



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 15. května 2013
Čj. ČTÚ-28 698/2013-610/III. vyř.

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, k provedení § 47 odst. 3 zákona a podle vyhlášky č. 162/2005 Sb., o stanovení parametrů kvality univerzální služby a jejich mezních hodnot, ve znění vyhlášky č. 227/2012 Sb. (dále jen „vyhláška“), vydává

**opatření obecné povahy č. OOP/5/05.2013-2,
kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/5/11.2007-14, kterým se stanoví
obsah, forma a způsob uveřejnění informací o výsledcích poskytování univerzální
služby.**

Článek 1

V opatření obecné povahy č. OOP/5/11.2007-14, kterým se stanoví obsah, forma a způsob uveřejnění informací o výsledcích poskytování univerzální služby, článek 1 včetně nadpisu a poznámek pod čarou zní:

„Článek 1

Základní ustanovení

Poskytovatel univerzální služby uveřejňuje informace o výsledcích poskytování dílčích služeb v rámci univerzální služby v hodnoceném kalendářním roce v tomto rozsahu a formě:

Dílčí služba podle zákona	Název dílčí služby	Parametry a výsledné ukazatele poskytování univerzální služby	Stanovená mezní hodnota	Výsledná hodnota
§ 38 odst. 2 písm. a)	Připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti ¹⁾	Doba, za kterou je zřízeno připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti²⁾ Počet dnů, během nichž bylo zprovozněno připojení - v 95 % případů	≤10 kalendář. dnů

¹⁾ Podle § 40 odst. 2 zákona se připojením v pevném místě k veřejné komunikační síti rozumí zřízení a zprovoznění koncového bodu sítě v pevném místě.

²⁾ Podle § 3 odst. 1 písm. a) vyhlášky.

	- v 99 % případů Procento případů zprovozněných připojení v době dohodnuté s uživatelem	≤15 kalendář. dnů
		100 %
	Počet připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti zřízených v hodnoceném období	---
	Celkový počet provozovaných přípojných okruhů³⁾	---
	Četnost poruch přípojných okruhů⁴⁾ Četnost poruch vztahená k 100 přípojných okruhů	≤ 10 /rok
	Doba odstranění poruchy na přípojném okruhu⁵⁾ Doba odstranění poruch na přípojném okruhu - 80 % poruch - 95 % poruch Procento případů odstranění poruchy na přípojném okruhu v době dohodnuté s účastníkem	≤ 6 hodin
		≤ 12 hodin
		100 %
	Četnost všech ostatních poruch připojení, s výjimkou poruch na přípojném okruhu Četnost poruch vztahená k 100 připojení ⁶⁾	---
	Doba odstranění všech ostatních poruch připojení, s výjimkou poruch na přípojném okruhu - 80 % poruch ⁶⁾ - 95 % poruch ⁶⁾ Procento případů odstranění poruchy, s výjimkou poruchy na přípojném okruhu, v době dohodnuté s účastníkem ⁶⁾	---
---		
---		

3) V souladu s § 2 vyhlášky se přípojným okruhem rozumí účastnický přípojný okruh, jímž je komunikační cesta spojující koncový bod sítě s přípojným bodem telefonní ústředny, popřípadě dálkového koncentrátoru, sestávající z účastnického přípojného vedení včetně k němu příslušejícího technického zařízení nezbytného pro uskutečňování volání; přípojným bodem se rozumí hlavní rozvaděč.

4) Podle § 3 odst. 1 písm. b) vyhlášky.

5) Podle § 3 odst. 1 písm. c) vyhlášky.

6) Uvedené mezní hodnoty jsou pouze doporučené.

