

Zpráva Českého telekomunikačního úřadu

o výsledcích sledování plnění Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, za období od 1. května 2016 do 30. dubna 2017

Český telekomunikační úřad (dále také „Úřad“), jakožto národní regulační orgán pro oblast elektronických komunikací na území České republiky, vypracoval, v souladu s čl. 5 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120, zprávu o výsledcích sledování jeho plnění za období od 1. května 2016 do 30. dubna 2017. Při přípravě této zprávy Úřad vycházel z Pokynů BEREC k provádění evropských pravidel síťové neutrality vnitrostátními regulačními orgány (zejména body 182 a 183) a dále z Dotazníku BEREC o národní implementaci Nařízení (EU) 2015/2120.

V České republice podle statistických údajů poskytuje službu přístupu k internetu v pevné síti celkově 2 107 poskytovatelů (dále také jako „ISP“), v případě služby přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí se jedná o 159 poskytovatelů. Celkem 101 subjektů pak poskytuje služby přístupu k internetu oběma způsoby. Počet aktivních přípojek, na kterých je účastníkům poskytována služba přístupu k internetu v pevných sítích činí celkem 3 057 288, počet přístupů (aktivních SIM karet), prostřednictvím kterých je účastníkům poskytována služba přístupu k internetu v mobilních sítích pak je celkem 8 133 634¹.

Informace obsažené v této zprávě byly Úřadem získány zejména analýzou obchodních nabídek nejvýznamnějších poskytovatelů služby přístupu k síti internet na českém trhu. Při jejím provedení Úřad vycházel zejména z informací zveřejněných poskytovateli služby způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to na jejich webových stránkách. Následně byla Úřadem iniciována osobní setkání se zástupci těchto poskytovatelů služby, v průběhu kterých byli požádáni o poskytnutí doplňujících informací a vysvětlení případných nejasností. Další údaje Úřad získal pravidelným vyhodnocováním stížností a podnětů od koncových uživatelů.

Výsledky sledování plnění Nařízení (EU) 2015/2120 pak byly zpracovány s využitím Dotazníku o národní implementaci Nařízení (EU) 2015/2120, který sdružení BEREC adresovalo jednotlivým regulačním orgánům, a který tvoří nedílnou součást této zprávy.

Všeobecné otázky

- 1. Jaký orgán či jaké orgány jsou odpovědné za vynucování Nařízení (EU) 2015/2120? (Jde-li o více orgánů, uveďte prosím, za jaké aspekty Nařízení je každý z nich odpovědný.)**

¹ Vzhledem k tomu, že pravidelný sběr statistických dat za rok 2016 prováděný Úřadem dosud nebyl ukončen, vychází Český telekomunikační úřad ze statistických údajů k 30. červnu 2016.

Dohled nad dodržováním Nařízení (EU) 2015/2120 vykonává Český telekomunikační úřad, jakožto národní regulační orgán pro oblast elektronických komunikací. Pro oblast týkající se dodržování povinností při zpracování osobních údajů je příslušný Úřad na ochranu osobních údajů. Příprava návrhů legislativních změn vyplývajících z Nařízení (EU) 2015/2120 je v kompetenci Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky.

2. Jaké typy aktivit národní regulační orgán v období 2016/2017 podnikl za účelem implementace Nařízení (EU) 2015/2120? Uvedte, prosím, stručný popis:

- **interních činností (např. příprava nových interních postupů, personálního zajištění /FTE, atd.)**
- **externích činností (např. vydávání tiskových zpráv, setkání se zúčastněnými stranami nebo poskytovateli služeb přístupu k internetu, vypracování vnitrostátních pokynů pro politiku prosazování Nařízení, podpora samoregulace a procesů compliance u poskytovatelů služby přístupu k internetu, vydávání správních příkazů/rozhodnutí nebo ukládání pokut ve správním řízení.)**
- **další aktivity, které chcete uvést.**

