

STŘEDOŠKOLSKÁ ODBORNÁ ČINNOST

Cenová politika mobilních operátorů vs. český zákazník

Ondřej Žídek

Hradec nad Moravicí

2012

Středoškolská odborná činnost

Obor SOČ: 13. – Ekonomika a řízení

Cenová politika mobilních operátorů vs. český zákazník

Autor: Ondřej Žídek

Škola: Gymnázium, Vítkov, příspěvková organizace,
Komenského 145, 749 01 Vítkov

Konzultant: Mgr. Miroslav Bučánek

Hradec nad Moravicí

2012

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou práci na téma *Cenová politika mobilních operátorů vs. český zákazník* vypracoval samostatně a použil jen pramenů, které uvádím v přiloženém seznamu a postup při zpracování a dalším nakládání s prací je v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Hradci nad Moravicí, dne

podpis:

Poděkování

Mé poděkování patří Mgr. Miroslavu Bučánkovi za vedení a cenné připomínky k této práci. Velký dík patří též naší rodině, která mne podporuje a umožňuje mně se realizovat.

Anotace

Práce se zabývá analýzou cen, které jsou českým spotřebitelům účtovány mobilními operátory působícími v České republice. Obsahem práce je zároveň srovnání cen účtovaných v ČR a v zemích, kde působí stejné telefonní korporace.

Zahrnuty jsou rovněž názory zákazníků a též vyjádření konkrétních obchodních subjektů, českého regulátora a nejrůznější články médií k mnou zkoumanému tématu.

Klíčová slova

Cena, Český telekomunikační úřad, Dotazník, Mobilní datové služby, Mobilní hlasové služby, Nabídka, Operátor, Protest, Regulace, Retence, SMS služby, Srovnání, T-Mobile, Telefónica, Virtuální operátor, Vodafone.

Obsah

Úvod.....	8
Metodika.....	9
1	Struktura českého trhu 10
1.1	Obecné údaje o místních operátorech 10
1.2	Český trh z hlediska rozdělení operátorů 11
1.3	Zavedení a výhody přenositelnosti mobilních čísel 12
2	Český telekomunikační úřad..... 13
2.1	Působnost ČTÚ – regulace elektronických komunikací 13
2.1.1	Regulace e-komunikací 13
2.1.2	Regulace komunikačních činností 13
3	Vydání nového opatření obecné povahy ČTÚ 16
3.1	Odůvodnění vydání nového opatření obecné povahy ČTÚ 16
3.2	Hodnocení českého telekomunikačního trhu z pohledu ČTÚ 17
3.3	Vystoupení náměstka předsedy rady v pořadu Hydepark 17
3.4	Vystoupení předsedy ČTÚ v Otázkách Václava Moravce 20
4	Kritika českých poslanců Jana Husáka a Radima Vysloužila 21
4.1.1	Zjištění poslance Husáka 22
4.1.2	Vzkaz poslance Husáka směrem k ČTÚ a jeho vyjádření 23
4.2	Výtka poslance Radima Vysloužila na adresu ČTÚ 23
4.3	Řešení situace 24
5	Porovnání s britským trhem, kde působí stejné firmy 25
5.1	Velká Británie 25
5.1.1	Vodafone CZ – Vodafone UK..... 25
5.1.2	O2 CZ – O2 UK 26
5.1.3	T-Mobile CZ – T-Mobile UK 26
5.1.4	Závěr srovnání britských a českých operátorů 27
6	Neodcházejte, dáme vám slevu! Pokud zůstanete 28
6.1	Změnit operátora je snadné 28
6.2	Solventní zákazník dostane slevu téměř vždy 28

6.3	Příklady udržovacích slev	28
6.3.1	Ondřej Žídek – operátor Vodafone	29
6.3.2	Autorova zkušenost – sleva od operátora Vodafone	29
6.3.3	Autorova zkušenost – sleva na DATA od Vodafone.....	31
6.3.4	Rodinný příslušník – operátor Vodafone	32
6.3.5	Rodinný příslušník – operátor Telefónica O2.....	32
6.4	Celkové hodnocení retenčních nabídek.....	33
7	Iniciativy skupin na internetu proti drahému volání	34
8	Novodobá francouzská „revoluce“ – ve volání.....	35
8.1	Reakce Čechů a místních operátorů	35
8.2	Komentář viceprezidenta Vodafonu k francouzskému Free Mobile ..	36
9	Vyjádření českých operátorů k tématu vysokých cen	37
9.1	T-Mobile	37
9.2	Vodafone.....	38
9.3	Telefónica.....	39
10	Vyjádření odborníka – novináře Ondřeje Malého.....	40
11	Praktická část – dotazníkové šetření	43
	Závěr.....	55
	Použitá literatura	56
	Přílohy.....	60

Úvod

Mobilní telefon je nepochybnou samozřejmostí, díky níž jsme neustále k zastižení. Vývoj posledních let, ve kterých se český trh s mobilními telefony mírně proměnil, umožnil vlastnit mobilní telefon téměř každému z řad českých zákazníků. Třebaže v České republice žije přes 10 milionů obyvatel, evidují místní mobilní operátoři více než 13,53 mil. aktivních telefonních čísel – SIM karet.¹ Na českém mobilním trhu působí tři pobočky nadnárodních telefonních gigantů.² Každý ze zdejších operátorů nabízí svým klientům hlasové, datové a konvergované³ služby. Kvalitou služeb i jejich cenou se nijak výrazně čeští operátoři neliší.

Sám sebe považuji za člověka, který je rád obklopen moderními technologiemi. Technika, a to nejen ta mobilní, patří mezi mé koníčky. Rád se seznamuji s novými prvky v oblasti elektronické komunikace, ale také upírám svou pozornost i na různá ekonomická či politická témata, jež nás všechny denně obklopují.

Vzhledem k tomu, že právě sféra mobilních operátorů, ceny a kvalita jejich služeb patří do oblasti mých zájmů, rozhodl jsem se zhodnotit český trh s mobilními službami, a to především ve smyslu porovnání cen, které jsou – domnívám se – mnohdy daleko vyšší než je průměr v jiných evropských zemích.⁴

Jako uživatel a zákazník, který měl možnost porovnat nabídku služeb a služby samotné od všech tří českých operátorů, považuji za vhodné vyjádřit osobní znepokojení nad cenami a jejich výší vzhledem k stále silnějšímu tlaku na české operátory z řad běžných klientů.

¹ *Počet mobilních čísel v ČR v pololetí stoupl na 13,5 milionů* [online]. 2011 [Cit. 23. 11. 2011]. Dostupné z URL: <http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/pocet-mobilnich-cisel-v-cr-v-pololeti-stoupl-na-13-5-milionu/671836&id_seznam=4928>.

² Vzhledem k tomu, že operátor U:fon nedisponuje licencí na GSM služby, v práci nebude zmíněn jako plnohodnotný mobilní operátor, třebaže jeho majoritní vlastník zvažoval pořízení zmíněné licence.

³ Konvergované řešení v oblasti telekomunikací představuje spojení fixních, mobilních a datových služeb. Tento způsob využití služeb preferují především zákazníci z oblasti státní správy, velké korporace či středně velké společnosti. Každý z českých operátorů takové řešení poskytuje svým zákazníkům pod jiným názvem.

⁴ *Poslanecký průzkum prokázal, že volání v Česku je předraženo* [online]. 2011 [Cit. 19. 11. 2011]. Dostupné z URL: <<http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/nakupy/clanek.phtml?id=715923>>.

Metodika

V teoretické části práce popisuji strukturu českého telefonního trhu, zabývám se analýzou vztahu zákazníka a operátora, který své klienty často svazuje víceletými smlouvami, a řeším postoje zdejšího regulátora, jímž je Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“). Obsaženy jsou též postoje dvou poslanců Parlamentu České republiky k mnou zkoumanému tématu. Nechybí ani přehled tzv. retenčních nabídek operátorů.⁵

Praktickou část tvoří především výstupy z dotazníkového šetření. Toho se zúčastnilo několik set respondentů, o jejichž názorech se dočtete v další části této práce. Poněvadž mě zajímalo, jaký názor lidé k této problematice zaujímají, rozhodl jsem se právě pro formu dotazníku včetně několika tzv. otevřených odpovědí. Nedílnou součástí mé práce je vyjádření všech českých operátorů při zachování naprosté objektivity zkoumaného tématu.

⁵ Retenční nabídka je taková nabídka, kterou operátor klientovi poskytne povětšinou až ve chvíli, kdy zákazník indikuje snahu o přenesení čísla a následnou změnu operátora. Retenční nabídka = nabídka na udržení klienta v síti operátora se skládá ze slev na tarifu v řádech desítek % a často i výjimečných slev na mobilní telefony.

1 Struktura českého trhu

Český mobilní trh je stabilně rozdělen mezi tři velké nadnárodní společnosti.

1.1 Obecné údaje o místních operátorech

Na našem trhu působí, jak jsem již v úvodu zmínil, tři významní světoví operátoři. Jedná se o společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“), Telefónica Czech Republic, a.s. (dále jen „Telefónica“) a Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“).⁶ Nejstarším zde působícím operátorem je Telefónica, která vystupovala do 1. 9. 2006 pod značkou Eurotel a jejímž hlavním akcionářem byl stát⁷, dnes je majoritním vlastníkem společnost Telefónica Europe⁸. Na našem trhu vystupuje jako O2.

Druhým nejstarším poskytovatelem mobilních služeb je T-Mobile, který vlastní stejnojmennou mobilní síť. V roce 1996 ji pod jménem Paegas začala provozovat firma RadioMobil. Aktuálně je většinovým vlastníkem německý koncern Deutsche Telekom.⁹

Třetím a také nejmladším mobilním operátorem je Vodafone, který do 31. 1. 2006 vystupoval pod značkou Oskar. Nyní je Vodafone CZ 100% vlastněn britskou skupinou Vodafone Group Plc.¹⁰

⁶ Wikipedia: Mobilní operátor [online]. 2011 [Cit. 20. 11. 2011]. Dostupné z URL: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Mobiln%C3%AD_oper%C3%A1tor>.

⁷ Eurotel [online]. 2011 [Cit. 20. 11. 2011]. Dostupné z URL: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Eurotel>>.

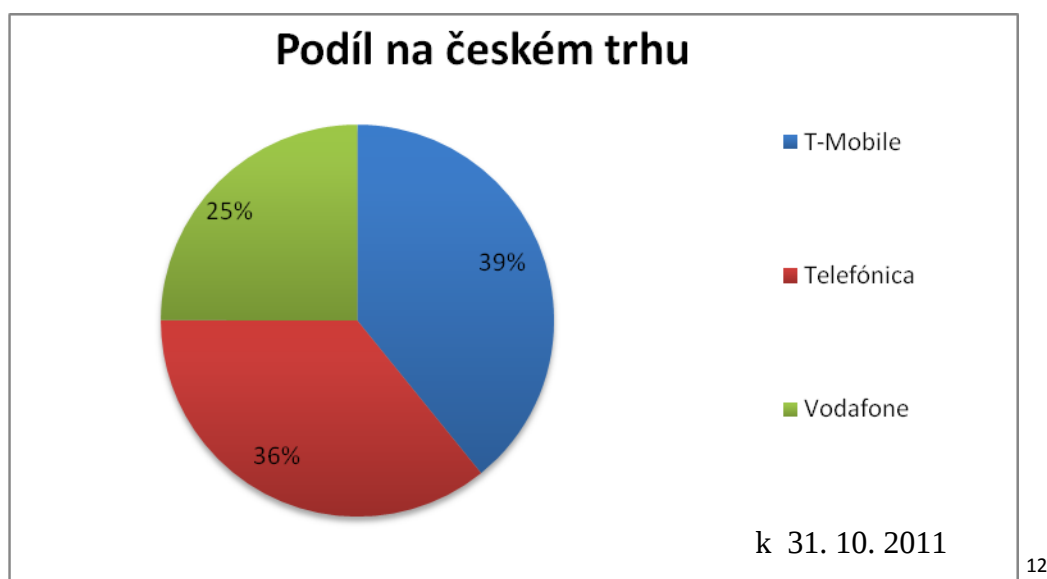
⁸ iDNES.cz: Telefónica loni klesl zisk téměř o třetinu na 8,7 miliardy Kč [online]. 2012 [Cit. 18. 2. 2012]. Dostupné z URL: <http://ekonomika.idnes.cz/telefonice-loni-klesl-zisk-temer-o-tretinu-na-8-7-miliardy-kc-poy-ekoakcie.aspx?c=A120217_142532_ekoakcie_fih>.

⁹ MobilMania.cz: T-Mobile ztratil téměř 100 tisíc zákazníků, klesly i tržby [online]. 2012 [Cit. 26. 2. 2012]. Dostupné z URL: <http://www.mobilmania.cz/bleskovky/t-mobile-ztratil-temer-100-tisic-zakazniku-klesly-i-trzby/sc-4-a-1319726/default.aspx#utm_medium=selfpromo&utm_source=mobilmania&utm_campaign=RSSfeed>.

¹⁰ E15.cz: Vodafone loni přibylo 139 tisíc zákazníků [online]. 2012 [Cit. 15. 2. 2012]. Dostupné z URL: <<http://zpravy.e15.cz/byznys/technologie-a-media/vodafone-loni-pribylo-139-tisic-zakazniku-743054>>.

1.2 Český trh z hlediska rozdělení podílů operátorů

<i>k 31. 12. 2011</i>	Počet zákazníků	Tarifní klientela	ARPU ¹¹
T-Mobile CZ	5 381 tis.	53%	380 Kč
O2 CZ	4 942 tis.	62%	426 Kč
Vodafone CZ	3 313 tis.	55%	data nezveřejňuje



12

Z grafu je patrné, že místní telekomunikační trh je rozdělen mezi tři velké hráče. Jejich tržní podíl se v posledních letech víceméně ustálil a boj o nové zákazníky byl de facto nahrazen péčí o stávající klientelu a její udržení.

¹¹ ARPU – Average revenue per customer / průměrný zisk na jednoho zákazníka.

¹² Před Vánoci se nejlépe dařilo Vodafone [online]. 2011 [Cit. 24. 11. 2011]. Dostupné z URL: <<http://mobilovinky.blog.mobilmania.cz/2011/11/pred-vanoci-se-nejlepe-darilo-vodafone>>.

1.3 Zavedení a výhody přenositelnosti mobilních čísel

Zákazníci mohou od 15. ledna 2006 bez poplatků změnit svého operátora a ponechat si své mobilní číslo v rámci tzv. přenositelnosti mobilních čísel.¹³ Službu dnes nabízejí všichni čeští operátoři dle § 34 Zákona o elektronických komunikacích a telekomunikačního věstníku¹⁴, ročně dle odhadů změní operátora cca 200 000 lidí.

Možnosti změnit operátora a ponechat si své současné číslo, což je významným psychologickým nástrojem v marketingových kampaních telefonních společností, využilo od zavedení přenositelnosti v roce 2006 více než 1 milion zákazníků.¹⁵

¹³ *Přenositelnost čísla v mobilních sítích spuštěna* [online]. 2006 [Cit. 24. 11. 2011]. Dostupné z URL: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/scripts/detail.php_id_3045.html>.

¹⁴ *Zákon o elektronických komunikacích* [online]. 2011 [Cit. 24. 11. 2011]. Dostupné z URL: <<http://zakony-online.cz/?s7&q7=all>>.

¹⁵ *Milion Čechů utekl od operátora i s číslem* [online]. 2011 [Cit. 24. 11. 2011]. Dostupné z URL: <http://byznys.lidovky.cz/milion-cechu-utekl-od-operatora-i-s-cislem-fg3-/firmy-trhy.asp?c=A111023_135744_firmy-trhy_sk>.

2 Český telekomunikační úřad (zde dále jen jako „ČTÚ“)

ČTÚ byl zřízen zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů ke dni 1. července 2000, a to jako samostatný správní úřad v působnosti vlády České republiky. Tento úřad státní správy provádí mj. regulaci ve věcech telekomunikací. Sídlí v Praze. Úřad se člení na odbory a samostatné oddělení interního auditu.¹⁶

2.1 Působnost ČTÚ – regulace elektronických komunikací

2.1.1 Regulace e-komunikací

„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.“

2.2.2 Regulace komunikačních činností

Komunikačními činnostmi jsou:

1. *zajišťování sítí elektronických komunikací,*
2. *poskytování služeb elektronických komunikací,*
3. *provozování přístrojů.*

Zajišťování veřejné komunikační sítě, poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a zajišťování sítí elektronických komunikací pro účely bezpečnosti státu se uskutečňují ve veřejném zájmu.

Předmětem podnikání v elektronických komunikacích je

1. *zajišťování veřejných komunikačních sítí,*
2. *poskytování služeb elektronických komunikací.*

¹⁶ Činnost Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ) [online]. 2011 [Cit. 26. 11. 2011]. Dostupné z URL: ><http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/oborove-informace/cinnost-ceskeho-telekomunikacniho-uradu/1000434/17687/><.

Podnikat v elektronických komunikacích na území České republiky mohou za podmínek stanovených zákonem fyzické a právnické osoby, které splňují obecné podmínky. Oprávnění k podnikání vzniká těmto osobám dnem doručení oznámení podnikání, které splňuje náležitosti podle § 13, nestanoví-li zákon jinak.

Úřad podporuje hospodářskou soutěž při zajišťování sítí a poskytování služeb elektronických komunikací a přiřazených prostředků a doplňkových služeb podnikateli zejména tím, že při rozhodování ve své působnosti:

- 1. zajišťuje, aby uživatelé, včetně zdravotně postižených uživatelů, získali maximální výhody z hlediska možnosti volby služby, ceny a kvality,*
- 2. zajišťuje, aby nedocházelo k narušování nebo omezování hospodářské soutěže v odvětví elektronických komunikací,*
- 3. podporuje efektivní investice do infrastruktury a podporují inovaci a*
- 4. zajišťuje účinnou správu a účelné využívání rádiových kmitočtů a čísel.*

Úřad přispívá k rozvoji vnitřního trhu Evropských společenství zejména tím, že:

- 1. při svém rozhodování odstraňuje překážky pro zajišťování sítí elektronických komunikací, přiřazených prostředků a doplňkových služeb a poskytování služeb elektronických komunikací mezi členskými státy Evropské unie,*
- 2. při svém rozhodování podporuje zřizování a rozvoj transevropských sítí a interoperabilitu celoevropských služeb mezi členskými státy,*
- 3. při svém rozhodování zajišťuje, aby za srovnatelných podmínek nedocházelo k diskriminaci mezi podnikateli zajišťujícími sítě nebo poskytujícími služby elektronických komunikací, a*
- 4. spolupracuje v souladu se zásadou transparentnosti s národními regulačními úřady jiných členských států a s Komisí Evropských společenství na zajištění jednotné regulační praxe při aplikaci příslušných směrnic Evropských společenství.*

Úřad dále prosazuje zájmy koncových uživatelů zejména tím, že při své činnosti:

- 1. zajišťuje, aby všichni koncoví uživatelé měli přístup k univerzální službě podle § 38,*

2. *zajišťuje v souladu s ustanoveními tohoto zákona vysokou úroveň ochrany spotřebitelů,*
3. *přispívá k zajištění vysoké úrovně ochrany osobních údajů a soukromí,*
4. *podporuje poskytování jasně formulovaných informací, zejména prosazováním transparentnosti cen a podmínek pro používání veřejně dostupných služeb elektronických komunikací,*
5. *řeší v souladu s ustanoveními tohoto zákona potřeby zdravotně postižených koncových uživatelů nebo osob s nízkými příjmy a*
6. *podporuje zachování integrity a bezpečnosti veřejných komunikačních sítí.*

Úřad je povinen průběžně sledovat a vyhodnocovat účinky uložených nápravných opatření na jednotlivé relevantní trhy i v období mezi jejich analýzami prováděnými podle tohoto zákona. Zjistí-li, že uložené nápravné opatření má na trhy nežádoucí účinek, neúměrně je deformuje nebo již pominul důvod k jeho uložení, neprodleně je zruší.