§ 38 odst. 2 písm. b)	Přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě ⁷⁾	Počet spojení sestavených v rámci přístupu v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě celkem (v tis.)	---
		Doba, za kterou je sestaveno spojení⁸⁾		
		Průměrná doba, za kterou bylo sestaveno spojení		
		- u národních volání	≤ 6 s
		- u mezinárodních volání ⁹⁾	≤ 10 s
		Doba, za kterou bylo sestaveno 95 % spojení		
- u národních volání	≤ 12 s		
- u mezinárodních volání ⁹⁾	≤ 18 s		
		Míra neúspěšnosti sestavení spojení¹⁰⁾		
		Poměr vyjádřený v procentech		
		- u národních volání	≤ 2,5 %
- u mezinárodních volání ⁹⁾	≤ 4 %		
		Četnost reklamací na vyúčtování ceny¹¹⁾		
		Poměr vyjádřený v procentech	≤ 0,5 %
§ 38 odst. 2 písm. c)	Pravidelné vydávání účastnických seznamů a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům ¹²⁾	Počet účastníků vedených v účastnickém seznamu		
		- tištěném	---
		- v seznamu umožňujícím dálkový přístup	---
		Distribuce tištěného účastnického seznamu		
		Počet distribuovaných seznamů	---
§ 38 odst. 2 písm. d)	Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby,	Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech¹³⁾		
		Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště	≤ 8 s

7) Podle § 40 odst. 4 zákona se přístupem v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě rozumí provozování koncového bodu sítě. (Prostřednictvím koncového bodu sítě se účastníkovi poskytuje přístup k veřejně dostupné telefonní službě.)

8) Podle § 3 odst. 1 písm. d) vyhlášky.

9) Uvedené mezní hodnoty u mezinárodních volání jsou dle vyhlášky doporučené.

10) Podle § 3 odst. 1 písm. e) vyhlášky.

11) Podle § 3 odst. 1 písm. f) vyhlášky.

12) Podle § 41 odst. 1 zákona se účastnický seznam vydává v tištěné formě nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup.

13) Podle § 3 odst. 1 písm. g) vyhlášky.

	dostupná pro koncové uživatele	Poměr počtu přihlášení obsluhy pracoviště v době do 20 s k celkovému počtu volání vyjádřený v procentech	≥ 98 %	
		Počet uskutečněných volání na informační službu o telefonních číslech (v tis.)	---	
§ 38 odst. 2 písm. e)	Služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě	Míra pohotovosti veřejných telefonních automatů¹⁴⁾	≥ 91,5 %	
		Počet veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě poskytovaných v rámci univerzální služby	- v obcích do 1 999 obyvatel	---
			- v obcích od 2 000 do 4 999 obyvatel	---
		Počet veřejných telefonních stanic poskytovaných v rámci univerzální služby	---	
§ 38 odst. 2 písm. f)	Přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení	Počet pronajatých speciálně vybavených zařízení zdravotně postiženým osobám celkem	---	
		Počet prodaných speciálně vybavených zařízení zdravotně postiženým osobám	---	

¹⁴⁾ Podle § 3 odst. 1 písm. h) vyhlášky.

§ 38 odst. 2 písm. g)	Doplňkové služby ke službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) a b) zákona, kterými jsou:				
	1) postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele	Počet případů poskytnutí doplňkových služeb podle bodu 1)	---	
	2) bezplatné selektivní zamezení odchozích volání, odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv nebo, je-li to technicky proveditelné, přístupu k podobným službám se zvýšenou cenou anebo volání na určené druhy čísel pro účastníka	Počet případů poskytnutí doplňkových služeb podle bodu 2)			
		- počet případů bezplatného selektivního zamezení odchozích volání	---	
		- počet případů bezplatného zamezení odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv	---	
		- počet případů bezplatného zamezení přístupu k podobným službám se zvýšenou cenou anebo volání na určené druhy čísel	---	
3) bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka	Počet objednávek doplňkových služeb podle bodu 3)	---		
4) poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné	Počet případů poskytnutí informací podle bodu 4)	---		
5) kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby, včetně bezplatného upozornění	Počet případů kontroly výdajů podle bodu 5)				
	- počet účastníků majících možnost využívat kontrolu výdajů s bezplatným upozorněním spotřebitele	---		

	spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby	- počet účastníků využívajících kontrolu výdajů s bezplatným upozorněním spotřebitele	---
		- počet účastníků, jimž bylo bezplatně zasláno upozornění	---
§ 38 odst. 3	Umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 zákona výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu	Počet případů poskytnutí těchto služeb	---
		Výše skutečné slevy s DPH	---
		Počet nabízených cenových plánů	---

“.