Mezi činnosti Českého telekomunikačního úřadu, které směřovaly k implementaci Nařízení (EU) 2015/2120 patří zejména příprava stanoviska Úřadu k jednotlivým bodům, které dle Nařízení (EU) 2015/2120 a Pokynů BEREC podléhají individuálnímu posuzování a rozhodování národních regulačních orgánů. V roce 2016 po zveřejnění Pokynů BEREC bylo stanovisko Úřadu prezentováno formou diskuse s odbornou veřejností na prvním workshopu, který regulační orgán organizoval v červnu 2016. Ze závěrů proběhnuvší diskuse a následně z obdržených reakcí a připomínek Úřad vypracoval dokument nazvaný "Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality", který byl následně prezentován odborné veřejnosti na druhém workshopu konaném v listopadu 2016. Zainteresované a zúčastněné subjekty měly možnost písemně se k předloženému dokumentu vyjádřit s tím, že veškeré připomínky byly vypořádány a zohledněny v konečném znění dokumentu, který byl zveřejněn na webových stránkách Českého telekomunikačního úřadu dne 23. března 2017. V tomto dokumentu se Úřad vyjadřuje k problematice obchodních praktik zero-ratingu, omezování přístupu k obsahu na internetu, poskytování služeb přístupu k internetu v pevném místě prostřednictvím mobilních sítí, dále se zabývá požadavky na transparentnost poskytování informací v souvislosti s definicí rychlosti stahování a odesílání dat a povolených odchylek od těchto rychlostí a v neposlední řadě se vyjadřuje k monitorování použití metod řízení datového provozu v sítích poskytovatelů přístupu k internetu.

V květnu 2016 Úřad rovněž uspořádal workshop, ve kterém odborné veřejnosti prezentoval službu „Netmetr“, provozovanou nezávislým sdružením CZ.NIC ve spolupráci s Českým telekomunikačním úřadem. Tato služba umožňuje koncovým uživatelům kdykoli otestovat rychlost i celkovou kvalitu svého připojení k internetu a získané hodnoty porovnat s průměrnými výsledky, kterých dosahují konkrétní poskytovatelé služby přístupu k síti internet. Široké veřejnosti pak byla služba představena formou tiskové zprávy.

Dále byly, a to po konzultacích s odbornou veřejností, připraveny a zveřejněny metodické postupy, kterými bude Úřad provádět měření a kontrolu kvalitativních parametrů přístupu k síti internet. Byla připravena metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných sítí elektronických komunikací, která slouží jako metodický postup pro měření a vyhodnocování parametrů pevných či semi-pevných (např. bezdrátových sítí s pevným předávacím rozhraním) sítí elektronických komunikací, a to z hlediska přístupu koncového uživatele k síti Internet v pevném bodě, popřípadě i k dalším službám. V současné době je pak dokončována metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů mobilních sítí elektronických komunikací, která slouží jako metodický postup pro měření a vyhodnocování parametrů mobilních radiokomunikačních sítí elektronických komunikací.

Za účelem posouzení plnění povinností stanovených Nařízením (EU) 2015/2120 na území České republiky pak Český telekomunikační úřad provedl analýzu obchodních nabídek na poskytování služby přístupu k internetu, a to u skupiny největších poskytovatelů této služby (dohromady poskytujících, dle údajů k 30. červnu 2016, více než 45 % přístupů k síti internet v pevných sítích a více než 94 % přístupů k internetu v mobilních sítích). Při provádění analýzy Úřad vycházel z informací, které poskytovatelé služby zveřejnili způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to na svých webových stránkách. Následně si v souladu s národními procesními pravidly od těchto poskytovatelů vyžádal doplňující a upřesňující informace týkající se jimi nabízené služby přístupu k internetu, a to formou osobních konzultací.

V rámci interních činností došlo zejména k určení pracovníků, kteří se budou problematikou upravenou Nařízením (EU) 2015/2120 v rámci Českého telekomunikačního úřadu zabývat.

Aktuálně je také realizován projekt uceleného technického řešení měřicího systému ČTÚ, který bude umožňovat měření výkonu služby přístupu k internetu a specializovaných služeb v mobilních i pevných sítích s využitím i pro kontrolu a měření parametrů vysokorychlostních sítí nové generace (NGA).

Článek 3 odst.1 a Článek 3 odst.2

3. Jaký přístup jste zvolili u kontroly obchodních a technických podmínek vztahujících se ke službám poskytování přístupu k internetu:

- **analýza trhu bez současného vyžádání informací od poskytovatelů služby přístupu k internetu (např. prověřování relevantních informací na webových stránkách poskytovatelů služby přístupu k internetu, jako např. všeobecné podmínky)**
- **žádosti o informace adresované poskytovatelům služby přístupu k internetu**
- **analýzy stížností a podnětů koncových uživatelů**
- **technické sledování sítí**
- **další, prosím, upřesněte _____**

Jak již bylo výše zmíněno, Český telekomunikační úřad provedl za účelem kontroly plnění Nařízení (EU) 2015/2120 analýzu obchodních nabídek na poskytování služby přístupu k internetu u jím vybrané skupiny poskytovatelů nabízejících tuto službu na území České republiky. V jejím rámci se Úřad zaměřil také na zkoumání obchodních a technických podmínek, za nichž je tato služba poskytována.