Úřad je povinen zohlednit potřebu technologicky neutrální regulace; technologicky neutrální regulací se rozumí regulace, která neukládá povinnost použít konkrétní druh technologie a ani žádný druh technologie nezvýhodňuje.“¹⁷

¹⁷ *Regulace e-komunikací – ČTÚ* [online]. 2011 [Cit. 27. 11. 2011]. Dostupné z URL: < <http://www.ctu.cz/cs/regulace-e-komunikaci.html> >.

3 Vydání nového opatření obecné povahy ČTÚ

Vzhledem k silné kritice, které ČTÚ v poslední době čelí z nejrůznějších stran v souvislosti s neúměrně vysokými cenami účtovanými českými operátory spotřebitelům, došlo dne 20. listopadu 2011 k vydání nového opatření obecné povahy č. OOP/1/XX.2011-Y, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/1/02.2008–2.¹⁸

Dokument, který byl po dobu 30 dní v připomínkovacím řízení, obsahuje důležité prvky, které mohou napomoci zlepšit postavení českého zákazníka, a vešel v platnost ode dne jeho uveřejnění v Telekomunikačním věstníku. Na webových stránkách, jež jsou uvedeny ve zdrojích této práce, jsou zároveň uvedeny jednotlivé připomínky obchodních subjektů; jedná se především o připomínky zdejších mobilních operátorů ke změně opatření obecné povahy.

Jeho vydání, domnívám se, nebude nikterak potěšujícím pro operátory vzhledem k nutnosti vpustit do svých sítí např. tzv. virtuální operátory¹⁹ či nastavit ceny tak, aby do určité míry odpovídaly pravidlům zmíněné nové verze obecné povahy.

3.1 Odůvodnění vydání nového opatření obecné povahy ČTÚ

„Správní orgán vydává k provedení § 52 odst. 2 Zákona opatření obecné povahy č. OOP/1/XX.2011-Y, kterým vymezuje nový relevantní trh č. 8 – přístup a původ volání (originace) ve veřejných mobilních telefonních sítích (dále jen „RT 8“).

Na základě poznání, že na určitém segmentu trhu dochází nebo může docházet k negativnímu vývoji hospodářské soutěže, je Úřad v souladu s § 52 odst. 2 Zákona oprávněn vymezit další relevantní trhy, na nichž lze uplatnit regulaci ex ante.

K vymezení nového relevantního trhu přistupuje Úřad na základě výsledků hodnocení situace na maloobchodním trhu hlasových volání ve veřejných mobilních telefonních sítích (poskytování veřejně dostupné telefonní služby) a za účelem podpory rozvoje konkurence

¹⁸ Zákon o elektronických komunikacích: Opatření obecné povahy č. OOP/1/XX.2011-Y: Telekomunikační věstník. 1. strana [online]. 2011 [Cit. 1. 12. 2011]. Dostupné z URL: < http://www.ctu.cz/cs/download/navrhy/navrhy_2011/oop_01-xx_2011-y_navrh_30_11_2011.doc>.

¹⁹ Virtuální operátor si pronajímá síťovou infrastrukturu od již existující společnosti, která mu poskytuje část síťové kapacity pro prodej vlastních služeb koncovým uživatelům za stanovenou cenu (...).

a prospěchu koncových uživatelů služeb na tomto trhu v souladu s požadavky evropského regulačního rámce a Zákona (...).“²⁰

3.2 Hodnocení českého telekomunikačního trhu z pohledu ČTÚ

Dokument, z něhož byly citovány některé jeho pasáže, a to zejména ty, které mají význam ve vztahu k případné zásadní změně na našem trhu, je vcelku obsáhlý a jeho jednotlivé části se věnují detailnímu popisu a struktuře zdejších služeb mobilních operátorů.

Pro nás je, domnívám se, nejpodstatnější částí zmíněného dokumentu závěrečná část, v níž se mj. uvádí:

„Úřad analyzoval, že na trhu vymezeném jako velkoobchodní trh přístupu a původu (originace) volání ve veřejných mobilních telefonních sítích existují vysoké a trvalé překážky vstupu, trh nesměřuje k trvalé hospodářské soutěži a uplatňování práva hospodářské soutěže samo o sobě dostatečně neřeší dotčené(á) selhání trhu.“²¹

3.3 Vystoupení náměstka ČTÚ v pořadu Hydepark, 18. 11. 2011

Dne 18. 10. 2011 odvysílala stanice ČT24 pořad Hydepark, jehož hostem byl Ing. Marek Ebert, náměstek předsedy ČTÚ. V televizi měl vysvětlovat, proč v Česku voláme draze. Výsledkem jeho vystoupení byl, řekl bych, nejkurióznější díl Hydeparku za dlouhé období. Diváci mohli nabýt dojmu, že český telekomunikační regulátor nebo alespoň jeho významná část vedení nemá téměř žádné povědomí o tom, jak vypadá místní trh, který má za úkol regulovat.

„Drahoty, která se v Česku týká hlavně domácností (respektive toho, co operátoři označují za nefiremní zákazníky), si koneckonců všímají poslední dobou skoro všichni. Naposledy třeba Česká televize, která si k tomu pozvala zástupce regulátora. Představení, které předvedl náměstek předsedy rady ČTÚ Marek Ebert, ale jistě nečekal nikdo, kdo se telekomunikačnímu trhu v Česku věnuje.

Ebert totiž působil tak, jako kdyby posledních osm let strávil na opuštěném ostrově a nečetl a neviděl ani zprávy, které vydává o trhu samotný ČTÚ. A to dokonce ani ty, jejichž

²⁰ Zákon o elektronických komunikacích: Opatření obecné povahy č. OOP/1/XX.2011-Y: Telekomunikační věstník. 2. strana [online]. 2011 [Cit. 3. 12. 2011]. Dostupné z URL: < http://www.ctu.cz/cs/download/navrh/navrh_2011/ooop_01-xx_2011-y_navrh_30_11_2011.doc>.

²¹ též zdroj jako č. 20

autory jsou jeho vlastní podřízení. Dost děsivé je navíc to, že soudě podle jeho předchozího vystupování je Marek Ebert z vyšších úředníků na ČTÚ zřejmě nejrozumnější. To, co řekl, si zaslouží více rozebrat.

První otázka diváka směřovala na to, co udělal ČTÚ „pro lidi“. Ebert zmínil, že například snížil takzvané terminační poplatky, které si operátoři platí mezi sebou. Jde o regulovanou položku, jejíž snížení umožňuje operátorům nasadit nižší ceny volání do cizích sítí. V současné době (od července 2011 – pozn. autora) je výše poplatku 1,08 korun bez DPH.“

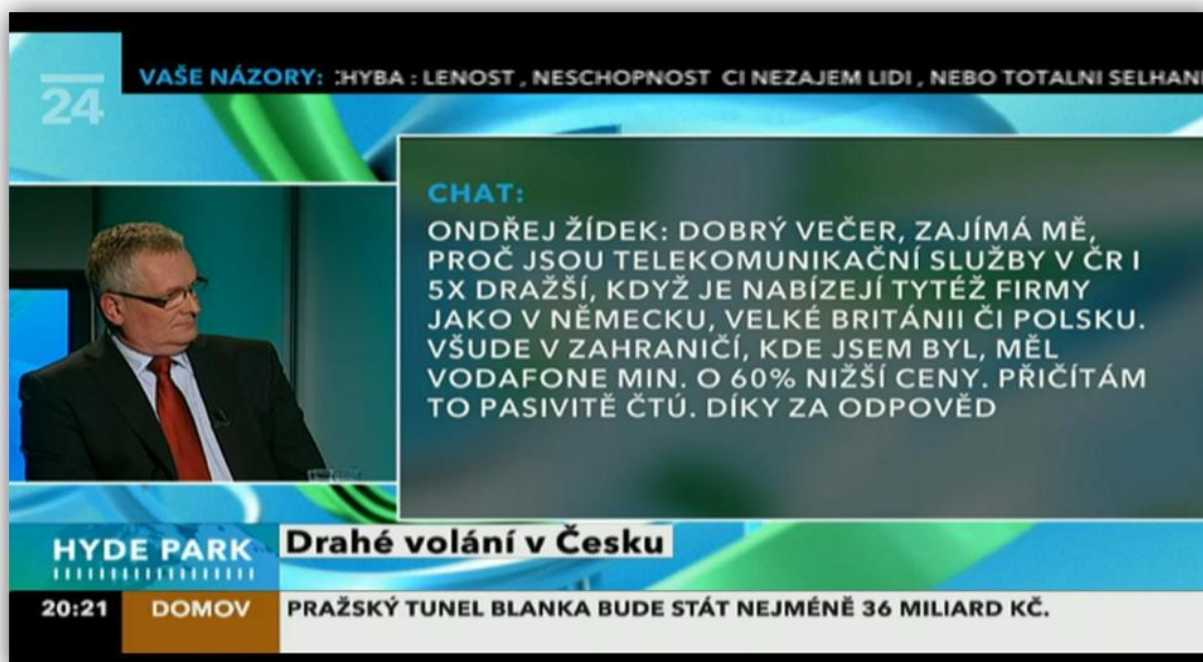
Těmito slovy ohodnotil část vystoupení Marka Eberta novinář Ondřej Malý z Hospodářských novin.²² Dalším novinářem, jenž se soustavně tématu cen za volání věnuje, je Aleš Pospíšil z internetového serveru MobilMania.cz, který položil otázky vztahující se k mnou zkoumanému tématu. Následující citace z článku Aleše Pospíšila jasně vypovídá o tom, že neschopnost některých zaměstnanců ČTÚ, které platíme my, daňoví poplatníci, je do nebe volající. **„Celou relaci nakonec trefně uzavřel volající z Rakouska (v čase 47 minut) a Tomáš Kohout, který působení pana náměstka v Hydeparku ČT24 přesně vystihl. K volajícímu z Rakouska, který si myslí, že ČTÚ je zbytečná instituce, bych jen doplnil, že tento úřad stál daňové poplatníky celkem 3 680 496 tisíc korun posledních pět let a je dražší než celý Senát.“**²³

Seznam několika otázek, které v pořadu zazněly, je i s odpověďmi uveden v příloze této práce pod č. 1. Vzhledem k mému zájmu o oblast telekomunikací a cen za volání jsem se rozhodl položit dotaz v témže dílu pořadu Hydepark. Jelikož byl můj dotaz vybrán a hostem zodpovězen, přikládám na následující stránce jeho znění a rád bych uvedl svůj komentář k odpovědi, jíž se mi dostalo.

Pan Ebert v reakci na můj dotaz uvedl, že si nemyslí, že ceny za volání jsou v porovnání se zeměmi, které jsem v otázce zmínil, až pět krát vyšší. Připouští, že je možné nalézt za hranicemi srovnání, kdy český tarif je o něco nevýhodnější než nabídka českého operátora. Ing. Marek Ebert rovněž v reakci na můj dotaz uvádí, že ceny za volání v ČR nejsou obecně nízké, to dokonce sám přiznává.

²² *Jak náměstek z ČTÚ shořel v České televizi: Mobily* [online]. 2011 [Cit. 4. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://maly.blog.ihned.cz/mobily/c1-53253390-jak-namestek-z-ctu-shorel-v-ceske-televizi>>

²³ *ČTÚ v televizi: Lži v přímém přenosu – E15.cz / zprávy* [online]. 2011 [Cit. 4. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://zpravy.e15.cz/byznys/technologie-a-media/ctu-v-televizi-lzi-v-primem-prenosu-710072>>



Dotaz autora práce k tématu cen za volání na hosta pořadu Hydepark, 18. 10. 2011

Moderátor pořadu Daniel Takáč ovšem argumentoval tím, že dle výsledků srovnání cen poslance Jana Husáka jsou české tarify oproti rakouským nabídkám skutečně pětikrát i šestkrát dražší, jak jsem zmínil ve svém dotazu.

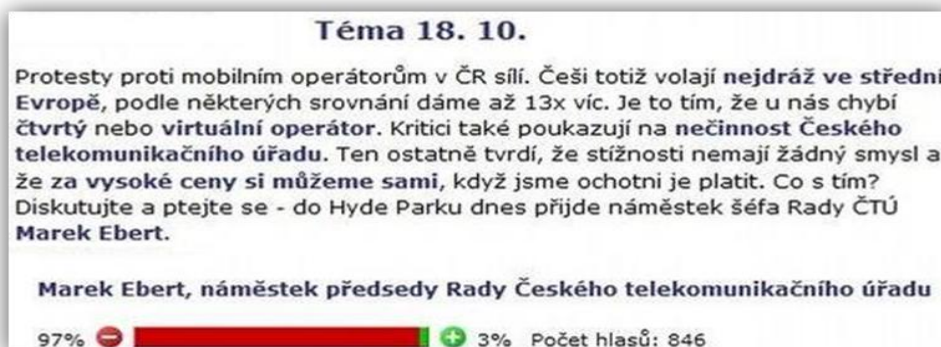
Nemohu se zbavit rozporuplného pocitu, kterého se mně dostávalo během vystoupení Ing. Eberta v reakci na můj dotaz, k němuž neustále opakoval, že si nemyslí, že české ceny za volání jsou až pětikrát vyšší. Moderátor jej ovšem nejednou upozornil na fakta z průzkumu poslance Jana Husáka, která můj dotaz opodstatňovala.

Jeden z dalších dotazů se týkal nespokojenosti zákaznice s datovými službami. I přes to, že je obrovský rozdíl mezi pokrytím území a pokrytím populace (v tomto případě datovými službami sítí třetí generace), Ing. Ebert i přes opravu Aleše Pospíšila trval na tom, že je pokryto 60% území ČR sítěmi třetí generace. Ing. Eberta bych označil za nepřiliš informovaného, jelikož on sám zjevně nezná zprávu o vývoji trhu za loňský rok.

V té ČTÚ jako jeho zaměstnavatel konstatoval, že pokrytí území sítěmi třetí generace bylo na konci loňského roku někde na hodnotě 4 %, nikoli 60%, jak Marek Ebert uvedl ve svém vystoupení na ČT24.

Můj celkový dojem z pořadu byl takový, že pan Ebert neměl snahu cokoli připustit ve věci případného pochybení českého regulátora.

Ostatní dotazy a komentáře diváků ještě více umocňovaly nespokojenost a nekompetentnost Ing. Eberta. 97 % negativních ohlasů hovoří za vše...²⁴



Diváci pořadu Hydepark z 18. 10. 2011 hosta neohodnotili nikterak pozitivně

3.4 Vystoupení předsedy ČTÚ v Otázkách Václava Moravce, 23. 11. 2011

23. října 2011 byl hostem pořadu Otázky Václava Moravce na prvním programu České televize mj. i PhDr. Pavel Dvořák, CSc., předseda rady ČTÚ. V televizi společně s JUDr. Jakubem Chytilém z Telefoniky O2 vysvětlovali, proč v Česku voláme draž než jinde v Evropě. Protipólem v diskuzi jim byl mnou již zmíněný novinář Ondřej Malý. V pořadu se objevilo zajímavé srovnání, podobné tomu z pořadu Hydepark ze dne 18. 11. 2011.²⁵

SROVNÁNÍ CEN OPERÁTORŮ PODLE TYPU ZÁKAZNÍKA		50min 100sms	200min 100sms	2000min 1000sms
Česko		228 Kč	650 Kč	3200 Kč
Rakousko		122 Kč	122 Kč	244 Kč
Polsko		156 Kč	242 Kč	1899 Kč
Slovensko		210 Kč	440 Kč	1327 Kč

I přes takovéto srovnání považují čeští operátoři své ceny za férové

(OVM – 23. 11. 2011, ČT1)

²⁴ Hyde park ČT24: 18. 10. 2011 – Marek Ebert, náměstek předsedy Rady Českého telekomunikačního úřadu [online]. 2011 Video dostupné z URL: <<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10252839638-hyde-park-ct24/211411058081018-hyde-park/>>

²⁵ Otázky Václava Moravce: 23. 10. 2011 – Pavel Dvořák — Jakub Chytil — Ondřej Malý [online]. 2011 Video dostupné z URL: <<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/1126672097-otazky-vaclava-moravce/211411030501023/obsah/175406-pavel-dvorak-predseda-cesky-telekomunikacni-urad-ondrej-maly-redaktor-ihned-jakub-chytil>>

4 Kritika českých poslanců Jana Husáka a Radima Vysloužila

Jan Husák, poslanec Parlamentu České republiky, v poslední době v médiích značně kritizoval nefunkčnost ČTÚ a přemrštěné ceny za mobilní služby na českém trhu. Na svých webových stránkách přímo uvádí: „**Volání z mobilu je v České republice nejdražší ze všech okolních střeoevropských států.** To vyplývá z průzkumu cen za mobilní telekomunikační služby, kterou jsem jako nový předseda podvýboru pro elektronické komunikace a ICT průmysl nechal zpracovat. Do průzkumu byli zahrnuti všichni mobilní operátoři v České republice, Polsku, Rakousku a na Slovensku. Vybrali jsme 4 kategorie uživatelů – studenta, matku na mateřské dovolené, kteří mají omezenější finance, většinou méně volají, ale naopak více píší zprávy SMS. Dalšími kategoriemi jsou podnikatel a ředitel firmy, kteří nemají finanční limity, naopak více využívají volání a datové služby a výrazně méně posílají zprávy SMS.“²⁶

4.1 Zjištění poslance Husáka v rámci porovnání cen se zahraničím

Uživatel	Minuty	SMS	ČR	Rakousko	Polsko	Slovensko
Student	50	100	308 Kč	186 Kč	254 Kč	256 Kč
Matka na MD	200	100	687 Kč	186 Kč	494 Kč	595 Kč
Podnikatel	1 000	500	2 860 Kč	479 Kč	1 357 Kč	2 405 Kč
Ředitel firmy	2 000	1 000	3 697 Kč	764 Kč	2 170 Kč	3 443 Kč

Pozn.: Ceny v tabulce uvedené jsou průměrem cen tří nejlevnějších tarifních programů ze všech operátorů v porovnávané zemi.

