

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

Rozbor trhu telekomunikačních služeb v České republice

Bc. Jana Šimunková

**Diplomová práce
2014**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana Šimunková**
Osobní číslo: **E12551**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Ekonomika a management podniku**
Název tématu: **Rozbor trhu telekomunikačních služeb v České republice**
Zadávací katedra: **Ústav podnikové ekonomiky a managementu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem práce je analyzovat vývoj telekomunikačního trhu v České republice z hlediska poskytovatelů a uživatelů telekomunikačních služeb a určit nejvýhodnější produkty a služby pro jednotlivé skupiny uživatelů.

Zásady:

- Popsat historii českého telekomunikačního trhu a jeho vývoj.
- Určit právní úpravu telekomunikačního trhu v České republice.
- Analyzovat segmenty telekomunikačního trhu v České republice.
- Zhodnotit nabízené telekomunikační služby hlavních poskytovatelů.
- Komparovat cenové nabídky vybraných telekomunikačních služeb českých poskytovatelů.
- Nastítnit budoucí vývoj telekomunikačního trhu v České republice.
- Formulovat závěry a doporučení.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

CURVEN, P., WHALLEY, J. The Internationalisation of Mobile Telecommunications: Strategic Challenges in a Global Market. UK, Cheltenham : Edward Elger Publishing, 2008. 292 s. ISBN 978-1-84844-111-8.

HUURDEMAN, A. A. The Worldwide History of Telecommunications. New Jersey, Hoboken : John Wiley & Sons, 2003. 638 s. ISBN 0-471-20505-2.

KOTLER, P. Moderní marketing. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2007. 1041 s. ISBN 978-80-247-1445-2.

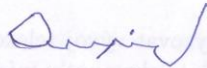
KRÁLÍK, J. Od telegrafu k internetu. Praha : Pragma, 2000. 173 s. ISBN 80-7205-737-7.

RODINE-HARDY, K. Global Markets and Government Regulation in Telecommunications. USA, New York : Cambridge University Press, 2013. 232 s. ISBN 978-1-107-02260-7.

SYNEK, M., a kol. Manažerská ekonomika. 5. aktualizované a doplněné vyd. Praha : Grada Publishing, 2011. 480 s. ISBN 978-80-247-3494-1.

VYMĚTAL, J. Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi. 1. vyd. Praha : Grada, 2008. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4.

Vedoucí diplomové práce:


doc. Ing. Pavel Duspiva, CSc.


Ústav podnikové ekonomiky a managementu

Datum zadání diplomové práce:


1. října 2013

Termín odevzdání diplomové práce:

30. dubna 2014


doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.


doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 1. října 2013

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 28. 4. 2014

Bc. Jana Šimunková

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce doc. Ing. Pavlovi Duspivovi, CSc. za jeho cenné rady a připomínky, které mi pomohly při zpracování diplomové práce.

ANOTACE

Tato práce se zabývá rozbořem trhu telekomunikačních služeb v České republice. Teoretická část je věnována historii telekomunikací, právní úpravě a charakteristice telekomunikačních služeb a segmentům. V praktické části jsou zmíněni vybraní poskytovatelé telekomunikačních služeb a jejich nabídka služeb. Na základě zjištěných dat je provedeno srovnání a následné zhodnocení.

KLÍČOVÁ SLOVA

telekomunikace, právní úprava, telekomunikační trh, telekomunikační služby, segmenty

TITLE

Analysis of the market for telecommunication services in the Czech Republic

ANNOTATION

This thesis deals with the analysis of the telecommunications services market in the Czech Republic. The theoretical part is devoted to the history of telecommunications, legislation and the characteristics of telecommunication services and segments. In the practical part are mentioned selected telecommunication services providers and offer their services. Based on the collected data is compared and subsequent evaluation.

KEYWORDS

telecommunication, legislation, telecommunication market, telecommunication services, segments

OBSAH

0	ÚVOD.....	11
1	HISTORIE A VÝVOJ TELEKOMUNIKAČNÍHO TRHU.....	12
1.1	Historie telekomunikací.....	12
1.2	Historie československých telekomunikací do roku 1989.....	14
1.3	Liberalizace telekomunikačního trhu po roce 1989.....	16
2	PRÁVNÍ ÚPRAVA TELEKOMUNIKAČNÍHO TRHU V ČESKÉ REPUBLICE	19
2.1	Právní předpisy EU.....	19
2.2	Zákonná úprava telekomunikačních služeb v České republice	20
2.3	Význam a role českého telekomunikačního úřadu	22
2.4	Nástroje regulace telekomunikačního trhu v České republice.....	23
3	CHARAKTERISTIKA TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB A SEGMENTŮ V ČESKÉ REPUBLICE	25
3.1	Druhy telekomunikačních služeb	25
3.2	Segmenty telekomunikačního trhu v České republice.....	27
3.2.1	Segment domácností	27
3.2.2	Segment podnikatelů.....	27
3.2.3	Segment firem a korporací.....	28
3.2.4	Segment veřejné správy	28
4	HODNOCENÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB	30
4.1	Identifikace poskytovatelů a telekomunikačních služeb v České republice	30
4.1.1	Telefónica Czech Republic, a.s.	30
4.1.2	T-Mobile Czech Republic a.s.....	37
4.1.3	Vodafone Czech Republic a.s.	40
4.1.4	Air Telecom a.s.	44
4.1.5	Virtuální operátoři.....	47
4.2	Srovnání nabídek poskytovatelů telekomunikačních služeb	48
4.3	Celkové zhodnocení a doporučení.....	54
5	OČEKÁVANÝ VÝVOJ TELEKOMUNIKAČNÍHO TRHU V ČESKÉ REPUBLICE	58
5.1	Právní aspekty	58
5.2	Technologické aspekty	59
5.3	Ekonomické aspekty.....	60
6	ZÁVĚR	61
7	POUŽITÁ LITERATURA	63

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Tarify FREE.....	31
Tabulka 2 Tarify pro mladé do 26 let	32
Tabulka 3 Tarify pro seniory nad 60 let	32
Tabulka 4 Volání na mobil a pevnou	33
Tabulka 5 Volání na pevnou	33
Tabulka 6 Příjem hovorů	33
Tabulka 7 O2 Eurotarif	34
Tabulka 8 Volání bez hranic	34
Tabulka 9 V letadle a na lodi	34
Tabulka 10 Internet na doma	35
Tabulka 11 Internet s O2 TV	35
Tabulka 12 Mobilní internet	35
Tabulka 13 Internet k předplacené kartě.....	36
Tabulka 14 Internet k mobilnímu tarifu.....	36
Tabulka 15 Internet v zahraničí	36
Tabulka 16 Tarify S námi	38
Tabulka 17 T-Mobile roaming.....	39
Tabulka 18 Volání v letadle.....	39
Tabulka 19 Internet na doma	39
Tabulka 20 Mobilní internet	39
Tabulka 21 Internet v mobilu.....	40
Tabulka 22 Tarify Red	42
Tabulka 23 Tarif pro studenty	42
Tabulka 24 Standardní karty	42
Tabulka 25 Vodafone World Roaming.....	43
Tabulka 26 Vodafone Passport	43
Tabulka 27 Internet na doma	44
Tabulka 28 Mobilní internet	44
Tabulka 29 Tarify pro volání	46
Tabulka 30 Tarif pro studenty	46
Tabulka 31 Tarify bezdrátové pevné linky	46
Tabulka 32 Tarify pro internet na doma	47
Tabulka 33 Tarify u mobilního internetu.....	47
Tabulka 34 Mobilní tarify pro všechny	49
Tabulka 35 Mobilní tarify pro studenty	50
Tabulka 36 Mobilní tarify s mezinárodním voláním	51
Tabulka 37 Mobilní tarify s mezinárodním voláním a roamingem	51
Tabulka 38 Roaming.....	52
Tabulka 39 Přehled tarifů mobilního internetu.....	53
Tabulka 40 Internet na doma	54
Tabulka 41 Celkové zhodnocení výhodnosti služeb pro jednotlivé skupiny uživatelů	54
Tabulka 42 Celkové zhodnocení nevýhodnosti služeb pro jednotlivé skupiny uživatelů	55

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

a.s.	Akciová společnost
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (Asymetrická digitální linka)
apod.	A podobně
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications (Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací)
CDMA	Code division multiple access (Kódový multiplex)
č.	Číslo
ČR	Česká republika
ČSN OHSAS	Management bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
DPH	Daň z přidané hodnoty
ES	Evropské společenství
EU	Evropská unie
EWSD	Electronic World Switch Digital (Elektronický digitální spínací systém)
FUP	Fair Use Policy (Limit přenesených dat)
GB	Gigabyte
GPRS	General Packet Radio Services (Služba umožňující přenos dat a připojení k internetu pro uživatele GSM mobilních telefonů)
GSM	Global System for Mobile Communications (Globální systém pro mobilní komunikace)
HD TV	High-definition television (Televize s vysokým rozlišením)
ICT	Information and Communication Technologies (Informační a komunikační technologie)
IP	Internet Protocol (Internetový protokol)
ISDN	Integrated Services for Digital Network (Integrované služby pro digitální služby)
ISO	International Organization for Standardization (Mezinárodní organizace pro normalizaci)
IT	Information technology (Informační technologie)
Kč	Korun českých
max	Maximální
MB	Megabyte

Mb/s	Megabit za sekundu
MHz	Megahertz
min	Minuta
MMS	Multimedia Messaging Services (Multimediální zprávy)
např.	Například
odst.	Odstavec
Sb.	Sbírka zákonů
SMS	Short message service (Textové zprávy)
SPT	Správa pošt a telekomunikací
s.r.o.	Společnost s ručením omezeným
TV	Televize
tzv.	Takzvaný
UMTS	Universal Mobile Telecommunication System (Mobilní datová síť)
USA	United States of America (Spojené státy americké)
ÚTB	Ústřední telekomunikační budova
VAS	Value Added Services (Služby s přidanou hodnotou)
VDSL	Very High Speed Digital Subscriber Line (Technologie umožňující rychlejší datový přenos přes existující telefonní vedení)
VOIP	Voice over Internet Protocol (Technologie umožňující přenos digitalizovaného hlasu)
VPN	Virtual private network (Virtuální privátní síť)

0 ÚVOD

Tématem diplomové práce je rozbor trhu telekomunikačních služeb v České republice.

V současné době je trh telekomunikačních služeb hodně zmiňován a prochází řadou změn. Trh tvoří jak poskytovatelé telekomunikačních služeb, tak i jejich uživatelé. Vzhledem k nepřehlednému množství nabízených služeb telekomunikačními poskytovateli na našem trhu, které způsobuje nepřehlednost při výběru služeb uživateli, jsem se rozhodla věnovat této problematice a podrobněji ji zpracovat z hlediska porovnání cen pro uživatele.

Důvodem výběru tématu je využitelnost získaných poznatků pro běžné uživatele, protože většina uživatelů často řeší dilema, pro kterého poskytovatele telekomunikačních služeb se má rozhodnout a využívat jeho služeb. Samozřejmě, že informace o cenách nabízených služeb telekomunikačními poskytovateli je možné snadno nalézt na jejich internetových stránkách, ale výhodou předkládané práce je, že tato data jsou v ucelené podobě.

Hlavním cílem práce je analyzovat vývoj telekomunikačního trhu v České republice z hlediska poskytovatelů a uživatelů telekomunikačních služeb a určit nejvýhodnější produkty a služby pro jednotlivé skupiny uživatelů.

K dosažení hlavního cíle je využito těchto dílčích cílů:

- popsat historii, vývoj a právní úpravu českého telekomunikačního trhu,
- identifikovat nabízené telekomunikační služby a porovnávat cenové nabídky vybraných telekomunikačních služeb českých poskytovatelů,
- učinit celkové zhodnocení a doporučení,
- nastínit očekávaný vývoj telekomunikačního trhu v České republice.

V teoretické části diplomové práce jsou shrnuty důležité údaje potřebné pro pochopení problematiky telekomunikačního trhu. V rámci praktické části je při hodnocení poskytovatelů telekomunikačních služeb využita komparační metoda.

Při zpracování tématu jsou použity především internetové zdroje jednotlivých telekomunikačních poskytovatelů z důvodu nedostupnosti potřebných dat a informací v běžně publikované knižní podobě.

1 HISTORIE A VÝVOJ TELEKOMUNIKAČNÍHO TRHU

1.1 Historie telekomunikací

Samotná potřeba komunikace sahá velice daleko do historie. Kdybychom měli začít úplně od začátku, kdy se poprvé objevily na scéně prvky komunikace, tak se budeme muset vrátit o mnoho let později. Takovým prvním letopočtem bylo 8. století před Kristem, jak při obléhání Tróji přivolali Řekové své krajany k pobřeží ohňovými signály. Dalším letopočtem byl rok 310 před Kristem, kdy Flavius Vegetius Renatus zaznamenal, že na věžích pevností a měst jsou umístěna břevna, jejichž různými polohami se dávala znamení vojsku. Dalším příkladem potřeby komunikovat je využívání optické signalizace mongolským vládcem ve 14. století. (Králík, 2000, s. 14)

V roce 1627 se Galileo zmiňuje o možnosti přenosu hlasu na dálku a v roce 1684 v Anglii navrhli optický telegraf na principu pohyblivých ramen. V roce 1793 od Chappea převzal telegraf stát a postavil první linku Paříž – Lille. V první polovině 19. století se objevilo mnoho telegrafních aparátů a až telegraf, který v roce 1837 představil Samuel Finley Breese Morse, splnil očekávání a začal se rychle šířit po celém světě. (Králík, 2000, s. 15-24) V roce 1846 bylo v Rakousku rozhodnuto zřídit elektrický telegraf. První linka vedla ze Severního vídeňského nádraží přes Břeclav do Brna, o rok později ji prodloužili až do Prahy. (Králík, 2000, s. 156)

První, kdo pronesl slovo TELEFON na veřejnosti, byl Němec Filip Reis a to dne 26. října roku 1861. Významným rokem byl 1875, kdy Alexander Graham Bell objevil svůj telefon a následující rok požádal o patent. Bell se poté stal nejúspěšnějším ze všech telekomunikačních průkopníků a získal mezinárodní prestiž. (Huurdeman, 2003, s. 12) V roce 1877 Bell uvedl do provozu první telefonní linku mezi svou dílnou a dílnou svého spolupracovníka, který od Bella koupil licenci na výrobu telefonů a oprávnění prodávat je zájemcům. Prvními zákazníky se stali hoteliéři, ale i starosta. (Králík, 2000)

Věhlas telefonu se rychle šířil a žadatelů přibývalo. Už s prvními telefonními linkami bylo zřejmé, že má-li mít nový vynález opravdu smysl, musí se každý majitel telefonu dovolat nikoli jen na druhý konec své linky, ale libovolnému majiteli dalšího telefonu. Tak vznikl požadavek na ústřednu, na niž budou všichni majitelé telefonů napojeni a kde lze rychle a přesně spojit kterékoli dva účastníky v síti. První telefonní ústřednu dali do provozu 25. ledna 1878 v americkém New Havenu ve státě Connecticut. Tady také vydali první

telefonní seznam s jednadvaceti účastníky. V roce 1879 na vídeňské ministerstvo obchodu začaly docházet z Čech první žádosti o vybudování telefonních linek. (Králík, 2000, s. 40) Prvního telefonního spojení v Čechách se dočkala správa dolu Richarda Hartmana v Ledvicích 10. dubna 1881, postupně se dočkala Praha a další. V roce 1882 byla na zkoušku zprovozněna telefonní ústředna a do konce roku 1883 vznikaly telefonní ústředny i v jiných městech. Významný byl 1. srpen 1886, kdy došlo k prvnímu meziměstskému spojení, a to mezi Brnem a Vídní. Byly zavedeny i nové platební předpisy. Telefon získával na významu, a není proto divu, že 16. prosince 1892 byl přijat zákon na zestátnění všech telefonních sítí v Rakousku. V roce 1896 bylo zahájeno přímé telefonické spojení mezi Berlínem a Vídní, které vedlo přes Prahu. (Králík, 2000, s. 52-57)

V Paříži se v roce 1910 sešla mezinárodní konference spojových inženýrů, kde bylo jednohlasně přijato prohlášení, že automatické a poloautomatické přepojování hovorů je z mechanického i elektrického hlediska mnohem spolehlivější než manuální, a že je jen otázkou času a ekonomické situace, kdy budou manuální ústředny vytlačeny. V Praze se začalo převádět telefonní vedení z vnějších nástřešníků do kabelů. V roce 1913 zahájili přestavbu pražské ústředny ze systému s místní baterií u každého abonenta na systém s baterií ústřední umístěné v centrále. Byl to tehdy nejmodernější systém žárovkového přepojovače Western Electric, který zařadil Prahu mezi nejlépe vybavená evropská města. Přestavba byla dokončena krátce před převrácením v roce 1918. (Králík, 2000, s. 58, 59)

V New Yorku byl zahájen roku 1922 provoz samočinné telefonní ústředny, na nichž zapojili přes osm tisíc linek. V roce 1932 byla vytvořena Mezinárodní telegrafní unie. Byla sjednocena základní pravidla pro telegraf, telefon a radiokomunikaci v jedné mezinárodní úmluvě o telekomunikacích. K ní byly připojeny i řády telegrafní, telefonní a radiokomunikační. Od té doby se používá termín TELEKOMUNIKACE. Mezi Amerikou a Evropou byl v roce 1956 položen první telefonní kabel, který spojil USA a Velkou Británii. V roce 1957 Bell Telephone oznámil úspěšné pokusy s videotelefonem. Siemens představil roku 1968 na veletrhu v Hannoveru videotelefon. V roce 1971 přišla společnost Rank Xerox s revoluční novinkou a to se zařízením pro přenos obrazu na dálku, tedy telefax. Poprvé se tak podařilo využít telefonní síť i pro nevhovorovou službu. (Králík, 2000, 163-167)

První prototyp mobilního telefonu se zrodil roku 1973. Celý vývoj trval pouze šest týdnů, ale teprve po deseti letech zdokonalování přišlo první komerční využití tohoto revolučního přístroje pod názvem Motorola Dyna TAC 8000X. (Kubík, 2013) Už v roce 1975 ve Francii,

Německu, Itálii, Kanadě a USA přehodnotili koncepci svých telefonních sítí a rozhodli se pro postupný přechod na digitální technologii. (Králík, 2000, s. 132) První generace analogových mobilních systémů byla zahájena v Japonsku v roce 1979. Mobilní telefony první generace byly založeny na analogovém přenosu hovorového signálu, který tvořilo několik sítí. Mezi evropské standardy patřil Nordic Mobile Telephone, používaný v severní a východní Evropě, Nizozemí, Švýcarsku, Chorvatsku a Bosně. V oblastech s dobrým pokrytím signálu a po nutném vylepšení vysílačů bylo možné využít služeb SMS, faxových a datových přenosů. Tyto standardy analogového přenosu hovorového signálu byly na počátku roku 1990 nahrazeny přenosem digitálním, což byla tzv. síť druhé generace. (Kubík, 2013) Poté následovala snaha o miniaturizaci velkých mobilních telefonů. Firmy se předháněly, kdo bude mít nejmenší, nejlehčí mobilní telefon, jak dlouho vydrží baterie a jiné. V současné době je na trhu tak velká konkurence, že boj mezi nimi neutichá a firmy se stále předhánějí, která přijde na trh jako první s nějakou novinkou.

1.2 Historie československých telekomunikací do roku 1989

Dne 13. listopadu 1918 bylo zákonem č. 40 Sb. zřízeno československé Ministerstvo pošt a telegrafů. Situace po první světové válce byla nevalná. Řada měst byla bez přímého spojení, chybělo zde vzájemné propojení a začala se hromadit řada žadatelů, kteří čekali na připojení stanice. Jenomže toho se jen tak nedočkali, protože kapacita ústředny byla přeplněna. Státní správa se rozhodla situaci řešit, a proto chtějí-li uživatelé telefonu bezvadnou službu, musí se na jejím rozšíření a zkvalitnění podílet. Vše začalo zdražováním formou zavedení nových tarifních opatření, aby se odlehčilo přetížené síti. (Králík, 2000, s. 66)

Z pohledu velkého rozšíření telefonní sítě byl významným rok 1921, kdy státní správa uvedla do provozu novou meziměstskou telefonní ústřednu v Praze s řadou nových přípojek a vedení. Poté, co státní správa investovala do telefonních sítí a ústreden, aby rozšířila jejich kapacitu a mohla tak každého žadatele o zřízení telefonu uspokojit, telefon už pomalu přestával být v Československu luxusem. Komu telefon nestačil, mohl svoji domácnost od roku 1923 modernizovat rozhlasovým přijímačem. Stoupající počet neuspokojených žadatelů o telefonní linku si vyžádal zásadní řešení a to v podobě návrhu na zřízení místních automatických telefonních ústreden a postupné zrušení manuálních přepojovačů. (Králík, 2000, s. 72-74)

Od 25. prosince 1925 se Praha zařadila mezi přední evropská města, která se mohla pochlubit automatickým telefonním systémem přepojování. Byl to mezník v historii telefonu.

V hlavním městě a jeho okolí byly další telefonní ústředny převedeny na automatický provoz do roku 1937. V roce 1938 došlo k významné události v žižkovské ústředně – vytvořilo se samostatné oddělení pro mezinárodní telefonní styk. Tato mezinárodní ústředna pod jednou střechou s ústřednou meziměstskou byla vybavena na svou dobu nejmodernější technologií. (Králík, 2000, s. 77-83)

V roce 1946 byl založen národní podnik Tesla. Novinkou domácího meziměstského provozu byla dálková volba, instalovaná v letech 1949-1950 ze zásob, které v ústředně zůstaly po okupační správě. Vlastní československý systém dálkové volby představila Tesla v roce 1952. Dalším krokem byly dálkové telefonní volby bez omezení vzdálenosti. Od roku 1957 se začaly zkoušet a brzy i prakticky využívat jednofrekvenční poloautomatické tónové dálkové volby Tesla TV 52. Až do roku 1964 se prakticky veškerý mezinárodní provoz odbýval po manuálních okruzích. V rámci Rady vzájemné hospodářské pomoci, tedy organizace socialistických zemí, jež měla podporovat ekonomiky členských států, byly ústředny v hlavních městech vybaveny příčkovým automatickým spojením. V lednu 1969 došlo k takovému spojení s Varšavou, do roku 1975 měla Praha automatické telefonní spojení oběma směry se všemi hlavními městy evropských socialistických zemí. Zahájení telefonního provozu s Havanou 26. ledna 1976 patřilo k milníkům československých telekomunikací, protože toto spojení bylo poprvé zprostředkováno přes družici a pozemní stanice soustavy Intersputnik. (Králík, 2000, s. 84-98)

Na začátku 60. let se stav československých telekomunikací viditelně zhoršoval, tento obor nedokázal reagovat na vzrůstající poptávku po telekomunikačních službách. Žádostí přibývalo a lhůta na vyřízení se prodlužovala. Proto na počátku 60. let se začalo mluvit o výstavbě Ústřední telekomunikační budovy – ÚTB, ale pouze v rovině teoretické. Od této budovy si všichni slibovali zásadní obrat v situaci domácích spojů, především v plošné automatizaci meziměstského telefonního styku. Tato výstavba vyžadovala obrovské investice, a proto až 17. dubna 1972 byl položen základní kámen ÚTB, největší stavby v historii československých telekomunikací. (Králík, 2000, s. 119-120)

Zcela zásadní zlom v historii československých telekomunikací znamenal 3. leden 1980, kdy byl oficiálně zahájen provoz Ústřední telekomunikační budovy. Nejenže stavba byla zřejmě největší telekomunikační budovou v Evropě, ale svým vybavením patřila bez nadsázky ke světové špičce. Na počátku 80. let se u nás uvažovalo také o budoucnosti optických vláken, jejichž vlastnosti jsou vhodné právě pro digitalizovaný přenos dat. Na začátku roku 1984 se v Praze začaly pokládat první světlovodné kabely japonské

společnosti NEC, které měly spojit telefonní ústředny v centru města s Letnou. Byl to náš první pokusný úsek, na němž se měly ověřit výhody a možnosti této přenosové technologie. Vývoj spojové techniky se v 80. letech urychloval nevídaným tempem. Praktická aplikace nových objevů se začínala počítat spíše na měsíce než na roky. I nejmodernější analogové technologie hrozilo, že zakrátko zestárne. V některých ohledech na tom nebyly československé spoje špatně. Mělo to řadu výhod, z nichž jedna byla pro budoucnost velmi důležitá: měli jsme schopné odborníky. Navíc žili v podmínkách, které je nutily hledat roztodivné cesty k cíli. Tím cílem byl neustálý kontakt se světem, průběžná modernizace a hledání způsobů, jak jí dosáhnout. (Králík, 2000, s. 130-135)

1.3 Liberalizace telekomunikačního trhu po roce 1989

Po roce 1989 obor telekomunikací zažil velkou expanzi a to jak do kvantity, tak i kvality. Služby, které se během dalších let staly samozřejmostí, byly ještě v roce 1989 nepředstavitelné. V roce 1990 měla Česká republika automatický mezinárodní telefonní styk se 44 zeměmi a telefonní provoz do zahraničí vzrostl o čtvrtinu ve srovnání s předchozím rokem. Začala růst poptávka po telefonních službách. V únoru 1990 navštívili Československo zástupci předních světových telekomunikačních společností a nabídli pomoc. V dubnu předložili své návrhy na celoplošnou digitalizaci sítě včetně předpokládaných investic. Na základě těchto studií se československá strana rozhodla úzce spolupracovat s americkými společnostmi Bell Atlantic a US West, které vytvořili konsorcium West Atlantic. Toto konsorcium předvedlo v červnu 1991 návrh digitalizace sítě do roku 2000. Na podkladě strategického rozhodnutí o modernizaci telekomunikační sítě vznikl první telekomunikační projekt na léta 1992-1995. Byl to u nás jeden z největších, nejvýznamnějších a také nejdiskutovanějších projektů. V roce 1992 byla vybudována mezinárodní a tranzitní ústředna v Praze – IKA, srdce digitální překryvné sítě vybavené technologií Siemens EWSD. Toho roku přepojili prvních 200 tisíc klientů z analogové do digitální sítě. (Králík, 2000, s. 136-140)

Od 1. ledna 1993 vznikly z bývalého SPT Praha dva samostatné státní podniky – Česká pošta a SPT TELECOM. V roce 1993 byla dobudována páteří digitální síť, přibylo dalších 142 tisíc nových hlavních telefonních stanic, digitální ústředny umožnily automatické spojení do 213 zemí světa a SPT TELECOM začal využívat družicovou síť Intelsat. SPT TELECOM se stal k 1. lednu 1994 akciovou společností a byl zařazen do druhé vlny kupónové privatizace. Důležitý byl také 10. srpen 1994, kdy vláda zaručila SPT TELECOMU a.s.

monopolní provozování telefonních služeb až do konce roku 2000. Další rozvoj sítí stanovila akcelerovaná varianta druhého telekomunikačního projektu schválená v roce 1994. Předpokládala vyrovnat nabídku s poptávkou už v roce 1998, tedy o dva roky dříve, než se zprvu uvažovalo. V roce 1995 se zaváděly do zkušebního režimu ústřední řídicí prvky nového systému meziústřednové signalizace SS7, která je nezbytná pro využití všech možností digitální sítě. Světově standardizovaná signalizace č. 7 pro digitální síť, označená tak s ohledem na své pořadové číslo v chronologickém vývoji, vyděluje naopak přenos těchto informací od sítě pro hovor a vede je jinou cestou. To je nezbytný předpoklad pro rozšiřování nabídky služeb, které nabízí digitální technika. V srpnu 1996 byla signalizace č. 7 celoplošně zavedena, a umožnila tak například i roaming – spojení radiotelefonu GSM s mezinárodní radiotelefonní sítí. (Králík, 2000, s. 143-146)

První síť mobilních telefonů systému Nordic Mobile Telephone uvedl 12. září 1991 do provozu EuroTel Praha. Byla to tehdy drahá věc, přístroj a aktivace přišly až na 70 tisíc korun. V březnu 1996 vydalo ministerstvo hospodářství dvě povolení k poskytování mobilních telekomunikačních služeb – společnosti EuroTel Praha a společnosti RadioMobil. Těmito dvěma povoleními se výrazně urychlil rozvoj služeb GSM a konkurenční prostředím pozitivně projevilo jak na kvalitě služeb, tak na stále se snižujících cenách. Společnost RadioMobil se přejmenovala 30. 9. 1996 na Paegas. (Peterka, 2011) Začátkem roku 1999 už využíval služeb mobilních operátorů více než milion klientů. Po zavedení signalizace č. 7 se otevřela cesta k aplikaci nové služby ISDN. Ta umožňuje současný přenos signálů různých typů – hlasového, datového i obrazového a může pracovat současně v těchto třech režimech podle vybavení stanice. K tomu je v nabídce samozřejmě paleta služeb, z nichž si zákazník může vybírat. Obecně se vývoj ubírá směrem rychlejšího a kvalitnějšího přenosu dat a kvalitnějších hlasových i obrazových služeb. (Králík, 2000, s. 146-149)

K 1. 1. 2000 SPT TELECOM změnil své jméno na Český Telecom. (Peterka, 2001) Po získání licence na provozování duální mobilní sítě GSM v říjnu roku 1999 se Český Mobil a.s. stal prvním duálním mobilním operátorem v České republice a komerční provoz GSM sítě v ČR zahájil pod značkou Oskar. Společnost Oskar vstoupila na trh 1. března 2000 jako třetí a nejrychleji se rozvíjející mobilní operátor v České republice. (Vodafone, 2013) Náš telekomunikační trh byl liberalizován dnem 1. 1. 2001, kdy končí monopol Českého Telecomu v oblasti pevných hlasových služeb a na trh mohou vstoupit další zájemci z řad telekomunikačních operátorů. Tito noví operátoři tak mohli získat licence k budování a provozování pevných telekomunikačních sítí a k poskytování veřejných

hlasových služeb. Dalšími milníky byly 30. 6. 2002, kdy byla zavedena individuální volba operátora a 31. 12. 2002, kdy bylo zavedení pevné volby operátora a přenositelnosti čísel. Během roku 2002 došlo ke změně značky operátora Paegas na T-Mobile Czech Republic a.s. Vývoj trhu pevných služeb a trhu služeb mobilních byl značně odlišný. Zatímco pozdě otevřený, málo liberalizovaný a silně regulovaný trh pevných hlasových služeb stagnoval, až klesal, lépe liberalizovaný a minimálně regulovaný trh mobilních služeb se rychleji rozvíjel. (Peterka, 2003)

V roce 2004 tržní podíl našich dvou největších operátorů klesnul, pouze Oskar si o něco přilepšil. Přesto tržní podíl Eurotelu byl 43,3 %, T-Mobile Czech Republic a.s. 40,4 % a Oskar 16,3 %. Tudíž Eurotel měl věrných 4,28 milionů lidí, T-Mobile Czech Republic a.s. 3,99 milionů lidí a Oskar pouze 1,61 milionů lidí. (Votruba, 2004) V závěru roku 2004 započala konsolidace největších operátorů a poskytovatelů, podpisem smlouvy o prodeji Aliatelu do rukou GTS Czech, s následným vznikem společnosti GTS Novera. V roce 2005 trend ke konsolidaci pokračoval: GTS Novera postupně pohltila do té doby samostatné společnosti Nextra, Telenor Networks a Contactel. K 1. 1. 2006 se společnost Eurotel sloučila s Českým Telecomem, který se ke stejnému dni přejmenoval na Telefónica Czech Republic, a.s. (Peterka, 2007) V tomto roce také přestal existovat mobilní operátor Oskar, který změnil své jméno i značku, a to na Vodafone Czech Republic a.s. (Peterka, 2006)

I přes pokračující konsolidaci v roce 2007 je ještě prostor pro vznik nových operátorů. Příkladem může být MobilKom, který již na trhu působil dříve, ale teprve nedávno se mu podařilo „poskládat“ kmitočty a licence tak, aby mohl začít nabízet své mobilní datové služby celoplošně. Začal se prezentovat jako čtvrtý mobilní operátor na našem trhu, poskytující své služby pod značkou U:fon. (Peterka, 2007) I přes vstup nového operátora na trh si Telefónica Czech Republic, a.s. držela pozici leadera v poskytování fixních služeb, jako druhý byl T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. měl před MobilKomem třetí největší podíl na trhu mobilních služeb. Od ledna 2014 je Telefónica Czech Republic, a.s. součástí české investiční skupiny PPF. (Telefónica, 2014)

2 PRÁVNÍ ÚPRAVA TELEKOMUNIKAČNÍHO TRHU V ČESKÉ REPUBLICCE

2.1 Právní předpisy EU

Právní předpisy EU vymezují základní rámec právních předpisů ČR i pro oblast poskytování služeb elektronických komunikací. Právní předpisy Evropské Unie zahrnují řadu nařízení, rozhodnutí a směrnic, které se týkají elektronických komunikací.

Zmíníme především nařízení Evropského Parlamentu a Rady, týkající se elektronických komunikací. Půjdeme-li chronologicky a vybereme-li nejdůležitější nařízení, tak jako první bychom zmínili Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 717/2007 ze dne 27. června 2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a o změně směrnice 2002/21/ES. Toto nařízení zavádí společný přístup pro zajištění toho, aby uživatelé veřejných mobilních telefonních sítí na cestách v rámci Společenství neplatili přemrštěné ceny za roamingové služby při uskutečňování a přijímání hovorů, a tím přispívá k hladkému fungování vnitřního trhu při současném dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele a ochrany hospodářské soutěže mezi mobilními operátory, přičemž budou zachovány podněty k inovační činnosti a možnost volby spotřebitele. Stanovuje také pravidla pro ceny, které musí mobilní operátoři účtovat za poskytování mezinárodních roamingových služeb pro hlasová volání zahájená a ukončená ve Společenství a platí jak pro ceny účtované mezi operátory sítí na velkoobchodní úrovni, tak pro ceny účtované domovskými operátory na maloobchodní úrovni. Toto nařízení stanovuje pravidla, jejichž cílem je zvýšit transparentnost cen a zlepšit poskytování informací o cenách uživatelům roamingové služby. (EUR-Lex, 2013)

Jako další je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 544/2009 ze dne 18. června 2009, kterým se mění nařízení (ES) č. 717/2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací. V tomto nařízení došlo ke změně, kdy se zavádí společný přístup pro zajištění toho, aby uživatelé veřejných mobilních komunikačních sítí na cestách v rámci Společenství neplatili ve srovnání s konkurenčními vnitrostátními cenami přemrštěné ceny za roamingové služby při uskutečňování volání nebo příjmu volání, odesílání a příjmu SMS zpráv a používání paketově komutovaných datových komunikačních služeb na území Společenství, čímž se přispěje k řádnému fungování vnitřního trhu za současného dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele, podpoří se hospodářská soutěž

a transparentnost na trhu a podnikání se inovační činnost a rozšíří se možnost volby pro spotřebitele. (EUR-Lex, 2013)

Neměli bychom opomenout Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1211/2009 ze dne 25. listopadu 2009 o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) a Úřadu. BEREC přispívá k rozvoji a lepšímu fungování vnitřního trhu sítí a služeb elektronických komunikací tím, že usiluje o jednotné uplatňování předpisového rámce EU pro elektronické komunikace. (EUR-Lex, 2013)

Posledním nařízením, které bychom měli zmínit je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012 ze dne 13. června 2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii. Toto nařízení má stejný obsah jako Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 544/2009, které jsme uvedli výše. Navíc stanovuje pravidla, která umožní prodej regulovaných roamingových služeb oddělených od prodeje vnitrostátních mobilních komunikačních služeb a stanovuje podmínky pro velkoobchodní přístup k veřejným mobilním komunikačním sítím za účelem poskytování regulovaných roamingových služeb. (EUR-Lex, 2013)

2.2 Zákonná úprava telekomunikačních služeb v České republice

Trh telekomunikačních služeb v České republice upravuje několik zákonů, z nichž za nejdůležitější považujeme:

- zákon č. 526/1990 Sb., o cenách,
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů,
- zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích),
- zákon č. 69/2005 Sb., o provádění mezinárodních sankcí.

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů

Tento zákon v Hlavě I obsahuje úvodní ustanovení. V § 1 odstavci 1 je stanoveno, že tento zákon upravuje na základě práva Evropské unie podmínky podnikání a výkon státní správy, včetně regulace trhu, v oblasti elektronických komunikací.

Hlava II obsahuje cíle a základní zásady regulace. Paragraf 4 říká, že 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. (Zákon č. 127/2005 Sb., 2013)

Hlava III vymezuje regulaci komunikačních činností. Paragraf 7 odstavec 1 stanovuje, že komunikačními činnostmi jsou:

- a) zajišťování sítí elektronických komunikací,
- b) poskytování služeb elektronických komunikací,
- c) 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. (Zákon č. 127/2005 Sb., 2013)

Podle § 8 odstavce 1 předmětem podnikání v elektronických komunikacích je:

- a) zajišťování veřejných komunikačních sítí,
- b) poskytování služeb elektronických komunikací.

Dle § 8 odstavce 2 podnikat v elektronických komunikacích na území České republiky mohou za podmínek stanovených tímto 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 tento zákon jinak. (Zákon č. 127/2005 Sb., 2013)

Dále Hlava IV obsahuje práva a povinnosti podnikatelů, účastníků, spotřebitelů a koncových uživatelů. Zde je například stanoveno, že podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen poskytovat tuto službu nepřetržitě po všechny dny v roce, nestanoví-li zákon jinak, a v kvalitě stanovené podle § 71. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu je povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání, vést aktuální databázi všech svých účastníků veřejně dostupné telefonní služby. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu prostřednictvím mobilní sítě elektronických komunikací v této databázi vede rovněž jemu dostupné údaje o aktivovaných předplacených kartách v jeho mobilní síti. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu je oprávněn pro účely databáze účastníků získávat a používat jejich rodná čísla. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických

komunikací neodpovídá při poskytování této služby za obsah přenášených zpráv, je povinen vypracovat návrh smlouvy o poskytování této služby, který musí obsahovat náležitosti stanovené v § 63 odstavce 3. Podnikatel zajišťující veřejnou telefonní síť je povinen zajišťovat uskutečnění všech mezinárodních volání do Evropského telefonního číslovacího prostoru. Uživatel, který požaduje připojení k veřejné komunikační síti nebo přístup k veřejně dostupné službě elektronických komunikací, má právo uzavřít smlouvu s jedním nebo s více podnikateli, kteří takové služby poskytují. Účastník, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě je povinen elektronicky nebo v tištěné formě poskytovat bezplatně podle výběru účastníka, popřípadě uživatele, vyúčtování ceny buď vyúčtováním ceny podle druhu služby, nebo souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Účastník, popřípadě uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. (Zákon č. 127/2005, 2013)

Hlava V vymezuje ochranu údajů, služeb a sítí elektronických komunikací. V Hlavě VI je vymezení správních úřadů v oblasti elektronických komunikací. Hlava VII obsahuje správní delikty. Hlava VIII stanovuje obecná ustanovení o řízení a Hlava IX společná, přechodná a závěrečná ustanovení. (Zákon č. 127/2005, 2013)

2.3 Význam a role českého telekomunikačního úřadu

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) byl zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů ke dni 1. května 2005 jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. (ČTÚ, 2013)

Úřad je právním nástupcem Českého telekomunikačního úřadu, který byl jako samostatný správní úřad zřízen zákonem č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů ke dni 1. července 2000. (ČTÚ, 2013)

Působnost Českého telekomunikačního úřadu je dána zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění

pozdějších předpisů, zákonem č. 206/2005 Sb., o ochraně některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti, ve znění zákona č. 281/2009 Sb., zákonem č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. (ČTÚ, 2013)

Úřad vykonává státní správu v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání za účelem nahrazení chybějících účinků hospodářské soutěže a pro ochranu uživatelů a dalších účastníků trhu do doby dosažení plně konkurenčního prostředí. Úřad rovněž zajišťuje ochranu některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti. (ČTÚ, 2005)

Při výkonu své rozhodovací činnosti Úřad prosazuje technický a ekonomický pokrok a dbá o zajištění technické spolupráce mezi podnikateli zajišťujícími síť elektronických komunikací a podnikateli poskytujícími služby elektronických komunikací za účelem zachování bezpečnosti integrity sítí a služeb elektronických komunikací a kvality poskytovaných služeb elektronických komunikací. (ČTÚ, 2005)

2.4 Nástroje regulace telekomunikačního trhu v České republice

Jako nástroje regulace telekomunikačního trhu jsou stanoveny regulace cen a pokuty.

Regulací cen se rozumí stanovení nebo přímé usměrňování výše cen bez daně z přidané hodnoty. Úřad je oprávněn uplatnit regulaci cen, včetně podmínek ovlivňujících cenu, za univerzální službu poskytovanou poskytovatelem univerzální služby a za služby poskytované podnikem s významnou tržní silou na relevantním trhu rozhodnutím o ceně. Způsoby regulace cen, které je Úřad oprávněn uplatnit za podmínek stanovených v § 57, jsou stanovení minimálních nebo maximálních cen, usměrňování vývoje cen stanovením podmínek a časově omezený zákaz zvyšování cen nad dosud platnou úroveň na relevantním trhu. (Zákon č. 127/2005, 2013)

Správní delikty právnických a podnikajících osob jsou vymezeny v zákoně o elektronických komunikacích a to v Hlavě VII § 118. Zde je také uvedeno, jaká je výše pokut za jednotlivé správní delikty. Za správní delikty specifikované v § 118 odst. 1 až 14 je uložena pokuta:

- do 2 000 000 Kč, jde-li (např. o to, že podnikatel uzavře v rozporu s § 30 odst. 11 smlouvu o převodu oprávnění k využívání čísel bez ohlasu Úřadu a jiné),

- do 10 000 000 Kč, (např. za to, že právnická nebo podnikající fyzická osoba jako držitel oprávnění k využívání čísel v rozporu s § 32 odst. 3 neoznámí změnu skutečností, na základě kterých mu bylo toto oprávnění uděleno, dále, když podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu poruší povinnost zajistit volání na evropská harmonizovaná čísla podle § 33a odst. 1, nezajistí informování účastníků a uživatelů podle § 33a odst. 2, nevede aktuální databázi všech svých účastníků a dostupných údajů o aktivovaných předplacených kartách podle § 61 odst. 4 nebo když nestanoví ceny za poskytování služeb elektronických komunikací v souladu s přímo použitelným předpisem Evropské unie o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a mnohá další),
- do 20 000 000 Kč, (zejména za to, když právnická nebo podnikající fyzická osoba podniká v oblasti elektronických komunikací v rozporu § 8, nebo když v rozporu s § 13 neoznámí předem Úřadu zahájení komunikační činnosti, nebo změny údajů, které uvedla v oznámení o komunikační činnosti, nebo neoznámí ukončení komunikační činnosti, dále když podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nesplní některou povinnost při zabezpečení ochrany údajů a důvěrnosti komunikací a další).

Za přestupek, kterého se dopustí fyzická osoba, se uloží pokuta do 100 000 Kč. V § 120 odstavci 1 je vymezeno, jak se tato osoba dopouští přestupků. Vyjmenujeme-li jen některé, tak se fyzická osoba dopustí přestupku tím, že uskutečnila zlomyslné volání na číslo tísňového volání, uskutečňuje zlomyslná volání, neodstraní ve stanovené lhůtě zjištěné nedostatky podle § 114 nebo nepředloží informace, údaje a podklady vyžádané Úřadem podle § 115. (Zákon č. 127/2005, 2013)

3 CHARAKTERISTIKA TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB A SEGMENTŮ V ČESKÉ REPUBLICE

V současné době mobilní operátoři na trhu nabízí velké množství služeb, a to jak pro běžné uživatele, tak pro podnikatele, firmy a korporace a v neposlední řadě pro veřejnou správu. Skoro všichni operátoři na našem trhu nabízí stejné služby, ale samozřejmě za rozdílné ceny. Mezi těmito operátory se ale najdou i ti, kteří jako jediní nabízí službu, kterou žádný jiný operátor neposkytuje. Což je pro tohoto operátora konkurenční výhoda dočasného monopolu.

3.1 Druhy telekomunikačních služeb

Telekomunikační služby podle druhu se člení na fixní nebo mobilní. Začneme-li fixními službami, tak ty se dále dělí na hlasové, datové a internetové služby. Toto členění je stejné i u mobilních služeb. Do fixních hlasových služeb patří volání a to jak tuzemské, tak roaming, dále VAS a SMS. Toto je totožné i u mobilních hlasových služeb. Dále do fixních datových služeb můžeme zařadit pronájem okruhů a VPN. Podle zákona o elektronických komunikacích se pronájemem okruhů rozumí služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítě elektronických komunikací. (Zákon č. 127/2005, 2013) Fixní internetové služby, kde se používá jako přenosové prostředí internet. Taktéž je tomu u mobilních internetových služeb. U mobilních datových služeb se využívá také pronájem okruhů a ještě se využívá MMS.

Mezi nejzákladnější telekomunikační služby patří především **volání**, a to jak z mobilního telefonu, tak i z pevné linky. Operátoři nabízejí zákazníkům různé mobilní tarify, předplacené karty a k tomu ještě navíc řadu dalších doplňkových služeb. Na výběr z mobilních tarifů je celá řada, kdy si můžeme vybrat zrovna ten, který se nám hodí nejlépe. Mobilní operátoři nabízejí nejen mobilní tarify pro všechny, ale i pro studenty či seniory. Kdo cestuje hodně po světě, může si vybrat i z roamingových tarifů.

Službou, která se využívá při volání a málo kdo ji má rád, je hlasová schránka. Všichni se už s touto službou setkali, když voláte, telefon vyzvání stále dokola a nikdo to nebere, řekneme si, že chvíli ještě počkáme a najednou „*spadneme*“ do hlasové schránky. V tu chvíli můžeme zanechat hlasovou zprávu volajícímu, kterému jsme se nedovolali.

Rozšířenou a velmi oblíbenou službou je také **posílání SMS a MMS** z jednoho mobilního telefonu na jiný. Teď už také lze posílat SMS zprávu z mobilního telefonu na pevnou linku,

pokud pevná linka je schopna přijmout SMS ve formě textu, tak bude takto doručena. Nelze-li ji takto doručit, tak bude doručena v hlasové podobě.

Potřebujeme-li mít přístup na svůj e-mail z mobilního telefonu, tak to není problém. Slouží k tomu buď SMS e-mail nebo e-mailový klient, kdy tato služba umožňuje odesílat SMS zprávy z mobilního telefonu na e-mailové adresy a zároveň e-mailové zprávy z internetu ve formě SMS na mobilní telefon přijímat.

Hovor pro neslyšící představuje unikátní asistenční službu, která pomáhá lidem se specifickými potřebami (např. senioři, neslyšící či sluchově postižení) komunikovat prostřednictvím telefonu se slyšícími osobami. Telefónica Czech Republic, a.s. umožňuje už od roku 1997 neslyšícím a nedoslýchavým komunikovat se světem prostřednictvím O2 Hovoru pro neslyšící, což je v České republice unikát. Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. provozuje nepřetržitou nonstop linku, na které speciálně vyškolení operátoři pomáhající neslyšícím a nedoslýchavým komunikovat se slyšícími osobami. Operátoři linky fungují jako tlumočníci a dokážou uživatelům pomoci v celé řadě běžných životních situací. Mezi nejčastější patří např. komunikovat s institucemi a úřady, kontaktování lékařů, objednávání zboží, ale i obyčejné soukromé sdělení a komunikace s rodinou nebo přáteli. Princip fungování této služby spočívá v tom, že operátor na lince dostává od neslyšícího zákazníka instrukce formou e-mailu, faxu nebo SMS a na jejich základě komunikuje se slyšícími uživateli. Stejně tak může operátor tlumočit informace směrem k neslyšícím. V takovém případě mu obsah konverzace přepíše a pošle vybranou formu. (Telefónica, 2010)

Další službou je **poskytování internetu**. Internet můžeme mít doma, kdy ho máme možnost využít na stolním počítači, notebooku či tabletu. Trávíme-li většinu času na cestách, tak lze využít právě mobilního internetu. Chceme-li mít internet po ruce, tak je nejlepší volbou internet přímo v mobilu. I zde je na výběr z mnoha tarifů.

Služba, kterou nabízejí telekomunikační poskytovatelé, je možnost si předplatit televizní programy, které mají ve své nabídce. Tuto službu poskytuje Telefónica Czech Republic, a.s. a T-Mobile Czech Republic a.s. a další. Například Telefónica Czech Republic, a.s. nabízí O2 TV, kde je nyní novinkou zpětné zhlédnutí, kdy se na jakýkoli pořad nebo film můžete podívat až 30 hodin po jejich odvysílání. To jiné televize neumějí. Další možností této televize je nahrávat z více kanálů a při tom se ještě na něco dívat. Je zde místo na 10 hodin záznamu, který si lze nechat uložený až 7 dní. Posledním využitím O2 TV je výběr z bezmála 1000 filmů z videotéky, které můžete shlédnout. (O2, 2013)

Všichni operátoři také nabízejí k prodeji mobilní telefony, telefony pro pevnou linku, tablety a další zařízení pro internet, pevnou linku či TV. K mobilním telefonům nabízejí na svých stránkách výběr z mnoha různých a užitečných aplikací, které si můžete stáhnout do svého mobilu a následně využívat. Nabídky telekomunikačních služeb, služeb obsahu a koncových zařízení jsou designovány způsobem, aby si zákazník mohl vybrat přesně to, co potřebuje, služby lze doslova „ušít na míru“. K využití jsou rovněž aplikace z oblasti komunikace, počasí, vzdělávání, zábavy, cestování, zpravodajství, financí, podnikání a další.

3.2 Segmenty telekomunikačního trhu v České republice

Tak jako v jiných oborech, si i podnikatelé v telekomunikačním businessu segmentují své zákazníky podle jejich potřeb, charakteristik a nákupního chování. Z hlediska rozsahu uskutečněných obchodů je nejzákladnější rozdělení na retail (maloobchodní) a wholesale (velkoobchodní). **Retail segment** nabízí služby koncovým zákazníkům, kterými mohou být fyzické nebo právnické osoby. Tento segment se dále dělí na segmenty domácností, podnikatelů, firem a korporací a případně i veřejné správy. Pro tyto segmenty telekomunikační operátoři nabízejí specifické služby jim ušité na míru. To znamená, že každý segment používá odlišný přístup k zákazníkům. Jedním z důležitých kritérií pro segmentaci zákazníků je výše obrátu. **Wholesale segment** nabízí služby licencovaným a ostatním telekomunikačním operátorům, kteří potom tyto služby přímo, nebo přidáním hodnoty poskytují zákazníkům.

3.2.1 Segment domácností

Do tohoto segmentu patří běžní rezidenční zákazníci, kteří jsou zákazníky koncovými a kteří služby poskytované telekomunikačními operátory potřebují pro svoji vlastní potřebu. Jedná se o segment zákazníků takzvaných „low end“ masově poskytovaných služeb, které mají nižší technickou kvalitu a jsou levné. Jako typické telekomunikační služby segmentu domácností lze uvést fixní a mobilní hlasové služby, internetové služby a služby s přidanou hodnotou, včetně možnosti zakoupení telefonů a ostatních koncových zařízení, včetně příslušenství.

3.2.2 Segment podnikatelů

Podnikatelský segment se nachází mezi segmentem domácností a segmentem firem a korporací. Typickou klientelou podnikatelského segmentu jsou živnostníci a drobní až střední podnikatelé, pro které mají telekomunikační operátoři připravena řešení,

kteřá podporují jejich podnikání. Jedná se například o fixní a mobilní internetovou kolektivitu, řešení hlasové komunikace a IT techniky. Telekomunikační služby, které jsou poskytovány v rámci segmentu, dosahují vyšší kvality, řešení požadavků a případných poruch má vyšší prioritu.

3.2.3 Segment firem a korporací

V segmentu firem a korporací jsou zastoupeni nejvýznamnější zákazníci s nejvyšším revenue. Patří mezi ně například banky s celorepublikovou sítí svých poboček, velké národní a nadnárodní firmy, a podobně. Jedná se o velice náročnou klientelu, která vyžaduje nejvyšší kvalitu a stoprocentní servis. Jejich hlavní podnikání (core business) je na telekomunikačních službách přímo závislé a při jejich nedostupnosti dochází k ekonomickým ztrátám. Poskytovatelé telekomunikačních služeb nabízejí komplexní zákaznická řešení na klíč. Stále více využívanou formou poskytovaných služeb je poskytování ICT služeb a poradenství. Specialisté poskytovatele telekomunikačních služeb realizují analýzu informačních a telekomunikačních potřeb zákazníka s ohledem na charakter a případně i specifika jeho podnikání, a navrhnou mu speciální řešení pro podporu jeho podnikání. ICT řešení přináší možnosti využití síťového propojení firemních poboček a počítačů, ukládání firemních dat a jejich ochranu proti poškození, ztrátě, zničení a neoprávněným úpravám, nástroje pro efektivní práci vašich zaměstnanců a služby zajišťující přenos dat mezi zařízeními a stroji. (O2, 2013)

3.2.4 Segment veřejné správy

Segment veřejné správy, zejména státní správa, patří k nejnáročnějším a nejlukrativnějším zákazníkům poskytovatelů telekomunikačních služeb. Segment veřejné správy má svá specifika, která spočívají v přísných předpisech na bezpečnost a ochranu přenášených informací a dat, a na vysokou spolehlivost a špičkovou kvalitu používaných technologií. Pro ilustraci lze nastínit, že při výpadku nezálohovaného uzlu připojeného telekomunikační přenosovou cestou může dojít k ohrožení bezpečnosti, zdraví a života obyvatel, nebo k zastavení důležitých funkcí veřejné správy, jako je výplata dávek, důchodů, apod. U segmentu veřejné správy se rovněž využívají služby komplexního informačního a komunikačního řešení zmíněného výše, a to i v mezinárodním přesahu. Jako příklad lze uvést řešení pro Ministerstvo zemědělství na čerpání prostředků z Evropské unie prostřednictvím služeb elektronických komunikací. Dalším specifickým rysem při poskytování služeb veřejné správě jsou její zaměstnanci, úředníci. Mají odlišnou, řekněme

profesní mentalitu, a obchodní spolupráce s veřejnou správou vyžaduje vhodné a školené specialisty. Tito specialisté pak veřejné správě pomáhají při rozhodování, řešení různých nečekaných situací, pravidelně analyzují nastavení služeb, jejich využívání, a podobně.

4 HODNOCENÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Hodnocení telekomunikačních služeb je zaměřeno pouze na segment domácností. Tento segment je určen právě běžným rezidenčním zákazníkům. Z hlediska porovnatelnosti jsou jednotlivé ceny tarifů uvažovány s DPH a se závazkem na 24 měsíců. Porovnání je zpracováno v rámci čtyř největších mobilních operátorů, kteří poskytují telekomunikační služby v České republice. Hodnocení služeb poskytovaných právnickým osobám není do diplomové práce zahrnuto z důvodu rozsahu práce a specifických služeb, které jsou nabízeny těmto osobám.

4.1 Identifikace poskytovatelů a telekomunikačních služeb v České republice

4.1.1 Telefónica Czech Republic, a.s.

a) Působení na trhu

K 1. 1. 2006 se společnost Eurotel sloučila s Českým Telecomem, který se ke stejnému dni přejmenoval na Telefónica Czech Republic, a.s. (Peterka, 2007). Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. je předním integrovaným telekomunikačním operátorem na českém trhu. V současnosti provozuje téměř sedm milionů mobilních a pevných linek, což z ní činí jednoho z vedoucích poskytovatelů plně konvergentních služeb na světě. (Telefónica, 2013)

Nabízí nejucelenější nabídku hlasových a datových služeb v České republice. Mimořádnou pozornost věnuje využití růstového potenciálu především v datové a internetové oblasti. Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. provozuje nejrozsáhlejší pevnou a mobilní síť včetně 3. generace – datovou síť CDMA a síť UMTS, která umožňuje přenos dat, hlasu, obrazu a videa. Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. je také předním poskytovatelem ICT služeb v zemi. Společnost poskytuje své služby 7,9 milionům zákazníků. Telefónica Czech Republic, a.s. má zavedeny a certifikovány systémy řízení kvality (ISO 9001:2008), ochrany životního prostředí (ISO 14001:2004), bezpečnosti a zdraví při práci (ČSN OHSAS 18001:2007) a informační bezpečnosti (ISO 27001:2005). (Telefónica, 2013)

b) Nabízené služby

Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. nabízí svým zákazníkům služby v oblastech volání, internetu a také televize.

Volání

V oblasti volání poskytuje mobilní tarify, předplacené O2 karty a volání z domova. Dále také nabízí možnost využití roamingu a mezinárodního volání.

Z mobilních tarifů si lze vybrat z tarifů FREE, tarifů pro mladé a tarifů pro seniory. Tarify FREE jsou s neomezeným voláním, SMS a internetem za revoluční ceny. U tarifu FREE O2 je neomezené volání a SMS do O2 sítě, v ostatních sítích je cena za minutu volání 3,50 Kč, cena za SMS 1,50 Kč a MMS v O2 i mimo síť 5,60 Kč. Tyto ceny jsou také účtovány zákazníkovi, který si pořídil tarif FREE O2 Plus, kdy při překročení volných minut do ostatních sítí je zákazníkovi účtována cena za volání 3,50 Kč za minutu. Oblíbený tarif FREE CZ má neomezené volání i SMS v síti O2 i mimo tuto síť, tudíž cena za volání a SMS je nulová, jen cena za MMS je 5,60 Kč. U tarifů FREE EU a FREE EU Plus je cena za volání a SMS v O2 síti i v ostatních sítích nulová a cena za MMS je 5,60 Kč. (O2, 2014)

Tabulka 1 Tarify FREE¹

Tarify FREE	Volání a SMS do O2	Volání a SMS mimo O2	Mezinárodní volání	Roaming	Internet v mobilu	Cena za měsíc
FREE O2	Neomezeně	-	-	-	-	249 Kč
FREE O2 Plus	Neomezeně	120 minut	-	-	200 MB	499 Kč
FREE CZ	Neomezeně	Neomezeně	-	-	1,5 GB	749 Kč
FREE EU	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	600 min	-	1,5 GB	999 Kč
FREE EU Plus	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	600 min	300 min příchozí, 300 min odchozí, 300 SMS	3 GB	1 499 Kč

Tarify pro mladé jsou určeny pro mladé do 26 let a je zde na výběr ze tří tarifů. První z nich je tarif FREE O2, u něhož je neomezené volání a SMS v síti O2, do ostatních sítí je cena za volání 3,50 Kč za minutu, cena SMS 1,50 Kč a cena MMS v síti i mimo síť O2 je 5,60 Kč. U tarifu FREE O2 Plus je neomezené volání a SMS v síti O2, mimo síť O2 po vyčerpání volných minut je cena za volání 3,50 Kč za minutu, jinak cena za SMS a MMS je stejná jako u předchozího tarifu. Poslední tarif FREE CZ nabízí neomezené volání a SMS v síti i mimo síť, je účtována jen cena za MMS a to 5,60 Kč. (O2, 2014)

¹ O2. Volání. *Mobilní tarify* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.o2.cz/osobni/mobilni-tarify/>; Vlastní zpracování.

Tabulka 2 Tarify pro mladé do 26 let¹

Tarify pro mladé	Volání a SMS do O2	Volání a SMS mimo O2	Internet v mobilu	Cena za měsíc
FREE O2	Neomezeně	-	-	199 Kč
FREE O2 Plus	Neomezeně	120 minut	200 MB	449 Kč
FREE CZ	Neomezeně	Neomezeně	1,5 GB	699 Kč

Tarify pro seniory jsou pro seniory nad 60 let. Jednotlivé tarify jsou zobrazeny níže v tabulkách. Opět jsou v nabídce tři tarify, FREE O2, FREE O2 Plus a FREE CZ, jejichž ceny za volání mimo síť O2, SMS a MMS jsou stejné jako u tarifů pro mladé.

Tabulka 3 Tarify pro seniory nad 60 let¹

Tarify pro seniory	Volání a SMS do O2	Volání a SMS mimo O2	Internet v mobilu	Cena za měsíc
FREE O2	Neomezeně	-	-	199 Kč
FREE O2 Plus	Neomezeně	120 minut	200 MB	449 Kč
FREE CZ	Neomezeně	Neomezeně	1,5 GB	699 Kč

U předplacené O2 karty si můžeme vybrat ze čtyř tarifů. Lze si zvolit tarif NA VÝBĚR, u kterého je volání do O2 po dobití za 1,90 Kč/min, volání do ostatních sítí za 4,90 Kč/min, SMS za 1,90 Kč a MMS za 5,90 Kč. Můžeme si vybrat tarif NA DLOUHO, kde volání je do O2 po 1. minutě 0,00 Kč/min, cena 1. minuty do sítě O2 činí 6,00 Kč/min, volání do ostatních sítí za 6,00 Kč/min, SMS za 2,00 Kč a MMS za 5,90Kč. Dále je možné si zvolit tarif NA HLAS, který je vhodný pro užití o víkendech, kdy cena volání a SMS do sítě O2 o víkendech je zdarma, cena volání do ostatních sítí 5,60 Kč/min, cena ostatních SMS 2,60 Kč a MMS 5,90 Kč. Poslední z tarifů je tarif NA PÍŠTE, u něhož se účtuje cena za volání 6,70 Kč/min, cena SMS 1,90 Kč a MMS 5,90 Kč. (O2, 2014)

U volání z domova je na výběr z tarifů Volání na mobil a pevnou, Volání na pevnou a Příjem hovorů. V tabulce 4 je přehled třech typů tarifu Volání na mobil a pevnou. Je důležité si dát pozor na to, že po vyčerpání volných minut voláme do mobilních a pevných sítí v ČR u Volání CZ 50 za 2 Kč/min, u Volání CZ 200 za 1,20 Kč/min a u Volání CZ 500 za 0,90 Kč/min. (O2, 2014)

Tabulka 4 Volání na mobil a pevnou²

Volání na mobil a pevnou	Volné minuty do mobilních a pevných sítí v ČR	Cena za měsíc samostatně	Zvýhodněná cena za měsíc k Internetu na doma
Volání CZ 50	50 min	430 Kč	99 Kč
Volání CZ 200	200 min	560 Kč	190 Kč
Volání CZ 500	500 min	700 Kč	450 Kč

V tabulce 5 je zobrazen výhodný tarif Volání na pevnou linku. Po vyčerpání volných minut jsou ceny volání pevných sítí v ČR mimo špičku 0,70 Kč/min a ve špičce 1,40 Kč/min. Ceny volání mobilních sítí v ČR mimo špičku 4,73 Kč/min a ve špičce 5,24 Kč/min. (O2, 2014)

Tabulka 5 Volání na pevnou²

Volání na pevnou	Volné minuty	Cena za měsíc samostatně	Zvýhodněná cena za měsíc k Internetu na doma
O2 Volání 300	300 min volání do pevných sítí v ČR	524 Kč	121 Kč

Při pořízení tarifu Příjem hovorů je jeho cena uvedena v tabulce 6. Za volání zaplatíme do pevných sítí v ČR ve špičce 1,61 Kč a mimo špičku 0,80 Kč a do mobilních sítí v ČR ve špičce 6,66 Kč, mimo špičku 4,73 Kč.

Tabulka 6 Příjem hovorů²

Příjem hovorů	Volné minuty	Cena za měsíc samostatně	Zvýhodněná cena za měsíc k Internetu na doma
O2 mini	bez volných minut	241 Kč	62 Kč

Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. nabízí tři roamingové tarify, mezi které patří O2 Eurotarif, Volání bez hranic a roamingové tarify V letadle a na lodi. V tabulce 7 můžeme vidět ceny u O2 Eurotarifu za odchozí hovor, příchozí hovor a SMS. Tento tarif je ideální pro cestování v zemích Evropské unie. Dále zahrnuje i ceny pro zbytek Evropy a svět.

² O2. Volání. *Volání z domova* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.o2.cz/osobni/volani-z-domova/>; Vlastní zpracování.

Tabulka 7 O2 Eurotarif³

Zóna	Odchozí hovor	Příchozí hovor	SMS
Evropská unie	7,45 Kč/min	2,15 Kč/min	2,45 Kč
Zbytek Evropy	42,35 Kč/min	24,20 Kč/min	12,10 Kč
Svět	66,55 Kč/min	54,45 Kč/min	12,10 Kč

V tabulce 8 jsou zobrazeny ceny tarifu Volání bez hranic. Tento tarif je zajímavý tím, že se stejná cena účtuje za odchozí hovor, příchozí hovor i SMS. Pouze spojovací poplatek je rozdílný podle toho, do jaké země voláme.

Tabulka 8 Volání bez hranic³

Zóna	Spojovací poplatek	Odchozí hovory	Příchozí hovory	SMS
EU (+Švýcarsko, Norsko, Island, Lichtenštejnsko)	0 Kč	3,90 Kč/min	3,90 Kč/min	3,90 Kč/min
Zbytek Evropy	50 Kč	3,90 Kč/min	3,90 Kč/min	3,90 Kč/min
Svět	80 Kč	3,90 Kč/min	3,90 Kč/min	3,90 Kč/min

Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. poskytuje také svým zákazníkům i tarif V letadle a na lodi, jehož ceny za hovory, SMS, MMS a GPRS jsou uvedeny v tabulce 9.

Tabulka 9 V letadle a na lodi³

Odchozí hovory	Příchozí hovory	SMS	MMS	GPRS
66,55 Kč/min	54,45 Kč/min	12,10 Kč	9,58 Kč	300 Kč

Internet

Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. nabízí internet na doma, mobilní internet a internet v mobilu.

S internetem na doma můžeme připojit nejen stolní počítač, ale i notebook a tablet. Máme zde na výběr ze tří tarifů, které se liší rychlostí stahování a odesílání.

³ O2. Volání. *Roaming a mezinárodní volání* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.o2.cz/osobni/roaming/>; Vlastní zpracování.

Tabulka 10 Internet na doma⁴

Tarify	Stahování (max. rychlost)	Odesílání (max. rychlost)	Cena za měsíc	Cena za měsíc k tarifu FREE
Start+	2 Mb/s	0,25 Mb/s	353 Kč	353 Kč
Optimal+	20 Mb/s	2 Mb/s	505 Kč	405 Kč
Aktiv+	40 Mb/s	2 Mb/s	606 Kč	506 Kč

Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. ještě nabízí internet na doma v kombinaci s O2 TV, kdy máme možnost si vybrat ze dvou verzí, které se liší v rychlosti stahování.

Tabulka 11 Internet s O2 TV⁴

Tarify	Stahování (max. rychlost)	Počet kanálů O2 TV	Cena za měsíc	Cena za měsíc k tarifu FREE
Optimal + s O2 TV	20 Mb/s	Přes 50 TV kanálů	656 Kč	556 Kč
Aktiv + s O2 TV	40 Mb/s	Přes 50 TV kanálů	757 Kč	657 Kč

S pomocí mobilního internetu se můžeme připojit kdekoli na cestách. Lze si zvolit mobilní internet podle velikosti datového limitu i rychlosti stahování.

Tabulka 12 Mobilní internet⁵

Tarify	Datový limit FUP	Rychlost stahování	Cena za měsíc	Cena za měsíc pro zákazníky O2
Mobilní internet M	1,5 GB	až 20 Mb/s	303 Kč	202 Kč
Mobilní internet L	3 GB	až 20 Mb/s	505 Kč	303 Kč
Mobilní internet XL	10 GB	až 75 Mb/s	757 Kč	555 Kč

S využitím internetu v mobilu nalezneme kdykoliv potřebné informace. U internetu v mobilu si lze vybrat z internetu k předplacené kartě, k mobilnímu tarifu, na den a v zahraničí. Internet k předplacené kartě a mobilnímu tarifu má na výběr ze čtyř tarifů, které můžeme vidět v následujících dvou tabulkách. Lze si také vyzkoušet internet v mobilu kdykoli a nezávazně a to pouze za 30 Kč na 1 den. V tabulce 15 můžeme vidět přehled datových roamingových balíčků a jejich cen a to internetu v zahraničí jak v Evropě, tak i ve světě. (O2, 2014)

⁴ O2. Internet. *Internet na doma* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.o2.cz/osobni/internet/adsl-vdsl-internet.html>; Vlastní zpracování.

⁵ O2. Internet. *Mobilní internet* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.o2.cz/osobni/internet-na-cesty/>; Vlastní zpracování.

Tabulka 13 Internet k předplacené kartě⁶

Internet v mobilu+ S	Internet v mobilu+ M	Internet v mobilu+ L	Internet v mobilu+ XL
Pro občasné používání internetu, kontrolu e-mailů nebo novinek na Facebooku.	Pro chytré telefony. Na běžné používání aplikací, časté surfování, stahování e-mailů s přílohami.	Časté používání datově náročných aplikací, občasné připojení notebooku nebo tabletu k internetu pomocí telefonu.	Nejen telefon, ale i tablet nebo notebook připojíte k internetu pomocí mobilu.
50 MB týdně + SMS do O2 zdarma	375 MB týdně + SMS do O2 zdarma	3 GB měsíčně + SMS do O2 zdarma	10 GB měsíčně + SMS do O2 zdarma
50 Kč týdně	90 Kč týdně	550 Kč týdně	800 Kč týdně

Tabulka 14 Internet k mobilnímu tarifu⁶

Internet v mobilu S	Internet v mobilu M	Internet v mobilu L	Internet v mobilu XL
Pro občasné používání internetu, kontrolu e-mailů nebo novinek na Facebooku	Pro chytré telefony. Na běžné používání aplikací, časté surfování, stahování e-mailů s přílohami.	Časté používání datově náročných aplikací, občasné připojení notebooku nebo tabletu k internetu pomocí telefonu.	Nejen telefon, ale i tablet nebo notebook připojíte k internetu pomocí mobilu.
200 MB	1,5 GB	3 GB	10 GB
152 Kč měsíčně	303 Kč měsíčně	505 Kč měsíčně	757 Kč měsíčně

Tabulka 15 Internet v zahraničí⁷

Balíček	Přenesená data	Cena	Balíček	Přenesená data	Cena
Evropa S	25 MB	50 Kč	Svět S	25 MB	100 Kč
Evropa M	150 MB	300 Kč	Svět M	150 MB	600 Kč
Evropa L	250 MB	500 Kč	Svět L	250 MB	1 000 Kč

Televize

Společnost Telefónica Czech Republic, a.s. má pro své zákazníky v nabídce O2 TV, se kterou se můžeme dívat na TV pořady až 30 hodin po odvysílání. Pokud si chceme pořídit O2 TV s internetem na doma, tak bychom za to zaplatili 656 Kč/měsíc nebo si můžeme zakoupit pouze O2 TV, jehož cena začíná na 151 Kč/měsíc. (O2, 2014)

⁶ O2. Internet. *Internet v mobilu* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: http://www.o2.cz/osobni/internet/166095-internet_v_mobilu.html; Vlastní zpracování.

⁷ O2. Volání. Roaming a mezinárodní volání. *Internet v zahraničí* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: http://www.o2.cz/osobni/roaming/77391-internet_roaming.html; Vlastní zpracování.

4.1.2 T-Mobile Czech Republic a.s.

a) Působení na trhu

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. byla založena dne 15. února 1996 jako akciová společnost působící v České republice. Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. je členem telekomunikační skupiny Deutsche Telekom, která je jednou z předních integrovaných telekomunikačních společností na světě. Společnost je integrovaným operátorem poskytujícím mobilní a fixní služby. Společnost provozuje veřejnou mobilní komunikační síť, veřejnou pevnou síť a poskytuje mobilní komunikační služby, pevné komunikační služby a šíření televizního signálu. (T-Mobile, 2013)

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. byla v roce 2012 vyhlášena nejlepším mobilním operátorem ve východní Evropě. V roce 2012 společnost T-Mobile Czech Republic a.s. pokračovala v naplňování její strategie a to být nejlepší v internetu, jak po stránce služeb, které nabízí svým zákazníkům, tak po stránce technologií, jež provozuje. Počet zákazníků, pro které poskytuje řadu služeb je 5,5 milionů. Společnost spustila také nové tarify, staví a posiluje 3G síť. Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. má certifikát systému řízení ochrany životního prostředí (ISO 14001), zavedla elektronický podpis na značkových prodejnách, využívá alternativních zdrojů energie a podporuje recyklaci mobilních telefonů. (T-Mobile, 2013)

b) Nabízené služby

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. má v nabídce pro své zákazníky služby v oblasti volání, internetu a také televize.

Volání

V této oblasti poskytuje svým zákazníkům na výběr z paušálních tarifů, předplacených karet a také výhodné volání v zahraničí a do zahraničí.

Z paušálních tarifů si můžeme vybrat z různých neomezených tarifů S námi, které jsou k vidění v tabulce 16. U tarifu S námi v síti je neomezené volání a SMS v síti. U tohoto tarifu je účtováno za volání do ostatních sítí 3,50 Kč za minutu, za SMS do ostatních sítí 1,50 Kč a cena MMS je 4,90 Kč. Tarif S námi v síti+ nabízí opět neomezené volání a SMS v síti, dále 120 volných minut do všech sítí a po vyčerpání těchto volných minut za volání účtuje 3,50 Kč. Ceny za SMS a MMS jsou stejné jako u tarifu S námi v síti. Tarif S námi síť nesíť má neomezené volání a SMS do všech sítí, tak platíme jen za MMS 4,90 Kč.

Tarify S námi bez hranic a S námi bez hranic+ mají neomezené volání a SMS v ČR, cena MMS činí 4,90 Kč. (T-Mobile, 2014)

Tabulka 16 Tarify S námi⁸

Tarify S námi	Volání a SMS v síti T-Mobile	Volání a SMS do ostatních sítí	Mezinárodní volání	Roaming	Internet v mobilu	Cena za měsíc
S NÁMI V SÍTI	Neomezeně	-	-	-	-	249 Kč
S NÁMI V SÍTI+	Neomezeně	120 minut	-	-	200 MB	499 Kč
S NÁMI SÍŤ NESÍŤ	Neomezeně	Neomezeně	-	-	1,5 GB	749 Kč
S NÁMI BEZ HRANIC	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	300 volných minut	-	3 GB	999 Kč
S NÁMI BEZ HRANIC+	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	300 volných minut, 300 SMS	300 volných minut na příchozí hovory, 300 volných minut na odchozí hovory, 300 volných SMS, 300 MB dat	3 GB	1 499 Kč

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. má pouze jeden tarif pro mladé za pouhých 99,83 Kč měsíčně. Tento tarif zahrnuje SMS zdarma na zvolená čísla, levné volání pro pět vybraných kontaktů ze všech mobilních sítí v ČR za 2,93 Kč a ostatní volání za 4,94 Kč/min a ostatní SMS za 1 Kč a MMS za 6 Kč. (T-Mobile, 2014)

Z předplacených karet nabízí tarif Twist Našim, kde volání je za 5,90 Kč/min, SMS za 1,90 Kč a MMS za 4,90 Kč. (T-Mobile, 2014)

V rámci volání a internetu v zahraničí nabízí tarify T-Mobile roaming a Volání v letadle. Kompletní přehled zemí a cen tarifu T-Mobile roamingu je v tabulce 17 a tarif Volání v letadle nalezneme v tabulce 18.

⁸ T-MOBILE. Volání. Paušální tarify. *S námi* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.t-mobile.cz/web/cz/osobni/volani/pausalni-tarify/s-nami>; Vlastní zpracování.

Tabulka 17 T-Mobile roaming⁹

Zóna	Odchozí hovory	Příchozí hovory	SMS	MMS	Internet (Kč/MB)
EU, Norsko, Lichtenštejnsko, Island, Andorra	7,47 Kč/min	2,18 Kč/min	2,48 Kč	12 Kč	14 Kč
zbytek Evropy, USA, Kanada, Rusko, Čína, Izrael, Egypt, Palestina, Hongkong	35 Kč/min	18 Kč/min	9,60 Kč	16,60 Kč	75 Kč
zbytek světa	69 Kč/min	49 Kč/min	14,60 Kč	21,60 Kč	360 Kč

Tabulka 18 Volání v letadle¹⁰

Odchozí hovory	Příchozí hovory	SMS	MMS	Internet
69 Kč/min	49 Kč/min	14,60 Kč	21,60 Kč	360 Kč/MB

Internet

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. poskytuje internet na doma, mobilní internet a internet v mobilu.

U internetu na doma jsou v nabídce dva tarify, Standart a Premium.

Tabulka 19 Internet na doma¹¹

Tarif	Stahování (max. rychlost)	Odesílání (max. rychlost)	Cena za měsíc
Standart	20 Mb/s	2 Mb/s	404,83 Kč
Premium	40 Mb/s	2 Mb/s	499 Kč

Můžeme si také pořídit mobilní internet pro brouzdání na internetu v notebooku či tabletu.

Tabulka 20 Mobilní internet¹²

Měsíční tarify	Datový limit	Rychlost stahování	Cena za měsíc
Mobilní internet pro tablet	1 GB	až 42 Mb/s	199 Kč
Mobilní internet pro tablet	3 GB	až 42 Mb/s	299 Kč
Mobilní internet pro notebook	10 GB	až 100 Mb/s	499 Kč

⁹ T-MOBILE. Volání. Zahraničí. *Volání a internet v zahraničí* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.t-mobile.cz/web/cz/osobni/volani/zahranici/volani-a-internet-v-zahranici>; Vlastní zpracování.

¹⁰ T-MOBILE. Volání. Zahraničí. Volání a internet v zahraničí. *Volání v letadle* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.t-mobile.cz/web/cz/katalog-sluzeb/zahranici/volani-v-letadle>; Vlastní zpracování.

¹¹ T-MOBILE. Internet. *Pevný internet* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.t-mobile.cz/web/cz/osobni/internet/pevny-internet/tarify-a-ceny>; Vlastní zpracování.

¹² T-MOBILE. Internet. *Mobilní internet* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.t-mobile.cz/web/cz/osobni/internet/mobilni-internet>; Vlastní zpracování.

Internet v mobilu nabízí tři typy, každý si může vybrat podle toho, co se mu hodí a potřebuje.

Tabulka 21 Internet v mobilu¹³

Pro co se hodí	Vhodný pro prohlížení webu, e-mailů bez velkých příloh, nahlížení jízdních řádů a počasí.	Pro stahování e-mailů s přílohami, prohlížení fotografií, brouzdání po Facebooku, občasné využití navigace.	Pro sledování YouTube nebo jiných video aplikací, streamování hudby, časté využití navigace v autě či VOIP volání.
Rychlost stahování	42 Mb/s	42 Mb/s	42 Mb/s
Datový limit	150 MB	400 MB	1 GB
Cena za měsíc	149 Kč	249 Kč	349 Kč

Zákazníci si mohou také vyzkoušet internet na den za 24 Kč a s datovým limitem 25 MB. (T-Mobile, 2014)

Televize

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. nabízí dva televizní tarify s širokou nabídkou programů a to tarif TV Standart a TV Start. Tarif TV Standart nabízí přes 60 programů v češtině a přes 20 programů v HD kvalitě a další programy v anglickém, německém i dalších jazycích. Jeho měsíční paušál činí 352,75 Kč nebo 299 Kč s vlastním přijímačem. Je zde také možnost zvýhodněné instalace za 1 Kč při smlouvě na 24 měsíců. Druhý tarif TV Start je bez měsíčního paušálu a nabízí 20 programů v češtině a slovenštině, hlavní programy v HD kvalitě. (T-Mobile, 2014)

4.1.3 Vodafone Czech Republic a.s.

a) Působení na trhu

V roce 2005 se původní společnost Oskar Mobil a.s. stala členem rodiny Vodafone a v roce 2006 se Oskar Mobil a.s. přejmenoval na Vodafone Czech Republic a.s. Společnost je komplexním telekomunikačním operátorem, nabízí mobilní a pevné i datové služby včetně připojení k internetu. České pobočce Vodafone se stále daří nabízet 3,4 milionům zákazníků nejmodernější telekomunikační technologie za nejférovějších podmínek na trhu. (Vodafone, 2013)

¹³ T-MOBILE. Internet. *Mobilní internet* [online]. 2014 [2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.t-mobile.cz/web/cz/osobni/internet/mobilni-internet#mobilni-internet-telefon>; Vlastní zpracování.

Díky unikátní konvergované platformě OneNet nabízející nejen mobilní hlas a data, ale i pevné linky a další technologie, které podporují podnikání jejich zákazníků, dodávají telekomunikační služby stále většímu počtu státních institucí a velkých firem. Společnost Vodafone Czech Republic a.s. se zaměřuje na technologie jako je rychlý mobilní internet, kdy datové služby jsou na vzestupu a více než pětina zákazníků si už zvykla využívat internet v mobilu. Dále klade důraz na výběr z chytrých telefonů, kdy rozšířila nabízené portfolio telefonů a na vysokorychlostní sítě, jimiž je pokryto už více než 70% populace České republiky. Společnost Vodafone Czech Republic a.s. je držitelem mezinárodně uznávaných certifikátů zaměřených na řízení kvality, životního prostředí a bezpečnosti informací. Společnost Vodafone Czech Republic a.s. si znovu úspěšně obhájila v roce 2013 certifikáty ISO 9001 a ISO 14001 a navíc získala certifikát ISO 27001. (Vodafone, 2013)

b) Nabízené služby

Vodafone Czech Republic a.s. nabízí zákazníkům služby v oblasti volání a internetu.

Volání

U volání si lze vybrat z mobilních tarifů nebo předplacených karet.

V této oblasti je na výběr z pěti mobilních tarifů Red, kdy si vybere určitě každý. V nabídce jsou jak tarify výhodné v rámci České republiky, tak i tarify pro pobyt v zahraničí. Přehled tarifů a cen je zobrazen v tabulce 22. Tarif Start nabízí neomezené volání a SMS v síti Vodafone, za volání do ostatních sítí si účtuje 3,49 Kč za minutu a za SMS 1,51 Kč. Cena MMS činí 4,54 Kč, jak v síti, tak i mimo síť. U tarifu RED do sítě je také neomezené volání a SMS v síti a ještě můžeme čerpat 130 volných minut z volání do ostatních sítí. Nad rámec tohoto tarifu se účtují stejné ceny za volání, SMS a MMS jako u tarifu Start. Tarif RED umožňuje využití neomezeného volání a SMS v síti Vodafone i mimo tuto síť, pouze se platí za MMS 4,54 Kč. Poslední dva tarify RED se vším všudy a RED Premium mají také neomezené volání a SMS v síti i do ostatních sítí v ČR a cena za MMS 4,54 Kč. (Vodafone, 2014)

Tabulka 22 Tarify Red¹⁴

Tarify Red	Volání a SMS v síti Vodafone	Volání a SMS do ostatních sítí	Mezinárodní volání	Roaming	Internet v mobilu	Cena za měsíc
Start	Neomezeně	-	-	-	-	249 Kč
RED do sítě	Neomezeně	130 minut	-	-	250 MB	499 Kč
RED	Neomezeně	Neomezeně	-	-	1,5 GB	699 Kč
RED se vším všudy	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	1 000 minut	-	4 GB	999 Kč
RED Premium	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	1 000 minut	600 minut + 300 MB v zahraničí	10 GB	1 499 Kč

Dále také mají jeden tarif, který je určen pro studenty od 18 do 26 let včetně. U tohoto tarifu mohou studenti využívat neomezeného volání a SMS v síti Vodafone a 130 volných minut pro volání do ostatních sítí. Po vyčerpání těchto volných minut je účtováno za volání do ostatních sítí 3,49 Kč za minutu. Cena SMS činí 1,51 Kč do ostatních sítí a cena za MMS 4,54 Kč. (Vodafone, 2014)

Tabulka 23 Tarif pro studenty¹⁴

Tarify pro studenty	Volání a SMS v síti Vodafone	Volání a SMS do ostatních sítí	Internet v mobilu	Cena za měsíc
RED do sítě	Neomezeně	130 minut	250 MB	399 Kč

Z předplacených karet si můžeme zvolit jednu ze tří nabízených standardních karet, mezi které patří Karta do všech sítí, Karta na víkend a Karta se vším všudy. Jejich výhody nalezneme v následující tabulce.

Tabulka 24 Standardní karty¹⁵

Standardní karty	Volání	SMS do všech sítí	Výhody	Cena karty
Karty do všech sítí	7,00 Kč/hovor do sítě	2,40 Kč	Hovor za 7 Kč	200 Kč
Karta na víkend	2,50 Kč volání do všech sítí	1,50 Kč	Víkendy ZDARMA	200 Kč
Karta se vším všudy	4,90 Kč/min volání do všech sítí	1,50 Kč	Volání + SMS + Internet za dobítí ZDARMA	200 Kč

¹⁴ VODAFONE. Nabídka. *Tarify red* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z:

http://www.vodafone.cz/tarify/?cart=set_customer_type&type=consumer; Vlastní zpracování.

¹⁵ VODAFONE. Nabídka. Předplacené karty. *Standardní karty* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z:

http://www.vodafone.cz/predplacene-karty/?type_of_card=standard; Vlastní zpracování.

V oblasti roamingu si můžeme vybrat z tarifů Vodafone World Roaming, Vodafone Roaming na den nebo Vodafone Passport. Pokud jsme roaming nenastavovali, tak máme aktivní Vodafone World Roaming, u něhož platíme pouze minutový poplatek podle toho, v jaké zemi se nacházíme.

Tabulka 25 Vodafone World Roaming¹⁶

Legenda	Odchozí hovor	Příchozí hovor	Cena za SMS	Cena za data	Cena za MMS
většina Evropy	7,47 Kč/min	2,17 Kč/min	2,49 Kč	14,00 Kč/MB	11,50 Kč
Severní Amerika, Austrálie, Čína, Indie	30,52 Kč/min	17,81 Kč/min	9,68 Kč	252,08 Kč/MB	11,50 Kč
Jižní Amerika, Afrika, Blízký východ	61,01 Kč/min	35,59 Kč/min	14,52 Kč	302,50 Kč/MB	11,50 Kč

Vodafone Roaming na den lze pořídit za 99 Kč/den a můžeme využívat volné minuty i SMS, být připojení k internetu a surfovat až do výše 100 MB za den. Příchozí hovory i SMS jsou zdarma. Tento tarif je pro zákazníky, kteří mají Tarif na míru, Férový tarif, tarif Start nebo Red tarif. (Vodafone, 2014)

Jako poslední z tarifů zmíníme Vodafone Passport, kdy neplatíme žádný paušál. Zaplatíme spojovací poplatek a pak je hovor účtován dle našeho běžného tarifu. Cena spojovacího poplatku závisí na tom, v které zemi se zrovna nacházíme. Cena za SMS, MMS a data se počítá dle tarifu Vodafone World Roaming. Pokud přijmeme hovor v zahraničí, zaplatíme jen odpovídající spojovací poplatek každých 20 minut a za provolané minuty už neplatíme. (Vodafone, 2014)

Tabulka 26 Vodafone Passport¹⁷

Cílová zóna	Země	Spojovací poplatek (každých 20 minut)
Zóna 1	většina Evropy	22,18 Kč
Zóna 2	Severní Amerika, Austrálie, Čína, Indie	50,42 Kč
Zóna 3	Jižní Amerika, Afrika, Blízký východ	80,67 Kč

Internet

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. nabízí internet na doma a mobilní internet. Internet na doma (ADSL) poskytuje dvě varianty ADSL bez pevné linky nebo ADSL k pevné lince. Při ADSL bez pevné linky využíváme pevnou linku pouze pro službu ADSL.

¹⁶ VODAFONE. Nabídka. Roaming. *Vodafone World Roaming* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.vodafone.cz/osobni/telefony-a-tarify/roaming/vodafone-world-roaming/>; Vlastní zpracování.

¹⁷ VODAFONE. Nabídka. Roaming. *Vodafone Passport* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.vodafone.cz/osobni/telefony-a-tarify/roaming/vodafone-passport/>; Vlastní zpracování.

Při ADSL k pevné lince využíváme pevnou linku pro ADSL a další služby např. pevnou linku. U těchto dvou variant jsou rozdílné ceny z důvodu, že pokud používáme ADSL spolu s pevnou linkou, tak máme dva poskytovatele služeb. Náklady na provoz kabelového připojení se tak dělí mezi dva poskytovatele. Proto Vodafone Czech Republic a.s. může nabídnout levnější cenu ADSL, než pokud bychom využívali pouze ADSL bez pevné linky. Ceny jednotlivých tarifů a jejich variant nalezneme v tabulce 27. (Vodafone, 2014)

Tabulka 27 Internet na doma¹⁸

Tarif	Stahování	Cena za měsíc
Bez pevné linky	ADSL 8 Mb/s	665,50 Kč
	VDSL 20 Mb/s	665,50 Kč
	VDSL 40 Mb/s	887,33 Kč
K pevné lince	ADSL 8 Mb/s	504,17 Kč
	VDSL 20 Mb/s	756,25 Kč
	VDSL 40 Mb/s	756,25 Kč

Mobilní internet nabízí dva tarify s daným objemem dat, při jejich vyčerpání si můžeme přikoupit další data. Přehled tarifů je uveden níže v tabulce.

Tabulka 28 Mobilní internet¹⁹

Tarif	Objem dat	Možnost přikoupení	Cena za měsíc
Mobilní připojení 4 GB	4 GB	dodatečný 1 GB za 201 Kč	259 Kč
Mobilní připojení 500 MB	500 MB	dodatečných 500 MB za 201 Kč	89 Kč

Společnost Vodafone Czech Republic a.s. také poskytuje tarif pro občasné využívání. Jedná se o tarif Připojení na den s objemem dat 25 MB za 25 Kč na 24 hodin. (Vodafone, 2014)

4.1.4 Air Telecom a.s.

a) Působení na trhu

Český mobilní operátor Air Telecom a.s. je od podzimu 2012 vlastníkem a provozovatelem sítě U:fon a od dubna 2013 i poskytovatelem tarifů a služeb v síti s nejběžnějším standardem GSM. S koupí sítě U:fon získal v roce 2012 mobilní operátor

¹⁸ VODAFONE. Nabídka. *Internet na doma* [online]. 2014 [cit. 2014-02-24]. Dostupné z: <http://www.vodafone.cz/adsl/>; Vlastní zpracování.

¹⁹ VODAFONE. Nabídka. *Mobilní internet* [online]. 2014 [cit. 2014-02-24]. Dostupné z: <http://www.vodafone.cz/mobilni-pripojeni/>.

Air Telecom a.s. rovněž významné telekomunikační know-how, zkušenosti z trhu, zázemí i zákaznickou bázi. Je čtvrtým mobilním operátorem na českém trhu, který poskytuje své služby zhruba 140 tisícům zákazníků. (U:fon, 2013)

Původní vlastník, společnost MobilKom, a.s., získal nejprve v roce 2001 licenci na provozování mobilní sítě v pásmu 410-430 MHz, a to pro technologii Tetra. Od května 2005 pak licenci i pro technologii – CDMA. V srpnu 2005 společnost MobilKom, a.s. zažádal o individuální oprávnění na vysílání signálů v pásmu 410-430 MHz a ČTÚ jeho žádosti vyhověl v březnu 2006. Díky tomuto oprávnění mohla společnost MobilKom, a.s. vybudovat celoplošnou síť, jež je datovou sítí 3. generace a od roku 2007 poskytovat rychlý a levný mobilní internet, bezdrátovou pevnou linku a digitální vysílačky. V červnu 2008 poprvé zákazníkům nabídla i mobilní hlasové služby na síti U:fon. Od roku 2010 jako první v ČR umožnil MobilKom, a.s. v rámci své sítě se standardem CDMA vstup virtuálních mobilních operátorů. (U:fon, 2013)

b) Nabízené služby

Společnost Air Telecom a.s. nabízí služby v oblastech volání a internetu.

Volání

V oblasti volání poskytuje mobilní tarify, tarif pro studenty a bezdrátovou pevnou linku.

Přehled mobilních tarifů můžeme vidět v následující tabulce. U tarifu AIR Mini, AIR Relax, AIR Max a AIR Max Plus je cena volání nad rámec tarifu 1,50 Kč, SMS za 1,50 Kč a MMS 4Kč. K tarifu AIR Unlimited získáte neomezené volání do všech sítí v ČR a SMS do všech sítí je jen za 1,01 Kč. (U:fon, 2014)

Tabulka 29 Tarify pro volání²⁰

Tarify	Volání a SMS v síti Air	Volání a SMS do všech sítí	Mezinárodní volání	Roaming	Internet v mobilu	Cena za měsíc
AIR Mini	100 volných min a SMS	100 volných min	-	-	-	169 Kč
AIR Relax	100 volných min a SMS	200 volných min	-	-	-	269 Kč
AIR Max	-	300 volných min	-	-	100 MB	399 Kč
AIR Max Plus	-	350 volných min	-	-	200 MB	499 Kč
AIR Unlimited	-	Neomezeně	-	-	1 GB	749 Kč

Pro studenty do 26 let nabízí pouze jeden tarif, jehož možnosti čerpání jsou uvedeny v tabulce 30. U tohoto tarifu cena za volání nad rámec tarifu činí 1,50 Kč, SMS 1,50 Kč a MMS 4 Kč.

Tabulka 30 Tarif pro studenty²⁰

Tarif	Volání a SMS v síti Air	Volání a SMS do ostatních sítí	Internet v mobilu	Cena za měsíc
AIR Junior	-	70 volných min, 10 volných SMS	50 MB	149 Kč

U bezdrátové pevné linky můžeme využívat volání v síti U:fon zdarma, levného telefonování do všech sítí za jednotnou cenu a zvýhodněného volání do zahraničí. Bezdrátová pevná linka má v nabídce čtyři tarify.

Tabulka 31 Tarify bezdrátové pevné linky²¹

Tarify	Volání a SMS v síti U:fon	Volné min do pevných sítí v ČR	Volné min do mobilních sítí v ČR	Volné SMS do všech sítí v ČR	Ceny volání do zahraničí	Cena za měsíc
U:fon MINI	zdarma	30 minut	20 minut	10 SMS	1,50 Kč/min	179 Kč
U:fon STANDART	zdarma	100 minut	50 minut	20 SMS	1,50 Kč/min	251 Kč
U:fon RELAX	zdarma	300 minut	100 minut	40 SMS	1,50 Kč/min	413 Kč
U:fon MAX	zdarma	800 minut	200 minut	60 SMS	1,50 Kč/min	530 Kč

²⁰ U:FON. Volání. *Mobilní telefon* [online]. 2014 [cit. 2014-02-24]. Dostupné z: <http://www.ufon.cz/cs/osobni/volani/mobilni-telefon-sit-air>; Vlastní zpracování.

²¹ U:FON. Volání. *Bezdrátová pevná linka* [online]. 2014 [cit. 2014-02-24]. Dostupné z: <http://www.ufon.cz/cs/osobni/volani/domaci-linka>; Vlastní zpracování.

Internet

Pro zákazníky také nabízí internet na doma (ADSL) a internet mobilní. U internetu na doma lze surfovat rychlostí až 40 Mb/s a je možné si vybrat ze čtyř tarifů.

Tabulka 32 Tarify pro internet na doma²²

Tarify	Datový limit FUP	Rychlost stahování	Cena za měsíc
AIRdsl 2	neomezeně FUP	až 2 Mb/s	350 Kč
AIRdsl 8	neomezeně FUP	až 8 Mb/s	440 Kč
AIRdsl 20	neomezeně FUP	až 20 Mb/s	490 Kč
AIRdsl 40	neomezeně FUP	až 40 Mb/s	590 Kč

U mobilního internetu si můžeme zvolit Internet na kredit, u kterého je buď mobilní internet s denním účtováním 29 Kč za 1 GB a za jeden den, nebo hodinovým účtováním 9,90 Kč za hodinu. Tarif Mobilní internet 1 GB je vhodný pro prohlížení webových stránek a čtení emailů. Tarif Mobilní internet 8 GB se hodí svým výkonem pro využití na cestách. Jako poslední tarif je Neomezený mobilní internet, s nímž můžeme surfovat doma i na cestách bez omezení množství stažených dat. Přehled vlastností tarifů je v následující tabulce. (U:fon, 2014)

Tabulka 33 Tarify u mobilního internetu²³

Tarify	Datový limit FUP	Rychlost stahování	Cena za měsíc
Internet na kredit	1 GB/den FUP	až 3,1 Mb/s	předplacené sady
Mobilní internet 1 GB	1 GB/měsíc FUP	až 3,1 Mb/s	189 Kč
Mobilní internet 8 GB	8 GB/měsíc FUP	až 3,1 Mb/s	289 Kč
Neomezený mobilní internet	neomezeně FUP	až 3,1 Mb/s	689 Kč

4.1.5 Virtuální operátoři

a) Působení na trhu

V současné době se můžeme na trhu setkat i s tzv. virtuálními operátory. Tito operátoři nemají vlastní mobilní síť, a proto spolupracují s operátory jako je Telefónica Czech Republic, a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. či Vodafone Czech Republic a.s.

²² U:FON. Internet. *Internet na doma* [online]. 2014 [cit. 2014-02-24]. Dostupné z: <http://www.ufon.cz/cs/osobni/internet/internet-na-doma>; Vlastní zpracování.

²³ U:FON. Internet. *Internet do notebooku* [online]. 2014 [cit. 2014-02-24]. Dostupné z: <http://www.ufon.cz/cs/osobni/internet/internet-do-notebooku>; Vlastní zpracování.

Virtuální operátor je tedy menší než klasický operátor a mobilní síť si pouze pronajímá od svého partnera. Tudíž má nižší náklady a může proto svým zákazníkům přinášet nižší ceny za volání a další výhody.

V České republice je celá řada virtuálních operátorů, kteří už nějakou dobu na trhu působí a také jsou zde noví plánovaní operátoři, kteří čekají na své spuštění. Například jedním z působících virtuálních operátorů je MOBIL.CZ, který spolupracuje s T-Mobile Czech Republic a.s. Všude, kde je k dispozici síť T-Mobile, můžeme používat i svůj telefon se SIM kartou MOBIL.CZ. Síť MOBIL.CZ provozuje společnost MAFRA a.s. (MOBIL.CZ, 2013) Dalším známým virtuálním operátorem je Tesco Mobile. Tesco Mobile ČR s.r.o. je společný podnik společností Tesco Stores ČR a.s. a Telefónica Czech Republic, a.s., kde obě strany drží stejný podíl. (Tesco Mobile, 2013) Ještě bychom mohli zmínit Mobil od ČEZ, který nabízí nízké ceny za volání a garantuje nám stejnou cenu za volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR. Mobil od ČEZ po nás nebude požadovat smluvní závazky na několik let. Jejich zvýhodněné měsíční balíčky volání a Internetu můžeme snadno pořídit a kdykoliv je můžeme během měsíce zrušit a platit pouze za to, co jsme už využili. (ČEZ, 2013)

4.2 Srovnání nabídek poskytovatelů telekomunikačních služeb

Pro srovnání nabídek poskytovatelů telekomunikačních služeb jsou vybrány služby, které využívá každý z nás. Prioritními kritérii, podle kterých se lidé rozhodují, od kterého operátora si zvolí tarif, jsou cena za měsíc, kolik je k dispozici volných minut či SMS a podle velikosti dat. Vzhledem ke skutečnosti, že volání v pevné síti masově nabízí pouze jeden operátor, nebude možné analýzu provést. Pro hodnocení získaných dat je využita komparační metoda. Doporučení nejvýhodnějšího tarifu vychází ze srovnání ceny a užitné hodnoty pro zákazníka. Komparace je zpracována u srovnatelných nabídek homogenních skupin zákazníků.

Mobilní služby

U tohoto volání si zákazník může zvolit z nabízených tarifů mobilními operátory. Každý operátor nabízí různé druhy tarifů, z nichž si zákazník vybere ten, který mu bude nejlépe vyhovovat. Někomu postačí pouze tarif s voláním ve vybrané síti, jiný potřebuje tarif s neomezeným voláním do všech sítí a někteří zákazníci, kteří často volají do zahraničí nebo tam cestují, využívají také tarify s mezinárodním voláním a roamingem. Tarify jsou určeny všem zákazníkům. Někteří operátoři mají i specifické tarify pro studenty a seniory.

Z tarifů **pro všechny** je vybrán tarif, který je podle mobilního operátora O2 oblíbený a srovnáme ho s ostatními identickými tarify dalších mobilních operátorů. Jde o tarif, který poskytuje neomezené volání v rámci dané sítě i do ostatních sítí.

Tabulka 34 Mobilní tarify pro všechny

Operátoři	O2	T-Mobile	Vodafone	U:fon
Tarify	FREE CZ	S NÁMI SÍŤ NESÍŤ	RED	AIR Unlimited
Volání a SMS v dané síti	Neomezeně	Neomezeně	Neomezeně	-
Volání a SMS do ostatních sítí	Neomezeně	Neomezeně	Neomezeně	Neomezeně
Mezinárodní volání	-	-	-	-
Roaming	-	-	-	-
Internet v mobilu	1,5 GB	1,5 GB	1,5 GB	1 GB
Cena za měsíc	749 Kč	749 Kč	699 Kč	749 Kč

Z tabulky je patrné, že všichni mobilní operátoři se snaží nabízet autentické služby za stejné ceny. Pouze poslední operátor U:fon ve svém tarifu AIR Unlimited nenabízí volání do své sítě a poskytuje menší objem internetových dat do mobilního telefonu. Z porovnání tarifů vyplývá, že nejvýhodnější je tarif RED u mobilního operátora Vodafone. Tento operátor nabízí vše jako ostatní operátoři, tedy neomezené volání i SMS v dané síti a do ostatních sítí, k tomu poskytuje internet v mobilu o velikosti dat 1,5 GB a to vše za nejlevnější cenu.

Mobilní operátoři oslovují také skupinu lidí, která je skoro na mobilním telefonu závislá a život bez něho si už neumí představit. Touto skupinou jsou **studenti**, pro které operátoři v nabídce mají výhodné tarify. U těchto tarifů se snaží operátoři nabízet neomezené volání i SMS a hlavně internet.

