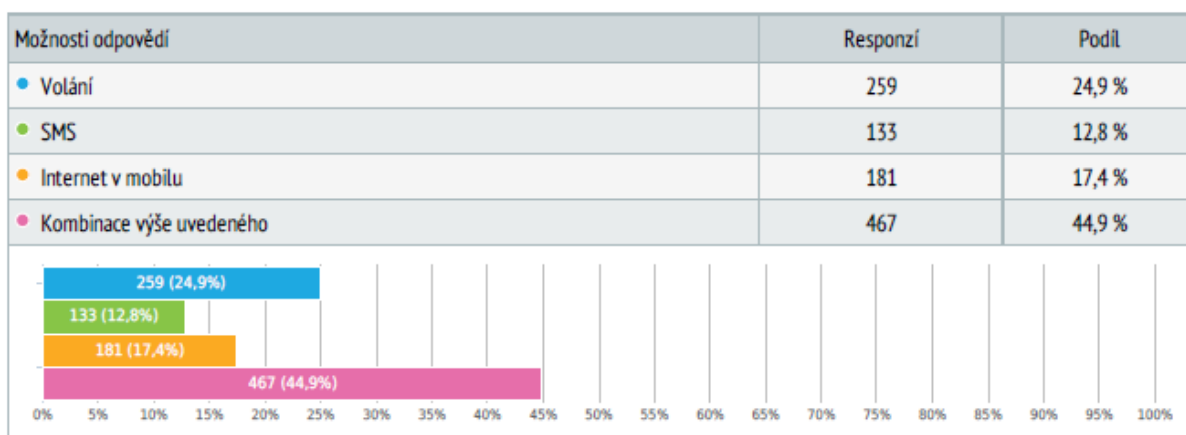
Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

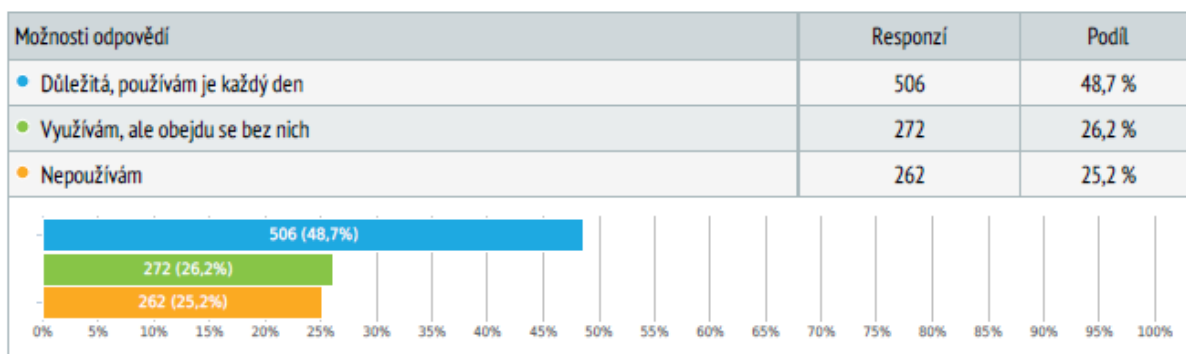
## 9. Služby mobilního operátora využíváte nejvíce kvůli?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 10. Data (internet v mobilu) jsou pro Vás jako služba operátora?

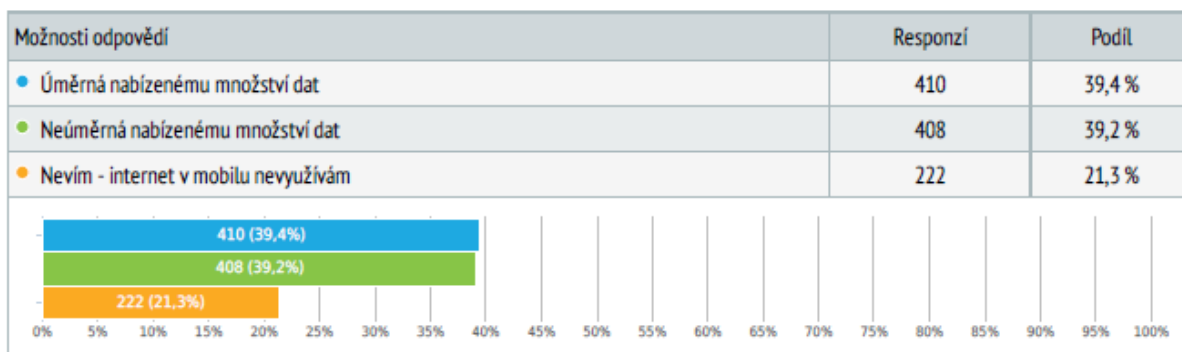
Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

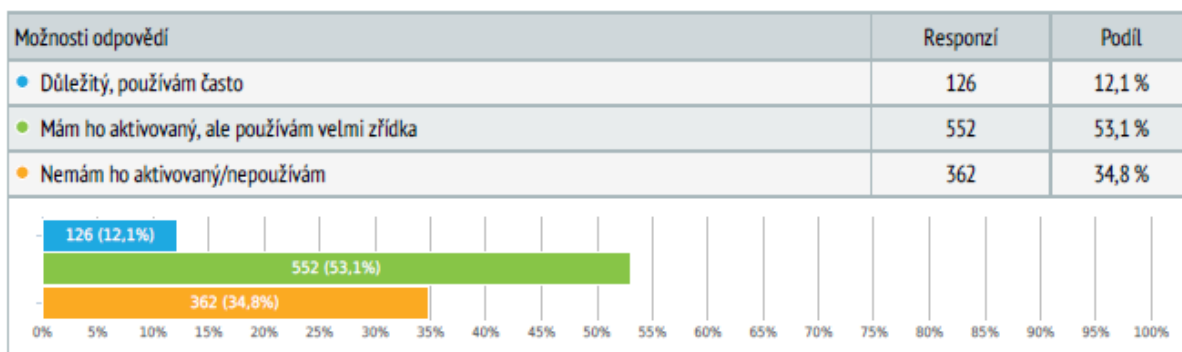
## 11. Cena dat (internetu v mobilu) je podle Vás

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 12. Roaming (volání a posílání SMS/MMS, používání dat v zahraničí) je pro Vás jako služba operátora

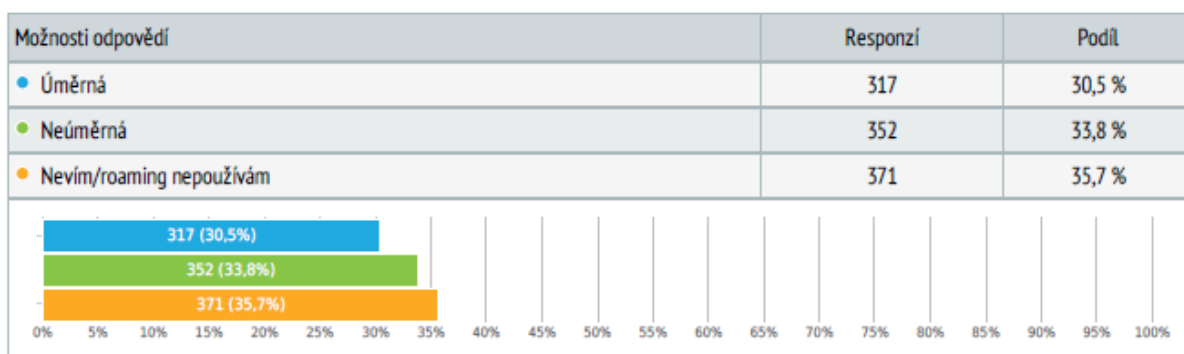
Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

