

Všeobecné povolenie č. X/2014

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (ďalej len „úrad“) ako príslušný orgán štátnej správy v oblasti elektronických komunikácií podľa § 6 ods. 1 písm. b) a ods. 3 písm. a) zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“)

vydáva

podľa § 14 zákona o elektronických komunikáciách

všeobecné povolenie č. X/2014 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí alebo elektronických komunikačných služieb

Článok I

Vymedzenie niektorých pojmov

Na účely tohto všeobecného povolenia sa rozumie:

- a) dostupnou informáciou informácia, ktorú možno ľahko nájsť a identifikovať na čo je určená;
- c) presnou informáciou informácia, ktorá je správna a aktuálna;
- d) primeranosťou informácie vypovedacia schopnosť informácie a jej skutočná využiteľnosť vzhľadom na cieľovú skupinu užívateľov, pričom sa berie do úvahy napríklad zdravotné postihnutie;
- e) predplatenými službami sú služby poskytované na základe predplateného kreditu, z ktorého sa poplatok za poskytované služby priebežne odpočítava,
- g) zrozumiteľnou informáciou pochopiteľná a jasná informácia, ktorá umožní užívateľovi zorientovať sa v danej problematike a vykonať kvalifikované rozhodnutie;

Článok II

Základné ustanovenie

Toto všeobecné povolenie (ďalej len „povolenie“) oprávňuje každú osobu poskytovať na území Slovenskej republiky elektronické komunikačné siete (ďalej len „siete“) alebo elektronické komunikačné služby (ďalej len „služby“) za podmienok ustanovených v tomto povolení pri dodržaní ďalších podmienok a povinností ustanovených v zákone o elektronických komunikáciách, ktoré sa vzťahujú na konkrétnu sieť alebo službu.

Článok III

Oznamovacia povinnosť

Oznamovacia povinnosť je splnená podľa § 15 zákona o elektronických komunikáciách doručením vyplneného a podpísaného úplného písomného oznámenia úradu podľa prílohy č.1 tohto povolenia.

Článok IV

Podmienky povolenia

1. Administratívna úhrada

(1) Výška administratívnej úhrady podľa § 6 ods. 4 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách je 0,08 % z ročných tržieb z poskytovania sietí alebo služieb za predchádzajúce uzavreté účtovné obdobie, pričom najnižšia úhrada je 150 eur, a to aj vtedy, ak podnik nemal žiadne tržby.

(2) Za účelom vydania rozhodnutia úradu o určení výšky administratívnej úhrady je podnik povinný predkladať vyhlásenie o presnej výške tržieb súvisiacich výlučne s poskytovaním sietí alebo služieb, a to každoročne do 10. apríla. Vyhlásenie o presnej výške tržieb musí byť podpísané štatutárnym zástupcom alebo oprávnenou osobou.

2. Ochrana koncových užívateľov a dostupnosť služieb užívateľom so zdravotným postihnutím

(1) Podľa § 42 ods. 1 zákona o elektronických komunikáciách je podnik poskytujúci verejnú sieť alebo verejnú službu povinný zverejňovať:

- a) identifikačné údaje podniku,
- b) rozsah ponúkaných služieb,
- c) štandardné zmluvné podmienky, vrátane prípadného minimálneho trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb a jej ukončenia a postupy súvisiace s prenosom čísel a iných identifikátorov,
- d) štandardné ceny s informáciou o poskytovaných službách a všetkých cenových položkách služieb, vrátane všetkých druhov užívateľských poplatkov za služby a servisných poplatkov, podrobností o uplatňovaných štandardných zľavách, osobitných a cielených systémoch taríf, ktorými sú tarify určené pre zdravotne postihnutých užívateľov, starších užívateľov alebo pre užívateľov s osobitnými sociálnymi potrebami poplatky alebo náklady účastníka súvisiace s koncovými zariadeniami, priame poplatky súvisiace s prenosom čísel alebo iných identifikátorov,
- e) reklamačný poriadok, vrátane podrobností o ponúkaných spôsoboch odškodnenia v prípade uznania reklamácie,
- f) druhy ponúkaných servisných služieb,
- g) mechanizmy na urovanie sporov vrátane tých mechanizmov, ktoré poskytuje podnik, pričom musí byť zrejmé, či sa jedná o zákonné mechanizmy riešenia sporov, mechanizmy sporov prostredníctvom nezávislej osoby podľa osobitného predpisu¹ alebo mechanizmy na urovanie sporov vedené podnikom,
- h) informácie o zmenách podmienok týkajúcich sa prístupu k službám a aplikáciám alebo ich používania,
- i) informácie o postupoch uplatňovaných podnikom, zameraných na meranie a riadenie prevádzky, s cieľom predchádzať tomu, aby sa naplnila alebo

