

Podle čl. 288 věty druhé a třetí Smlouvy o fungování Evropské Unie má nařízení přijaté orgány Unie obecnou působnost a je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech. Článek 3 odst. 3 Nařízení 2015/2120 ukládá poskytovatelům služeb přístupu k internetu, aby při poskytování těchto služeb nakládali „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 a na použité koncové zařízení“. Článek 4 Nařízení 2015/2120 pak poskytovatelům služeb přístupu k internetu stanoví povinnost zajistit, aby smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž součástí je i poskytování služby přístupu k internetu, obsahovala alespoň informace specifikované v odstavci 1 tohoto článku. Tyto požadavky v případě smluv, jejichž součástí je rovněž služba přístupu k internetu, doplňují a zpřesňují minimální náležitosti smlouvy stanovené Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen „směrnice o univerzální službě“), a tím i § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, který tato ustanovení směrnice o univerzální službě transponoval do českého právního řádu.

Dle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích může správní orgán podnikateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťujícímu připojení k veřejné komunikační síti uložit rozhodnutím, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti, jsou-li v rozporu s tímto zákonem, nebo prováděcími právními předpisy k tomuto zákonu, nebo v rozporu se zákonem obsahujícím pravidla ochrany spotřebitele, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik či z důvodu diskriminace spotřebitele.

Jak vyplývá z Podmínek služby „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“, „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [redacted] OneNet, „Mobilní připojení Turbo“ a „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [redacted] OneNet, dochází u uvedených tarifů po dosažení datového objemu u vybraných služeb dostupných prostřednictvím sítě internet ke snížení rychlosti přenosu dat. Seznam typů protokolů datových služeb, u kterých je přenosová rychlost po dosažení datového objemu zpomalena, je uveden v podmínkách příslušného tarifu a může být v průběhu kalendářního roku až 4krát aktualizován. U ostatních služeb dostupných prostřednictvím sítě internet je rychlost přenosu dat po dosažení datového objemu nezměněna. Podmínky služby „Mobilní připojení Turbo“ a „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [redacted] OneNet dále neobsahují vymezení parametrů kvality služby. V případě služeb „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“ a „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [redacted] OneNet je pak ve smluvních podmínkách obsažena pouze informace o maximální rychlosti pro stahování a ukládání dat. Smluvní podmínky žádné z výše uvedených služeb rovněž nevysvětlují důsledky současného užívání služby přístupu k internetu a tzv. specializovaných služeb, tj. jiných služeb, než je přístup k internetu, které jsou optimalizovány pro konkrétní obsah, aplikace nebo služby (popř. jejich kombinaci), jejichž optimalizace je nezbytná ke splnění požadavků na obsah, aplikace nebo služby pro určitou úroveň kvality. optimalizovány.

Na základě provedeného šetření dospěl správní orgán k závěru, že je dáno důvodné podezření, že u služeb „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“, „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [redacted] OneNet, „Mobilní připojení Turbo“ a „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [redacted] OneNet, poskytovaných účastníkem řízení, dochází k porušení povinnosti stanovené čl. 3 odst. 3 Nařízení 2015/2120 a dále k nesplnění povinností uložených čl. 4 odst. 1 písm. a) a d) Nařízení 2015/2120, což současně vede k porušení povinnosti stanovené společností [redacted] v § 63 odst. 1 písm. c) zákona o elektronických komunikacích. S ohledem na výše uvedené bylo se společností [redacted] zahájeno ke dni 9. 5. 2017 správní řízení o uložení povinnosti ke změně smlouvy dle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích. V souladu s § 46 odst. 3 správního řádu,

podle kterého může být oznámení o zahájení správního řízení spojeno s dalším úkonem v řízení, správní orgán účastníka řízení současně vyrozuměl, že ve věci nařídil ústní jednání, které se mělo konat dne 10. 5. 2017 v sídle Úřadu.

Jelikož se účastník řízení z ústního jednání řádně omluvil, byl po dohodě mezi správním orgánem a účastníkem řízení stanoven nový termín ústního jednání, a to dne 12.5.2017. V průběhu ústního jednání účastník řízení nepopřel, že po dosažení datového objemu dochází u tarifů „Mobilní připojení Turbo“, „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [redacted] OneNet, „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“ a „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [redacted] OneNet ke snížení rychlosti přenosu dat pouze u některých služeb dostupných prostřednictvím sítě internet. Účelem těchto opatření je dle účastníka řízení zabránění přetížení sítě. Z tohoto důvodu dochází ke zpomalení přenosové rychlosti u těch protokolů datových služeb, které byly společností [redacted] v tomto ohledu vyhodnoceny jako rizikové, a které jsou současně koncovými uživateli nejčastěji využívány. Účastník řízení dále sdělil, že si je vědom toho, že některé oblasti vymezené v čl. 4 odst. 1 Nařízení 2015/2120 nejsou ve smluvních podmínkách výše uvedených služeb dostatečně upraveny. Z tohoto důvodu připravuje společnost [redacted] změnu smlouvy o poskytování těchto služeb, v jejímž rámci budou informace požadované čl. 4 odst. 1 písm. a) a d) Nařízení 2015/2120 doplněny. K nápravě současného stavu by mělo dojít v nejbližším možném termínu – dle odhadů společnosti [redacted] v řádu několika měsíců.

Dne 18. 5. 2017 správní orgán informoval společnost [redacted], že shromáždil dostatek podkladů k vydání rozhodnutí ve správním řízení a opětovně ji poučil o jejím právu nahlédnout do spisu. Tohoto svého práva účastník řízení nevyužil.

Podkladem pro vydání rozhodnutí správního orgánu byly Podmínky služby „Připojení bez kabelu“, Podmínky služby „Připojení bez kabelu +“ (účinné od 30. 4. 2016), Podmínky služby „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [redacted] OneNet, Podmínky služby „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [redacted] OneNet dostupné způsobem umožňujícím dálkový přístup na webových stránkách účastníka řízení a dále Protokol o ústním jednání ze dne 12. 5. 2017, které správní orgán ve věci nařídil.

Z Podmínek služeb „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“ (účinných od 30. 4. 2016), „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [redacted] OneNet, „Mobilní připojení Turbo“ a „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [redacted] OneNet má správní orgán za nesporné, že společnost [redacted] snižuje po dosažení datového objemu u jí vybraných služeb dostupných prostřednictvím sítě internet rychlost přenosu dat. Seznam protokolů datových služeb, u nichž ke snížení přenosové rychlosti dochází, je pak uveden v podmínkách příslušného tarifu. Ve smlouvě o poskytování služeb „Mobilní připojení Turbo“ a „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [redacted] OneNet pak nejsou vymezeny parametry kvality služby, u tarifů „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“ a „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [redacted] OneNet je pak ve smlouvě vymezena pouze maximální rychlost přenosu dat. Smluvní podmínky žádné z uvedených služeb rovněž neobsahují vysvětlení vlivu tzv. specializovaných služeb na služby přístupu k internetu.

Článek 3 odst. 3 Nařízení 2015/2120 ukládá poskytovatelům služeb přístupu k internetu, aby při poskytování těchto služeb nakládali „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 a na použité koncové zařízení“. Výjimku z této povinnosti pak představují přiměřená a opodstatněná opatření řízení provozu, tj. taková, která splňují podmínky transparentnosti a přiměřenosti, která nemají diskriminační charakter a nejsou založena na obchodních cílech, nýbrž výhradně na objektivně odlišných požadavcích určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb. Za nepřiměřené jsou považována zejména ta opatření řízení provozu, která spočívají v blokování, zpomalování, změně, omezování, narušování,

zhoršování či diskriminaci konkrétního obsahu, aplikace, služeb či jejich konkrétní kategorie. Opatření tohoto typu lze zavádět pouze ve výjimečných případech definovaných Nařízením 2015/2120, a to jen tehdy, je-li to nezbytné a pouze na nezbytně nutnou dobu.

Opatření řízení provozu, která účastník řízení u zmíněných tarifů uplatňuje, spočívají ve zpomalování určitých kategorií služeb dostupných prostřednictvím sítě internet. Podle čl. 3 odst. 3 Nařízení 2015/2120 lze opatření tohoto typu aplikovat pouze na nezbytně nutnou dobu a je-li to nezbytné k dosažení účelu uvedeného v odst. 3 písm. a) – c) tohoto článku. Tyto podmínky však systém řízení provozu zavedený účastníkem řízení nenaplnuje. Opatření řízení provozu jsou u uvedených tarifů uplatňována automaticky a kontinuálně od okamžiku dosažení datového limitu do skončení příslušného zúčtovacího období, a to bez ohledu na to, zda přetížení sítě skutečně hrozí či nikoliv. Systém řízení provozu aplikovaný společností [REDAKCE] rovněž není založen na objektivně odlišných požadavcích na technickou kvalitu služeb jednotlivých kategorií provozu. Při výběru protokolů datových služeb, u kterých dochází ke snížení přenosové rychlosti, je totiž zohledňována rovněž míra využívání služby koncovými uživateli. Z těchto důvodů dospěl správní orgán k závěru, že opatření řízení provozu uplatňovaná účastníkem řízení u služeb „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“, „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [REDAKCE] OneNet, „Mobilní připojení Turbo“ a „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [REDAKCE] OneNet představují porušení povinnosti stejného zacházení s veškerým datovým provozem stanovené čl. 3 odst. 3 Nařízení 2015/2120.

