



US-QoS

OOP/5/11.2007-14

Termín odevzdání formuláře: 31. 3. 2014

Kontaktní osoba: Ing. Kamil Popelář tel.: 224 004 609

Kód formuláře

K3-5

INFORMACE

o výsledcích poskytování univerzální služby za celý rok 2013

**FORMULÁŘ VYPLŇUJÍ POUZE PODNIKATELÉ KTERÍ POSKYTUJÍ:
UNIVERZÁLNÍ SLUŽBU (Telefónica Czech Republic, a.s.)**

Dílčí služba podle zákona	Název dílčí služby	Parametry a výsledné ukazatele poskytování univerzální služby	Stanovená mezní hodnota	Výsledná hodnota	Řádek
§ 38 odst. 2 písm. a)	Připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti ¹⁾	Doba, za kterou je zřízeno připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti ²⁾ Počet dnů, během nichž bylo zprovozněno připojení			
		- v 95 % případů	≤10 kalendář. dnů		1
		- v 99 % případů	≤15 kalendář. dnů		2
		Procento případů zprovozněných připojení v době dohodnuté s uživatelem	100%		3
		Počet připojení v pevném místě k veřejné komunikační síti zřízených v hodnoceném období	---		4
		Celkový počet provozovaných přípojných okruhů ³⁾	---		5
		Četnost poruch přípojných okruhů ⁴⁾ Četnost poruch vztažená k 100 přípojných okruhů	≤ 10 /rok		6
		Doba odstranění poruchy na přípojném okruhu ⁵⁾ Doba odstranění poruch na přípojném okruhu			
		- 80 % poruch	≤ 6 hodin		7
- 95 % poruch	≤ 12 hodin		8		
Procento případů odstranění poruchy na přípojném okruhu v době dohodnuté s účastníkem	100%		9		

- 1) Podle § 40 odst. 2 zákona se připojením v pevném místě k veřejné komunikační síti rozumí zřízení a zprovoznění koncového bodu sítě v pevném místě.
- 2) Podle § 3 odst. 1 písm. a) vyhlášky.
- 3) V souladu s § 2 vyhlášky se přípojným okruhem rozumí účastnický přípojný okruh, jímž je komunikační cesta spojující koncový bod sítě s přípojným bodem telefonní ústředny, popřípadě dálkového koncentrátoru, sestávající z účastnického přípojného vedení včetně k němu příslušejícího technického zařízení nezbytného pro uskutečňování volání; přípojným bodem se rozumí hlavní rozvaděč.
- 4) Podle § 3 odst. 1 písm. b) vyhlášky.
- 5) Podle § 3 odst. 1 písm. c) vyhlášky.

Dílčí služba podle zákona	Název dílčí služby	Parametry a výsledné ukazatele poskytování univerzální služby	Stanovená mezní hodnota	Výsledná hodnota	Řádek
		Četnost všech ostatních poruch připojení, s výjimkou poruch na přípojném okruhu Četnost poruch vztažená k 100 připojení ⁶⁾	---		10
		Doba odstranění všech ostatních poruch připojení, s výjimkou poruch na přípojném okruhu - 80 % poruch ⁶⁾ - 95 % poruch ⁶⁾	---		11
			---		12
		Procento případů odstranění poruchy, s výjimkou poruchy na přípojném okruhu, v době dohodnuté s účastníkem ⁶⁾	---		13
§ 38 odst. 2 písm. b)	Přístup v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě ⁷⁾	Počet spojení sestavených v rámci přístupu v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě celkem (v tis.)	---		14
		Doba, za kterou je sestaveno spojení ⁸⁾ Průměrná doba, za kterou bylo sestaveno spojení - u národních volání - u mezinárodních volání ⁹⁾	≤ 6 s		15
			≤ 10 s		16
		Doba, za kterou bylo sestaveno 95 % spojení - u národních volání - u mezinárodních volání ⁹⁾	≤ 12 s		17
			≤ 18 s		18
		Míra neúspěšnosti sestavení spojení ¹⁰⁾ Poměr vyjádřený v procentech - u národních volání - u mezinárodních volání ⁹⁾	≤ 2,5 %		19
			≤ 4 %		20
		Četnost reklamací na vyúčtování ceny ⁹⁾ Poměr vyjádřený v procentech	≤ 0,5 %		21
§ 38 odst. 2 písm. c)	Pravidelné vydávání účastnických seznamů a přístup koncových uživatelů k těmto seznamům ¹²⁾	Počet účastníků vedených v účastnickém seznamu - tištěném - v seznamu umožňujícím dálkový přístup	---		22
			---		23
		Distribuce tištěného účastnického seznamu Počet distribuovaných seznamů	---		24

6) Uvedené mezní hodnoty jsou pouze doporučené.

7) Podle § 40 odst. 4 zákona se přístupem v pevném místě k veřejně dostupné telefonní službě rozumí provozování koncového bodu sítě. (Prostřednictvím koncového bodu sítě se účastníkovi poskytuje přístup k veřejně dostupné telefonní službě.)

8) Podle § 3 odst. 1 písm. d) vyhlášky.

9) Uvedené mezní hodnoty u mezinárodních volání jsou dle vyhlášky doporučené.