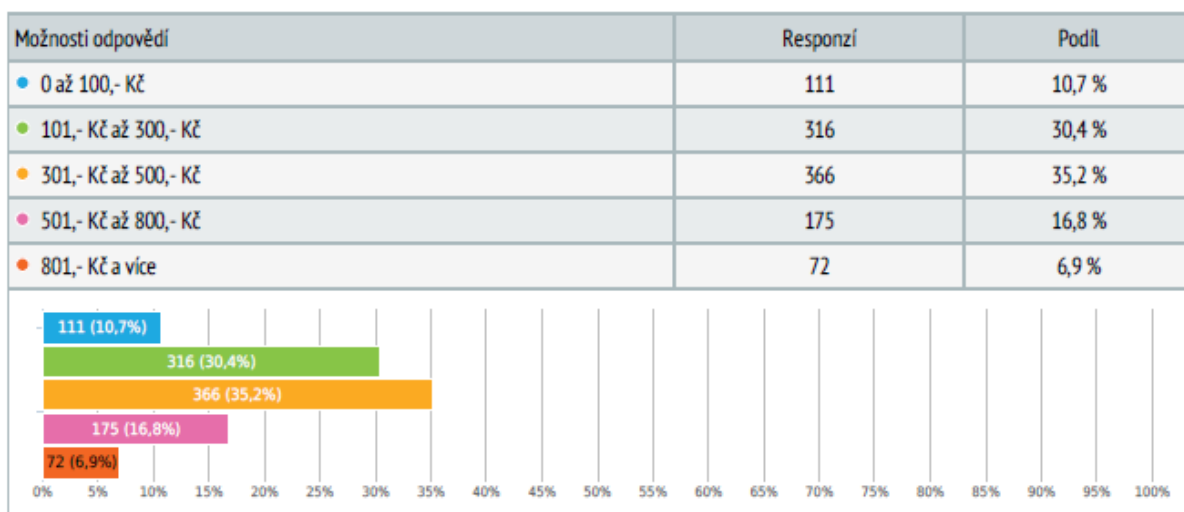
### 13. Cena roamingu (volání a posílání SMS/MMS, používání dat v zahraničí) je podle Vás

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



### 14. Jaká je výše Vaší měsíční platby za služby mobilního operátora?

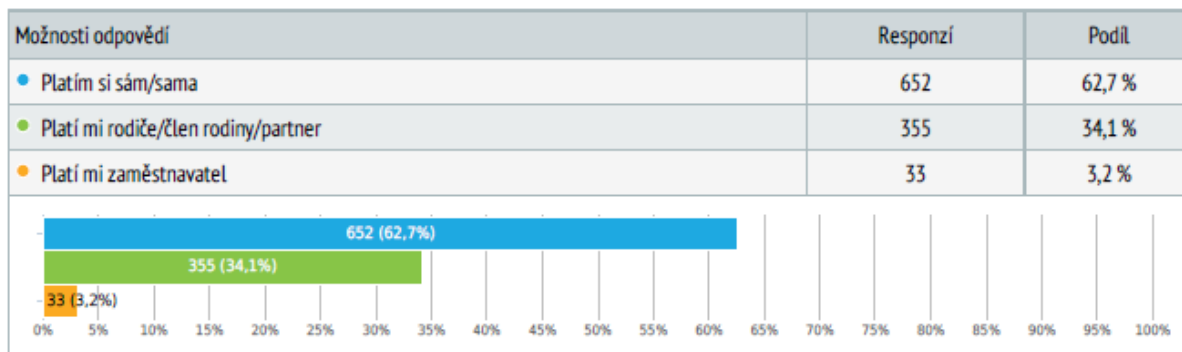
Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

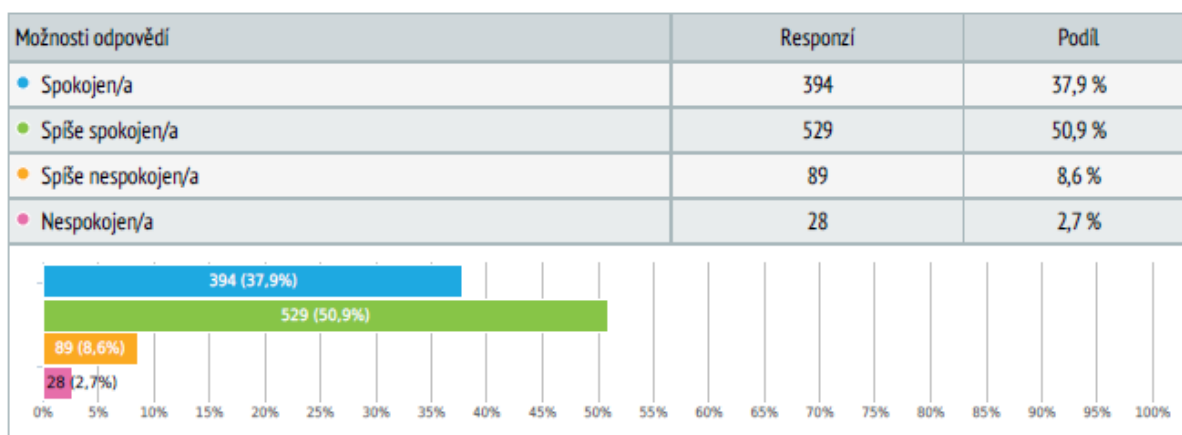
## 15. Kdo platí Vaši útratu (vyúčtování) u mobilního operátora?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 16. Se službami svého mobilního operátora jsem

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 17. Pokud se domníváte, že by se měly služby Vašeho operátora zlepšit, uveďte v čem

Textová odpověď, zodpovězeno 228x, nezodpovězeno 812x

- Lepší cenová nabídka, více druhů tarifů
- V řešení, pokud se vyskytnou nějaké problémy. Nejsou schopni pomoci.
- (2x) nevím
- (2x) -
- zrušit zastavení dat po vyčerpání, pouze omezit rychlost

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

- Výhodnější tarify
- (3x) cena
- (2x) Lepší pokrytí
- vstřícnost, lepší ceny, nabídky pro seniory, možnosti paušálu bez využití internetu
- mám dobrý internet a hodně volných sms, ale málo volných minut
- Určitě levnější volání, zatím mám 20 minut za 5.50, ale to je víc než jinde, uvažuji o změně.
- Měli by dát normální ceny..i v zahraničí jsou levnější. Dávají málo dat, za děsné peníze. Měli by dodržovat podmínky
- Levnější mobilní internet.
- zlevnit služby
- se službami jsem spokojená jen mi vadí cena služeb
- Jsem u nich 18 let a nemám žádné výhody, něco levnější, špatně se starají o dlouholeté zákazníky!!
- Lepší pokrytí a cena
- (2x) ...
- vyhovuje mi
- Slevit služby
- Nedostávám žádné výpisy z účtu, vůbec nevím, kolik jsem za daný měsíc utratila, vlastně ani nevím, co mi kolik stojí.
- Lepší ceny
- Cena, nemeli by bez mého vědomí aktivovat balíčky
- roaming v zahraničí pokud jsem měla jejich red tarif nikdy nefungoval v Evropě, mimo prostě ne, domluva s pracovníky na překážkách když řeknu zrušit tarif, tak to tak i myslím a ne aby mi bylo účtováno něco, co nemá být
- Snižit ceny za volání a sms (také v rámci EU). O vysoké ceně internetu v mobilu tady ani nechci psát.
- Flexibilnější možnost ukončení smlouvy bez sankcí např jen s výpovědní lhůtou měsíc či dva. Více tarifů, obvykle velcí operátoři nabízí málo variant paušálu, tak 3, 4, to je dle mě mála nabídka
- neodpojovat od internetu po vyčerpání dat
- Více muziky za méně peněz, jinde to jde. A nevolat s tím, jakou mají pro mě úžasnou nabídku, že jim zaplatím víc a oni mi přidají směšných 50 MB dat.
- V první řadě bych si přála bych si konec té buzerace a arogance ze strany O2. Rovněž bych všem českým operátorům doporučila přestat okrádat české občany a přizpůsobit svoji cenovou nabídku tak, aby byla srovnatelná s nabídkami zahraničními a Česká republika se tak již po několikáté neřadila mezi absolutní špičku ve výši plateb za služby související s mobilním telefonem.
- Pokrytí signálem
- (2x) Více dat
- Jednání se zákazníky, možnost převedení smlouvy na jinou. A hlavně aby se člověk zavazal třeba na rok, ale ne 2. Dobře porazení od operátora často taky chybí.
- Více nabízených dat za méně peněz
- Lepší ceny za služby
- Platím zbytečně moc věcí, které nevyužívám.
- ve všem
- ceny mobilních dat
- zlepšit pokrytí v pohraničních oblastech
- Snižit ceny!

