

# Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky

Továrenská 7, P. O. Box 40, 825 55 Bratislava 24

Číslo: 3125/OTR/2012

V Bratislave 25. júla 2012

## ROZHODNUTIE

Účastník konania: **SLOVAK TELEKOM, a. s.**  
**Karadžičova 10**  
**825 13 Bratislava**  
**IČO: 35 763 469**

Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky, odbor technickej regulácie (ďalej len „úrad“) ako orgán štátnej správy príslušný na konanie podľa § 6 ods. 1 písm. b) a ods. 3 písm. a) zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“) a podľa § 5 a § 6 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“) v konaní vo veci určenia podniku na poskytovanie univerzálnej služby a uloženia povinnosti rozhodol takto:

1. Určuje podľa § 50 ods. 3 v spojení s § 78 ods. 11 zákona o elektronických komunikáciách spoločnosť Slovak Telekom, a.s., so sídlom Karadžičova 10, Bratislava 825 13, IČO: 35 763 469 (ďalej len „spoločnosť ST“) na poskytovanie univerzálnej služby na celom území Slovenskej republiky a ukladá jej
  - a) povinnosť podľa § 50 ods. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikáciách zabezpečiť rovnocenný prístup k verejným telefónnym službám a rovnocennú dostupnosť služieb podľa § 50 ods. 2 písmen b), c) a e), aké majú ostatní koncoví užívatelia, vrátane možnosti výberu podnikov pre užívateľov so zdravotným postihnutím,
  - b) povinnosť podľa § 50 ods. 4 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách prenajať alebo predávať, ak o to požiada užívateľ so zdravotným postihnutím, jedno špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenie primerané jeho zdravotnému postihnutiu za cenu štandardného telekomunikačného koncového zariadenia.
2. Určuje podľa § 50 ods. 7 zákona o elektronických komunikáciách nasledujúce podrobnosti plnenia uložených povinností:
  - a) rovnocennou dostupnosťou služieb je pre účely tohto rozhodnutia taký stav, ktorý umožňuje užívateľom so zdravotným postihnutím využívať elektronické komunikačné služby, pokiaľ je to uskutočniteľné, v rovnakom rozsahu v akom ich majú možnosť využívať užívatelia bez zdravotného postihnutia;

pre zabezpečenie rovnocennej dostupnosti služieb je spoločnosť ST povinná poskytnúť:

- **bezplatný prístup k informačnej službe o telefónnych číslach pre užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú zrakové postihnutie,**
  - **operátorskú službu pre užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú sluchové postihnutie alebo ťažkú rečovú vadu, umožňujúcu prístup k verejnej telefónnej službe,**
- b) **užívateľom so zdravotným postihnutím je pre účely tohto rozhodnutia užívateľ so zdravotným postihnutím podľa § 11 ods. 3 písm. b) zákona o elektronických komunikáciách, podľa ktorého sa takým užívateľom rozumie držiteľ preukazu fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím podľa § 16 ods. 1 zákona č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a o zmene a doplnení niektorých zákonov,**
- c) **voľba o spôsobe poskytnutia špeciálne vybaveného telekomunikačného koncového zariadenia vo forme jeho predaja alebo prenájmu spočíva výlučne na užívateľovi so zdravotným postihnutím, pričom možnosť voľby užívateľa so zdravotným postihnutím nesmie byť nijako ovplyvnená,**
- d) **špeciálne vybaveným telekomunikačným koncovým zariadením je pre účely tohto rozhodnutia koncové zariadenie umožňujúce prístup k verejným telefónnym službám obsahujúce také technologické zariadenie, jeho časť alebo špeciálny softvér, ktoré umožní alebo zjednoduší užívateľovi so zdravotným postihnutím komunikáciu prostredníctvom koncového zariadenia; špeciálne vybaveným telekomunikačným koncovým zariadením je pre účely tohto rozhodnutia:**
- **písací telefón, ktorý umožní užívateľom s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú sluchové postihnutie alebo ťažkú rečovú vadu, používať verejnú telefónnu službu,**
  - **telefón vybavený hlasovým výstupom a špeciálnym aplikačným softvérom, ktorý umožní užívateľom s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú zrakové postihnutie ovládať telefón a používať verejnú telefónnu službu,**
  - **telefón so zväčšenou klávesnicou alebo klávesnicou so špeciálnymi znakmi,**
  - **iné špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenie, ktoré užívateľovi so zdravotným postihnutím pomôže prekonať alebo zmierniť obmedzenia v komunikácii prostredníctvom koncového zariadenia, ktoré má tento užívateľ v dôsledku poškodenia alebo straty telesných funkcií, zmyslových funkcií alebo duševných funkcií,**
- e) **štandardné telekomunikačné koncové zariadenie je pre účely tohto rozhodnutia koncové zariadenie, ktoré môže byť technickou úpravou zmenené na špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenie podľa bodu 2 písm. d) tohto rozhodnutia; v prípade, že takáto úprava nie je možná, je štandardným**

telekomunikačným koncovým zariadením také zariadenie, ktoré poskytuje ekvivalentnú službu účastníkom bez zdravotného postihnutia,

- f) **cena štandardného telekomunikačného koncového zariadenia, ktoré môže byť technickou úpravou zmenené na špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenie je pre účely tohto rozhodnutia cena nedotovaného štandardného telekomunikačného koncového zariadenia nachádzajúceho sa v čase konkrétneho individuálneho plnenia povinnosti v ponuke spoločnosti ST a cena štandardného telekomunikačného koncového zariadenia, ktorého úprava na špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenie nie je možná, je pre účely tohto rozhodnutia cena takého najlacnejšieho nedotovaného štandardného telekomunikačného koncového zariadenia, ktoré poskytuje ekvivalentnú službu účastníkom bez zdravotného postihnutia, nachádzajúceho sa v čase konkrétneho individuálneho plnenia povinnosti v ponuke spoločnosti ST; uvedené spôsoby určenia ceny sa uplatnia v prípade predaja ako aj prenájmu špeciálne vybaveného telekomunikačného koncového zariadenia,**
- g) **ak užívateľ so zdravotným postihnutím požiadal o prenájom alebo predaj špeciálne vybaveného telekomunikačného koncového zariadenia, spoločnosť ST prenajme alebo predá takéto zariadenie užívateľovi so zdravotným postihnutím do 30 dní odo dňa podania žiadosti; lehota pre vybavenie žiadosti neuplynie skôr ako 90 dní odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia,**
- h) **zariadenia a služby poskytované v rámci univerzálnej služby musia byť poskytované na celom území Slovenskej republiky za rovnakých podmienok,**
- i) **spoločnosť ST je povinná začať poskytovať univerzálnu službu za podmienok uvedených vo výroku tohto rozhodnutia do 90 dní odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia.**

## **Odôvodnenie**

### **1. Skutkový stav a okolnosti predchádzajúce správne konaniu s významom pre rozhodnutie vo veci**

Na základe rozhodnutia č. 1710/12/2005 zo dňa 20. decembra 2005 a rozhodnutia o rozklade č. 33/01/2006 zo dňa 4. apríla 2006 (ďalej len „pôvodné rozhodnutie“) zabezpečuje univerzálnu službu na základe povinnosti uloženej v uvedenom rozhodnutí spoločnosť ST od 1. januára 2007.

Podľa § 78 ods. 11 zákona o elektronických komunikáciách sa poskytovateľ univerzálnej služby, ktorý bol určený na poskytovanie univerzálnej služby do 31. októbra 2011 považuje za poskytovateľa univerzálnej služby podľa zákona o elektronických komunikáciách a je povinný uložené povinnosti univerzálnej služby poskytovať až do právoplatnosti rozhodnutia úradu podľa § 50 ods. 3. Úrad vydá rozhodnutie podľa § 50 ods. 3 do deviatich mesiacov odo dňa účinnosti zákona o elektronických komunikáciách, čiže do 1. augusta 2012.

#### **1.1 Odôvodnenie uloženia povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikáciách zabezpečiť rovnocenný prístup k verejným**

**telefónnym službám a rovnocennú dostupnosť služieb podľa § 50 ods. 2 písmen b), c) a e), aké majú ostatní koncoví užívatelia, vrátane možnosti výberu podnikov pre užívateľov so zdravotným postihnutím a povinnosti podľa § 50 ods. 4 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách prenajať alebo predávať, ak o to požiada užívateľ so zdravotným postihnutím, jedno špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenie primerané jeho zdravotnému postihnutiu za cenu štandardného telekomunikačného koncového zariadenia**

Podľa rozhodnutia o rozklade spoločnosť ST v súčasnosti zabezpečuje prístup k verejne dostupným telefónnym službám pre zdravotne postihnutých užívateľov a primeranú dostupnosť verejných telefónnych automatov s bezbariérovým prístupom a osobitným vybavením od 1. januára 2007. Na základe uloženej povinnosti poskytuje viacero služieb určených len pre užívateľov so zdravotným postihnutím. Informácie o týchto službách sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti ST.

Údaje spoločnosti ST o počte užívateľov so zdravotným postihnutím, ktorí využívajú služby pre nich určené:

### **OBCHODNÉ TAJOMSTVO**

Na základe Článku IV bod 2 ods. 5 písm. b) všeobecného povolenia č. 1/2011 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí spoločnosť ST od 1. apríla 2012 poskytuje služby špeciálne určené pre užívateľov so zdravotným postihnutím, a to bezplatnú informáciu o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú elektronickú komunikačnú službu.

Spoločnosť ST okrem vyššie uvedených služieb poskytuje množstvo služieb, ktoré sú všeobecne prístupné pre všetkých užívateľov, vrátane užívateľov so zdravotným postihnutím. V prípade týchto služieb nie je možné zistiť, koľko z ich užívateľov je zdravotne postihnutých.

Úrad na základe podkladov od zástupcov užívateľov so zdravotným postihnutím zistil, že zvýhodnený voliteľný volací program nezodpovedá súčasným potrebám osôb so zdravotným postihnutím, a to z nasledujúcich dôvodov:

- Program je nastavený tak, že v podstate môže vyhovovať len osobám, ktoré aktívne netelefonujú a linka im slúži prevažne na prijímanie hovorov. Pri aktívnom telefonovaní sú iné ponúkané programy výhodnejšie.
- K zvýhodnenému volaciemu programu sa neposkytujú žiadne voľné minúty hovorov v slabej prevádzke a v dňoch pracovného voľna alebo pracovného pokoja.
- K programu nie je možné si dokúpiť ďalšie služby, ako je ADSL pripojenie k internetu alebo hovory v slabej prevádzke za paušálny poplatok.

Napriek uvedeným dôvodom používalo k 31.1.2012 tento volací program 60 518 účastníkov s ťažkým zdravotným postihnutím.

Na základe stretnutia so zástupcami užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú sluchové postihnutie alebo ťažkú rečovú vadu úrad zistil, že títo užívatelia nevedia v podstate nič o operátorských službách, ktoré spoločnosť ST poskytuje. Nemajú vedomosť ani o tom, aké informácie sú na webe spoločnosti ST a aký je spôsob komunikácie. Podľa nich chýba v tomto smere reklama, nakoľko informácie o tejto službe nie sú.

Rovnako vzniesol námietku nedostatočnej informovanosti o službách poskytovaných pre užívateľov so zdravotným postihnutím aj zástupca Únie nevidiacich a slabozrakých Slovenska (ďalej len „ÚNSS“), ktorá reprezentuje užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú zrakové postihnutie. Podľa jeho vyjadrenia členovia ÚNSS začínajú využívať úplnú informačnú službu o telefónnych číslach (1180) so zľavou pre účastníkov so zrakovým postihnutím až teraz, nakoľko na predajných miestach spoločnosti ST o tom nemali informácie a k informáciám na webe sa môže dostať len ten, kto má počítač. Nízka využiteľnosť tejto služby je teda spôsobená aj nízkou propagáciou. Rovnako zástupca ÚNSS uviedol, že keď nie je iná možnosť ako získať informácie o číslach, tak jedinou možnosťou je zavolať na draho spoplatnenú informačnú službu.