¹ Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov

presiahla kapacita sieťového pripojenia, a o tom, ako by tieto postupy mohli vplývať na kvalitu služieb,

j) informácie pre účastníkov so zdravotným postihnutím o podrobnostiach produktov a služieb, ktoré sú im určené,

k) informácie pre koncových užívateľov o kvalite svojich služieb a o opatreniach prijatých na zabezpečenie rovnocenného prístupu k službám pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím; tieto informácie je podnik povinný poskytnúť úradu na jeho požiadanie pred ich zverejnením.

(2) Podnik poskytujúci verejnú telefónnu službu je povinný okrem informácií podľa odseku 1 tohto bodu zverejňovať aj:

a) informácie o právach súvisiacich s univerzálnou službou, vrátane tónovej voľby alebo dvojtónovej viacfrekvenčnej prevádzky, o službe prezentácie identifikácie volajúceho a službe zamedzenia prezentácie identifikácie volajúceho podľa § 60 zákona o elektronických komunikáciách,

b) informácie o každej zmene prístupu k službám tiesňového volania alebo informáciám o polohe volajúceho v rámci služby, ktorú si predplatil;

c) informácie o práve účastníka podľa § 59 ods. 2 zákona o elektronických komunikáciách,

d) informácie o platných cenách vo vzťahu k všetkým číslam alebo službám s osobitnými cenovými podmienkami, pri osobitných kategóriách služieb poskytnúť takéto informácie okamžite pred spojením volania formou slovného a bezplatného hlasového oznámenia v slovenskom jazyku o tom, že volajúci účastník volá na službu so zvýšenou tarifou². Po skončení hlasového oznámenia je volajúcemu účastníkovi poskytnutý čas minimálne 3 sekundy na ukončenie hovoru bez toho, aby nastala tarifácia.

(3) Podnik poskytujúci verejnú sieť alebo verejnú službu v prípade prístupu k sieti internet je povinný zverejňovať informácie v súlade s prílohou č. 2. tohto povolenia.

² Opatrenie Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky ž 8. decembra 2011 č. O-26/2011 o číslovacom pláne

(4) Podnik je povinný zverejňovať informácie podľa odsekov 1 až 3 v zrozumiteľnej, ľahko dostupnej a presnej podobe, a to najmä na svojom webovom sídle. Informácie musia byť transparentné, primerané, aktuálne a dostupné cez odkaz z titulnej stránky webového sídla.

(5) Podľa § 43 ods. 4 zákona o elektronických komunikáciách je podnik poskytujúci verejnú sieť alebo verejnú službu povinný poskytovať:

