

# Provozní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací ENERGOAQUA, a.s.

Platné od 1. 1. 2021

## OBSAH

Úvodní ustanovení.....	1
Definice pojmů .....	2
Obsah služby.....	2
Závazné postupy.....	2
Zřízení služby .....	2
Změna parametrů služby.....	2
Ukončení poskytování služby .....	2
Provoz a parametry služby .....	2
Provozní servis.....	3
Standardní instalace služby .....	3
Charakteristika služeb .....	4
INTERNET.....	4
TELEFON .....	5
Doplňkové služby telefonní ústředny.....	6
Služba pronájem okruhů .....	9
Výkony služeb elektronických komunikací.....	9
Podmínky pro umístění koncových bodů a komunikačních zařízení.....	10
Zajištění kvality, bezporuchového stavu a dohledu na služby elektronické komunikace .....	10
Připojování koncových komunikačních zařízení ke koncovým bodům .....	11
Závěrečná ustanovení .....	11

Další dokumenty: [Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronické komunikace](#)

## Úvodní ustanovení

Tyto Provozní podmínky poskytování služby elektronických komunikací (dále jen „Provozní podmínky“) popisují podmínky zřizování, prováděných změn, provozu a ukončování služeb a závazné postupy, podle nichž postupuje poskytovatel při zřizování a poskytování služeb a uživatel při jejich využívání.

## Definice pojmů

Pojmy jsou definovány v platných Všeobecných obchodních podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

## Obsah služby

Poskytování služby zahrnuje tyto činnosti zajišťované poskytovatelem: zřízení služby, provoz služby, změna parametrů služby, provozní dohled, ukončení poskytování služby, provozní servis.

## Závazné postupy

### Zřízení služby

Poskytovatel a uživatel uzavřou smlouvu. Pro každou požadovanou službu jsou ve Specifikaci služby dohodnuty příslušné parametry služby.

Poskytovatel zřizuje koncové body služby na základě údajů uvedených ve Specifikaci služby. Poskytovatel provádí v rámci zřízení služby pouze standardní instalaci služby, pokud není mezi smluvními stranami výslovně písemně ujednáno jinak. Zřízení koncových bodů služby, zřízení služby, aktivace služby.

Uživatel je povinen uhradit veškeré náklady spojené se zřízením příslušné služby, které musí poskytovatel vynaložit. Takové náklady včetně jejich výše jsou uvedeny v Předávacím protokolu služby nebo v jednostranném oznámení poskytovatele.

Po zprovoznění služby prověří kontaktní osoby uživatele a poskytovatele funkčnost služby a podepíší Předávací protokol služby (pokud není v příslušném Popisu služby stanoveno jinak). Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení poskytovatele o zřízení služby nebo dnem prvního využití služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

### Změna parametrů služby

Na základě změnové Specifikace služby, nebo na základě dodatku smlouvy provede poskytovatel změnu služby. Při změně umístění koncového bodu služby platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změněné služby prověří kontaktní osoby účastníka a poskytovatele funkčnost služby a podepíší Předávací protokol služby. Změna služby je provedena dnem, uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu služby nebo dnem písemného oznámení poskytovatele o zřízení/změně služby nebo dnem prvního využití změněné služby podle toho, která skutečnost nastane dříve.

### Ukončení poskytování služby

Poskytování služby je ukončeno dnem uplynutí příslušné výpovědní lhůty, dnem odstoupení nebo dnem, na kterém se smluvní strany dohodly, nebo dnem uvedeným ve Všeobecných podmínkách.

### Provoz a parametry služby

Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v přílohách a dalších dokumentech, kterými se smlouva řídí. Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.

Služba je poskytována v kvalitě odpovídající Popisu parametrů služeb nebo obecně závazným právním předpisům. Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra nepřetržitý dohled nad provozem své komunikační sítě.

### **Provozní servis**

Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.

Oznamování vzniku závad probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a kontaktním centrem poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, ji oznámí bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Uživatel oznamuje závadu teprve, až prověří, že závada není na jeho straně.