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com



- Mám studentský tarif, v rámci kterého mám 10GB dat za cenu okolo 500 korun, kdybych ho ale neměla, byly by pro mě ceny za data neúměrné a uvažovala bych o změně operátora.
- Data zdarma
- Předražená cena.
- Využívám Vodafone #Jetovtobě za 499 korun neomezený volání a sms a 10GB dst. V tomhle tarifu jsou ty venx za data už už docela v pohodě. Naprosto bezkonkurenční nabídka. Ještě mi to jako svému zákazníkovi dali na smlouvu
- Zlepšit pokrytí
- Levnější ceny SMS, když jich zašlu 600 a cena jedné je 1,50.....
- Zlevnit volání a sms.
- Komunikace se zákazníky na pobočce
- snížit cenu
- Lepší cenové nabídky
- úplné vypnutí dat, po vyčerpání limitu.  
levnější služby obecně  
volání v rámci evropy za stejnou cenu
- cena, způsob jednání, nechci, aby mi pořád zkoušeli něco vnutit - zkouší to hlavně s tableama
- Mělo by to být zhruba rovněž levnější a pokud je neomezený tarif za 1000kč, měl by být neomezený a ne že je tam jako hodně dat a hodně minut, že se dá říct, že je neomezený. 600 minut je pryč v polovině měsíce, 1gb internetu je pryč za pár dní. A v dnešní době internetu je úplně zbytečné vůbec mít smlouvu u jakéhokoliv mobilního operátora. Takže max 400kč za celkově opravdu neomezený tarif, platící v evropské unii, protože cestuji a pak pak platím tarif + většinou 1000kč za data v zahraničí. A jsem studentka.  
Ideálně kdyby byl výběr služeb podle potřeby např.: neomezené volání 150kč, neomezená data 200 kč, 50 volných sms 50kč. Ideál pro mě.  
Například moje babička by potřebovala Neomezené volání 150kč, neomezené sms 150 kč a žádný net . krátká aby bylo více možností jak si tarif oprvdu přizpůsobit. To operátoři nabízejí, ale přizpůsobení je úplně k ničemu a navíc se to nedá měnit během roku a podle potřeb.
- Zlevnit služby
- nabídka služeb za odpovídající cenu, nepřerušit datové připojení po vyčerpání limitu(ovšem omezení rychlosti dat. připojení považují za adekvátní)
- Komunikace se zákazníkem, nedopouštění se banálních chyb
- Větší pokrytí.
- ZLEVNIT !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
- Komunikace se zákazníkem
- ceny x obsah dat (internetu)
- Snížení ceny
- Cenově, přístupem.  
Jsem u nich kvůli tomu, že je tam celá rodina a hlavně nechytáme na chalupě jiné signál.
- výhodnější nabídky tarifu
- Výhodnější tarify, levnější internet - poměr data vs. cena
- Při prodloužení smlouvy by automaticky měli dávat klientům telefon zdarma ( 1,- Kč ) a ne na "výhodné" splátky.
- Měli by nabídnout levný tarif, který bude zaměřen především na dostatek mobilních dat oproti volání a sms. Bohužel sice nabízejí tarify okolo 300-350 korun, ale všechny zvýhodňují pouze volání a sms a nabízí velmi malý objem dat. Když chci, aby mi nabídli nějaký tarif s více daty, je již neúměrně drahý, protože je v něm zakomponováno i výhodné volání a sms, bez čehož bych se obešla.  
U předplacené karty si mohu koupit balíček dat, ale dát jen za balíček dat na měsíc 300 korun a k tomu počítat, že občas nějaká sms či hovor stojí další peníze, je na můj vkus moc drahé. Uvítala bych něco jako býval tarif pro studenty Bav se s mých 5 za 99 Kč, kde bylo volání a sms na 5 vybraných čísel výhodné a k tomu jsem měla balíček dat za 100 Kč na měsíc, tudíž mě to celé stálo kolem 200-250 Kč měsíčně.

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

- Východnější balíček pro mobilní data
- Slevnit roaming
- Lepší nabídky tarifů, více různorodé.
- Máme Relax - mobil celá rodina a jediné co nám opravdu vadí, že nám nedojdou někdy SMS no a někdy je průšvih na světě...a taky si to naučtují a mě pošlou, že zpráva byla doručena!!
- Vyřešit si průšvihy s jasnější transparentnosti nabízených služeb a neopravně strhávání peněz.
- Dostupnost info linek
- lepší pokrytí signálem
- více mobilních dat
- (4x) Nevím
- Ceny oproti zahraničním operátorům jsou u nás pořád přemrštěné  
Způsob účtování dat, kdy po vyčerpání limitu data nejdou vůbec než aby šly alespoň pomalu  
Celkově přístup k zákazníkům
- šíře nabízených služeb, snížení cen
- Více výhod pro stále klienty (pro ty, kteří jsou u operátora několik let není moc výhodnějších nabídek = je snadnější přejít).
- Operátor absolutně nezvládá dostatečné pokrytí signálu a nápor sítě, při přenosu hovoru chytrými telefony. Mám už 3 chytrý telefon, telefonuji ze stejných míst a stejně mě druhá strana (ať už používá klasické nebo chytré telefony) neustále upozorňuje, že mě chvílemi vůbec není slyšet. Nastavením telefonu, ani zařízením to není. Nejsem jediná, která má s tímto v okolí 20 km2 problém. Operátor o tomto upozornění ví, neřeší to.
- Upozornit mě pokud dojde k přečerpání měsíčního limitu uvedeného ve smlouvě, upravit ceny volání z a do zahraničí, zdají se mi přemrštěné, nabízet více výhod pro stávající zákazníky (volné minuty do zahraničí, slevy na mobilní telefon...), dělat přehlednější smlouvy (takové kde namísto názvu tarifu, bude též uvedeno, co obnáší, čili ceny za volání, sms, volání do zahraničí, všechny doplňkové služby, prostě vše, co si musím dohledávat na internetu)
- myslím si, že máme v ČR poměrně drahé tarify u všech operátorů
- zvětšit obsah dat, snížit cenu za roaming
- Východnější nabídky pro stálou klientelu. Bylo by daleko jednodušší mít takovou možnost automaticky a nemuset s každou končící smlouvou a výhružkou změny operátora mávat směrem k retenčnímu oddělení, aby mi milostivě nabídli třeba tarif za lepší cenu, když už jsem u nich teda xy let. Stejně tak by operátor neměl klienta (který už měsíc co měsíc po 10 let platí určitou sumu) s žádostí, že by si k nové smlouvě pořídil rád i nový telefon, vypoklonkovat se slovy "tenhle ale zrovna v akci nemáme".
- Levnější data
- Volání v zahraničí nebo do zahraničí je příliš drahé, stejně tak jako data.
- 1) komunikace se zákazníkem  
2) stanovení pevné ceny  
3) zlepšení cen  
4) dodržet to, co slibuje
- Přístup ke svým klientům, lepší nabídky
- Cena, výhody, balíčky, lepší tarify
- Mohl by skončit s nevyžádanými hovory, nenutit mě do produktů o které nemám zájem i po opětovném popření svého zájmu a tak dále
- Cena roamingu je příliš vysoká, postrádám také paušální tarify s nižší cenou bez internetu, klidně s méně minutami či sms, protože toho tolik nevyužiji (proto používám kredit).
- Lepší cena
- Zlevnit data i volání sms nevyužívám.