Článek 2 Účinnost

Toto opatření obecné povahy nabývá účinnosti patnáctým dnem ode dne jeho uveřejnění v Telekomunikačním věstníku.

Odůvodnění

Úřad vydává toto opatření obecné povahy, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/5/11.2007-14, kterým se stanoví obsah, forma a způsob uveřejnění informací o výsledcích poskytování univerzální služby.

Důvodem vydání změny uvedeného opatření obecné povahy je změna znění zákona v části týkající se univerzální služby a s touto změnou zákona související změna vyhlášky, která nabyla účinnosti dnem 1. července 2012. Změna zákona vychází ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/136/ES, 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. V návaznosti na to je potřeba zajistit, aby byl upraven rozsah informací zveřejňovaných o výsledcích poskytování všech dílčích služeb v rámci univerzální služby.

Předmětem změny opatření obecné povahy je především zavedení zákonem upravených názvů některých dílčích služeb ukládaných v rámci univerzální služby. Tato změna se zavádí článkem 1 tohoto opatření obecné povahy. V případě doplňkových služeb se jedná též o zavedení sledování dvou zákonem nově stanovených doplňkových služeb, tedy poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné, a kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby.

Opatření obecné povahy dále aktualizuje parametry kvality stanovené vyhláškou. Tyto parametry jsou v některých případech doplněny o další potřebné ukazatele tak, aby informovanost o poskytování dílčích služeb byla přesná a úplná. Tím bude zajištěno, že koncoví uživatelé budou mít přístup k úplným, srovnatelným a přehledným údajům, jak požaduje zákon. Je také vhodné, aby veškeré výsledné hodnoty všech sledovaných parametrů a ukazatelů kvality univerzální služby ve veřejné komunikační síti byly souhrnně k dispozici. Tabulka uvedená v článku 1 opatření obecné povahy, která stanovuje obsah a formu uveřejňovaných informací, obsahuje všechny parametry a ukazatele související s jednotlivými dílčími službami včetně těch, které nejsou v současnosti uloženy jako povinnost. Důvodem je s ohledem na transparentnost vůči veřejnosti a spotřebitelům možnost přehledného porovnání vykazovaných parametrů a snadné sledování rozsahu povinností uložených v rámci univerzální služby za jednotlivé roky. Poskytovatel univerzální služby však vyplňuje za daný rok pouze informace o výsledcích poskytování těch dílčích služeb, které mu byly uloženy rozhodnutím Úřadu jako povinnost.

U dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. a) zákona se v souladu s aktuálním zněním zákona uvádí parametr „Doba, za kterou je zřízeno připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti“, nikoliv k veřejné telefonní síti. Podle § 3 odst. 2 vyhlášky se dobou, za kterou je zřízeno připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti, rozumí doba ode dne, kdy uživatel podal žádost o připojení, do okamžiku zprovoznění koncového bodu sítě v pevném místě; za zprovoznění připojení v pevném místě se považuje rovněž převod užívacích práv ke koncovému bodu sítě stávajícího přípojného okruhu na jiného účastníka. Nově byl zařazen i ukazatel „Celkový počet provozovaných přípojných okruhů“. Účelem jeho sledování je zajištění úplných informací, které pro veřejnost dokreslují celkovou kvalitu dílčí služby.