- a) informácie o primeraných a nediskriminačných postupoch podniku v prípade neplatenia faktúr, ktoré umožnia, aby po náležitom a včasnom upozornení mohlo dôjsť k prerušeniu alebo odpojeniu účastníka, okrem podvodu, trvalého oneskorenia platenia alebo neplatenia;
- b) bez poplatku informácie o kontrole nákladov za poskytnutú verejnú službu užívateľovi so zdravotným postihnutím formou SMS a hlasovej správy alebo formou elektronickej pošty v prípade služby pripojenia k internetu.
- c) bez poplatku selektívne blokovanie odchádzajúcich volaní, SMS, služieb multimedialných správ (MMS) so zvýšenou cenou, alebo ak je to technicky uskutočniteľné, selektívne blokovanie iných druhov podobných aplikácií;
- d) možnosť predplatenia pripojenia k verejnej sieti a využívanie verejných telefónnych služieb,
- e) možnosť platby za pripojenie k verejnej sieti v splátkach,
- f) cenové poradenstvo,
- g) nástroj na kontrolu nákladov za verejné telefónne služby vrátane bezplatného upozornenia užívateľov pri prekročení bežných pravidelných výdavkov, ktoré sa určia ako dvojnásobok z priemeru posledných troch účtovacích období, a to v rozsahu, v akom je to technicky uskutočniteľné vo vzťahu k danej službe.

(6) Podnik poskytujúci verejnú sieť alebo verejnú službu je povinný okrem povinností podľa odseku 5 tohto bodu poskytovať bez poplatku základnú úroveň rozpísaných faktúr v papierovej alebo elektronickej forme, podľa výberu účastníka. Ak podniku výber účastníka nie je známy, poskytuje účastníkovi papierovú formu. Papierovú

formu základnej úrovne rozpísaných faktúr poskytuje podnik účastníkovi na poštovú adresu uvedenú účastníkom, elektronickú formu poskytuje účastníkovi na emailovú adresu uvedenú účastníkom pri podpise zmluvy. Základná úroveň rozpísaných faktúr umožní účastníkovi sledovať jeho výdavky a pravidelne overiť výšku podnikom účtovanej sumy za využívanie verejnej siete alebo verejnej služby, to neplatí v prípade predplatených služieb. Základná úroveň rozpísaných faktúr nemusí zahŕňať volania na bezplatné čísla, vrátane tiesňových volaní.

(7) Základná úroveň rozpísaných faktúr musí obsahovať najmä:

- a) identifikačné údaje a údaje potrebné k úhrade faktúry,
- b) fakturačné údaje,
- c) zúčtovacie obdobie,
- d) jednorazové poplatky,
- e) pravidelné poplatky,
- f) poplatky za volania v členení na:

- 1. medzinárodné volania,
- 2. medzimestské volania,
- 3. miestne volania alebo volania vo vlastnej sieti,
- 4. volania do iných sietí,
- 5. volania na služby so zvýšenou tarifou,
- 6. volania na dátové služby,
- 7. uskutočnené volania v zahraničí,
- 8. príjem volaní v zahraničí,

s uvedením, celkového času volaní, počtu využitých voľných tarifných jednotiek pre definované tarifné pásma, počtu využitých tarifných jednotiek nad rámec voľných tarifných jednotiek a počtu pretelefonovaných tarifných jednotiek a to pre každý z bodov 1 až 8 ods. f) tohto bodu samostatne ,

g) poplatky za odoslané SMS:

- 1. vo vlastnej sieti
- 2. na zahraničné čísla,
- 3. do iných sietí,
- 4. na čísla so zvýšenou tarifou,

s uvedením počtu správ a to pre každý z bodov 1 až 4 ods. g) tohto bodu samostatne,

h) poplatky za dátové služby,

i) ostatné poplatky,

j) poskytnuté zľavy za služby,

k) celková suma na úhradu vo vyjadrení bez DPH, suma DPH a celková suma na úhradu vo vyjadrení s DPH.

(8) Ak účastník využíva viac telefónnych čísel, základná úroveň rozpísaných faktúr musí obsahovať rozpis pre každé číslo zvlášť, ak sa účastník nedohodne s podnikom inak.

(9) Podnik poskytujúci verejnú telefónnu službu je povinný okrem povinností uvedených v odseku 5 až 8 tohto bodu poskytovať tónovú voľbu alebo dvojtónovú viacfrekvenčnú prevádzku, ak je to technicky a ekonomicky uskutočniteľné a službu prezentácie identifikácie volajúceho v súlade s § 60 zákona o elektronických komunikáciách.