„Z průzkumu jasně vyplývá, že **český občan musí platit** za mobilní telekomunikační služby v nejextrémnějším případě téměř **6x více než občan Rakouska** nebo **2x více než občan Polska**. Je na první pohled zřejmé, že rakouský trh je trhem nejvyspělejší, kde panuje vyspělé konkurenční prostředí.

²⁶ Jan Husák – Ceny za mobilní volání jsou v Česku neúnosně vysoké [online]. 2011 [Cit. 8. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://www.husakjan.cz/aktuality/76/>>.

Vypočtený průměr určitým způsobem zohledňuje „netržní chování“ 13x dražší než rakouské. To je naprosto neakceptovatelné a je zjevné, že by měl Český telekomunikační úřad zasáhnout.“²⁷

4.1.1 Vzkaz poslance Husáka směrem k ČTÚ

Já osobně velice vítám iniciativu poslance Jana Husáka, který jasně a zřetelně poukázal na nešvary týkající se cen za mobilní služby v naší zemi. Krom několika srovnání, která provedl, zveřejnil i závěr, k němuž se dostal, když porovnal svou fakturu za mobilní služby u svého českého operátora.

„V říjnu 2011 jsem u operátora O2 zaplatil 3 636 Kč. Se stejným operátorem ve Velké Británii bych při stejném volání zaplatil o 2 000 korun méně. Nejlevnější operátor v Británii je levnější dokonce o 2300 Kč,“ sdělil Právu Jan Husák, z jehož zveřejněné faktury je patrné, že provolal 754 minut, napsal 44 SMS, prodal 166 MB dat a měl 10 minut roamingových hovorů a 31 SMS z ciziny. Ve Velké Británii by mu u stejného operátora při takovém využití telefonu vyhovoval program obsahující 1 200 volných minut, neomezené SMS a 500MB dat, to vše za v přepočtu 1 547 Kč. *„Ve srovnání s Velkou Británií platím v České republice více o 57 až 64 procent,“* doplnil Jan Husák.²⁸

Poslanec dále uvádí: *„V Česku panuje nedostatečná konkurence, nedostatečná ochrana spotřebitele v oblasti mobilních služeb. Důsledkem jsou pak podle něho přemrštěné ceny za mobilní služby v porovnání se zahraničím, malé pokrytí 3G internetem a nejistá budoucnost 4G a také „zvláštní“ tržní prostředí. Nápravu může zjednat podvýbor prostřednictvím legislativy, která zajistí zásadu rovného přístupu a transparentnosti trhu. Dalším prvkem jsou organizace zaměřené na ochranu spotřebitele, hlavním pilířem nápravy ale má být ČTÚ (...).“²⁹*

²⁷ tamtéž jako předchozí zdroj

²⁸ Husák: *Za mobilní volání v Česku platíme dvakrát víc než v Británii* / TOP 09: [online]. 2011 [Cit. 10. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://www.top09.cz/co-delame/napsali-o-nas/husak-za-mobilni-volani-v-cesku-platime-dvakrat-vic-nez-v-britanii-7883.html>>.

²⁹ tamtéž jako předchozí zdroj

4.1.2 Vzkaz poslance Husáka směrem k ČTÚ a vyjádření k situaci

Server Mobilmania.cz dne 12. 1. 2012 zveřejnil komentář poslance Jana Husáka, předsedy Podvýboru pro elektronické komunikace a ICT průmysl, který svou kritikou ČTÚ rozhodně nešetří. Úřad naopak prohlašuje, že dělá maximum pro zákazníky.

„Před rokem bylo nepředstavitelné, že by ČTÚ přiznal příliš vysoké ceny za mobilní služby pro individuální spotřebitele. O zařazení tohoto trhu do regulace jsme si mohli nechat jenom zdát. Ani zlepšování ochrany zákazníka nebylo pro Úřad až tak prioritní, protože poskytoval zastaralé a neúplné informace o cenách za mobilní služby. Rok 2011 byl rokem náznaku obratu v myšlení ČTÚ. Přišlo přiznání přemrštěných cen, trh byl zařazen do regulace. Bohužel to téměř vždy nebylo z iniciativy ČTÚ, ale na základě impulzů poslanců nebo médií, které si začaly všímat tohoto problému. Pokud však v roce 2012 ČTÚ nezačne myslet „samostatně“ a bude spíše chránit operátory než zajišťovat maximální výhody ceny a kvality služeb pro spotřebitele, je nám k ničemu.“³⁰

Zbýlá část komentáře je uvedena v příloze č. 2.

4.2 Výtka poslance Radima Vysloužila na adresu ČTÚ

Radim Vysloužil z Věcí veřejných je poslanec, který se jako druhý z řad politiků po Janu Husákovi chce zasloužit o snížení neúměrných cen za české mobilní služby. Poslanec Vysloužil říká: *„Díky oligopolu“³¹ (pozn. autora oligopol – stav, kdy na straně nabídky existují dva nebo jen několik málo velkých subjektů s dominantním postavením na trhu), který v ČR vládne, každý z nás platí měsíčně za telefon šestinásobek toho, co zaplatí například Francouz“*, tvrdí poslanec. Dodává také, že *„právě ve Francii se trh otřásl, když nový operátor přišel s neomezenou nabídkou telefonování za měsíční paušál 500 korun. Jak uvádějí média, stejná služba stojí v ČR až 3000 korun. Sami operátoři však tvrdí, že to tak není a služby v ČR jsou levnější než jinde.“*

Radim Vysloužil upřesňuje svůj názor: *„Je to důsledek oligopolu pouhých tří firem, které nemají potřebu si konkurovat. Náš trh si rozdělili tři operátoři, kteří zneužívají situace,*

³⁰ MobilMania.cz: Jan Husák: „ČTÚ se musí změnit, jinak je k ničemu“ [online]. 2012 [Cit. 14. 1. 2012]. Dostupné z URL: < <http://www.mobilmania.cz/clanky/jan-husak-ctu-se-musi-zmenit-jinak-je-k-nicemu/sc-3-a-1319310/default.aspx>>.

³¹ ŠVARCOVÁ, Jena. *Ekonomie: stručný přehled: teorie a praxe aktuálně a v souvislostech*. Zlín: CEED, 2010. str. 27 – ISBN 978-808-7301-005.

poskytují drahé volání a my všichni jen platíme. Nový operátor je možný způsob, jak na českém trhu udělat průvan v cenách mobilních služeb.“

Poslanec Vysloužil své úvahy završil takto: *„Je nepochybné, že současný stav je výsledkem nevšímavosti Českého telekomunikačního úřadu. Tento stav jde na jeho bedra, doplácíme na to však všichni.“*³²

4.3 Řešení situace

Nejpodstatnější změnou, kterou novela zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích přináší, je možnost vypsát výběrové řízení v podobě aukce na kmitočty využitelné pro vysokorychlostní internet. ***„Český telekomunikační úřad účastníkům aukce zajistí díky novele to, že budou důležité aspekty výběrového řízení podrobeny veřejné kontrole, což vnese do celého procesu maximální transparentnost a věřím, že podmínky nebudou nahrávat žádné ze stran, tedy ani dosavadním operátorům, ani těm nově vstupujícím. Jedině rovnými a transparentními podmínkami totiž dosáhneme maximálního efektu, tedy snížení cen za volání a internet i v České republice,“*** říká Jan Husák.

Volné kmitočty budou k dispozici po ukončení analogového televizního vysílání a umožní rozšíření rychlého mobilního internetu na celou Českou republiku. ***„Tento proces výrazně změní charakter českého trhu,“*** uzavírá Husák.³³

Požadavkem mnohých je i vytvoření jakéhosi kalkulátoru tarifů, který bude spravován ČTÚ a zákazníkovi doporučí vhodný tarif dle jeho potřeb. Taková služba je v ČR zatím provozována jen různými servery, nikoli však úřadem pro regulaci. Pro srovnání, ve Velké Británii takovou službu nabízí regulátor Ofcom a je velice úspěšná. Na webových stránkách ČTÚ je podle poslance Husáka k dispozici srovnání platné k 1. 6. 2010. Česku chybí i podrobná a aktuální analýza trhu, kterou by měl zajistit právě tolik kritizovaný ČTÚ.³⁴

³² MobilMania.cz: Radim Vysloužil z VV: „Voláme draze, může za to ČTÚ“ [online]. 2012 [Cit. 26. 1. 2012]. Dostupné z URL: < <http://www.mobilmania.cz/clanky/radim-vyslouzil-z-vv-volame-prilis-draze-muze-za-to-ctu/sc-3-a-1319421/default.aspx>>.

³³ TOP09: Ceny za volání jsou u nás třináctkrát vyšší – Jan Husák [online]. 2011 [Cit. 26. 1. 2012]. Dostupné z URL: < <http://www.top09.cz/co-delame/tiskove-zpravy/husak-ceny-za-volani-jsou-u-nas-trinactkrat-vyssi-7221.html>>.

³⁴ Husák: Za mobilní volání v Česku platíme dvakrát víc než v Británii / TOP 09: [online]. 2011 [Cit. 10. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://www.top09.cz/co-delame/napsali-o-nas/husak-za-mobilni-volani-v-cesku-platime-dvakrat-vic-nez-v-britanii-7883.html>>.

5 Porovnání s britským trhem, kde působí stejné firmy

Na českém trhu působí, jak již bylo uvedeno, tři telefonní společnosti. Jedná se o operátory T-Mobile, Telefónica a Vodafone. V mnoha evropských státech bychom mohli nalézt stejné složení plus přítomnost dalších operátorů, tzv. virtuálů. Ti u nás tolik chybí... Já jsem se rozhodl pro srovnání cen telefonů a služeb ve Velké Británii.

5.1 Velká Británie

Ve Spojeném království působí hned sedm operátorů vč. virtuálních. Jmenovitě se jedná o O2, Orange, T-Mobile, Tesco Mobile, Three, Virgin Mobile a Vodafone. Jak je patrné, tři společnosti působí zároveň i u nás. Vzhledem k jiným srovnáním v předchozí části této práce, kde byly srovnávány vyloženě tarify, se v této kapitole zaměřím na porovnání ceny, kterou musí zákazník zaplatit, aby obdržel slevu v rámci tzv. zvýhodněného mobilu.³⁵ V následujícím srovnání se zaměřím na nejoblíbenější mobil roku 2011, který je Samsung Galaxy S II³⁶, a cenu u operátorů v ČR a Velké Británii. Pro přepočítání z britské libry na českou korunu pracuji s hodnotou 30,5 Kč = 1 £.

5.1.1 Vodafone CZ – Vodafone UK

K paušálu za 26 £ (cca 793 Kč), ve kterém dostanete 100 volných minut, 500 SMS a 250 MB dat, přijde Samsung Galaxy S II britského zákazníka za 199 £, což činí cca 6 069,5 Kč. Oproti tomu český Vodafone při zhruba stejném měsíčním plnění ve výši 777 Kč nabízí S telefon za 10 377 Kč. Připadá vám telefon za 199 £ příliš drahý a vaše nároky jsou vyšší? Zaplatíte-li 31 £ (cca 945,5 Kč), dostanete 600 minut, neomezené SMS a 500 MB dat a k tomu možnost pořídit si Samsung Galaxy S II za 99 £ (cca 3 019,5 Kč), což u nás odpovídá stále stejnému měsíčnímu plnění, jako v předchozím případě, a tím pádem i stejné ceně za telefon, která vychází na neuvěřitelných 10 377 Kč. **Rozdíl zde představuje 7 357,50 Kč.** Třetí variantou v nabídce Vodafone UK je tarif v ceně 36 £ (cca 1 098 Kč), za nějž od operátora

³⁵ Pro maximální objektivitu dodávám, že ceny britského Vodafone jsou podmíněny závazkem na dobu 24 měsíců, oproti čemuž má český protějšek výhodu se svým závazkem pouze na půl roku.

³⁶ Mobil.cz: *Apple iPhone neobhájil titul mobil roku. Zvítězil Samsung Galaxy S II* [online]. 2011 [Cit. 14. 12. 2011]. Dostupné z URL: <http://mobil.idnes.cz/apple-iphone-neobhajil-titul-mobil-roku-zvitezil-samsung-galaxy-s-ii-1ja-/mob_tech.aspx?c=A111122_132234_mob_tech_jm>.

dostane Brit 900 minut, neomezené SMS zprávy a 750 MB dat k surfování. V Británii je s tímto tarifem telefon k mání zcela zdarma.

Český Vodafone se k tomuto tarifu přibližuje měsíčním plněním nad 1177 Kč a cenou telefonu ve výši 8 977 Kč.³⁷ **Zde je rozdíl vážně propastný, v neprospěch našince...**

5.1.2 O2 CZ – O2 UK

Také O2 má ve své nabídce vítěze soutěže Mobil roku 2011 – Samsung Galaxy S II. K paušálu za 16,50 £ (cca 503,25 Kč), ve kterém dostanete 50 minut a 250 SMS a 500 MB dat, je telefon k dostání za cenu 179,99 £ (cca 5 490 Kč). Oproti tomu O2 CZ telefon s měsíčním plněním 400 Kč a službou „Internet v mobilu“ obsahující 500 MB dat nabízí za 8 995 Kč.

Další z možností je připlatit si 6 £ a k tarifu s celkovou cenou 21,50 £ (655,75 Kč), který zahrnuje 200 minut, neomezené SMS a 500 MB dat, získat telefon za 104,99 £ (3 203 Kč). I u této nabídky O2 CZ značně pokulhává, nabízí jej totiž při měsíčním plnění 600 (opět s Internetem v mobilu) za 8 395 Kč. **Rozdíl v ceně je v neprospěch O2 CZ 5 192 Kč.**

A nakonec opět možnost získání Samsungu Galaxy S II zcela zdarma. To je možné s tarifem za 27 £ (823,5 Kč), jenž obsahuje 300 minut, neomezené SMS a 500 MB dat. **U českého O2 možnost získání telefonu Samsung Galaxy S II zdarma bohužel schází...**³⁸

5.1.3 T-Mobile CZ – T-Mobile UK

Jak britský, tak i český T-Mobile nabízejí Samsung Galaxy S II svým zákazníkům. V ostrovním království jej pořídíte už od 250 £ (7 625 Kč) k tarifu za 11 £ (335,5 Kč), který zahrnuje 50 minut, 250 SMS a 100 MB dat. Jelikož 100 MB dat je pro užívání tohoto telefonu nejspíš velmi nedostačujících, podíváme se, jak vypadají ceny s vyšším datovým balíčkem.

Pokud si uživatel vystačí s nízkým počtem minut, může telefon získat za 200 £ (6 100 Kč) k tarifu za 16 £ (488 Kč), ve kterém mu je aktivováno 50 minut, 250 SMS a 750 MB dat. Při zhruba podobné výši útraty (500 Kč) nabízí T-Mobile CZ telefon za 10 499 Kč. **Rozdíl činí 4 399 Kč, a to opět samozřejmě v neprospěch českého zákazníka.**

³⁷ *Srovnání nabídky českých a britských operátorů – Vodafone* [online]. 2012 [Cit. 4. 2. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.svetandroida.cz/srovnani-nabidky-ceskych-a-britskych-operatoru-vodafone-201202>>.

³⁸ *Srovnání nabídky českých a britských operátorů – O2* [online]. 2012 [Cit. 12. 2. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.svetandroida.cz/srovnani-nabidky-ceskych-a-britskych-operatoru-o2-201202>>.

Uživatelé, kteří se rozhodnou pro tarif za 21 £ (640,50 Kč), dostanou 100 minut, 500 SMS, již zmiňovaných 750 MB dat a telefon za libivých 150 £ (4 575 Kč). Další varianta je 26 £ (793 Kč), kde je již k dispozici 300 minut, neomezené SMS a také 750 MB dat. K tomuto tarifu je telefon za „pouhých“ 100 £ (3 050 Kč)³⁹. Zde už můžeme srovnat českým T-Mobile, který při podobném měsíčním plnění, jako je poslední zmiňovaný tarif (přesněji 800 Kč), nabízí telefon Galaxy S II za „překvapujících“ 9 499 Kč.⁴⁰ **Rozdíl je 6 449 Kč.**

5.1.4 Závěr srovnání britských a českých operátorů

Bez ohledu na počty volných minut v jednotlivých tarifech, které jsou zmíněny v předchozích subkapitolách, je patrné, že britský zákazník dostane za své peníze mnohem více služeb než ten český, který nemá výhodu ani v tom, že doba úvazku je v případě českého Vodafonu 6 měsíců, O2 CZ shodně s místním T-Mobilem požadují kontrakt po dobu tří let, bere-li si zákazník dotovaný přístroj.

Jak je vidět, ceny všech tří mnou zmíněných britských operátorů jsou si celkem podobné. Podobné jsou si i v naší zemi. Je ale zarážející, že nejsou tak příznivé jako ve Velké Británii, kde zákazník dostane špičkový telefon – v případě našeho srovnání je to Samsung Galaxy S II – zcela zdarma. Čech musí sáhnout do kapsy mnohem hlouběji, u dvou firem je nutné se upsat ke tříleté smlouvě, z níž se lze jen stěží vyvázat.

Nechám na každém, jaký názor si na popsanou situaci udělá. Třebaže ani jeden příklad nehovoří ve prospěch českého spotřebitele, tisková oddělení českých operátorů vydávají rádoby libivá prohlášení o tom, jak nejsou jejich ceny skvělé. Jedná se přitom o tytéž firmy, jen s rozdílem tržní konkurence a síly regulátora. V našem případě, mohu-li to tak říci, se jedná spíše o liknavost ČTÚ jako odpovědného úřadu.

³⁹ Pro úplnost – telefon lze u T-Mobile UK získat zdarma, a to k tarifu za 31 £ (945,50 Kč/měsíčně). V tom je uživateli nabídnuto 600 minut na volání po Velké Británii, neomezené SMS a 750 MB dat k surfování.

⁴⁰ *Srovnání nabídky českých a britských operátorů – T-Mobile* [online]. 2012 [Cit. 18. 2. 2012]. Dostupné z URL: < <http://www.svetandroida.cz/srovnani-nabidky-ceskych-a-britskych-operatoru-t-mobile-201202>>.

6 Neodcházejte, dáme vám slevu! Pokud zůstanete...

Každý správný marketér ví, že nejlepší reklamou je spokojený zákazník. Pokud se ovšem stane, že zákazník jednoho operátora dostane lepší nabídku na využívání služeb v síti jiného operátora, je více než zřejmé, že takovýto zákazník bude chtít za své výdaje telekomunikačních služeb ušetřit.