Vyhláška nově obsahuje i parametr „Četnost poruch přípojných okruhů“ a parametr „Doba odstranění poruchy na přípojném okruhu“, které byly rovněž doplněny do tabulky předmětného opatření. Přitom podle § 3 odst. 3 vyhlášky se četností poruch přípojných okruhů rozumí počet platných poruchových hlášení o zhoršení kvality služby nebo o jejím přerušení podaných uživateli vztažený k 100 přípojných okruhů v hodnoceném časovém období; poruchy koncových telekomunikačních zařízení připojených ke koncovému bodu sítě se nezapočítávají. Dobou, za kterou je porucha odstraněna, je podle § 3 odst. 4 vyhlášky doba od okamžiku nahlášení poruchy uživatelem poskytovateli této služby nebo od okamžiku, kdy se poskytovatel o poruše dozvěděl, do okamžiku, kdy tato služba byla vrácena do předepsaného provozního stavu; uvažují se pouze poruchy na přípojném okruhu.

Pro kompletní rozsah údajů o poruchách Úřad nově zařadil ukazatele „Četnost všech ostatních poruch připojení, s výjimkou poruch na přípojném okruhu“ a „Doba odstranění všech ostatních poruch připojení, s výjimkou poruch na přípojném okruhu“, které je možné definovat obdobně jako u poruch na přípojném okruhu. V takových případech nejde o poruchu na přípojném okruhu, ale poruchu či výpadek v poskytování veřejně dostupné

telefonní služby, např. z důvodu výpadku na místní ústředně apod. Ukazatele sledující poruchovost mimo přípojný okruh byly do opatření zařazeny pro úplnost a konzistentnost vykazovaných informací.

U dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. b) zákona byly stávající parametry „Doba, za kterou je sestaveno spojení“, „Míra neúspěšnosti sestavení spojení“ a „Počet spojení sestavených v rámci přístupu v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě celkem“ doplněny o parametr „Četnost reklamací na vyúčtování ceny“. Důvodem je fakt, že tento parametr obsahuje vyhláška a slouží mimo jiné pro přímé sledování kvality dílčí služby vzhledem k ochraně spotřebitele a jeho oprávněných zájmů.

Podle § 3 odst. 5 vyhlášky se dobou, za kterou je sestaveno spojení, rozumí doba od ukončení volby poslední číslice volaného čísla do příjmu kontrolního vyzváněcího tónu, popřípadě signálu oznamujícího, že volané číslo je obsazené, nebo jiného signálu oznamujícího úspěšné sestavení spojení.

Mírou neúspěšnosti sestavení spojení je podle § 3 odst. 6 vyhlášky poměr počtu neúspěšných pokusů o sestavení spojení k celkovému počtu pokusů o sestavení spojení v období silného provozu, vyjádřený v procentech; neúspěšným pokusem se rozumí pokus o volání na platné a správně volené telefonní číslo, při kterém volající od okamžiku ukončení volby poslední číslice neobdrží do 30 sekund kontrolní vyzváněcí tón, popřípadě signál oznamující, že volané číslo je obsazené, nebo jiný signál oznamující úspěšné sestavení spojení.

Podle § 3 odst. 7 vyhlášky je četností reklamací na vyúčtování ceny za veřejně dostupné telefonní služby poměr počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování v hodnoceném období.

U dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. c) zákona byly provedeny potřebné úpravy požadovaných ukazatelů kvality poskytování této dílčí služby tak, aby odrážely strukturu poskytování služeb spojených s vydáváním účastnických seznamů v souladu se zákonem. Účastnický seznam je totiž možné vydávat v tištěné formě nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup. Aktualizovanými ukazateli tak jsou „Počet účastníků vedených v účastnickém seznamu“ jak v tištěné verzi, tak v seznamu umožňujícím dálkový přístup, a „Počet distribuovaných seznamů“ pouze v případě distribuce tištěného účastnického seznamu.

