



Č e s k ý t e l e k o m u n i k a č n í ú ř a d

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Praha 24. dubna 2012
Čj. ČTÚ-44 567/2012-610

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) jako příslušný orgán státní správy podle § 108 odst. 1 písm. b) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), na základě výsledků veřejné konzultace uskutečněné podle § 130 zákona, rozhodnutí Rady Úřadu podle § 107 odst. 9 písm. b) bod 2 a k provedení § 71 odst. 3 zákona vydává

**opatření obecné povahy č. OOP/14/04.2012-5,
kterým se stanoví parametry kvality poskytovaných veřejně dostupných služeb
elektronických komunikací, které mají být měřeny, obsah, forma a způsob uveřejnění
informací o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách, za nichž jsou služby poskytovány,
a opatřeních zajišťujících rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené uživatele,
a postupy pro vyhodnocování kvality.**

Článek 1 Úvodní ustanovení

Účelem tohoto opatření obecné povahy je stanovení parametrů kvality poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, které jsou měřeny, obsahu, formy a způsobu uveřejnění informací o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách, za nichž jsou služby poskytovány, a opatřeních zajišťujících rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené uživatele, a postupů pro vyhodnocování kvality, a to ve formě umožňující koncovým uživatelům tyto údaje jednoduchým způsobem vzájemně porovnat.

Článek 2 Parametry kvality služby

(1) Pro účely posouzení kvality veřejně dostupné služby elektronických komunikací jsou měřeny následující parametry:

Číslo	Parametr znění	Definice, metody měření a výpočtu
1	Průměrná doba realizace připojení (zřízení + zprovoznění) služby přístupů účastníkovi	<p>Doba připojení účastníka ke službě přístupu doba od okamžiku platného objednání připojení účastníkem, do okamžiku zřízení a zprovoznění služeb přístupu.</p> $Dz = Dv / Vo \text{ [dny]}$ <p>kde</p> <p>Dz průměrná doba potřebná pro realizaci připojení služby přístupu účastníkovi,</p> <p>Dv součet všech dob potřebných pro realizaci připojení služby přístupu účastníkovi ve sledovaném období (všechny realizované objednávky, včetně objednávek převedených z minulých období realizovaných ve sledovaném období),</p> <p>Vo celkový počet realizovaných objednávek, včetně objednávek převedených z minulých období realizovaných ve sledovaném období.</p>
2	Četnost poruch služeb přístupu	<p>Četnost poruch vztahovaná na 100 služeb přístupu poměr počtu platných poruchových hlášení o zhoršení kvality služby (např. snížení přístupové rychlosti pod hranici minimální zaručené úrovně) nebo o jejím přerušení podaných uživateli/účastníky k průměrnému počtu účastníků služeb přístupu v hodnoceném časovém období. Poruchy koncových zařízení elektronických komunikací připojených ke koncovému bodu sítě se nezapočítají.</p> $C = (H / A) * 100 \text{ [poruchy/rok]}$ <p>kde</p> <p>C četnost poruch na 100 služeb přístupu,</p> <p>H počet platných hlášení poruchy služby přístupu přijatých ve sledovaném období,</p> <p>A průměrný počet účastníků služeb přístupu za sledované období, který se vypočte jako součet účastníků služeb přístupu v jednotlivých měsících, dělený počtem měsíců, ve kterých byly služby poskytovány.</p>
3	Průměrná doba odstranění poruchy	<p>Doba odstranění poruchy doba od okamžiku nahlášení poruchy poskytovateli této služby do okamžiku, kdy tato služba byla vrácena do předepsaného provozního stavu.</p> $Dp = S / P \text{ [hod]}$ <p>kde</p> <p>Dp průměrná doba odstranění poruchy,</p> <p>S součet všech dob trvání poruch ukončených ve sledovaném období (včetně převedených z minulého období),</p> <p>P počet nahlášených poruch ve sledovaném období, včetně převedených z minulého období (ukončených ve sledovaném období).</p>
4	Četnost reklamací na vyúčtování ceny za služby elektronických komunikací	<p>Četnost reklamací na vyúčtování ceny za služby elektronických komunikací (podaných ze strany účastníka/uživatele) poměr počtu reklamací na vyúčtování ceny k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období. Reklamací na vyúčtování ceny je každá oprávněná stížnost proti vyšší vyúčtované ceně za poskytnuté služby.</p> $R = (Rc / Vc) * 100 \text{ [%]}$ <p>kde</p> <p>R četnost reklamací na vyúčtování ceny,</p> <p>Rc počet všech reklamací na vyúčtování ceny přijatých ve sledovaném období (resp. pro hromadná vyúčtování počet všech účastníků, u kterých došlo k chybnému vyúčtování ceny ve sledovaném období),</p> <p>Vc počet všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období (resp. pro hromadná vyúčtování počet účastníků, pro které bylo vystaveno vyúčtování ve sledovaném období).</p>
5	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb přijímající hlášení účastnických poruch	<p>Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb přijímající hlášení účastnických poruch doba od okamžiku přijetí hovoru systémem zajišťujícím distribuci hovoru na operátora, do okamžiku přihlášení operátora. Do měření budou zahrnuti pouze volající, kteří se s operátorem pracoviště informačních služeb skutečně spojili. Do měření nejsou zahrnuta volání na IVR (interactive voice response), protože v těchto případech neexistuje čekací doba na přihlášení.</p> $Di = T / K \text{ [s]}$ <p>kde</p> <p>Di průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb přijímající hlášení účastnických poruch,</p> <p>T součet dob přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb přijímající hlášení účastnických poruch ve sledovaném období,</p> <p>K celkový počet volání ve sledovaném období.</p>