Při provádění analýzy Úřad vycházel primárně z informací, které poskytovatelé zveřejnili způsobem umožňující dálkový přístup, a to na svých webových stránkách. Následně si Úřad, v souladu s národními procesními pravidly, od těchto poskytovatelů vyžádal doplňující a upřesňující informace týkající se jimi nabízené služby přístupu k internetu, a to formou osobních konzultací. V rámci těchto setkání byli zástupci poskytovatelů služby přístupu k internetu upozorněni na problémy, které Úřad v průběhu analýzy jejich smluvních podmínek identifikoval a po posouzení jejich vysvětlení a připomínek poskytovatele služby vyzval, aby zjištěné nedostatky odstranili.

Úřad rovněž pravidelně, a to každý kalendářní měsíc, monitoruje podněty a stížnosti, které obdržel od koncových uživatelů, a to včetně těch, které se týkají kvality služeb elektronických komunikací. Souhrnné vyhodnocení podnětů a stížností pak Úřad provádí každé čtvrtletí.

4. Provedli jste, v souladu s čl. 3 odst. 1 Nařízení, formální šetření praktik, jimiž poskytovatelé přístupu k internetu omezují použití technicky kompatibilních koncových zařízení? Ano/Ne. Pokud ano, stručně popište užívané praktiky a závěry Vašeho posouzení (a případná vynuocovací opatření, která byla přijata).

Ano. Tyto praktiky byly Českým telekomunikačním úřadem v průběhu sledovaného období zaznamenány, a to zejména u přístupu k internetu poskytovaného v pevném místě prostřednictvím mobilní sítě. Aktuálně, dle zjištění uskutečněných Úřadem v rámci provedené analýzy obchodních nabídek skupiny nejvýznamnějších poskytovatelů služby přístupu k internetu a následných osobních konzultací s jejich zástupci, však koncoví uživatelé mohou využít pro odběr služby koncové zařízení dle svého výběru. (Při objednání služby přístupu k síti internet je účastníkům sice automaticky nabízen tzv. samoinstalační balíček, jehož součástí je i koncové zařízení, účastník však nemá povinnost si jej objednat, resp. má možnost použít své vlastní zařízení.)

Český telekomunikační úřad nicméně tuto problematiku nadále monitoruje.

5. Jste si vědomi, že by ve Vašem státě byla užívána praktika zero-ratingu nebo jiné cenově diskriminující praktiky? Ano/Ne.

Pokud ano, na jaké typy služeb je zero-rating ve Vašem státě uplatňován?

- streamingové hudební služby
- služby pro streaming videa
- služby sociálních médií
- služby pro zasilání zpráv

- jiné: _____

Ano. Obchodní praktika označovaná jako tzv. zero-rating byla v ČR zaznamenána. Týká se především aplikací na streamování hudby, služeb sociálních medií, aplikací typu samoobsluha, zpoplatňovány rovněž nejsou datové přenosy uskutečněné v souvislosti s poslechem některých on-line rádií či procházením vybraných webových stránek.

- 6. Provedli jste, v souladu s čl. 3 odst. 2 Nařízení, formální posouzení dohod o obchodních a technických podmínkách a obchodních praktikách, jako je zero rating nebo cenově diskriminující praktiky ? Ano/Ne. Pokud ano, stručně popište užívané praktiky a závěry Vašeho posouzení (a případná represivní opatření, která byla přijata).**

Dle zjištění Úřadu je na území České republiky zero-rating aplikován zejména u služeb na streaming hudby a služby sociálních médií. Jedná se převážně o tzv. in-bundle zero rating, data spotřebovaná při užívání těchto služeb tedy nejsou započítávána do datového objemu objednaného koncovým uživatelem, službu pak lze využívat i po dosažení datového limitu. Úřadem dále nebylo zjištěno, že by provoz konkurenčních služeb byl ze strany poskytovatelů služeb přístupu k internetu jakkoliv blokován, zpomalován, měněn, omezován, narušován nebo zhoršován, resp. že by docházelo k přednostnímu přenosu paketů této služby, resp. k nepřenášení paketů konkurentů ve prospěch dané služby.