(10) Podnik pri každej podstatnej zmene zmluvy o poskytovaní verejných služieb informuje účastníka o jeho práve odstúpiť od zmluvy o poskytovaní verejných služieb bez sankcií podľa § 44 ods. 6 písm. a) zákona o elektronických komunikáciách tak, že ho oboznámi s obsahom tohto ustanovenia. Podstatnými zmenami zmluvných podmienok sú najmä zmena v cenníku za poskytovanú službu, zmena kvality poskytovanej služby alebo zmena času trvania zmluvy o poskytovaní verejných služieb vrátane minimálnych podmienok používania alebo trvania služby. Za podstatné zmeny zmluvných podmienok je možné považovať aj zmeny tých zmluvných podmienok, na ktorých sa zmluvné strany dohodli písomne.

3. Umožnenie odpočúvania a zaznamenávania prevádzky v sieti

Na umožnenie odpočúvania a zaznamenávania prevádzky v sieti podnik poskytujúci verejné siete alebo verejné služby na základe písomnej žiadosti v odôvodnených prípadoch poskytne Policajnému zboru a Slovenskej informačnej službe

- a) informácie o topológii siete a technické detaily aktívnych sieťových prvkov v rozsahu nevyhnutnom na pripojenie a prevádzkovanie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti,
- b) na nevyhnutne potrebný čas a na základe zmluvy o výpožičke koncové zariadenie na účely testovania funkčnosti zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti a jeho pripojenia do siete,
- c) základné údaje a prenosové charakteristiky prevádzkovaných elektronických komunikačných sietí a poskytovaných elektronických komunikačných služieb, ktorých sa odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti týka alebo má týkať, najmä informácie o druhoch poskytovaných služieb, vrátane doplnkových služieb, napríklad VoIP, internetové pripojenie, e-mailové služby a informácie o spôsobe identifikácie koncového zariadenia alebo koncového užívateľa v elektronickej komunikačnej sieti, napríklad MSISDN, PSTN, IP adresa, MAC adresa,
- d) prístup k rozhraniu podľa príslušných slovenských alebo medzinárodných technických noriem, napríklad STN a ETSI, na pripojenie a prevádzkovanie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti pre jednotlivé technológie a elektronické komunikačné služby na základe dohody podniku s Policajným zborom a so Slovenskou informačnou službou,
- e) v nevyhnutnom rozsahu technické informácie o hardvérovej a softvérovej konfigurácii rozhrania a o jeho inštalácii, najmä typ fyzického rozhrania, použitý komunikačný protokol, priepustnosť rozhrania a jeho umiestnenie,
- f) v dohodnutom čase a v sprievode povereného zamestnanca podniku v nevyhnutnom rozsahu prístup do priestorov podniku, v ktorých je umiestnené rozhranie určené na pripojenie a prevádzkovanie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti,
- g) v nevyhnutnom rozsahu technické parametre a technickú špecifikáciu inej časti technológie podniku, ktorou sa prevádzkujú elektronické komunikačné siete alebo

poskytujú elektronické komunikačné služby, ako je uvedená v písmene d) a e) tohto bodu, ak priamo súvisí s umožnením odpočúvania a zaznamenávania prevádzky v sieti alebo s pripojením a prevádzkovaním zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti,

- h) ďalšie informácie nevyhnutné na pripojenie a prevádzkovanie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti v rozsahu a spôsobom dohodnutom v zmluve medzi podnikom a Policajným zborom alebo Slovenskou informačnou službou,
- i) informácie o úkonoch, ktoré by mohli ovplyvniť pripojenie a prevádzkovanie zariadenia na odpočúvanie a zaznamenávanie prevádzky v sieti, a to v primeranom časovom predstihu.

4. Zabezpečenie zhody s technickými normami a technickými špecifikáciami pre siete a služby

(1) Podnik poskytujúci verejnú sieť alebo verejnú službu zabezpečí, aby jeho sieť, služba a pridružené technické prostriedky spĺňali požiadavky príslušných technických noriem a špecifikácií, ktorých zoznam je zverejnený v Úradnom vestníku Európskych spoločenstiev podľa článku 17 Smernice Európskeho parlamentu a rady 2002/21/ES o spoločnom regulačnom rámci pre elektronické komunikačné siete a služby.