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

- rozhodně cena, event. benefity za dlouholetého zákazníka atd.
- Zvýšení pokrytí internetu.
- Domnívám se, že ceny nejsou odpovídající službám,
- cena, pokrytí, přístup ke stálým zákazníkům
- Více dat v základním balíčku
- (2x) zlevnit
- Máme skoro nejdražší mobilní služby jako poměr k platům v Evropě. Měli by je zlevnit.
- Ne
- Cena
- ..
- více nabídek tarifů
- Mám neomezený tarif, resp. volání a sms, určitě bych přidala i neomezená data na internet - mám jen 2 GB a za cenu 700 měsíčně si myslím, že by internet také mohl být neomezeně.
- mám ho 10 let a vše mám drahé (volání 7,5Kč/min., sms 2,5Kč)
- Ze tří lídrů na trhu je dle mě i rodiny t-mobile nejlepší volba co se týče služeb virtuálních operátorů nikdy bych je nevolila jedná se o předprodej služeb
- Levnější-volání  
-tarify  
Lepší komunikace operátora se zákazníkem..
- Více se zajímat o dlouhodobé zákazníky.
- zvýhodněná data do mobilu k mému tarifu
- Vysoké ceny, nechota, vysoké ceny pro roaming, podsouvání "výhodných" nabídek, které jsou v konečné fázi vždy nevýhodné, protože Vám operátor zatají nějaké informace a nakonec zaplatíte ještě více, nebo se o tom ani nedozvíte a dojde Vám složenka za několik let o zaplacení + samozřejmě úroky, na sms bráně placení a automatického strhávání kreditu, když nejste v sms bráně přihlášený, sms brána Vám oznámí, že sms nelze odeslat, jelikož je to jiný operátor, ale když přihlášený jste, sms odešle a zpoplatní, o čem běžný člověk neví, takže Vás potom velice nemile překvapí, když Vám T-mobile strhne kredit a jdete do mínusu.
- před nedávnem velmi zdražily a není ke komu výhodněji přestoupit (ze 100,- na měsíc jsem se skokem dostala na 350,- a nepřijde mi to adekvátní)
- Datové tarify jsou nesmyslně drahé
- V balíčcích, slevách za více čísel atd.
- Ve všem za hodně peněz málo muziky
- ještě lepší pokrytí mimo obce
- lepší pokrytí, rychlejší internet
- Zlevnit cenu u internetu v mobilu  
Zrušit vypnutí internetu po vyčerpání měsíčního objemu dat
- Servis a podpora jsou nedostatečné, všechno řeší zdlouhavě a nepochopitelně...
- Neměl by vypínat data po vyčerpání.
- Ceny
- Infolinka by měla být "prehlednější" po 20 minutách poslouchání automatu norma člověk vždy odpoveď
- lepší pokrytí, signál

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

- platím strašně peníze za to, že prakticky využívám POUZE internet. 1,2 GB dat, 600 minut volání a neomezeně SMS za 479,- zní sice lákavě, ale vždy dopláším podstatně víc, a za to že využiju z toho tak 20 minut volání a 30 SMS je to prostě drahé. Ale samotný internet v mobilu prý stojí víc. Takže zatím to trpím.
- Zlevnit! Neskutečně drahe.
- (2x) v ceně
- cena poskytovaných služeb je zbytečně vysoká, ocenila bych tarif bez dat, příp. i tarif jen na 1 rok
- Snížení cen
- Nabídka výhodnějšího paušálu
- Uvítala bych lepší tarif pro využití roamingu, vzhledem k tomu, že mám pevnou linku, internet i mobil u stejného operátora a platím měsíčně celkem vysoké částky, uvítala bych vztícný krok a nějaké volné minuty a data po Evropě, musím si vždy kupovat datové balíčky a vyjde to celkem drahé. Myslím, že v době kdy lidé pracovně i soukromě tolik cestují by měli operátoři nabízet roamingové tarify za přijatelnou cenu pro každého a nejen pro firmy.
- Jsem dlouholetý zákazník, výhody žádné.
- Rozhodně v pokrytí a síle signálu uvnitř budov.
- Operátor by měl snížit ceny za služby, případně toto ošetřit formou nějakého věrnostního bonusu.
- levnější roaming
- špatná dostupnost internetových stránek, nepřehledné vyúčtování, neustálé "otravování" přes telefon s nějakými novinkami
- špatná komunikace, změnu tarifu neakceptují, špatné pokrytí signálu
- slevnit
- mohl by zlevnit
- malé, špatné pokrytí sítě
- Uvítala bych zpět tarif, kdy jsem platila minimální měsíční poplatek, tento tarif bohužel bez náhrady zrušili.
- Zlevnit.
- zlevnit data/internet v mobilu
- Jako dlouholetý klient, bych ocenila nějaké větší výhody např. nějaké věrnostní bonusy atd...
- No asi jako každému by se mi líbilo snížení ceny za všechny služby.
- Zlevnit služby předplacených karet
- v blízké budoucnosti budu mít daleko lepší podmínky přes zaměstnavatele, lepší finanční podmínky.
- Cena, nabídka
- možná ještě trochu slevnit roaming
- Na Vánoce slibovali balíček dat, která jsem po několika urgencích stejně neobdržela.
- pokrytí, mívám na určitých místech špatný signál
- Levnější data bez omezení
- Výrazně zlevnit.
- Zlevnit služby, zpřístupnit internet zdarma.
- Výhodnější nabídky dlouhodobých zákazníků - u T-mobile jsem cca 15 let a žádné výhody nemám.
- ceny přizpůsobit cenám v okolních zemích, viz Slovensko
- Neměl by jednostranně měnit smlouvu a navyšovat paušální platby.
- Chtěla jsem "rozumný" paušál pro dceru 9 let, tak abych měla její výdaje pod kontrolou ale žádný vhodný za rozumnou cenu jsem u žádného operátora nenašla.
- snížit ceny

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com



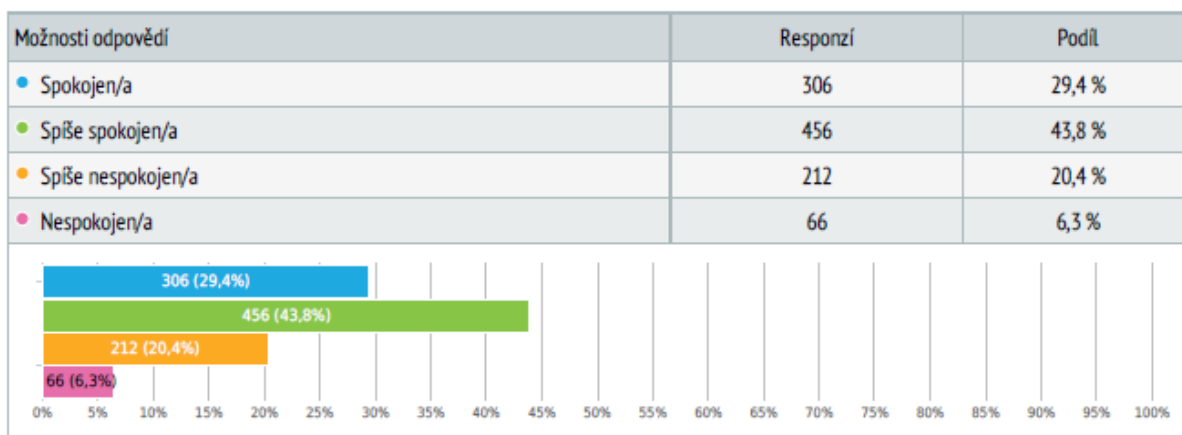
- v snížení cen za služby
- Cena za SMS je příliš vysoká. Studentské tarify jsou někdy až příliš drahé.
- v rámci vysokého paušálu zaslání mms zdarma
- pokrytí
- Přístup k zákazníkům. Nespolupracují, nedodržují to co slibují, spojují 2 rodiny které spolu nemají nic společného.
- Zdarma kredit.
- Rychlejší data.
- Silnější signál, musím používat antenu přidělanou na střeše, jinak se nikam nedovolám.
- zlevnit služby celosvětově platíme hodně
- V nižší ceně
- Nedokážu posoudit. Ale na prvním místě je nejspíš cena.
- Výhodnější nabýtky tarifu
- nechci
- Lepší služby pro zákazníky s menší útratou.u
- Služby pro důchodce co nepotřebují internet a roming
- Lte málo kde
- Operativnější přístup k požadavkům zákazníků
- nižší cena za volání i sms
- dostupnost v kameném obchodě.
- Operátor by mohl mít přehlednější webové stránky. Při změně aktivace balíčku internetu nebo volání jsem měla problém tyto informace na jejich stránkách najít a změnu balíčku si tak objednat.
- Cena by měla být úměrná přenosu dat. Při přenosu dat 0,4MG platíme jako za vysokorychlostní internet.
- nemohu odpovědět nejsem odborník jsem běžný uživatel
- Pokud se jedná o změny v tarifu informovat mailem a ne zanechávat odkaz na net kde se to dá najít!
- kolísání signálu, výpadky sítě
- Levnější služby
- Ocenil bych větší objem mobilních dat
- Odpovědnost za chyby svých obchodních zástupců, kteří poškozují dobré jméno operátora.
- nižší cena za tarif neomezeného volání
- objem dat by se měl rovnat ceně danou za 24h.
- Netuším, v čem by se mohl můj operátor zlepšit.
- Drahý tarif, podle článků z internetu (iDNES.cz - snad se jim dá věřit), lze za obdobných podmínek volat/SMSkovat/využívat data v zahraničí (Polsko) výrazně levněji
- Internetová data jsou drahá
- Vrátit se k předchozímu způsobu čerpání dat, kdy se po překročení limitu zpomalily, teď se vyponou...  
Ceny v zahraničí ohledně volání aspoň po evropě za rozumnou cenu
- Operator ma problem s nabizenymi sluzbami nejasne urcene ceny podle toho jak se operatoeovi hodi a velmi spatny system reklamaci a hrozny servis
- Hlavně v přístupu k zákazníkům, ten se mi zdá až neprofesionální.
- Levnější data.

Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

- občas pomalý internet
- Nic :-)
- Nižší ceny jako v zahraničí.
- Signál
- Po vyčerpání dat data zpomalit a ne úplně vypnout a znovu platit vysoké částky.
- Vyšší objem dat a lepší pokrytí.
- zlepšit balíčky s daty
- Akce, slevy pro věrné zákazníky
- Pokrytí, nelživý přístup, ceny, ochota řešit problém
- Cena služeb
- Zlevnění služeb, volání mám za 7 Kč/min
- Štvou mě hlášky o nízkém kreditu, co ale podle operátora nejdou zrušit...
- Nevím o ničem.
- v ničem
- v ceně služeb
- Lepší komunikace v kamenných prodejnách
- (2x) reklamace
- Málo dat
- v ceně a pokrytí
- zlevnit ceny roamingu a ceny datových služeb
- místy špatné pokrytí
- snížení cen
- Pokrytí

## 18. S cenami za poskytované služby svého mobilního operátora jsem

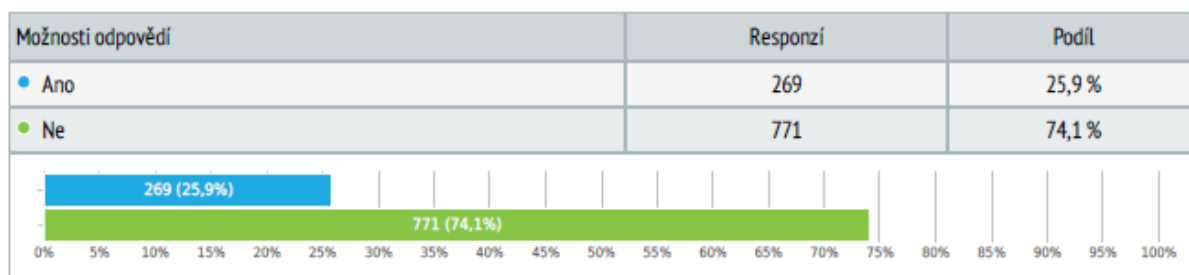
Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

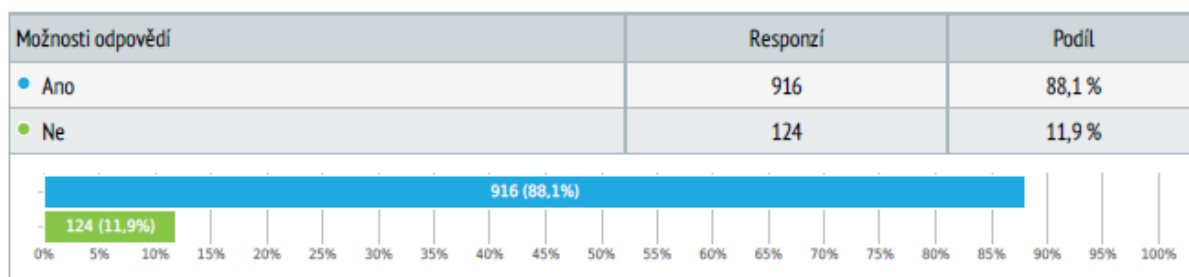
## 19. Setkal/a jste se někdy s chybou či nepřesností v účtování služeb, které Vám operátor poskytl?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



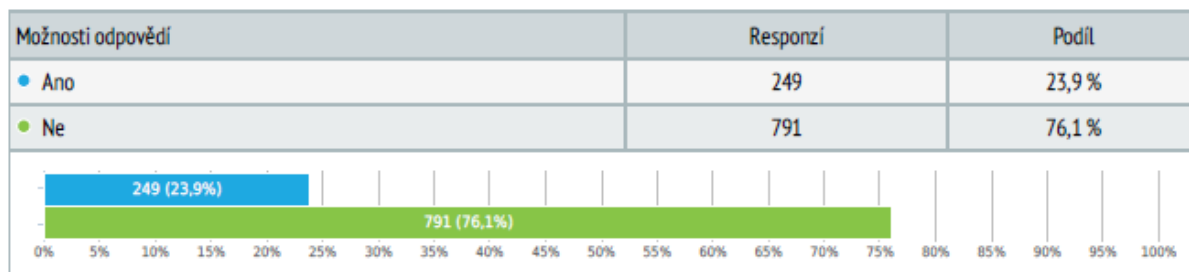
## 20. Jsou Vám srozumitelné produkty/služby Vašeho operátora a jejich účtování?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 21. Reklamoval/a jste někdy účtování služeb, které Vám operátor naúčtoval?

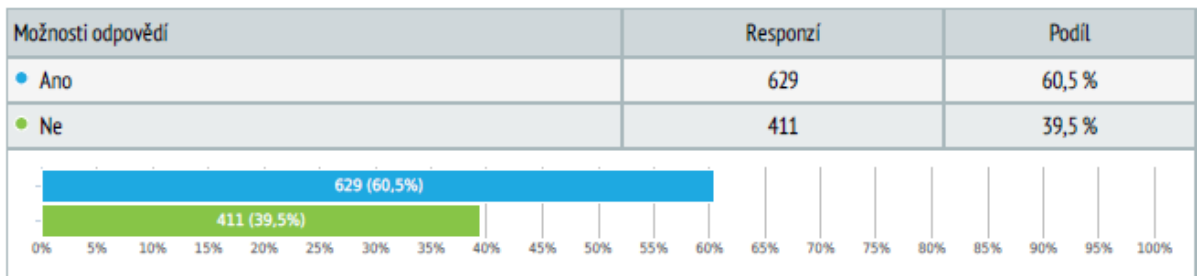
Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

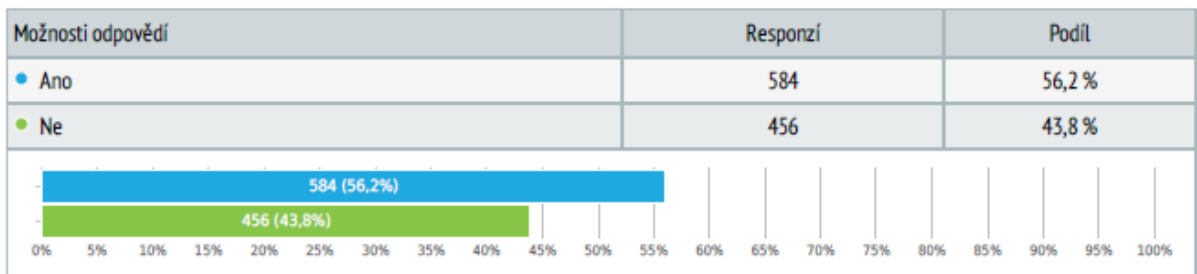
## 22. Byl/a jste někdy přímo kontaktován/a svým operátorem, který Vám inicioval změnu tarifu?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



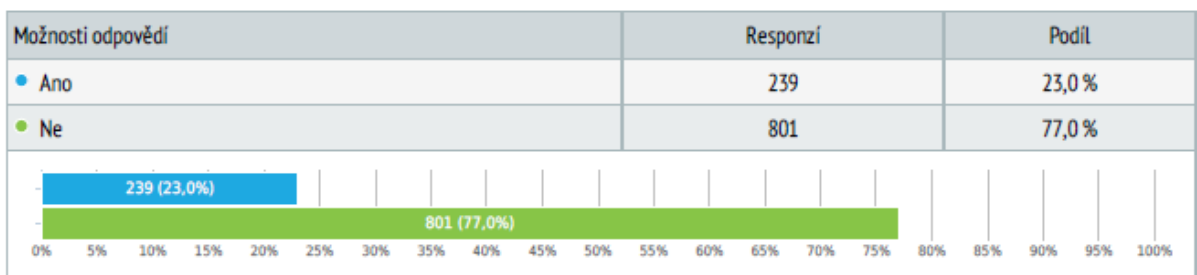
## 23. Byl/a jste někdy přímo kontaktován/a jiným operátorem, který Vám inicioval změnu operátora (a tím i změnu tarifu)?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 24. Setkal/a jste se s podomním prodejem služeb některého z mobilních operátorů?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x

