

**VYHLÁŠKA**  
**Ministerstva dopravy a spojů**  
**ze dne .....**  
**o kvalitě univerzální služby**

Ministerstvo dopravy a spojů stanoví podle § 29 odst. 3 zákona č. .... /2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů:

§ 1  
**Předmět úpravy**

Tato vyhláška stanoví charakteristiky, parametry a ukazatele kvality služeb poskytovaných v rámci univerzální služby.

§ 2  
**Vymezení pojmů**

Pro účely této vyhlášky se rozumí:

- a) telefonní stanicí soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na telekomunikační síť využívat telefonní službu,
- b) účastnickou přípojkou okruh, umožňující vytvoření hovorové cesty, spojující účastnické zařízení s přípojným bodem telefonní ústředny,
- c) ztrátou integrity služby jev, při kterém během spojení dojde k mimořádnému zhoršení jakosti přenosu.
- d) obdobím silného provozu období, ve kterém je provoz srovnatelný s provozem v hlavní provozní hodině plus minus jedna hodina,
- e) veřejným telefonním automatem kartový nebo mincový telefonní automat provozovaný poskytovatelem služby, který je přístupný 24 hodin denně,
- e) mobilním účastnickým přístrojem zařízení, které je prostřednictvím základnových stanic mobilní telekomunikační sítě schopné komunikace za pohybu.

§ 3  
**Ukazatele a charakteristiky kvality služeb**

Ukazatele kvality služeb jsou:

- a) doba potřebná pro počáteční zřízení telefonní služby prostřednictvím veřejné pevné telekomunikační sítě je doba od prokazatelného objednání 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 přístroj je v majetku poskytovatele (tato doba platí i pro dobu nutnou pro překládku již existující telefonní stanice a vykazuje se ve dnech),

- b) četnost poruch na účastnickou přípojku je poměr počtu platných poruchových hlášení, podaných účastníky o přerušení služby nebo ztrátě integrity služby, k průměrnému počtu účastnických přípojek v hodnoceném časovém období (neuvažují se poruchy koncových zařízení připojených ke koncovému bodu telekomunikační sítě a poruchy vztahující se k vlastnostem telekomunikační sítě, která není provozována poskytovatelem služby),
- c) doba odstranění poruchového stavu je doba od okamžiku nahlášení poruchového stavu účastníkem poskytovateli služby do okamžiku, kdy služba byla vrácena do předepsaného provozního stavu (uvažují se pouze poruchové stavy definované podle odstavce 2),
- d) míra neúspěšnosti sestavení spojení ve veřejné pevné telekomunikační síti je poměr neúspěšných pokusů o sestavení spojení k celkovému počtu pokusů o spojení v období silného provozu, vyjádřený v procentech a 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,
- e) 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,
- f) správnost vyúčtování je podíl počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování vyjádřený v procentech,
- g) doba přihlášení obsluhy pracoviště poskytujícího služby na ohlašovně meziměstského a mezinárodního provozu nebo na pracovišti podávajícím informace o telefonních číslech je doba od okamžiku vyslání poslední číslice čísla požadované služby, až do okamžiku, kdy obsluha (fyzická osoba) se přihlásí volajícímu uživateli, aby poskytla požadovanou službu,
- h) míra pohotovosti veřejných telefonních automatů kartových a mincových je podíl počtu instalovaných veřejných telefonních automatů v provozuschopném stavu k celkovému počtu instalovaných veřejných telefonních automatů vyjádřený v procentech,
- i) doba potřebná pro počáteční zřízení telefonní služby prostřednictvím veřejné mobilní telekomunikační sítě je doba od prokazatelného objednání služby zákazníkem do předání zprovozněného mobilního účastnického přístroje nebo do aktivování účastnické identifikační karty zákazníkovi,
- j) míra neúspěšnosti sestavení spojení ve veřejné mobilní telekomunikační síti je podíl neúspěšných pokusů o spojení k celkovému počtu pokusů o spojení z mobilního koncového zařízení v mobilní telekomunikační síti v období silného provozu vyjádřený v procentech v libovolném místě území, kde je telekomunikační služba touto sítí poskytována,
- k) míra předčasného ukončení spojení nebo ztráta integrity služby ve veřejné mobilní telekomunikační síti je podíl počtu předčasně ukončených spojení nebo spojení s výskytem mimořádného zhoršení jakosti přenosu k celkovému počtu zkušebních spojení trvajících 5 minut v období silného provozu vyjádřený v procentech v libovolném místě území, kde je telekomunikační služba prostřednictvím této sítě poskytována.

