

N Á V R H

VYHLÁŠKA

ze dne 2005,

kteřou se stanoví parametry kvality univerzální služby, jejich mezní hodnoty a výkonnostní cíle

Ministerstvo informatiky stanoví podle § 150 odst. 2 zákona č. .../2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) (dále jen „zákon“) k provedení § 47 odst. 5 zákona:

§ 1

Pro účely této vyhlášky se rozumí:

- a) telefonní stanici soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na veřejnou telefonní síť využívat veřejně dostupnou telefonní službu,
- b) účastnickou telefonní přípojkou okruh, umožňující vytvoření hovorové cesty, spojující telekomunikační koncové zařízení účastníka s přípojným bodem telefonní ústředny,
- c) ztrátou integrity služby jev, při kterém během spojení dojde k mimořádnému zhoršení jakosti přenosu nebo přerušení služby.

§ 2

Parametry kvality služeb

(1) Parametry kvality služeb jsou:

- a) Doba potřebná pro zřízení veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím veřejné telefonní sítě je doba od okamžiku objednání této služby zákazníkem do okamžiku připojení účastnického telefonního přístroje ke koncovému bodu sítě a jeho zprovoznění nebo do okamžiku ověření funkčnosti koncového bodu sítě a jeho zprovoznění v případě, že účastnický telefonní přístroj není v majetku poskytovatele. Tato doba platí i pro dobu nutnou pro překládku již existující telefonní stanice, doplnění další linky k již existující telefonní stanici, převedení na ISDN. Tento parametr se vyjadřuje ve dnech.
- b) Četnost poruch na účastnickou telefonní přípojku je poměr počtu platných poruchových hlášení o ztrátě integrity této služby, podaných účastníky, k průměrnému počtu účastnických telefonních přípojek v hodnoceném časovém období (neuvažují se poruchy koncových zařízení připojených ke koncovému bodu veřejné telefonní sítě elektronických komunikací a poruchy, vztahující se k vlastnostem sítě, která není provozována poskytovatelem služby).
- c) Doba odstranění poruchového stavu je doba od okamžiku nahlášení poruchového stavu účastníkem poskytovateli této služby nebo od okamžiku, kdy se poskytovatel o poruchovém stavu dozvěděl, do okamžiku, kdy tato služba byla vrácena do předepsaného provozního stavu [uvažují se pouze poruchové stavy, definované podle písmene b)].
- d) Doba potřebná pro sestavení spojení je doba od ukončení volby poslední číslice volaného čísla volajícím účastníkem do příjmu kontrolního vyzváněcího tónu, popř. signálu,

oznamujícího, že volaný účastník právě hovoří, nebo jiného signálu, oznamujícího úspěšné sestavení spojení.

- e) Míra neúspěšnosti sestavení spojení ve veřejné telefonní síti je poměr neúspěšných pokusů o sestavení spojení k celkovému počtu pokusů o spojení v období silného provozu, vyjádřený v procentech. Neúspěšný pokus o sestavení spojení je pokus o volání na platné telefonní číslo, správně volené, na kterém volající neobdrží do 30 sekund od okamžiku ukončení volby poslední číslice kontrolní vyzváněcí tón, popř. signál, oznamující, že volaný účastník právě hovoří, nebo jiný signál, oznamující úspěšné sestavení spojení.
- f) Reklamacie správnosti vyúčtování cen za telefonní služby je podíl počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování vyjádřený v procentech.
- g) Doba přihlášení obsluhy pracoviště poskytujícího služby na ohlašově dálkového a mezinárodního provozu nebo na pracovišti, podávajícím informace o telefonních číslech, je doba od okamžiku obdržení prvního kontrolního volacího tónu až do okamžiku, kdy obsluha (fyzická osoba) se přihlásí volajícímu uživateli, aby poskytla požadovanou službu.
- h) Míra pohotovosti veřejných telefonních automatů je podíl počtu instalovaných veřejných telefonních automatů v provozuschopném stavu k celkovému počtu instalovaných veřejných telefonních automatů, vyjádřený v procentech.

(2) Stanovené hodnoty parametrů kvality služeb poskytovaných v rámci univerzální služby pro veřejnou telefonní síť pro rok 2005 jsou uvedeny ve sloupci 4 tabulky v příloze. Stanovené hodnoty parametrů, jako jejich výkonnostní cíle pro roky 2006-2007, jsou uvedeny ve sloupci 5 tabulky v příloze.

§ 3

Vyhodnocování parametrů kvality služby

(1) Poskytovatel univerzální služby provádí zjišťování dosahovaných parametrů a jejich vyhodnocování čtvrtletně vždy ke dni 1.1., 1.4., atd. na podkladě pravidelného sledování v rámci příslušné územní jednotky CZ-NUTS¹).

(2) Vyhodnocování zjištěných hodnot parametrů kvality služeb, včetně metod měření, stanoví metodika uvedená v normativním dokumentu ETSI EG 201 769 V1.1.2.

(3) Obsah, formu a způsob uveřejnění informací podle § 47 odst. 2 zákona stanovuje Úřad Opatřením obecné povahy²).

(4) V případě živelných katastrof a mimořádných havárií doplní poskytovatel univerzální služby předkládané statistické údaje o vymezení oblasti postižené mimořádnou událostí, doplněné o výsledky parametrů před událostí, v době události a po odstranění důsledků události.

(5) Předkládané informace budou obsahovat údaje souhrnně za všechny typy účastnických přípojek.

¹) Sdělení Českého statistického úřadu č. 228/2004 Sb., o aktualizaci Klasifikace územních statistických jednotek (CZ-NUTS) ze dne 14. dubna 2004.

²) § 47 odst. 3 zákona č. .../2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

(6) V případě, že celkový parametr kvality je závislý na dalších operátorech, odpovídá za plnění parametru operátor, který zpoplatňuje telekomunikační službu.

(7) Parametry kvality služby se nevztahují na doplňkové a nadstandardní služby.

(8) Předkládané údaje musí obsahovat všechny žádosti a realizované připojení ve sledovaném období.

§ 4 Účinnost

Tato vyhláška nabývá účinnosti dnem jejího vyhlášení.

Ministr:

**Stanovené hodnoty parametrů kvality univerzální služby
ve veřejné telefonní síti s pevným přístupem, včetně jejich výkonnostních cílů**

1	2	3	4	5
Parametr podle	Parametr	Míra a její jednotka	Stanovená hodnota pro r. 2005	Stanovená hodnota pro r. 2006-7
§ 2 odst. 1 písm. a)	Doba potřebná pro zřízení veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím veřejné telefonní sítě	Doba potřebná pro zřízení veřejně dostupné telefonní služby - v 95 % případů - v 99 % případů Procento zřízení telefonní služby v době dohodnuté se zákazníkem ³⁾)	≤ 10 dnů ≤ 15 dnů 99 %	≤ 8 dnů ≤ 12 dnů 99 %
§ 2 odst. 1 písm. b)	Četnost poruch na účastnickou telefonní přípojku	Četnost poruch na 100 účastnických telefonních přípojek (ÚP) za rok	≤ 20 poruch na 100 (ÚP)/rok	≤ 10 poruch na 100 (ÚP)/rok
§ 2 odst. 1 písm. c)	Doba odstranění poruchového stavu	a) Průměrná doba odstranění poruchového stavu b) Doba odstranění poruchového stavu - v 80 % případů - v 95 % případů	≤ 16 hodin ≤ 24 hodin ≤ 36 hodin	≤ 14 hodin ≤ 6 hodin ≤ 12 hodin
§ 2 odst. 1 písm. d)	Doba potřebná pro sestavení spojení	Průměrná doba potřebná pro sestavení spojení - v národním styku - v mezinárodním styku ⁴⁾) Doba potřebná pro sestavení 95% spojení - v národním styku - v mezinárodním styku ⁴⁾)	≤ 10 s ≤ 10 s ≤ 18 s ≤ 18 s	≤ 6 s ≤ 10 s ≤ 12 s ≤ 18 s
§ 2 odst. 1 písm. e)	Míra neúspěšnosti sestavení spojení	Podíl neúspěšných pokusů o spojení k celkovému počtu pokusů o spojení vyjádřený v procentech a) při průběžném hodnocení reálného provozu v národním telefonním styku b) při průběžném hodnocení reálného provozu v mezinárodním styku ⁴⁾)	≤ 3 % ≤ 6 %	≤ 2,5 % ≤ 4 %

1	2	3	4	5
Parametr podle	Parametr	Míra a její jednotka	Stanovená hodnota pro r. 2005	Stanovená hodnota pro r. 2006-7
§ 2 odst. 1 písm. f)	Reklamacce správnosti vyúčtování	Reklamacce správnosti vyúčtování cen za telefonní služby	≤ 0,5 %	≤ 0,5 %
§ 2 odst. 1 písm. g)	Doba přihlášení obsluhy pracoviště poskytujícího služby na ohlašovně dálkového a mezinárodního provozu nebo na pracovišti podávajícím informace o telefonních číslech	Podíl počtu přihlášení obsluhy pracoviště do 20 s k celkovému počtu volání na a) ohlašovně dálkového a mezinárodního provozu vyjádřený v procentech b) pracovištích podávajících informace vyjádřený v procentech Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště na a) ohlašovně dálkového a mezinárodního provozu b) pracovištích podávajících informace	≥ 99 % ≥ 98 % ≤ 12 s ≤ 15 s	≥ 99 % ≥ 98 % ≤ 10 s ≤ 15 s
§ 2 odst. 1 písm. h)	Míra pohotovosti veřejných telefonních automatů (VTA)	Podíl počtu instalovaných VTA v provozuschopném stavu k celkovému počtu instalovaných VTA vyjádřený v procentech	≥ 98,5 %	≥ 98,5 %

³) Dodržení doby dohodnuté s žadatelem, nepřekračující dobu stanovenou pro zřízení služby

⁴) Uvedené hodnoty pro mezinárodní styk jsou doporučené