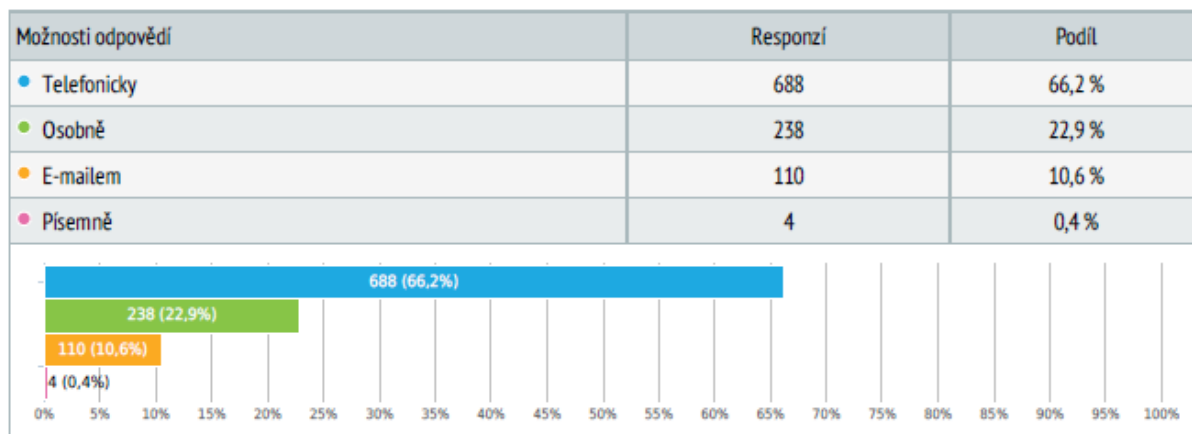


Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com



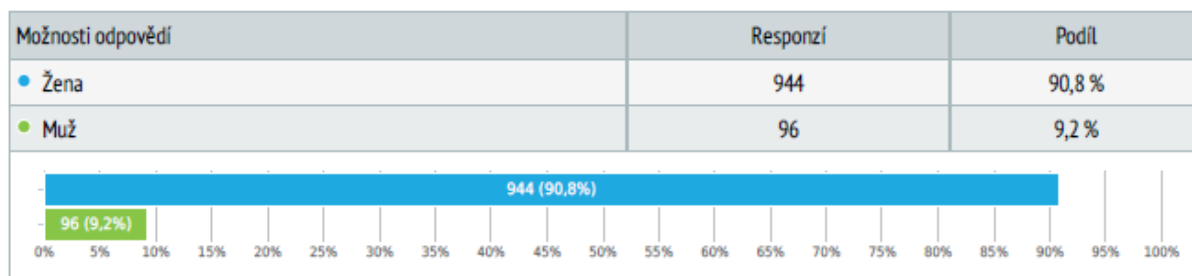
## 25. Pokud musíte Vašeho mobilního operátora kontaktovat, činíte tak

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



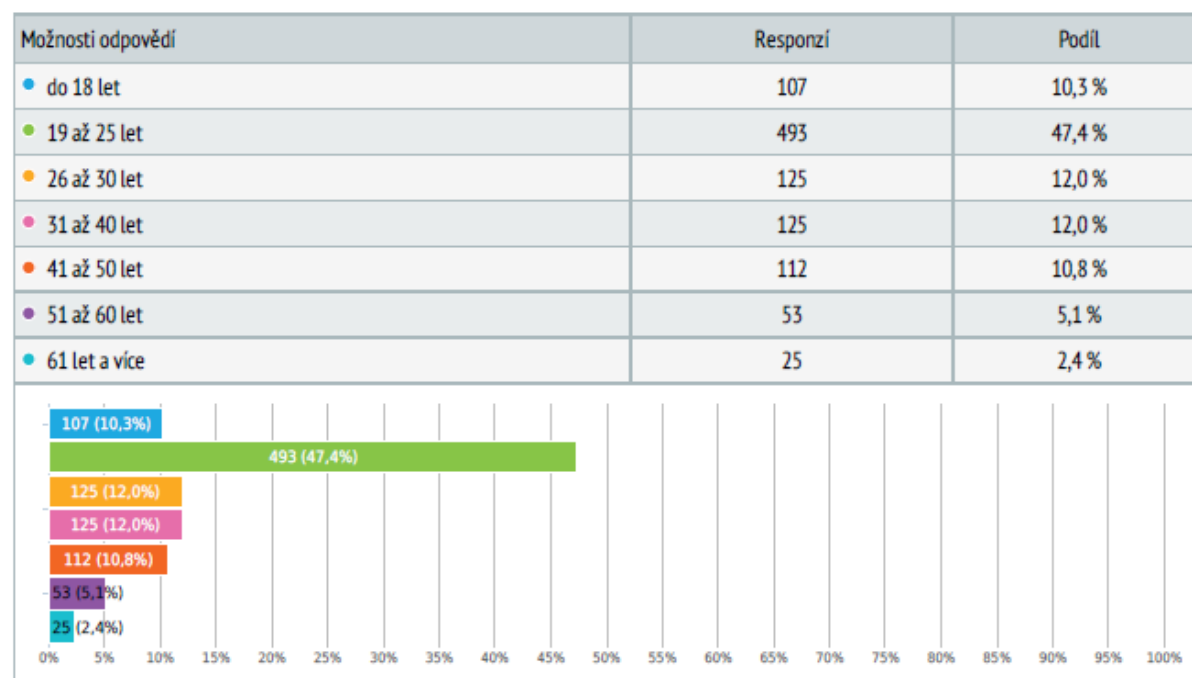
## 26. Vaše pohlaví?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 27. Váš věk?

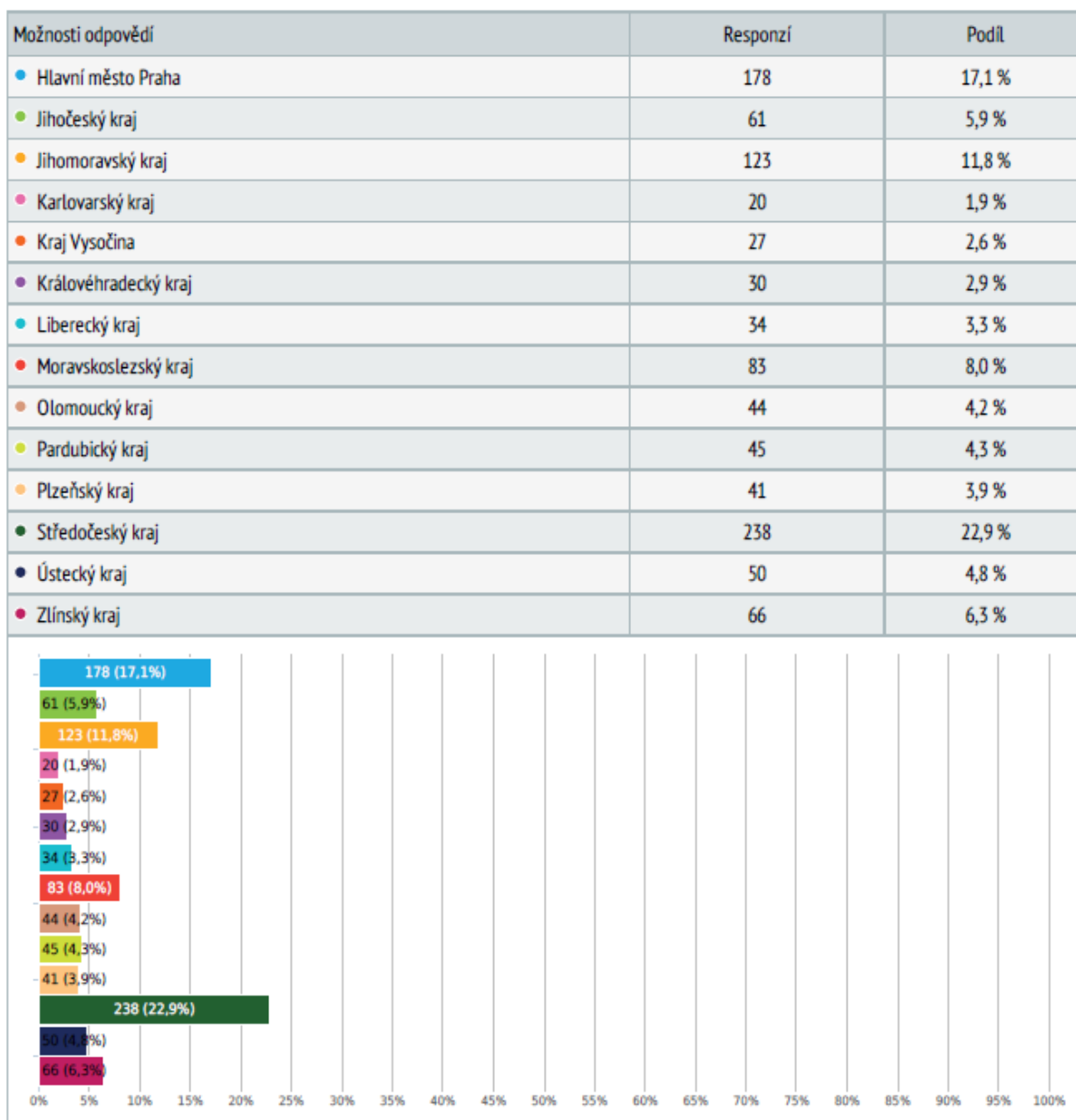
Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