## § 4

### Stanovené hodnoty

Míry a mezní hodnoty ukazatelů kvality služeb poskytovaných v rámci univerzální služby jsou stanoveny

- a) v příloze č. 1 pro pevnou telekomunikační síť,
- b) v příloze č. 2 pro mobilní telekomunikační síť.

## § 5

### Vyhodnocování ukazatelů

- (1) Zjišťování dosahované hodnoty ukazatelů a jejich vyhodnocování poskytovatel univerzální služby<sup>1)</sup> provádí na podkladě pravidelného měsíčního sledování v rámci příslušné územní jednotky CZ-NUTS na úrovni NUTS 3<sup>2)</sup> podle metodiky schválené Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „Úřad“)<sup>1)</sup>.
- (2) Vyhodnocení ukazatelů podle § 3 odst. 1, 2, 3, 6 a 9 prováděné poskytovatelem zahrnuje údaje o všech evidovaných událostech uskutečněných v hodnoceném období a nezahrnuje pouze vybraná data.
- (3) Vyhodnocení ukazatelů podle § 3 odst. 4, 5, 7, 8, 10 a 11 prováděné poskytovatelem zahrnuje údaje získané statisticky významným výběrem dat. Počet sledování, zajišťující dostatečnou přesnost a věrohodnost výsledků, odpovídá požadavku metodiky schválené Úřadem.
- (4) V případech krizové situace<sup>3)</sup> poskytovatel služby předkládá Úřadu skutečně zjištěné hodnoty ukazatelů se zdůvodněním jejich nepříznivého ovlivnění.

## § 6

### Ustanovení o účinnosti

Tato vyhláška nabývá účinnosti dnem .....

---

<sup>1)</sup> § 34 odst. 2, písm. c) zákona č. /2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů.

<sup>2)</sup> Opatření Českého statistického úřadu č. OP 13/1999 Sb. k zavedení klasifikace územních statistických jednotek.

<sup>3)</sup> § 87 odst. 1 zákona č. /2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů.