Podľa § 50 ods. 4 úrad pri ukladaní povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. f) posúdi všeobecnú potrebu a osobitné požiadavky na služby pre užívateľov so zdravotným postihnutím.

Z hľadiska rovnocennej dostupnosti služieb je potrebné zabezpečiť taký stav, ktorý umožní užívateľom so zdravotným postihnutím využívať elektronické komunikačné služby v rovnakom rozsahu v akom ich majú možnosť využívať užívatelia bez zdravotného postihnutia, pokiaľ je to uskutočniteľné. Z tohto dôvodu je potrebné zabezpečiť užívateľom s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú sluchové postihnutie alebo ťažkú rečovú vadu operátorskú službu, ktorá im umožní prístup k verejnej telefónnej službe.

Pri zvážení osobitných potrieb užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú zrakové postihnutie úrad dospel k záveru, že táto skupina užívateľov potrebuje určité zvýhodnenie v prípade prístupu k informačnej službe o telefónnych číslach. Vo všeobecnosti ostatní koncoví užívatelia majú zabezpečený prístup k tejto službe nielen zo strany spoločnosti ST, ale aj iných subjektov, prípadne majú možnosť využiť bezplatne telefónny zoznam prístupný on-line prostredníctvom internetu. Skupina užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú zrakové postihnutie je v tomto smere odkázaná iba na informačnú službu o telefónnych číslach. Preto je potrebné zachovať týmto užívateľom službu, ktorá im bola poskytovaná aj na základe rozhodnutia o rozklade a ktorej využívanie zo strany týchto užívateľov po väčšej informovanosti vzrástlo.

Jedným z hlavných faktorov zabezpečenia rovnocenného prístupu k verejným telefónnym službám a rovnocennej dostupnosti služieb pre užívateľov so zdravotným postihnutím je zabezpečenie dostupnosti telekomunikačných koncových zariadení, ktoré sú špecificky usporiadané ich zdravotnému postihnutiu a umožňujú komunikáciu prostredníctvom verejnej siete a prístup k verejnej telefónnej službe. Tieto zariadenia možno rozdeliť na dve skupiny. Prvú skupinu tvoria telekomunikačné koncové zariadenia, ktoré je možné technickou úpravou zmeniť na špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenia primerané zdravotnému postihnutiu užívateľa a ktoré umožnia alebo zjednodušia ktorémukoľvek užívateľovi so zdravotným postihnutím komunikáciu a prístup k verejným telefónnym službám. Takéto špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenia potom pozostáva zo štandardného telekomunikačného koncového zariadenia a špeciálneho aplikačného programu, ktorý po jeho inštalácii umožní užívateľovi so zdravotným postihnutím komunikáciu prostredníctvom tohto zariadenia. Užívateľ so zdravotným postihnutím si v takomto prípade musí zaobstarat' zvlášť štandardné telekomunikačné koncové zariadenie a zvlášť špeciálny aplikačný program.

Druhú skupinu tvoria tie telekomunikačné koncové zariadenia, ktoré nie je možné ani potrebné upraviť a spĺňajú podmienku špeciálne vybaveného telekomunikačného koncového zariadenia.

V oboch prípadoch ide o zariadenia, ktoré majú vyššiu cenu ako telekomunikačné koncové zariadenia pre užívateľov bez zdravotného postihnutia, či už z dôvodu potreby následnej úpravy alebo obsahu špeciálneho technologického zariadenia, ktoré štandardné telekomunikačné koncové zariadenia neobsahujú.

Na základe vyjadrení zástupcov užívateľov so zdravotným postihnutím úrad mohol pomenovať tieto špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenia pre užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím:

- písací telefón pre užívateľov so sluchovým postihnutím alebo ťažkou rečovou vadou, ktorý v spojení s operátorskou službou zabezpečí týmto užívateľom rovnocennú dostupnosť verejnej telefónnej služby,
- telefón vybavený hlasovým výstupom a špeciálnym aplikačným softvérom, ktorý umožní užívateľom so zrakovým postihnutím ovládať telefón a používať verejnú telefónnu službu (zariadenie pozostávajúce z telekomunikačného koncového zariadenia a špeciálneho aplikačného programu),
- telefón so zväčšenou klávesnicou alebo s klávesnicou so špeciálnymi znakmi pre užívateľov s inými druhmi zdravotného postihnutia.

Vzhľadom k tomu, že nie je možné presne vymenovať špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenia pre všetky skupiny užívateľov so zdravotným postihnutím, úrad v záujme dodržania princípu nediskriminácie, ktorý je povinný uplatňovať podľa § 11 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách a pri zohľadnení maximálneho prospechu užívateľov, najmä užívateľov so zdravotným postihnutím v súvislosti s možnosťou výberu služby, ceny a kvality podľa § 11 ods. 3 písm. b) zákona o elektronických komunikáciách pristúpil aj k všeobecnému definovaniu špeciálne vybaveného telekomunikačného koncového zariadenia, aby boli zabezpečené potreby všetkých skupín užívateľov so zdravotným postihnutím. Z týchto dôvodov sa úrad rozhodol uložiť povinnosť poskytovať univerzálnu službu za rovnakých podmienok na celom území Slovenskej republiky.

Podľa § 50 ods. 4 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách úrad môže uložiť povinnosť prenajať alebo predat', ak o to požiada užívateľ so zdravotným postihnutím, jedno špeciálne vybavené koncové zariadenie primerané jeho zdravotnému postihnutiu za cenu štandardného telekomunikačného koncového zariadenia. Vzhľadom k tomu, že k zabezpečeniu rovnocenného prístupu k verejným telefónnym službám a rovnocennej dostupnosti služieb, aké majú ostatní koncoví užívatelia, pre užívateľov so zdravotným postihnutím patrí aj dostupnosť telekomunikačných koncových zariadení, ktoré sú špecificky usporiadané ich zdravotnému postihnutiu a umožňujú komunikáciu prostredníctvom verejnej siete a prístup k verejnej telefónnej službe a vzhľadom na charakter a spôsob zaobstarania týchto zariadení, sa úrad rozhodol túto povinnosť uložiť. Ďalším predpokladom zabezpečenia rovnocenného prístupu a rovnocennej dostupnosti v porovnaní s ostatnými koncovými užívateľmi je voľba užívateľa so zdravotným postihnutím, či si chce špeciálne vybavené telekomunikačné koncové zariadenie prenajať alebo zakúpiť.

Na reálne zabezpečenie plnenia tejto povinnosti je nevyhnutné definovať štandardné telekomunikačné koncové zariadenie a jeho cenu. Ako už bolo uvedené vyššie, prvá skupina špeciálne vybavených telekomunikačných zariadení pozostáva z telekomunikačných zariadení, ktoré je možné technicky upraviť, a teda že toto zariadenie musí byť užívateľovi

so zdravotným postihnutím dostupné ako celok pozostávajúci zo štandardného telekomunikačného zariadenia a špeciálneho aplikačného softvéru. V týchto prípadoch je potrebné za štandardné telekomunikačné koncové zariadenie považovať také zariadenie, ktoré je vôbec možné technicky upraviť a za jeho cenu je potrebné považovať cenu takéhoto upravitel'ného nedotovaného zariadenia. V prípade, že spoločnosť ST bude mať v ponuke viacero zariadení, ktoré bude možné technicky upraviť, je voľba výberu zariadenia ponechaná užívateľovi so zdravotným postihnutím, a tým sa bude líšiť aj cena, ktorú za zariadenie zaplatí.

V prípade definovania štandardného telekomunikačného koncového zariadenia v druhej skupine je potrebné vychádzať z iného princípu, keďže tieto zariadenia sa už predávajú ako špeciálne vybavené. Z dôvodu zabezpečenia rovnocenného prístupu, ako majú ostatní koncoví užívatelia, úrad vychádzal z ekvivalentnosti služieb, ktorú dané zariadenie poskytuje účastníkom bez zdravotného postihnutia. Cenou takéhoto zariadenia je potom najlacnejšie nedotované štandardné telekomunikačné zariadenie, ktoré poskytuje účastníkovi bez zdravotného postihnutia ekvivalentnú službu.

V návrhu rozhodnutia, ktorý bol v rámci procesu konzultácií zverejnený na konzultačnom mieste úradu, úrad určil spoločnosti ST povinnosť poskytovať univerzálnu službu za podmienok uvedených vo výroku tohto rozhodnutia po dobu štyroch rokov odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia. V priebehu správneho konania však úrad dospel k záveru, že takéto určenie podniku a uloženie povinností nie je odôvodnené. Z jednotlivých ustanovení § 50 zákona o elektronických komunikáciách vyplýva, že akékoľvek určenie podniku na poskytovanie univerzálnej služby a uloženie, zmena alebo zrušenie povinností podľa § 50 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách je viazané na vydanie individuálneho rozhodnutia, a teda na konkrétne správne konanie, ktorému musí predchádzať proces konzultácií podľa § 10 zákona o elektronických komunikáciách. Takémuto postupu zároveň korešponduje povinnosť úradu podľa § 50 ods. 8 zákona o elektronických komunikáciách, na základe ktorej úrad preskúmava, či trvajú dôvody, na základe ktorých určil podnik na poskytovanie univerzálnej služby a uložil mu povinnosti podľa odseku 2. Pre plnenie tejto povinnosti zákon o elektronických komunikáciách nestanovuje úradu žiadnu lehotu, v ktorej má trvanie dôvodov preskúmavať, čím úradu umožňuje konať podľa aktuálnych potrieb koncových užívateľov. Stanovenie presne ohraničeného časového úseku, v ktorom má spoločnosť ST plniť uložené povinnosti, by mohlo spoločnosť ST navádzať k záveru, že uplynutím tejto lehoty jej zanikne povinnosť poskytovať uložené povinnosti a tiež, že uplynutím lehoty sa skončí aj jej určenie za podnik poskytujúci univerzálnu službu. Zákon o elektronických komunikáciách však nepredpokladá, že by k zániku určenia podniku na poskytovanie univerzálnej služby a k zániku plnenia uložených povinností malo dôjsť uplynutím času stanoveným v rozhodnutí podľa § 50 ods.3.

Podľa § 50 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách je univerzálna služba minimálny súbor služieb, ktoré sú dostupné v určenej kvalite na celom území Slovenskej republiky všetkým koncovým užívateľom bez ohľadu na ich geografickú polohu a za prijateľnú cenu, ktorou je cena prihladajúca na úroveň spotrebiteľských cien a príjmy obyvateľov. Vychádzajúc z tejto zákonnej definície, pri dodržaní vyššie uvedeného zákonného princípu nediskriminácie a zohľadnení maximálneho prospechu užívateľov sa úrad rozhodol uložiť povinnosť poskytovať zariadenia a služby v rámci univerzálnej služby za rovnakých podmienok na celom území Slovenskej republiky.

Podľa § 50 ods. 3 zákona o elektronických komunikáciách úrad určí jeden alebo viac podnikov na poskytovanie univerzálnej služby a uloží im povinnosti podľa ods. 2 tak,

aby bolo pokryté celé územie Slovenskej republiky na základe výsledku konzultácií podľa § 10 zákona o elektronických komunikáciách. V rámci procesu konzultácií pripomienkujúce subjekty uloženie povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. f) nenamietali, ani nespochybnili. Žiadny z pripomienkujúcich subjektov nepredložil dôvody, resp. podklady pre potrebu rozšírenia povinností univerzálnej služby oproti návrhu, ktorý do procesu konzultácií predložil úrad. Úrad môže konštatovať, že pripomienkujúce subjekty zúženie rozsahu univerzálnej služby a zameranie sa na skvalitnenie a rozšírenie dostupnosti služieb pre užívateľov so zdravotným postihnutím považovali za krok správny smerom.