Vzhledem k zavedení přenositelnosti mobilních čísel, o níž jsem se již zmínil, změnilo za 6 let fungování této služby operátora více než jeden milión zákazníků. To je, při velikosti českého trhu, vcelku slušné číslo. Ročně tedy v průměru operátora změnilo doposud více než 166 tisíc lidí.⁴¹

6.1 Změnit operátora je snadné

Na internetu bychom mohli nalézt desítky návodů a postupů, díky kterým se dá ušetřit právě za volání.⁴² Nejjednodušší cestou je vyhledání si vhodnější nabídky u jiné společnosti, následné kontaktování původního operátora a projevení vůle vypovědět mu smlouvu. Jelikož jsem v okruhu svých známých od ledna 2006, kdy přenositelnost začala fungovat, pomohl se změnou operátora více než 70 lidem, mám více než bohaté zkušenosti s tím, jaká taktika na operátora „zabírá“ nejvíce, a vím, jaké aspekty operátor zvažuje, aby zákazníkovi udělil tzv. retenční nabídku. Tou povětšinou klienta ve své síti udrží.

6.2 Solventní zákazník dostane slevu téměř vždy

Je vcelku úsměvné, že zákazník dostane slevu na využívání služeb operátora až ve chvíli, kdy projeví snahu se s operátorem rozloučit. Nezažil jsem jediný případ, kdy by operátor kontaktoval svého zákazníka a jako formou poděkování za využívání jeho služeb by mu např. na 6 měsíců o 50% zlevnil měsíční paušál. Zákazník se musí doprošovat, bohužel...

Pro to, abyste dostali určitý benefit, stačí platit faktury řádně a včas, nebýt v prodlení s fakturami a být pro operátora „zajímavým“ zákazníkem. Třebaže každý případ řeší dané retenční oddělení operátora individuálně, podmínky pro získání slevy jsou většinou obdobné

⁴¹ *Milion Čechů utekl od operátora i s číslem* [online]. 2011 [Cit. 24. 11. 2011]. Dostupné z URL: <http://byznys.lidovky.cz/milion-cechu-utekl-od-operatora-i-s-cislem-fg3-/firmy-trhy.asp?c=A111023_135744_firmy-trhy_sk>.

⁴² *MobilMania.cz: Retenční nabídky Vodafone (levné volání)* [online]. 2012 Dostupné z URL: <<http://forum.mobilmania.cz/viewtopic.php?f=1&t=1119189>>.

Z vlastních zkušeností vím, že zákazník je natolik konsternován faktem, kdy mu operátor chce dát slevu až ve chvíli odchodu, že od mobilního operátora odejde už jen z jakéhosi principu.

6.3 Příklady udržovacích slev

Platíte svému operátorovi léta sedm set korun měsíčně a připadá vám to hodně? Nezoufejte, i vy můžete ušetřit. Stačí se o svou útratu více zajímat a nenechat operátora, aby vás tahal o peníze. V následujících řádcích bych rád popsal, jaké slevy jsem obdržel konkrétně já i další členové mé rodiny, známí a přátelé od svých operátorů.

6.3.1 Ondřej Žídek – operátor Vodafone

Před více než pěti lety jsem od svého operátora, tehdy ještě od Oskara, dostal nabídku, kterou jsem nemohl odmítnout, protože přebila nabídku operátora, k němuž jsem chtěl přestoupit. Pamatuji se, že jsem dostal po dobu 9 měsíců 30% slevu z tarifu a 50 volných minut měsíčně k tarifu zdarma. Nabídka po tři čtvrtě roce skončila a já se s operátorem domlouval na další, tentokrát už jako zákazník, který ví, že za své peníze může dostat víc než jen standardní služby z běžného ceníku. Vzhledem k tomu, že se mé potřeby na volání změnily, tarif jsem si navýšil a operátor slevu prodloužil. Tak jsem operátora každoročně „dusil“ tím, že od něj odejdu, že ztratí klienta, jenž má vztah k jeho značce atp.

Že běžné ceny nejsou nikterak výhodné, vím už nějaký ten pátek. A jelikož se operátorský trh nikterak zásadně neproměňuje, byť operátoři hlásají, že každoročně zlevňují v řádech desítek procent, volal jsem na linku svého operátora znovu. A opět jsem dosáhl svého.

6.3.2 Autorova zkušenost se slevou na paušál od operátora Vodafone

Přestože jsem každým rokem od operátora získával nějaké slevy, má struktura využívání služeb se časem měnila a mé potřeby na hlasový tarif rostly. Nastavil jsem si tedy vloni na podzim tarif, který obsahuje 400 volných minut do všech českých sítí, 50 SMS zpráv, Internet v mobilu s FUP limitem 150 MB a Program Kamarádi, který mně dává možnost bez omezení volat a neomezeně SMSkovat na tři čísla, v mém případě v síti operátora Vodafone.

Z následující tabulky je patrné, jaké slevy mně byl operátor ochoten nastavit, abych i nadále zůstal v jeho síti a dále mu platil.

Mé služby – v síti Vodafone CZ	Před slevou	Po slevě
Program Kamarádi – 3 čísla	260 Kč	130 Kč (sleva 50%)
400 volných minut	1 000 Kč	500 Kč (sleva 50%)
50 SMS zpráv kamkoli	60 Kč	0 Kč (sleva 100%)
Internet v mobilu (základní)	177 Kč	0 Kč (sleva 100%)
Za služby celkem:	1 497 Kč	630 Kč

Je zřejmé, že sleva, kterou mně operátor nastavil, je skutečně markantní oproti standardní ceníkové nabídce. **V mém případě sleva činí téměř 59%.** Pro úplnost však dodávám, že obvyklé nabídky jsou v rozmezí od 25% do 50%. Jelikož jsem ale u Vodafone více než 9 let, mám měsíčně několik hodin příchodích hovorů z jiných sítí (pro operátora důležitý ukazatel – terminační poplatky⁴³), platím faktury do týdne od jejich vystavení a do sítě Vodafone jsem v posledních letech přivedl cca 50 nových zákazníků, vyplatí se Vodafone, aby mně poskytl slevu, díky které měsíčně ušetřím více než 867 Kč. *Viz nastavení níže.*

The screenshot shows the Vodafone CZ customer portal. At the top, there's a navigation bar with the Vodafone logo, language options (cz, en), and links like 'Zpět na Vodafone.cz', 'Mapa stránek', and 'Nápověda'. Below this, a user is logged in as 'Ondřej Židek'. A main menu includes 'Úvod', 'Aktivace a nastavení služeb', 'Výdaje pod kontrolou a Vyúčtování', and 'Telefonní číslo: 608 313 001'. A secondary menu lists 'Moje oblíbené', 'Chytrý přehled', 'Finanční služby', 'Speciální nabídka', 'Správa hesel', 'Vyúčtování a platby', 'Váš tarif', 'Základní informace', etc. The 'Váš tarif' section is active, showing 'Tarif na míru'. Below this, four service cards are displayed: 'Kamarádi a Vlastní síť' (3 friends, 260 Kč, 50% discount), 'Volání' (400 free minutes, 1,000 Kč, 50% discount), 'SMS' (50 SMS, 60 Kč, 100% discount), and 'Internet' (177 Kč, 100% discount). Each card has a 'Nastavení' button and shows the discount is active until 25.09.2012.

⁴³ Terminační poplatky jsou poplatky jednoho operátora druhému za to, že v jeho síti končí hovor, který byl iniciován v síti prvního operátora. Aktuální sazba, jež je platná od 1. 7. 2011, činí za minutu 1,08 Kč bez DPH.

Rozpis vyúčtování za služby

Telefonní číslo 608 313 001

Používání služeb

Pevná síť v ČR	4	00:04:10	7,50	00:01:10	-7,50	20 %	0,00
Síť Vodafone	45	08:31:58	58,04	00:05:32	-58,04	20 %	0,00
Ostatní národní mobilní síť	31	01:14:57	70,50	00:46:45	-59,04	20 %	11,46
Barevné a informační linky	26	01:50:39	13,47			20 %	13,47
Celkem za Hlasové služby	106	11:41:44	351,01	00:53:27	-144,17		206,84

Skupinová volání	Počet hovorů	Délka hovorů	Základní sazba	Vyčerpané volné minuty	Sleva	Sazba DPH	Kč bez DPH
Pravidelné platby							
Kamarádi - 3 čísla (25.11. - 24.12.)			216,67		-119,17	20 %	97,50
Kamarádi - 3 čísla (8.12. - 24.12.)			122,78		-12,28	20 %	110,50
Používání služeb							
Kamarádi - volání v síti VF	142	04:13:02	0,00			20 %	0,00
Celkem za Skupinová volání	142	04:13:02	339,44		-131,44		208,00

SMS	Počet SMS	Základní sazba	Vyčerpané volné SMS	Sleva	Sazba DPH	Kč bez DPH
SMS služby						
Kamarádi	99	0,00			20 %	0,00
SMS objednávka Mobilní platby	9	9,00			20 %	9,00
SMS do jiných sítí	7	14,58			20 %	14,58
SMS z VF Park	13	16,25			20 %	16,25
Celkem za SMS služby	155	73,58		-21,25		52,33

Ukázka fakturace po slevách na jednotlivých balíčcích

6.3.3 Autorova zkušenost se slevou na paušál od operátora Vodafone

Od společnosti Vodafone využívám též mobilní datové připojení do notebooku. Jeho standardní cena je 315 Kč. Po slevě, která je ve výši 25% a 10% slevě ze služby Po svém⁴⁴, kterou mám rovněž aktivní, platím za připojení opět částku nižší, než je běžné. Měsíční rozdíl představuje úspora ve výši 103 Kč.


Volání
Nastavení


SMS
Nastavení


Internet
Nastavení

Žádné volné minuty
6,50 Kč / min.

Žádné volné SMS
1,50 Kč / SMS

Internet v mobilu naplno
315 Kč měsíčně
★ Sleva 25% na 6 měsíců
Aktivní do: 07.07.2012

Datová SIM karta
775 665 635 - O. Židek

⁴⁴ Po svém je doplňková služba operátora Vodafone, díky níž zákazník získá 10% z ceny aktivních balíčků služeb výměnou za to, že mu nechodí tištěné vyúčtování (dostupné na webu) a nekontaktuje zákaznickou linku operátora. Hovor je v opačném případě zpoplatněn 30,26 Kč vč. 20% DPH.

6.3.4 Rodinný příslušník – operátor Vodafone

Akciová společnost České dráhy a mobilní operátor Vodafone pro své zákazníky připravili v rámci bonusů k zákaznické IN-Kartě možnost aktivace 75% na vybrané tarify Vodafone. Před aktivací tarifu se 75% slevou bylo na určitém čísle aktivováno retenční zvýhodnění 50% sleva na Program Kamarádi do sítě Vodafone.

Měsíční sleva za obě služby celkem činí 397,43 Kč. Za rok lze takto ušetřit 4 796 Kč.

Měsíční paušál	Speciální slevy	Celkem (včetně slev)
175,73 Kč	0 Kč	175,73 Kč

 Kamarádi a Vlastní síť	 Volání	 SMS	 Internet
1 kamarád v naší síti 175 Kč měsíčně	352,93 Kč měsíčně (sdílený kredit pro Volání a SMS)		
175 Kč měsíčně	5,04 Kč / min.	1,20 Kč / SMS	Internet v mobilu na den 17 Kč za den
★ Sleva 50% navždy Aktivní do: Navždy	★ Sleva 75% na 36 měsíců Aktivní do: 09.08.2014		

50% na Program Kamarádi a 75% sleva k „Nabito 350“ = **175,50 Kč/měsíc místo 572,93 Kč.**

6.3.5 Rodinný příslušník – operátor Telefónica O2

K tarifu, který běžně stojí 110 Kč a obsahuje jen 15 volných minut, operátor aktivoval pod pohružkou přenesení čísla k jinému operátorovi dalších 50 minut navíc a přidal balíček 125 volných SMS zpráv. Cenu tarifu nezvýšil, jen přidal služby, které jsou vyloženě podpultové. Vzhledem k tomu, že operátor O2 účtuje své hovory způsobem 60+60, což měsíčně zvyšuje průměrně fakturu o dalších 12,5%, má známá se v tomto případě rozhodla operátora změnit. Aktivovala si tarif výše uvedený u Vodafone, a navíc získala výhodnější účtování (60+1) i lepší poměr volných minut za nižší měsíční paušál (110 Kč vs. 88 Kč).

6.4 Celkové hodnocení retenčních nabídek

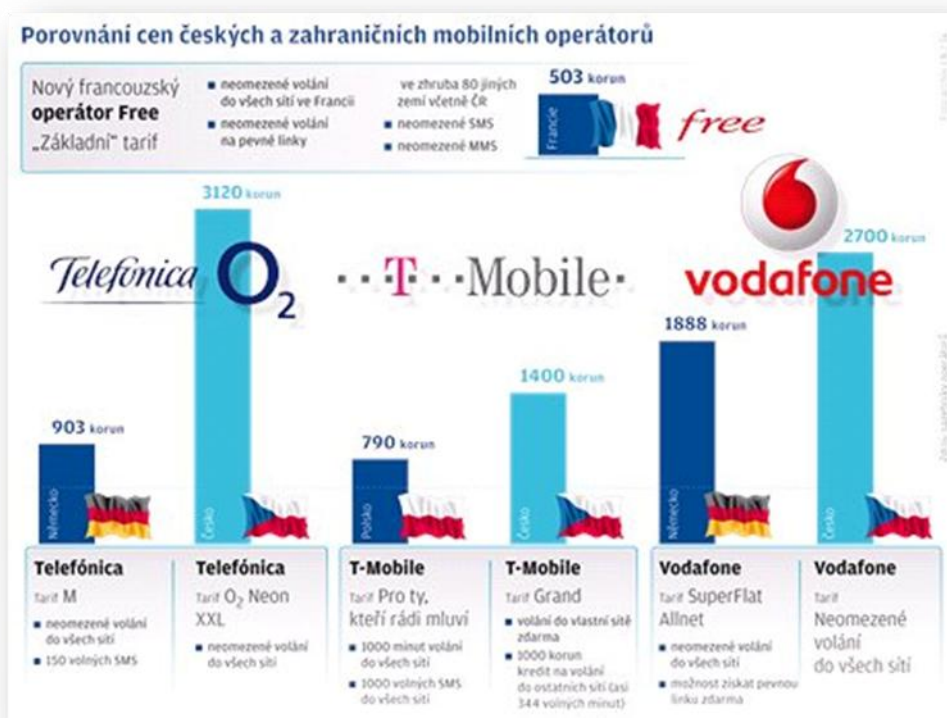
Z mého srovnání je patrné, že operátoři jsou schopni svým zákazníkům nabídnout doslova cokoli, aby si je udrželi. Nevyjímaje slevu na dotovaný telefon, akci na paušál i jiné výhody, o kterých zákazník nevěděl až do doby, kdy se rozhodl změnit síť.

Já osobně svému operátorovi, resp. jeho zaměstnancům pokaždé opakuji, aby si uvědomili, že udržení si stávajícího klienta je pro ně až sedmkrát snazší než získání nového. To se mně osobně vyplácí, neboť jsem s touto strategií ve vyjednáváních s operátory vždy úspěšný, a docílím tak toho, abych v konečném důsledku vždy platil méně, než musím.

7 Iniciativy skupin na internetu proti drahému volání

Na českém internetu se v posledním roce objevila řada stránek, které upozorňovaly na drahé volání a sazby místních operátorů. V polovině minulého roku se na Facebooku dokonce objevila stránka, v jejímž rámci se plánoval tzv. vypínací protest. Ten byl několikafázový a spočíval v tom, že lidé v určitý den a čas vypnou své mobilní telefony. Operátorům tak dalo najevo svou nespokojenost celkově asi 30 000 lidí vypnutím mobilu.

Čeští mobilní operátoři dementovali informace o tom, že by se nějak citelně projevil počet těch, kteří organizovaně vypínali své přístroje v rámci protestů. Martina Kemrová, mluvčí českého T-Mobile, uvedla: „*Sedm tisíc vypnutých klientů s čísly T-Mobile nepohne.*“⁴⁵



Zdroj: iHned.cz

⁴⁵ Respekt týdeník: Záhada českého spotřebitele. 31. vyd. Praha, 1. 8. 2011, str. 36
ISSN 1801–1446.

8 Novodobá francouzská „revoluce“ – ve volání

V polovině ledna, přesně 10. 1., letošního roku spustil ve Francii své služby nový operátor Free Mobile. Ten byl schopen svým zákazníkům nabídnout za 19,90 € (500 Kč) neomezený tarif pro volání, SMS i MMS a ještě datové připojení s objemem dat 3 GB. Taková nabídka by Čecha vyšla na částku od 2 430 Kč po 3 900 Kč (v závislosti na operátorovi). Během 6 dní získal francouzský Free Mobile 500 000 nových zákazníků, z nichž drtivá většina odešla od svého stávajícího operátora. Novinka na francouzském trhu vsází i na další trháky:

„Bere si na paškál nabídky a nepřehledné všeobecné podmínky konkurentů – 70ti stránkové brožury, ve kterých se zákazník nemá šanci vyznat. Všeobecné podmínky Free Mobile se proto vejdou na jeden list A4. Dále ceny – ceny volání i SMS ve Francii stagnují. Věřte nebo ne, ale průměrná cena za minutu hovoru se prý podobně jako u nás pohybuje okolo 5 Kč. SMSka v průměru 2,5 Kč a mladí jich pošlou okolo tisícovky měsíčně... A to leze do peněz. Dále internet – pro Free srdeční záležitost.

Konkurenci kritizuje za to, že nasadila rovnítko mezi internet a web + e-mail. Do mobilního internetu patří přece i VoIP a tethering, a proto je přímo součástí tarifu i datový balíček. Ale ne s ušmudlanými 100 či 500 MB, nároky současných uživatelů s vyspělými smartphony jsou 3 GB. Součástí tarifu je i připojení přes Wi-Fi hotspoty, Free jich má po celé Francii přes čtyři miliony.“⁴⁶ Skvělá nabídka!

8.1 Reakce Čechů a místních operátorů

Jakmile se čeští zákazníci o takovéto nabídce ve Francii dozvěděli, strhla se přímo lavina jejich stížností nejen na Facebookových profilech českých operátorů, ba dokonce i naše média si situace začala všímat více, než v době samotných vypínacích protestů.

Čeští mobilní operátoři od ledna proto čelí ještě silnější kritice a ČTÚ dostává stále více a více e-mailů od spotřebitelů, aby situaci vysvětlil. I mně zajímalo vyjádření ČTÚ. Mou žádost o ně (příloha č. 3) a vyjádření úřadu (příloha č. 4) najdete v závěru této práce.