V souladu s § 108 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích Úřad při uplatňování práva Evropské unie upravujícího oblast elektronických komunikací vychází rovněž z příslušných rozhodnutí, doporučení, pokynů a stanovisek vydaných orgány Unie, Evropskou agenturou pro bezpečnost sítí a informací a Sdružením BEREK. Při výkladu a aplikaci Nařízení 2015/2120 proto Úřad rovněž vychází z Pokynů BEREK k provádění evropských pravidel síťové neutrality vnitrostátními regulačními orgány vydanými dne 30. 8. 2016, a to na základě čl. 5 odst. 3 Nařízení 2015/2120. Jak vyplývá z bodu 156 těchto pokynů, jsou u služeb přístupu k internetu poskytovaných v pevném místě kladeny vyšší nároky na vymezení parametrů kvality (rychlosti stahování a vkládání dat), než v případě mobilní služby přístupu k internetu. S ohledem na tuto skutečnost je nutné čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení 2015/2120 vykládat v tom smyslu, že požadavky na vymezení rychlosti stahování a vkládání dat stanovené u služeb přístupu k internetu v případě pevných sítí, se vztahují i na jiné služby přístupu k internetu v pevném místě. Smlouva o poskytování takovýchto služeb tedy musí vymezovat nejen maximální a inzerovanou rychlost přenosu dat (je-li inzerovaná rychlost poskytovatelem služby využívána), nýbrž i rychlost minimální a rychlost běžně dostupnou. Vzhledem k tomu, že služby „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“ a „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [REDAKCE] OneNet jsou dle smluvních podmínek určeny pro stacionární použití, tedy v pevném místě, představuje neuvedení minimální, běžně dostupné a případně i inzerované rychlosti (je-li využívána) porušení povinnosti stanovené v čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení 2015/2120.

Povinnost vysvětlit u mobilní služby přístupu k internetu, jaká je odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost pro stahování a vkládání dat (je-li inzerovaná rychlost poskytovatelem služby využívána) vyplývá z čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení 2015/2120. Neuvedení těchto parametrů kvality ve smlouvě o poskytování služby „Mobilní připojení Turbo“ a „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [REDAKCE] OneNet proto představuje porušení povinnosti stanovené tímto článkem, a tím i § 63 odst. 1 písm. c) zákona o elektronických komunikacích.

Z čl. 4 odst. 1 písm. a) pak vyplývá povinnost vysvětlit ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž součástí je i přístup k internetu, důsledky současného využívání tzv. specializovaných služeb a služby přístupu k internetu. Neuvedení těchto informací ve smlouvě o poskytování služeb „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“,

„Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [redacted] OneNet, „Mobilní připojení Turbo“ a „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [redacted] OneNet tudíž představuje porušení Nařízení 2015/2120 a současně i § 63 odst. 1 písm. c) zákona o elektronických komunikacích.

S ohledem na výše uvedené skutečnosti ukládá správní orgán účastníkovi řízení v souladu s § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích povinnost uvedenou ve výroku I. tohoto rozhodnutí, tj. odstranit ze smlouvy o poskytování služeb „Připojení bez kabelu“, „Připojení bez kabelu +“, „Připojení bez kabelu“ pro zákazníky [redacted] OneNet, „Mobilní připojení Turbo“ a „Mobilní připojení Turbo“ pro zákazníky [redacted] OneNet ustanovení, která představují rozdílné zacházení s různými typy protokolů datových služeb. Vzhledem k tomu, že z informací zjištěných v průběhu správního řízení vyplývá, že účastník řízení v současné době připravuje změnu smlouvy o poskytování výše uvedených služeb, v rámci které budou doplněny parametry kvality jednotlivých služeb i informace o důsledcích současného využívání služby přístupu k internetu a specializovaných služeb, rozhodl se správní orgán, a to rovněž s přihlédnutím k zásadám účelnosti a hospodárnosti správního řízení, že nevyužije svého práva dle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích uložit účastníkovi řízení povinnost doplnit smlouvy o poskytování výše uvedených služeb a jejich zveřejněné návrhy o informace stanovené čl. 4 odst. 1 písm. a) a d) Nařízení 2015/2120.

Jelikož účastník řízení vyvolal správní řízení porušením své právní povinnosti, uložil mu správní orgán povinnost nahradit náklady řízení výše uvedenou paušální částkou, podle vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k Předsedovi rady Českého telekomunikačního úřadu, a to v počtu dvou stejnopisů na adresu Český telekomunikační úřad, odbor kontroly a ochrany spotřebitele, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu podatelna@ctu.cz za předpokladu, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Ing. Miroslav Charbuský
ředitel odboru kontroly a ochrany spotřebitele