**Příloha č. 1 k vyhl. č. /2000 Sb. o kvalitě univerzální služby**

Stanovené hodnoty ukazatelů kvality univerzální služby

| Ukazatel podle | Míra a její jednotka   | Stanovená hodnota pro r. 2001-2        | Stanovená hodnota pro r. 2003-4        |
|----------------|--|--|--|
| § 3 písm. a)   | Mezní doba potřebná pro počáteční zřízení telefonní služby<br>- v 95% případů<br>- v 99% případů<br>Procento zřízení telefonní služby v době dohodnuté se zákazníkem   | ≤ 20 dnů<br>≤ 30 dnů<br>≥ 99,5 %       | ≤ 10 dnů<br>≤ 15 dnů<br>≥ 99,5 %       |
| § 3 písm. b)   | Četnost poruch na 100 účastnických přípojek (ÚP) za rok  | ≤ 20 poruch na 100 ÚP/rok              | ≤ 20 poruch na 100 ÚP/rok              |
| § 3 písm. c)   | a) Průměrná doba odstranění poruchového stavu<br>b) Mezní doba odstranění poruchového stavu v<br>- v 80 % případů<br>- v 95 % případů  | ≤ 24 hodin<br>≤ 36 hodin<br>≤ 48 hodin | ≤ 16 hodin<br>≤ 24 hodin<br>≤ 36 hodin |
| § 3 písm. d)   | Podíl neúspěšných pokusů o spojení k celkovému počtu pokusů o spojení v období silného provozu <sup>4)</sup> vyjádřený v procentech<br>a) při průběžném hodnocení reálného provozu v národním telefonním styku<br>b) při průběžném hodnocení reálného provozu v mezinárodním telefonním styku <sup>5)</sup>  | ≤ 4 %<br>≤ 8 %                         | ≤ 3 %<br>≤ 6 %                         |
| § 3 písm. e)   | Průměrná doba potřebná pro sestavení spojení<br>- v národním styku<br>- v mezinárodním styku <sup>5)</sup><br>Doba potřebná pro sestavení 95 % spojení<br>- v národním styku<br>- v mezinárodním styku <sup>5)</sup>   | ≤ 15 s<br>≤ 15 s<br>≤ 23 s<br>≤ 23 s   | ≤ 10 s<br>≤ 10 s<br>≤ 18 s<br>≤ 18 s   |
| § 3 písm. f)   | Správnost vyúčtování telekomunikačních poplatků  | ≤ 0,5 %                                | ≤ 0,5 %                                |
| § 3 písm. g)   | Podíl počtu přihlášení obsluhy pracoviště do 20 s k celkovému počtu volání na<br>a) ohlašovnách meziměstského a mezinárodního provozu vyjádřený v procentech<br>b) na pracovištích podávajících informace vyjádřený v procentech<br>průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště<br>a) ohlašovnách meziměstského a mezinárodního provozu<br>b) na pracovištích podávajících informace | ≥ 99 %<br>≥ 98 %<br>≤ 12 s<br>≤ 15 s   | ≥ 99 %<br>≥ 98 %<br>≤ 12 s<br>≤ 15 s   |
| § 3 písm. h)   | Míra pohotovosti veřejných telefonních automatů kartových a mincových  | ≥ 98,5 %                               | ≥ 98,5 %                               |

<sup>4)</sup> Vykazuje se průběžné hodnocení reálného provozu v digitální síti.

<sup>5)</sup> Uvedené hodnoty pro mezinárodní styk jsou doporučené.

**Příloha č. 2 k vyhl. č. /2000 Sb. o kvalitě univerzální služby**

**Stanovené hodnoty ukazatelů kvality univerzální služby v mobilní telekomunikační síti**

| Ukazatel podle | Míra a její jednotka   | Stanovená hodnota pro r. 2001-2      | Stanovená hodnota pro r. 2003-4      |
|----------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| § 3 písm. f)   | Správnost vyúčtování telekomunikačních poplatků  | ≤ 0,5 %                              | ≤ 0,5 %                              |
| § 3 písm. g)   | Podíl počtu přihlášení obsluhy pracoviště do 20 s k celkovému počtu volání na<br>a) ohlašovnách meziměstského a mezinárodního provozu vyjádřený v procentech<br>b) na pracovištích podávajících informace vyjádřený v procentech<br>průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště<br>a) ohlašovnách meziměstského a mezinárodního provozu<br>b) na pracovištích podávajících informace | ≥ 99 %<br>≥ 98 %<br>≤ 12 s<br>≤ 15 s | ≥ 99 %<br>≥ 98 %<br>≤ 12 s<br>≤ 15 s |
| § 3 písm. i)   | Mezní doba potřebná pro počáteční zřízení telefonní služby prostřednictvím mobilní telekomunikační sítě<br>- v 95 % případů<br>- v 99 % případů<br>Procento zřízení telefonní služby v době dohodnuté se zákazníkem  | ≤ 3 dny<br>≤ 5 dnů<br>≥ 99,5 %       | ≤ 3 dny<br>≤ 5 dnů<br>≥ 99,5 %       |
| § 3 písm. j)   | Podíl neúspěšných pokusů o spojení k celkovému počtu pokusů o spojení v období silného provozu <sup>4)</sup> vyjádřený v procentech  | < 3 %                                | < 3 %                                |
| § 3 písm. k)   | Míra předčasného ukončení spojení nebo ztráta integrity služby v mobilní telekomunikační síti  | < 3 %                                | < 3 %                                |