⁴⁶ MobilMania.cz: 4. operátor způsobil ve Francii revoluci [online]. 2012 [Cit. 19. 1. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.mobilmania.cz/clanky/4-operator-zpusobil-ve-francii-revoluci/sc-3-a-1319344/default.aspx>>.

8.2 Komentář viceprezidenta Vodafonu k francouzskému Free Mobile

3. února 2012 uveřejnil internetový server MobilMania.cz komentář o mobilní revoluci. Autorem příspěvku je viceprezident českého Vodafonu Colin Shea.

„Novoroční vstup operátora Free na francouzský trh je označován jako revoluce a těžko se tomu divit, nabídka neomezených služeb za zhruba 500 korun měsíčně je super lákavá. V kontextu českého trhu je přitom případ Free zajímavý zejména v souvislosti s nadcházející aukcí nových rádiových frekvencí, kterou všichni vnímáme jako zásadní příležitost dohnat deficit některých částí České republiky v dostupnosti rychlého internetového připojení a zlepšit podmínky na trhu pro zákazníky. Stejná aukce totiž proběhla ve Francii loni a Free ani žádný jiný z operátorů, kteří se aukce účastnili, přitom nebyl žádným způsobem zvýhodněn.

To je jistě zajímavá inspirace pro všechny, kteří očekávají od podzimní aukce v Česku podobně revoluční výsledky, jaké přinesla ve Francii. Francouzský regulátor si byl evidentně vědom rizika spekulace, jaké s sebou pozitivní diskriminace nových operátorů může nést. Státní pobídky, které například vyčlení exkluzivní část spektra pouze pro nového zájemce, totiž mohou přilákat spekulanty, jejichž jediným zájmem bude exkluzivní část frekvencí nakoupit, nechat několik měsíců či let ležet ladem a pak je draze prodat. Koneckonců všichni máme v čerstvé paměti případ nešťastných státních dotací pro solární elektrárny, kde malá skupina spekulantů vydělala na úkor běžných zákazníků a vyhnala ceny elektřiny nahoru.

Případ Free je tak pro českého zákazníka inspirativní především tím, že francouzský stát zde ctí zásadu transparentní a nediskriminační aukční soutěže. Příchod nových operátorů bude totiž pro zákazníky přínosem pouze tehdy, využijí-li nové frekvence ku prospěchu zákazníků.

Colin Shea,

viceprezident pro strategii a plánování, Vodafone ČR a.s.“⁴⁷

⁴⁷ MobilMania.cz: Colin Shea, Vodafone: „Operátor Free je férová revoluce“ [komentář] [online]. 2012 [Cit. 5. 2. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.mobilmania.cz/bleskovky/colin-shea-vodafone-operator-free-je-ferova-revoluce-komentar/sc-4-a-1319529/default.aspx>>.

9 Vyjádření českých operátorů k tématu vysokých cen

Všem třem českým mobilním operátorům, resp. jejich tiskovým oddělením jsem adresoval prosbu o sdělení stanoviska, které právě daná společnost k mnou zkoumanému tématu zaujímá. Velice ochotně mně vyjádření poskytla tisková mluvčí T-Mobile a zástupkyně tiskového mluvčího Vodafonu. Společnost Telefónica mně poskytla po opakované žádosti a urgenci jen stručné odpovědi na mé dotazy. E-mailovou korespondenci s tiskovými odděleními operátorů naleznete v přílohách této práce. Níže přikládám vyjádření operátorů vč. otázek, na které mně bylo odpovídáno.

9.1 T-Mobile⁴⁸

- 1) Plánuje společnost T-Mobile v České republice během nejbližší doby razantně snížit ceny, které účtuje svým zákazníkům za využívání telekomunikačních služeb?**

„Vzhledem k tomu, že ceny za telekomunikační služby klesají průběžně (meziročně cca o 10 %), o plošném razantním snížení cen neuvažujeme.“

- 2) Domníváte se, že je český telekomunikační trh dostatečně konkurenceschopný?**

„Konkurenceschopný nebo konkurenční (ve smyslu dostatku konkurence)?

Ad konkurenceschopný – rozhodně, operátoři jsou silní a mohou se poměřovat i s operátory zahraničními.

Ad konkurenční – ano, konkurence na českém trhu je dostatečná. Na trzích naší velikosti je obdobné množství mobilních operátorů.“

- 3) Zaznamenali jste v poslední době zvýšení počtu žádostí svých klientů o optimalizace či aktivace neomezených tarifů či skupinových volání?**

„Výrazný tlak na optimalizace tarifů jsme nezaznamenali. Stále platí, že v této oblasti je aktivnější operátor (= operátor volá zákazníka, nikoli naopak). Je ovšem pravda, že na sociálních sítích zákazníci stále častěji mezi sebou diskutují o retenčních nabídkách a výhodných tarifech.“

⁴⁸ žádost o podání vyjádření – příloha č. 5

- 4) Registrovali jste v posledních měsících – v době tzv. vypínacích protestů proti cenám – ve své síti výraznou měrou snahu o připojení se k této nátlakové akci z řad svých zákazníků?**

„Během bojkotů jsem ani jednou nezaznamenali pokles provozu v síti.“

Za T-Mobile odpovídala tisková mluvčí Martina Kemrová.⁴⁹

9.2 Vodafone⁵⁰

- 1) Plánuje společnost Vodafone v České republice během nejbližší doby razantně snížit ceny, které účtuje svým zákazníkům za využívání telekomunikačních služeb?**

„Ceny telekomunikačních služeb klesají kontinuálně. A právě Vodafone je operátorem, který proces zlepšování podmínek pro zákazníky, a to nejen poklesem cen, stimuluje nejvýrazněji. Například nejférovějším účtováním hovorů či politikou nesvazování zákazníků smlouvami tak, aby mohli kdykoli využít nejvýhodnější nabídku na trhu. Ceny naposledy klesly díky aktuální vánoční nabídce, v rámci níž Vodafone jako první uvedl na trh nejlevnější flat rate tarif.“

- 2) Domníváte se, že je český telekomunikační trh dostatečně konkurenceschopný?**

„Jsme nejrychleji rostoucí operátor, za poslední čtvrtletí nám přibylo 69 tisíc nových zákazníků, což na takto vysoce penetrovaném trhu vnímáme jako úspěch. Z našeho pohledu bychom tohoto bez konkurenčního boje nedosáhli.“

- 3) Zaznamenali jste v poslední době zvýšení počtu žádostí svých klientů o optimalizace tarifů či aktivace neomezených tarifů či skupinových volání?**

„Mezi našimi zákazníky jsou dlouhodobě populární nástroje, které umožňují mít vlastní a rodinné náklady za volání pod kontrolou. Z těchto nástrojů jsou nejoblíbenější služby, které zákazníka upozorní na dosažení provolané částky, kterou si sám nastavil. Tyto nástroje už automaticky obsahují všechny nové tarify. Firemní zákazníci se smlouvou mohou využít zdarma službu Bez obav.“

⁴⁹ vyjádření T-Mobile – příloha č. 6

⁵⁰ žádost o podání vyjádření – příloha č. 7

Každé tři měsíce projdeme jejich vyúčtování, a pokud by pro ně byl výhodnější jiný tarif, automaticky jim útratu přepočítáme a rozdíl vrátíme v dalším vyúčtování.“

4) Registrovali jste v posledních měsících – v době tzv. vypínacích protestů proti cenám – ve své síti výraznou měrou snahu o připojení se k této nátlakové akci z řad svých zákazníků?

„Během těchto akcí jsme registrovali provoz odpovídající běžnému provozu daného dne v týdnu. „

Za Vodafone odpovídala zástupkyně tiskového mluvčího Alžběta Houzarová.⁵¹

9.3 Telefónica⁵²

1) Plánuje společnost Telefónica v České republice během nejbližší doby razantně snížit ceny, které účtuje svým zákazníkům za využívání telekomunikačních služeb?

„Každý zákazník může požádat o doporučení nejvhodnějšího tarifu, aby neplatil zbytečně za služby, které nepoužívá. Stačí navštívit prodejnu, nebo zavolat bezplatnou zákaznickou linku.“

2) Domníváte se, že je český telekomunikační trh dostatečně konkurenceschopný?
„Nepřísluší nám hodnotit ČTÚ.“

3) Zaznamenali jste v poslední době zvýšení počtu žádostí svých klientů o optimalizace či aktivace neomezených tarifů či skupinových volání?

„Nezaznamenali.“

4) Registrovali jste v posledních měsících – v době tzv. vypínacích protestů proti cenám – ve své síti výraznou měrou snahu o připojení se k této nátlakové akci z řad svých zákazníků?

„Nezaznamenali.“

Za Telefónicu odpovídala Lucie Policarová z tiskového oddělení.⁵³

⁵¹ vyjádření Vodafone – příloha č. 8

⁵² žádost o podání vyjádření – příloha č. 9

10 Vyjádření odborníka – novináře Ondřeje Malého

O vyjádření k tématu mé práce jsem požádal autora desítek článků o drahém volání v ČR. Člověka, který byl hostem pořadu Otázky Václava Moravce dne 23. 10. 2011, a ví, jaké poměry na zdejším trhu fungují.

1) Domníváte se, že během letošního roku dojde k razantnějšímu snížení cen, které české telekomunikační společnosti účtují svým zákazníkům za využívání služeb?

„Ne. Nezdá se mi, že by byl důvod k „razantnějšímu“ snižování cen. Dojde k určitému snížení cen, jehož důvodem je všeobecná naštvanost ve společnosti. Domnívám se, že operátoři budou ale postupovat spíše osvědčenou metodou vynalézání nových tarifních kejklí, které způsobí zdání nižších cen, zatímco účet zůstane stejný za stejné množství odebraných služeb. Že by se tu magicky objevila nabídka typu 1000 minut a 1000 SMS za 300 korun, tak to rozhodně ne.“

2) Myslíte si, že je český telekomunikační trh dostatečně konkurenční?

„Rozhodně není, nasvědčují tomu všechny analýzy. Ale je nutné ho rozdělit. Trh služeb pro domácnosti je zcela nekonkurenční a operátoři se v něm nacházejí v takzvané „tacítní koluzi“, což znamená, že aniž by docházelo k otevřenému, domluvenému kartelu, je pro všechny tři hráče na typicky oligopolním trhu výhodné chovat se tak, jak se chovají (tzn. příliš si nekonkurovat a držet uměle vysoké ceny). Na trhu služeb pro korporace a veřejnou správu (tedy firemní zákazníci) je to jinak. Tam je velmi silný jeden operátor (Telefónica), dostatečně silný druhý (T-Mobile) a naopak velmi slabý je Vodafone.“

A právě on výrazně našlápl, podstřeluje ceny a díky němu volají firemní klienti za výrazně výhodnější nabídky než domácnosti.“

⁵³ vyjádření – Telefónica – příloha č. 10

3) Ve Francii způsobil Free mobile "revoluci" v oblasti mobilních služeb. Je něco podobného, podle Vašeho názoru, možné, nastane-li obdobná situace v ČR?

„Taková situace v ČR nenastane. Ve Francii měl Free k dispozici (aspoň pokud se pamatuju) frekvence v pásmu 2100 MHz (UMTS, 3G) a pak snad něco v 900 a také ostatní operátoři měli povinnost poskytnout mu národní roaming. Free tak může využívat jejich sítě tam, kde nemá vlastní pokrytí a oni mu ji musí poskytnout, mají to nařízené od regulátora. Český regulátor ČTÚ neudělal nic z tohoto. Při přidělování frekvencí 2100 rozdělil pásmo velkoryse na 3 díly (například ve Francii a v UK jsou to 4, v Polsku možná 5 – neznám přesně situaci). Při přidělování GSM frekvencí v minulosti žádné povinnosti operátorům nestanovil. Operátoři tak nemají vůbec žádné povinnosti někoho do sítě vpustit.

Existuje možnost, že se trh rozhybe poté, co na trh vstoupí nový hráč či se rozdělí stávajícím operátorům nové frekvence, které už ale ponesou s sebou nějaké povinnosti. Pak je možné, že se zvýší počet hráčů na trhu a zvýší se i úroveň konkurence. Na druhou stranu podle mne jediné, co pomůže, je nová síť. (nemusí to být nutně operátor, ale síť mimo stávající tři, kterou by její provozovatel třeba velkoobchodně pronajímal koncovým subjektům, virtuálům).

V telekomunikacích jsou volné frekvence všechno. Kdo má frekvenční přiděl, podniká, musí investovat, ale i vydělává. Kdo ho nemá, nemá nic. Pokud nemáte přiděleno, nemáte nic. To je důležité si uvědomit. Když chcete založit novou automobilku, vyberete si louku, seženete někde miliardu euro a vyrobíte na louce halu a za dva roky sjíždí z linky nový „Žídek-car“.

Když si budete chtít pořídit mobilního operátora Žídek mobil, můžete mít miliardu euro, ale pokud vám Vodafone Group neprodá Vodafone CZ (nebo Telefónica Europe českou Telefoniku), budete mít přesně nula zákazníků, protože prostě nejsou volné frekvence. A to je velký rozdíl telekomunikačního trhu oproti všem jiným trhům.“

4) Má již ČTÚ v rukou jasný nástroj, kterým může trh více regulovat? (Je mně známo nové znění obecné povahy z konce listopadu 2011).

„Má několik možností, formálních a neformálních. Opatření obecné povahy, které zmiňujete, je superformální možnost, kterou se definuje nový trh, na kterém pak úřad může začít uplatňovat regulatorní opatření. Jenže ČTÚ podle mne trh v připravovaném OOP

z listopadu špatně definoval, protože mluvil jenom o hlasu a opomenul SMS a data. Operátoři argumentovali tak, že trh je špatně vymezený a tudíž jakákoli analýza musí být z definice tedy blbá a úřad by touto cestou neměl postupovat. Bude to pro něj dost boj protlačit to přes kolektivní odpor TO2, TM a VF a zřejmě i přes odpor komise, která ale bude OOP odmítat z jiného důvodu (spíše z formálního).

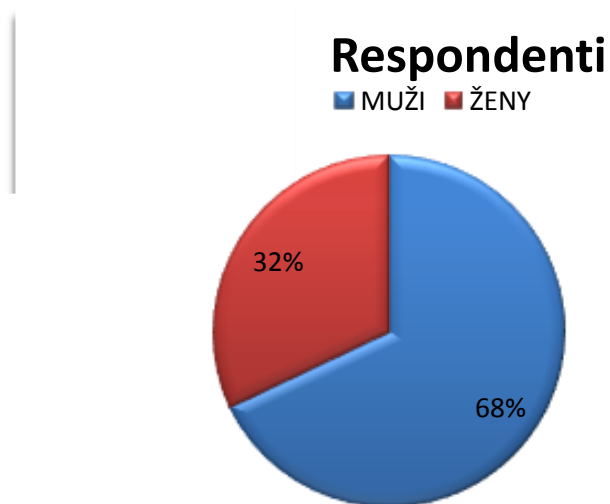
Úřad ale brutálně selhal v neformální rovině. V zákoně o elektronických komunikacích je podrobně uvedeno v §4 a §5, co je úkolem úřadu, je tam pomáhat konkurenci, chránit spotřebitele apod. A úřad se neobtěžoval podle mne jít tvrdě do sporů s operátory, upozorňovat na zvěrstva v jejich cenících, na to, že účtování po minutách je zločinné a podobně. Jeho problém je dvojitý – zbabělost a neschopnost. Zbabělost v tom, že nechce jít do konfliktu a neschopnost v tom, že nedokáže problémy pojmenovat lidsky a tak, aby společnosti jasně vysvětlil, co je jeho úkolem, co může a co nemůže. Předseda Dvořák není žádná osobnost – je to prostě průměrný úředník.“

5) Tlak na české operátory značně sílí, a to především na sociálních sítích. Může to být, z Vašeho úhlu pohledu, prvkem k jakékoli marketingové kampani některého ze stávajících operátorů ve snaze o přilákání nové klientely (z řad rezidentních zákazníků a snížení cen např. o 30%)?

„Ne, pro žádného ze stávajících operátorů není snížení cen výhodné. V ČR je 140procentní penetrace a získání nového zákazníka je drahé. Pro všechny je výrazně výhodnější dojit ty, co mají a na akvizice nových dávat co nejméně.“

11 Praktická část – dotazníkové šetření

Od 28. 11. 2011 do 9. 12.2011 probíhalo dotazníkové šetření, do něhož se zapojilo finálních 333 respondentů. Můj dotazník byl umístěn na webu⁵⁴. Vzhledem k umístění na internetu se mně nepodařilo zajistit přesný poměr respondentů dle pohlaví, ale i tak se domnívám, že vypovídající charakter dotazníku je vhodný pro další práci s ním.



Využíváte služeb mobilního operátora?



⁵⁴ Vyplňto.cz: *Názor na ceny mobilních služeb v ČR (výsledky průzkumu)* [online]. 2011 [Cit. 14.2.2011]. Dostupné z URL: < <http://www.vyplnto.cz/databaze-dotazniku/nazot-na-ceny-mobilnich-sluz/> >.

Jakého operátora využíváte? Pokud využíváte služeb více operátorů, uveďte, prosím, toho, jehož služeb využíváte nejčastěji.



Zde vidíme, že poměr respondentů je vcelku vyvážený.

Změnili jste někdy operátora?



Zde je poměr téměř vyrovnaný, což svědčí o tom, že lidé mezi operátory přecházejí.

Prosím, uveďte, co Vás vedlo ke změně operátora.

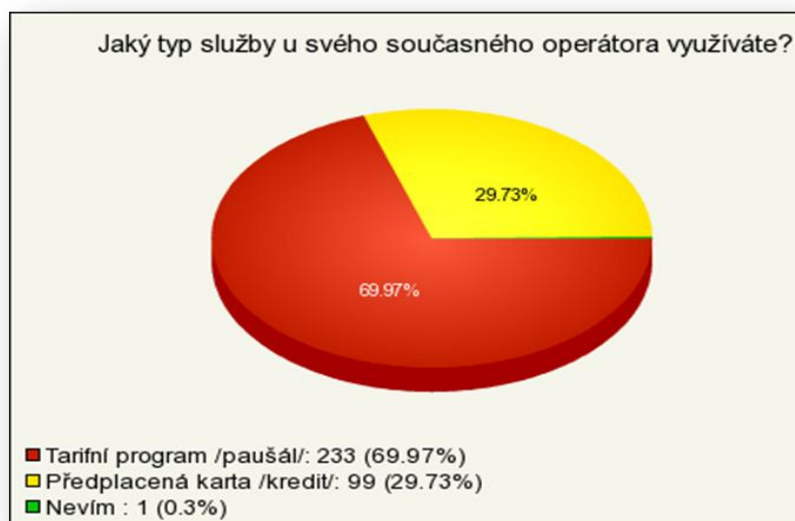


Respondenti dále uváděli, že operátora měnili díky těmto faktorům:

Pokrytí signálem v ČR a také cenová nabídka, změna u ostatních členů rodiny, výhodnější nabídka, rada mého žáka – Ondřeje Žídka, výhodný tarif Na míru, ztráta SIM karty, odečítání neodeslaných SMS, neuznání reklamace, 3G pokrytí špatný signál a nevýhodný paušál, internet v mobilu bez závazku na 2 roky, firemní smlouva, nekalé praktiky u O2, nespokojenost, jednání, účtování, četnost uživatelů operátora v okolí, kvalita operátorů na lince, zrušení mého tarifu, cena, nefunkčnost Vodafone Samoobsluhy, absence kontroly výdajů u O2, výhodnější účtování, neseriózní jednání, dojem, že to bude u konkurence výhodnější – nebylo.