Tabulka 35 Mobilní tarify pro studenty

Operátoři	O2			T-Mobile	Vodafone	U:fon
Tarify	FREE O2	FREE O2 Plus	FREE CZ	Tarif pro mladé	RED do sítě	AIR Junior
Volání a SMS v dané síti	Neomezeně	Neomezeně	Neomezeně	-	Neomezeně	-
Volání a SMS do ostatních sítí	-	120 minut	Neomezeně	-	130 minut	70 volných min, 10 volných SMS
Internet v mobilu	-	200 MB	1,5 GB	-	250 MB	50 MB
Cena za měsíc	199 Kč	449 Kč	699 Kč	99,83 Kč	399 Kč	149 Kč

Mobilní operátor O2 jako jediný studentům poskytuje na výběr dokonce ze tří tarifů. Ostatní operátoři nabízejí pouze jeden tarif pro studenty. U tohoto nabízeného tarifu pro studenty je obtížné porovnávat, který by byl výhodný, protože každý tarif disponuje různými kritérii. Avšak našli bychom zde dva skoro podobné tarify a to tarif FREE O2 Plus a RED do sítě, kde je rozdíl pouze v tom, že Vodafone Czech Republic a.s. nabízí o 10 volných minut volání do ostatních sítí navíc a také o 50 MB více internetu v mobilu. Kdybychom si měli tedy zvolit mezi těmito dvěma tarify, tak by vyhrál tarif RED do sítě od společnosti Vodafone Czech Republic a.s. Za jisté na první pohled cen za měsíc zaujme tarif od společnosti T-Mobilu Czech Republic a.s., jenomže tento tarif je specifický v tom, že zahrnuje SMS zdarma na zvolená čísla, levné volání pro pět vybraných kontaktů ze všech mobilních sítí v ČR za 2,93 Kč, ostatní volání za 4,94 Kč za minutu, ostatní SMS za 1 Kč a MMS za 6 Kč. Za povšimnutí také stojí porovnání tarifu FREE CZ u mobilních tarifů pro všechny a pro studenta, kdy nabídka služeb je totožná, ale pro studenty vychází cena za měsíc tohoto tarifu o 50 Kč levněji.

Mobilní operátoři mají ve své nabídce tarify pro klienty, kteří velmi často volají do zahraničí. U tohoto tarifu mají k dispozici několik volných minut v rámci **mezinárodního volání**.

Tabulka 36 Mobilní tarify s mezinárodním voláním

Operátoři	O2	T-Mobile	Vodafone	U:fon
Tarify	FREE EU	S NÁMI BEZ HRANIC	RED se vším všudy	-
Volání a SMS v dané síti	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	-
Volání a SMS do ostatních sítí	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	-
Mezinárodní volání	600 minut	300 minut	1 000 minut	-
Roaming	-	-	-	-
Internet v mobilu	1,5 GB	3 GB	4 GB	-
Cena za měsíc	999 Kč	999 Kč	999 Kč	-

Tarify s mezinárodním voláním poskytují pouze mobilní operátoři O2, T-Mobile a Vodafone. Všichni tito operátoři nabízejí neomezené volání v ČR v dané síti i do ostatních sítí. Přestože výše měsíční ceny za tarif je totožná u všech operátorů, liší se tarify počtem nabízených volných minut v rámci mezinárodního volání a poskytováním internetu v mobilním telefonu. Opět jednoznačným vítězem je mobilní operátor Vodafone, který nabízí až 1 000 volných minut u mezinárodního volání a internet v mobilním telefonu o velikosti dat 4 GB.

Pro zákazníky, kteří často volají a cestují do zahraničí, jsou vytvořeny i tarify s **mezinárodním voláním a roamingem**.

Tabulka 37 Mobilní tarify s mezinárodním voláním a roamingem

Operátoři	O2	T-Mobile	Vodafone	U:fon
Tarify	FREE EU Plus	S NÁMI BEZ HRANIC+	RED Premium	-
Volání a SMS v dané síti	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	-
Volání a SMS do ostatních sítí	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	Neomezeně v ČR	-
Mezinárodní volání	600 minut	300 minut, 300 SMS	1 000 minut	-
Roaming	300 min příchozí, 300 min odchozí, 300 SMS	300 min příchozí, 300 min odchozí, 300 SMS, 300 MB	600 minut, 300 MB	-
Internet v mobilu	3 GB	3 GB	10 GB	-
Cena za měsíc	1 499 Kč	1 499 Kč	1 499 Kč	-

Jediný operátor U:fon nenabízí tarif s mezinárodním voláním a roamingem. V tomto případě je vidět, že mobilní operátoři nabízejí rozdílné volné minuty či SMS u mezinárodního

volání a ještě navíc data u roamingu. Velikosti internetových dat v mobilním telefonu jsou také odlišné. Cena za měsíční využívání je však stejná u všech tarifů nabízených mobilními operátory. Je tedy velice důležité se neorientovat jen na cenu, za kterou jsou nabízeny jednotlivé tarify, ale také pozorně sledovat velikost nabízených dat či počet volných minut i SMS. Když si na to vše dáme pozor, tak jako nejvýhodnější vyjde tarif RED Premium od společnosti Vodafone Czech Republic a.s., který nabízí mnohem více volných minut v rámci mezinárodního volání, roamingu a také větší objem internetových dat.

Lidé, kteří nemají tarif s roamingem, si musí při cestování do zahraničí aktivovat **roaming**, pokud ho už nemají aktivní. Mohou si také vybrat z nabízených roamingových tarifů. Zvolíme k porovnání tarif, který je nejvíc využíván a výhodný v rámci Evropy. Tento tarif nabízí nižší ceny volání a SMS v Evropě, ale vyšší ceny pro zbytek světa. Rozdělení zón a ceny jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka 38 Roaming

Operátoři	O2			T-Mobile			Vodafone		
Tarify	O2 Eurotarif			T-Mobile roaming			Vodafone World Roaming		
Zóna	EU	Zbytek Evropy	Svět	EU, Norsko, Lichtenštejnsko, Island, Andorra	zbytek Evropy, USA, Kanada, Rusko, Čína, Izrael, Egypt, Palestina, Hongkong	zbytek světa	většina Evropy	Severní Amerika, Austrálie, Čína, Indie	Jižní Amerika, Afrika, Blízký východ
Odchozí hovor	7,45 Kč/min	42,35 Kč/min	66,55 Kč/min	7,47 Kč/min	35 Kč/min	69 Kč/min	7,47 Kč/min	30,52 Kč/min	61,01 Kč/min
Příchozí hovor	2,15 Kč/min	24,20 Kč/min	54,45 Kč/min	2,18 Kč/min	18 Kč/min	49 Kč/min	2,17 Kč/min	17,81 Kč/min	35,59 Kč/min
Cena za SMS	2,45 Kč	12,10 Kč	12,10 Kč	2,48 Kč	9,60 Kč	14,60 Kč	2,49 Kč	9,68 Kč	14,52 Kč

Ceny u jednotlivých tarifů za volání a SMS do různých koutů světa jsou značně odlišné. Těžko říct kolikrát bude uživatel volat a kolik SMS bude posílat a hlavně do jaké části země. Proto je docela obtížné konstatovat, který z tarifů je nejvýhodnější. Kdybychom i přesto chtěli vyhodnotit, který tarif je vhodný, tak bychom museli stanovit počet minut za odchozí a příchozí hovor a počet SMS a to do každé ze tří částí zón a vše propočítat. Určíme-li, že daný člověk protelefonuje 5 minut za odchozí hovor, 5 minut za příchozí hovor a pošle 5 SMS do každé zóny u jednotlivých mobilních operátorů, tak dospějeme k tomu, že u operátora O2 bychom zaplatili 1 119 Kč, u T-Mobilu 1 036,65 Kč a u Vodafonu

906,30 Kč. Tudíž by byl pro nás za stanovení těchto kritérií nejvýhodnější tarif Vodafone World Roaming.

Samozřejmě všichni mobilní operátoři také nabízejí **mobilní internet**. Z hlediska porovnatelnosti je situace komplikovanější, do hry se dostává náročnost uživatele v podobě požadavků na rychlost připojení a požadovaný objem přenesených dat. Přehled parametrů a tarifů poskytovatelů mobilního internetu je uveden v následující tabulce.

Tabulka 39 Přehled tarifů mobilního internetu

Operátoři	Tarif	Datový limit FUP	Rychlost stahování	Cena za měsíc
O2	Mobilní internet M	1,5 GB	až 20 Mb/s	303 Kč
	Mobilní internet L	3 GB	až 20 Mb/s	505 Kč
	Mobilní internet XL	10 GB	až 75 Mb/s	757 Kč
T-Mobile	Mobilní internet pro tablet	1 GB	až 42 Mb/s	199 Kč
	Mobilní internet pro tablet	3 GB	až 42 Mb/s	299 Kč
	Mobilní internet pro notebook	10 GB	až 100 Mb/s	499 Kč
Vodafone	Mobilní připojení 4 GB	4 GB	-	259 Kč
	Mobilní připojení 500 MB	500 MB	-	89 Kč
U:fon	Mobilní internet 1 GB	1 GB	až 3,1 Mb/s	189 Kč
	Mobilní internet 8 GB	8 GB	až 3,1 Mb/s	289 Kč
	Neomezený mobilní internet	neomezeně	až 3,1 Mb/s	689 Kč

Zákazníky mobilního internetu můžeme členit do třech subsegmentů. Do prvního subsegmentu můžeme zařadit nenáročné zákazníky, kteří se spokojí s občasným připojením na internet z důvodu kontroly e-mailové schránky. Pro tento typ zákazníků je cenově nejvýhodnější Mobilní připojení 500 MB od společnosti Vodafone Czech Republic a.s. za cenu 89 Kč, avšak jsou omezeni limitem objemu přenesených dat. Do druhého subsegmentu zařadíme zákazníky, kteří využívají internet intenzivněji a často pracují s internetem. Pro tyto zákazníky jsou nejvýhodnější služby mobilního internetu od společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., která pro uživatele mobilního internetu nabízí rychlost až 42 Mb/s s datovým limitem 3 GB za 299 Kč. Pro nejnáročnější zákazníky, kteří mobilní internet využívají ke streamování videa a ke stahování většího objemu dat, je nejvýhodnější mobilní internetové připojení opět od společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. s rychlostí stahování až 100 Mb/s a datovým limitem 10 GB za cenu 499 Kč.

Pevné služby

Kromě mobilního internetového připojení operátoři nabízejí také **pevné internetové připojení**. Operátoři poskytují internet na doma v různých verzích, které se odlišují rychlostí stahování. Pro porovnání pevného internetu jsou zvoleny z celkové nabídky operátorů tarify, u kterých je rychlost stahování 20 Mb/s.

Tabulka 40 Internet na doma

Operátoři	O2	T-Mobile	Vodafone	U:fon
Tarify	Optimal+	Standart	Bez pevné linky	AIRdsl 20
Stahování (max. rychlost)	20 Mb/s	20 Mb/s	VDSL 20 Mb/s	až 20 Mb/s
Cena za měsíc	505 Kč	404,83 Kč	665,50 Kč	490 Kč

Ceny nabízených tarifů se výrazněji liší. Nejpříjemnější cenu nabízí společnost T-Mobile Czech Republic a.s. u tarifu Standart, druhou nejvýhodnější cenu pro zákazníky má společnost Air Telecom a.s. a nejdražší je společnost Vodafone Czech Republic a.s.

4.3 Celkové zhodnocení a doporučení

Pro celkové zhodnocení nabídek telekomunikačních služeb jsem vybrala nejvýhodnější poskytovatele konkrétních služeb v návaznosti na jednotlivé skupiny uživatelů a zpracovala je do následující tabulky. Při definici jednotlivých skupin uživatelů jsem uvažovala o maximální porovnatelnosti charakteristik uživatelů v nabídkách jednotlivých operátorů. Při srovnání jsem vycházela z ceny, množství a rychlosti poskytovaných služeb.

Tabulka 41 Celkové zhodnocení výhodnosti služeb pro jednotlivé skupiny uživatelů

Operátoři	O2	T-Mobile	Vodafone	U:fon
Mobilní tarify pro všechny			x	
Mobilní tarify pro studenty			x	
Mobilní tarify s mezinárodním voláním			x	
Mobilní tarify s mezinárodním voláním a roamingem			x	
Roaming			x	
Mobilní internet pro nenáročné			x	
Mobilní internet pro častější práci s internetem		x		
Mobilní internet pro stahování dat		x		
Internet na doma		x		

Z provedené analýzy nabídek služeb a jejich komparace vyplývá, že pro hlasové služby a mobilní internet pro nenáročné, je nejvýhodnějším poskytovatelem telekomunikačním služeb společnost Vodafone Czech Republic a.s., která vítězila množstvím volných minut u mezinárodních volání a výhodnější cenou u ostatních služeb. Pro mobilní internetové připojení při častější práci s internetem a pro stahování dat je ideálním poskytovatelem společnost T-Mobile Czech Republic a.s., která za nejvýhodnější cenu přináší nejvyšší přidanou hodnotu v podobě rychlosti připojení a výhodného limitu FUP. V oblasti pevných služeb u poskytování internetu na doma je výhodná také společnost T-Mobile Czech Republic a.s. Pro mobilní hlasové služby a mobilní internet pro nenáročné lze společnost Vodafone Czech Republic a.s. zákazníkům doporučit jako cenově nejvýhodnější. Pro práci s mobilním internetem a pro práci na doma můžeme na základě výše uvedené tabulky doporučit společnost T-Mobile Czech Republic a.s.

Pro úplnost analýzy jsem ještě zařadila porovnání nejméně výhodných poskytovatelů telekomunikačních služeb.

Tabulka 42 Celkové zhodnocení nevýhodnosti služeb pro jednotlivé skupiny uživatelů

Operátoři	O2	T-Mobile	Vodafone	U:fon
Mobilní tarify pro všechny				x
Mobilní tarify pro studenty	x			
Mobilní tarify s mezinárodním voláním		x		
Mobilní tarify s mezinárodním voláním a roamingem		x		
Roaming	x			
Mobilní internet pro nenáročné	x			
Mobilní internet pro častější práci s internetem	x			
Mobilní internet pro stahování dat	x			
Internet na doma			x	

Cenově nejméně výhodným poskytovatelem je pro zákazníky společnost Telefónica Czech Republic, a.s., která má nejdražší poskytování mobilního internetu, roamingu a mobilního tarifu pro studenty. Nejdražším poskytovatelem mezinárodního volání je společnost T-Mobile Czech Republic a.s. Nejvyšší cenu za poskytování internetu na doma požaduje společnost Vodafone Czech Republic a.s. a nejdražší mobilní tarify pro všechny má společnost Air Telecom a.s.

Poskytovatelé telekomunikačních služeb mají téměř stejné portfolio nabízených mobilních služeb, ale někdy se liší nabízenými tarify i jejich počtem. U přehledu nabízených tarifů pro studenty jsme mohli pozorovat, že společnost Telefónica Czech Republic, a.s. má jako jediná ve své nabídce na výběr dokonce hned ze tří druhů tarifů, což ostatní poskytovatelé telekomunikačních služeb nemají. Ostatní poskytovatelé telekomunikačních služeb nabízejí jen jeden tarif pro studenty. Z hlediska malé škály nabízených tarifů pro studenty, kteří tvoří velmi výraznou poptávající se skupinu, by bylo dobré pro ostatní poskytovatele telekomunikačních služeb rozšíření nabídky tarifů pro studenty. Každý student také preferuje využití rozdílných služeb. Někteří studenti raději volají a jiní píšou SMS, někteří využívají internet v mobilu a jiní ne. Tudíž by bylo dobré, aby i ostatní poskytovatelé telekomunikačních služeb měli na výběr z většího množství různě sestavených tarifů. Kdy například jeden tarif by mohl mít pouze neomezené volání v rámci dané sítě, druhý třeba neomezené volání v dané síti a několik volných minut do ostatních sítí a možnost internetu a třetí by měl neomezené volání v dané síti, do ostatních sítí a možnost internetu. To vše za příznivou cenu, která je důležitým faktorem pro rozhodování u skupiny uživatelů z řad studentů.

Dále jsem zjistila, že společnost Telefónica Czech Republic, a.s. se zaměřuje jako jediná z vybraných poskytovatelů telekomunikačních služeb na skupinu seniorů a nabízí jim volbu hned ze tří mobilních tarifů. Právě pro nově rozšiřující se skupinu cílových zákazníků, kterými jsou senioři, lze doporučit poskytovatelům telekomunikačních služeb, kteří nemají zařazeny tarify pro seniory, jejich zavedení. Určitě i u této skupiny zákazníků by nebylo špatné mít v nabídce na výběr z více druhů tarifů, jako tomu bylo u skupiny studentů. Ne totiž každý senior využívá internetu v mobilním telefonu, někteří jsou rádi, když se naučí s mobilním telefonem zacházet a zvládnou jeho základní funkce, jako je volání či napsání a odeslání SMS. Zde by bylo od věci vytvořit druhy mobilních tarifů, které by obsahovaly možnost využití internetu či nikoli jako to nabízí Telefónica Czech Republic, a.s.

Zajímavým zjištěním bylo, že mobilní tarify s mezinárodním voláním, s mezinárodním voláním a roamingem a roaming mají ve své nabídce pouze společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. Společnost Air Telecom a.s. vůbec nenabízí tarify s mezinárodním voláním a roamingem.

Dva poskytovatelé telekomunikačních služeb mají ve své nabídce tarifů i neobvyklé roamingové tarify. Mezi tyto poskytovatele patří společnost Telefónica Czech Republic, a.s.,

kteřá nabízí roamingový tarif V letadle a na lodi a společnost T-Mobile Czech Republic a.s. s roamingovým tarifem Volání v letadle.

5 OČEKÁVANÝ VÝVOJ TELEKOMUNIKAČNÍHO TRHU V ČESKÉ REPUBLICCE

5.1 Právní aspekty

Na základě právních předpisů vydaných EU jsou koncipovány právní předpisy pro ČR i pro oblast poskytování služeb elektronických telekomunikací. Tudiž to, co se odehraje a ustanoví Evropskou komisí v rámci EU, se také týká vývoje telekomunikačního trhu v ČR.