Pokud není ve smlouvě určeno jinak, oznamuje účastník poruchy na telefonním čísle nebo e-mailu kontaktního centra poskytovatele. Obsah sdělení musí mít tyto náležitosti:

- Identifikace uživatele, smlouvy.
- Identifikace služby a zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
- Popis závady.
- Čas, kdy se závada projevila.
- Jméno kontaktní osoby a spojení na ni.

Pro každou ohlášenou závadu pracovník kontaktního centra poskytovatele provede záznam o poruše a sdělí uživateli zpětný kontakt. V tomto záznamu jsou zaznamenávány veškeré údaje o závadě a jejím odstraňování.

Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku účastník nedodržel podmínky těchto Provozních podmínek, např. výpadek napájení v koncovém bodě účastníka, je považována za závadu na straně uživatele.

### **Standardní instalace služby**

V ceně za zřízení nebo změnu služby je obsažena standardní instalace služby. Za standardní instalaci služby je považována instalace komunikačních zařízení poskytovatele a s tím související práce poskytovatele.

Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz elektronických komunikačních zařízení poskytovatele, související s poskytovanou službou. Tyto podmínky, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a nemohou být měněny bez jeho písemného souhlasu.

Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání elektronických komunikačních zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření, zabraňující třetím osobám v manipulaci s elektronickým komunikačním zařízením poskytovatele v lokalitě účastníka.

## Charakteristika služeb

### INTERNET

Je zprostředkování přístupu ke službám celosvětové sítě INTERNET. Služba je poskytována prostřednictvím technologie ADSL/VDSL, která poskytuje vysokorychlostní připojení k Internetu u bez časového omezení. Je založena na technologii ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) nebo VDSL (Very High Speed DSL), která dokáže využít stávající telefonní přípojku nebo přípojku euroISDN2U (pouze s ADSL) jako širokopásmové médium pro kvalitní a rychlý přenos dat.

Služba Internet je poskytována s aktivní dostupnou telefonní službou s pravidelnou měsíční cenou (paušálem) za telefonní linku (Služba Internet ADSL/VDSL s voláním).

*Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě je stanovena na základě Všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9 vydaného Českým telekomunikačním úřadem ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).*

### DOPAD STANOVENÝCH RYCHLOSTÍ INTERNETOVÉHO PŘIPOJENÍ NA MOŽNOST JEJICH UŽÍVÁNÍ

Rychlost je vyjádřena v Mbit/s: download(stahování k uživateli) / upload(vkládání/odesílání od uživatele) pro přenos ethernetových rámců (L2) na vnitřní síti EANET.

**Maximální rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) rychlost a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejich fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

**Inzerovaná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) rychlost a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Běžně dostupná rychlost** je rychlost odpovídající stahování (download) rychlost a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

**Hodnota minimální rychlosti** se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) rychlost nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu

minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).

Za velkou trvající odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování nebo vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

V případě velké trvající nebo opakující se odchylky je možné uplatnit reklamaci podle všeobecných podmínek poskytování elektronických komunikací.

V souladu s čl. 3 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, nakládáme při poskytování služeb přístupu k Internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení

Není-li dohodnuto jinak, je přístup ke službě Internet zabezpečován prostřednictvím komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s. . Lokalita průmyslový areál a sídliště města Rožnov pod Radhoštěm (podle dosahu komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s. ).

Pevné veřejná IP adresa je zpoplatněná doplňková služba.

## TELEFON

Je dostupná telefonní služba a spočívá v sestavování a rušení spojení pro přenos mluvené řeči mezi koncovými body **neveřejné** komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s., a zprostředkování obousměrného přístupu k sítím jiných poskytovatelů komunikačních služeb.

Služba Telefon je dostupná 24 hodin denně, po celý rok.

Minimální zaručená úroveň kvality: 90% za období jednoho kalendářního měsíce. Minimální nabízená úroveň kvality: 90% za období jednoho kalendářního měsíce. Omezení: V případě oprav či údržby sítě může dojít k omezení poskytování služby. Doba omezení se nezapočítává do doby pro výpočet úrovně kvality. Tísňová volání: V rámci služby Telefon je poskytován přístup k tísňovým voláním. Přístup k číslům tísňového volání není omezen.