(2) Ak príslušné technické normy a špecifikácie neboli zverejnené podľa ods. 1 tohto bodu, podnik poskytujúci verejnú sieť alebo verejnú službu zabezpečí, aby jeho sieť, služba a pridružené technické prostriedky spĺňali požiadavky medzinárodných noriem a špecifikácií prijatých európskymi organizáciami, ako sú napríklad Medzinárodná telekomunikačná únia (ITU), Medzinárodná organizácia pre normalizáciu (ISO) alebo Medzinárodná elektrotechnická komisia (IEC).

(3) Ak takéto normy neexistujú, podnik poskytujúci verejnú sieť alebo verejnú službu zabezpečí, aby jeho sieť, služba a pridružené technické prostriedky spĺňali požiadavky štandardov a špecifikácií uvedených v príslušnom rozhodnutí úradu.

Článok V

Prechodné ustanovenie

Oznámenia podané pred účinnosťou tohto všeobecného povolenia sa považujú za oznámenia podľa tohto povolenia a za splnenie oznamovacej povinnosti podľa zákona o elektronických komunikáciách.

Článok VI

Zrušovacie ustanovenie

Zrušuje sa všeobecné povolenie č. 1/2011 na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb vyhlásené 9.12.2011.

Článok VII

Účinnosť

Toto všeobecné povolenie nadobúda účinnosť dňom vyhlásenia

V Bratislave 2014.

Ing. Vladimír Kešjar, v. r.

predseda Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

Príloha č. 1 k Všeobecnému povoleniu č. X/2014

Oznámenie

podľa § 15

zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách

o

zámere začať poskytovať siete alebo služby	
zmene poskytovania siete alebo služby a zmene údajov podľa § 15 odseku 2	
zrušení poskytovania siete alebo služby	

1. Meno a adresa podniku

Priezvisko a meno alebo obchodné meno	
I Č O (ak bolo pridelené) ³	
Sídlo⁴	
Mesto, Obec	
Ulica	
P S Č	
Štát	
Miesto podnikania:	
Mesto, Obec	
Ulica	
P S Č	

2. Osoba alebo osoby splnomocnené konať v mene podniku (štatutárny orgán, konateľ, oprávnená osoba) s predložením príslušného dokumentu

Meno a priezvisko	
Funkcia	
Telefón	

³ Identifikačné číslo (IČO) alebo registračné číslo pridelené v ktoromkoľvek inom členskom štáte, kde už bol poskytovateľ zaregistrovaný.

⁴ Sídlo podniku môže byť v ktoromkoľvek členskom štáte.

Fax	
Mobilný telefón	
E-mail	

Meno a priezvisko	
Funkcia	
Telefón	
Fax	
Mobilný telefón	
E-mail	

3. Opis poskytovaných sietí a služieb

1	2	3	4	5
Sieť	Služba	Ďalšie detaily o sieti alebo službe	Geografická oblasť, v ktorej sú siete alebo služby poskytované	Predpokladaný termín začatia poskytovania siete alebo služby, ich zmeny alebo ukončenia

Vysvetlivky k opisu poskytovaných sietí a služieb

Stĺpec 1: Uvedte kategóriu sietí (v nižšie uvedenej tabuľke sú uvedené príklady základných kategórií sietí). Pokiaľ nemožno použiť žiadnu zo základných kategórií, uvedte „iná sieť“ a detaily o sieti špecifikujte v stĺpci 3.

Stĺpec 2: Uvedte kategóriu služieb (v nižšie uvedenej tabuľke sú uvedené príklady základných kategórií služieb). Pokiaľ nemožno použiť žiadnu zo základných kategórií, uvedte „iná služba“ a detaily o službe špecifikujte v stĺpci 3.

Stĺpec 3: V tomto stĺpci uvedte ďalšie detaily o sieti alebo službe.