Daná problematika je Úřadem aktuálně sledována a situace na trhu monitorována a průběžně vyhodnocována.

Článek 3 odst. 3

- 7. V případě, že jste zahájili sledování opatření řízení provozu užívaných provozovateli služeb přístupu k internetu, jaký přístup jste zvolili:**

- analýzu trhu bez současného vyžádání informací od poskytovatelů služby přístupu k internetu
- žádosti o informace adresované poskytovatelům služby přístupu k internetu
- analýzy stížností a podnětů koncových uživatelů
- technický monitoring
- další, prosím, upřesněte _____

Ve sledovaném období Úřad posoudil pouze soulad smluvních podmínek skupiny nejvýznamnějších poskytovatelů služby přístupu k internetu (zveřejněných na jejich webových stránkách) s čl. 3 odst. 3 Nařízení (EU) 2015/2120. Do budoucna by měl být k pravidelnému sledování opatření řízení provozu využit dotazník určený poskytovatelům služby, který je aktuálně připravován sdružením BEREC a dále bude využíván technický monitoring.

8. **Provedli jste, v souladu s čl. 3 odst. 3 první a třetí pododstavec, formální hodnocení opatření řízení provozu uplatňovaných poskytovateli služby přístupu k internetu? Ano/Ne. Pokud ano, stručně popište opatření, která poskytovatelé služeb aplikují a hlavní závěry Vašeho posouzení (a případná vynucovací opatření, pokud byla přijata).**

Český telekomunikační úřad prozatím zkoumal pouze soulad smluvních podmínek nejvýznamnějších poskytovatelů služby přístupu k síti internet s čl. 3 odst. 3 Nařízení. V průběhu tohoto šetření nebylo zjištěno, že by, s výjimkou situací vymezených v čl. 3 odst. 3 písm. a) - c) Nařízení (EU) 2015/2120, byla opatření řízení provozu na českém trhu ve větší míře uplatňována. Skutečnosti, které by tento závěr zpochybnil, pak nebyly zjištěny ani další činností Úřadu. Žádný takto zaměřený technický monitoring však Úřad ve sledovaném období neprovedl.

V případech, kdy Úřad nabyl podezření, že uplatňovaná řízení provozu nenaplňují podmínku přiměřenosti, byl poskytovatel vyzván k nápravě, popř. mu bylo zjednání nápravy uloženo.

9. **Provedli jste nějaké šetření nebo průzkum týkající se blokování portů poskytovateli služby přístupu k internetu? Ano/Ne. Pokud ano, stručně popište významná zjištění.**

Ne.

Článek 3 odst. 4

10. **Jaký orgán je odpovědný za vynucování povinností ochrany údajů vymezené v čl. 3 odst. 4 Nařízení? („Veškerá opatření provozu mohou vést ke zpracování osobních údajů pouze tehdy, pokud je takové zpracování nezbytné a přiměřené dosažení cílů uvedených v odstavci 3:**

- a) **národní orgán ochrany osobních údajů**
- b) **národní regulační orgán**
- c) **jiný.**

Jedná-li se o národní orgán ochrany osobních údajů či jiný orgán veřejné moci, je mezi orgánem ochrany údajů a národním regulačním orgánem nastaven nějaký formální proces spolupráce při vyřizování stížností na poskytovatele služby přístupu k internetu? Ano/Ne.

Orgánem odpovědným za vynucování povinností ochrany osobních údajů je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů. V případě, že Český telekomunikační úřad v rámci vyřizování stížností koncových účastníků nabude dojmu, že dochází k porušování ustanovení čl. 3 odst. 4 Nařízení (EU) 2015/2120, postupuje v souladu s národními procesními pravidly (zejména zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů).

11. **Je-li příslušný národní regulační orgán, shledali jste nějaká porušení povinností ochrany údajů a soukromí? Ano/Ne. Pokud ano, stručně popište zjištěné praktiky, průběh šetření a vynucovací opatření, pokud byla přijata.**

Český telekomunikační úřad nemá v této oblasti pravomoc.