6	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti elektronických komunikací	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity služby (krátkodobý výpadek služby) v mobilní síti elektronických komunikací (s vyloučením vlivu na straně uživatele) podíl počtu v síti podnikatele předčasně přerušených spojení nebo ztráty integrity k celkovému počtu veškerých, v síti podnikatele uskutečněných, spojení v hlavní provozní hodině.
		$\text{Mu} = (\text{Su} / \text{Sc}) * 100 [\%]$ <p>kde</p> <p>Mu míra předčasného přerušení spojení,</p> <p>Su celkový počet v síti podnikatele předčasně přerušených spojení ve sledovaném období,</p> <p>Sc celkový počet v síti podnikatele uskutečněných spojení ve sledovaném období.</p>

(2) Informace o výsledných hodnotách měřených parametrů kvality poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jsou zpracovány v rozsahu a formě uvedeném v Příloze 1 k tomuto opatření obecné povahy.

Článek 3

Ceny, podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a opatření pro zdravotně postižené uživatele

(1) Informace o aktuálních cenách, podmínkách poskytování vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a opatřeních pro zdravotně postižené uživatele se zpracovávají v závislosti na poskytovaných službách v rozsahu a formě uvedeném v Příloze 2 k tomuto opatření obecné povahy.

(2) Do PŘEHLEDU o aktuálních cenách a podmínkách podle odstavce 1 se uvedou tarify/služby, ke kterým lze k danému datu uzavřít smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Jednotlivé tarify/služby budou tvořit samostatné sloupce označené názvem tarifu/služby. Pro srovnávací přehled o aktuálních cenách, podmínkách poskytování vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a opatřeních pro zdravotně postižené uživatele, uveřejňovaný Úřadem, se uvede nejméně tolik tarifů/služeb, aby každý účastník mohl zvolit alespoň jeden tarif/službu. Rozsah služeb uveřejňovaných podnikatelem na svých provozovnách a prostřednictvím dálkového přístupu se stanoví v rozhodnutí vydaném Úřadem podle § 71 odst. 1 zákona. Aktuální ceny se uvedou v Kč s DPH.

(3) Informace poskytované podle odstavce 1 nezahrnují akční nabídky spojené s poskytováním veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

(4) Informace uvedené v odstavci 1 se podle § 71 odst. 2 zákona Úřadu neposkytují, pokud jsou poskytované služby srovnávány v rámci Úřadem akreditované cenové kalkulačky služeb.

Článek 4

Způsob uveřejnění poskytovaných informací

(1) Informace podle čl. 2 odst. 2 jsou aktualizovány vždy do 31. března za předchozí kalendářní rok.

(2) Informace podle čl. 3 odst. 1 jsou průběžně aktualizovány v závislosti na prováděných změnách cen nebo podmínek poskytování vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a to tak, aby pro účely podle § 54 odst. 2 zákona, byly k dispozici Úřadu v platném znění vždy nejpozději v den nabytí jejich účinnosti, a pro účely podle § 71 odst. 1 zákona byly uveřejněny v platném znění, rovněž vždy nejpozději v den nabytí jejich účinnosti.

Článek 5 Zrušovací ustanovení

Zrušuje se opatření obecné povahy č. OOP/14/12.2005-43, kterým se stanoví parametry kvality poskytovaných služeb, které mají být měřeny, obsah, forma a způsob uveřejnění informací o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, čj. 42 079/2006-620 ze dne 15. prosince 2005, uveřejněné v částce 18/2005 Telekomunikačního věstníku.

Článek 6 Účinnost

Toto opatření obecné povahy nabývá účinnosti dnem 1. července 2012.

Odůvodnění

Úřad vydává k provedení § 71 odst. 3 zákona opatření obecné povahy č. OOP/14/04.2012-5 (dále jen „opatření“), kterým se nahrazuje dosud platné opatření obecné povahy č. OOP/14/12.2005-43 (dále jen „OOP 14“), kterým byly stanoveny parametry kvality poskytovaných služeb, které mají být měřeny, obsah, forma a způsob uveřejnění informací o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

Dne 1. ledna 2012 nabyl účinnosti zákon č. 468/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „novela zákona“). Touto novelou zákona dochází k transpozici revidovaného znění evropského regulačního rámce pro sítě a služby elektronických komunikací do českého právního řádu, a to konkrétně směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/136/ES ze dne 25. listopadu 2009, kterou se mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací, směrnice 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací a nařízení (ES) č. 2006/2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele, a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/140/ES ze dne 25. listopadu 2009, kterou se mění směrnice 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací, směrnice 2002/19/ES o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení a směrnice 2002/20/ES o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací. Novelou zákona je kladen důraz na zajištění rovnocenného přístupu ke službám pro zdravotně postižené uživatele a rozšiřuje se rozsah služeb uvedených v § 54 odst. 2 zákona na oblast veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

Z výše uvedených důvodů proto Úřad přistoupil k vydání nového opatření s cílem vytváření předpokladů pro řádné fungování hospodářské soutěže a ochranu uživatelů a dalších účastníků trhu. Úřad přitom vzal v úvahu i vývoj v oblasti nabídky služeb elektronických komunikací a měnící se strukturu požadovaných informací.