Stĺpec 4: Pre každú sieť alebo službu uveďte geografickú oblasť, kde je služba alebo sieť poskytovaná (v rámci geografických oblastí je možné uviesť – Slovenská republika, kraj, okres, obec, mesto, miestna časť).

Stĺpec 5: Uveďte predpokladaný deň, mesiac a rok začatia, zmeny alebo ukončenia poskytovania siete alebo služby.

Základné kategórie sietí a služieb (stĺpec 1 a 2)

Sieť:

- **Pevná sieť** (špecifikujte detaily ohľadom použitej technológie v 3. stĺpci)
- **Bezdrôtová sieť pevná** (špecifikujte detaily ohľadom použitého systému prenosu v 3. stĺpci)
- **Bezdrôtová sieť mobilná** (špecifikujte detaily ohľadom použitého systému prenosu v 3. stĺpci)
- **Družicová sieť** (napr. družicová sieť používaná pre R a TV vysielanie, SNG alebo poskytovanie iných elektronických komunikačných služieb)
- **Sieť pre retransmisiu R a TV signálov** (KDS, MMDS)
- **Sieť R a TV vysielateľov**
- **Sieť na rozvod elektrickej energie** (v rozsahu, v ktorom sa používa na prenos signálov)

Služba:

- **Verejná telefónna služba** (t.j. verejná služba na priame alebo nepriame vytváranie a prijímanie národných a medzinárodných volaní prostredníctvom jedného alebo viacerých čísel národného alebo medzinárodného číslovacieho plánu)
- **Iné hlasové služby** (prenos hlasu cez IP, tranzit volaní, prenos hlasu cez HRS - špecifikujte detaily v 3. stĺpci)
- **Prenájom okruhov** (ukončovacie časti, prenosové časti - špecifikujte detaily v 3. stĺpci)
- **Šírenie R a TV signálu**
- **Služby prenosu dát** (prenos dátových súborov, SMS, MMS, e-mail - špecifikujte detaily v 3. stĺpci)
- **Služby prístupu k sieti internet** (napr. „dial-up“, broadband - špecifikujte detaily v 3. stĺpci)
- **Služba retransmisie R a TV programových služieb**
- **Iné elektronické komunikačné služby** (špecifikujte detaily v 3. stĺpci)

4. Vyhlásenie

V mene vyššie uvedeného podniku vyhlasujem, že všetky uvedené údaje sú pravdivé a úplné.

Dátum:

Meno(á), priezvisko(á) a funkcia(e):

Podpis(y):

Adresa úradu:

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

Odbor technickej regulácie

Továrenská 7

P.O. BOX 40

828 55 Bratislava 24

Príloha č. 2 k Všeobecnému povoleniu č. X/2014

Parametre pripojenia

Meraný parameter	Nameraná hodnota	Norma
Rýchlosť prenosu dát - najvyšších 95% (Mbit/s)		ETSI ES 202 057-4 (bod 5.2)
Priemerná hodnota a štandardná odchýlka (Mbit/s)		ETSI ES 202 057-4 (bod 5.2)
Rýchlosť prenosu dát - najnižších 5% (Mbit/s)		ETSI ES 202 057-4 (bod 5.2)
Oneskorenie Ping (ms)		ETSI ES 202 765-4 (bod 6.7)

Politika spravodlivého užívania

Výška mesačného dátového limitu (MB)	
Rýchlosť po prekročení dátového limitu (Mbit)	

Agregácia

Agregačný pomer	
-----------------	--

Parametre prevádzky

Meraný parameter	Nameraná hodnota	Norma
Minimálna dostupnosť služby (%)		ETSI ES 202 765-4 (bod 6.1)
Oprava porúch - max. doba (v dňoch)		

Parametre riadenia služieb

Typ prevádzky	Blokovaná	Spomalená	Priorita
Peer to Peer (P2P)			
Hudba – download			
Video – download			
Aplikácie – download			
Hudba – streaming			
Video – streaming			
VoIP			
Online hry			
Email			
Online chat			
Internetové stránky			
Diskusné skupiny			
Aktualizácia softvéru			