10) Podle § 3 odst. 1 písm. e) vyhlášky.

11) Podle § 3 odst. 1 písm. f) vyhlášky.

12) Podle § 41 odst. 1 zákona se účastnický seznam vydává v tištěné formě nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup.

13) Podle § 3 odst. 1 písm. g) vyhlášky.

14) Podle § 3 odst. 1 písm. h) vyhlášky.

Dílčí služba podle zákona	Název dílčí služby	Parametry a výsledné ukazatele poskytování univerzální služby	Stanovená mezní hodnota	Výsledná hodnota	Řádek
§ 38 odst. 2 písm. d)	Informační služba o telefonních číslech účastníků veřejně dostupné telefonní služby, dostupná pro koncové uživatele	Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech¹³⁾			
		Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště	≤ 8 s		25
		Poměr počtu přihlášení obsluhy pracoviště v době do 20 s k celkovému počtu volání vyjádřený v procentech	≥ 98 %		26
		Počet uskutečněných volání na informační službu o telefonních číslech (v tis.)	---		27
§ 38 odst. 2 písm. e)	Služby veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě	Míra pohotovosti veřejných telefonních automatů¹⁴⁾	≥ 91,5 %	99,15	28
		Počet veřejných telefonních automatů nebo jiných obdobných technických prostředků umožňujících přístup k veřejně dostupné telefonní službě poskytovaných v rámci univerzální služby			
		- v obcích do 1 999 obyvatel	---	5 209,00	29
		- v obcích od 2 000 do 4 999 obyvatel	---	15,00	30
		Počet veřejných telefonních stanic poskytovaných v rámci univerzální služby	---	258,00	31
§ 38 odst. 2 písm. f)	Přístup zdravotně postižených osob k veřejně dostupné telefonní službě, k informační službě o telefonních číslech a k účastnickým seznamům rovnocenný s přístupem, který využívají ostatní koncoví uživatelé, zejména prostřednictvím speciálně vybavených telekomunikačních koncových zařízení	Počet pronajatých speciálně vybavených zařízení zdravotně postiženým osobám celkem	---	2 960,00	32
		Počet prodaných speciálně vybavených zařízení zdravotně postiženým osobám	---	8,00	33

Dílčí služba podle zákona	Název dílčí služby	Parametry a výsledné ukazatele poskytování univerzální služby	Stanovená mezní hodnota	Výsledná hodnota	Řádek
§ 38 odst. 2 písm. g)	Doplňkové služby ke službám uvedeným v § 38 odst. 2 písm. a) a b) zákona, kterými jsou:				
	1) postupné splácení ceny za zřízení připojení k veřejné komunikační síti pro spotřebitele				
		Počet případů poskytnutí doplňkových služeb podle bodu 1)	---		34
	2) bezplatné selektivní zamezení odchozích volání, odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv nebo, je-li to technicky proveditelné, přístupu k podobným službám se zvýšenou cenou anebo volání na určené druhy čísel pro účastníka				
		Počet případů poskytnutí doplňkových služeb podle bodu 2)			
		- počet případů bezplatného selektivního zamezení odchozích volání	---		35
		- počet případů bezplatného zamezení odesílání prémiových textových nebo multimediálních zpráv	---		36
		- počet případů bezplatného zamezení přístupu k podobným službám se zvýšenou cenou anebo volání na určené druhy čísel	---		37
	3) bezplatné položkové vyúčtování ceny pro účastníka				
		Počet objednávek doplňkových služeb podle bodu 3)	---		38
	4) poskytování informací na žádost účastníka o nižších cenách nebo výhodnějších cenových plánech a podmínkách, za nichž jsou uplatňovány, jsou-li tyto informace dostupné				
		Počet případů poskytnutí informací podle bodu 4)	---		39
	5) kontrola výdajů účastníka spojených s využíváním veřejně dostupné telefonní služby, včetně bezplatného upozornění spotřebitele v případě neobvyklého nebo nadměrně zvýšeného využívání této služby				
		Počet případů kontroly výdajů podle bodu 5)			
	- počet účastníků majících možnost využívat kontrolu výdajů s bezplatným upozorněním spotřebitele	---		40	
	- počet účastníků využívajících kontrolu výdajů s bezplatným upozorněním spotřebitele	---		41	
	- počet účastníků, jimž bylo bezplatně zasláno upozornění	---		42	
§ 38 odst. 3	Umožnit osobám se zvláštními sociálními potřebami v souladu s § 44 a 45 zákona výběr cen nebo cenových plánů, které se liší od cenových plánů poskytovaných za normálních obchodních podmínek, tak, aby tyto osoby měly přístup a mohly využívat dílčí služby a veřejně dostupnou telefonní službu				
		Počet případů poskytnutí těchto služeb	---	40 030,00	43
		Výše skutečné slevy s DPH	---	200,00	44
		Počet nabízených cenových plánů	---	12,00	45

Poznámka:

Pozn. ř. 43 - Jde o počet účastníkův prosinci. ř. 45 - Počet aktivně nabízených tarifů v prosinci 2013.

nový řádek - Shift+Enter

Odesláno dne	Podpis vedoucího zpravodajské jednotky, razítko	Formulář vyplnil
		Jméno a příjmení Telefon Mobil E-mail