Podle tohoto opatření postupují podnikatelé poskytující veřejně dostupné telefonní služby, a to na základě § 71 odst. 2 zákona, zejména pro účely uveřejnění podle § 54 odst. 2 zákona. Dále podle tohoto opatření postupují podnikatelé poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací v případě, že jim byla uložena povinnost rozhodnutím Úřadu podle § 71 odst. 1 zákona.

Článek 1 tohoto opatření vymezuje jeho účel, kterým je stanovení rozsahu, formy, obsahu a způsobu uveřejnění aktuálních informací o parametrech kvality, cenách a podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a opatřeních umožňujících rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené uživatele, a to způsobem, který umožní koncovým uživatelům tyto údaje jednoduchým způsobem vzájemně porovnat. Jelikož jsou parametry kvality stanoveny jednoznačně, není nutné zvlášť stanovovat případné postupy pro vyhodnocování kvality.

Parametry kvality veřejně dostupné služby elektronických komunikací jsou stanoveny článkem 2 opatření. Forma poskytovaných informací Úřadu pro účely stanovené zákonem je stanovena v článku 2 odst. 2 opatření ve formě tabulky „PŘEHLED o výsledných hodnotách měřených parametrů kvality za období...“. Tato tabulka byla rozšířena u vybraných parametrů (č. 1, 2, 3, 4) o vykazování hodnot vztažených ke službě poskytování přístupu k síti Internet tak, aby koncový uživatel mohl rozlišit mezi parametry kvality i pro tento typ služby. Oproti předchozímu OOP 14 byl vypuštěn parametr kvality „Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech“, jehož další

sledování, vzhledem k rozšíření poskytování uvedené služby pomocí Internetu, by nebylo pro koncového uživatele dostatečně vypovídající.

Rozsah a formu „PŘEHLEDu o aktuálních cenách, podmínkách vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a opatřeních pro zdravotně postižené uživatele k datu...“ stanovuje článek 3 opatření.

Podnikatelé působící na trhu elektronických komunikací nabízejí velké množství různých druhů veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v odlišném rozsahu, struktuře a s různými podmínkami. S ohledem na to je proto nemožné stanovit obecný rozsah a formu přehledu o aktuálních cenách tak, aby byla zachycena všechna specifika, která ovlivňují výši porovnávaných cen a přitom zůstal zachován požadavek zákona, tj. jednoduchá vzájemná porovnatelnost. Z toho důvodu se daný PŘEHLED týká pouze vybraného vzorku nejčastěji poskytovaných služeb, které jsou v něm zahrnuty.

Úřad rozšířil předmětný PŘEHLED oproti PŘEHLEDu uvedenému v OOP 14 s ohledem na rozšíření rozsahu služeb o informace obsažené v tabulkách, které se vztahují na oblast poskytování služeb přístupu k síti Internet (tabulka IV. Přístup k síti Internet) a poskytování služeb v rámci tzv. balíčků poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, tj. současné poskytování více druhů služeb za jednu cenu (tabulka V. Balíčky veřejně dostupných služeb elektronických komunikací). Původní tabulka IV – Veřejně dostupné služby v pevných a mobilních sítích elektronických komunikací – vzorové destinace, byla vypuštěna pro svoji neopodstatněnost, neboť z Úřadu dostupných informací (předkládaných ceníků) podnikatelé uplatňují jednotné ceny za služby volání na území ČR bez ohledu na to, do jaké destinace v rámci ČR uživatel volá.

Nově zařazená tabulka IV. Přístup k síti Internet poskytuje základní informace o poskytované službě. S ohledem na stále závažnější problematiku technologické síťové neutrality je do tabulky IV. v řádku 9 zařazen požadavek na informaci, která se týká blokování nebo jiného omezování některého druhu provozu při poskytování služby přístupu k síti Internet.

Dále Úřad změnil strukturu a obsah informací stanovených v OOP 14, článek 3 odst. 1 PŘEHLEDu, v tabulkách I. II. a III.

Tyto tabulky byly upraveny s ohledem na potřebu přizpůsobit vykazované informace současné struktuře poskytovaných služeb a dále z důvodu zjednodušení vykazování informací s ohledem na zvýšení přehlednosti pro koncové uživatele. Z důvodu přehlednosti rovněž došlo ke změně měrné jednotky ve vykazování počtu sledovaných minut, a to ze tří minut na jednu minutu, s uvedením způsobu tarifikace u každého druhu volání. Pro sledování informací o cenách mezinárodního volání (tabulky I. a II.) byly vybrány destinace – země sousedící s Českou republikou, čtyři země s největším počtem obyvatel v rámci Evropské unie a země, které mají na území České republiky největší zastoupení národnostních menšin. Pro sledování informací o cenách mezinárodního roamingu (tabulka III.) byly vybrány nejčastěji navštěvované destinace. PŘEHLED je rozlišen podle druhů nabízených služeb elektronických komunikací.

Ceny vykazované v tabulkách jsou uvedeny ve výši odpovídající cenám uváděným v platných cenících.

Měrnou jednotkou byla pro všechny druhy volání stanovena 1 minuta, oproti předchozímu znění OOP 14, ve kterém měrnou jednotkou bylo volání v délce 3 minut v souladu s mezinárodní statistikou. Úřad se pro úpravu měrné jednotky rozhodl z důvodů větší přehlednosti a srozumitelnosti pro uživatele. Ke každému druhu volání se uvede tarifikace, která udává způsob zpoplatnění volání, kdy podnikatel účtuje minimální zpoplatněnou dobu bez ohledu, zda byla provolána a po uplynutí minimální zpoplatněné doby volání dále účtuje cenu podle časového intervalu. Tarifikace bude uvedena ve tvaru:

minimální zpoplatněná doba v sekundách + časový interval v sekundách, který se účtuje po uplynutí minimální délky volání (např. 60 + 1).

V oddílu „Určené podmínky rozhodující pro tarif/službu“ vyplní podnikatel podmínky, které se vztahují k danému tarifu/službě a které jsou podle podnikatele pro poskytování tohoto tarifu/služby rozhodné (např. jiný způsob účtování volání, použití a převod nevyužitých volných jednotek aj.). Dále podnikatel uvede odkaz na relevantní internetové stránky podnikatele, na kterých koncový uživatel získá podrobné informace o nabízené službě.

U řádku „Přenesení telefonního čísla“ uvede podnikatel cenu, kterou účtuje účastníkovi za přenesení čísla do své sítě v rámci jednoduché objednávky.

Tabulka I. Veřejně dostupné služby v pevných sítích elektronických komunikací byla nahrazena modifikovanou tabulkou „Veřejně dostupné telefonní služby poskytované v pevných veřejných telefonních sítích“. Došlo zde k vypuštění služby vytáčený (komutovaný) přístup k Internetu, byl upraven výběr mezinárodních destinací. V případě, že poskytovaná služba je vázaná na odběr dalších služeb, bude tato skutečnost uvedena v určených podmínkách.

V tabulce II. Veřejně dostupné služby v mobilních sítích elektronických komunikací a v tabulce III. Veřejně dostupné služby v mobilních sítích elektronických komunikací – mezinárodní roaming, byly upraveny mezinárodní destinace a tabulky byly modifikovány tak, aby vykazování informací bylo jednodušší.

Do tabulky III. Veřejně dostupné telefonní služby poskytované v mobilních veřejných telefonních sítích – mezinárodní roaming se uvedou ceny mezinárodního roamingu u stanovených zemí, tj. odchozího volání (v rámci navštívené země a do České republiky, u kterých je uplatňována stejná cena) a příchozího volání (v navštívené zemi). U každé země se uvede cena volání. V případě rozlišení cen podle časových pásem se uvedou ceny v silném provozu. Tato skutečnost se uvede v buňce „Určené podmínky“.

Tabulku IV. Přístup ke službám sítě Internet vyplňují podnikatelé, kteří poskytují přístup k síti Internet prostřednictvím jakýchkoliv technologií. V tabulce jsou na řádku „Rychlost stahování/odesílání (download/upload)“ vykazovány nominální rychlosti služby tak, jak jsou uváděny i v cenících.

Z důvodu rozšíření rozsahu služeb, které má Úřad uveřejňovat, byla dále doplněna tabulka V. Balíčky služeb elektronických komunikací.

Úřad nově promítl legislativní úpravu (změnu § 71 zákona), týkající se opatření přijatých s cílem zajistit rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené uživatele, a to ve formě, která umožňuje koncovým uživatelům tyto údaje jednoduchým způsobem vzájemně porovnat tak, že tyto informace podnikatelé uvedou odkazem na příslušné relevantní internetové stránky.

V tabulce VI. se do každého řádku uvede odkaz na internetové stránky s příslušným opatřením poskytovaným zdravotně postiženým uživatelům, např. cenové zvýhodnění formou kreditu, počtu volných minut, případně jiné slevy, pronájem a prodej speciálních přístrojů pro zdravotně postižené uživatele apod. Odkazy na internetové stránky budou uvedeny do příslušných řádků pod sebou. Každý odkaz na relevantní internetovou stránku se uvede do nového řádku.

Do PŘEHLEDU se neuvádí časově omezené akční nabídky, ale pouze stálé tarify/služby, které má daný podnikatel uvedeny v platném ceníku. Rovněž nebudou v PŘEHLEDU zahrnuty ani tarify/služby, které podnikatel stále poskytuje, ale již nejsou nabízeny novým zákazníkům. Pokud podnikatel nabízí tarif/službu, který je dostupný všem účastníkům, postačí vyplnit údaje o tomto jediném tarifu/službě.

Informace uvedené v článku 3 odst. 1 opatření se Úřadu neposkytují, pokud jsou poskytované služby srovnávané v rámci Úřadem akreditované cenové kalkulačky služeb.

Uvedením odkazu na Úřadem akreditovanou cenovou kalkulačku služeb (na webových stránkách Úřadu) totiž dochází k uveřejnění srovnávacího přehledu o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací ve formě, která umožňuje koncovým uživatelům tyto údaje jednoduchým způsobem vzájemně porovnat. Tím dochází k naplnění povinnosti vyplývající z ustanovení § 54 odst. 2 novely zákona.

Tabulky označené v článku 2 a v článku 3 jako „PŘEHLED“ byly přeřazeny do Přílohy 1 a 2 tohoto opatření obecné povahy.