Užívat telefonní komunikační službu je možné prostřednictvím:

- analogové pobočkové účastnické telefonní stanice
- digitální pobočkové účastnické telefonní stanice se systémovým rozhraním
- digitální pobočkové účastnické telefonní stanice ISDN 2B+D s rozhraním So EuroISDN
- digitální pobočkové účastnické telefonní stanice ISDN 3B+D s rozhraním So EuroISDN

Analogové a So EuroISDN rozhraní je standardní, umožňující připojení jakéhokoliv schváleného koncového komunikačního zařízení. Pro provoz digitální pobočkové účastnické telefonní stanice se systémovým rozhraním, digitální pobočkové účastnické telefonní stanice ISDN s rozhraním 2B+D So a digitální pobočkové účastnické telefonní stanice ISDN s rozhraním 3B+D So je zapotřebí speciální

koncové komunikační zařízení dodávané poskytovatelem. Provoz hlasové komunikační služby je zabezpečen EuroISDN připojením telefonní pobočkové ústředny poskytovatele k poskytovateli poskytujícímu veřejné komunikační služby na základě pověření vydaného povolujícím orgánem.

Čtyřmístné číslo pobočkové telefonní stanice přiděluje poskytovatel podle Číslovacího plánu komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s. Přidělené telefonní číslo se uvádí v mezinárodním styku ve formátu +42057184XXXX, +42057160XXXX a v vnitrostátním styku ve formátu 57184XXXX, 57160XXXX. Kde XXXX je čtyřmístné číslo pobočkové telefonní stanice.

Pro uskutečnění příchozího interního spojení se volí čtyřmístné číslo pobočkové telefonní stanice.

Pro uskutečnění místního příchozího spojení se volí 57184, 57160 a čtyřmístné číslo pobočkové telefonní stanice. Pro uskutečnění meziměstského příchozího spojení se volí telefonní číslo 57184, 57160 a čtyřmístné číslo pobočkové telefonní stanice. Pro uskutečnění příchozího spojení ze zahraničí se volí volací číslo České republiky 00420, číslo telefonního obvodu 571, provolba 84, 60 a čtyřmístné číslo pobočkové telefonní stanice.

Pro uskutečnění odchozího interního spojení se volí čtyřmístné číslo telefonní pobočkové stanice.

Přístup k provozu místnímu, meziměstskému, mezinárodnímu a provozu služeb za účelem uskutečnění odchozího spojení se provádí volbou 0 a po obdržení oznamovacího tónu veřejné telefonní ústředny volbou telefonního čísla.

Zodpovědnost poskytovatele za hlasovou službu je po koncový bod komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s., není-li stanoveno jinak, schválenou telefonní zásuvku.

Poskytovatel garantuje v příchozím a odchozím provozu hlasové komunikační služby 100% dostupnost. Garancí za místní, meziměstský, mezinárodní odchozí nebo příchozí provoz hlasové komunikační služby je míněno zprostředkování obousměrného přístupu do sítě poskytovatele veřejné komunikační služby. Zpoplatnění hlasové komunikační služby se provádí paušálním poplatkem za užívání telefonní stanice a tarifními impulsy.

## Doplňkové služby telefonní ústředny

Doplňkové služby se poskytují prostřednictvím účastnických pobočkových telefonních stanic k usnadnění a zefektivnění hlasové komunikační služby. K využití doplňkových služeb je zapotřebí podle typu nastavit nebo přepnout analogové koncové komunikační zařízení do režimu frekvenční (tónové volby). Kódy k doplňkovým službám a návod na jejich využití, dodá poskytovatel bude-li o to požádán, bezplatně.