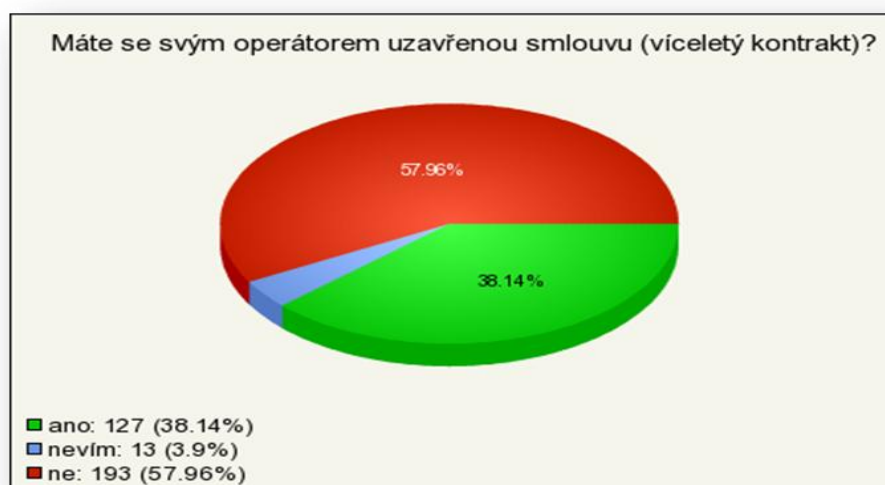
Je patrné, že zákazníci českých operátorů operátora změnili a mění z nejrůznějších důvodů. Nejčastějším z nich, jak je patrné, je cena služeb, následovaná pokrytím a jednáním operátora. Za povšimnutí stojí poslední názor, který se týká ceny. Ta měla být, dle respondenta, v nové síti výhodnější, opak byl však pravdou...

Jaký typ služby u svého současného operátora využíváte?



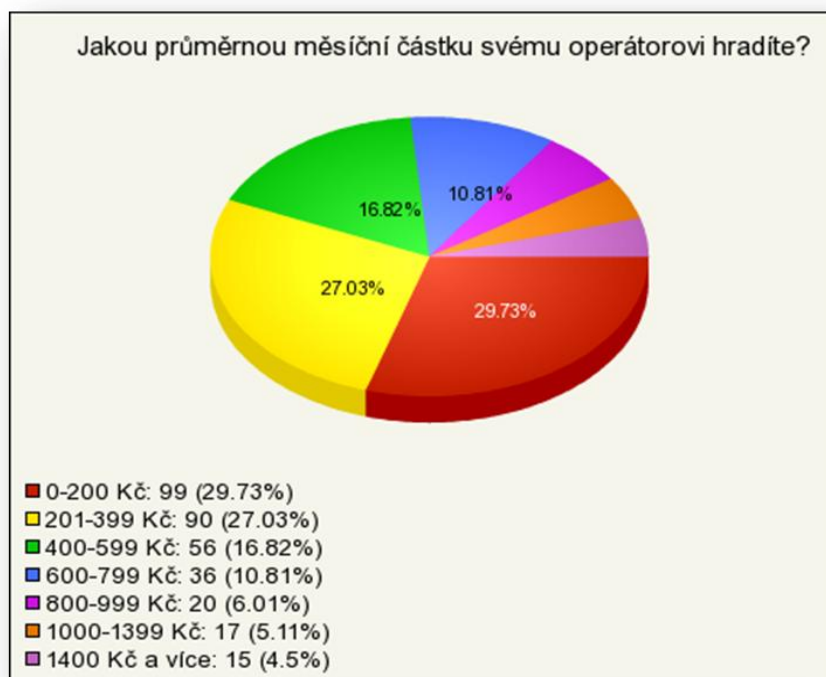
Z grafu je patrné, že v nastavení služeb dominují měsíční tarifní programy.

Máte se svým operátorem uzavřenou smlouvu?



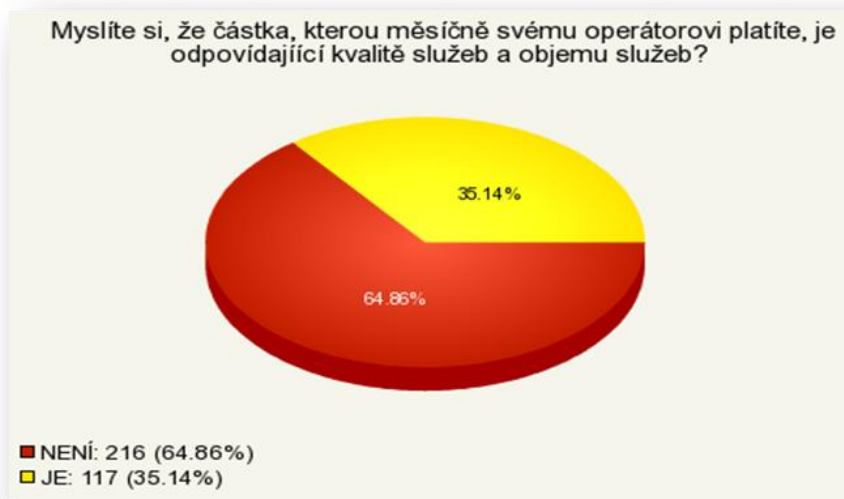
Téměř 40 % respondentů má tzv. post-paid = tarif. Jen necelá 4 % neví, jaký typ služby u svého operátora využívají. Převládají však lidé s předplacenými kartami.

Jakou průměrnou měsíční částku svému operátorovi hradíte?



Necelých 57 % respondentů svému operátorovi měsíčně nedává víc než 400 Kč. Více než jedna třetina dotázaných svému mobilnímu operátorovi hradí částku pod jeden tisíc korun. Necelých 10 % tázaných platí za mobil 1 000 Kč a více za měsíc.

Myslíte si, že částka, kterou měsíčně svému operátorovi platíte, je odpovídající kvalitě služeb a objemu služeb?



Dozvěděli jste se v poslední době ze sdělovacích prostředků o tlaku na české operátory právě kvůli cenám jejich služeb a tzv. „předraženosti“?



Tato otázka, resp. odpověď respondentů na ni ukazuje, že lidé mají v povědomí drahotu českého volání a o situaci vědí.

Pohrozili jste někdy svému operátorovi odchodem ke konkurenci?



Nabídl vám operátor snížení ceny za služby v případě, že s ním budete volat i nadále?

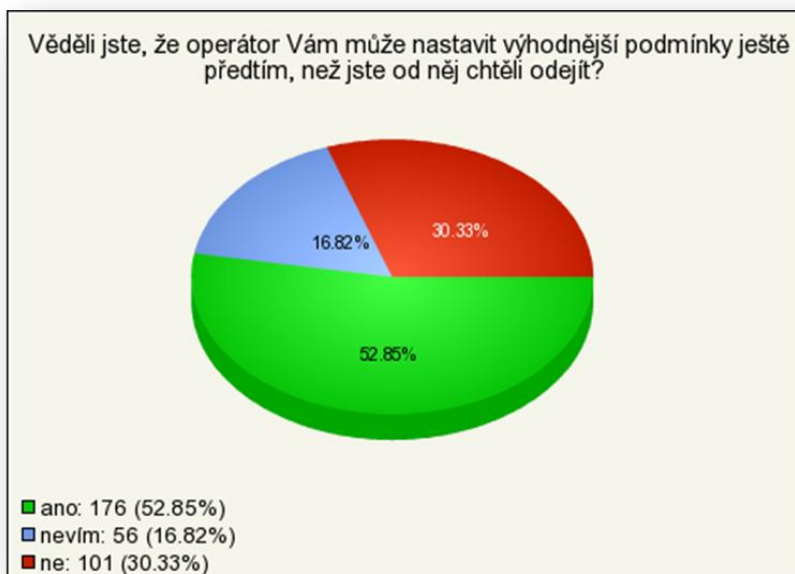


Necelých 60% má zkušenost s již zmíněnými retenčními nabídkami, což potvrzuje fakt, kdy operátor skutečně jeví zájem o zákazníka, až když chce odejít jinam.

Využili jste takovéto (retenční) nabídky?

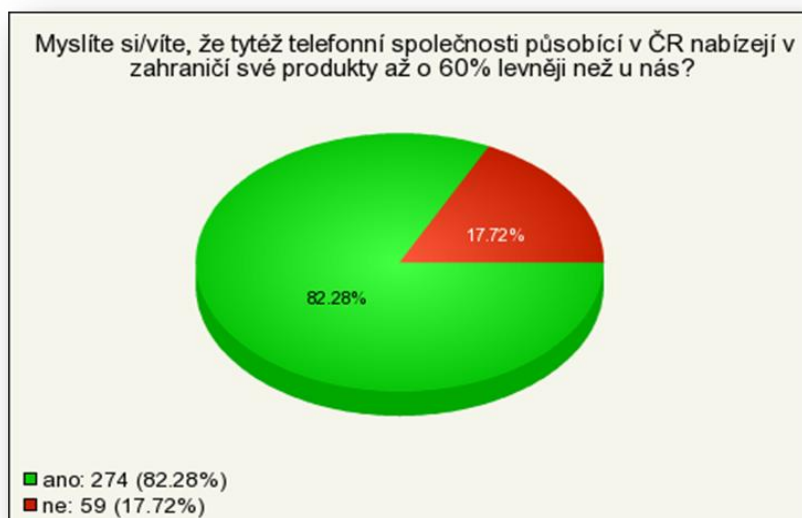


Věděli jste, že operátor Vám může nastavit výhodnější podmínky ještě předtím, než jste od něj chtěli odejít?



Zde je překvapující, že lidé o případných slevách, které mou obdržet, vědí. Přisuzuju to skutečnosti, že se o tzv. podpultových nabídkách mezi lidmi stále častěji hovoří.

Myslíte si/víte, že tytéž telefonní společnosti působící v ČR nabízejí v zahraničí své produkty až o 60% levněji než u nás?



Překvapuje Vás tato informace?



Fakt, kdy více než 80 % respondentů ví nebo tuší, že se u stejných firem za hranicemi volá až o 60 % laciněji, je opravdu zarážející a o něčem svědčí...

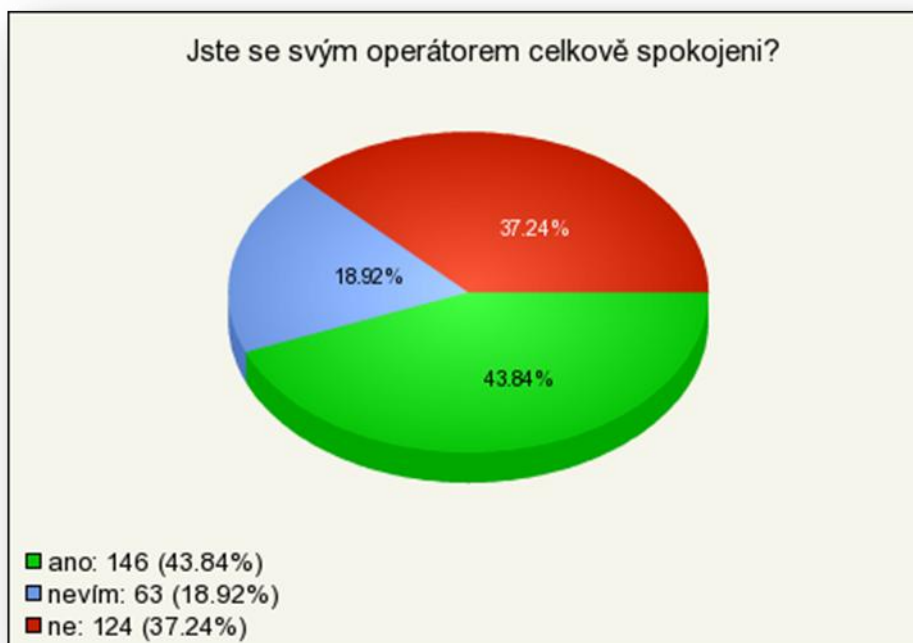
80 % dotázaných tato skutečnost nikterak nepřekvapuje, což je opět více než tristní – v neprospěch operátorů.

Jak reagoval Váš operátor ve chvíli, kdy jste mu naznačili vůli odejít ke konkurenci?

Zde vám místo grafu nabídnu slovní odpovědi respondentů, jelikož se jednalo o otázku s možností otevřených odpovědí jako u otázky č. 4.

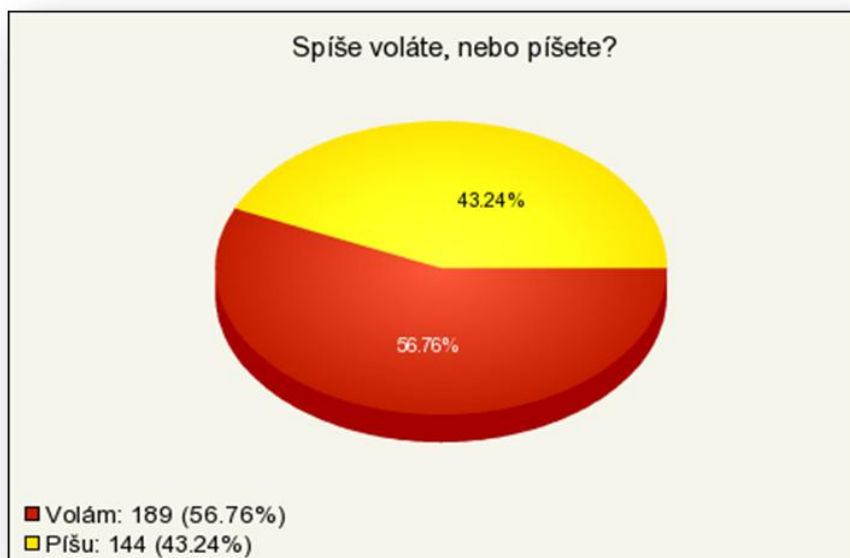
Nabídl nižší ceny, ale vyšší než konkurence, nabídl slevy, nabídl více minut, ale protože celá společnost přecházela k Vodafoneu pod rámcovou smlouvu, šla jsem také, nabídnuto z původních 30 volných minut 120 volných minut, nabídkou snížení paušálu o 50% + VPN firma neomezeně bezplatně, nevzpomínám si, nezajímalo ho to, nijak, posílali mi mraky akcí a výhod, pouze akceptoval mé rozhodnutí. – pozn. po 12 letech, zavolal mi, že vše je připraveno k přechodu, divil se, že odcházím po 10 letech k Vodafoneu, nabídl mi údajně výhodnější volání, ale ve skutečnosti tomu tak nebylo, takže jsem odešel...

Jste se svým operátorem celkově spokojeni?

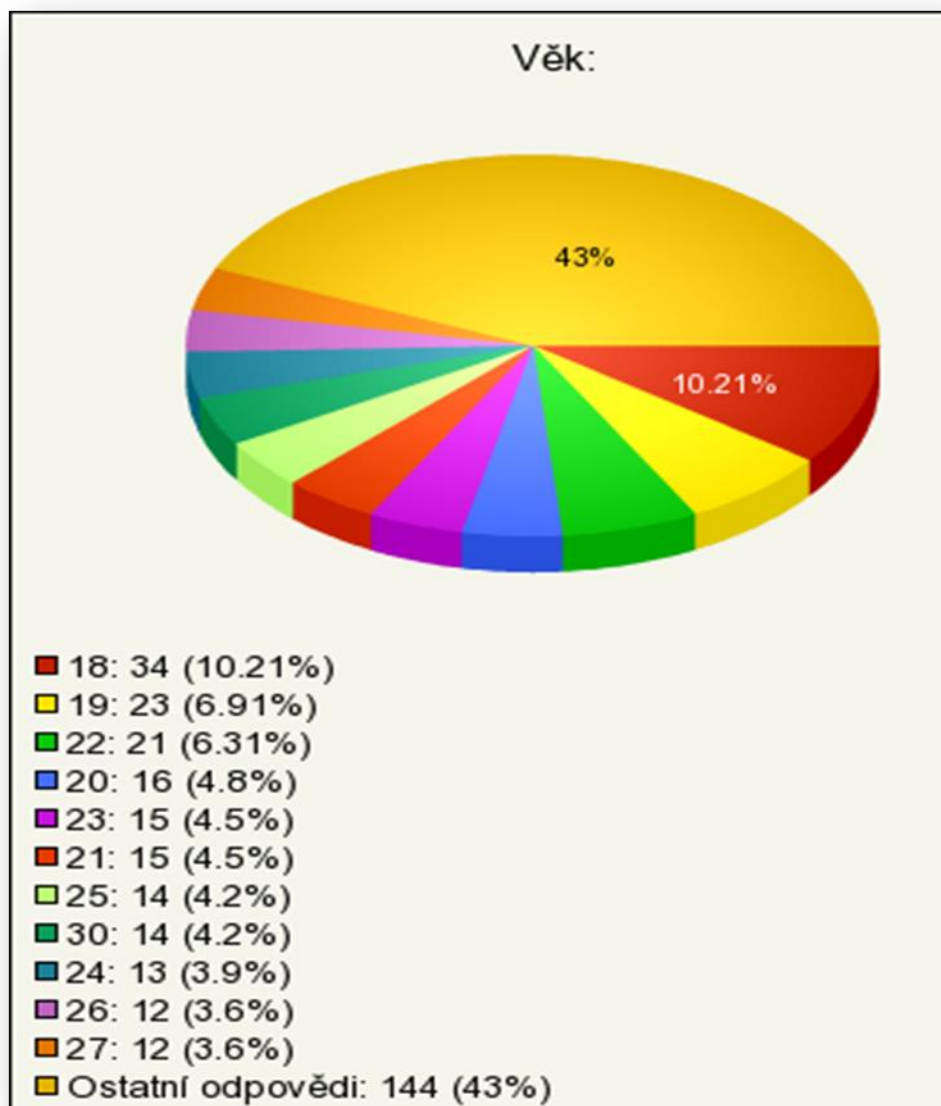


Více než jedna třetina dotázaných spokojena není, téměř 20 % respondentů neví a více jak 40 % mnou dotázaných respondentů z řad zákazníků je spokojeno.