Jednotlivé tabulky v PŘEHLEDU je nutno vyplnit ve stanoveném pořadí, není přípustné odstranění jakýchkoli řádků či sloupců, ani není možné měnit obsahy nadefinovaných ukazatelů.

Na základě § 130 zákona a podle Pravidel Úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě, Úřad uveřejnil návrh opatření č. OOP/14/XX.2012-Y, kterým se stanoví parametry kvality poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, které mají být měřeny, obsah, forma a způsob uveřejnění informací o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách, za nichž jsou služby poskytovány, a opatření umožňujících rovnocenný přístup i pro zdravotně postižené uživatele a postupy pro vyhodnocování kvality, včetně výzvy k uplatnění připomínek k návrhu opatření, na diskusním místě dne 14. března 2012. Připomínky k návrhu opatření obecné povahy bylo možno uplatnit do jednoho měsíce ode dne uveřejnění této výzvy, tedy do 14. dubna 2012. Lhůta byla stanovena v souladu s ustanovením § 130 odst. 6 zákona.

V této lhůtě neuplatnil připomínky žádný subjekt, pouze společnost Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“) zaslala dne 17. dubna 2012 své stanovisko.

Společnost Vodafone navrhovala doplnit opatření obecné povahy o některé další informace, které Úřadu umožní lépe vyhodnotit měřené parametry, a to zejména v „PŘEHLEDU o výsledných hodnotách měřených parametrů kvality poskytovaných služeb“ v Příloze 1. Dle názoru společnosti Vodafone by bylo pro koncové spotřebitele prospěšné, aby bylo přesně rozlišeno, zda nebo z jaké části se údaje uváděné v Příloze 1 týkají pouze vlastních maloobchodních zákazníků (u vertikálně integrovaného poskytovatele). Bylo by vhodné, aby tyto údaje byly srovnatelné s údaji alternativních poskytovatelů, kteří poskytují část svých služeb prostřednictvím velkoobchodní nabídky vertikálně integrovaného operátora.

K tomuto stanovisku Úřad uvádí, že předmětné opatření obecné povahy slouží (podle § 71 odst. 1 zákona) koncovým uživatelům pro porovnávání uvedených údajů. Z pohledu koncového uživatele je irelevantní, zda nabízená služba je poskytována prostřednictvím velkoobchodní nabídky vertikálně integrovaného operátora, či jiným způsobem, koncový uživatel tedy porovnává pouze koncové maloobchodní služby, z kterých si může vybírat.

Společnost Vodafone dále navrhovala doplnit údaje v „PŘEHLEDU o výsledných hodnotách měřených parametrů kvality poskytovaných služeb“ v Příloze 1 alespoň o některé kategorie parametrů (indikátorů) související s kontrolou velkoobchodních služeb. Tyto indikátory (zejména KPIs) slouží především k odhalení necenové diskriminace. Jejich sledování však nelze očekávat u samostatného koncového uživatele, nicméně společnost Vodafone je toho názoru, že s ohledem na zájmy koncových uživatelů by takovéto indikátory měl vyhodnocovat Úřad. S ohledem na cíl této připomínky si společnost Vodafone dovolila připomenout, že Úřad nenavrhl v právě probíhající analýze relevantního trhu č. 5 uložit podniku s významnou tržní silou povinnost reportingu specifických KPIs.

Úřad stanovisko zvážil a konstatuje, že sledování KPIs (Key Performance Indicators), související s velkoobchodními službami, je pro potřeby Úřadu důležité, a to zejména pro vyhodnocování dodržování uložených povinností. Pro samotné koncové uživatele není tato informace tak důležitá, přičemž předmětné opatření obecné povahy slouží právě koncovým uživatelům pro porovnávání parametrů kvality poskytovaných maloobchodních služeb. Nicméně Úřad předpokládá, a to i na základě obdržených připomínek v rámci veřejné konzultace návrhu analýzy relevantního trhu č. 5, že se bude touto problematikou zabývat v rámci ukládání povinností na základě výsledků analýzy relevantního trhu č. 5.



Za Radu Českého telekomunikačního úřadu:
PhDr. Pavel Dvořák, CSc.
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu

Příloha 1 k opatření obecné povahy č. OOP/14/04.2012-5

PŘEHLED
o výsledných hodnotách měřených parametrů kvality poskytovaných služeb
za období

Označení podnikatele ¹⁾ :				
Parametr číslo	Parametr Znění	Jednotka	Výsledná hodnota	Subjekt
1	Průměrná doba realizace připojení (zřízení + zprovoznění) služby přístupu účastníkovi	a) pro hlasové služby	dny	I) a II)
		b) pro přístup k Internetu	dny	
2	Četnost poruch služeb přístupu (vztažená na 100 služeb přístupu)	a) pro hlasové služby	por./rok	I) a II)
		b) pro přístup k Internetu	por./rok	
3	Průměrná doba odstranění poruchy	a) na účastnickém přípojném vedení	hod.	I)
		b) pro hlasové služby (s výjimkou poruch na účastnickém přípojném vedení)	hod.	I) a II)
		c) pro přístup k Internetu (s výjimkou poruch na účastnickém přípojném vedení)	hod.	I) a II)
4	Četnost reklamací na vyúčtování ceny za služby elektronických komunikací	a) pro hlasové služby	%	I), II) a III)
		b) pro přístup k Internetu	%	
5	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb přijímající hlášení účastnických poruch	s		I), II) a III)
6	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti elektronických komunikací	%		III)
<p>Odesláno dne: _____ Přehled sestavil (odpovědná osoba): _____</p> <p>Telefon: _____</p> <p>e-mail: _____</p>				

Pozn.: I) Vykazuje podnikatel zajišťující veřejnou pevnou komunikační síť, na které současně poskytuje své služby.

II) Vykazuje podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Služby jsou zcela nebo částečně poskytovány prostřednictvím veřejné komunikační sítě jiného podnikatele.

III) Vykazuje podnikatel zajišťující veřejnou mobilní komunikační síť, na které současně poskytuje své služby.

¹⁾ Do řádku „označení podnikatele“ se uvede v souladu s oznámením o podnikání jméno a příjmení nebo obchodní firma podnikatele poskytujícího dané služby.

Příloha 2 k opatření obecné povahy č. OOP/14/04.2012-5

PŘEHLED

o aktuálních cenách, podmínkách poskytování vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a opatřeních pro zdravotně postižené uživatele k datu

I. Veřejně dostupné telefonní služby poskytované v pevných veřejných telefonních sítích

Ceny uvedeny
v Kč s DPH

Označení podnikatele¹⁾:			
Označení tarifu/služby:			
Cena za přístup k síti (paušální cena) – hrazena jinému podnikateli (služby volba a předvolba operátora – CS/CPS) ²⁾ :		ano/ne	
Určeno pro účely: podnikové/bytové/bez rozlišení			
Číslo řádku	Položka	Jednotka	
1	Zřízení účastnické stanice	Kč/zřízení	
2	Zřízení účastnické stanice se závazkem doby využití služby	Kč/zřízení	
3	Aktivace (zprovoznění) služby	Kč/aktivace	
4	Přenesení telefonního čísla	Kč/číslo	
5	Paušální cena²⁾	Kč/zúčtovací období	
6	Volné jednotky v rámci tarifu/služby		
6.1	Volné minuty	počet minut/zúčtovací období	
6.2	Výše kreditu k čerpání	Kč/zúčtovací období	
7	Volání³⁾		
7.1	Volání v ČR ukončené ve vlastní síti		
7.1.1	Silný provoz	Kč/minuta	
7.1.2	Slabý provoz	Kč/minuta	
7.1.3	Tarifikace	počet sekund	
7.2	Volání v ČR ukončené v pevné síti jiného operátora		
7.2.1	Silný provoz	Kč/minuta	
7.2.2	Slabý provoz	Kč/minuta	
7.2.3	Tarifikace	počet sekund	
7.3	Volání v ČR ukončené v mobilní síti		
7.3.1	Silný provoz	Kč/minuta	
7.3.2	Slabý provoz	Kč/minuta	
7.3.3	Tarifikace	počet sekund	
7.4	Mezinárodní volání do pevných sítí		
7.4.1	Německo	Kč/minuta	
7.4.2	Polsko	Kč/minuta	
7.4.3	Rakousko	Kč/minuta	
7.4.4	Slovensko	Kč/minuta	
7.4.5	Francie	Kč/minuta	
7.4.6	Itálie	Kč/minuta	
7.4.7	Španělsko	Kč/minuta	
7.4.8	Velká Británie	Kč/minuta	
7.4.9	Rusko	Kč/minuta	
7.4.10	Spojené státy americké	Kč/minuta	

7.4.11	Ukrajina	Kč/minuta	
7.4.12	Vietnam	Kč/minuta	
7.4.13	⁴⁾	Kč/minuta	
7.4.14	Tarifkace	počet sekund	
8	Určené podmínky rozhodující pro tarif/službu		
8.1	Cenové podmínky		
8.2	Další podmínky		
8.3.	Odkaz na relevantní internetové stránky s bližší specifikací podmínek poskytování služby		
Odesláno dne:		Přehled sestavil (odpovědná osoba):	
		Telefon:	
		e-mail:	

¹⁾ V úvodu přehledu se do řádku „označení podnikatele“ uvede v souladu s oznámením o podnikání jméno a příjmení nebo obchodní firma podnikatele poskytujícího dané služby, a dále označení (název) tarifu nebo služby a rozlišení, zda je tarif nabízen všem koncovým uživatelům bez rozlišení nebo, zda je určen pouze tzv. podnikovým nebo bytovým zákazníkům.

²⁾ Paušální cenou se rozumí pravidelně se opakující částka, která je nezávislá na objemu provozu.

³⁾ V případě, že se volání rozlišuje na místní a dálkové, je uvedena v příslušném poli přehledu cena pro každý typ volání a oddělena lomítkem.

⁴⁾ Uvede se destinace, do které směřuje hlavní provoz, v případě, že tato destinace není uvedena na řádcích 7.4.1. až 7.4.12.

II. Veřejně dostupné telefonní služby poskytované v mobilních veřejných telefonních sítích

Ceny uvedeny v Kč
s DPH

Označení podnikatele¹⁾:			
Označení tarifu/služby:			
Určeno pro účely podnikové/bytové/bez rozlišení			
Post-paid (služby s vyúčtováním)/Pre-paid (předplacené služby)			
Číslo řádku	Položka	Jednotka	
1	Připojení k síti (zřízení, aktivace)	Kč/zřízení (aktivace)	
2	Paušální cena²⁾	Kč/zúčtovací období	
3	Přenesení telefonního čísla	Kč/číslo	
4	Volné jednotky v rámci tarifu		
4.1	Výše kreditu k čerpání	Kč/zúčtovací období	
4.2	Volné minuty	počet minut/zúčtovací období	
4.3	Volné SMS	počet SMS/zúčtovací období	
4.4	Volné MMS	počet MMS/zúčtovací období	
5	Uzavření smlouvy na dobu určitou	počet měsíců	
6	Volání ukončené v národní síti³⁾		
6.1	Volání ukončené ve vlastní síti	Kč/minuta	
6.2	Volání ukončené v pevných sítích	Kč/minuta	
6.3	Volání ukončené v ostatních mobilních sítích	Kč/minuta	
6.4	Tarifkace	počet sekund	
7	Mezinárodní volání³⁾		
7.1	Německo	Kč/minuta	
7.2	Polsko	Kč/minuta	
7.3	Rakousko	Kč/minuta	
7.4	Slovensko	Kč/minuta	
7.5	Francie	Kč/minuta	
7.6	Itálie	Kč/minuta	
7.7	Španělsko	Kč/minuta	
7.8	Velká Británie	Kč/minuta	
7.9	Rusko	Kč/minuta	
7.10	Spojené státy americké	Kč/minuta	
7.11	Ukrajina	Kč/minuta	
7.12	Vietnam	Kč/minuta	
7.13	Tarifkace	počet sekund	
8	Zaslání zprávy		
8.1	Krátká textová zpráva (SMS) ve vlastní síti	Kč/SMS	
8.2	Krátká textová zpráva (SMS) do ostatních sítí	Kč/SMS	
8.3	Multimediální zpráva (MMS) v rámci ČR	Kč/MMS	
9	Určené podmínky rozhodující pro tarif/službu		
9.1	Cenové podmínky		
9.2	Další podmínky		
9.3	Odkaz na relevantní internetové stránky s bližší specifikací podmínek poskytování služby		
Odesláno dne:		Přehled sestavil (odpovědná osoba):	
		Telefon:	
		e-mail:	

- ¹⁾ V úvodu přehledu se do řádku „označení podnikatele“ uvede v souladu s oznámením o podnikání jméno a příjmení nebo obchodní firma podnikatele poskytujícího dané služby, a dále označení (název) tarifu nebo služby a rozlišení, zda je tarif nabízen všem koncovým uživatelům bez rozlišení nebo, zda je určen pouze tzv. podnikovým nebo bytovým zákazníkům.
- ²⁾ Paušální cenou se rozumí pravidelně se opakující částka, která je nezávislá na objemu provozu.
- ³⁾ V případě, že se volání rozlišuje na silný a slabý provoz, je uvedena v příslušném poli přehledu cena pro každý typ volání a oddělena lomítkem.

III. Veřejně dostupné telefonní služby poskytované v mobilních veřejných telefonních sítích – mezinárodní roaming

Ceny uvedeny
v Kč s DPH

Označení podnikatele ¹⁾ :			
Označení tarifu/služby:			
Určeno pro účely podnikové/bytové/bez rozlišení			
Post-paid (služby s vyúčtováním)/Pre-paid (předplacené služby)			
Číslo řádku	Položka	Jednotka	
1	Německo	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
2	Polsko	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
3	Rakousko	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
4	Slovensko	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
5	Francie	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
6	Itálie	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
7	Řecko	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
8	Španělsko	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
9	Velká Británie	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
10	Spojené státy americké	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
11	Chorvatsko	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
12	Egypt	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
13	Turecko	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
14	Tunisko	odchozí roamingový hovor ^{2), 4)}	Kč/minuta
		příchozí roamingový hovor ^{3), 4)}	Kč/minuta
15	Cena za sestavení hovoru	Kč/hovor	
16	Tarifikace v rámci EU/EHP	odchozí roamingový hovor	počet sekund
17	Tarifikace v rámci EU/EHP	příchozí roamingový hovor	počet sekund
18	Tarifikace mimo EU/EHP	odchozí roamingový hovor	počet sekund
19	Tarifikace mimo EU/EHP	příchozí roamingový hovor	počet sekund
20	Určené podmínky rozhodující pro tarif/službu		
20.1	Cenové podmínky		
20.2	Další podmínky		
20.3	Odkaz na relevantní internetové stránky s bližší specifikací podmínek poskytování služby		
Odesláno dne:		Přehled sestavil (odpovědná osoba):	
		Telefon:	
		e-mail:	

¹⁾ V úvodu přehledu se do řádku „označení podnikatele“ uvede v souladu s oznámením o podnikání jméno a příjmení nebo obchodní firma podnikatele poskytujícího dané služby, a dále označení (název) tarifu nebo služby a rozlišení, zda je tarif nabízen všem koncovým uživatelům bez rozlišení nebo, zda je určen pouze tzv. podnikovým nebo bytovým zákazníkům.

²⁾ Jedná se o odchozí roamingová volání v rámci navštívené země nebo o volání do ČR.

³⁾ Jedná se o příchozí roamingová volání v navštívené zemi.

⁴⁾ V případě rozlišení cen podle časových pásem se uvedou ceny v silném provozu. Tato skutečnost se uvede v buňce „Určené podmínky“.

IV. Přístup ke službám sítě Internet

Ceny uvedeny
v Kč s DPH

Označení podnikatele¹⁾:			
Označení tarifu/služby:			
Určeno pro účely: podnikové/bytové/bez rozlišení			
Technologie (xDSL, FTTx, CATV, FWA, mobilní sítě (GSM,CDMA, 3G, LTE), PLC, satelit)			
Číslo řádku	Položka	Jednotka	
1	Zřízení a aktivace (zprovoznění) služby²⁾	Kč/zřízení a aktivace	
2	Používání služby – paušální cena³⁾	Kč/zúčtovací období	
3	Paušální cena platí na dobu (měsíce, dny, hodiny)	měsíc/den/hodina	
4	Rychlost stahování/odesílání (download/upload)⁴⁾	kbit/s	
5	Datový limit (v rámci FUP)	MB	
6	Po vyčerpání datového limitu		
6.1	dochází ke snížení rychlosti na	kbit/s	
6.2	je možné dokoupení dodatečného datového limitu	ano/ne	
6.2.1	v množství	MB	
6.2.2	za cenu	Kč/6.2.1	
7	Určené podmínky rozhodující pro tarif/službu		
7.1	Cenové podmínky		
7.2	Další podmínky		
8	Vliv současného poskytování specializovaných služeb na jednom připojení spolu s přístupem ke službám sítě Internet		
8.1	Zpomalování datového provozu při současném poskytování služby IPTV na téže připojení	ano/ne	
8.2	K jak velkému dochází poklesu reálných rychlostí využitelných pro přístup k síti Internet	kbit/s	
9	Při poskytování přístupu dochází k blokování nebo jinému omezení některého druhu provozu	ano/ne	
10	Odkaz na relevantní internetové stránky s bližší specifikací podmínek poskytování služby		
Odesláno dne:	Přehled sestavil (odpovědná osoba):		
	Telefon:		
	e-mail:		

¹⁾ V úvodu přehledu se do řádku „označení podnikatele“ uvede v souladu s oznámením o podnikání jméno a příjmení nebo obchodní firma podnikatele poskytujícího dané služby, a dále označení (název) tarifu nebo služby a rozlišení, zda je tarif nabízen všem koncovým uživatelům bez rozlišení nebo, zda je určen pouze tzv. podnikovým nebo bytovým zákazníkům.

²⁾ Za zřízení a aktivaci se považují všechny jednorázové ceny, které uživatel zaplatí před započítáním využívání služby.

³⁾ Paušální cenou se rozumí pravidelně se opakující částka, která je nezávislá na objemu provozu.

⁴⁾ Uvede se nominální rychlost služby tak, jak je uvedena v ceníku.

V. Balíčky poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací

Označení podnikatele¹⁾:			
Označení tarifu/služby:			
Určeno pro účely: podnikové/ bytové/bez rozlišení			
Technologie (xDSL, FTTx, CATV, FWA, mobilní sítě, PLC, satelit)			
Číslo řádku	Položka	Název tarifu/služby ²⁾	Parametry služby
1	Přístup k síti Internet		rychlost připojení (download/upload v kbit/s)
1.1	xDSL		
1.2	FTTx		
1.3	mobilní internet		
1.4	internet v mobilu		
1.5	FWA		
1.6	CATV		
1.7	jiný ³⁾		
2	Televize		počet TV kanálů
2.1	kabelová		
2.2	satelitní		
2.3	internetová		
2.4	jiná ³⁾		
3	Volání		volné minuty, kredity apod. ⁴⁾
3.1	pevná linka		
3.2	mobil		
3.3	VoIP		
3.4	jiné ³⁾		
4	Ostatní služby nabízené v balíčku		
5	Celková cena balíčku (v Kč s DPH)		
6	Určené podmínky rozhodující pro tarif/službu		
6.1	Cenové podmínky		
6.2	Další podmínky		
6.3	Odkaz na relevantní internetové stránky s bližší specifikací podmínek poskytování služby		
Odesláno dne:	Přehled sestavil (odpovědná osoba):		
	Telefon:		
	e-mail:		

¹⁾ V úvodu přehledu se do řádku „označení podnikatele“ uvede v souladu s oznámením o podnikání jméno a příjmení nebo obchodní firma podnikatele poskytujícího dané služby, a dále označení (název) tarifu nebo služby a rozlišení, zda je tarif nabízen všem koncovým uživatelům bez rozlišení nebo, zda je určen pouze tzv. podnikovým nebo bytovým zákazníkům.

²⁾ Uvede se název služby poskytované v rámci balíčku, případně se poskytovaná služba vyznačí křížkem.

³⁾ Uvede se konkrétní položka.

⁴⁾ Uvede se údaj, včetně měrné jednotky.

VI. Opatření přijatá pro zdravotně postižené uživatele

Označení podnikatele¹⁾	
Číslo řádku	Odkazy na relevantní internetové stránky se specifikací poskytovaného opatření
1	
2	
3	
4 atd.	
Odesláno dne:	Přehled sestavil (odpovědná osoba):
	Telefon:
	e-mail:

¹⁾ Do řádku „označení podnikatele“ se uvede v souladu s oznámením o podnikání jméno a příjmení nebo obchodní firma podnikatele poskytujícího dané služby.