Evropské telekomunikační právo promítnuté do českých právních předpisů stanovuje práva a povinnosti poskytovatelů telekomunikačních služeb a jejich zákazníků. Jedná se zejména o podmínky, za jakých mohou být telekomunikační služby poskytovány jednotlivými operátory, způsob poskytování služeb, včetně základních procesů odstraňování poruch a údržbových prací. Dále stanovuje pravidla pro přidělování kmitočtových pásem a licencí jednotlivým operátorům, včetně jejich správy a kontroly. Nad dodržováním předpisů se vztahem k telekomunikační problematice v České republice dohlíží ČTÚ, který rovněž rozhoduje v případných sporech mezi operátory a mezi operátory a jejich zákazníky.

Právní aspekty, mezi které můžeme zařadit především regulaci telekomunikačního trhu, jsou velice důležité z hlediska fungování jednotného trhu. Regulace jednotného trhu je nezbytná v mnoha případech. A to v takových ohledech, jako jsou jednotné a přiměřené ceny pro spotřebitele, jednotné podmínky pro využívání služeb nabízených mobilními operátory a další a to vše v rámci EU. Takovou úspěšnou regulací v rámci EU byla v roce 2007 regulace cen mezinárodního volání prostřednictvím nařízení Evropského parlamentu a Rady o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích. Toto nařízení umožňovalo spotřebitelům volat v rámci EU za přijatelné ceny. Došlo totiž k výraznému snížení cen za roaming, protože ceny za používání mobilního telefonu v zahraničí byly mnohonásobně vyšší než hovory z domovské země. V současné době se stále řeší snižování cen roamingových služeb v rámci EU a toto snižování pokračuje. Snižování cen se netýká jen cen za příchozí či odchozí hovor, SMS, ale také i internetových dat. Současnou snahou Evropské komise je regulace v oblasti poskytování vysokorychlostního internetu v rámci celé EU. Pokud proběhnou jednání v rámci EU hladce, dojde ke zrušení roamingu a v EU budeme volat i datovat za domácí ceny. (Kůžel, Pospíšil, 2014)

5.2 Technologické aspekty

S odstupem času lze vysledovat, že je telekomunikační trh ovlivněn rozvojem technologií a směřuje k centralizaci, integraci a konvergenci telekomunikačních služeb. Nosnou platformou se stává internetové prostředí a IP protokol, na kterém dnes lze prakticky provozovat téměř všechny druhy telekomunikačních služeb. V souvislosti se směřováním telekomunikačního trhu nelze opominout ani chytrá „smart“ koncová zařízení, která dnes dokáží zajistit veškeré komunikační potřeby, pokud máme k dispozici internetovou konektivitu.

Telekomunikační technologie lze řídit centralizovaně, prakticky z jakéhokoliv místa na zemi a jejich řídicí a dohledová centra se přesouvají do zemí s levnější pracovní silou. Centralizované řízení technologií pro poskytování telekomunikačních služeb na liberalizovaném trhu umožňuje slučování telekomunikačních poskytovatelů do velkých nadnárodních společností, jako je například Telefónica Czech Republic, a.s., které pak určují trendy a směr telekomunikačního trhu.

Do budoucna lze očekávat vyšší poptávku po službách vysokorychlostního mobilního připojení a po službách obsahu, jako jsou on-line zpravodajství, televize, zábava, sociální sítě, mapy, obchodní a dopravní informace, a podobně. Rostoucí trend rovněž zaznamenává trh mezinárodního telefonního provozu, který pozitivně stimuluje opatření přijatá v Evropské unii o roamingu a hospodářské, migrační a další politiky Evropské unie.

Telekomunikační trh je na počty telekomunikačních služeb a počty obyvatel již saturován a směřuje k omezení počtu nabízených produktů, za současného navýšení jejich rychlosti, přenosové kapacity a k větším možnostem uplatňování mediálního obsahu, především audio a video zábavy.

Výše uvedená budoucí poptávka po službách obsahu si vyžádá větší nároky na kapacitu a fixní a mobilní pokrytí sítě. Budou vyvíjeny a implementovány nové technologie, které umožní prakticky z kteréhokoli místa datově komunikovat a využívat jakékoli služby obsahu, včetně streamování televizních pořadů ve vysoké kvalitě na mobilních zařízeních. Z tohoto důvodu bude nutné investovat do navýšení kapacit transportních optických páteřních sítí, což si vyžádá i nemalé investice. Jako alternativa se jeví možnost využití geostacionárních telekomunikačních družic, se kterými by napřímo komunikovaly mobilní přístroje nové generace.

5.3 Ekonomické aspekty

Telekomunikace hrají významnou roli pro fungování moderní ekonomiky států stejně jako ostatní infrastruktura v podobě dálnic, železnic, energetických či vodárenských sítí, a podobně. Bez komunikace prostřednictvím telekomunikačních prostředků bychom nebyli schopni se v současné zrychlené době efektivně dorozumívat. Dorozumívání na dálku nám umožňuje řešit věci za pomoci různých technologických vymožeností, kterými jsou mobilní telefony, e-maily a další. Telekomunikační odvětví je pro nás v dnešní uspěchané době naprostou nezbytností, pomocí něho jsme schopni se rychle dorozumívat, řešit věci okamžitě nebo se dozvídat řadu aktuálních událostí. Samozřejmě proto, aby mohl telekomunikační trh fungovat, musí být také vytvořeny příslušné právní rámce a k dispozici technologické prostředky, viz výše. Z ekonomických aspektů hrají důležitou roli uživatelé, kterým jsou služby nabízeny mobilními operátory. Kdyby totiž nebyl dostatek uživatelů, kteří poptávají cenově dostupné telekomunikační služby, tak by zde nemohlo působit takové množství mobilních operátorů. Díky poptávce po cenově dostupných telekomunikačních službách je telekomunikační trh velmi dynamický a v poslední době to můžeme pozorovat na rychlém rozvoji tzv. virtuálních operátorů. Pro telekomunikační trh je důležité, aby česká vláda tento trh podporovala a umožňovala jeho rozvoj. Odvětví telekomunikací je také svou velikostí významným zaměstnavatelem mnoha lidí. Z hlediska ekonomických aspektů mají vliv i prodeje či slučování telekomunikačních společností.

Při poskytování telekomunikačních služeb hrají u jednotlivých operátorů významnou roli provozní náklady na jejich poskytování. Požadavky EU na levnější telekomunikační služby pro zákazníky, požadavky na vysokorychlostní mobilní připojení s maximálním pokrytím sítě a konkurence, nutí telekomunikační operátory ke snižování nákladů. Kromě integrace a slučování činností za účelem minimalizace personálních nákladů někteří operátoři sdílejí své sítě a tímto způsobem může každý z nich ušetřit až polovinu provozních nákladů. Lze očekávat, že k tomuto trendu snižování úspor provozních nákladů v budoucnu přistoupí většina telekomunikačních operátorů a že koncové ceny budou pro uživatele telekomunikačních služeb ještě příznivější.

6 ZÁVĚR

Předkládaná diplomová práce se zabývá rozborem trhu telekomunikačních služeb v České republice.

V úvodní teoretické části práce je popsána historie telekomunikací ve světě, dále historie a vývoj československých telekomunikací do roku 1989 a situace po tomto roce. Tato část se také věnuje problematice právních předpisů EU, zákonné úpravě telekomunikačních služeb v České republice, významu a roli Českého telekomunikačního úřadu a nástrojům regulace na našem telekomunikačním trhu. Zařazena je charakteristika nabízených služeb a segmentů. Na teoretickou část navazuje praktická část, která se zabývá identifikací poskytovatelů a telekomunikačních služeb v České republice a jejich vzájemnému cenovému porovnání. Následně je provedeno zhodnocení a navržena doporučení. V závěru práce je nastíněn i očekávaný vývoj telekomunikačního trhu v České republice.

Z provedené analýzy vyplývá, že na současném telekomunikačním trhu v České republice působí čtyři významní mobilní operátoři, kteří nabízejí široké spektrum telekomunikačních služeb od mobilního volání po internetovou televizi. Nabídky těchto operátorů jsou koncipovány tak, že si z nich v segmentu domácností může vybrat úplně každý. V nabídce těchto operátorů nechybí ani speciální tarify a služby pro studenty, seniory a zdravotně postižené. V roce 2013 došlo k narovnání cen mobilních hlasových služeb, které způsobila svým revolučním přístupem Telefónica Czech Republic, a.s., která zavedla tzv. FREE tarify. Ostatní operátoři ji v tomto ohledu byli nuceni následovat z důvodu udržení svých tržních podílů. Výsledkem jsou prakticky stejné ceny balíčků hlasových služeb s neomezeným voláním u všech mobilních operátorů pro jednotlivé skupiny uživatelů. Zajímavým zjištěním je, že společnost Vodafone Czech Republic a.s., u které analýza ukázala, že má nejvýhodnější ceny v oblasti mobilních služeb, poskytuje nejdražší internetové připojení. Celkově nejdražším poskytovatelem telekomunikačních služeb z provedené analýzy vychází společnost Telefónica Czech Republic, a.s. Ze zjištěných poznatků lze dovozovat, že by očekávaný vývoj mohl přinést zákazníkům levnější, kvalitnější a dostupnější služby, a podpořil tak naši ekonomiku.

Diplomová práce má praktický přínos, protože poskytne běžnému uživateli telekomunikačních služeb přehled o vybraných službách.

Užitečnost práce spočívá v dostatečných a ucelených informacích pro volbu vhodného operátora běžnému uživateli telekomunikačních služeb. Tímto ušetří uživatelům čas, potřebný

s vyhledáváním a porovnáváním cen za nabízené služby na internetových stránkách jednotlivých poskytovatelů telekomunikačních služeb. Dále lze předkládanou práci využít i poskytovateli telekomunikačních služeb pro účely porovnání s konkurencí.

Na základě výše uvedeného se domnívám, že hlavní cíl diplomové práce byl splněn.

7 POUŽITÁ LITERATURA

1. ČESKO. Zákon č. 127 ze dne 22. února 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2005, částka 43, s. 1330 - 1408. Dostupné z:
http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=127/2005&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211 – 1244.
2. ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. *Český telekomunikační úřad* [online]. 2013 [cit. 2013-11-08]. Dostupné z: <http://www.ctu.cz/o-ctu/zakladni-informace.html>.
3. ČEZ. *Mobil* [online]. 2013 [cit. 2013-12-6]. Dostupné z: <http://www.cez.cz/cs/mobil.html>.
4. EUR-Lex. *Nářízení (ES) č. 717/2007 Evropského parlamentu a Rady o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a změně směrnice 2002/21/ES* [online]. 2013 [cit. 2013-10-25]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=451303:cs&lang=en&list=451303:cs,&pos=1&page=1&nbl=1&pgs=10&hwords=narizeni%20evropskeho%20parlamentu%20a%20rady%20es%20c%20ze%20dne%20cervna%20o%20roamingu%20ve%20verejnych%20mobilnich%20telefonnich%20sitich~&checktexte=checkbox&visu=#top>.
5. EUR-Lex. *Nářízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1211/2009 ze dne 25. listopadu 2009 o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC)* [online]. 2013 [cit. 2013-10-25]. Dostupné z:
<http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=505814:cs&lang=cs&list=505814:cs,&pos=1&page=1&nbl=1&pgs=10&hwords=narizeni%20evropskeho%20parlamentu%20a%20rady%20es%20c%20ze%20dne%20listopadu%20o%20zrizeni%20sdruzeni%20evropskych%20regulacnich%20organu%20v%20oblasti%20elektronickych%20komunikaci%20berec%20a%20uradu~&checktexte=checkbox&visu=#texte>.
6. EUR-Lex. *Nářízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 544/2009 ze dne 18. června 2009, kterým se mění nařízení (ES) č. 717/2007 o roamingu ve veřejných mobilních telefonních sítích ve Společenství a směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci*

- pro sítě a služby elektronických komunikací* [online]. 2013 [cit. 2013-10-25]. Dostupné z:
<http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=497182:cs&lang=cs&list=497182:cs,&pos=1&page=1&nbl=1&pgs=10&hwords=narizeni%20evropskeho%20parlamentu%20a%20rady%20es%20c~&checktexte=checkbox&visu=#texte>.
7. EUR-Lex. *Narízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012 ze dne 13. června 2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii* [online]. 2013 [cit. 2013-10-25]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=680805:cs&lang=cs&list=680805:cs,&pos=1&page=1&nbl=1&pgs=10&hwords=narizeni%20evropskeho%20parlamentu%20a%20rady%20eu%20c%20ze%20dne%20cervna%20o%20roamingu%20ve%20verejnych%20mobilnich%20komunikacnich%20sitich%20v%20unii~&checktexte=checkbox&visu=#texte>.
 8. HUURDEMAN, Anton A. *The Worldwide History of Telecommunications*. New Jersey, Hoboken: John Wiley & Sons, 2003, 683 s. ISBN 0-471-20505-2.
 9. KRÁLÍK, Jan. *Od telegrafu k internetu*. Praha: PRAGMA, 2000, 173 s. ISBN 80-7205-736-7.
 10. KUBÍK, Martin. Vývoj mobilních telefonů. *Galaxie* [online]. 2013, [cit. 22.10.2013]. Dostupný z: <http://www.galaxie.name/index.php?clanek=vyvoj-mobilnich-telefonu-1-dil>.
 11. KŮŽEL, Filip a Aleš POSPÍŠIL. Rušení evropského roamingu: proč to oslavit. *Mobilmania.cz* [online]. 2014 [cit. 16.4.2014]. Dostupné z: <http://www.mobilmania.cz/clanky/ruseni-evropskeho-roamingu-proc-to-oslavit/sc-3-a-1326650/default.aspx>.
 12. MOBIL.CZ. *Co je MOBIL.CZ* [online]. 2013 [cit. 2013-11-15]. Dostupné z: <http://www.mobil.cz/co-je-virtualni-operator.aspx..>
 13. O2. *ICT řešení* [online]. 2013 [cit. 2013-11-15]. Dostupné z: http://www.o2.cz/corporate/ict/#_il=czco-menu.
 14. O2. *O2* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.o2.cz/osobni/>.
 15. O2. *Televize* [online]. 2013 [cit. 2013-10-18]. Dostupné z: <http://www.o2.cz/osobni/digitalni-televize/>.

16. PETERKA, Jiří. České elektronické komunikace v roce 2006. *Earchiv* [online]. 2006 [cit. 18.10.2013]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b06/b1229001.php3>.
17. PETERKA, Jiří. České elektronické komunikace v roce 2007. *Earchiv* [online]. 2007 [cit. 18.10.2013]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b07/b1220001.php3>.
18. PETERKA, Jiří. Telekomunikační trh v kostce. *Earchiv* [online]. 2003 [cit. 18.10.2013]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b03/b0600001.php3>.
19. TELEFÓNICA. *O společnosti* [online]. 2013 [cit. 2013-10-27]. Dostupné z: <http://www.telefonica.cz/o-spolecnosti/>.
20. TELEFÓNICA. *Služby pro neslyšící* [online]. 2010 [cit. 2013-10-18]. Dostupné z: https://www.telefonica.cz/tiskove-zpravy/169468-Sluzby_pro_neslysici_zdarma.html.
21. TESCO MOBILE. *O Tesco Mobile* [online]. 2013 [cit. 2013-11-15]. Dostupné z: <https://www.tescomobile.cz/>.
22. T-MOBILE. *T-Mobile* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.t-mobile.cz/web/cz/osobni>.
23. T-MOBILE. *Výroční zpráva 2012* [online]. 2013 [cit. 2013-11-05]. Dostupné z: http://www.t-mobile.cz/dcpublish/Annual_report_2012_CZ.pdf.
24. U:FON. *O společnosti* [online]. 2013 [cit. 2013-11-05]. Dostupné z: <http://www.ufon.cz/cs/osobni/ufon/o-spolecnosti>.
25. U:FON. *U:fon* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.ufon.cz/cs>.
26. VODAFONE. *Certifikáty* [online]. 2013 [cit. 2013-11-05]. Dostupné z: <http://www.vodafone.cz/o-vodafonu/o-spolecnosti/historie-a-fakta/certifikaty-a-oceneni/iso-certifikaty/>.
27. VODAFONE. *Fakta a čísla* [online]. 2013 [cit. 2013-11-16]. Dostupné z: <http://www.vodafone.cz/o-vodafonu/o-spolecnosti/historie-a-fakta/fakta-a-cisla/>.
28. VODAFONE. *Vodafone* [online]. 2014 [cit. 2014-02-20]. Dostupné z: <http://www.vodafone.cz/>.
29. VODAFONE. *Výroční zpráva 2011/2012* [online]. 2013 [cit. 2013-11-05]. Dostupné z: http://www.vodafone.cz/_sys_/FileStorage/download/1/476/vyrocni-zprava-2011-2012.pdf.

30. VOTRUBA, Tomáš. Mobilní operátoři v 1. čtvrtletí: nejlepší byl Eurotel. *Mobilmania.cz* [online]. 2004 [cit. 18.10.2013]. Dostupné z: <http://www.mobilmania.cz/clanky/mobilni-operatori-v-1-ctvrtleti-nejlepsi-byl-eurotel/sc-3-a-1107273/default.aspx>.