Spíše voláte, nebo píšete?



Věk – jeho průměr:



Nejmladší dotazovaný měl v době konání výzkumu 14 let, nejstarší/mu respondentce/ovi bylo v době od 28. 11. 2011 do 9. 12. 2011, kdy průzkum běžel, 78 let. Průměrný věk dosáhl hodnoty 27,2 let, směrodatná odchylka je v tomto výzkumu na hranici 8,66 bodů. Jakýsi vtipálek uvedl, že mu je 99 let, to je však irelevantní; není v práci zahrnuto.

Nejvyšší dosažené vzdělání:



Závěr

Výstupy z průzkumu, do kterého bylo zapojeno 333 respondentů, potvrdily má očekávání, na jejichž základě jsem se domníval, že zákazníci pocítují skutečnost, kdy jim je na českém trhu mobilních služeb účtována daleko vyšší cena než v jiných evropských zemích, a to častokrát dokonce i u stejné společnosti.

V teoretické části mé práce jsem se snažil o maximálně detailní popis situace, ve které se nachází český trh s mobilními službami, a snažil jsem se co možná nejobektivnější formou poukázat na nešvary českých operátorů. Problém představuje, jak jsem již zmínil, nevýhodné účtování, vysoké ceny, nemožnost vyvázat se z letitých smluv, drahé dotované telefony atp. V zemích, v nichž působí stejné společnosti jako u nás, zákazník zaplatí reálně i o 60 % méně za dokonce větší objem poskytnutých služeb než v ČR.

Jsem přesvědčen, že ČTÚ se nechová jako správný tržní regulátor. Britský Ofcom, stejná instituce jako náš ČTÚ, dokonce poskytuje na svých stránkách transparentní a aktualizované kalkulátory, které zákazníkovi po zadání volitelných parametrů určí, u kterého z operátorů by zaplatil méně. Tato služba u nás bohužel chybí. Čeští zákazníci o situaci vědí a nelíbí se jim. Svou vlnu protestů to dávají operátorům jasně najevo. Ti však buď mlčí, nebo vydávají obecná prohlášení o tom, že český trh je specifický a naše ceny za volání jsou odpovídající těm, které jsou klientům účtovány za hranicemi naší země.

Z několika tabulek, grafů i jiných srovnání, která lze v práci nalézt, je patrné, že český zákazník je oškubáván a jeho pozice není nikterak výhodná. Jen velké společnosti či korporace mohou u operátorů dosáhnout daleko nižších cen.

Mezi mými přáteli je několik osob, které pracují u některého z operátorů. Přiznávají, že pokud by si sami měli vybrat z tarifů, které prodávají, byl by to pro ně těžký úkol. Třebaže ani jeden z našich operátorů nemá tak výhodné ceny za volání, domnívám se, že nejmenším „zlem“ na našem trhu je operátor Vodafone, který zákazníky nesvazuje dlouholetými smlouvami, má nejférovější účtování a jeho ceny jsou mnohdy nejnížší, byť by mohly ještě klesat jako i konkurence operátorů T-Mobile a Telefónica.

Nápravu popsaného problému na našem trhu, jenž je jasným příkladem oligopolu, spatřuji v urychleném vypsání aukce ze strany ČTÚ na volné frekvence a vpuštění virtuálních operátorů na náš předražený trh, jehož jsme rukojmími.

Použitá literatura

Tištěné publikace, knihy

- *Respekt týdeník: Záhada českého spotřebitele*. 31. vyd., Praha, 1. 8. 2011 – ISSN 1801 – 1446, str. 36
- ŠVARCOVÁ, Jena. *Ekonomie: stručný přehled: teorie a praxe aktuálně a v souvislostech*. Zlín: CEED, 2010 – ISBN 978–808-7301–005, str. 27

Elektronické prameny

- *Činnost Českého telekomunikačního úřadu (ČTÚ)* [online]. 2011 [Cit. 26. 11. 2011]. Dostupné z URL: ><http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/oborove-informace/cinnost-ceskeho-telekomunikacniho-uradu/1000434/17687/><.
- *ČTÚ v televizi: Lži v přímém přenosu* – E15.cz / zprávy [online]. 2011 [Cit. 4. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://zpravy.e15.cz/byznys/technologie-a-media/ctu-v-televizi-lzi-v-primem-prenosu-710072>>
- *E15.cz: Vodafonu loni přibylo 139 tisíc zákazníků* [online]. 2012 [Cit. 15. 2. 2012]. Dostupné z URL: < <http://zpravy.e15.cz/byznys/technologie-a-media/vodafonu-loni-pribylo-139-tisic-zakazniku-743054>>.
- *Eurotel* [online]. 2011 [Cit. 20. 11. 2011]. Dostupné z URL: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Eurotel>>.
- *Hyde park ČT24: 18. 10. 2011* – Marek Ebert, náměstek předsedy Rady Českého telekomunikačního úřadu [online]. 2011 Video dostupné z URL: <<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10252839638-hyde-park-ct24/211411058081018-hyde-park/>>
- *iDNES.cz: Telefonice loni klesl zisk téměř o třetinu na 8,7 miliardy Kč* [online]. 2012 [Cit. 18. 2. 2012]. Dostupné z URL: <http://ekonomika.idnes.cz/telefonice-loni-klesl-zisk-temer-o-tretinu-na-8-7-miliardy-kc-poy/ekoakcie.aspx?c=A120217_142532_ekoakcie_fih>.
- *Jak náměstek z ČTÚ shořel v České televizi*: [online]. 2011 [Cit. 4. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://maly.blog.ihned.cz/mobily/c1-53253390-jak-namestek-z-ctu-shorel-v-ceske-televizi>>

- *Jan Husák – Ceny za mobilní volání jsou v Česku neúnosně vysoké* [online]. 2011 [Cit. 8. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://www.husakjan.cz/aktuality/76/>>.
- *Jan Husák: Za mobilní volání v Česku platíme dvakrát víc než v Británii | TOP 09:* [online]. 2011 [Cit. 10. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://www.top09.cz/co-delame/napsali-o-nas/husak-za-mobilni-volani-v-cesku-platime-dvakrat-vic-nez-v-britanii-7883.html>>.
- *Milion Čechů utekl od operátora i s číslem* [online]. 2011 [Cit. 24. 11. 2011]. Dostupné z URL: <http://byznys.lidovky.cz/milion-cechu-utekl-od-operatora-i-s-cislem-fg3-/firmy-trhy.asp?c=A111023_135744_firmy-trhy_sk>.
- *Mobil.cz: Apple iPhone neobhájil titul mobil roku. Zvítězil Samsung Galaxy S II* [online]. 2011 [Cit. 14. 12. 2011]. Dostupné z URL: <http://mobil.idnes.cz/apple-iphone-neobhajil-titul-mobil-roku-zvitezil-samsung-galaxy-s-ii-1ja-/mob_tech.aspx?c=A111122_132234_mob_tech_jm>.
- *MobilMania.cz: 4. operátor způsobil ve Francii revoluci* [online]. 2012 [Cit. 19. 1. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.mobilmania.cz/clanky/4-operator-zpusobil-ve-francii-revoluci/sc-3-a-1319344/default.aspx>>.
- *MobilMania.cz: Colin Shea, Vodafone: „Operátor Free je férová revoluce“* [komentář] [online]. 2012 [Cit. 5. 2. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.mobilmania.cz/bleskovky/colin-shea-vodafone-operator-free-je-ferova-revoluce-komentar/sc-4-a-1319529/default.aspx>>.
- *MobilMania.cz: Jan Husák: „ČTÚ se musí změnit, jinak je k ničemu“* [online]. 2012 [Cit. 14. 1. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.mobilmania.cz/clanky/jan-husak-ctu-se-musi-zmenit-jinak-je-k-nicemu/sc-3-a-1319310/default.aspx>>.
- *MobilMania.cz: Retenční nabídky Vodafone (levné volání)* [online]. 2012 Dostupné z URL: <<http://forum.mobilmania.cz/viewtopic.php?f=1&t=1119189>>.
- *MobilMania.cz: Radim Vysloužil z VV: „Voláme draze, může za to ČTÚ“* [online]. 2012 [Cit. 26. 1. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.mobilmania.cz/clanky/radim-vyslouzil-z-vv-volame-prilis-draze-muze-za-to-ctu/sc-3-a-1319421/default.aspx>>.
- *MobilMania.cz: T-Mobile ztratil téměř 100 tisíc zákazníků, klesly i tržby* [online]. 2012 [Cit. 26. 2. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.mobilmania.cz/bleskovky/t-mobile-ztratil-temer-100-tisic-zakazniku-klesly-i-trzby/>>.

- *Otázky Václava Moravce: 23. 10. 2011 – Pavel Dvořák — Jakub Chytil — Ondřej Malý* [online]. 2011 Video dostupné z URL: <<http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/1126672097-otazky-vaclava-moravce/211411030501023/obsah/175406-pavel-dvorak-predseda-cesky-telekomunikacni-urad-ondrej-maly-redaktor-ihned-jakub-chytil>>
- *Počet mobilních čísel v ČR v pololetí stoupl na 13,5 milionů* [online]. 2011 [Cit. 23. 11. 2011]. Dostupné z URL: <http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/pocet-mobilnich-cisel-v-cr-v-pololeti-stoupl-na-13-5-milionu/671836&id_seznam=4928>.
- *Poslanecký průzkum prokázal, že volání v Česku je předražené* [online]. 2011 [Cit. 19. 11. 2011]. Dostupné z URL: <<http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/nakupy/clanek.phtml?id=715923>>.
- *Před Vánoci se nejlépe dařilo Vodafonu* [online]. 2011 [Cit. 24. 11. 2011]. Dostupné z URL: <<http://mobilovinky.blog.mobilmania.cz/2011/11/pred-vanoci-se-nejlepe-darilo-vodafonu>>.
- *Přenositelnost čísla v mobilních sítích spuštěna* [online]. 2006 [Cit. 24. 11. 2011]. Dostupné z URL: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/scripts/detail.php_id_3045.html>.
- *Regulace e-komunikací – ČTÚ* [online]. 2011 [Cit. 27. 11. 2011]. Dostupné z URL: <<http://www.ctu.cz/cs/regulace-e-komunikaci.html>>.
- *Srovnání nabídky českých a britských operátorů – O2* [online]. 2012 [Cit. 12. 2. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.svetandroida.cz/srovnani-nabidky-ceskych-a-britskych-operatoru-o2-201202>>.
- *Srovnání nabídky českých a britských operátorů – T-Mobile* [online]. 2012 [Cit. 18. 2. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.svetandroida.cz/srovnani-nabidky-ceskych-a-britskych-operatoru-t-mobile-201202>>.
- *Srovnání nabídky českých a britských operátorů – Vodafone* [online]. 2012 [Cit. 4. 2. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.svetandroida.cz/srovnani-nabidky-ceskych-a-britskych-operatoru-vodafone-201202>>.
- *TOP09: Ceny za volání jsou u nás třináctkrát vyšší – Jan Husák* [online]. 2011 [Cit. 26. 1. 2012]. Dostupné z URL: <<http://www.top09.cz/co-delame/tiskove-zpravy/husak-ceny-za-volani-jsou-u-nas-trinactkrat-vyssi-7221.html>>.

- *Vyplňto.cz: Názor na ceny mobilních služeb v ČR (výsledky průzkumu)* [online]. 2011 [Cit. 14. 2. 2011]. Dostupné z URL: < <http://www.vyplnto.cz/databaze-dotazniku/nazot-na-ceny-mobilnich-sluz/> >.
- *Wikipedia: Mobilní operátor* [online]. 2011 [Cit. 20. 11. 2011]. Dostupné z URL: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Mobiln%C3%AD_oper%C3%A1tor>.
- *Zákon o elektronických komunikacích* [online]. 2011 [Cit. 24. 11. 2011]. Dostupné z URL: <<http://zakony-online.cz/?s7&q7=all>>.
- *Zákon o elektronických komunikacích: Opatření obecné povahy č. OOP/1/XX.2011-Y: Telekomunikační věstník.* [online]. 2011 [Cit. 1. 12. 2011]. Dostupné z URL: < http://www.ctu.cz/cs/download/navrhy/navrhy_2011/oop_01-xx_2011-y_navrh_30_11_2011.doc >.

Přílohy

Příloha č. 1

**Pokračování přepisu odpovědí Marka Eberta na otázky a komentáře k nim
z pořadu HydePark⁵⁵ (viz kapitola – 3.3)**

Zástupce státu a občanů či ochránce operátorů?

***Co ČTÚ udělal pro zákazníka? Alespoň tři věci, které se pozitivně projevily na jeho peněženke.**

Propojovací poplatky jsou velké téma. Během posledních tří let výrazně poklesly, problém ale je, že to koncový spotřebitel vůbec nepocítil. ČTÚ se také zaklíná tím, že nemůže regulovat ceny pro koncové spotřebitele, ale v tomto ohledu je v postavení vojáka, který se střelil do nohy, zahodil pušku a teď si stěžuje, že nemůže útočit.

Co se týče přenositelnosti, tvrzení pana Eberta o tom, že přenos čísla si naplánujete na čtvrtý den vyvrátil blog Mobil(n)ovinky.

***Proč jsou telekomunikační služby u nás i 5× dražší? Proč má jeden nadnárodní operátor u nás tak nepoměrně vyšší ceny?**

Zde je odpověď poměrně jednoduchá. Protože si zde operátoři mohou dělat, co chtějí a nikdo jim do jejich podnikání „nekecá“. Zejména pak národní regulátor jim jde pořádně na ruku a razí heslo, že nejlepší regulace je žádná regulace. Bohužel telekomunikační trh je už ze své podstaty nekonkurenční. V ekonomické teorii se mu říká oligopol. A tvrzení pana Eberta, že ČTÚ velmi vážně vnímá mezinárodní cenové analýzy je výsměch.

Proč tedy ČTÚ vytváří své vlastní oponentní analýzy, které měly analýzy OECD a EK zpochybňovat?

***Třetí dotaz přišel od Martina Frýdka. Týkal se propojovacích poplatků a přenositelnosti.**

S přenositelností neříkal pan náměstek pravdu hned při první odpovědi a čtrnáctidenní lhůtu opravdu navrhuje v dokumentu Koncepce přenositelnosti telefonních čísel publikovaném 8. července 2011 (na webu ČTÚ). Píše se v něm:

⁵⁵ Jak náměstek z ČTÚ shořel v České televizi:[online]. 2011 [Cit. 4. 12. 2011]. Dostupné z URL: <<http://maly.blog.ihned.cz/mobily/c1-53253390-jak-namestek-z-ctu-shorel-v-ceske-televizi>>

„Celková lhůta pro přenesení mobilního telefonního čísla uvedená v OOP 10 čl. 11 odst. 9 je nyní stanovena na „čtrnáct pracovních dní po uvolnění čísla“. ČTÚ navrhuje zkrátit celkovou dobu pro přenesení mobilního telefonního čísla z maximálních dvaceti osmi pracovních dní od zadání objednávky na přenesení čísla na čtrnáct pracovních dní s možností dohody na pozdějším datu a čase přenesení.“

Naopak to, že EU navrhuje zkrátit lhůtu na přenos na jediný den, je pravda.

***Telefonický dotaz: Proč zákazník platí, když spadne do hlasové schránky? Barevné linky.**

Hlasová schránka je moc „pěkná“ ukázka toho, jak operátoři snadno vydělávají. Stalo se to snad miliardkrát milionům lidí. Jenže operátoři hlasovku nechávají zapnutou a ČTÚ je za to nekárá.

V barvách linek a jejich zpoplatněním je chaos. Bohužel tuzemští operátoři vydělávají i na bezplatných linkách 800, takže jejich provozovatelé přecházejí na linky, kde se o náklady dělí s volajícím. O tom, jak operátoři dřou neziskové organizace provozující bezplatné linky v pořadu Reportéři ČT.

***Proč u nás nefunguje virtuální operátor?**

Nikdo ho totiž do své sítě nepustí. Virtuál by nabídl nižší ceny, zákazníci by za ním šli a tradičním operátorům by klesly zisky. Pak by museli s cenou dolů i oni sami. A operátoři se velmi drží hesla, že cenové války nikam nevedou, protože by na tom vydělal jen zákazník a operátor naopak tratil.

***Následuje dotaz od Danuše inspirovaný mým článkem z pondělí 17. října.**

Taková demagogie a nepravdy včetně tvrzení o 60 procent pokrytí území České republiky sítěmi třetí generace (3G) se jen tak neslyší. Pan Ebert si na tomto svém nepravdivém tvrzení trval i přes to, že jsem ho na jeho chybné tvrzení upozornil. Asi ani nezná zprávu o vývoji trhu za loňský rok, ve které jeho úřad konstatoval, že pokrytí území sítěmi 3G bylo na konci loňského roku někde na 4 procenta.

***Další dotaz směřoval na účtování hovorů. Proč chtějí operátoři zaplatit i za nevyužité služby?**

Pan náměstek se vytácel co to jen šlo a předvedl typickou rétoriku mluvčího operátora. Jeho argumenty jsou jednoduše liché. Říct, že nějaká půlminuta navíc není nic dramatického? To snad ani nemá cenu komentovat. Pro pana Eberta jistě není nějaká půlminuta či minuta nic dramatického, jenže každý se nechce nechat odírat a platit za nevyužité služby.

Kdyby byl ČTÚ co k čemu, tak operátorům nařídí, aby účtovali hovory po sekundách. Dám příklad: je to pár let, kdy minutovou tarifkací zkusili zavést operátoři v Izraeli, ale dostali okamžitě přes prsty. Tamější regulátor jim to hned zatrhł a nařídil účtovat jen skutečně provolané minuty.

***Kredit na předplacených kartách a jeho platnost.**

Ještě před několika lety byly poměry mnohem příznivější, operátoři ale lhůty platnosti kreditu neustále zkracují. Jednak chtějí zákazníky „motivovat“ k přechodu na paušál a za další je v tomto jejich počínání opět nikdo neomezuje. Žádná pravidla nejsou, takže proč by si tímto způsobem nepřilepšili. Odpovědi pana náměstka opět stojí za to. Nelíbí se vám to? Přejděte na paušál. Jako bych slyšel tiskového mluvčího operátora. Uvědomme si ale, že tento muž má hájit zájmy státu a jeho občanů, je placen z našich daní.

***Nepřevádění jednotek a minimální měsíční útrata.**

Dotaz pana Školáka jsem úplně nepochopil, ale asi se mu nelíbí, že mu propadají minuty nebo že se uvázal k minimální měsíční útratě a bylo mu doučtováno minimální měsíční plnění. Toto je bohužel další z ukázek nerovného jednání operátorů. Určitý díl viny zde ale padá i na spotřebitele, kteří si dopředu před podpisem smlouvy nezjistí, jak to chodí. Každopádně ani tentokrát ČTU nehne brvou, i přestože EU chce například omezit délku úvazků, u nás se k tomu regulátor nemá.

***Dotaz Jana Pískaly se opět točí okolo dat a sítí.**

Tazatel ve svém dotazu shrnul situaci zcela jasně, pan Ebert opět tvrdil, že to tak není...

Příloha č. 2

Pokračování vzkazu poslance Jana Husáka ČTÚ⁵⁶ (viz kapitola – 4.1.2)

„Jako iniciátor myšlenky vzniku internetového kalkulátoru elektronických služeb chci, aby kalkulátor opravdu srovnával ceny komplexně za všechny služby elektronických komunikací. Podobné kalkulátory fungují v zahraničí už více jak 5 let, v Česku dosud komplexní srovnávač cen chyběl. ČTÚ tedy začal po mé přednášce o britském modelu v listopadu 2011 definovat ten „český“.

Stanovil podmínky, za kterých bude provozovatelům kalkulátorů jejich služby „certifikovat“. Opět se však projevila nekonceptnost Úřadu. V jeho definici kalkulátoru dosud zcela chybí nejen roaming (provázanost mnoha rodin se Slovenskem nebo potřeby podnikatelů komunikovat se zahraničními partnery Úřadu zřejmě nějak uniká), ale vůbec se do hloubky nezabývá cenami za další elektronické služby – internet či IPTV televizi.

Operátoři dnes nabízí „balíčky“ služeb, kde je kromě volání i internet nebo televize. Pokud kalkulátor nebude schopen srovnat i tyto „balíčky“, je takové srovnání zákazníkovi k ničemu. Zdůrazňuji, že pro efektivní fungování kalkulátoru je nutné, aby ČTÚ zajistil poskytování aktuálních dat od operátorů. A to zatím není jisté.

Nový operátor v nedohlednu. Zatím se o něm jen povídá

Ještě před rokem ČTÚ tvrdil, že konkurence mezi dosavadními třemi operátory je dostatečná a není prý potřeba vpustit do telekomunikačního „rybníku“ novou „dravou štiku“. S povděkem vítám, že rétoriku Úřadu se daří měnit. Jedním z našich návrhů je, aby část frekvencí uvolněných po televizním vysílání, která se bude prodávat letos v aukci, byla určena pouze pro nové operátory.

Jenže pokud Úřad podlehne tlaku dosavadních operátorů a neposkytne v rámci aukce komplexní „balík“ frekvencí, tak nikdo nový o tyto frekvence mít zájem nebude. Případný nový operátor by měl mít totiž stanoveny takové podmínky, aby mohl provozovat své

⁵⁶ MobilMania.cz: Jan Husák: „ČTÚ se musí změnit, jinak je k ničemu“ [online]. 2012 [Cit. 14. 1. 2012]. Dostupné z URL: < <http://www.mobilmania.cz/clanky/jan-husak-ctu-se-musi-zmenit-jinak-je-k-nicemu/sc-3-a-1319310/default.aspx>>.

služby aspoň trochu rovnocenně vůči dosavadním operátorům s již vybudovanou infrastrukturou a zákaznickou bází.

Dosavadní zprávy o přípravách aukce mi bohužel potvrzují, že ČTÚ o novém operátorovi pouze začal mluvit, ale ve skutečnosti ho ani moc nechce.

Neschopnost komunikace. Potřeba dynamických osobností

Pokud si někdo myslí, že např. definici „certifikace“ kalkulátoru ČTÚ poskytne iniciátorovi projektu sám a dobrovolně, tak je na omylu. Úřad iniciativně neprezentuje ani své vize, protože většinou řeší jen akutní problémy a ty mnohdy se zpožděním. Z toho plyne podrážděnost představitelů Úřadu na jakoukoliv kritiku. Od listopadu 2011 chybí v Radě ČTÚ jeden člen a v polovině roku 2012 by měla vláda ČR na návrh ministra průmyslu a obchodu zvolit dalšího.

Ministr Kuba by měl proto nominovat takové nové členy Rady, kteří budou nejen odborníky, ale schopni komunikovat s veřejností a především přinášet nové vize ČTÚ a řádně plnit úkol chránit spotřebitele a ne operátory. Doufám jen, že nová jména opět nebudou nepříjemným překvapením a návratem do starých pořádků.“

Příloha č. 3

Žádost o podání informací adresovaná ČTÚ (viz kapitola – 8.1)

E-mailová korespondence

From: ONDŘEJ ŽÍDEK

To: podatelna@ctu.cz

Cc: podatelna.ostrava@ctu.cz

Sent: Wednesday, December 07, 2011 7:09 PM

Subject: Žádost o poskytnutí informací

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás jako student maturitního ročníku Gymnázia ve Vítkově na Opavsku s prosbou o poskytnutí vyjádření k tématu cen za volání v ČR.

V současné době tvořím seminární práci/práci v rámci Středoškolské odborné činnosti (SOČ) na téma – Český uživatel mobilních služeb vs. specifické ceny operátorů.

Ověřoval jsem si nejrůznější informace o cenách českých a zahraničních operátorů, a byl jsem nepříjemně překvapen následným zjištěním, dle kterého jsou ceny v České republice za využívání mobilních služeb až o 60% vyšší než v jiných zemích. Obracím se na Vás jako na českého regulátora ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím s následujícími dotazy:

- 1. Domníváte se, že je český telekomunikační trh dostatečný konkurenční?*
- 2. Jakým způsobem naplňuje ČTÚ §4 zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích?*
- 3. Jaké konkrétní kroky na ochranu uživatelů a pro dosažení plně konkurenčního prostředí ČTÚ provedl v uplynulém roce?*
- 4. Jakým způsobem ČTÚ využije připravované aukce kmitočtů pro mobilní sítě k tolik potřebnému zvýšení konkurence na trhu mobilních služeb?*

5. Zaznamenali jste v posledním roce zvýšený počet stížností českých spotřebitelů na ceny telco služeb v rámci České republiky?

Děkuji za zodpovězení mých dotazů, které společně s Vašimi případnými odpověďmi zmíním ve své středoškolské práci.

S úctou,

Ondřej Žídek

5. 12. 1992

Bohučovice 104

Hradec nad Moravicí

747 41

Příloha č. 4

Odpověď ČTÚ na můj dotaz (viz kapitola – 8.1)

E-mailová korespondence

From: ZICHOVÁ Pavla

To: Ondrej.Zidek@email.cz

Sent: Monday, December 12, 2011 4:39 PM

Subject: ČTÚ Ostrava – Informace

Vážený pane,

v přiloženém souboru Vám zasílám stanovisko k Vaši žádosti o poskytnutí informací pro seminární práci v rámci Středoškolské odborné činnosti.

Přijměte prosím naši odpověď s vědomím, že si uvědomujeme aktuálnost Vámi vybraného tématu.

Pro případné dotazy využijte níže uvedený kontakt.

S pozdravem

Ing. Pavla Zichová

Český telekomunikační úřad

Odbor pro severomoravskou oblast

Sokolská třída 2800/99

702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

595 693 570/773 638 982

Sdělení

Českému telekomunikačnímu úřadu, odboru pro severomoravskou oblast byla dne 7. prosince 2011, doručena Vaše žádost o poskytnutí informací jako materiálu do Vaší seminární práce.

Rádi bychom Vás informovali, že odpovědi na Vámi formulované otázky je možno získat na internetových stránkách Úřadu. Ve vazbě na přehled o cenách a vývoji úrovně cen je to konkrétně odkaz: <http://www.ctu.cz/ctu-informuje/srovnavaci-prehled-cen-a-podminek/uvod.html>.

Co se týká regulačních mechanismů, využijte prosím odkaz <http://www.ctu.cz/cs/regulace-e-komunikaci.html>, dále pak je možno použít údaje na odkazu <http://www.ctu.cz/aktuality/monitorovaci-zpravy/rok-2011.html?action=detail&ArticleId=8576> a předpisy a opatření <http://www.ctu.cz/predpisy-a-opatreni/opatreni-ctu/opatreni-obecne-povahy.html>. K některým dotazům se v tuto chvíli nemůžeme vyjadřovat z důvodu, že v tuto chvíli je ve schvalovacím procesu novela zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, která upravuje mimo jiné i připravovanou aukci kmitočtů, o níž se zmiňujete.

Domníváme se, že podrobným seznámením se s informacemi dostupnými na stránkách Úřadu, získáte potřebné podklady pro Vaši seminární práci.

S pozdravem

Ing. Pavla Zichová
vedoucí oddělení státní kontroly

Příloha č. 5

Žádost o podání stanoviska adresovaná T-Mobile (viz kapitola – 9.1)

E-mailová korespondence

From: ONDŘEJ ŽÍDEK

Sent: Monday, November 28, 2011 3:45 PM

To: Kemrová Martina

Subject: Vyjádření k tématu cen mobilních služeb v ČR – prosba

Vážená paní Kemrová,

obracím se na Vás jako student maturitního ročníku Gymnázia ve Vítkově na Opavsku s prosbou o poskytnutí vyjádření za společnost T-Mobile Czech Republic a.s.

V současné době tvořím seminární práci/práci v rámci Středoškolské odborné činnosti (SOČ) na téma – Český uživatel mobilních služeb vs. specifické ceny operátorů.

Pokud byste souhlasila a byla ochotna mně zaslat stanovisko za společnost T-Mobile k tomuto tématu, adresoval bych Vám své dotazy.

Pakliže by to možné nebylo, požádal bych o Vás v takovém případě o poskytnutí kontaktu na jinou kompetentní osobu v rámci T-Mobilu.

Děkuji.

S pozdravem a přáním pěkného dne

ONDŘEJ ŽÍDEK

mob.: 608 313 001

Ondrej.Zidek@email.cz

Příloha č. 6

Odpovědi na mé dotazy – T-Mobile (viz kapitola – 9.1)

E-mailová korespondence

From: Kemrová Martina

To: ONDŘEJ ŽÍDEK

Sent: Wednesday, November 30, 2011 4:26 PM

Subject: dotazy – ceny

Zdravím a posílám:

1) Vzhledem k tomu, že ceny za telekomunikační služby klesají průběžně (meziročně cca o 10 %), o plošném razantním snížení cen neuvažujeme.

2) Konkurenceschopný nebo konkurenční (ve smyslu dostatku konkurence)?

Ad konkurenceschopný – rozhodně, operátoři jsou silní a mohou se poměřovat i s operátory zahraničními.

Ad konkurenční – ano, konkurence na českém trhu je dostatečná. Na trzích naší velikosti je obdobné množství mobilních operátorů.

3) Výrazný tlak na optimalizace tarifů jsme nezaznamenali. Stále platí, že v této oblasti je aktivnější operátor (= operátor volá zákazníka, nikoli naopak). Je ovšem pravda, že na sociálních sítích zákazníci stále častěji mezi sebou diskutují o retenčních nabídkách a výhodných tarifech.

4) Během bojkotů jsem ani jednou nezaznamenali pokles provozu v síti.

Martina Kemrová

Senior manažerka firemní komunikace, tisková mluvčí

e-mail: martina.kemrova@t-mobile.cz

Příloha č. 7

Žádost o podání stanoviska adresovaná Vodafone (viz kapitola – 9.2)

E-mailová korespondence

From: ONDŘEJ ŽÍDEK

To: "Houzarová, Alžběta, VF-CZ"

Sent: Monday, November 28, 2011 3:45 PM

Subject: Vyjádření k tématu cen mobilních služeb v ČR – prosba

Vážená paní Houzarová,

obracím se na Vás jako student maturitního ročníku Gymnázia ve Vítkově na Opavsku s prosbou o poskytnutí vyjádření za společnost Vodafone Czech Republic a.s.

V současné době tvořím seminární práci/práci v rámci Středoškolské odborné činnosti (SOČ) na téma – Český uživatel mobilních služeb vs. specifické ceny operátorů.

Pokud byste souhlasila a byla ochotna mně zaslat stanovisko za společnost Vodafone k tomuto tématu, adresoval bych Vám své dotazy.

Pakliže by to možné nebylo, požádal bych o Vás v takovém případě o poskytnutí kontaktu na jinou kompetentní osobu v rámci Vodafone.

Děkuji.

S pozdravem a přáním pěkného dne

ONDŘEJ ŽÍDEK

mob.: 608 313 001

Ondrej.Zidek@email.cz

Příloha č. 8

Odpovědi na mé dotazy – Vodafone (viz kapitola – 9.2)

E-mailová korespondence

From: "Houzarová, Alžběta, VF-CZ"

To: ONDŘEJ ŽÍDEK

Sent: Tuesday, December 13, 2011 5:30 PM

Subject: RE: Dotazy - Vodafone

Pěkný den Ondřeji,

k Vaším otázkám můžeme říci následující:

- 1) Ceny telekomunikačních služeb klesají kontinuálně. A právě Vodafone je operátorem, který proces zlepšování podmínek pro zákazníky, a to nejen poklesem cen, stimuluje nejvýrazněji. Například nejférovějším účtováním hovorů či politikou nesvazování zákazníků smlouvami tak, aby mohli kdykoli využít nejvýhodnější nabídku na trhu. Ceny naposledy klesly díky aktuální vánoční nabídce, v rámci níž Vodafone jako první uvedl na trh nejlevnější flat rate tarif.
- 2) Jsme nejrychleji rostoucí operátor, za poslední čtvrtletí nám přibylo 69 tisíc nových zákazníků, což na takto vysoce penetrovaném trhu vnímáme jako úspěch. Z našeho pohledu bychom tohoto bez konkurenčního boje nedosáhli.
- 3) Mezi našimi zákazníky jsou dlouhodobě populární nástroje, které umožňují mít vlastní a rodinné náklady za volání pod kontrolou. Z těchto nástrojů jsou nejoblíbenější služby, které zákazníka upozorní na dosažení provolané částky, kterou si sám nastavil. Tyto nástroje už automaticky obsahují všechny nové tarify.

Firemní zákazníci se smlouvou mohou vyžít zdarma službu *Bez obav*. Každé tři měsíce projdeme jejich vyúčtování a pokud by pro ně byl výhodnější jiný tarif, automaticky jim útratu přepočítáme a rozdíl vrátíme v dalším vyúčtování.

4) Během těchto akcí jsme registrovali provoz odpovídající běžnému provozu daného dne v týdnu.

S přátelským pozdravem,

Alžběta Houzarová (ex Weinfurtová)

Zástupkyně tiskového mluvčího

Mobile: +420775013516

Email: alzbeta.weinfurtova@vodafone.com

Follow Vodafone on Facebook, Twitter and Youtube

Příloha č. 9

Žádost o podání stanoviska adresovaná Telefónice (viz kapitola – 9.3)

E-mailová korespondence

From: ONDŘEJ ŽÍDEK [mailto:ondrej.zidek@email.cz]

Sent: Monday, November 28, 2011 3:45 PM

To: Farghali Hany

Subject: Vyjádření k tématu cen mobilních služeb v ČR – prosba

Vážený pane Farghali,

obracím se na Vás jako student maturitního ročníku Gymnázia ve Vítkově na Opavsku s prosbou o poskytnutí vyjádření za společnost Telefónica Czech Republic, a.s.

V současné době tvořím seminární práci/práci v rámci Středoškolské odborné činnosti (SOČ) na téma – Český uživatel mobilních služeb vs. specifické ceny operátorů.

Pokud byste souhlasil a byl ochoten mně zaslat stanovisko za společnost Telefónica k tomuto tématu, adresoval bych Vám své dotazy.

Pakliže by to možné nebylo, požádal bych o Vás v takovém případě o poskytnutí kontaktu na jinou kompetentní osobu v rámci Telefónicy.

Děkuji.

S pozdravem a přáním pěkného dne

ONDŘEJ ŽÍDEK

mob.: 608 313 001

Ondrej.Zidek@email.cz

Příloha č. 10

Odpověď na dotazy – Telefónica (viz kapitola – 9.3)

E-mailová korespondence

From: Polícarová Lucie

To: ONDŘEJ ŽÍDEK

Sent: Wednesday, December 21, 2011 12:09 PM

Subject: dotazy TCR

Dobrý den,

Zasílám odpovědi na Vaše dotazy:

1) Každý zákazník může požádat o doporučení nejvhodnějšího tarifu, aby neplatil zbytečně za služby, které nepoužívá. Stačí navštívit prodejnu, nebo zavolat bezplatnou zákaznickou linku.

2) Nepřísluší nám hodnotit ČTÚ.

3) Nezaznamenali.

4) Nezaznamenali.

S přáním pěkných svátků,

Lucie Polícarová | Telefónica Czech Republic, a.s.

Corporate Communications

Příloha č. 11

Dopis **zaslaný** **poslanci** **Janu** **Husákovi** (zůstal bez odpovědi)

E-mailová korespondence

From: ONDŘEJ ŽÍDEK

To: husak@top09.cz

Cc: husakj@psp.cz

Sent: Sunday, November 13, 2011 11:55 PM

Subject: Cena mobilních služeb v ČR

Vážený pane poslanče,

obracím se na Vás jako student maturitního ročníku Gymnázia ve Vítkově u Opavy v souvislosti s Vaší snahou o zlepšení postavení českého spotřebitele a uživatele mobilních služeb. V současné době zpracovávám seminární práci/práci v rámci Středoškolské odborné činnosti, známé jako SOČ, v níž se detailně zabývám zmíněným tématem.

Jako uživatel moderních technologií a člověk, kterému není lhostejné řešení této problematiky, jsem se rozhodl obrátit se přímo na Vás s prosbou o poskytnutí případných údajů a informací, které s daným tématem souvisejí. Do své práce bych rád zahrnul Vaše odborné vyjádření k dané problematice a rád bych nastínil případná možná opatření, kterými by bylo možno proti cenám českých operátorů bojovat. Téma mne velice zajímá, díky cestování mám nejrůznější poznatky o cenách, které nastavují jedny a tytéž společnosti v rámci Evropy. Z porovnání cen např. operátora Vodafone, který mj. působí i na Maltě, v Nizozemí či Velké Británii je jasně patrné, jakou marži musí mít česká pobočka této nadnárodní korporace.

Jsou mně známy i ceníky a nesrovnatelně vyšší účtované sazby dalších společností tak, jako i tzv. retenční nabídky, má-li klient snahu vydobýt si nižší ceny přenesením čísla ke konkurenci.

Přílohou tohoto e-mailu Vám zasílám můj dotaz, který jsem položil p. Ebertovi z Českého telekomunikačního úřadu, jenž byl hostem pořadu HydeParek dne 18. října 2011.

Prosím, pane poslanče, o zvážení mé žádosti k podání vyjádření v souvislosti s tímto tématem a problémem, který trápí mnoho zákazníků mob. operátorů a spoluobčanů.

S úctou

ONDŘEJ ŽÍDEK

Hradec nad Moravicí

mob.: 608 313 001

Ondrej.Zidek@email.cz