Podľa § 50 ods. 5 zákona o elektronických komunikáciách úrad pri určovaní podniku podľa ods. 3 nesmie vopred vylúčiť žiadny podnik, pričom úrad prihliada najmä na finančné, technické, odborné podmienky podniku a schopnosť podniku poskytovať univerzálnu službu nákladovo efektívnym spôsobom a v požadovanej kvalite.

Podľa § 50 ods. 6 zákona o elektronických komunikáciách je úrad pri určovaní podniku na poskytovanie univerzálnej služby povinný v prvom rade posudzovať podmienky podniku, resp. podnikov, ktoré o poskytovanie univerzálnej služby prejavia záujem. V základných údajoch o respondentovi konzultácie mali pripomienkujúce subjekty možnosť vyjadriť sa, či majú záujem poskytovať univerzálnu službu podľa § 50 ods. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikáciách. Záujem poskytovať univerzálnu službu prejavila iba spoločnosť ST, preto úrad pristúpil k posudzovaniu kritérií uvedených v § 50 ods. 5 zákona o elektronických komunikáciách u tejto spoločnosti.

Spoločnosť ST je poskytovateľom univerzálnej služby od roku 2000. Na základe pôvodného rozhodnutia poskytuje operátorskú službu pre užívateľov so sluchovým postihnutím alebo rečovou vadou, úplnú informačnú službu o telefónnych službách so zľavou pre účastníkov so zrakovým postihnutím. Má skúsenosti s predajom písacieho telefónu, a teda má skúsenosť s dodávateľom špeciálne vybaveného telekomunikačného koncového zariadenia. Z technického hľadiska má vybudovanú infraštruktúru pevných a mobilných sietí, čím je schopná pokryť územie Slovenskej republiky. Má personálne zázemie a skúsenosti s poskytovaním takých služieb určených len pre užívateľov so zdravotným postihnutím, ktoré žiadny iný podnik neposkytuje a nebolo by v súlade s podmienkou poskytovania univerzálnej služby nákladovo efektívnym spôsobom, keby bol k budovaniu potrebnej infraštruktúry zaviazaný iný podnik. Na základe vyššie uvedených skutočností úrad dospel k záveru, že spoločnosť ST spĺňa všetky podmienky uvedené v § 50 ods. 5 zákona o elektronických komunikáciách, na ktoré je úrad povinný v tomto rozhodovaní prihliadať a rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

## **1.2 Odôvodnenie upustenia od uloženia povinností podľa § 50 ods. 2 písm. a) až e) zákona o elektronických komunikáciách**

Na základe rozhodnutia o rozklade spoločnosť ST zabezpečuje na celom území Slovenskej republiky povinnosti v zmysle zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

Znenie výroku uvedeného rozhodnutia:

*1. podľa § 50 ods. 4 zákona o elektronických komunikáciách určuje spoločnosť Slovak Telekom, a. s., so sídlom Námestie slobody 6, Bratislava, IČO 35 736 469, na poskytovanie*



*univerzálnej služby a zároveň jej ukladá povinnosť poskytovať univerzálnu službu podľa § 50 ods. 1, 2 písm. a) až f) zákona o elektronických komunikáciách na celom území Slovenskej republiky a v kvalite podľa § 51 zákona o elektronických komunikáciách a opatrenia Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky z 22. apríla 2004 č. O-5/2004, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o kvalitatívnych ukazovateľoch a cieľových hodnotách vrátane podrobností o forme, rozsahu, obsahu a spôsobe zverejnenia informácií. Lehoty na začatie plnenia povinností podľa § 50 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách sú:*

*podľa písm. a) – najneskôr od 1. júla 2006,*

*podľa písm. b) – v elektronickej forme najneskôr od 15. apríla 2006,*

*– v tlačenej forme najneskôr od 1. januára 2007,*

*podľa písm. c) – najneskôr od 1. januára 2007,*

*podľa písm. e) – najneskôr od 15. apríla 2006,*

*podľa písm. f) – najneskôr od 1. januára 2007.*

*Povinnosť podľa § 50 ods. 2 písm. d) zákona o elektronických komunikáciách je spoločnosť Slovak Telekom povinná plniť odo dňa nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia.*

Podľa zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov sú predmetom univerzálnej služby nasledovné povinnosti:

a) poskytovanie verejnej telefónnej služby na pevnom mieste pripojenia k sieti vrátane faksimilného prenosu informácií a prenosu dát s prenosovými rýchlosťami umožňujúcimi funkčný prístup k internetu pri zohľadnení prevládajúcich technológií používaných väčšinou užívateľov a technickej uskutočniteľnosti,

b) pravidelné poskytovanie aspoň jedného úplného telefónneho zoznamu účastníkov v elektronickej alebo v tlačenej forme, prípadne v oboch formách podľa výberu účastníka pravidelne aktualizovaného aspoň raz za rok; úplný telefónny zoznam obsahuje údaje o všetkých zverejnených účastníkoch verejných telefónnych služieb,

c) zabezpečenie primeranej dostupnosti verejných telefónnych automatov,

d) poskytovanie bezplatného a nepretržitého prístupu k číslam tiesňových volaní vrátane jednotného európskeho čísla tiesňového volania „112“, vrátane prístupu z verejných telefónnych automatov bez použitia akýchkoľvek platobných prostriedkov,

e) poskytovanie a prevádzkovanie aspoň jednej úplnej informačnej služby o telefónnych číslach,

f) zabezpečenie prístupu k verejne dostupným telefónnym službám pre zdravotne postihnutých užívateľov a primeranej dostupnosti verejných telefónnych automatov s bezbariérovým prístupom a osobitným vybavením.

Podľa zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách sú predmetom univerzálnej služby nasledovné povinnosti:

a) vyhovieť všetkým primeraným požiadavkám na jedno pripojenie k verejnej sieti na pevnom mieste; toto pripojenie musí umožniť podporu hlasovej, telefaxovej a dátovej komunikácie s rýchlosťou prenosu, ktorá je dostatočná na to, aby umožnila funkčný prístup k internetu, prihliadajúc na technickú uskutočniteľnosť a prevládajúce technológie používané väčšinou účastníkov,

b) vyhovieť všetkým primeraným požiadavkám na poskytnutie verejnej telefónnej služby v rámci sieťového pripojenia podľa písmena a),

c) vydať a sprístupniť úplný telefónny zoznam, pravidelne aktualizovaný aspoň raz za rok, v elektronickej a v tlačenej forme alebo v elektronickej forme alebo v tlačenej forme;

úplný telefónny zoznam obsahuje údaje o všetkých účastníkoch verejných telefónnych služieb okrem tých, ktorí požiadali o nezverejnenie svojich osobných údajov podľa § 59 ods. 2,

d) zabezpečiť primeranú dostupnosť verejných telefónnych automatov alebo iných verejných telefónnych prístupových bodov, vrátane poskytovania služieb tiesňových volaní z verejných telefónnych automatov s použitím jednotného európskeho tiesňového čísla „112“ a iných národných čísel tiesňového volania, bezplatne a bez použitia platobných prostriedkov,

e) poskytovať aspoň jednu úplnú informačnú službu o telefónnych číslach pre koncových užívateľov, vrátane koncových užívateľov verejných telefónnych automatov,

f) zabezpečiť rovnocenný prístup k verejným telefónnym službám a rovnocennú dostupnosť služieb podľa písmen b), c) a e), aké majú ostatní koncoví užívatelia, vrátane možnosti výberu podnikov pre užívateľov so zdravotným postihnutím.

Porovnanie povinností univerzálnej služby:

- Ako je vidieť z citovaných ustanovení, pôvodná povinnosť podľa písmena a) zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách sa rozdelila na dve povinnosti podľa písmen a) a b) v zákone o elektronických komunikáciách.
- Pôvodne samostatná povinnosť podľa bodu d) zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách bola začlenená do kontextu bodu d).
- Pôvodne samostatná povinnosť podľa bodu c) zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách bola začlenená do kontextu bodu d).
- Povinnosť podľa písmena f) zákona č. 610/2003 Z. z. o elektronických komunikáciách bola doplnená o povinnosť zabezpečiť „rovnocenný prístup k verejne telefónnym službám a rovnocennú dostupnosť služieb podľa písmen b), c) a e), aké majú ostatní koncoví užívatelia, vrátane možnosti výberu podnikov pre užívateľov so zdravotným postihnutím.“

#### **A. K povinnostiam podľa § 50 ods. 2 písm. a) a b) zákona o elektronických komunikáciách**

Pre naplnenie obsahu povinností univerzálnej služby podľa § 50 ods. 2 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách je potrebné brať do úvahy splnenie nasledujúcich podmienok:

- a) primeraná požiadavka na pripojenie k verejnej sieti na pevnom mieste,
- b) funkčný prístup k internetu,
- c) technická uskutočniteľnosť,
- d) prevládajúca technológia používaná väčšinou účastníkov.

Primeranou požiadavkou na pripojenie k verejnej sieti na pevnom mieste v rámci univerzálnej služby je požiadavka na zriadenie jedného sieťového pripojenia v mieste hlavného bydliska koncového užívateľa (ak pripojenie môžu využívať viacerí členovia domácnosti), keď užívateľom je fyzická osoba, ktorá nie je podnikateľom, alebo v mieste podnikania, keď užívateľom je fyzická osoba, ktorá je podnikateľom alebo v mieste sídla, keď užívateľom je právnická osoba.

Za primeranú požiadavku nie je možné považovať požiadavku, kde by zriadenie pripojenia predstavovalo náklady značne prevyšujúce obvyklú výšku, ktorou sa rozumie priemerná výška nákladov na zriadenie jedného sieťového pripojenia v mieste hlavného bydliska koncového užívateľa.

Primeranou požiadavkou nie je aj:

- požiadavka na pripojenie v mieste, ktoré nie je bydliskom, sídlom alebo miestom výkonu podnikateľskej činnosti žiadateľa,
- požiadavka takého užívateľa, ktorému už bola na danom mieste účastnícka prípojka zriadená,
- požiadavka na zriadenie viac ako jednej účastníckej prípojky v danom mieste, napr. pre pripojenie pobočkovej ústredne (prvá zriadená prípojka bude mať charakter univerzálnej služby),
- požiadavka na zriadenie pripojenia s viac ako jedným nosným kanálom určeným na prenos reči alebo dát, napr. pripojenia digitálnej siete integrovaných služieb (ISDN).

Z hľadiska funkčného prístupu k internetu nie je vyžadovaný žiadny špecifický limit množstva dát alebo prenosovej rýchlosti. Zákon o elektronických komunikáciách kladie podmienku, že pripojenie musí umožňovať „dátovú komunikáciu s rýchlosťou prenosu dát, ktorá je dostatočná na to, aby umožnila funkčný prístup k internetu, berúc do úvahy prevládajúce technológie používané väčšinou účastníkov a technickú uskutočniteľnosť“.

Technická uskutočniteľnosť je objektívna kategória, ktorá poukazuje, či riešenie problému, t.j. zriadenie pripojenia a poskytovanie verejných komunikačných služieb, je technicky realizovateľné. Technickú uskutočniteľnosť je potrebné posudzovať osobitne pre každú jednu požiadavku na zriadenie pripojenia k verejnej sieti na pevnom mieste a poskytovanie verejných komunikačných služieb na tomto pripojení v rámci univerzálnej služby.

Prevládajúca technológia používaná väčšinou účastníkov pre prístup k internetu je zisťovaná v rámci štátneho štatistického zisťovania MDVRR SR. (viď Tabuľky 1. – 4.). Podľa Výročnej správy MDVRR SR 2010 na konci roku 2010 bolo pokrytých 85,2 % obcí vrátane mestských častí, v ktorých žije 97,6 % populácie SR pevným širokopásmovým prístupom na internet (na báze technológií DSL, CATV, WiFi, WiMAX, FTTx). Pevným širokopásmovým prístupom a mobilným širokopásmovým prístupom na báze technológií Flash-OFDM a 3G/HSxPA bolo pokrytých 88,5 % obcí vrátane mestských častí, v ktorých žije 98,4 % populácie SR. Počet pripojení pomocou technológií umožňujúcich pevný širokopásmový prístup na internet je teda vyšší ako počet pripojení cez komutované spojenia typu „dial-up“ (tabuľka 7).