Článek 3 odst. 5

12. Jaký přístup jste zvolili u kontroly služeb odlišných od služby přístupu k internetu (dále jen „specializované služby“):

- analýzu trhu bez současného vyžádání informací od poskytovatelů služby přístupu k internetu (např. prověřování návrhů na uzavření smlouvy zveřejněných poskytovateli služeb přístupu k internetu na jejich webových stránkách)
- žádosti o informace adresované poskytovatelům služby přístupu k internetu
- analýzy stížností a podnětů koncových uživatelů
- technické sledování sítí
- další, prosím, upřesněte _____

Český telekomunikační úřad využil při provádění kontroly poskytování tzv. specializovaných služeb následujících nástrojů:

- analýzu obchodních nabídek největších poskytovatelů služby přístupu k internetu na českém trhu, a to formou prověření smluvních podmínek zveřejněných poskytovateli služby přístupu k internetu na jejich webových stránkách
- osobní konzultace s poskytovateli služby přístupu k internetu, provedené v souladu s národními procesními pravidly, v jejichž průběhu si Úřad od poskytovatelů vyžádal doplňující informace.

V budoucnu by měla kontrola tzv. specializovaných služeb probíhat zejména prostřednictvím žádostí o informace adresovaných poskytovatelům služby přístupu k internetu, které budou zařazeny do pravidelného monitoringu poskytovatelů služeb.

13. Provedli jste formální hodnocení poskytování specializovaných služby poskytovateli služeb přístupu k internetu? Pokud ano, stručně popište praxi poskytovatelů služeb a hlavní závěry Vašeho posouzení (a případná vynucovací opatření, pokud byla přijata).

V rámci hodnocení poskytování specializovaných služeb poskytovateli služby přístupu k internetu nebylo zjištěno, že by tyto služby byly nabízeny jako náhrada za službu přístupu k internetu ani na úkor její dostupnosti. Z analýzy, kterou Úřad provedl však vyplynulo, že většina poskytovatelů služby přístupu k internetu na území České republiky koncovým uživatelům srozumitelně nevysvětluje, jaké konkrétní dopady na kvalitu služby může mít současné využívání služby přístupu k internetu a specializovaných služeb. Úřad proto tyto poskytovatele služeb vyzval k nápravě.

S ohledem na uvedená zjištění Český telekomunikační úřad hodlá tuto oblast v budoucnu dále sledovat.

14. Jste si vědomi, že by byly na Vašem národním trhu nabízeny jiné typy specializovaných služeb, než které jsou (jakožto příklady) zmíněny v Pokynech

BEREC (VoLTE, IPTV). Ano/Ne. Pokud ano, uveďte, prosím, další informace a příklady (např. je se službami „Video na vyžádání“ a „Zpětný časový posun“ ze strany poskytovatelů služby přístupu k internetu nakládáno jako se specializovanými službami?).

Ano. Na českém trhu je nabízena služba „Video na vyžádání“ a „Zpětný časový posun“. Úřad však v této věci prozatím neprovedl šetření. Za sledované období Úřad rovněž neviduje žádné stížnosti koncových uživatelů, které by se těchto služeb týkaly.

Článek 4:

Článek 4 odst. 1

15. Jaký přístup jste zvolili u kontroly a vynucování plnění povinností transparentnosti stanovených v čl. 4:

- **analýzu trhu bez současného vyžádání informací od poskytovatelů služby přístupu k internetu (např. prověřování platných podmínek služeb)**
- **(formální či neformální) žádosti o informace adresované poskytovatelům služby přístupu k internetu**
- **analýzy stížností a podnětů koncových uživatelů**
- **jiné _____**

Kontrola plnění povinností transparentnosti, která vyplývá z čl. 4 Nařízení (EU) 2015/2120, byla součástí Úřadem provedené analýzy obchodních nabídek nejvýznamnějších poskytovatelů služby přístupu k internetu. Další informace pro posouzení plnění této povinnosti pak Úřad získal prostřednictvím osobních konzultací se zástupci jednotlivých poskytovatelů a pravidelným vyhodnocováním stížností a podnětů zasílaných koncovými uživateli. Do budoucna je cílem Úřadu získávat informace o plnění povinností transparentnosti prostřednictvím pravidelného monitoringu poskytovatelů služeb a jejich nabídek.

16. Provedli jste formální hodnocení smluvních podmínek poskytovatelů služby přístupu k internetu a jejich souladu s požadavky stanovenými v čl. 4 odst. 1 písm. a) – e)? Ano/Ne. Pokud ano, prosím stručně popište nejdůležitější zjištění. (Poznámka: podrobnosti o souladu smluvních podmínek s požadavky na vymezení rychlostí uveďte níže, u otázek 19 a 20.)