U dílčí služby podle § 38 odst. 2 písm. e) zákona byl ukazatel „Počet veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě poskytovaných v rámci univerzální služby“ aktualizován a doplněn o informaci, pro které kategorie obcí se má vykazovat. Nově se člení na obce do 1 999 obyvatel a na obce od 2 000 do 4 999 obyvatel s ohledem na aktuální rozhodnutí o uložení povinnosti poskytovat tuto dílčí službu. Tento údaj byl zařazen, aby byly k dispozici úplné informace o poskytování dílčí služby a aby byla zajištěna dostatečná informovanost o kvalitě služby.

Dílčí služba podle § 38 odst. 2 písm. g) zákona byla doplněna o ukazatele u doplňkových služeb přidáných v rámci změny zákona, a to analogicky k původním třem doplňkovým službám. Jde o souhrn počtu případů, v kterých zákazníci využili uvedených dílčích služeb. Vzhledem k charakteru předmětných služeb poskytují zvolené ukazatele dostatečný přehled o těchto službách pro potřeby koncových uživatelů.

Podle § 47 odst. 2 zákona i nadále platí, že poskytovatel univerzální služby je povinen každoročně uveřejňovat a současně Úřadu předkládat informace o výsledcích poskytování uložených dílčích služeb podle stavu k 31. prosinci kalendářního roku, a to

nejpozději do 31. března následujícího kalendářního roku. Poskytovatel univerzální služby tak každoročně uveřejňuje a předkládá Úřadu pouze informace o výsledcích poskytování těch dílčích služeb, které jsou mu uloženy rozhodnutím Úřadu jako povinnost.

Pro zajištění poskytování přehledu o výsledcích poskytování dílčích služeb uložených v rámci univerzální služby koncovým uživatelům platí i nadále stanovený požadavek na způsob uveřejnění informací. Poskytovatel univerzální služby je povinen uveřejňovat informace o jím poskytovaných službách způsobem umožňujícím dálkový přístup. Informace se uveřejňují ve formě tabulky uvedené v článku 1 tohoto opatření obecné povahy, ve které jsou k jednotlivým parametrům a indikátorům kvality uvedeny i stanovené mezní hodnoty.

Článek 2 stanoví účinnost tohoto opatření obecné povahy podle § 124 odst. 2 zákona. Při stanovení lhůty účinnosti tohoto opatření Úřad zohlednil skutečnost, že poskytovatel univerzální služby již má zkušenosti s vykazováním informací o poskytování univerzální služby. Poskytovatel univerzální služby bude údaje podle tohoto opatření obecné povahy vykazovat nejdříve za rok 2013, tedy nejpozději do 31. března 2014. Proto Úřad navrhanou lhůtu považuje za dostatečnou.


Na základě § 130 zákona a podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě Úřad zveřejnil návrh opatření obecné povahy č. OOP/5/XX.2013-Y, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/5/11.2007-14, kterým se stanoví obsah, forma a způsob uveřejnění informací o výsledcích poskytování univerzální služby, a výzvu k podávání připomínek na diskusním místě dne 28. března 2013. Připomínky k návrhu opatření obecné povahy bylo možno uplatnit do jednoho měsíce ode dne uveřejnění této výzvy, tedy do 29. dubna 2013. Lhůta byla stanovena v souladu s ustanovením § 130 odst. 6 zákona.

V této lhůtě uplatnila připomínku pouze společnost Telefónica Czech Republic, a.s. Její návrh směřoval k úpravě textu odůvodnění tak, aby se zvýšila jeho srozumitelnost a odstranil se možný nesprávný výklad. Z odůvodnění má být zřejmé, které informace je poskytovatel univerzální služby povinen Úřadu poskytovat.

Úřad připomínku akceptoval a text odůvodnění upravil.

V tabulce vypořádání připomínek zveřejněné na diskusním místě je uvedeno znění všech připomínek a jejich vypořádání.




za Radu Českého telekomunikačního úřadu:

Ing. Mgr. Jaromír Novák
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu