



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO ZÁPADOČESKOU OBLAST

Doudlevecká 25, pošt. př. 273, 305 73 Plzeň

**Telefónica Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 00 Praha 4**

Číslo jednací
ČTÚ-97 469/2013-634/ IV. vyř. - SiA

Plzeň
20. 12. 2013

Český telekomunikační úřad (dále jen „správní orgán“) jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále „správní řád“), a podle § 120 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, vydává v řízení o uložení sankce podle ust. § 118 odst. 22 písm. c) zákona o elektronických komunikacích za správní delikt uvedený v ust. § 118 odst. 8 písm. a) zákona o elektronických komunikacích, zahájeném dne 22. 10. 2013 z moci úřední se společností Telefónica Czech Republic, a.s., IČO 601 93 336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha 4, toto

rozhodnutí:

I. Společnost Telefónica Czech Republic, a.s., IČO 601 93 336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha (dále „účastník řízení“) porušila ust. § 61 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích tím, že dne 4. 10. 2013 od 13:48 hod. do 15:18 hod. na území Karlovarského kraje nezajistila nepřetržitý přístup k číslu tísňového volání 155 provozovaného Zdravotnickou záchrannou službou Karlovarského kraje. Tímto jednáním se účastník řízení dopustil správního deliktu podle ust. § 118 odst. 8 písm. a) zákona o elektronických komunikacích.

II. Za výše uvedený správní delikt se účastníku řízení ukládá podle ust. § 118 odst. 22 písm. c) zákona o elektronických komunikacích pokuta ve výši 1 750 000,00 Kč, kterou je povinen uhradit do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-23020311/0710, pod variabilním symbolem 6000974693.

III. Účastník řízení je dále podle § 79 odst. 5 správního řádu povinen nahradit rovněž náklady řízení paušální částkou ve výši 1 000,00 Kč, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-23020311/0710, pod variabilním symbolem 7000974693.

Odůvodnění:

Dne 22. 10. 2013 (dnem doručení oznámení o zahájení správního řízení z moci úřední účastníku řízení) bylo na základě informací o nefunkčnosti linky tísňového volání 155 dne 4. 10. 2013 na území města Mariánské Lázně s účastníkem řízení zahájeno řízení pro podezření ze spáchání správního deliktu nezajištění nepřetržitého přístupu k číslům tísňového volání. Podnětem k zahájení tohoto veřejnoprávního řízení byla žádost příspěvkové organizace Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje (dále jen „ZZS KVK“) ze dne 9. 10. 2013 o prošetření výpadku linky 155 dne 4. 10. 2013. ZZS KVK ve svém

podání uvedla, že v době od 13:45 hod. do 15:30 hod. (odhad času výpadku) dne 4. 10. 2013 došlo na území Karlovarského kraje k výpadku linky 155, což mělo negativní dopad na její činnost. Dále uvedla, že pečlivou analýzou koncových prvků a všech souvisejících zařízení nebyl výpadek příjmu tísňové výzvy způsoben na straně ZZS KVK.

Dále správní orgán v této věci dne 15. 10. 2013 obdržel žádost o přešetření předmětného výpadku linky 155 také od Policie ČR, Krajského ředitelství policie Karlovarského kraje, územního odboru Cheb. Ve svém podání Policie ČR uvedla, že dne 4. 10. 2013 v době od 13:45 hod. do 15:30 hod. byly opakovaně uskutečněny nezdařené pokusy dovolat se na linku ZZS KVK č. 155, a to jak z pevných linek, tak z linky mobilní, provozovaných různými telefonními operátory. Dále sdělila, že dle jeho dosavadního zjištění byly veškeré pokusy uskutečněny na území města Mariánské Lázně, přičemž po vytočení linky č. 155 telefony nereagovaly a nebylo možné tak zajistit rychlou lékařskou pomoc. Dále Policie ČR poskytla výčet nezdařených pokusů o dovolání se lékařské pomoci v inkriminované době prostřednictvím linky 155. Těmito nezdařenými hovory byl hovor z telefonního čísla [REDAKCE] (místo volání Mariánské Lázně, ulice Tepelská) v době od 14:30 hod. do 14:50 hod., z telefonního čísla [REDAKCE] (místo volání Městská nemocnice Mariánské Lázně, ulice U Nemocnice) ve 14:40 hod., z pevných telefonních linek č. 354 474 233 a 354 474 257 nacházejících se v budově Nemocnice Mariánské Lázně v době od 14:40 hod. do 14:44 hod.

Na základě těchto podnětů byly, jak Policie ČR, tak ZZS KVK požádáni o součinnost spočívající v poskytnutí podrobnějších informací týkajících se předmětného výpadku, zejména územního a časového rozsahu výpadku.

Na výzvu správního orgánu reagovala dne 18. 10. 2013 Policie ČR, která sdělila mimo jiné osoby, jež v inkriminované době uskutečnily nezdařená volání na linku 155. První nezdařený pokus, dle vyjádření Policie ČR, uskutečnil [REDAKCE], který se snažil z telefonního čísla [REDAKCE] přivolat lékařskou pomoc pro svého známého, přičemž telefon nevyzváněl ani jinak nereagoval. Po neúspěšném volání na linku 155, ze svého mobilního telefonu, kontaktoval [REDAKCE] na telefonním čísle [REDAKCE], která se také pokusila z tohoto telefonního čísla (dle výpisu hovorů ve 14:40 hod.) volat na linku 155, avšak bezúspěšně. Jelikož se nacházela v budově nemocnice, pokusila se volat na linku 155 také z pevných linek nemocnice (354 474 233 a 354 474 257). Opět se stejným výsledkem. Následně přivolala lékařskou pomoc prostřednictvím geografického čísla záchranné služby. K doložení tvrzené délky výpadku neuvedla Policie ČR niče.

Dne 31. 10. 2013 obdržel správní orgán vyjádření k zahájenému správnímu řízení od účastníka řízení. Tento ve svém vyjádření uvedl následující:

Dne 4. 10. 2013 cca v 15:02 hod. byl účastník řízení informován ze strany pracovníka ZZS KVK, že na pracoviště jsou pravděpodobně směřovány pouze hovory směřované na linku 112 a nejsou přijímány hovory směřované na linku 155. Po rychlé kontrole nastavení a překonfigurování příslušných ústředen bylo pracovníkem ZZS KVK v 15:17 hod. ověřeno, že hovory jsou na linku přijímány. Šetřením účastníka řízení bylo zjištěno, že při úpravě nastavení (konfiguraci) obou tranzitních ústředen, ke kterému došlo dne 4. 10. 2013 ve 13:48 hod., servisní technik neotestoval a nezkontroloval funkčnost směrování hovoru po provedené úpravě a neodhalil tak, že směrování na linku 155 přicházející z atrakčního obvodu tranzitní ústředny nefunguje. Směrování hovorů na tísňovou linku 112 v inkriminovaném čase fungovalo bez jakýkoliv problémů. Z toho důvodu patrně nezaznamenala nefunkčnost linky 155 ZZS KVK ani účastník řízení. Jakmile pracoviště ZZS KVK upozornilo účastníka řízení na možnost poruchy, byla tato porucha odstraněna v řádech minut.

Dále účastník řízení uvedl, že na základě výsledku vyšetřování přijal celou řadu opatření, která mají do budoucna minimalizovat pravděpodobnost výskytu těchto selhání. Na technické úrovni došlo ve všech krajích ČR k zásadnímu zvýšení citlivosti alarmů

národních tísňových linek. O podstatných servisních zásazích, které v rámci údržby pevné sítě musí být prováděny, budou vždy dispečinky záchranářů informovány.

Na výzvu k součinnosti dne 4. 11. 2013 též reagovala ZZS KVK. Tato k časovému rozsahu předmětné poruchy uvedla, že k poslednímu uskutečněnému hovoru na linku 155 dne 4. 10. 2013 došlo ve 13:44:22 hod. Problém s příchozími hovory na linku 155 nahlásila těsně před 15 hod. Technik ZZS KVK se pokusil okamžitě dovolat na linku 155 z telefonu č. [REDAKCE] a č. [REDAKCE] přičemž se volané číslo hlásilo jako odpojené. V 15:02 hod. informoval o možném výpadku volání na tísňovou linku 155 účastníka řízení. Hovor s technikem účastníka řízení trval cca 10 minut. Po jeho ukončení technik ZZS KVK v 15:10 hod. a v 15:15 hod. volal na číslo 353 362 590, na nějž se směřuje volání na linku 155 v Karlovarském kraji a jelikož hovor proběhl bez problému, byla potvrzena domněnka, že problém je pouze v logické vazbě mezi linkou 155 a ústřednou ZZS KVK. Kolem 15:15 hod. začala linka 155 zvonit na mobilním čísle dispečinku, což signalizovalo, že logická vazba byla obnovena a přesměrování již funguje.

Z důvodu odstranění rozporu v tvrzení o délce předmětného výpadku funkčnosti linky 155 a upřesnění územního výpadku, nařídil správní orgán na den 18. 11. 2013 ústní jednání.

Při tomto ústním jednání účastník řízení uvedl, že výpadek funkčnosti linky 155 se týkal celého území Karlovarského kraje, v časovém rozmezí od 13:46 hod. (první nespojené volání na linku 155) do 15:17 hod. (poslední nespojený hovor na linku 155). Na podporu svých tvrzení účastník řízení předložil:

- popis incidentu v časové ose;
- mapku území postiženého nefunkčností linky 155 dne 4. 10. 2013;
- technický popis příčiny nedovolatelnosti na linku tísňového volání dne 4. 10. 2013;
- seznam unikátních telefonních čísel, která se nedovolala na linku 155 v době její nefunkčnosti.

V listině o průběhu incidentu, který trval 1 hodinu 31 minut 24 vteřin, účastník řízení uvedl, že v rámci akce optimalizace linky 155 pro Karlovarský kraj zřizoval specialista Engineeringu funkci „Crank back“ v tranzitní úrovni sítě. Tato funkce měla zajistit automatickou dovolatelnost linky 155 přes mobilní zálohu v případě ztráty spojení mezi tranzitními ústřednami a lokální ústřednou, kde je připojena ZZS KVK (HOST KV4X). V důsledku chyby v datech byla však po tomto konfiguračním zásahu všechna volání na linku 155 směřována na nesprávnou lokální ústřednu (KV3X), která vracela volání zpět na tranzitní ústřednu a došlo k zacyklení a faktické úplné nedostupnosti tísňové linky 155 v Karlovarském kraji. V 15:02 hod. byla na speciální zelenou linku, pro tyto účely zřízenou, vznesena žádost ZZS KVK o směrování 155 na mobilní zálohu. Do nahlášení výpadku linky 155 se na tuto linku v Karlovarském kraji nedovolalo 9 unikátních čísel. Do odstranění závady v 15:18 hod. se nedovolalo na linku 155 v Karlovarském kraji dalších 6 unikátních čísel včetně čísel ZZS KVK a účastníka řízení.

Současně při nařízeném ústním jednání účastník řízení využil svého práva nahlédnout do úředního spisu.

Vzhledem ke skutečnosti, že správní orgán dospěl k závěru, že již nashromáždil veškeré potřebné podklady pro vydání rozhodnutí, seznámil účastníka řízení s touto skutečností.

Na výzvu správního orgánu k vyjádření se k podkladům před vydáním rozhodnutí účastník řízení reagoval dne 2. 12. 2013 písemně. Ve svém závěrečném vyjádření k dočasné nefunkčnosti linky 155 v Karlovarském kraji opětovně uznal pochybení svého pracovníka, jehož následkem došlo dne 4. 10. 2013 k dočasnému nesprávnému fungování linky 155 na území Karlovarského kraje. Účastník řízení dále uvedl, že při objasňování okolností této záležitosti od začátku plně spolupracoval, zvolil v dané věci proaktivní přístup a usiloval o poskytnutí veškeré nezbytné součinnosti. Na podněty ohledně problémů s voláním na linku 155 reagoval ihned, a ani následně vůči správnímu orgánu se nesnažil

celou věc nijak bagatelizovat či zakrývat. Účastník řízení dále podotkl, že sám předložil podklady týkající se územního rozsahu zmíněného selhání, doby trvání problému, ale také seznam telefonních čísel, kterých spojení na linku 155 z důvodu nesprávného fungování tranzitní ústředny nedošlo. Účastník řízení uvedl, že pokud by byl o nesprávném fungování ústředny informován dříve, mohla být celá porucha odstraněna ještě rychleji, neboť linka 155 byla od odhalení problému zprovozněna v době několika minut. Přestože účastník řízení nadále považuje selhání svého pracovníka za mimořádně vážné, když jakékoli nesprávné fungování linky 155, byť jen na pár minut, může ve svém důsledku znamenat vznik velmi nebezpečných a nepříjemných situací, tak současně věří, že skutečný dopad dotčeného nesprávného fungování telefonní ústředny byl v praxi minimální. Dále účastník řízení připomenul, že po celou dobu problémů na lince 155 byla na celém území ČR plně funkční univerzální tísňová linka 112, stejně jako např. linky 158 a 156, na které se mohli volající alternativně obrátit.

Následně správní orgán přistoupil k hodnocení nashromážděných důkazů.

Účastník řízení je osoba podnikající v elektronických komunikacích a na základě osvědčení č. 516 vydaného Úřadem poskytuje ode dne 10. 7. 1995 veřejně dostupnou telefonní službu.

Podle ust. § 61 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích je podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání, vyjma případů uvedených v § 33 odst. 11 téhož zákona, a k evropským harmonizovaným číslům. Případem vyjmutým z této povinnosti je případ znemožnění přístupu telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti účastníku, popřípadě uživateli uskutečňujícímu zlomyslná volání na čísla tísňového volání, a to na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, přičemž o opětovném umožnění přístupu telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti rozhodne Úřad na žádost dotčeného účastníka.

V tomto případě byl účastník řízení povinen zajistit nepřetržitý přístup k číslu tísňového volání 155 nejen zákazníkům ve své síti, ale též uživatelům služeb ostatních provozovatelů veřejně dostupné služby elektronických komunikací na území celého Karlovarského kraje, a to z titulu provozovatele tranzitní ústředny, kterou volání na linku 155 (provozovanou záchrannou službou) uskutečňována na území Karlovarského kraje, procházejí.

Po zhodnocení nashromážděných důkazů dospěl správní orgán k závěru, že se účastník řízení dopustil porušení výše uvedeného ustanovení § 61 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích, když jako podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu nezajistil dne 4. 10. 2013 od 13:48 hod. (od rekonfigurace tranzitních ústředn pro Karlovarský kraj technikem účastníka řízení) do 15:17 hod. (do odstranění závady) nepřetržitý přístup k číslu tísňového volání 155 všem uživatelům telekomunikační služby na celém území Karlovarského kraje. Tímto jednáním naplnil skutkovou podstatu správního deliktu podle ustanovení § 118 odst. 8 písm. a) zákona o elektronických komunikacích. Dle ustanovení § 118 odst. 22 písm. c) zákona o elektronických komunikacích správní orgán za takový správní delikt uloží pokutu do výše 20 mil. Kč.

Při určení výše pokuty přihlédl správní orgán, v souladu s § 120 odst. 4 zákona o elektronických komunikacích, k závažnosti deliktu, a to zejména ke způsobu jeho spáchání, k jeho následkům a okolnostem, za nichž byl spáchán.

Ke způsobu spáchání správního deliktu správní orgán konstatuje, že výše uvedeného protiprávního jednání se účastník řízení dopustil pochybením svého servisního technika při rekonfiguraci tranzitních ústředn pro Karlovarský kraj, když tento pracovník neotestoval a nezkontroloval funkčnost směrování hovorů po jím provedeném zásahu. Doznání tohoto pochybení spočívajícího v nedůslednosti pracovníka účastníka řízení vzal správní orgán v úvahu jako polehčující okolnost.

K následkům spáchání správního deliktu správní orgán konstatuje, že nezajištění nepřetržitého přístupu uživatelům k číslu tísňového volání 155 na celém území Karlovarského kraje představovalo významný zásah do práv účastníků veřejně dostupné služby elektronických komunikací, neboť mohlo dojít, a v tomto případě též došlo, k zásadnímu ohrožení uživatelů, ať již na životě či zdraví. Jelikož z předloženého protokolu Policie ČR vyplývá, že v inkriminované době došlo k situaci, kdy bylo potřebné dovolat se pomoci rychlé záchranné služby, tedy nejednalo se pouze o hypotetické ohrožení uživatelů na životě a zdraví, hodnotí správní orgán znemožnění dovolání se pomoci na lince 155 jako závažný následek.

K okolnostem, za kterých byl správní delikt spáchán, správní orgán uvádí, že vzal v úvahu polehčující skutečnost, že účastník řízení ihned při zjištění závady jednal, neprodleně přijal potřebná opatření k odstranění závady a po nahlášení závady tato trvala již pouze 16 minut. Pozitivně dále správní orgán hodnotil jednání účastníka řízení v průběhu správního řízení, když tento plně spolupracoval se správním orgánem a z vlastní iniciativy předložil vyjádření k předmětu správního řízení bez výzvy správního orgánu, přičemž se k předmětnému pochybení doznal. Správní orgán dále přihlédl ke skutečnosti, že z celkového počtu 5 tísňových linek zařazených do složek integrovaného záchranného systému, nefungovala pouze jedna, a to linka 155.

Účastník řízení byl povinen zajistit přístup k číslům tísňového volání, a tím splnit svou zákonnou povinnost, jejímž nesplněním došlo k ohrožení veřejného zájmu, a to nejvýznamnějšího, neboť bylo ohroženo lidské zdraví a život. Správní orgán zohlednil skutečnost, že příjem volání na číslo tísňového volání 155 nefungoval na území jednoho kraje a i bez ohledu na počet obyvatel Karlovarského kraje (cca 300 tisíc osob) v poměru k celkovému počtu obyvatel ČR, hodnotil uvedené jako přitěžující okolnost.

Jelikož se v tomto případě nejedná o omezení přístupu na linky k číslům tísňového volání dle § 33 odst. 11 zákona o elektronických komunikacích a účastník řízení se nezprostil odpovědnosti za správní delikt na základě liberačního důvodu § 120 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, neboť neprokázal, že by vynaložil veškeré úsilí, které by bylo možné požadovat, aby porušení právní povinnosti zabránil, uložil správní orgán pokutu dle ust. § 118 odst. 22 písm. c) téhož zákona, a to pokutu při dolní hranici rozpětí pro uložení pokuty.

S ohledem na důležitost ohroženého veřejného zájmu (neboť došlo k ohrožení lidského života a zdraví) a územní rozsah protiprávního jednání účastníka řízení, považuje správní orgán spáchaný správní delikt za zvláště závažný správní delikt, avšak po přihlídnutí k polehčujícím okolnostem správní orgán stanovil pokutu ve výši 1 750 000,00 Kč, tak jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

Po provedeném souhrnném zhodnocení shromážděných důkazů a s přihlídnutím ke všem zjištěným okolnostem správní orgán dospěl k závěru, že protiprávní jednání bylo účastníku řízení spolehlivě prokázáno a pokuta, uložená při dolní hranici zákonem vymezeného rozpětí, odpovídá míře zavinění a splňuje hlavně výchovný a preventivní účel.

Vzhledem ke skutečnosti, že účastník řízení vyvolal správní řízení porušením své právní povinnosti, uložil mu správní orgán povinnost nahradit náklady řízení výše uvedenou paušální částkou, podle vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výtěžku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k předsedovi Rady Českého telekomunikačního úřadu, a to v počtu dvou stejnopisů na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro západočeskou oblast, poštovní přihrádka

273, 305 73 Plzeň, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Ing. Petr Francl
ředitel odboru pro západočeskou oblast