## 28. V jakém kraji žijete?

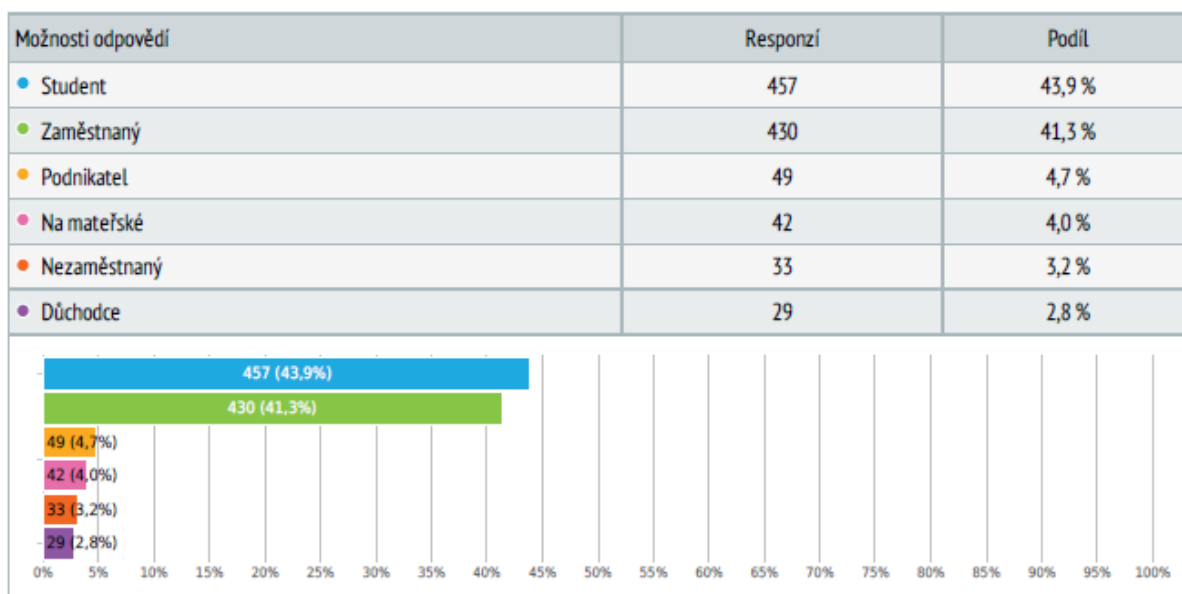
Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



Zdroj: zpracování dotazníku pomocí serveru survio.com

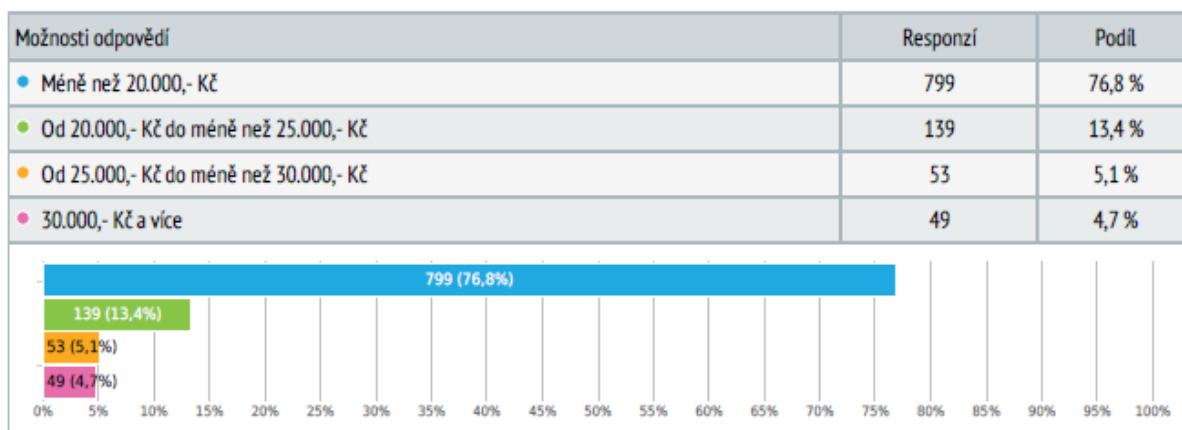
## 29. Jaký je Váš sociální status?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



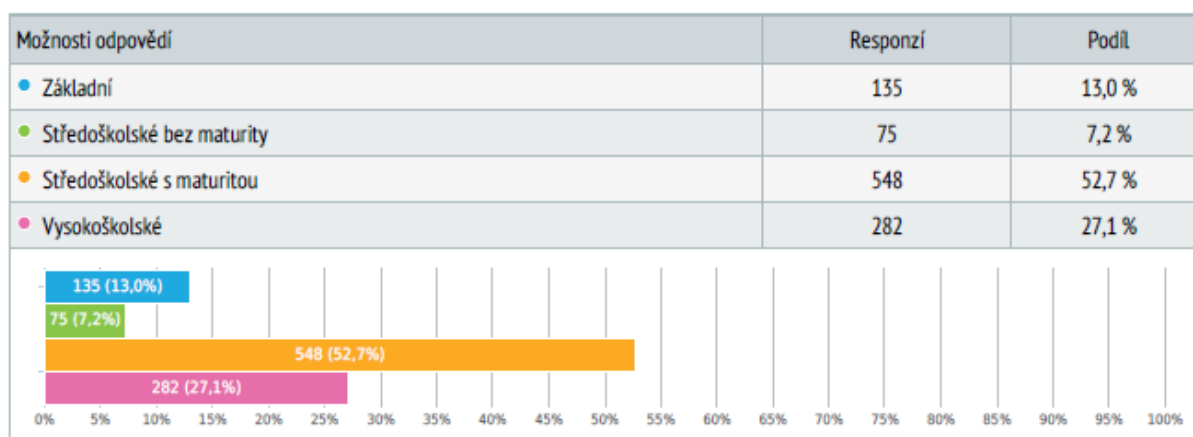
## 30. Jaký je Váš čistý měsíční příjem?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## 31. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Výběr z možností, zodpovězeno 1040x, nezodpovězeno 0x



## **Příloha č. 2: Výňatek ze Stanov APMS**

„Stanovy asociace  
Stanovy Asociace provozovatelů mobilních sítí

schválené ustavující členskou schůzí konanou dne 6. 3. 2003  
ve znění změn schválených Valnou hromadou dne 14. 12. 2016

### **Článek I**

Název, sídlo a vznik

1.1. Název sdružení je Asociace provozovatelů mobilních sítí, zkratka APMS, anglicky Association of Mobile Network Operators (dále jen „Asociace“).

1.2. Asociace je zájmovým sdružením právnických osob podle § 20f-j, zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

1.3. Sídlem Asociace je Praha 10, Kodaňská 1441/46, PSČ 101 00. IČ Asociace je 75118891.

1.4. Asociace je založena na dobu neurčitou.

1.5. Asociace se stává právnickou osobou zápisem do registru sdružení vedeného u Magistrátu hl. m. Prahy. Návrh na zápis podá osoba k tomu zmocněná ustavující členskou schůzí Asociace.

