

**U p o z o r n ě n í !**  
**Následující úplné znění všeobecného oprávnění má jen informativní charakter.**

Praha 1. července 2005  
Čj. 29445/2005-610

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) (dále jen „zákon“), a na základě výsledků veřejné konzultace uskutečněné podle § 130 zákona, rozhodnutí Rady Úřadu podle § 107 odst. 8 písm. b) a k provedení § 9 zákona vydává opatřením obecné povahy

**všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9,  
kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací,  
ve znění pozdějších změn**

**Článek 1**

**Úvodní ustanovení**

Podmínky výkonu komunikačních činností vztahující se na služby elektronických komunikací stanoví zákon a toto všeobecné oprávnění podle § 10 odst. 1 zákona.

**Článek 2**

**Konkrétní podmínky**

Konkrétní podmínky týkající se § 10 odst. 3 písm. c) zákona jsou následující:

- a) pro účely tohoto všeobecného oprávnění se identifikátorem rozumí jedinečný alfanumerický kód, který musí spotřebitel sdělit poskytovateli služby elektronických komunikací, aby mohl uplatnit právo na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací,
- b) v případech, kdy je při poskytování služby elektronických komunikací podle § 8 odst. 1 písm. b) zákona vytvářen nad rámec identifikačních údajů uvedených v účastnické smlouvě identifikátor podle písmene a), předá poskytovatel služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby ukončeno nebo změněn její rozsah, tento identifikátor spotřebiteli, který s ním má uzavřenou smlouvu o poskytování služby elektronických komunikací, a to bezodkladně po jeho vytvoření nebo získání spolu s informací, pro které procesy, služby a jakým způsobem se identifikátor využívá (dále též „informace“),
- c) poskytovatel služby elektronických komunikací předá identifikátor a informaci podle písmene b) spotřebiteli způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. V případě dohody spotřebitele a poskytovatele služby elektronických komunikací předá poskytovatel služby elektronických komunikací identifikátor a informaci spotřebiteli jiným způsobem, pokud tímto způsobem získá spotřebitel identifikátor a informaci rychleji. V případě jednoznačné identifikace spotřebitele při osobním jednání v provozovnách či jiných kontaktních místech poskytovatele služby předá poskytovatel služby elektronických komunikací spotřebiteli identifikátor a informaci bezodkladně, a to na místě v písemné formě,

d) při realizaci práva spotřebitele na změnu poskytovatele služby elektronických komunikací, změnu rozsahu služby elektronických komunikací nebo ukončení poskytování služby elektronických komunikací, nebude poskytovatel služeb vedle údajů obsažených ve smlouvě o poskytování dotčené služby nebo na zaslaných vyúčtováních za tuto službu požadovat od spotřebitele další identifikátory nad rámec identifikátorů podle písmene b),

e) poskytovatel služby přístupu k internetu v pevném místě při plnění povinnosti vyplývající z čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále jen „Nařízení“), uvede ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů podle specifikací uvedených v Příloze č. 1 k tomuto všeobecnému oprávnění,

f) poskytovatel mobilní služby přístupu k internetu při plnění povinnosti vyplývající z čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení uvede ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů podle specifikací uvedených v Příloze č. 2 k tomuto všeobecnému oprávnění.

### **Článek 3**

#### **Zrušovací ustanovení**

Zrušuje se:

1. Generální licence č. GL – 25/S/2000, čj. 501228/2000-610, ze dne 2. listopadu 2000, zveřejněná v částce 11/2000 Telekomunikačního věstníku, ve znění změny č. 1, čj. 27964/2001-610 ze dne 4. září 2001, zveřejněné v částce 9/2001 Telekomunikačního věstníku.
2. Generální licence č. GL – 26/S/2000, čj. 501229/2000-610, ze dne 2. listopadu 2000, zveřejněná v částce 11/2000 Telekomunikačního věstníku.
3. Generální licence č. GL – 27/S/2000, čj. 501230/2000-610, ze dne 2. listopadu 2000, zveřejněná v částce 11/2000 Telekomunikačního věstníku.
4. Generální licence č. GL – 28/S/2000, čj. 501232/2000-610, ze dne 2. listopadu 2000, zveřejněná v částce 11/2000 Telekomunikačního věstníku.
5. Generální licence č. GL – 29/S/2000, čj. 501233/2000-610, ze dne 2. listopadu 2000, zveřejněná v částce 11/2000 Telekomunikačního věstníku.
6. Generální licence č. GL – 31/S/2001, čj. 5109/2001-610, ze dne 6. února 2001, zveřejněná v částce 2/2001 Telekomunikačního věstníku, ve znění změny č. 1, čj. 9594, ze dne 29. dubna 2002, zveřejněné v částce 5/2002 Telekomunikačního věstníku.
7. Generální licence č. GL – 32/S/2001, čj. 5110/2001-610, ze dne 6. února 2001, zveřejněná v částce 2/2001 Telekomunikačního věstníku.
8. Generální licence č. GL – 33/S/2001, čj. 5111/2001-610, ze dne 6. února 2001, zveřejněná v částce 2/2001 Telekomunikačního věstníku.
9. Generální licence č. GL – 34/S/2001, čj. 5112/2001-610, ze dne 6. února 2001, zveřejněná v částce 2/2001 Telekomunikačního věstníku.
10. Generální licence č. GL – 35/S/2001, čj. 5113/2001-610, ze dne 6. února 2001, zveřejněná v částce 2/2001 Telekomunikačního věstníku.