**Tabuľka 1 Účastnícke prípojky v pevnej sieti (ÚP)**

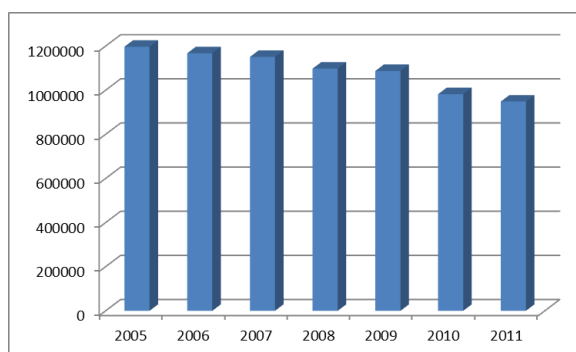
Ukazovateľ	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Celkový počet účastníckych prípojok	1 197 044	1 167 390	1 150 763	1 097 807	1 087 351	982 229	948 743
Počet bytových ÚP	917 997	895 901	871 874	834 867	768 969	743 454	724 735
Hustota ÚP na 100 obyv.	22,21	21,66	21,33	20,28	20,04	18,07	17,44
Počet prípojok BRA ISDN	89 889	83 794	78 297	70 158	64 434	56 240	51 315
Počet prípojok PRA ISDN	1 474	1 334	1 677	1 763	2 100	1 850	1 820
Počet podvojných ÚP	13 018	7 599	9 075	10 758	6 550	5 610	5 530 <sup>1</sup>
Počet ÚP v mestách vrátane Bratislavy	888 787	836 251	831 375	800 341	649 792	482 535	-
Účastnícke prípojky xDSL	104 487	182 391	277 838	336 369	367 723	398 056	414 025
Počet prípojok xDSL na 100 obyvateľov	1,94	3,38	5,15	6,21	6,78	7,32	7,61
Počet prípojok xDSL na 100 ÚP	8,73	15,62	24,14	30,64	33,82	40,53	43,64
Počet bytových prípojok xDSL	56 535	110 638	165 928	230 803	249 933	280 372	292 840

Počet byt. prípojok xDSL na 100 domácností	2,98	5,83	8,74	12,15	13,15	14,75	15,41
Počet byt. prípojok xDSL na 100 bytových ÚP	6,16	12,35	19,03	27,65	32,55	37,71	40,41
Počet ÚP služby VoIP	.	.	24 158	62 182	73 986	92 437	127 820
Miera digitalizácie ÚP (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	-
Hustota telefonizácie domácností (%)	48,34	47,19	45,92	43,93	40,46	39,12	-

\*údaj k 30.6.2011

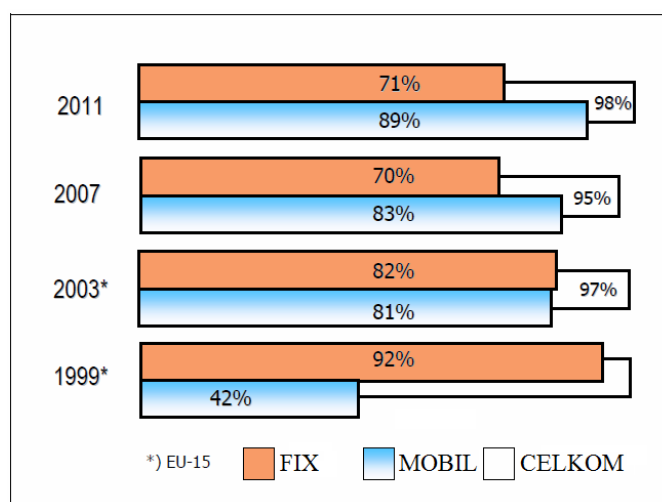
Z uvedenej tabuľky je zreteľný pokles celkového počtu účastníckych prípojok ako aj „hustoty telefonizácie domácností“ na Slovensku.

**Obrázok 1 Celkový počet účastníckych prípojok**



Ako je zrejmé z nasledujúceho obrázku, Slovensko zďaleka nedosahuje „fixnú“ penetráciu telefónneho prístupu na domácnosť tak, ako je to v 15-tich členských štátoch EÚ, kde bolo takmer 100% pokrytie klasickými metalickými PSTN sieťami:

**Obrázok 2 Telefónny prístup domácností (%) v EÚ (1999 – 2011)**

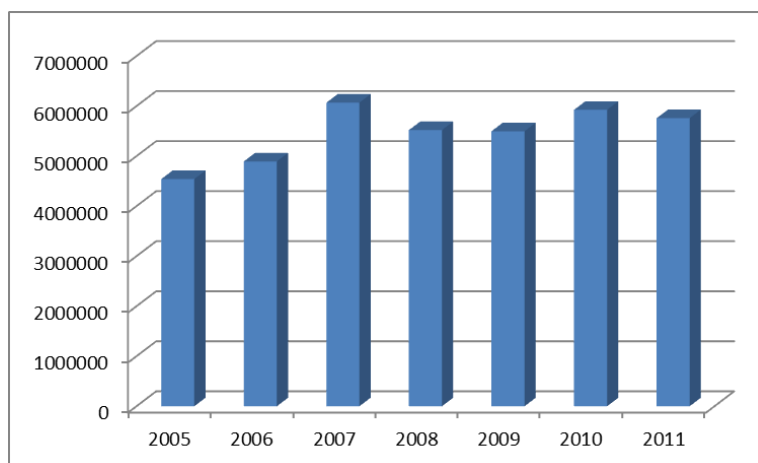


**Tabuľka 2 Mobilné služby (2005 – jún 2011)**

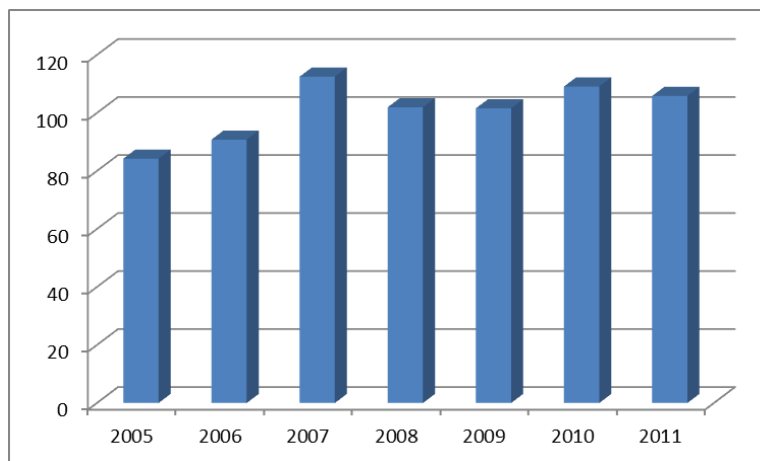
Ukazovateľ	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Počet aktívnych zákazníkov mobilných služieb	4 540 374	4 893 232	6 068 063	5 520 043	5 497 719	5 925 012	5 758 035
Počet zákazníkov mobilných sietí na 100 obyvateľov	84,25	90,80	112,50	101,99	101,58	109,12	105,84

Zákazníci s predplatenou kartou	2 392 884	2 381 788	3 096 881	2 307 227	1 979 141	2 140 085	1 840 523
Zákazníci fakturovaných služieb	2 147 490	2 511 444	2 971 182	3 212 816	3 518 578	3 784 927	3 917 512
Zákazníci s aktivovanou službou roaming	1 567 377	2 099 147	3 217 285	3 169 124	4 492 881	4 772 025	4 814 256
Zákazníci kategórie "biznis"	700 883	838 490	984 463	1 136 345	1 139 456	1 258 073	1 310 711
Počet základňových staníc	3 274	4 134	5 331	6 002	6 694	7 126	7 291
Počet negeografických čísel prenesených k inému operátorovi	.	2 260	5 298	17 208	92 092	158 423	110 547

Obrázok 3 Počet aktívnych zákazníkov mobilných služieb (2005 - jún 2011)



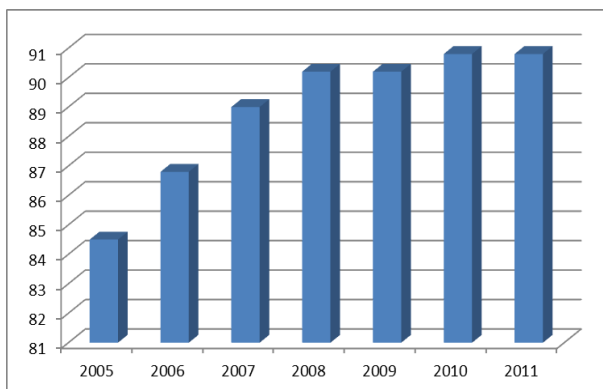
Obrázok 4 Počet zákazníkov mobilných sietí na 100 obyvateľov (2005 - jún 2011)



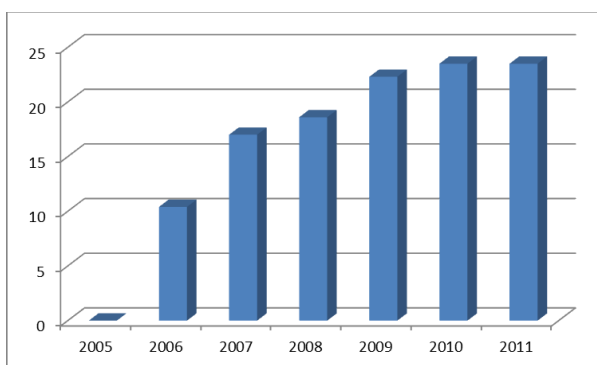
Tabuľka 3 Pokrytie signálom mobilnej siete (2005 – jún 2011)

Ukazovateľ	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pokrytie územia v % GSM	84,5	86,8	89,0	90,2	90,2	90,8	90,8
Pokrytie územia v % UMTS	.	10,4	17,0	18,6	22,3	23,5	23,5
Pokrytie obyvateľstva v % GSM	98,3	99,3	99,5	99,6	99,6	99,6	99,6
Pokrytie obyvateľstva v % UMTS	.	43,2	56,0	61,1	67,8	69,2	69,2

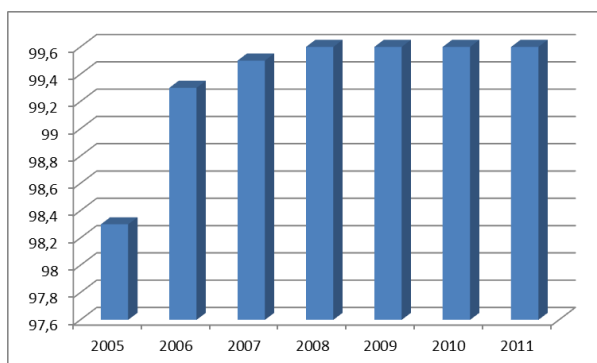
**Obrázok 5 Pokrytie územia v % GSM**



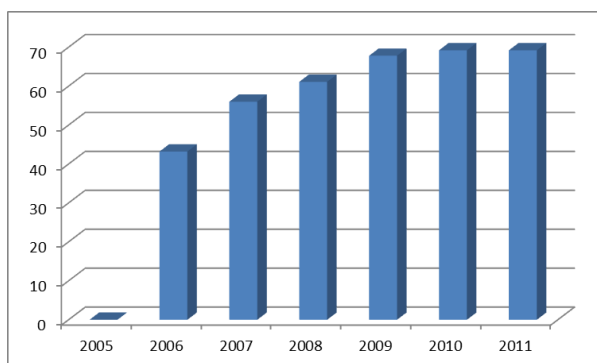
**Obrázok 6 Pokrytie územia v % UMTS**



**Obrázok 7 Pokrytie obyvateľstva v % GSM**



**Obrázok 8 Pokrytie obyvateľstva v % U MTS**





Údaje súvisiace s poskytovaním verejnej telefónnej služby sú vyhodnotené najmä z hľadiska vývoja počtu účastníkov verejnej telefónnej služby (831 702) poskytovanej prostredníctvom pripojenia k verejnej sieti na pevnom mieste v porovnaní s vývojom počtu účastníkov verejnej telefónnej služby (5 925 012) v mobilných komunikačných sieťach na konci roka 2010. Z porovnania stavov v období 2006 až 2010 jednoznačne vyplýva trvalý pokles záujmu o využívanie verejnej telefónnej služby prostredníctvom pripojenia k verejnej sieti na pevnom mieste, ktorý sa výrazne prejavuje najmä v bytových účastníckych prípojkách (v období 2009 – 2010 medziročný pokles o 90 194). Na druhej strane existuje trvalý záujem o verejnú telefónnu službu v mobilných komunikačných sieťach aj vzhľadom na takmer okamžitú aktiváciu mobilného telefónu každého nového účastníka a okamžité využívanie verejnej telefónnej služby po uzavretí zmluvných vzťahov.

V tejto súvislosti je dôležitým údajom pokrytie Slovenska mobilnými sieťami. Tento údaj je zisťovaný v rámci štátneho štatistického zisťovania MDVRR SR. Z údajov za rok 2010, ktoré sú uvedené v tabuľke 3 vyplýva, že pokrytie územia signálom GSM je 90,8 % a pokrytie obyvateľstva signálom GSM je 99,6 %. Približne 0,4% obyvateľstva, t.j. cca 22 000 obyvateľov nie je pokrytých signálom mobilných sietí ako náhradou pripojenia na pevnom mieste. V týchto prípadoch by bola požiadavka na zriadenie pripojenia v rámci univerzálnej služby odôvodnená len za predpokladu splnenia technickej uskutočniteľnosti a primeranej požiadavky.

Zriadenie pripojenia k verejnej sieti a poskytovanie verejných komunikačných služieb by bolo možné v rámci univerzálnej služby len v prípade uplatnenia primeranej požiadavky. V ostatných prípadoch zriadenie pripojenia k verejnej sieti a poskytovanie verejných komunikačných služieb sa považuje za službu na komerčnom základe aj v prípade, že ju realizuje podnik, ktorý má povinnosť poskytovať tieto čiastkové univerzálne služby.

**Tabuľka 7 Širokopásmové účastnícke prípojky na pripojenie k internetu (2006 – jún 2011)**

Rok	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pevná sieť	304 615	472 020	604 688	775 056	876 953	932 499
Mobilná sieť	49 705	192 886	567 503	1 288 721	1 511 993	1 584 687
Pevná a mobilná sieť	354 320	664 906	1 172 191	2 063 777	2 388 946	2 517 186

**Tabuľka 8 Telefaxová prevádzka v rokoch 2006 – 2009**

Rok	2006	2007	2008	2009	2010*
Počet telefaxov verejnej služby	32	62	20	41	n/a
Prevádzka vnútroštátna (počet prenesených strán)	4 732	10 530	6 442	2 251	n/a
Prevádzka medzinárodná odchádzajúca (počet prenesených strán)	18 294	3 660	1 638	752	n/a

\* Od roku 2010 sa počet telefaxov ani prevádzka nesleduje

Služba telefaxovej komunikácie je z hľadiska užívateľov marginálna a môže byť primerane kompenzovaná inými elektronickými komunikačnými službami podľa potrieb a požiadaviek užívateľa, napr. elektronickou poštou, SMS a MMS. Napríklad elektronická pošta umožňuje prenos textových správ aj s možnosťou potvrdenia prijatia správy a prenos textových,



dátových a obrazových dokumentov v prílohe správy. Každý účastník, ktorý má prístup k internetu, má možnosť automaticky využívať túto službu. Podniková a medzipodniková komunikácia využíva elektronickú poštu na prenos všetkých dôležitých dokumentov.

Telefaxová komunikácia sa celosvetovo nepovažuje za perspektívnu, najlepšie to potvrdzuje stav rozvoja telefaxových prístrojov (stolných a zásuvných jednotiek do PC), ktorých vývoj sa ukončil v deväťdesiatych rokoch a podľa prognóz ich využívania v budúcnosti, je telefaxová komunikácia určená na postupný zánik. Tento stav bol zrejmý a prejavil sa už pri návrhu telefaxových prístrojov triedy G4 určených pre prevádzku na účastníckych prípojkách ISDN. O tento druh komunikácie bol v porovnaní s využívaním telefaxových prístrojov triedy G3 len nepatrný záujem.

Dátová komunikácia by mala byť realizovaná s prenosovými rýchlosťami umožňujúcimi funkčný prístup k internetu, ktorého rýchlosť nie je zákonom o elektronických komunikáciách špecifikovaná a primárne závisí od koncového zariadenia účastníka a vlastností jeho pripojenia.

V súčasnosti umožňuje služba internetových správ aj ďalšie druhy komunikácie, napr. pomocou rýchlych správ s overením prítomnosti prijímajúcej strany. Podobnú úlohu pri využívaní služby hlasových správ plní aj služba hlasovej pošty v pevných a mobilných komunikačných sieťach.

Záveru k povinnostiam podľa § 50 ods. 2 písm. a) a b) zákona o elektronických komunikáciách:

Úrad zistil, že:

- Celkový počet účastníckych prípojok v sledovanom období 2005 – 2011 klesol o 248 301.
- Počet nevybavených žiadostí o zriadenie účastníckej prípojky na pevnom mieste klesol zo 4 534 v roku 2005 na 405 v roku 2010.
- Počet aktívnych zákazníkov mobilných služieb stúpol zo 4 540 374 v roku 2005 na 5 758 035 v júni 2011.
- Mobilné služby predstavujú v podmienkach Slovenskej republiky náhradu pre poskytovanie pripojenia k verejnej sieti na pevnom mieste.
- Geografické pokrytie signálom mobilných verejných telefónnych sietí dosahovalo v júni roku 2011 hodnotu 90,8 %.
- Pokrytie populácie signálom mobilných verejných telefónnych sietí dosahovalo v júni roku 2011 hodnotu 99,6 %.
- Penetrácia mobilných telefónov na 100 obyvateľov dosiahla v roku 2010 hodnotu 109,12 %.
- Penetrácia mobilného pripojenia vs pripojenia k verejnej sieti na pevnom mieste na domácnosť je 2 krát väčšia (pripojenie k verejnej sieti na pevnom mieste má menej než 40% domácností, kým minimálne jeden člen domácnosti má mobilný telefón), rovnaký trend je aj vo vyspelých štátoch EÚ.
- Penetrácia mobilných hlasových služieb na obyvateľa je 5 krát väčšia ako fixných hlasových služieb.
- Väčšina ponúk mobilného pripojenia umožňuje funkčný prístup k internetu.
- S nárastom počtu aktívnych zákazníkov mobilných služieb súvisí aj väčšia možnosť pre zákazníkov zvoliť si pre svoje potreby najvhodnejšiu službu za primeranú cenu.

- Výsledkom konkurenčného poskytovania mobilnej komunikácie je rozšírený a finančne dostupný prístup k službám pre zákazníkov, takže neexistuje riziko sociálneho vylúčenia.
- Pripojenie k verejnej sieti na pevnom mieste a hlasové služby poskytované v rámci takéhoto pripojenia nie sú na Slovensku prevládajúce a nemôžu byť z hľadiska nákladovo efektívneho spôsobu poskytovania univerzálnej služby strategické pre poskytovanie univerzálnej služby tak, ako v mnohých členských štátoch EÚ.
- Vývoj počtu účastníckych prípojok pripojenia k verejnej sieti na pevnom mieste zaznamenal medziročný pokles o 90 194 účastníkov.
- Verejná telefónna služba v mobilných komunikačných sieťach je možná náhrada verejnej telefónnej služby v rámci sieťového pripojenia na pevnom mieste (v roku 2010 ju využívalo 7,1 krát viac účastníkov z celkového počtu účastníkov, 8,7 krát viac účastníkov z počtu bytových účastníkov).
- Poskytovanie verejnej telefónnej služby mobilnými sieťami je v porovnateľnej kvalite, dostupnosti a prijateľnej cene.
- Cenová prijateľnosť je zaručená hospodárskou súťažou medzi poskytovateľmi verejnej telefónnej služby vo verejných sieťach.
- Klesajúci počet záujmu o telefaxovú prevádzku; kapacita vnútroštátnej telefaxovej prevádzky: 10 530 strán (r. 2007) a 2 251 strán (r. 2009). V roku 2010 sa už štatistické údaje nesledovali.
- Telefaxová prevádzka je výrazne nahrádzaná internetovými službami: elektronická pošta, rýchle správy, hlasová pošta, SMS, MMS a pod.
- Technická uskutočniteľnosť, zriadenie služby a náklady na udržiavanie služby pripojenia hovoria v prospech alternujúcich služieb poskytovaných mobilnými sieťami.
- Služby poskytované v rámci univerzálnej služby nie sú lacnejšie ako dnes v mnohých prípadoch poskytované balíčky služieb.
- Funkčný internet je poskytovaný v rámci balíčkov mobilných operátorov.
- Fixné pripojenie a fixné hlasové služby nie sú na Slovensku prevládajúce a nemôžu byť strategické pre poskytovanie univerzálnej služby tak, ako v mnohých členských štátoch EÚ.
- Na konci roku 2010 bolo pokrytých 85,2% obcí vrátane mestských častí, v ktorých žije 97,6% populácie SR pevným širokopásmovým prístupom na internet.

Neuloženie povinností podľa § 50 ods. 2 písm. a) a b) je odôvodniteľné pokrytím obyvateľstva mobilnými sieťami na 99,6 %, t.j. uplatnenie týchto povinností by sa týkalo 0,4 % obyvateľstva, čo predstavuje cca 22 000 obyvateľov. Tzv. biele miesta, ktorými sú lokality pre uplatnenie týchto čiastkových univerzálnych služieb, predstavujú zväčša ťažko dostupné miesta, čo znamená neprimerané náklady pre zriadenia pripojenia k verejnej sieti a tým aj nesplnenie primeranej požiadavky, čo je dôvodom pre nemožnosť zriadenia takéhoto pripojenia v rámci univerzálnej služby.

Iným riešením mimo uloženia týchto povinností v rámci univerzálnej služby je pokrytie bielych miest v rámci projektu informatizácie spoločnosti s tým, že by realizácia tohto projektu zahŕňala aj dostupnosť verejných služieb elektronických komunikácií.

Dostupnosť signálu aspoň jednej verejnej mobilnej telefónnej siete v mieste pevného pripojenia je jedným z kritérií na posúdenie splnenia primeranej požiadavky pre zriadenie pripojenia k verejnej sieti v rámci univerzálnej služby. Dôležitým údajom je pokrytie Slovenska mobilnými sieťami. Tento údaj je zisťovaný v rámci štátneho štatistického zisťovania MDVRR SR. Z údajov za rok 2010, ktoré sú uvedené v tabuľke 3, vyplýva, že pokrytie územia signálom GSM je 90,8 % a pokrytie obyvateľstva signálom GSM

je 99,6 %. Znamená to, že pri uplatnení primeranej požiadavky sa poskytovanie univerzálnej služby podľa § 50 ods. 2 písm. a) a b) zákona o elektronických komunikáciách týka 0,4 %, t.j. cca 22 000 obyvateľov.

Dostupnosť predmetných služieb v dostatočnej kvalite a za prijateľnú cenu je zabezpečená prostredím na trhu elektronických komunikácií.

## **B. K povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. c) zákona o elektronických komunikáciách**

Zverejňovanie účastníkov verejných telefónnych služieb v telefónnom zozname sa riadi ustanoveniami § 59 ods. 2 až 5 zákona o elektronických komunikáciách.

Podmienka „úplného telefónneho zoznamu“ je splnená vtedy, keď tento telefónny zoznam obsahuje všetkých účastníkov každého podniku poskytujúceho verejnú telefónnu službu, ktorí dali súhlas na zverejnenie svojich osobných údajov v telefónnom zozname.

Telefónny zoznam je v súčasnej dobe realizovaný v podobe troch foriem:

*Tlačená forma* – Úplný telefónny zoznam v tlačenej forme je rozdelený na 22 vydaní podľa regiónov, pričom účastníci sú zaradení do regionálneho telefónneho zoznamu podľa adresy alebo miesta podnikania uvedeného v databáze údajov o účastníkoch. Údaje o účastníkoch všetkých podnikov sú usporiadané podľa abecedy v dvoch častiach telefónneho zoznamu: časť byty (bytoví zákazníci) a časť organizácie (nebytoví zákazníci). Telefónny zoznam v danej regionálnej oblasti je užívateľom poskytovaný bezplatne, pričom jeho aktualizácia sa vykonáva jedenkrát ročne. Získanie telefónnych zoznamov v tlačenej forme z iných regiónov je možné formou zakúpenia. Užívateľ teda v tlačenej forme nemá k dispozícii úplný telefónny zoznam v zmysle definície uvedenej v § 50 ods. 2, písm. c) zákona o elektronických komunikáciách. Telefónne zoznamy v tlačenej forme pre jednotlivé regióny vydáva spoločnosť Mediatel spol. s r.o. v spolupráci so spoločnosťou ST. Vydávaný telefónny zoznam „Zlaté stránky“ obsahuje tzv. Biele stránky (režim univerzálnej služby) a tzv. Zlaté stránky (komerčná časť). Ako z uvedeného vyplýva, úplný telefónny zoznam v tlačenej forme nebol prakticky nikdy k dispozícii.

*Elektronická forma* – telefónny zoznam v tejto forme je prístupný on-line prostredníctvom internetu, pričom perióda aktualizácie je v rozmedzí niekoľkých týždňov. Táto služba je poskytovaná bezplatne a umožňuje prístup ku kompletnému zoznamu všetkých účastníkov. Na internete je k dispozícii niekoľko internetových informačných portálov umožňujúcich vyhľadanie telefónnych čísel účastníkov. Okrem webovej stránky [telefonny.zoznam.sk](http://telefonny.zoznam.sk) spoločnosti ST, ktorá poskytuje úplný telefónny zoznam v rámci univerzálnej služby, poskytuje podobnú službu komerčne, napr. spoločnosť Mediatel spol. s r.o. na stránke [www.zlatestranky.sk](http://www.zlatestranky.sk) alebo portál SK-Online. Odkazy na telefónny zoznam poskytovaný spoločnosťou ST sú smerované aj z iných internetových vyhľadávačov.

On-line prístup k úplnému telefónnemu zoznamu na internete je najprijateľnejší spôsob sprístupnenia tejto služby, nakoľko internet dnes predstavuje dostupný prostriedok a toto riešenie zaručuje užívateľovi vždy aktuálne údaje o telefónnych účastníkoch. Vzhľadom na dostatočnú konkurenciu v tomto segmente, nie je potrebné ukladať povinnosť pre zabezpečenie úplného telefónneho zoznamu v rámci univerzálnej služby.

*Aplikácie pre mobilné koncové zariadenia* – v súčasnej dobe je k dispozícii viacero aplikácií, ktoré umožňujú buď vyhľadávať údaje o telefónnych účastníkoch prostredníctvom mobilného

telefónu, resp. stiahnuť do koncového zariadenia kontakty z databázy telefónneho zoznamu. Uvedené aplikácie sú užívateľom zväčša k dispozícii bezplatne.

Podiel, najmä prevádzkovateľov mobilných sietí, na celkovom počte údajov o účastníkoch je pomerne nízky a pretrváva nízky záujem účastníkov o zverejnenie v úplnom telefónnom zozname v tlačenej forme. Počty predaných výťažkov telefónnych zoznamov nepríslušných telefónnych oblastí každoročne klesajú, pričom celkový počet predaných telefónnych zoznamov predstavuje veľmi malé množstvo:

**Počet telefónnych zoznamov v tlačenej forme, úspešnosť distribúcie a pokrytie obyvateľstva**


**OBCHODNÉ TAJOMSTVO**

Zákon o elektronických komunikáciách v § 59 ods. 5 predpokladá, že verejné telefónne zoznamy alebo verejné informačné služby môže vydávať a poskytovať viacero podnikov, a preto ukladá prevádzkovateľom, ktorí pridávajú telefónne čísla účastníkom, povinnosť poskytovať relevantné údaje o svojich účastníkoch všetkým týmto podnikom. Kým v tomto prípade ide o komerčnú záležitosť (nákladovo orientované podmienky), v prípade odovzdávania údajov podniku, ktorý má povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. c) a e) má odovzdávajúci podnik povinnosť odovzdávať tieto údaje „v dohodnutej forme aktualizované najmenej raz ročne“ (§ 59 ods. 4 zákona o elektronických komunikáciách).

**Podiel účastníkov zverejnených v telefónnom zozname**

<b>Podnik poskytujúci verejnú telefónnu službu</b>	<b>počet záznamov</b>	<b>podiel v %</b>
Železničné telekomunikácie	382	0,02
SWAN	1 181	0,05
Antik Computers&Communications	13 216	0,52
Slovanet	6 190	0,24
Trnava Tel	754	0,03
UPC Slovensko	17 301	0,68
DIAL Telecom	330	0,01
GTS Slovakia	685	0,03
<b>T-Mobile</b>	<b>419 139</b>	<b>16,42</b>
<b>Orange</b>	<b>857 343</b>	<b>33,58</b>
O2	26 417	1,04
<b>Slovak Telekom</b>	<b>1 209 968</b>	<b>47,40</b>
Spolu	2 552 906	----

Podiel účastníkov zverejnených v tabuľke je pomerne nízky a nezodpovedá podielu počtu účastníkov jednotlivých podnikov.

V súčasnej dobe predstavuje alternatívu telefónneho zoznamu v tlačenej forme najmä telefónny zoznam v elektronickej forme. Aj napriek rastúcej konkurencii a pomerne nízkej penetrácii prístupu na internet si udržiava vysokú návštevnosť:

### Návštevnosť telefónneho zoznamu v elektronickej forme


### OBCHODNÉ TAJOMSTVO

Záveru k povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. c) zákona o elektronických komunikáciách:

- Úplný telefónny zoznam v tlačenej forme nikdy neexistoval, ani v súčasnej dobe neexistuje (iba regionálne).
- Počet výtláčkov tlačeného telefónneho zoznamu neustále klesá.
- Záujem o tlačenú formu úplného telefónneho zoznamu klesá.
- Väčšia časť hlasovej prevádzky je realizovaná medzi mobilnými účastníkmi.
- Najčastejšie volané čísla má účastník uložené v mobilnom telefóne.
- Záujem o zverejnenie mobilných účastníckych čísel je trvalo nízky (približne 1/3 všetkých účastníkov).
- Zmena údajov v telefónnom zozname v tlačenej forme je nepružná, vykoná sa až v rámci najbližšieho vydania telefónneho zoznamu príslušnej oblasti (perióda 1 rok).
- Väčšia aktuálnosť pri komerčnom poskytovaní telefónneho zoznamu.
- Aktuálnosť údajov v telefónnom zozname v tlačenej forme nie je zaručená v porovnaní s telefónnym zoznamom v elektronickej forme.
- Telefónny zoznam v tlačenej forme neumožňuje používať pokročilé spôsoby vyhľadávania, preto užívatelia v tomto smere preferujú internet.
- Poskytovanie tejto služby možno zabezpečiť prostredníctvom elektronickej verzie úplného telefónneho zoznamu prostredníctvom webovej stránky [telefonny.zoznam.sk](http://telefonny.zoznam.sk) spoločnosti ST, podobnú službu poskytuje napr. spoločnosť Mediatel spol. s r.o. na stránke [www.zlatestranky.sk](http://www.zlatestranky.sk) alebo portál SK-Online.
- Elektronický telefónny zoznam je poskytovaný viacerými spoločnosťami.
- Výrazne nižšie finančné náklady na poskytovanie elektronického zoznamu.

Úrad zohľadnil tiež § 59 ods. 5 zákona o elektronických komunikáciách podľa ktorého: „Podnik, ktorý prideliuje telefónne čísla účastníkom, je povinný na požiadanie iných podnikov alebo iných osôb, ktoré vydávajú verejné telefónne zoznamy alebo poskytujú verejné informačné služby o telefónnych číslach, im poskytovať relevantné údaje o svojich účastníkoch v dohodnutej forme za podmienok, ktoré sú spravodlivé, objektívne, nákladovo orientované a nediskriminačné“.

### C. K povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. d) zákona o elektronických komunikáciách

Verejný telefónny automat (ďalej len „VTA“) je koncové zariadenie, verejne dostupný telefón, za ktorého používanie sa môže platiť mincami, kreditnými kartami, debetnými kartami alebo predplatenými kartami vrátane kariet s volacími kódmi. Príslušenstvom VTA je jeho kabína, polokabína alebo jeho stojan.

S vysokým geografickým pokrytím a cenovo prístupnými mobilnými službami sa využívanie VTA znížilo.

Za náhradu služieb VTA môžeme považovať mobilné služby. Výnosy z prevádzky VTA sú nízke, zvýšili sa náklady poskytovania a udržiavania VTA.

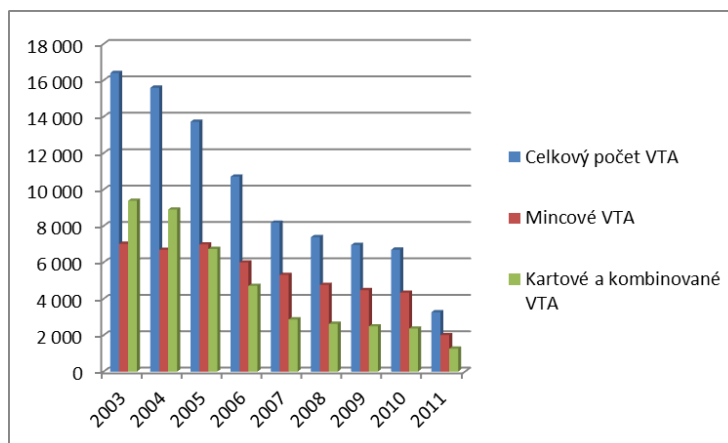
Mobilné telefóny umožňujú volania na služby tiesňového volania aj bez vlozenej SIM karty v sieti akéhokoľvek prevádzkovateľa mobilnej siete.

Zákon o elektronických komunikáciách zaviedol do univerzálnej služby pojem „verejný telefónny prístupový bod“. Zaradenie tohto pojmu vychádza zo znenia Smernice 2009/136/EC. Zavedenie tohto pojmu súvisí so skutočnosťou, že funkcie VTA by do budúcnosti mali prevziať multifunkčné informačné terminály, situované na verejných miestach.

Verejné telefónne automaty (2003 – jún 2011)

Ukazovateľ	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Celkový počet VTA	16 405	15 598	13 724	10 710	8 178	7 387	6 960	6 702	3 262
Mincové VTA	7 021	6 696	6 985	5 999	5 312	4 764	4 472	4 336	2 000
Kartové a kombinované VTA	9 384	8 902	6 739	4 711	2 866	2 623	2 488	2 366	1 262
Hustota VTA na 1000 obyvateľov	3,05	2,90	2,55	1,99	1,52	1,36	1,28	1,23	0,60

Verejné telefónne automaty (VTA)



Závery k povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. d) zákona o elektronických komunikáciách:

- Poskytovanie služby VTA v rámci univerzálnej služby je nákladovo vysoko neefektívne.

- Trend výnosov z prevádzky 1 VTA je klesajúci aj napriek klesajúcemu počtu VTA.

Vymazaná časť - OBCHODNÉ TAJOMSTVO

- Pokrytie obyvateľstva signálom GSM je 99,6 % čo umožňuje prístup k verejnej telefónnej službe vrátane poskytovania služieb tiesňových volaní, vrátane jednotného európskeho tiesňového čísla 112.
- Vysoká miera vandalizmu, ktorá zvyšuje prevádzkové náklady.
- VTA sú často zneužívané na neoprávnené a anonymné tiesňové volania (aj na 112).
- Vzhľadom na povinnosť úradu dohliadať na efektívnosť vynakladaných prostriedkov na poskytovanie služby VTA úrad vydal „Opatrenie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky z 20. 12. 2010 č. O – 20/2010 o podrobnostiach poskytovania verejných telefónnych automatov a služieb pre zdravotne postihnutých užívateľov“ čo umožnilo znížiť počet VTA od roku 2010 do roku 2012 o viac ako polovicu.

#### **D. K povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikáciách**

Informačné služby sú v súčasnosti ponúkané viacerými subjektmi. Spoločnosť ST ponúka univerzálnu informačnú službu, komerčnú informačnú službu a informácie o telefónnych číslach v zahraničí. Informácie o telefónnych číslach svojich účastníkov poskytuje aj spoločnosť Orange Slovensko, a.s. v rámci svojho infocentra.

Zákon o elektronických komunikáciách v § 59 ods. 5 predpokladá, že verejné telefónne zoznamy alebo verejné informačné služby môže vydávať a poskytovať viacero podnikov, a preto ukladá prevádzkovateľom, ktorí pridelujú telefónne čísla účastníkom, povinnosť poskytovať relevantné údaje o svojich účastníkoch všetkým týmto podnikom. Kým v tomto prípade ide o komerčnú záležitosť (nákladovo orientované podmienky), v prípade odovzdávania údajov podniku, ktorý má povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. c) a e) má odovzdávajúci podnik povinnosť odovzdávať tieto údaje „v dohodnutej forme aktualizované najmenej raz ročne“ (§ 59 ods. 4 zákona o elektronických komunikáciách).

Spoločnosť ST ako podnik určený v súčasnosti na poskytovanie univerzálnej služby je povinný poskytovať a prevádzkovať úplnú informačnú službu o telefónnych číslach na čísle 1180. Prostredníctvom informačnej služby poskytuje najmä: obchodné meno a sídlo právnickej osoby, alebo obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby alebo meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby a telefónne číslo účastníka na základe údajov poskytnutých účastníkom. Spoločnosť ST prevádzkuje dlhodobo aj komerčný variant tejto služby na telefónnom čísle 1181, na ktorom sú k dispozícii okrem údajov dostupných v režime US i ďalšie doplňujúce údaje. Táto služba je najvýznamnejšou a plnohodnotnou alternatívou k úplnej informačnej službe o telefónnych číslach poskytovanej v režime univerzálnej služby na čísle 1180.

Z pohľadu užívateľov úplnej informačnej služby je negatívne vnímaná forma tarifikácie volaní na číslo 1180, keď volanie je spoplatňované periodicky za každých začatých 30 sekúnd jeho trvania. Dĺžka volania vo väčšine prípadov totiž súvisí s pohotovosťou poskytovateľa služby.

Záveru k povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. e) zákona o elektronických komunikáciách:

- Úplnosť informačných služieb poskytovaných mimo univerzálnej služby je zabezpečená povinnosťou každého podniku, ktorý prideluje telefónne čísla účastníkom poskytovať

subjektom, ktoré poskytujú informačnú službu o telefónnych číslach, údaje o svojich účastníkoch za nákladovo orientovaných a nediskriminačných podmienok.

- Koncovým užívateľom sú k dispozícii alternatívy informačnej služby o telefónnych číslach verejnej telefónnej služby. Najvýznamnejšou a plnohodnotnou alternatívou k úplnej informačnej službe o telefónnych číslach poskytovanej v režime univerzálnej služby na čísle 1180 je informačná služba poskytovaná spoločnosťou ST na čísle 1181. Pretrváva vyšší záujem o využitie komerčnej služby na čísle 1181 oproti povinnej poskytovanej službe na telefónnom čísle 1180. Počet prístupov na službu 1180 predstavoval za obdobie posledných troch rokov iba 5 % počtu prístupov na jej komerčnú alternatívu.
- Úplná informačná služba o telefónnych číslach poskytovaná v rámci univerzálnej služby (IS 1180) je využívaná v menšej miere (5 % volaní). Komerčne poskytovaná informačná služba (IS 1181) je využívaná vo väčšej miere (95 % volaní).
- Informačnú službu o paušálnych telefónnych číslach svojich zákazníkov poskytuje na komerčnom princípe aj spoločnosť Orange Slovensko, a. s. (IS 1185).
- Úrad zistil, že v oblasti poskytovania informačnej služby o telefónnych číslach je fungujúce trhovú prostredie.

**Alternatívne služby poskytovania úplného telefónneho zoznamu v tlačenej forme a informačnej služby o telefónnych číslach**

Služba	Popis služby	Poskytovateľ
IS 1181	Poskytovanie informácií o číslach účastníkov ST, T-Mobile, Orange, GTS Slovakia, Swan, Dial Telecom	Slovak Telekom
IS 1185	Poskytovanie informácií o telefónnych číslach Orange + spätné vyhľadávanie	Orange Slovensko, a.s.
IS 1188	Poskytovanie informácií o číslach účastníkov ST a T-Mobile + asistenčné služby	T-Mobile Slovensko, a.s.
TZ tlačný Zlaté stránky	Najväčšia databáza firemných záznamov , možnosť listovania vo viac ako 1100 rubrikách	Mediatel spol. s r.o.
TZ elektronický <a href="http://www.zlatestranky.sk">www.zlatestranky.sk</a>	Poskytovanie informácií o číslach bytových a nebytových účastníkov. Najväčšia databáza firemných záznamov, možnosť vyhľadávania vo viac ako 1100 rubrikách.	Mediatel spol. s r.o.
TZ elektronický <a href="http://www.telefonnyzoznam.net">www.telefonnyzoznam.net</a>	Vyhľadávanie čísel nebytových zákazníkov podľa mena. Viac ako 180 000 spoločností v 3 000 odboroch.	Slovenský telefónny zoznam s. r. o.

Na základe uvedených skutočností úrad dospel k názoru, že uloženie povinností podľa § 50 ods. 2 písm. a) až e) zákona o elektronických komunikáciách nie je potrebné.

### 1.3 Proces konzultácií podľa § 10 zákona o elektronických komunikáciách

Úrad pred začatím konania zverejnil návrh rozhodnutia na svojom konzultačnom mieste na stránke <http://www.teleoff.gov.sk/index.php?ID=3062>. V rámci procesu konzultácií bolo úradu doručených viacero pripomienok. Pripomienky a ich zohľadnenie zo strany úradu sú zverejnené na stránke úradu <http://www.teleoff.gov.sk/data/files/28641.pdf>. Závery konzultácií sú súčasťou spisu správneho konania a tvoria podklad rozhodnutia.



## **2. Priebeh správneho konania, vyjadrenia účastníka konania a ich vyhodnotenie úradom**

Úrad dňa 19.06.2012 oznámil spoločnosti ST začatie správneho konania vo veci určenia podniku na poskytovanie univerzálnej služby a uložení povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. f) zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách.

Spoločnosť ST využila právo účastníka konania nahliadnuť do spisu a vyjadriť sa pred vydaním rozhodnutia k podkladom rozhodnutia a spôsobu ich zistenia. Spoločnosť ST doručila úradu Vyjadrenie pred vydaním rozhodnutia vo veci určenia podniku na poskytovanie univerzálnej služby a uložení povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikáciách (ďalej len „vyjadrenie“) a Návrh spoločnosti ST na plnenie povinností univerzálnej služby Špecifikácia služieb (ďalej len “návrh“).

### **2.1 Vyjadrenie a jeho vyhodnotenie úradom**

Spoločnosť ST uviedla vo svojom vyjadrení nasledovné pripomienky:

1. ST navrhuje, aby výrok alebo odôvodnenie rozhodnutia obsahovalo špecifikáciu služieb, ktoré sú v návrhu úradu predloženého do konzultácií uvedené všeobecne.

ST na plnenie povinnosti podľa bodu 1 písm. a) návrhu rozhodnutia, ktorý bol predmetom konzultácií, navrhuje tieto služby:

- bezplatný prístup k informačnej službe o telefónnych číslach pre užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú zrakové postihnutie,
- operátorská služba pre užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorí majú sluchové postihnutie alebo ťažkú rečovú vadu, umožňujúca prístup k verejnej telefónnej službe

ST navrhuje koncové zariadenia podľa bodu 2 písm. b) návrhu rozhodnutia, bližšie špecifikovať takto:

- písací telefón pre nepočujúcich
- telefón vybavený hlasovým výstupom pre nevidiacich a špeciálnym aplikačným softvérom, ktorý umožní nevidiacemu účastníkovi ovládať telefón a používať verejnú telefónnu službu
- telefón so zväčšenou klávesnicou alebo klávesnicou so špeciálnymi znakmi

Návrh na plnenie povinností univerzálnej služby spolu so špecifikáciou jednotlivých služieb a koncových zariadení predkladá spoločnosť ST v prílohe tohto listu.

2. ST navrhuje vypustiť odkazy na povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. b), c), a e) zákona o elektronických komunikáciách.

Vzhľadom na to, že úrad nenavrhuje uloženie povinností univerzálnej služby, na ktoré odkazuje v bode 1 písm. a) svojho návrhu<sup>1</sup>, nebudú tieto služby (úplná informačná služba a úplný telefónny zoznam) poskytované, resp. nebudú zohľadňované niektoré špecifiká týchto služieb (primeraná požiadavka na poskytnutie verejnej telefónnej služby v pevnom mieste pripojenia). Zabezpečenie ich rovnocennej dostupnosti pre užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím je teda bezpredmetné a takéto ustanovenie je obsolétne.

ST však bude naďalej poskytovateľom informačných služieb a verejnej telefónnej služby. Zabezpečenie rovnocenného prístupu a rovnocennej dostupnosti týchto služieb

by podľa ST malo byť účelom uloženia povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikáciách a v súlade s týmto účelom by mala byť sformulovaná aj povinnosť v rozhodnutí.

Bližšie informácie o spôsobe poskytovania informačných služieb a verejnej telefónnej služby sú uvedené v prílohe tohto vyjadrenia.

3. ST navrhuje spresniť rozsah poskytovaných služieb vypustením pojmov „najmä“ a „najmä, nie však iba“ z výroku rozhodnutia.

Špecifikácia špeciálne vybaveného zariadenia v bode 2 b) návrhu je neurčitá. Do skupiny špeciálne vybavených telekomunikačných zariadení tak môže spadať v podstate neohraničená skupina koncových zariadení pokiaľ sa preukáže, že toto zariadenie je špeciálne vybavené vzhľadom na zdravotné postihnutie užívateľa.

Podľa ST sa počas diskusie so zástupcami ťažko zdravotne postihnutých užívateľov, v rámci konzultácií i po ich skončení, podarilo jasne definovať ich potreby a požiadavky. ST výstupy z tejto diskusie premietla do návrhu na plnenie povinnosti univerzálnej služby, ktorý je prílohou tohto vyjadrenia. Podľa ST tento návrh zohľadňuje všetky aktuálne potreby zdravotne ťažko postihnutých užívateľov s ohľadom na rozvinutosť technológií a koncových zariadení, ktoré používajú užívatelia bez zdravotného postihnutia.