Standardní služby jsou volně přístupné a využitelné. Zpoplatňují se pouze doplňkové služby zvlášť uvedené. Standardně spolu s hlasovou komunikační službou se poskytuje bezplatně u analogové pobočkové telefonní stanice služba:

- Budík, upomínání termínů
- Možnost dotazového hovoru
- Elektronický zámek
- Frekvenční a pulzní volba
- Funkce nerušit
- Konferenční hovory
- Makléřské hovory
- Možnost vyčkávání při obsazení
- Omezení odchozích, příchozích spojení do veřejné telefonní sítě

- Omezení odchozích, příchozích hovorů v interním provozu
- Osobní heslo
- Podržení hovoru
- Provolba
- Překládání spojení
- Přesměrování příchozích hovorů bez odezvy na interní nebo externí telefonní číslo, hlasovou poštu, vyhledávač, skupinu
- Přetečení hovorů na partnerskou stanici
- Rozlišené vyzvánění při příchozím interním a externím hovoru
- Rychlá přímá volba čísla z paměti
- Substituce
- Tónové a hlasové pokyny průvodce
- Ukládání externích telefonních čísel do paměti a jejich opakování
- Úprava osobního kódu
- Vícenásobné směrování

Na základě písemné objednávky lze u analogové pobočkové telefonní stanice zřídit zpoplatněnou službu:

- Centrální zkrácená volba
- Načítání hovorů na účet
- Převzetí hovorů ve skupině
- Sériová skupina linek cyklická, sekvenční, paralelní
- Zachycení hovoru

Standardně spolu s hlasovou komunikační službou se poskytuje bezplatně u digitální pobočkové telefonní stanice služba:

- Budík, upomínání termínů
- Dynamické, programovatelné a systémové klávesy
- Filtrování příchozích hovorů
- Funkce nerušit
- Funkce tlačítkového systému
- Hlasitý hovor
- Interaktivní nápověda
- Možnost přechodu do frekvenční volby
- Načítání hovorů na účet
- Omezení odchozích spojení do veřejné telefonní sítě
- Omezení příchozích spojení z veřejné telefonní sítě
- Omezení odchozích hovorů v interním provozu
- Omezení příchozích hovorů v interním provozu
- Osobní programování terminálu
- Počítadlo zanechaných vzkazů
- Podržení hovorů
- Průběžné obrazování ceny za hovor
- Provolba
- Překládání spojení i bez ohlášení
- Přetečení hovorů na partnerskou stanici

- Přímá volba interních a externích účastníků
- Světelná signalizace
- Textové zprávy
- Volba interního účastníka podle jména nebo iniciál pomocí alfanumerické klávesnice
- Vyhlášení reproduktorem
- Vyhledávání v seznamu telefonních čísel
- Zobrazení data a času
- Zobrazení jména volajícího a volaného účastníka
- Zobrazení nákladů za poslední hovor a celkovou sumu

Na základě písemné objednávky lze u digitální pobočkové telefonní stanice zřídit zpoplatněnou službu:

- Manažersko-sekretářská služba:
- přímá volba a monitorování linky sekretářky nebo manažera
- dohled nad filtrovanými hovory
- indikace nepřítomnosti
- manažersko-sekretářská pošta
- náhradní sekretářka
- Možnost rozšíření o přídavné datové moduly Převzetí volání ve skupině Sériová skupina linek cyklická, sekvenční, paralelní
- Vícenásobné linky
- Centrální zkrácená volba
- Načítání hovorů na účet
- Zachycení hovoru

Standardně spolu s hlasovou komunikační službou se poskytuje bezplatně k sužbám digitální pobočkové telefonní stanice u digitální pobočkové telefonní ISDN stanice služby ISDN:

- Číslování podadres
- Číslování s přesahem
- Předávání hovorů z terminálu
- Přenositelnost hovoru
- Přesměrování hovoru
- Selektivní filtrování podle zdroje příchozích hovorů
- Signalizace účastníka účastníku
- Vedení seznamu nezodpovězených hovorů
- Vysílání úplných volaných čísel
- Zanechání textových vzkazů
- Zobrazení volaného čísla

Na základě písemné objednávky lze zřídit ke všem typům telefonních pobočkových stanic doplňkovou službu hlasové a faxové pošty. (Pro světelnou signalizaci nevyzvednutých zpráv je zapotřebí telefonní přístroj k tomu zvláště určený).