### **Článek 4**

## Účinnost

Toto všeobecné oprávnění nabývá účinnosti dnem 1. srpna 2005.

## Odůvodnění

Úřad vydává k provedení § 9 zákona opatření obecné povahy všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací.

Toto všeobecné oprávnění vychází z principů zakotvených v zákoně a evropské legislativě, zejména ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací (rámcová směrnice).

V článku 1 se stanoví, že vedle podmínek výkonu komunikačních činností vztahujících se na služby elektronických komunikací stanovených zákonem platí další podmínky konkretizující ustanovení § 10 odst. 1 zákona. Toto všeobecné oprávnění se vztahuje obecně na poskytování všech služeb elektronických komunikací bez ohledu na jejich územní rozsah. V případě, že poskytování některých specifických služeb si to vyžádá, Úřad stanoví podmínky pro jejich poskytování samostatným všeobecným oprávněním v rozsahu svého zmocnění.

Článek 2 stanoví povinnost používat při oznámení podnikání formulář. Tím se zajistí jednotný způsob komunikace podnikatelů s Úřadem.

Článek 3 zrušuje v souladu s § 136 odst. 8 zákona generální licence vydané podle zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Na základě § 130 zákona a podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací s dotčenými subjekty na diskusním místě Úřad zveřejnil návrh opatření obecné povahy č. VO-S/1/XX.2005, kterým se vydává všeobecné oprávnění stanovující podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací a výzvu k uplatnění připomínek k návrhu opatření na diskusním místě dne 6. května 2005.

V rámci veřejné konzultace obdržel Úřad připomínky, které směřovaly jak k obecným principům návrhu opatření, tak i k jeho konkrétním ustanovením. Připomínky, které směřovaly ke zpřesnění textu, Úřad akceptoval. Připomínka, že z návrhu všeobecného oprávnění není zřejmé, zda budou následně Úřadem vydávána jednotlivá všeobecná oprávnění pro konkrétní typy služeb elektronických komunikací, byla zohledněna v textu odůvodnění.

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

Ing. David Stádník  
předseda Rady  
Českého telekomunikačního úřadu

## Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

1	Maximální rychlost	<p><b>Maximální rychlost</b> je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variací způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné variaci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $R_{\max}(\text{download}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{download}, L 2) \geq 95 \% IR_{\text{CIR+EIR}}(\text{download}),$ $R_{\max}(\text{upload}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L 2) \geq 95 \% IR_{\text{CIR+EIR}}(\text{upload}),$ <p>kde</p> <p><math>R_{\max}</math> je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI, L 2 je spojová vrstva RM ISO/OSI, <math>IR_{\text{CIR+EIR}}</math> je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti <math>R_{\max}(L 1)</math>.</p>
2	Inzerovaná rychlost	<p><b>Inzerovaná rychlost</b> je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) \leq R_{\max}(\text{download}, L 4),$ $R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) \leq R_{\max}(\text{upload}, L 4),$ <p>kde</p> <p><math>R_{\text{inzer}}</math> je inzerovaná rychlost, <math>R_{\max}</math> je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.</p>
3	Běžně dostupná rychlost	<p><b>Běžně dostupná rychlost</b> je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP</p>