ST uznáva, že dynamika rozvoja služieb v oblasti elektronických komunikácií môže spôsobiť, že aj služby pre zdravotne ťažko postihnutých užívateľov budú časom nevyhovujúce z hľadiska potrieb tejto osobitnej skupiny užívateľov a z hľadiska zabezpečenia rovnocennosti prístupu k službám. Podľa § 50 ods. 8 zákona „*ak úrad zistí, že ... sa zmenili okolnosti, na základe ktorých uložil podniku povinnosť podľa odseku 2, rozhodnutím predmetnú povinnosť zruší alebo zmení*“. Toto ustanovenie ukladá úradu povinnosť sledovať okolnosti rozhodujúce pre uloženie povinnosti a flexibilne prehodnocovať uloženú povinnosť. Z tohto dôvodu sa ST domnieva, že uloženie povinnosti v podobe „otvoreného katalógu“ služieb nie je potrebné a ani vhodné. Maximalizáciu prospechu pre užívateľov s ťažkým zdravotným postihnutím možno dosiahnuť presnou špecifikáciou služieb pre nich určených podporenou transparentným informovaním v zrozumiteľnej forme.

4. ST navrhuje, aby úrad určil na spustenie ponuky služieb a zariadení, ktoré neboli doteraz poskytované, dostatočnú lehotu na implementáciu

ST akceptuje záver úradu, vyjadrený vo vyhodnotení konzultácie, že 90-dňová lehota je pre objektívnu možnosť splniť uložené povinnosti dostatočná. ST požaduje, aby táto lehota na plnenie bola poskytnutá pri plnení týchto povinností a zavádzaní týchto služieb:

- Transparentnosť informácií pre zdravotne ťažko postihnutých užívateľov
- Prenájom písacieho telefónu pre nepočujúcich
- Predaj telefónu vybaveného hlasovým výstupom pre nevidiacich a špeciálnym aplikačným softvérom, ktorý umožní nevidiacemu účastníkovi ovládať telefón a používať verejnú telefónnu službu

Lehota na plnenie povinností je potrebná na rokovania s dodávateľmi špeciálne vybavených koncových zariadení a softvéru, testovanie, zaradenie nových koncových zariadení do ponuky, spustenie nových služieb, vytvorenie typovej zákazníckej dokumentácie, prispôbenie procesov a informovanie verejnosti.

Lehota 90-dní, ak nie dlhšia, bude potrebná aj v prípade, že sa úrad rozhodne uložiť povinnosť poskytovať službu, ktorá nebola doteraz predmetom diskusií a ktorá nie je zahrnutá v priloženom návrhu na plnenie povinnosti univerzálnej služby.

Vďaka súčinnosti a otvorenej komunikácii všetkých dotknutých subjektov (úrad, zástupcovia zdravotne postihnutých a ST) bude ST môcť kontinuálne poskytovať tie služby, ktoré sú už teraz predmetom univerzálnej služby – bezplatná informačná služba pre zrakovo postihnutých, operátorská služba pre sluchovo postihnutých, predaj písacieho telefónu.

5. ST navrhuje, aby úrad v odôvodnení rozhodnutia neuvádzal údaje, ktoré spoločnosť ST označil ako predmet obchodného tajomstva a aby opravil údaje, ktoré boli v konzultovanom dokumente<sup>1</sup> uvedené nesprávne.
- Na strane 6, v bode 6. Bezplatný odpis elektronickej faktúry pre konkrétne skupiny ZŤP dokumentu Verejná konzultácia sa uvádza, že „v budúcnosti ST pripravuje spúšťanie ďalšej služby špeciálne určenej pre účastníkov so zdravotným postihnutím a to bezplatnú informáciu o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú elektronickú komunikačnú službu“.  
ST túto službu spustila od 1. apríla 2012. Bližšie informácie sú zverejnené na webovej stránke ST:  
<http://www.telekom.sk/osobne/pomoc-apodpora/dokumenty-a-pravne-informacie/informacie-pre-ucastnikov-so-zdravotnym-postihnutim/>.
  - Na strane 7 v tretej odrážke sa uvádza, že „k programu (Zvýhodnený voliteľný volací program) nie je možné dokúpiť ďalšie služby, ako je ADSL pripojenie k internetu alebo hovory v slabej prevádzke za paušálny poplatok“.  
So Zvýhodneným volacím programom je možné aktivovať a používať služby internetového prístupu. Jednotlivé balíčky volaní ST ponúka len s niektorými volacími programami, Zvýhodnený volací program nie je teda jediným volacím programom, pri ktorom je možnosť doobjednania balíčkov volaní obmedzená.
  - Na strane 14, v tabuľke 5 Počet vybavených žiadostí na pripojenie k verejnej telefónnej sieti na pevnom mieste spolu s poskytnutím verejnej telefónnej služby nie sú správne uvedené údaje za rok 2010, pretože tieto sú údajmi o vybavených žiadostiach na pripojenie k verejnej telefónnej sieti na pevnom mieste bez poskytnutia verejnej telefónnej služby. V tejto súvislosti odkazujeme na Prílohu 1, body 3. a 4., listu ST zo dňa 24. februára 2012, ktorým ST poskytla úradu tieto údaje a ktorá obsahuje korektné údaje za ST.
  - Niektoré údaje (napr. údaje o úspešnosti distribúcie telefónneho zoznamu a návštevnosti telefónneho zoznamu, údaje o vybavených žiadostiach na pripojenie k verejnej telefónnej sieti), ktoré úrad zverejnil v rámci konzultácií, boli označené ako predmet obchodného tajomstva i ST. ST žiada, aby ich úrad ďalej nezverejňoval. Vzhľadom na zvýšenie objektivity zhromaždených údajov, ST navrhuje, aby úrad upravil údaje o používaní služieb pre zdravotne postihnutých, resp. iných služieb, ako aj údaje o žiadostiach o pripojenie, a uviedol ich v agregovanej forme tak, aby výsledná štatistika obsahovala údaje za celý sektor elektronických komunikácií.

Stanovisko úradu:

K bodu 1:

Úrad návrhy uvedené v tomto bode premietol do výroku rozhodnutia a tým vyhovel spoločnosti ST.

K bodu 2:

Uvedené znenie povinnosti je v doslovnom súlade s jej zákonným znením a preto sa podľa názoru úradu od neho nie je možné odkloniť. Uvedené znenie povinnosti takisto nezaväzuje spoločnosť ST k plneniu inej než vo výroku výslovne uvedenej povinnosti podľa § 50 ods. 2 písm. f) zákona o elektronických komunikáciách.

K bodu 3:

Úrad návrhy uvedené v tomto bode premietol do výroku rozhodnutia a tým vyhovel spoločnosti ST.

K bodu 4:

Úrad konštatuje, že transparentnosť informácií pre zdravotne ťažko postihnutých je na základe § 42 ods.1 zákona o elektronických komunikáciách upravená vo všeobecnom povolení č. 1/2011, Článok IV bod 2, ktorý je účinný v celom rozsahu od 1.4.2012. Transparentnosť informácií pre užívateľov so zdravotným postihnutím nie je predmetom univerzálnej služby podľa § 50 a nasl. zákona o elektronických komunikáciách, a preto úrad ani nemôže v tomto rozhodnutí o nej rozhodovať, prípadne určiť lehotu na implementáciu povinností, ktorú je spoločnosť ST povinná plniť od 1.4.2012 na základe iného právneho aktu. Ďalšie návrhy uvedené v tomto bode úrad premietol do výroku rozhodnutia a tým vyhovel spoločnosti ST. Minimálna implementačná lehota pre spoločnosť ST je teda 90 dní odo dňa nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia.

K bodu 5:

prvá odrážka:

Na základe listu úradu č. 262/OTR/2012 zo dňa 29.2.2012 predložila spoločnosť ST informácie listom č. 19999/SRZ/2012 zo dňa 8. marca 2012, v ktorom uviedla informáciu tak, ako je uvedená v návrhu rozhodnutia. Až listom zo dňa 29.6.2012 uviedla spoločnosť ST dátum spustenia služby. Úrad pripomienku akceptoval a text upravil v zmysle listu spoločnosti ST.

druhá odrážka:

Citácia, ktorú spoločnosť ST uvádza, vychádza z vyjadrenia zástupcu ÚNNS p. Měchuru na pracovnom stretnutí zástupcov ZŤP, MPSVaR, CTF, ST, Orange, O2 a TÚSR dňa 29. februára 2012. Tento dokument má spoločnosť ST k dispozícii po nazretí do spisu dňa 25.6.2012.

tretia odrážka:

Uvedené údaje sú prevzaté z Výskumnej správy úlohy č. 503/2011/VÚS Banská Bystrica, november 2011. Túto správu má spoločnosť ST k dispozícii na základe vyžiadania podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám. Úrad nemal dôvod považovať tieto údaje za nesprávne. Údaje za rok 2010 boli upravené v súlade s Prílohou č. 1 listu spoločnosti ST č. 14804/SRZ/2012 zo dňa 24. februára 2012.

štvrtá odrážka:

Úrad nezverejnil v rámci konzultácií žiadne údaje označené spoločnosťou ST ako obchodné tajomstvo. Uvedené údaje sú prevzaté opäť ako je uvedené k bodu 5. tretia odrážka z Výskumnej správy úlohy č. 503/2011/VÚS Banská Bystrica, november 2011.

## 2.2. Návrh a jeho vyhodnotenie úradom

Návrh spoločnosti ST na plnenie povinností univerzálnej služby Špecifikácia služieb obsahuje pomerne podrobný popis praktickej realizácie povinností univerzálnej služby ukladaných týmto rozhodnutím v podmienkach spoločnosti ST. V súvislosti s týmto návrhom úrad konštatuje, že všetky povinnosti a podrobnosti ich plnenia sú uvedené vo výroku rozhodnutia, a preto výslovné uvedenie spôsobu praktickej realizácie vo výroku rozhodnutia nie je potrebné, a vzhľadom na jeho reštriktívny účinok vo vzťahu k spôsobu plnenia uložených povinností, nie je uvedenie takejto špecifikácie plnenia povinností ani prípustné. Spôsob praktickej realizácie uložených povinností je v zásade ponechaný na podniku určeného na poskytovanie univerzálnej služby. Výkon povinností však vždy musí spĺňať normatívne požiadavky rozhodnutia. Navrhovaný popis praktického plnenia povinností nemá relevanciu ani v rovine posúdenia možného súladu či nesúladu s požiadavkami rozhodnutia. Otázku súladu konania podniku určeného na poskytovanie univerzálnej služby s požiadavkami rozhodnutia je možné posúdiť až po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia o uložení povinností univerzálnej služby. Navyše je úrad vo všeobecnosti oprávnený skúmať iba skutočné konanie podniku vo vzťahu k jeho povinnostiam vyplývajúcich zo zákona alebo rozhodnutia. Navrhované a teda hypotetické konanie nemôže byť predmetom skúmania súladu takéto správania s rozhodnutím. Akékoľvek stanovisko úradu v procese rozhodovania o uložení povinností univerzálnej služby uznávajúce navrhované plnenie za konanie v súlade s rozhodnutím, resp. v rozpore s rozhodnutím, by znamenalo faktické splynutie rozhodovacej normatívnej činnosti s kontrolnou činnosťou úradu.

Na základe uvedeného úrad nepremietol navrhované plnenie povinností do výroku rozhodnutia a z hľadiska súladu budúceho konania spoločnosti ST vo vzťahu k požiadavkám tohto rozhodnutia považuje úrad návrh spoločnosti ST za irelevantný.

## 3. Záver

Úrad v konaní a pri rozhodovaní postupoval podľa zákona o elektronických komunikáciách, správneho poriadku a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov. Úrad postupoval v tomto konaní na základe skutočností, ktoré mu predchádzali a mali vplyv na rozhodnutie vo veci ako aj v súlade so svojou predchádzajúcou rozhodovacou praxou, konal v úzkej súčinnosti s účastníkom konania a vzhľadom na skutočnosti a tvrdenia uvedené v odôvodnení rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu možno podať rozklad na Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky, odbor technickej regulácie, do 15 dní odo dňa jeho doručenia. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadneho opravného prostriedku a nadobudnutí jeho právoplatnosti.

Ing. Kamil Mikulášek  
riaditeľ odboru technickej regulácie  
Telekomunikačného úradu SR