- Detekce ticha
- Fax na vyžádání



- Heslo pro více uživatelů
- Možnost nastavení osobních voleb
- Možnost zanechávání zpráv, jejich přehrávání, kopie, opravy nebo rušení, archivace
- Nastavení hlášení nových zpráv na určené telefonní číslo v určitý čas
- Odesílání zpráv určité schránce s potvrzením nebo bez potvrzení příjmu, rychlá distribuce na více schránek podle rozdělovníku
- Ochrana heslem
- Ovládání pomocí frekvenční volby
- Označování zpráv podle naléhavosti
- Poznámky k hlasovým a faxovým zprávám
- Přesouvání z linky nebo přímá volba hlasové a faxové pošty z kteréhokoliv interního nebo externího telefonního a faxového přístroje
- Přetékání faxu
- Rozeslání faxu
- Rozšířený záznam a funkce přehrávání
- Sdílení schránky
- Standardní a rozšířený osobní pozdrav
- Světelná a zvuková signalizace nevyzvednutých zpráv
- Údaje o datu, času a odesílateli zprávy
- Ukládání vzkazů
- Volba schránky podle jména

Ke všem typům telefonních pobočkových stanic lze na základě písemné objednávky objednat službu informace o uskutečněných spojeních, která je poskytována ve formátu: Volající číslo, datum a čas ukončení hovoru, volané číslo, cena.

- Detailní výpis odchozích spojení do sítí jiných poskytovatelů
- Detailní výpis příchozích spojení ze sítí jiných poskytovatelů (pokud byla identifikace volajícího umožněna)
- Detailní výpis odchozích spojení v interním provozu
- Detailní výpis příchozích spojení v interním provozu

### Služba pronájem okruhů

Služba pronájem okruhů se používá pro přenos dat, dálkopisu, rozhlasu, elektronické požární signalizace, elektronické zabezpečovací signalizace a propojení počítačových sítí. Na základě písemné objednávky lze zřídit a pronajmout okruh v rámci komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s., nebo zprostředkovat propojení s okruhem jiných poskytovatelů. Dle technických a provozních možností se pronajímají metalické, optické a rádiové okruhy. Digitální okruhy se poskytují s rozhraním G703, V24, V35 a X21 v rychlostech od 64kbit/s do 2Mbit/s. Vyšší rychlosti lze poskytnout podle provozních a technických možností poskytovatele. Služba je zpoplatňována paušálním poplatkem bez ohledu na množství přenesených dat není-li stanoveno jinak. Přesnou specifikaci a další podmínky pronájmu okruhů v případě nutnosti upraví dohoda na smluvním základě.

### Výkony služeb elektronických komunikací

Na základě písemné objednávky se provádí tyto činnosti:

- Zřízení pobočkové účastnické telefonní stanice

- Údržba pobočkové účastnické telefonní stanice
- Přeměna pobočkové účastnické telefonní stanice
- Přeložení pobočkové účastnické telefonní stanice z objektu do objektu
- Přemístění pobočkové účastnické telefonní stanice v objektu
- Přepojení pobočkové účastnické telefonní stanice v strukturovaném rozvodu
- Dočasné odpojení pobočkové účastnické telefonní stanice
- Zrušení pobočkové účastnické telefonní stanice
- Montáže, úpravy, rekonstrukce a demontáže komunikačních zařízení a sítí

Telefonní stanice se zřizují bez oprávnění přístupu do jiných komunikačních sítí. Uživatel si může objednat různou úroveň oprávnění přístupu do jiných komunikačních sítí.

Na telefonní stanice bez oprávnění lze přeložit spojení s jinou komunikační sítí. Z neoprávněné telefonní stanice lze uskutečnit tísňová volání, a také spojení na telefonní čísla v jiných komunikačních sítích definovaná v Centrální zkrácené volbě.

### Podmínky pro umístění koncových bodů a komunikačních zařízení

Teplota neklesne pod +10 °C a nepřekročí +35 °C. Relativní vlhkost bude v rozsahu 10% - 80%, nekondenzující. Prašnost bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51.

Koncový bod a komunikační zařízení nebude vystaveno působení zatékající a stříkající vody, plyných a kapalných chemikálií. Veškeré elektrické rozvody používané v souvislosti s komunikačním zařízením budou v náležitém stavu a bude na ně zpracovaná platná revize elektrických zařízení. V případě instalace radioreléového zařízení bude předložena revize hromosvodu ne starší dvou let, prostá závad.

