

Připomínky uplatněné k návrhu opatření obecné povahy č. OOP/14/XX.2005, 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

Čl., odst., písm., bod	Původní text návrhu	Připomínkující subjekt (poř. číslo připomínky)	Pozměňovací návrh	Stanovisko ČTÚ
obecně k OOP		ČESKÝ TELECOM, a.s. (1) APVTS (2)	Vzhledem k tomu, že realizace povinností uložených podle tohoto OOP nutně vyvolá potřebu zavedení nových systémů nebo přizpůsobení systémů stávajících, zpracování metodiky a přizpůsobení procesů apod., doporučujeme do OOP doplnit přechodné období v délce alespoň 3 měsíců pro provedení potřebných prací.	Částečně akceptováno. 1. Parametry kvality služby jakož i ceny má podnikatel k dispozici, a proto není relevantní důvod ke stanovení přechodného období. 2. Podle § 71 odst. 2 ZEK je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen poskytovat Úřadu informace o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách jím poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací průběžně. 3. Podle § 54 odst. 2 ZEK má Úřad povinnost uveřejňovat informace a tuto povinnost ZEK v části „Přechodná ustanovení“ neumožňuje odložit.
obecně k OOP		TESTCOM (3)	Připomínky k návrhu OOP/14/XX.2005-Y uveřejněnému dne 2.11.2005 ke konzultaci podle §130 zákona č.127/2005 Sb. 1. Požadavky na informace o kvalitě, cenách a podmínkách poskytování služeb obsažené v návrhu OOP se prakticky omezují na veřejně dostupnou telefonní službu, ačkoliv §71 zákona o elektronických komunikacích je formulován šířeji – týká se veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. I když určité bližší vymezení veřejně dostupných služeb elektronických komunikací pro tento účel je nutné, stojí za úvahu, zda by neměly být předmětem sledování i služby vysokorychlostního přístupu k Internetu. Změny zákona o elektronických komunikacích podle zákona č.361/2005 Sb. znamenají omezení na veřejně dostupnou telefonní službu pouze v §54, odst (2), týkají se tedy jen uveřejňování srovnávacích přehledů o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách poskytování služeb zajišťované Úřadem. Z tohoto pohledu je problematické vymezení osob, na které se OOP vztahuje (viz Čl.1, odst.(2)). Osoby spadající pod písmeno b) budou totiž pouze podniky neposkytující veřejně dostupnou	Akceptováno. V této fázi vydání opatření obecné povahy č. OOP/14/XX.2005-Y vychází stanovené ukazatele kvality z vyhlášky č. 162/2005, o stanovení parametrů kvality univerzální služby a jejich mezních hodnot, respektive z již vydaného opatření obecné povahy č. OOP/5/07.2005-8, kterým se stanoví obsah, forma a způsob uveřejnění informací o výsledcích poskytování univerzální služby. Přehled je omezen ze strany Úřadu pouze na vybrané dílčí služby z cenových plánů, které jsou uvedeny v tabulce. Oblast Internetu je v přehledu prozatím zastoupena vytáčeným přístupem k Internetu. Služby byly začleněny do přehledu v takovém rozsahu, aby nedošlo k zatěžování podnikatelských subjektů.

			telefonní službu (jinak by spadaly pod písmeno a)), pro ty však návrh OOP nespecifikuje žádné informace, které by měly zpracovávat a zveřejňovat.	Při další revizi se ČTÚ nebrání, po konzultaci se subjekty v této oblasti podnikajícími, rozšířit Přehledy i o službu vysokorychlostního přístupu k Internetu. K problematice vymezení osob byl po úvaze vypuštěn čl. 1 odst. 2.
obecně k OOP		T-Mobile CR a.s. (4)	Obecně považujeme za nutné k navrženým kvalitativním parametrům podotknout, že jejich rozsah je s ohledem na sledovaný cíl – v souladu s § 54 odst. 2 ZoEK umožnit koncovým uživatelům jednoduchým způsobem vzájemně porovnat kvalitu poskytování veřejně dostupné telefonní služby - naprosto nepřiměřený. Je mimo pochybnost, že koncoví uživatelé nebudou vzájemně porovnávat hodnoty míry neúspěšnosti sestavení spojení či dokonce průměrné doby za kterou bylo sestaveno spojení v jednotlivých sítích. Z tohoto důvodu požadujeme za vhodné zejména parametry číslo 7, 8 a 9 z tabulky v článku 2 bez náhrady vypustit.	Částečně akceptováno. Bylo akceptováno vypuštění parametrů číslo 8 a 9. Nebylo akceptováno vypuštění parametru číslo 7. Viz připomínka č. 23 a připomínka č. 26.
obecně k OOP		Ministerstvo informatiky (5)	Nutno konstatovat, že nový návrh OOP již naplňuje účel tohoto OOP uvedený v zákoně a v čl. 1 odst. 1 návrhu a zohledňuje všechny předchozí připomínky MI. Přes tuto skutečnost - vzhledem k tomu, že v důsledku reakce na připomínky z veřejné diskuse došlo ke značným změnám zejména v části týkající se cen a podmínek služby (články 3 a 4) - uplatňuje MI nové připomínky především k těmto změněným částem v oddílu B.	Akceptováno.
obecně k OOP		Ministerstvo informatiky (6)	V celém dokumentu je nutno, v souladu se zákonem, vztahovat podle vhodnosti příslušné parametry ke službám elektronických komunikací souhrnně nebo k jednotlivým službám adresně; nelze pod hlavičkou služeb elektronických komunikací se zabývat pouze službou telefonní, resp. jen jejími vybranými dílčími službami.	Akceptováno. Při další revizi se ČTÚ nebrání, po konzultaci se subjekty v této oblasti podnikajícími, rozšířit Přehledy i o službu vysokorychlostního přístupu k Internetu.
obecně k OOP		Ministerstvo informatiky (7)	Nadále zůstává v platnosti připomínka A.1 vyjádření MI (z 2.9.2005) k předchozí verzi návrhu předmětného OOP. V případě, že znění čl. 1 odst. 2 písm. b), které je nejednoznačné (viz připomínka B.1 dále), je reakcí na citovanou připomínku MI, pak povinnosti vyplývající z OOP musí být ve smyslu ust. § 124 odst.3 zákona pro zajištění jejich vymahatelnosti adresně uloženy rozhodnutím i skupině subjektů uvedené pod písm. a) stejného odstavce.	Akceptováno. Viz odůvodnění OOP.

obecně k OOP		TESTCOM (8)	Za zásadní nedostatek návrhu OOP považujeme, že jeho součástí nejsou jasné a dostatečně podrobné pokyny (vysvětlivky) pro vyplňování přehledů, neboť některé položky, respektive požadované informace, nejsou jednoznačně specifikovány. Např.: Mezinárodní volání (v tabulce I. a II.) jsou v některých případech cenově rozlišována podle časových pásem (volání ve špičce a mimo špičku) nebo podle druhu využívaných sítí (X-Call; hovory zprostředkované sítí Internet).; Není jasné co má být uváděno v řádku Paušálně hrazené volání; v tabulce I. a proč není obdobná položka v tabulce II.; Blíže by mělo být určeno, co mají obsahovat položky; cenové podmínky; a; další podmínky; a to i s ohledem na to, že je pro ně vyhrazeno po jednom řádku v tabulce (nebo mají být doplněny rozsáhlejším textem?); Není jasné, kde a jak má být uveden způsob tarifkace (zpoplatňování) hovorů, tedy zpravidla minimální placená délka hovorů a tarifní interval. Tyto údaje jsou přítom různé pro místní, dálková a mezinárodní volání.	Akceptováno. Viz odůvodnění OOP.
obecně k OOP		TESTCOM (9)	Ve vztahu k §54, odst.(2) zákona o elektronických komunikacích lze konstatovat, že přehledy zpracovávající podniky podle navrhovaného OOP nenahradí srovnávací přehled o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách poskytování veřejně dostupných služeb, který má za úkol uveřejňovat Úřad. Aby srovnávací přehled umožňoval koncovým uživatelům jednoduchým způsobem srovnávat údaje o službách jednotlivých poskytovatelů, bude nutné nejen podklady zpracované podle navrhovaného OOP soustředit, ale i dopracovat a sjednotit, aby byly vzájemně porovnatelné.	Připomínka se netýká předloženého návrhu OOP, ale srovnávacího přehledu podle § 54 odst. 2 ZEK.
čl. 1, odst. 1	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	Oskar Mobil a.s. (10)	...který koncovým uživatelům umožní jednoduchým způsobem tyto údaje vzájemně porovnat z důvodu jejich ochrany... Odstranění písařské chyby.	Akceptováno.

	jednoduchým způsobem tyto údaje vzájemně porovnat z důvodu jeho ochrany a pro řádné fungování hospodářské soutěže.			
čl. 1, odst. 2	Toto opatření obecné povahy se vztahuje a) na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou telefonní službu, b) na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v případě, že jim byla uložena povinnost rozhodnutím Úřadu podle § 71 odst. 1 zákona.	ČESKÝ TELECOM, a.s (11)	Navrhujeme vypustit písm. a). <i>Odůvodnění: Není zřejmé, proč došlo k rozdělení subjektů do skupin a) a b).</i>	Akceptováno.
čl. 1, odst. 2	Toto opatření obecné povahy se vztahuje a) na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou telefonní službu, b) na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v případě,	APVTS (12)	Navrhujeme vypustit písm. a). <i>Odůvodnění: Není zřejmé, proč došlo k rozdělení subjektů do skupin a) a b).</i>	Akceptováno.

	že jim byla uložena povinnost rozhodnutím Úřadu podle § 71 odst. 1 zákona.			
čl. 1, odst. 2	<p>Toto opatření obecné povahy se vztahuje</p> <p>a) na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou telefonní službu,</p> <p>b) na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v případě, že jim byla uložena povinnost rozhodnutím Úřadu podle § 71 odst. 1 zákona.</p>	T-Mobile CR a.s. (13)	<p>Text stanoví, že <i>Toto opatření obecné povahy se vztahuje a) na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou telefonní službu.</i> Při citovaném vymezení působnosti OOP 14 ČTÚ významně rozšířil okruh jeho adresátů nad rámec právní úpravy obsažené v ZoEK.</p> <p>OOP 14 je vydáváno, jak samo v záhlaví stanoví, na základě § 71 odst. 3 ZoEK. Tento doslova stanoví: „<i>Parametry kvality poskytovaných služeb, které mají být měřeny, obsah, formu a způsob uveřejnění informací podle odstavce 1 stanoví Úřad opatřením obecné povahy.</i>“ Odst. 1, na nějž je v odst. 3 odkazováno, pak stanoví: „<i>Úřad je oprávněn po konzultaci podle § 130 a 131 uložit podnikateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, aby uveřejňoval přehled o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách jim poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a to ve formě, která umožňuje koncovým uživatelům tyto údaje jednoduchým způsobem vzájemně porovnat....</i>“ Z citovaného je zřejmé, že OOP 14 se může vztahovat pouze na podnikatele, kterým Úřad po konzultaci podle § 130 a 131 uložil povinnost uveřejňovat přehled o aktuálních cenách...(viz. § 71 odst. 1 ZoEK) a nikoliv tak obecně na <i>fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou telefonní službu.</i></p> <p>(Předchozí verze návrhu OOP 14 v otázce vymezení adresátů OOP 14 správně odkazovala na § 71 odst. 1 ZoEK.)</p> <p>Považujeme za nutné, aby byl článek 1 odst. 2 písm. a) bez náhrady vypuštěn.</p> <p>Navrhujeme následující nový text článku 1 odst. 2: „(2) Toto opatření obecné povahy se vztahuje na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v případě, že jim byla uložena povinnost rozhodnutím Úřadu podle § 71 odst. 1 zákona.“</p>	Akceptováno. Viz odůvodnění OOP.
čl. 1, odst. 2, písm. b	b) na fyzické a právnické osoby poskytující	Ministerstvo informatiky (14)	Článek 1 odstavec 2 písm. b) – nevztahuje-li se na úpravu znění předmětného odstavce výklad podle bodu A.2 výše, a má-li tento odstavec korespondovat se zněním ust. § 71 odst.	Akceptováno. Viz odůvodnění OOP.

	veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v případě, že jim byla uložena povinnost rozhodnutím Úřadu podle § 71 odst. 1 zákona.		1, je třeba pro srozumitelnost za slovo „povinnost“ vložit slovo „uveřejňování“.	
čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 4	<p>Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</p> $R = (R_C / V_C) * 100 \text{ [%]}$ <p>kde R je četnost reklamací na vyúčtování ceny,</p> <p>R_C je pro a) počet všech reklamací na vyúčtování ceny přijatých ve sledovaném období, pro b) počet všech uzavřených oprávněných reklamací na vyúčtování ceny ve sledované období, V_C je počet všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</p>	T-Mobile CR a.s. (15)	<p>Již opakovaně jsme požadovali změnu textace v tom smyslu, aby byla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dodána specifikace „reklamací“ jako „reklamací na vyúčtování“ a dále rovněž • aby byla doplněna definice pojmu „reklamace na vyúčtování“ a v této souvislosti • aby bylo bez náhrady vypuštěno ustanovení písm. b). <p>Naše připomínky bohužel nebyly doposud zohledněny.</p> <p>Navrhujeme tedy znovu následující znění řádku 4 sloupce 2 tabulky:</p> <p><i>„Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>počet všech reklamací na vyúčtování ceny podaných ve sledovaném období“</i> <p>Navrhujeme dále znění řádku 4 sloupce 3 tabulky:</p> <p><i>„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 je každá oprávněná stížnost proti vyšší vyúčtované ceny za poskytnuté telefonní služby.</i></p> $R=(R_C/V_C)*100 \text{ [%]}, \text{ kde}$ <p><i>R je četnost reklamací na vyúčtování ceny,</i> <i>R_C je pro počet všech reklamací na vyúčtování ceny přijatých ve sledovaném období,</i> <i>V_C je počet všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</i></p>	Akceptováno.

<p>čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 4</p>	<p>Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</p> $R = (R_C / V_C) * 100 \text{ [%]}$ <p>kde R je četnost reklamací na vyúčtování ceny,</p> <p>R_C je pro a) počet všech reklamací na vyúčtování ceny přijatých ve sledovaném období, pro b) počet všech uzavřených oprávněných reklamací na vyúčtování ceny ve sledované období, V_C je počet všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</p>	<p>Česká asociace telekomunikací (16)</p>	<p>parametr 4 – jde o informaci, která účastníkům zřejmě příliš velký užitek nepřinese. V zájmu operátorů i účastníků požadujeme vypustit parametr pod bodem a), protože není jakkoli použitelný a v praxi nemá význam.</p> <p><u>Odůvodnění</u> <i>V posledním období je trend stěžovat si téměř na všechno a např. nevhodný pořad v médiích (TV) s využitím údaje požadovaného v bodu a) může spustit celou lavinu neoprávněných stížností, která způsobí operátorovi značné problémy a může ho i poškodit, pokud bude např. povinen tento údaj zveřejňovat.</i></p>	<p>Akceptováno.</p>
<p>čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 4</p>	<p>Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</p> $R = (R_C / V_C) * 100 \text{ [%]}$ <p>kde R je četnost reklamací na vyúčtování ceny,</p> <p>R_C je pro a) počet všech</p>	<p>Oskar Mobil a.s. (17)</p>	<p>Četnost reklamací vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu písemných reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</p> <p>R_C je pro b) počet všech uzavřených oprávněných reklamací ve sledovaném období. Dnem uzavření reklamace se rozumí den, kdy je účastníkovi odesláno či sděleno první oznámení o výsledku vyřízení reklamace. Do výpočtu se nezapočítávají opakované reklamace účastníka týkající se téhož důvodu reklamace.</p> <p>V_C je počet účastnických čísel, pro které bylo vystaveno vyúčtování ve sledovaném období.</p> <p>Oprava písařské chyby a dále: Oskar Mobil přijímá dle svého reklamačního řádu podobné</p>	<p>Částečně akceptováno. Byla akceptována definice V_C při hromadném vyúčtování a patřičně rozšířena i definice R_C. Nelze stanovit povinnost přijímat reklamace pouze v určité formě. Forma uplatnění reklamace je stanovena reklamačním řádem poskytovatele služby. Vykazování bylo zredukováno pouze na oprávněné reklamace. Pokud tato bude uznána, nedojde k reklamaci týkající se téhož důvodu. Pokud dojde k odvolání u ČTÚ, bude reklamace ukončena buď jako oprávněná nebo neoprávněná a opět nedojde k reklamaci týkající se téhož důvodu. V této souvislosti nelze vyloučit i určité procento ukončených</p>

	<p>reklamací na vyúčtování ceny přijatých ve sledovaném období, pro b) počet všech uzavřených oprávněných reklamací na vyúčtování ceny ve sledované období, V_C je počet všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</p>		<p>reklamáce pouze v písemné formě, nicméně uživatelé mohou u některých poskytovatelů služeb uplatňovat reklamaci vyúčtování také telefonicky, přičemž reklamáce může být vyřízena v rámci telefonního hovoru a účastníkovi může být např. kreditována neoprávněně naúčtovaná částka. Evidence těchto telefonických reklamací se nám jeví téměř nereálná a z výše uvedeného důvodu navrhuje zpřesnění textu opatření</p> <p>Z návrhu opatření není zcela zřejmé, co se rozumí uzavřením reklamáce, zda je to odeslání vyjádření účastníkovi či např. vystavení vyúčtování, v němž je vrácena neoprávněně naúčtovaná částka a tímto způsobem tak dojde k finančnímu narovnání mezi poskytovatelem služby a účastníkem. Řada účastníků v případě nesouhlasu s uzavřením reklamáce jako neoprávněně tuto podává opakovaně, v některých případech i několikrát. Započítávání těchto opakovaných reklamací dle našeho přesvědčení značně zkresluje objektivnost a vypočítací hodnotu výpočtu. Dále z opatření není zřejmé, jak postupovat v případě, kdy poskytovatel služby reklamaci uzavře jako neoprávněnou, avšak účastník následně podá námítku k Českému telekomunikačnímu úřadu, který reklamaci posoudí jako oprávněnou (a to např. až v dalším sledovaném období). Pro zajištění objektivně porovnatelného výpočtu „četnosti reklamací“ je dle našeho názoru nutné vzít v úvahu skutečnost, že někteří poskytovatelé vystavují samostatné vyúčtování pro každé účastnické číslo, zatímco jiní vystavují vyúčtování souhrnné pro všechna účastnická čísla využívaná jedním účastníkem (což např. zejména v případě firemních zákazníků může představovat jedno vyúčtování pro desítky účastnických čísel). Dle našeho názoru by tedy bylo přesnější, pokud by se porovnával počet reklamací nikoli k počtu vystavených vyúčtování, ale vztahující se k počtu konkrétních účastnických čísel, pro která jsou příslušná vyúčtování vystavována.</p> <p>Dále je nutné vzít v úvahu skutečnost, že někteří poskytovatelé přestávají po přerušení poskytování služeb (např. z důvodu dlužné částky) vystavovat vyúčtování, kdežto jiní vystavují vyúčtování i po tomto přerušení. Jelikož v těchto vyúčtováních nejsou účtovány žádné služby, dá se předpokládat, že je účastníci reklamovat nebudou.</p>	<p>reklamací v následujícím sledovaném období. Protože nebylo stanoveno, že počátek i ukončení reklamačního řízení musí spadat do sledovaného období, není toto na závadu. Je-li přerušeno poskytování služby a jsou-li zasílána vyúčtování, ve kterých nejsou účtovány žádné služby, potom to nelze považovat za vyúčtování ve smyslu definice parametru.</p>
--	--	--	--	--

čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 4		Ministerstvo informatiky (18)	Článek 2 odstavec 1, tabulka parametrů kvality, parametr č. 4 – znění názvu parametru (2. sloupec) je třeba upravit vložení slova „veřejné“ za slovo „za“.	Akceptováno.
čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 5	Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech je doba od okamžiku, kdy volající obdržel první kontrolní volací tón, až do okamžiku, kdy se mu přihlásí obsluha nebo automatický systém, aby byla poskytnuta požadovaná informace o čísle. $D_p = T / K$ [s] kde D_p je průměrná doba přihlášení obsluhy nebo automatického systému, T je součet dob přihlášení obsluhy nebo automatického systému u všech volání ve sledovaném období, K je celkový počet volání ve sledovaném období.	T-Mobile CR a.s. (19)	Již opakovaně jsme požadovali změnu textace v tom smyslu, aby byla přesněji specifikována doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb, a to tak jako <i>doba od přijetí hovoru systémem zajišťujícím distribuci hovoru na operátora do přihlášení operátora</i> . Dále jsme navrhovali doplnění textu v tom smyslu, že do měření budou zahrnuti pouze volající, kteří vyčkali přihlášení pracoviště informačních služeb. Naše připomínky doposud nebyly v návrzích OOP 14 zohledněny. Navrhujeme z výše uvedených důvodů následující znění řádku 5 sloupce 3 tabulky: <i>„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.“</i> <i>$D_p = T / K$ [s], kde</i> <i>D_p je průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech,</i> <i>T je součet dob přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech,</i> <i>K je celkový počet volání ve sledovaném období.“</i>	Akceptováno.
čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 6	Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb je doba od okamžiku, kdy volající obdržel první kontrolní volací tón, až do okamžiku, kdy se mu přihlásí obsluha nebo automatický systém, aby byla poskytnuta požadovaná informace.	T-Mobile CR a.s. (20)	Text je nutno změnit ve smyslu výše uvedené připomínky k řádku 5 tabulky, tedy důsledně zohlednit navrženou změnu způsobu vymezení sledovaného časového úseku.	Akceptováno.

<p>čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 6</p>	<p>Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb je doba od okamžiku, kdy volající obdržel první kontrolní volací tón, až do okamžiku, kdy se mu přihlásí obsluha nebo automatický systém, aby byla poskytnuta požadovaná informace.</p>	<p>Oskar Mobil a.s. (21)</p>	<p>Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb je doba od okamžiku, kdy volající obdržel první kontrolní volací tón nebo kdy prostřednictvím automatického systému požádal o spojení s obsluhou pracoviště informačních služeb až do přihlášení této obsluhy.</p> <p>Pokud volající vytočí číslo pracoviště informačních služeb, je v současné době vždy bez jakékoli časové prodlevy spojen s automatickým hlasovým systémem. Následně má možnost si v nabídce tohoto systému zjišťovat různé informace a měnit nastavení služeb. Jednou z voleb je také spojení s obsluhou informační linky (vždy záleží na volajícím, zda bude chtít být spojen a také na jeho znalosti nabídky (menu) hlasového systému). Okamžik od spojení s hlasovým systémem do spojení s obsluhou je vždy velmi individuální a ze strany poskytovatele služeb vzhledem k výše uvedenému takřka neovlivnitelný. Jediným objektivně měřitelným kritériem je dle našeho názoru doba od provedení volby volajícího na spojení s obsluhou informační linky do okamžiku přihlášení této obsluhy. V případě, že automatický systém není využíván vůbec navrhujeme ponechat původní možnost. Příklad popsáný v Čl. 2, odst. 1 také neřeší případ, kdy je účastníkovi umožněno pouze zanechání zprávy (sdělení požadavku na pracoviště informačních služeb) s tím, že informace je mu poskytnuta až následně formou zpětného volání od operátora.</p>	<p>Akceptováno. Viz připomínka č. 19.</p>
<p>čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 5 a 6</p>	<p>Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech je doba od okamžiku, kdy volající obdržel první kontrolní volací tón, až do okamžiku, kdy se mu přihlásí obsluha nebo automatický systém, aby byla poskytnuta požadovaná informace o čísle.</p> <p>$D_p = T / K$ [s] kde D_p je průměrná</p>	<p>Česká asociace telekomunikací (22)</p>	<p>parametr 5, 6 – doba přihlášení automatického systému je nastavena na poměrně krátkou dobu, která ovlivní dobu průměrnou, takže uvedený údaj opět nic nepřináší, operátor si tuto dobu nastavuje sám. Parametr doporučujeme vypustit, protože nedává obraz o kvalitě sítě.</p> <p><u>Odůvodnění</u> <i>V zájmu operátora je zajistit, aby doba přihlášení byla co nejkratší a „vedení“ bez provozu bylo blokováno co nejkratší dobu. Tento parametr by v konkurenčním prostředí nemusel být vykazován. Navíc není řešeno, jak se započítá doba v případě, že účastník zavěsí v době před přihlášením obsluhy nebo automatického systému.</i></p>	<p>Částečně akceptováno. Přijat požadavek řešení případu, kdy účastník zavěsí v době před přihlášením obsluhy. Viz připomínka č. 19.</p>

	<p>doba přihlášení obsluhy nebo automatického systému,</p> <p>T je součet dob přihlášení obsluhy nebo automatického systému u všech volání ve sledovaném období,</p> <p>K je celkový počet volání ve sledovaném období.</p>			
<p>čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 7</p>	<p>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 přerušovaných spojení nebo ztráty integrity k celkovému počtu veškerých v síti podnikatele uskutečněných spojení v hlavní provozní hodině.</p> $M_U = (S_U / S_C) * 100 [\%]$ <p>kde M_U je míra předčasného přerušení spojení,</p> <p>S_U je celkový počet v síti podnikatele předčasně přerušovaných spojení ve sledovaném období,</p> <p>S_C je celkový počet uskutečněných spojení v síti podnikatele ve sledovaném období.</p>	<p>Česká asociace telekomunikací (23)</p>	<p>parametr 7 – Vykazování uvedeného parametru, aniž je jednoznačně stanoveno, co se rozumí „vlivem na straně uživatele“ je zcela neobjektivní a povede k tomu, že každý operátor bude uvádět velmi nízké hodnoty přerušení spojení. Obecně je známo, že v kvalitní síti se hovory bez „zavinění uživatele“ prakticky nerozpádají a ke ztrátě integrity sítě nedochází. Parametr požadujeme vypustit.</p> <p><u>Odůvodnění</u> Pokrytí obyvatel ani území nedosahuje u žádné mobilní sítě 100%. Při pohybu uživatele dochází k tomu, že se dostane do míst, kde intenzita elektromagnetického pole není dostatečná a dojde k přerušení spojení. Pokrytí signálem je navíc definováno ve venkovním prostoru ve výšce 3 m. Pokud se uživatel dostane do uzavřených prostorů se slabým signálem, může dojít k přerušení spojení apod. Např. při snaze o nepřetržitě volání cestou metrem dojde k přerušení spojení při každém vjezdu do tunelu. Jestliže budou společnosti nuceny vykazovat uvedený parametr, bude zcela neobjektivní a o kvalitě sítě a rozsahu pokrytí ve skutečnosti uživatele informovat nebude. Rozhodující většina přerušení spojení je „na straně uživatele“ a pokud nejsou stanoveny objektivní kritéria, budou to operátoři takto hodnotit. Uživatelé si sami navzájem sdělují, která síť a kde má problémy s výpadky spojení, kde spojení není možné, kde se rozpadají hovory apod., toto ale operátor při vykazování uvedeného parametru uživatelům nesdělí a bude uvádět vynikající parametry své sítě. Operátor u takto navrženého parametru má možnost pouze zjistit, zda k přerušení spojení nastalo vinou problémů v síti (to je ale výjimečný případ), rozhodně ale nemá možnost zjistit, zda k přerušení spojení nastalo „vinou uživatele“ (co se tím rozumí není ani definováno).</p>	<p>Neakceptováno. Konečné znění parametru a způsob vykazování vznikl na základě připomínek operátorů vznesených v druhém kole konzultací a nebyl v tomto třetím kole zásadně připomínkovan. Obdobné údaje již někteří operátoři vyhodnocují, např. TMCZ údaj RNCDR (Radio Network Call Drop Rate, přerušení hovoru), který zahrnuje všechny uskutečněné hovory. Z tohoto pohledu se nám vyhodnocování tohoto parametru jeví jako reálné. Možnost vyjádřit se k tomuto i ostatním parametrům byla dána v předchozích dvou veřejných konzultacích.</p>

<p>čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 7</p>	<p>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 přerušovaných spojení nebo ztráty integrity k celkovému počtu veškerých v síti podnikatele uskutečněných spojení v hlavní provozní hodině.</p>	<p>Oskar Mobil a.s. (24)</p>	<p>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 přerušovaných odchozích hovorů nebo ztráty integrity k celkovému počtu veškerých v síti podnikatele uskutečněných odchozích hovorů v hlavní provozní hodině. Pro zvýšení přesnosti a porovnatelnosti navrhuje zohledňovat pouze odchozí hovory, aby se zamezilo dvojímu započítání předčasných ukončení, tzn. aby jeden operátor nezapočítával předčasná ukončení, která byla zapříčiněna na straně jiného operátora. Dále bychom rádi poukázali na období mimořádných situací a krizových stavů, kdy může být síť elektronických komunikací v určité oblasti velmi přetížena a tudíž jsou případné výpadky spojení pravděpodobné. Domníváme se proto, že by opatření mělo umožnit (např. na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu) nezahrnout do výpočtu výpadky spojení uskutečněných v určitém místě a čase.</p>	<p>Neakceptováno. Text definice „... je podíl počtu v síti podnikatele předčasně přerušovaných spojení nebo ztráty integrity...“ definuje nastalé poruchové stavy jak na spojovací technologii, tak na anténních systémech operátora. Za předpokladu shodného pokrytí signálem mimořádné situace postihnou všechny operátory stejnou měrou. Dojde sice k absolutnímu nárůstu hodnoty ukazatele, ale porovnatelnost údajů bude zachována.</p>
<p>čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 8</p>	<p>Míra neúspěšnosti sestavení spojení a) u národních volání, b) u mezinárodních volání</p>	<p>T-Mobile CR a.s. (25)</p>	<p>Navržený parametr není TMCZ schopen sledovat ani reportovat v rozlišení na volání národní a mezinárodní, jelikož to užívané systémy neumožňují. Je proto nutno zrušit rozlišení volání na národní a mezinárodní ve druhém sloupci řádku 8, tedy změnit text následovně: <i>„Míra neúspěšnosti sestavení spojení.“</i></p>	<p>Akceptováno. Posouzením vypovídací schopnosti parametru při současné technologii a přihlednutím k vzneseným připomínkám byla akceptována obecná připomínka č. 4 a připomínka č. 26.</p>
<p>čl.k 2, odst. 1, tabulka, řádek 8 a 9</p>	<p>Míra neúspěšnosti sestavení spojení a) u národních volání, b) u mezinárodních volání Průměrná doba, za kterou je sestaveno spojení a) u národních volání, b) u mezinárodních volání</p>	<p>Česká asociace telekomunikací (26)</p>	<p>parametr 8 a 9 - Míra neúspěšnosti sestavení spojení a Průměrná doba sestavení spojení - jde o <u>nově zařazené parametry</u>, které opět nemají prakticky žádnou vypovídací schopnost, pokud není přesně definováno, jak se zjišťují. Parametry požadujeme vypustit. <u>Odůvodnění</u> <i>V mobilních sítích je situace podstatně odlišná od sítí pevných. Pokud není účastník v místech s dostatečným signálem (uzavřené objekty, podzemní objekty, hluboká údolí apod.) na jakýkoliv pokus o spojení síť nereaguje, i v tomto případě však jde o neúspěšné pokusy o spojení, síť je ale nezaznamenaná. V místech se slabým signálem může dojít k zahájení navazování spojení, vlivem nedostatečného signálu se spojení ale nenaváže. Tyto pokusy již síť registruje - neregistruje ale</i></p>	<p>Akceptováno.</p>

			<p>skutečnost, že jde o pokus volání z místa nedostatečného signálu a v tomto případě není vina na straně operátora, ale na straně účastníka a do hodnocení by to nemělo být započítáno. U volání do jiných sítí a zejména mezinárodních volání nepovažujeme za korektní, aby si neúspěšná volání vykazoval operátor, který má síť v naprostém pořádku a chyby jsou na druhé straně.</p> <p>Operátor téměř nemá možnost ovlivnit dobu sestavení spojení, protože neovlivní rychlost činnosti zařízení, která se na propojení hovoru podílejí a v podstatě je tato doba u všech mobilních sítí obdobná. U zahraničních volání, nebo u volání do jiných sítí jde o parametr, který jde zcela mimo možnosti operátora sítě, ze které je voláno. Není zde např. stanoveno, jak se posuzuje hovor, který byl přerušen předčasně, aniž ke spojení do 30 vteřin došlo.</p>	
<p>čl. 2, odst. 1, tabulka, řádek 9</p>	<p>Průměrná doba, za kterou je sestaveno spojení</p> <p>a) u národních volání, b) u mezinárodních volání</p>	<p>T-Mobile CR a.s. (27)</p>	<p>Systémy TMCZ tento parametr neměří na kontinuální bázi, tzn., že takovéto měření je prováděno pouze na případnou zakázku omezenou na krátké časové období, kdy je měření prováděno manuálně. Využívané systémy opět nedokáží rozlišit volání národní od volání mezinárodního.</p> <p>Považujeme za nutné daný parametr – <i>Průměrná doba, za kterou je sestaveno spojení</i> – bez náhrady vypustit.</p>	<p>Akceptováno.</p>
<p>čl. 3 obecně</p>	<p>Ceny a podmínky</p>	<p>Ministerstvo informatiky (28)</p>	<p>Článek 3 obecně - slovo „stanice“ je nutno v celém textu, tj. ve všech tabulkách, nahradit slovem „přípojka“.</p>	<p>Neakceptováno.</p> <p>Jde o obecně zavedený pojem. Termíny „přípojka“ a „stanice“ nejsou definovány ZEK. Pojem „přípojka“ není srozumitelný ve vztahu k mobilním sítím. Není uvedeno zdůvodnění požadavku.</p>
<p>čl. 3, Přehled</p>		<p>ČESKÝ TELECOM, a.s. (29)</p>	<p>Doporučujeme, aby ceny za služby elektronických komunikací byly uváděny ve výši bez DPH (buď jen cena bez DPH, nebo případně uvést jak cenu bez DPH, tak i s 19% sazbou DPH).</p> <p><i>Odůvodnění:</i> Tuto změnu doporučujeme především s ohledem na předložený a diskutovaný návrh novely Šesté směrnice Rady EHS, kterou by mělo dojít v rámci Evropské unie ke změně místa plnění u vybraných služeb (včetně služeb telekomunikačních) poskytovaných osobám, které nejsou osobou povinnou k dani (tj. zákazník – neplátce DPH). Deklarovaným záměrem Rady EHS je docílit, aby zdanění probíhalo v místě spotřeby služeb. Dle tohoto</p>	<p>Neakceptováno.</p> <p>Bude řešeno až v případě schválení takové novely.</p>

			<p>návrhu novely Šesté směrnice Rady EHS by se na poskytnutou službu uplatnila sazba DPH platná v zemi spotřeby (tj. teoreticky by se na tkm. službu mohlo uplatnit až 25 různých sazeb DPH dle místa spotřeby konečným zákazníkem – neplátcem DPH v rámci EU). Z tohoto důvodu by se dle sazeb DPH platných v příslušných zemích lišila i cena za telekomunikační službu ve výši včetně DPH, tj. neodpovídala by cenám stanoveným v tomto opatření obecné povahy č. OOP/14/XX.2005-Y.</p> <p><i>Rovněž se přikláníme k stanovení ceny bez DPH z důvodu možnosti případné změny sazby DPH v budoucnosti.</i></p>	
čl. 3, Přehled		APVTS (30)	<p>Doporučujeme, aby ceny za služby elektronických komunikací byly uváděny ve výši bez DPH (buď jen cena bez DPH, nebo případně uvést jak cenu bez DPH, tak i s 19% sazbou DPH).</p> <p><i>Odůvodnění:</i></p> <p>Tuto změnu doporučujeme především s ohledem na předložený a diskutovaný návrh novely Šesté směrnice Rady EHS, kterou by mělo dojít v rámci Evropské unie ke změně místa plnění u vybraných služeb (včetně služeb telekomunikačních) poskytovaných osobám, které nejsou osobou povinnou k dani (tj. zákazník – neplátce DPH). Deklarovaným záměrem Rady EHS je docílit, aby zdanění probíhalo v místě spotřeby služeb. Dle tohoto návrhu novely Šesté směrnice Rady EHS by se na poskytnutou službu uplatnila sazba DPH platná v zemi spotřeby (tj. teoreticky by se na tkm. službu mohlo uplatnit až 25 různých sazeb DPH dle místa spotřeby konečným zákazníkem – neplátcem DPH v rámci EU). Z tohoto důvodu by se dle sazeb DPH platných v příslušných zemích lišila i cena za telekomunikační službu ve výši včetně DPH, tj. neodpovídala by cenám stanoveným v tomto opatření obecné povahy č. OOP/14/XX.2005-Y.</p> <p><i>Rovněž se přikláníme k stanovení ceny bez DPH z důvodu možnosti případné změny sazby DPH v budoucnosti.</i></p>	Neakceptováno. Bude řešeno až v případě schválení takové novely.

<p>čl. 3, tabulky I. – IV.</p>	<p>I. Veřejné pevné sítě elektronických komunikací II. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací III. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací – roaming IV. Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací - vzorové destinace</p>	<p>TESTCOM (31)</p>	<p>K Přehledům o aktuálních cenách a podmínkách vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (Čl. 3) máme tyto připomínky: &#8226; Jednotlivé tabulky I. až IV. by měly být označeny spíše jako &#8222;I. Veřejné služby v pevných sítích elektronických komunikací&#8220;, &#8222;II. Veřejné služby v mobilních ..&#8220; atd. &#8226;</p>	<p>Částečně akceptováno. Připomínka byla akceptována s drobnou změnou v textu (místo veřejné služby je použit v souladu se ZEK text veřejně dostupné služby).</p>
<p>čl. 3, tabulky II, III. a IV.</p>	<p>II. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací III. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací – roaming IV. Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací - vzorové destinace</p>	<p>Oskar Mobil a.s. (32)</p>	<p>1) Z opatření a uvedeného přehledu není zřejmé, zda je v něm nutno uvádět také cenové plány a jiné služby, které již nejsou součástí aktuální nabídky poskytovatele, přesto je někteří účastníci využívají. Pokud by bylo nutno uvádět veškeré služby a cenové plány, uvedený přehled by obsahoval obrovské množství informací, které jsou navíc relevantní jen pro určitou omezenou skupinu stávajících účastníků, kteří již mají dané služby aktivní a mají tedy tyto informace dostupné jinou formou (ceníky na webu apod). Pro ostatní zákazníky by byly tyto informace spíše matoucí.</p> <p>2) <u>Data</u> v tabulce by byla dle našeho názoru přehlednější, <u>pokud by byly uváděny též</u> volné minuty a měsíční paušál a následně ceny volání a dalších služeb, když ceny volání a počet volných minut jsou odvozeny právě od výše tohoto paušálu. Řazení tabulky dle druhu volání snižuje účelnost přehledu pro zákazníky, neboť výhodnost či nevýhodnost cenových plánů je nutné posuzovat ve vzájemné souvislosti (výše paušálu, cena volné minuty, volání v jednotlivých pásmech či sítích).</p> <p>3) Není nám zřejmé, proč v přehledu není uveden měsíční paušál, jehož výše se nám jeví poměrně zásadní z důvodu zajištění alespoň jakési účelnosti a informační hodnoty takového přehledu pro zákazníky, kterým má být primárně určen.</p> <p>4) Z textu opatření není zřejmé, jaké služby (kromě cenových plánů) je v přehledu nutné uvádět (co se tedy přesně rozumí vybranými službami), když jsou v něm zmíněny pouze místní a</p>	<p>Akceptováno.</p> <p>Akceptováno.</p> <p>Veškeré rozhodující skutečnosti lze uvést do určených podmínek. Tyto položky jsou uvedené v tabulce II. a řazení této tabulky odpovídá řazení tabulky I. U tabulky III. se uvede cena volání z pohledu koncového uživatele cenově nejvýhodnější – viz odůvodnění. U tabulky IV. se tyto položky uvedou do oddílu 3 této tabulky „ Určené podmínky rozhodující pro cenový plán“. V tabulce II. je měsíční paušál uveden pod pořadovým číslem 2.</p> <p>Pro každý cenový plán bude v tabulce vyplněn jeden sloupec. Budou vyplněny ty řádky, které jsou v daném cenovém plánu relevantní. Pokud</p>

			<p>mezinárodní volání a SMS zprávy. Rozsah nabízených dalších služeb je přitom poměrně široký (MMS, WAP, data, SMS e-mail atd.) a ceny uváděných služeb se zpravidla liší dle využívaného cenového plánu.</p> <p>5) Uvádění měrných jednotek ve výši 3 minut dle našeho názoru způsobí zmatečnost pro zákazníky, neboť obchodní zvyklostí je uvádění ceny za časovou jednotku 1 minuta.</p>	<p>cenový plán nabízí další služby, pro které není určen konkrétní řádek tabulky, uvede se do řádku „Určené podmínky rozhodující pro cenový plán“.</p> <p>Neakceptováno. Měrná jednotka 3 minuty byla stanovena s ohledem na minimální dobu zpoplatnění každého hovoru. Přehled slouží pro porovnání cen. Informace o ceně za 1 minutu lze nalézt např. v ceníku daného poskytovatele služby.</p>
<p>čl. 3, tabulky II, III. a IV.</p>	<p>II. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací III. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací – roaming IV. Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací - vzorové destinace</p>	<p>Oskar Mobil a.s. (33)</p>	<p>6) Z pohledu zákazníků (s ohledem na zajištění porovnatelnosti nabídky) se nám jeví jako důležité uvádění přesného způsobu účtování volání (tj. po minutách, po vteřinách apod.) a možnost převodu nevyužitých volných minut do dalších období.</p> <p>7) Jsme i <u>nadále</u> přesvědčeni o tom, že uvedené tabulky v žádném případě neumožní zákazníkům jednoduchým způsobem porovnat nabízené služby tak, jak to stanoví § 71 zákona. V této souvislosti uvádíme, že pro porovnání nabídky jsou zásadní také doplňkové služby zajišťující uživatelům slevu na volání (např. v rámci určité skupiny uživatelů apod.), které jsou trvalou součástí nabídky. <u>Totéž</u></p>	<p>Neakceptováno. Přesný způsob účtování lze uvést do „Určených podmínek rozhodující pro cenový plán“.</p> <p>Neakceptováno. Doplňkové služby lze uvést do „Určených podmínek rozhodující pro cenový plán“ nebo např. prostřednictvím odkazu na internetové stránky podnikatele.</p>
<p>čl. 3, tabulka I.</p>	<p>I. Veřejné pevné sítě elektronických komunikací - volání ve vlastní síti - volání do ostatních pevných sítí</p>	<p>TESTCOM (34)</p>	<p>V tabulce I. Veřejné pevné sítě elektronických komunikací by namísto &#8222; .. volání ve vlastní síti&#8220; a &#8222; .. volání do ostatních pevných sítí&#8220; mělo být &#8222; .. volání ukončená ve vlastní síti&#8220; a &#8222; .. volání ukončená v ostatních pevných sítích&#8220;. Toto označení by bylo snad přesnější, především ve vztahu k podnikům poskytujícím služby CS a CPS, které realizují hovory s využitím vlastní sítě, avšak tyto hovory směřují zpravidla do cizích sítí. &#8226;</p>	<p>Akceptováno. Úprava byla provedena i v tabulce č. IV.</p>
<p>čl. 3, tabulka I.</p>	<p>I. Veřejné pevné sítě elektronických komunikací</p>	<p>Ministerstvo informatiky (35)</p>	<p>Článek 3 odstavec 1 - v tabulce I. pokládáme za vhodné doplnit - pro zvýšení vypovídací schopnosti tabulky u jednotlivých druhů volání, tj. u poř. č. 3 až 8, způsob tarifování - u poř. č. 10 možnost převodu volných minut - u poř. č. 15.4 vymezení víkendu (v závorce s hodinami uvést též dny)</p>	<p>Neakceptováno. Způsob tarifování, možnost převodu volných minut a vymezení víkendu lze uvést do „Určených podmínek rozhodující pro cenový plán“.</p>

<p>čl. 3, tabulka II.</p>	<p>II. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací</p>	<p>Ministerstvo informatiky (36)</p>	<p>Článek 3 odstavec 1 - v tabulce II. pokládáme za vhodné doplnit</p> <ul style="list-style-type: none"> - u jednotlivých druhů volání způsob tarifování - u poř. č. 10 až 12 (volné minuty) možnost převodu - u poř. č. 15.3 vymezení víkendu (viz příj. B.4) - službu vytáčeného (komutovaného) přístupu k Internetu - dobu platnosti předplacených karet (u příslušných cenových plánů) 	<p>Neakceptováno.</p> <p>Způsob tarifování, možnost převodu volných minut, vymezení víkendu a dobu platnosti předplacených karet lze uvést do „Určených podmínek rozhodující pro cenový plán“.</p> <p>K připomínce týkající se služby vytáčeného (komutovaného) přístupu k Internetu - přehled je omezen ze strany Úřadu pouze na vybrané dílčí služby z cenových plánů, které jsou uvedeny v tabulce. Služby byly začleněny do přehledu v takovém rozsahu, aby nedošlo k zatěžování podnikatelských subjektů. Úřad tímto ovšem nevyklučuje možnost začlenění dalších vybraných služeb do budoucna.</p>
<p>čl. 3, tabulka II.</p>	<p>II. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací</p>	<p>T-Mobile CR a.s. (37)</p>	<p>Již opakovaně TMCZ upozorňoval na skutečnost, že tabulka není pro dosažení stanoveného účelu – zajištění transparentních a vzájemně porovnatelných údajů týkajících se cen poskytovaných služeb – využitelná.</p> <p>Každý mobilní operátor nabízí velké množství tarifních plánů – TMCZ nabízí v tuto chvíli cca 30 tarifních plánů (pre-paid, post-paid, business), které lze aktivovat, přičemž celkový počet funkčních tarifních plánů (včetně těch, které již aktivovat nelze), je cca 65.</p> <p>Poslední návrh OOP 14 doznal přes veškeré opakovaně uplatněné připomínky jednoznačně negativních změn v tom smyslu, že rozsah předávaných a zveřejňovaných údajů o aktuálních cenách a podmínkách vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací byl výraznou měrou rozšířen.</p> <p>V praxi pak vykazování a zveřejňování požadovaných údajů, jejichž praktická využitelnost pro zákazníka je s ohledem na jejich rozsah nulová, představuje zároveň neúměrnou zátěž na straně operátorů z hlediska administrace a následného reportování velkého množství požadovaných údajů na de facto on-line bázi.</p> <p>Apelujeme proto na provedení následujících změn tabulek v článku 3:</p>	<p>Akceptováno.</p>

čl. 3, tabulka II.	II. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací	T-Mobile CR a.s. (38)	Každý mobilní operátor uvede v požadovaném rozsahu informace ohledně několika vybraných tarifních plánů (např. tři), aby si tak zákazník mohl udělat představu o struktuře tarifních plánů nabízených jednotlivými operátory a byl schopen tyto efektivně vzájemně srovnávat.	Akceptováno.
čl. 3, tabulka II.	II. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací	Česká asociace telekomunikací (39)	<p>Mobilní společnosti poskytují svým zákazníkům možnost výběru z celé řady cenových balíčků, které jsou sestavovány podle jejich potřeb. Např. společnost Eurotel Praha, spol. s r.o. v současné době nabízí více než 20 základních cenových balíčků a je předpoklad, že jejich počet ještě vzroste. Pokud budou využity všechny možnosti a kombinace podle cenových balíčků a další v úvahu připadající alternativy, a to i u dalších operátorů, bude tabulka tak nepřehledná, že se v ní běžný uživatel nevyzná.</p> <p>Uvádění cen u volných minut, resp. SMS (položka 11 a 13) je problematické, protože při jejich čerpání nejsou zákazníkovi účtovány a nikdo není ani schopen objektivně jejich cenu stanovit – proto údaj požadujeme vypustit. <u>Požadavek na uvedení cen požadujeme přesně specifikovat a maximálně zjednodušit.</u></p> <p><u>Odůvodnění</u> <i>Pokud jde skutečně o potřebu přehledně a srovnatelně informovat uživatele, mělo by být ponecháno na rozhodnutí operátorů, jakou formu zvolí a stanovit jim pouze základní pravidla, co a jak musí zveřejnit. Vytvořit jednotné a jednoduše porovnatelné tabulky pro všechny mobilní operátory není prakticky realizovatelné, např. i proto, že každý k základním tabulkám nabízí další služby, které cenovou nabídku doplňují a modifikují. To už do tabulky podchytit nelze.</i></p> <p><i>Pokud by měla být cenová úroveň porovnatelná, bylo by nezbytné do ní zahrnout i dlouhodobě poskytované bonusy a zvýhodnění, která se navíc v určité podobě neustále opakují.</i></p> <p><i>Požadavek na uvedení technologie je nezbytné vypustit, neboť některá služba bude souběžně poskytována např. na technologii GSM i UMTS a v podstatě síť rozhodne o okamžitém výběru technologie.</i></p>	<p>Akceptováno.</p> <p>Neakceptováno. V takovém případě lze uvést obě technologie.</p>

čl. 3, tabulka II., položka 14	II. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací 14. Určené podmínky rozhodující pro cenový plán	Česká asociace telekomunikací (40)	Položka 14 – není zřejmé, co je míněno <u>určenými podmínkami</u> pro cenový plán (cenové podmínky a další podmínky), proto požadujeme položku vypustit. <u>Odůvodnění</u> <i>Pokud je účelem vykazování vytvořit srovnatelné tabulky, potom musí být jednoznačně stanoveno, co do nich bude uvedeno.</i>	Neakceptováno. Je nutné, aby součástí uvedených přehledů byly podmínky, což vyplývá z § 71 odst. 1 ZEK. Podrobnější vysvětlení pojmu „Určené podmínky rozhodující pro cenový plán“ obsahuje odůvodnění.
čl. 3, tabulka II., položka 15	II. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací 15. Rozdělení provozu	Česká asociace telekomunikací (41)	Položka 15 – pro různé cenové balíčky může být rozdělení provozu rozdílné, ale může být rozdílné i pro jednotlivé části konkrétního cenového programu u jednoho účastníka podle toho, jaké další služby si k vybranému cenovému balíčku zvolí. Pokud by mělo odpovídat všem možným kombinacím, opět se požadovaná tabulka rozšíří o další sloupce. Rozdělení provozu navíc nemusí být u všech operátorů stejné, proto už s ohledem na tuto skutečnost mohou být vykazované údaje nesrovnatelné.	Neakceptováno. V souladu s čl. 3 odst. 2 bude každý cenový plán (cenový balíček) tvořit jeden sloupec, tzn. že obsah uvedený v části pod pořadovým číslem 15 (nyní 14) může být u každého cenového plánu jiný. Pokud bude cenový plán vykazovat jakoukoli odlišnou podmínku, lze ji uvést do určených podmínek (další podmínky – pořadové číslo 13.2).
čl. 3, tabulka III.	III. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací - roaming	Česká asociace telekomunikací (42)	Tabulku požadujeme zjednodušit a vypustit z ní nadbytečné údaje (Cenové a další určené podmínky ?). <u>Odůvodnění</u> <i>K přehlednosti tabulky je potřebné uvést, že ve většině uvedených zemí jsou minimálně tři operátoři, do jejichž sítě se může náš uživatel „zaroumovat“ – další sloupce navíc, v řadě zemí je provoz místními operátory rozlišován na slabý a silný, popř. víkendy - další sloupce navíc atd. Pokud by byly uvedeny v tabulce všechny možnosti, bude absolutně nepřehledná. K tomu ještě uvádíme, že ceny, které jsou účtovány našim uživatelům v zahraničí, stanovují zahraniční operátoři.</i>	Neakceptováno. Součástí Odůvodnění je informace, že u každé země se uvede cena volání pro takového zahraničního operátora, který je v dané zemi z pohledu koncového uživatele cenově nejvýhodnější. Označení tohoto operátora se uvede u jednotlivých zemí do sloupce „Označení operátora v zahraničí“. V případě rozlišení cen podle časových pásem se uvedou ceny v silném provozu a tato skutečnost se uvede ve sloupci „Určené podmínky“.
čl. 3, tabulka III.	III. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací - roaming	T-Mobile CR a.s. (43)	Není jasné, co bude vykazováno v rámci posledních dvou sloupců označených jako „určené podmínky cenové a další“ (cena je rovněž vykazována ve sloupci 3“cena včetně DPH“)	Neakceptováno. Je nutné, aby součástí uvedených přehledů byly podmínky, což vyplývá z § 71 odst. 1 ZEK. Podrobnější vysvětlení pojmu „určené podmínky“ obsahuje odůvodnění.
čl. 3, tabulka III.	III. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací - roaming	T-Mobile CR a.s. (44)	Doporučujeme omezit rozsah vykazovaných destinací na destinace často využívané (tzn. vypustit Lotyšsko, Litvu, Lucembursko, Maltu, Izrael apod.)	Neakceptováno. Přehled zahrnuje země Evropské unie podle požadavků EK a další země s ohledem na objem provozu.

čl. 3, tabulka IV.	IV. Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací - vzorové destinace	T-Mobile CR a.s. (45)	Je v obecné rovině zcela nemyslitelné zahrnutí operátorů mobilních sítí do tabulky IV. – vzorové destinace, a to zejména s ohledem na skutečnost, že mobilní sítě jsou jednoúrovňové, tedy cena volání je v rámci celého území ČR stejná, doporučujeme proto mobilní sítě z tabulky zcela vypustit.	Neakceptováno. Tabulka má sloužit koncovému uživateli pro konkrétní představu, jaké ceny zaplatí při volání na území České republiky, a to prostřednictvím jakéhokoli operátora – pevného či mobilního. Pokud operátoři nerozlišují jednotlivé typy volání, uvedou cenu stejnou (viz Odůvodnění).
čl. 3, tabulka IV.	IV. Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací - vzorové destinace	Ministerstvo informatiky (46)	Článek 3 odstavce 1 a 2 - pokud vůbec má tabulka IV. své opodstatnění (neboť opakuje v podstatě údaje z tabulky I. na konkrétních případech, je nutné ji uvést nikoliv jen pro jeden podnikatelem vybraný cenový plán, který nemusí vůbec být dostupný jiným skupinám uživatelů (např. v případě uvedení cenových plánů pro velkoodběratele služeb s množstevními slevami), nýbrž pro jeden cenový plán pro bytové stanice a jeden cenový plán pro podnikové stanice. Sloupec uvádějící druh služby je třeba doplnit o přístup k síti (měsíční paušál) a ceny za volání v noci.	Akceptováno. Neakceptováno. Další skutečnosti související s vybraným cenovým plánem se uvedou v řádcích „Určené podmínky rozhodující pro cenový plán“.
čl. 3, tabulka IV.	IV. Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací - vzorové destinace	TESTCOM (47)	Tabulka IV. Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací – vzorové destinace se jeví jako nadbytečná, neboť bude obsahovat jen údaje přenesené z tabulek I. a II. Rozdíly mezi místním a dálkovým voláním v pevných sítích a národním voláním v mobilních sítích musí být uživatelům znám z jiných podkladů. Porovnání cen různých poskytovatelů (které by mělo informační hodnotu) tabulka obsahovat nemůže, neboť ji bude vyplňovat vždy jeden poskytovatel služeb.	Neakceptováno. Tabulka má sloužit koncovému uživateli pro konkrétní představu, jaké ceny zaplatí při volání na území České republiky.
čl. 3, tabulka IV.	IV. Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací - vzorové destinace	ČESKÝ TELECOM, a.s. (48) APVTS (49)	Navrhujeme vypustit tabulku č. IV z Přehledu. <i>Odůvodnění:</i> <i>Tabulka č. IV Přehledu neobsahuje údaj o ceně měsíčního paušálu, obsahuje libovolný cenový plán, který si poskytovatel vybere, neobsahuje cenu pro volání v noci. Z těchto důvodů jsou uvedené informace zavádějící a neposkytují přesné srovnání. Navíc většina údajů je v předchozích tabulkách.</i>	Neakceptováno. Tabulka má sloužit koncovému uživateli pro konkrétní představu, jaké ceny zaplatí při volání na území České republiky. Informace o paušálu a ostatních podmínkách, vztahujících se k ceně za volání, důležitých pro koncového uživatele, uvede poskytovatel v části 3 tabulky, týkající se určených podmínek.

čl. 3, tabulka IV.	IV. Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací - vzorové destinace	Česká asociace telekomunikací (50)	Je nezbytné jejího z názvu vypustit ... a mobilní ..., protože údaje v ní požadované pro mobilní sítě jsou obsaženy již v tabulce II <i>Odůvodnění</i> Mobilní operátoři nerozlišují místní a dálková volání a ceny jsou pro celou republiku stejné.	Neakceptováno. Tabulka má sloužit koncovému uživateli pro konkrétní představu, jaké ceny zaplatí při volání na území České republiky. Pokud operátoři nerozlišují jednotlivé typy volání, uvedou cenu stejnou (viz Odůvodnění).
čl. 3, odst. 2	(2) Podnikatel uvede v přehledu o aktuálních cenách a podmínkách ceny v Kč včetně DPH u všech cenových plánů, které k danému období nabízí a jsou součástí platného ceníku. Jednotlivé cenové plány budou tvořit samostatné sloupce označené názvem cenového plánu. Předchozí dvě věty se nevztahují na tabulku „IV. Veřejné pevné mobilní sítě elektronických komunikací – vzorové destinace“, kde podnikatel uvede do sloupce ceny pouze jednoho jím vybraného cenového plánu z platné nabídky ceníku.	ČESKÝ TELECOM, a.s. (51) APVTS (52)	Článek 3 Ceny a podmínky služeb, odst. 2) ukládá povinnost zapracovat do přehledu všechny aktuálně nabízené cenové plány. Poskytovatelé nabízejí zákazníkům poměrně širokou škálu cenových plánů. Přehledy budou tudíž poměrně rozsáhlé a orientace v nich tím pádem obtížná. Nesplní to pak účel, pro který jsou srovnávací přehledy určené, tj. rychlou a snadnou orientaci v cenových nabídkách. Bylo by vhodné zvážit možnost redukcí počtu srovnávaných cenových plánů. Např. uvést nejvíce 5 cenových plánů, musí tam být standardní, nejlevnější a nejdražší a dva dle uvážení.	Akceptováno.
čl. 3, odst. 2	(2) Podnikatel uvede v přehledu o aktuálních cenách a podmínkách ceny v Kč včetně DPH u všech cenových plánů, které k danému období nabízí a jsou součástí platného ceníku. Jednotlivé cenové plány budou tvořit samostatné sloupce označené	T-Mobile CR a.s. (53)	Text je nutno uvést do souladu s ostatními ustanoveními OOP 14 (např. čl. 3 odst. 1, článkem 4 odst. 1 a 2) a namísto obecného pojmu „podnikatel“ uvést osoby podle čl. 1 odst. 2....! Text je nutno upravit v návaznosti na výše uvedený požadavek TMCZ na výraznou redukci zveřejňovaných cen v tabulce II na zveřejnění vybraných cenových plánů. Dále je text nutno upravit s ohledem na požadované vypuštění mobilních sítí z tabulky IV uvádějící ceny vzorových destinací v ČR a rovněž je nutno omezit počet vykazovaných roamingových cen v tabulce III.	Částečně akceptováno. Text upraven v souvislosti s vypuštěním čl. 1 odst. 2. Vzhledem k tomu, že přehledy mají sloužit koncovým uživatelům, např. při výběru poskytovatele služby včetně cenového plánu, dále ZEK neumožňuje výběr pouze některých cenových plánů a v neposlední řadě nelze stanovit jednotná pravidla pro výběr některých cenových plánů, je třeba uvádět všechny cenové plány, které obsahují cenové položky z

	názvem cenového plánu. Předchozí dvě věty se nevztahují na tabulku „IV. Veřejné pevné mobilní sítě elektronických komunikací – vzorové destinace“, kde podnikatel uvede do sloupce ceny pouze jednoho jím vybraného cenového plánu z platné nabídky ceníku.		Navrhujeme tedy následující text: „Osoby podle čl. 1 odst. 2 uvedou v přehledu o aktuálních cenách a podmínkách uváděných služeb v článku 3 odst. 1 ceny v Kč včetně DPH. Informace o třech vybraných cenových plánech budou tvořit samostatné sloupce označené názvem cenového plánu. Předchozí dvě věty se nevztahují na tabulky „III. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací – roaming“ a IV. Veřejné pevné sítě elektronických komunikací – vzorové destinace“, kde podnikatel uvede do sloupce ceny pouze jednoho jím vybraného operátora (tabulka III.) či jednoho cenového plánu z platné nabídky ceníku (tabulka IV).	tabulek a které jsou součástí platného ceníku a jsou aktivně nabízeny. Tabulka má sloužit koncovému uživateli pro konkrétní představu, jaké ceny zaplatí při volání na území České republiky. Pokud operátoři nerozlišují jednotlivé typy volání, uvedou cenu stejnou (viz Odůvodnění).
čl. 4, odst. 1	Osoby podle čl. 1 odst. 2 písm. b) informace podle čl. 2 odst. 2 a čl. 3 odst. 1 průběžně aktualizují v závislosti na prováděných změnách cen nebo podmínek, a to tak, aby byly k dispozici vždy v platném znění nejpozději první den jejich platnosti.	ČESKÝ TELECOM, a.s. (54) APVTS (55)	Navrhujeme první větu upravit takto: „Osoby uvedené v čl. 1 odst. 2 informace podle čl. 2 odst. 2 uveřejňují vždy do 31.3. za předchozí kalendářní rok a informace podle čl. 3 odst. 1 průběžně aktualizují“ <i>Odůvodnění:</i> <i>Podmínky pro uveřejňování informací by se měly vztahovat na všechny subjekty v čl. 2. Informace o parametrech kvality poskytovaných služeb by se měla uveřejňovat ve stejném termínu jako u univerzální služby z důvodů sjednocení vykazování.</i>	Částečně akceptováno. Text upraven na základě vypuštění čl. 1 odst. 2.
čl. 4, odst. 2	Osoby uvedené v čl. 1 odst. 2 písm. b) uveřejňují informace podle odstavce 1 ve všech svých provozovnách na místě veřejně přístupném a způsobem umožňujícím dálkový přístup.	ČESKÝ TELECOM, a.s. (56) APVTS (57)	Navrhujeme vypustit „písm. b)“. <i>Odůvodnění:</i> <i>Viz předchozí připomínka.</i>	Akceptováno.

<p>čl. 4, odst. 1, odst. 2</p>	<p>Osoby podle čl. 1 odst. 2 písm. b) informace podle čl. 2 odst. 2 a čl. 3 odst. 1 průběžně aktualizují v závislosti na prováděných změnách cen nebo podmínek, a to tak, aby byly k dispozici vždy v platném znění nejpozději první den jejich platnosti.</p> <p>Osoby uvedené v čl. 1 odst. 2 písm. b) uveřejňují informace podle odstavce 1 ve všech svých provozovnách na místě veřejně přístupném a způsobem umožňujícím dálkový přístup.</p>	<p>T-Mobile CR a.s. (58)</p>	<p>Text obou odstavců je nutno upravit v návaznosti na navrhované vypuštění písm. b) článku 1 odst. 2.</p> <p>Navrhujeme tedy následující text:</p> <p>„(1) Osoby podle čl. 1 odst. 2 informace podle čl. 2 odst. 2 a čl. 3 odst. 1 průběžně aktualizují..... (2) Osoby uvedené v čl. 1 odst. 2 uveřejňují informace....“.</p>	<p>Částečně akceptováno. Text upraven na základě vypuštění čl. 1 odst. 2.</p>
--	--	----------------------------------	--	---