		<p>propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $\text{BDR (download, L 4)} \geq 60 \% R_{\text{inzer (download, L 4)}}$ $\text{BDR (upload, L 4)} \geq 60 \% R_{\text{inzer (upload, L 4)}}$ <p>kde</p> <p>BDR je běžně dostupná rychlost, <math>R_{\text{inzer}}</math> je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.</p>
4	Minimální rychlost	<p><b>Minimální rychlostí</b> se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $R_{\text{min (download, L 4)}} \geq 30 \% R_{\text{inzer (download, L 4)}}$ <p>a zároveň</p> $\text{SDR (download, L 4)} \geq R_{\text{min (download, L 4)}}$ $R_{\text{min (upload, L 4)}} \geq 30 \% R_{\text{inzer (upload, L 4)}}$ <p>a zároveň</p> $\text{SDR (upload, L 4)} \geq R_{\text{min (upload, L 4)}}$ <p>kde</p> <p>SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, <math>R_{\text{min}}</math> je minimální rychlost, <math>R_{\text{inzer}}</math> je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.</p>
5	Velká trvající	<p>Za <b>velkou trvající odchylku</b> od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $\text{SDR (download, L 4)} < \text{BDR (download, L 4)}$ <p>a zároveň</p> $T_{\text{BDR (download)}} > 70 \text{ minut,}$ <p>nebo</p> $\text{SDR (upload, L 4)} < \text{BDR (upload, L 4)}$ <p>a zároveň</p> $T_{\text{BDR (upload)}} > 70 \text{ minut,}$ <p>kde</p> <p>SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI</p>

		<p>a <math>T_{BDR}</math> označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.</p>
6	Velká opakující se odchylka	<p>Za <b>velkou opakující se odchylku</b> od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> <p style="padding-left: 40px;">SDR (download, L 4) &lt; BDR (download, L 4), a zároveň <math>\exists t_1, t_2, t_3: T_{BDR}(\text{download}) \geq 3,5 \text{ minuty}</math> a zároveň <math>(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{\text{TestB}})</math>,</p> <p>nebo</p> <p style="padding-left: 40px;">SDR (upload, L 4) &lt; BDR (upload, L 4), a zároveň <math>\exists t_1, t_2, t_3: T_{BDR}(\text{upload}) \geq 3,5 \text{ minuty}</math> a zároveň <math>(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{\text{TestB}})</math>,</p> <p>kde</p> <p>SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, <math>t_x (x \in \mathbb{N}^+)</math> označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, <math>T_{BDR}</math> označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, <math>T_{\text{TestB}}</math> je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.</p>

**Specifikace mobilní služby přístupu k internetu**

1	Odhadovaná maximální rychlost	<b>Odhadovaná maximální rychlost</b> stahování (download) a vkládání (upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
2	Inzerovaná rychlost	<b>Inzerovaná rychlost</b> je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než odhadovaná maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $R_{inzer}(\text{download}, L 4) \leq R_{odmax}(\text{download}, L 4),$ $R_{inzer}(\text{upload}, L 4) \leq R_{odmax}(\text{upload}, L 4),$ kde $R_{inzer}$ je inzerovaná rychlost, $R_{odmax}$ je odhadovaná maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.
3	Velká trvající odchylka	Za <b>velkou trvající odchylku</b> od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut. Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem: $SDR(\text{download}, L 4) < 25\% R_{inzer}(\text{download}, L 4)$ a zároveň $T(\text{download}) > 40 \text{ minut},$ nebo $SDR(\text{upload}, L 4) < 25\% R_{inzer}(\text{upload}, L 4)$ a zároveň $T(\text{upload}) > 40 \text{ minut},$ kde SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, $R_{inzer}$ je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a T označuje délku intervalu překročení mezní hodnoty odpovídající času zahájení měřicího

		procesu, tj. kdy skutečně dosahovaná rychlost SDR klesne pod 25% hodnoty inzerované rychlosti $R_{inzer}$ .
4	Velká opakující se odchylka	<p>Za <b>velkou opakující se odchylku</b> od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> <p style="padding-left: 40px;">SDR (download, L 4) &lt; 25% <math>R_{inzer}</math> (download, L 4), a zároveň <math>\exists t_1, t_2, t_3, t_4, t_5: T</math> (download) <math>\geq</math> 2 minuty a zároveň <math>(t_5 - t_1) \leq (60 \text{ minut} - T_{testB})</math>,</p> <p>nebo</p> <p style="padding-left: 40px;">SDR (upload, L 4) &lt; 25% <math>R_{inzer}</math> (upload, L 4), a zároveň <math>\exists t_1, t_2, t_3, t_4, t_5: T</math> (upload) <math>\geq</math> 2 minuty a zároveň <math>(t_5 - t_1) \leq (60 \text{ minut} - T_{testB})</math>,</p> <p>kde</p> <p>SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, <math>R_{inzer}</math> je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, <math>t_x (x \in \mathbb{N}^+)</math> označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota SDR pod 25% hodnoty inzerované rychlosti <math>R_{inzer}</math>, T označuje délku intervalu překročení mezní hodnoty odpovídající času zahájení měřicího procesu, tj. kdy skutečně dosahovaná rychlost klesne pod 25% hodnoty inzerované rychlosti <math>R_{inzer}</math>, <math>T_{testB}</math> je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.</p>

“.