1.6. Zakládající členové Asociace jsou společnosti:

Vodafone Czech Republic a.s.; Praha 5, nám. Junkových 2, PSČ 155 00; IČ 25788001;  
zapsána do obchodního rejstříku u MS v Praze oddíl B, vložka 6064  
O2 Czech Republic a.s.; Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 140 22; IČ 60193336;  
zapsána do obchodního rejstříku u MS v Praze oddíl B, vložka 2322  
T-Mobile Czech Republic a.s.; Praha 4, Tomíčková 2144/1, PSČ 148 00; IČ 64949681;  
zapsána do obchodního rejstříku u MS v Praze oddíl B, vložka 3787  
(dále jen „zakladatelé Asociace“).

### **Článek II**

Předmět činnosti Asociace

2.1. Předmětem činnosti Asociace je vytváření optimálních podmínek pro rozvoj veřejných mobilních sítí elektronických komunikací a poskytování veřejných mobilních služeb elektronických komunikací v České republice. Asociace chrání společný zájem svých členů stejně jako individuální zájem svých členů, pokud není v rozporu se zájmem společným. Vzhledem k tomu, že optimální podmínky pro rozvoj podnikatelských aktivit členů Asociace jsou založeny na otevřené soutěži, je základním cílem Asociace podpora a ochrana rovného a otevřeného trhu elektronických komunikací v České republice založeného na pravidlech respektujících ochranu hospodářské soutěže.

2.2. K dosažení předmětu činnosti bude Asociace zejména:

- a) podporovat a chránit zájem svých členů pokud jde o rozvoj a provozování veřejných mobilních sítí elektronických komunikací a poskytování veřejných mobilních služeb elektronických komunikací v České republice;
- b) provádět průzkum a analýzu problematiky týkající se podnikání ve veřejných sítích elektronických komunikací a poskytování veřejných mobilních služeb elektronických komunikací v konkurenčním prostředí, pravidel regulace a práva elektronických komunikací v České republice a dalších zemích s důrazem na země Evropské unie;
- c) vytvářet Pracovní skupiny pro formulaci a řešení problémů týkajících se otázek provozování veřejných, zejména mobilních, sítí elektronických komunikací a poskytování veřejných mobilních služeb elektronických komunikací a pro spolupráci s výzkumnými a vědeckými institucemi v České republice i zahraničí;
- d) připravovat iniciativní návrhy k řešení otázek týkajících se provozování veřejných mobilních sítí elektronických komunikací a poskytování veřejných mobilních služeb elektronických komunikací pro orgány státní správy, a to včetně legislativních a regulačních, koncepčních prací na různých strategických dokumentech vlády a další veřejné správy a na přípravě technických standardů;
- e) účastnit se na práci poradních orgánů ustavených veřejnou správou obzvláště na poli regulace a práva elektronických komunikací a ochrany hospodářské soutěže;
- f) v souladu s platným právním řádem organizovat výměnu poznatků a informací mezi svými členy;
- g) připravovat semináře a poradenství pro své členy, zajišťovat mezinárodní výměnu zkušeností;
- h) hájit společný zájem svých členů při jednáních s představiteli vlády, politických stran a hnutí, odbory, zájmovými skupinami, veřejnou správou, národními a mezinárodními institucemi.

2.3. Asociace při veškeré své činnosti dodržuje platné právní předpisy, Stanovy a usnesení Valné hromady Asociace. Zvláště důsledně dbá na dodržování a prosazování pravidel hospodářské soutěže.

2.4. Asociace spolupracuje s obdobnými národními a mezinárodními organizacemi.

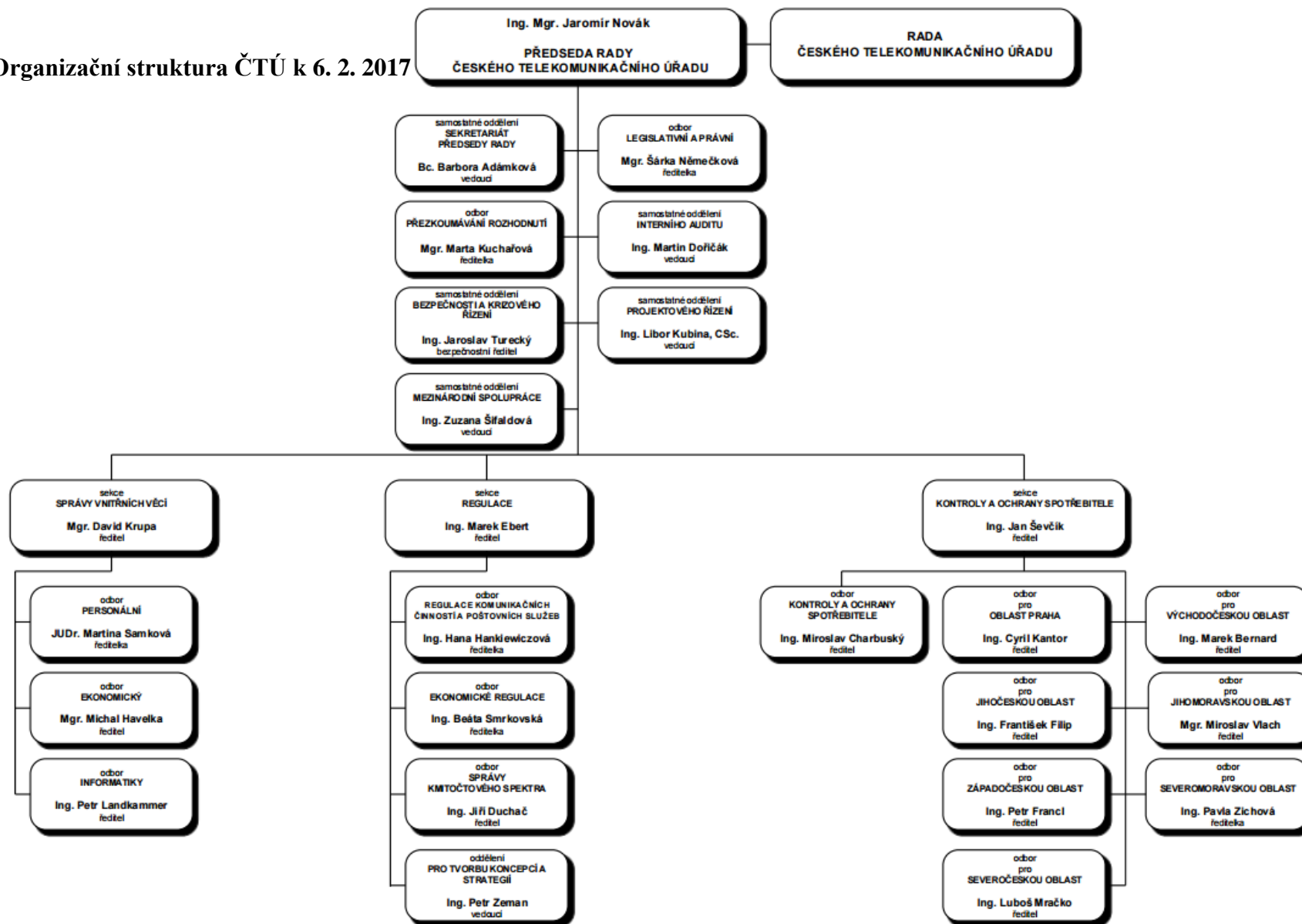
2.5. Asociace spolupracuje se subjekty, které neprovozují veřejné mobilní sítě elektronických komunikací, ale jejichž činnost úzce souvisí s touto oblastí, jako jsou zejména poskytovatelé služeb elektronických komunikací, dodavatelé technologií, stavební organizace budující sítě apod.

Tyto organizace se mohou stát přidruženými členy Asociace.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Stanovy asociace. *Asociace provozovatelů mobilních sítí* [online]. [cit. 2017-03-08]. Dostupné z: <http://www.apms.cz/o-nas/stanovy-asociace>

Příloha č. 3: Organizační struktura ČTÚ k 6. 2. 2017



Zdroj: <http://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/26787/soubory/org.schema.internetcjk6.2.2017.pdf>