### Zajištění kvality, bezporuchového stavu a dohledu na služby elektronické komunikace

Poskytovatel zajišťuje nepřetržitý dohled k zabezpečení kvality poskytovaných komunikačních služeb a bezporuchového stavu komunikační sítě a zařízení.

Poskytovatel vede evidenci poruch pro sledování kvality a nedostupnosti komunikačních služeb.

Veškeré snížení kvality a poruchy spojené s komunikačním provozem se hlásí na ohlašovnu poruch komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s., telefonní číslo 517 84 1290.

Ohlašování snížení kvality a poruchy se provádí do hlasové schránky telefonního čísla 571 84 1290 s nepřetržitým provozem za účelem její archivace a dalšího zpracování.

Před ohlášením snížení kvality nebo poruchy se uživatel, pokud je to možné, přesvědčí zda snížená kvalita či porucha není zapříčiněná jeho komunikačním zařízením nebo sítí. Prověření lze například provést záměnou schválených koncových komunikačních zařízení, jestliže je takováto záměna možná a povolená.

V případě, že služba není dostupná v odpovídající kvalitě nebo vůbec 120 minut během pracovního dne a 240 minut během dne pracovního volna a pracovního klidu z viny poskytovatele a tato skutečnost byla řádně nahlášena na ohlašovnu poruch a zároveň byl umožněn přístup k komunikačním zařízením, je uživateli poměrnou částí snížena cena za nedostupnou službu.

Pokud poskytovatel na základě technického šetření prokazatelně zjistí, že ke snížení kvality nebo poruše nedošlo jeho vinou, že k ní vůbec nedošlo, nebo bylo způsobeno třetí osobou, nezapočítává se snížení kvality nebo porucha do nedostupnosti služby. V takovémto případě je poskytovatel v odůvodněných případech oprávněn vyúčtovat uživateli náklady spojené s tímto šetřením.

Za začátek snížení kvality nebo poruchy je považován okamžik nahlášení uživatele poskytovateli.

Za konec snížení kvality nebo poruchy je považován okamžik sdělení poskytovatele uživateli o odstranění snížení kvality nebo poruchy, pokud mu takovéto sdělení bylo uživatelem umožněno.

Poskytovatel nenes zodpovědnost za kvalitu a poruchy v komunikačních sítích jiných poskytovatelů a v komunikačních zařízeních a sítích ve vlastnictví uživatele.

## Připojování koncových komunikačních zařízení ke koncovým bodům

Ke koncovému bodu komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s., lze připojit pouze zařízení schválená státním orgánem telekomunikací. Poskytovatel neručí za kompatibilitu připojovaných zařízení jiných poskytovatelů či prodejců.

Ke koncovému bodu komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s., se nesmí připojit další přepojovací zařízení (např. pobočková ústředna) a zařízení neschválená pro provoz v České republice.

Koncové komunikační zařízení jsou oprávněny připojovat ke koncovému bodu komunikační sítě ENERGOAQUA, a.s., pouze fyzické a právnické osoby, které mají k této činnosti uděleno příslušné povolení státního orgánu telekomunikací, s výjimkou zařízení, na které se vztahují Generální povolení zveřejněná v Komunikačním věstníku.

Bližší informace je povinen poskytnout prodejce koncových komunikačních zařízení.

## Závěrečná ustanovení

Provozní podmínky komunikačních služeb ENERGOAQUA, a.s., jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací ENERGOAQUA, a.s., a Všeobecných obchodních podmínek poskytování služeb elektronické komunikace ENERGOAQUA, a.s.

Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Provozní podmínky změnit. Tyto Provozní podmínky jsou zveřejněny na [www stránkách poskytovatele](http://www.energoaqua.cz). Na požádání jsou k nahlédnutí na kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností.

Těmito Provozními podmínkami komunikačních služeb ENERGOAQUA, a.s., se ruší platnost všech předchozích Provozních podmínek komunikačních služeb ENERGOAQUA, a.s.