

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. 8 písm. b) bod 2 a k provedení § 71 odst. 3 zákona vydává

**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.**

Článek 1 Úvodní ustanovení

Účelem tohoto opatření obecné povahy je zajištění poskytování srovnatelných informací o kvalitě, podmínkách a cenách poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a to takovým způsobem, který koncovým uživatelům umožní jednoduchým způsobem tyto údaje vzájemně porovnat z důvodu jejich ochrany a pro řádné fungování hospodářské soutěže.

Článek 2 Parametry kvality služby

(1) Parametry kvality veřejně dostupné služby elektronických komunikací, které jsou měřeny:

Číslo	Parametr znění	Definice, metody měření a výpočtu	Subjekt
1	Průměrná doba, za kterou je zřízeno připojení v pevném místě k veřejné telefonní síti	<p>Doba, za kterou je zřízeno připojení v pevném místě k veřejné telefonní síti, je doba od okamžiku platného objednání připojení uživatelem do okamžiku zřízení a zprovoznění koncového bodu sítě v pevném místě. Za zřízení připojení v pevném místě se považuje rovněž převod koncového bodu sítě stávajícího účastnického přípojného vedení na jiného účastníka.</p> $D_z = D_v / V_o \text{ [dny]}$ <p>kde D_z je průměrná doba potřebná pro zřízení služby, D_v je součet všech dob potřebných pro zřízení služby ve sledovaném období (všechny realizované objednávky, včetně objednávek převedených z minulých období realizovaných ve sledovaném období), V_o je celkový počet realizovaných objednávek, včetně objednávek převedených z minulých období realizovaných ve sledovaném období.</p>	l)
2	Četnost poruch vztážená na účastnické přípojné vedení	Četnost poruch vztážená na 100 účastnických přípojných vedení je poměr počtu platných poruchových hlášení o zhoršení kvality služby nebo o jejím přerušení podaných uživateli k průměrnému počtu účastnických přípojných vedení v hodnoceném časovém období. Poruchy koncových telekomunikačních zařízení připojených ke koncovému bodu sítě se nezapočítají.	

Číslo	Parametr znění	Definice, metody měření a výpočtu	Subjekt
		<p>Četnost poruch vztažená na 100 účastnických přípojných vedení za sledované období</p> $C = (H / A) * 100 \text{ [poruchy/rok]}$ <p>kde C je četnost poruch na 100 účastnických přípojných vedení, H je počet platných poruchových hlášení přijatých ve sledovaném období, A je průměrný počet účastnických přípojných vedení za sledované období, který se vypočte jako součet provozovaných účastnických přípojných vedení v jednotlivých měsících, dělený počtem měsíců, ve kterých byla služba poskytována.</p>	I) a II)
3	<p>Průměrná doba odstranění poruchy</p> <p>a) na účastnickém přípojném vedení,</p> <p>b) všech ostatních, s výjimkou poruch na účastnickém přípojném vedení</p>	<p>Doba odstranění poruchy je 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 uvedené v parametru č. 2.</p> $D_P = S / P \text{ [hod]}$ <p>kde D_P je průměrná doba odstranění poruchy, S je součet všech dob trvání poruch ukončených ve sledovaném období (včetně převedených z minulého období), P je počet nahlášených poruch ve sledovaném období včetně převedených z minulého období (ukončených ve sledovaném období).</p>	<p>Parametr a) I)</p> <p>Parametr b) I) a II)</p>
4	Četnost reklamací na vyúčtování ceny za veřejné telefonní služby	<p>Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu reklamací na vyúčtování ceny k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období. Reklamací na vyúčtování ceny je každá oprávněná stížnost proti výši vyúčtované ceny za poskytnuté telefonní služby.</p> $R = (R_c / V_c) * 100 \text{ [%]}$ <p>kde R je četnost reklamací na vyúčtování ceny, R_c je počet všech reklamací na vyúčtování ceny přijatých ve sledovaném období (resp. pro hromadná vyúčtování počet všech účastnických čísel, u kterých došlo k chybnému vyúčtování ceny ve sledovaném období), V_c je počet všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období (resp. pro hromadná vyúčtování počet účastnických čísel, pro která bylo vystaveno vyúčtování ve sledovaném období).</p>	I), II) a III)
5	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech	<p>Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech je 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 o telefonních číslech skutečně spojili.</p> $D_P = T / K \text{ [s]}$ <p>kde D_P je průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech, T je součet dob přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech ve sledovaném období, K je celkový počet volání ve sledovaném období.</p>	I), II) a III)

Číslo	Parametr znění	Definice, metody měření a výpočtu	Subjekt
6	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb	Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb je 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. $D_1 = T / K$ [s] kde D_1 je průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb , T je součet dob přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb ve sledovaném období, K je celkový počet volání ve sledovaném období.	I), II) a III)
7	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti elektronických komunikací	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti elektronických komunikací (s vyloučením vlivu na straně uživatele) je podíl počtu v síti podnikatele předčasně přerušených spojení nebo ztráty integrity k celkovému počtu veškerých v síti podnikatele uskutečněných spojení v hlavní provozní hodině. $M_U = (S_U / S_C) * 100$ [%] kde M_U je míra předčasného přerušení spojení, S_U je celkový počet v síti podnikatele předčasně přerušených spojení ve sledovaném období, S_C je celkový počet uskutečněných spojení v síti podnikatele ve sledovaném období.	III)

(2) Informace o výsledných hodnotách měřených parametrů kvality veřejně dostupné služby elektronických komunikací jsou zpracovány v tomto rozsahu a formě:

PŘEHLED
o výsledných hodnotách měřených parametrů kvality
za období 2010

Označení podnikatele: SMART Comp. a.s.			
Parametr číslo	Parametr znění	Jednotka	Výsledná hodnota
1	Průměrná doba, za kterou je zřízeno připojení v pevném místě k veřejné telefonní síti	dny	5
2	Četnost poruch vztažená na účastnické přípojné vedení	por. / rok	83,8
3	Průměrná doba odstranění poruchy	a) na účastnickém přípojném vedení	48
		b) všech ostatních, s výjimkou poruch na účastnickém přípojném vedení	48
4	Četnost reklamací na vyúčtování ceny za veřejné telefonní služby	%	0,1
5	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech	s	
6	Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb	s	
7	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti elektronických komunikací	%	

Článek 3
Ceny a podmínky služby

(1) Informace o aktuálních cenách a podmínkách vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se zpracovávají v závislosti na druhu poskytovaných služeb v tomto rozsahu a formě:

PŘEHLED
o aktuálních cenách a podmínkách
vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací k datu 1.4.2011

I. Veřejně dostupné služby v pevných sítích elektronických komunikací

Označení podnikatele: SMART Comp. a.s.			
Označení cenového plánu			<i>NETBOX Telefon</i>
Plán určen pro stanice podnikové/bytové/ bez rozlišení			
Pořadové číslo	Druh služby	Měrná jednotka	Cena včetně DPH [Kč]
1	Připojení k síti (zřízení telefonní účastnické stanice)	1 zřízení	0
2	Přístup k síti (používání telefonní účastnické stanice)	1 měsíc	0
3	Volné minuty - počet l)	počet minut	0
4	Místní volání – ukončené ve vlastní síti		
4.1	- silný provoz	3 minuty	0
4.2	- slabý provoz	3 minuty	0
4.3	- noc	3 minuty	
4.4	- víkend	3 minuty	
5	Místní volání – ukončené v ostatních pevných sítích		
5.1	- silný provoz	3 minuty	2,88
5.2	- slabý provoz	3 minuty	1,35
5.3	- noc	3 minuty	
5.4	- víkend	3 minuty	
6	Dálkové volání – ukončené ve vlastní síti		
6.1	- silný provoz	3 minuty	0
6.2	- slabý provoz	3 minuty	0
6.3	- noc	3 minuty	
6.4	- víkend	3 minuty	
7	Dálkové volání – ukončené v ostatních pevných sítích		
7.1	- silný provoz	3 minuty	2,88
7.2	- slabý provoz	3 minuty	1,35
7.3	- noc	3 minuty	
7.4	- víkend	3 minuty	
8	Volání ukončené v mobilních sítích		
8.1	- silný provoz	3 minuty	13,47
8.2	- slabý provoz	3 minuty	13,47

8.3	- noc	3 minuty	
8.4	- víkend	3 minuty	
9	Mezinárodní volání		
9.1	Německo	3 minuty	5,73
9.2	Slovensko	3 minuty	5,73
9.3	Velká Británie	3 minuty	5,73
9.4	Rakousko	3 minuty	5,73
9.5	Spojené státy americké	3 minuty	5,73
9.6	Polsko	3 minuty	5,73
9.7	Ukrajina	3 minuty	29,1
9.8	Francie	3 minuty	5,73
9.9	Itálie	3 minuty	5,73
9.10	Rusko	3 minuty	21,21
9.11	Nizozemsko	3 minuty	5,73
9.12	Švýcarsko	3 minuty	5,73
9.13	Belgie	3 minuty	5,73
9.14	Chorvatsko	3 minuty	8,25
9.15	Maďarsko	3 minuty	5,73
9.16	Španělsko	3 minuty	5,73
9.17	Srbsko a Černá Hora	3 minuty	32,01
9.18	Švédsko	3 minuty	5,73
9.19	Kanada	3 minuty	5,73
9.20	Izrael	3 minuty	21,21
10	Krátká textová zpráva (SMS)		
10.1	- do pevné sítě	1 SMS	-
10.2	- do mobilní sítě	1 SMS	-
11	Paušální hrazené volání		
12	Vytáčený (komutovaný) přístup k Internetu		
12.1	- I. časové pásmo (resp. silný provoz)	prvních 10 minut	-
12.2	- I. časové pásmo (resp. silný provoz)	dalších 10 minut	-
12.3	- II. časové pásmo (resp. slabý provoz)	prvních 10 minut	-
12.4	- II. časové pásmo (resp. slabý provoz)	dalších 10 minut	-
12.5	- další časové pásmo	prvních 10 minut	-
12.6	- další časové pásmo	dalších 10 minut	-
12.7	Volné minuty - počet	počet minut	-
13	Určené podmínky rozhodující pro cenový plán		
13.1	- cenové podmínky		
13.2	- další podmínky		

14	Rozdělení provozu – volání	
14.1	- silný provoz (od ... do ... hod.)	7:00 – 19:00
14.2	- slabý provoz (od ... do ... hod.)	19:00 – 7:00
14.3	- noc (od ... do ... hod.)	-
14.4	- víkend (od ... do ... hod.)	-
15	Rozdělení provozu – přístup k Internetu	
15.1	- silný provoz (od ... do ... hod.)	-
15.2	- slabý provoz (od ... do ... hod.)	-
15.3	- další provoz (od ... do ... hod.)	-

II. Veřejně dostupné služby v pevných a mobilních sítích elektronických komunikací – vzorové destinace

Označení podnikatele: SMART Comp. a.s.		
Označení cenového plánu: NETBOX Telefon		
Typ sítě (pevná/mobilní)		pevná
Typ technologie (NMT/GSM/UMTS)		SIP
Plán určen pro stanice podnikové/bytové/ bez rozlišení		
Pořadové číslo	Druh služby	Cena včetně DPH [Kč/3 minuty]
1	Národní volání - místní	
1.1	Brno – Brno (ukončené ve vlastní síti)	
1.1.1	- silný provoz	0
1.1.2	- slabý provoz	0
1.1.3	- víkend	-
1.2	Brno – Brno (ukončené v pevných sítích)	
1.2.1	- silný provoz	2,88
1.2.2	- slabý provoz	1,35
1.2.3	- víkend	-
1.3	Brno – Brno (ukončené v mobilních sítích)	
1.3.1	- silný provoz	13,47
1.3.2	- slabý provoz	13,47
1.3.3	- víkend	-
1.4	Mělník – Benešov (ukončené ve vlastní síti)	
1.4.1	- silný provoz	0
1.4.2	- slabý provoz	0
1.4.3	- víkend	-
1.5	Mělník – Benešov (ukončené v pevných sítích)	
1.5.1	- silný provoz	2,88
1.5.2	- slabý provoz	1,35
1.5.3	- víkend	-

1.6	Mělník – Benešov (ukončené v mobilních sítích)	
1.6.1	- silný provoz	13,47
1.6.2	- slabý provoz	13,47
1.6.3	- víkend	-
2	Národní volání - dálková	
2.1	Karlovy Vary – Zlín (ukončené ve vlastní síti)	
2.1.1	- silný provoz	0
2.1.2	- slabý provoz	0
2.1.3	- víkend	-
2.2	Karlovy Vary – Zlín (ukončené v pevných sítích)	
2.2.1	- silný provoz	2,88
2.2.2	- slabý provoz	1,35
2.2.3	- víkend	-
2.3	Karlovy Vary – Zlín (ukončené v mobilních sítích)	
2.3.1	- silný provoz	13,47
2.3.2	- slabý provoz	13,47
2.3.3	- víkend	-
3	Určené podmínky rozhodující pro cenový plán	
3.1	- cenové podmínky	
3.2	- další podmínky	
4	Rozdělení provozu	
4.1	- silný provoz (od ... do ... hod.)	7:00 – 19:00
4.2	- slabý provoz (od ... do ... hod.)	19:00 – 7:00
4.3	- víkend (od ... do ... hod.)	-