Ano, Český telekomunikační úřad provedl analýzu smluvních podmínek u vybraných významných poskytovatelů služeb přístupu k síti internet, v jejímž rámci mj. zkoumal i plnění povinností stanovených poskytovatelů čl. 4 odst. 1 písm. a) – e) Nařízení. Největší nedostatky Úřad v této souvislosti shledal při plnění povinností stanovené čl. 4 odst. 1 písm. b) a c) - požadavky vymezené v těchto ustanoveních nebyly u většiny poskytovatelů splněny. V případě rychlostí stahování a ukládání dat Úřad zaznamenal především problémy se srozumitelností jejich vymezení (pro běžného spotřebitele), ve většině případů rovněž nebyl vysvětlen dopad velké odchylky od inzerované rychlosti na výkon práv koncových uživatelů stanovených v čl. 3 odst. 1.

Na nedostatky, které Úřad v průběhu analýzy u jednotlivých poskytovatelů služby přístupu k internetu identifikoval, byli tito poskytovatelé v rámci provedených osobních konzultací upozorněni a bylo jim doporučeno jejich odstranění.

- 17. Byly stanoveny národní hodnoty vztahující se k různým typům rychlostí vymezených v čl. 4 odst. 1 písm. d)? Ano/Ne. Pokud ano, uveďte, prosím, podrobnosti.**

Byly tyto požadavky:

- uloženy národním regulačním orgánem nebo jiným příslušným orgánem
- stanoveny dohodou poskytovatelů služby přístupu k internetu?

V průběhu března roku 2017 Úřad vydal „Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality“, které, kromě jiného, obsahuje podrobné vysvětlení jednotlivých typů rychlostí, specifikaci tzv. povolených odchylek kdy služba nedosahuje smluvených parametrů a doporučení týkající se vymezení parametrů kvality u tzv. nomadických služeb.

- 18. Jsou tyto požadavky právně závazné nebo se jedná pouze o stanovisko či doporučení národního regulačního orgánu?**

Nikoliv, dokument nemá právně závazný charakter. Cílem tohoto vyjádření je zejména vysvětlit postoj Úřadu k otázkám, které dle Nařízení i Pokynů BEREC vyžadují individuální posouzení v rámci jednotlivých členských států.

- 19. V rozsahu, v jakém národní regulační orgán prověřil smluvní podmínky poskytovatelů služby přístupu k internetu, definovali poskytovatelé přístupu k internetu prostřednictvím pevné sítě ve svých smlouvách minimální, maximální, inzerovanou a běžně dostupnou rychlost pro stahování a odesílání dat? Ano/Ne. Prosím, stručně popište nejvýznamnější zjištění.**

Analýzou smluvních podmínek nejvýznamnějších poskytovatelů služby přístupu k internetu, kterou Český telekomunikační úřad provedl, bylo zjištěno, že smlouvy o poskytování přístupu k internetu prostřednictvím **pevných sítí** v naprosté většině uvádí běžně dostupnou, minimální i maximální rychlost, a to jak pro stahování, tak pro odesílání dat. Inzerovaná rychlost však často není vymezena nezávisle, ale je ztotožňována s rychlostí maximální. Jako nejproblematictější se, dle názoru Úřadu, ukázalo vymezení běžně dostupné rychlosti. Tato rychlost je ve smluvních podmínkách často vysvětlena ne zcela srozumitelným způsobem, který koncovému uživateli neumožňuje určit běžně očekávaný výkon jím zakoupené služby.

V průběhu konzultací s jednotlivými poskytovateli služeb přístupu k internetu, které Český telekomunikační úřad po provedení analýzy inicioval, byli poskytovatelé upozorněni na nedostatky, které Úřad v rámci analýzy identifikoval a byli vyzváni ke zjednání nápravy.

- 20. V rozsahu, v jakém národní regulační orgán prověřil podmínky smluv o poskytování přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí, definovali jeho poskytovatelé**

ve svých smlouvách inzerovanou a odhadovanou maximální rychlost stahování a odesílání dat? Ano/Ne. Prosím, stručně popište nejvýznamnější zjištění.

Analýzou smluvních podmínek nejvýznamnějších poskytovatelů služby přístupu k internetu, kterou Český telekomunikační úřad provedl, bylo zjištěno, že smlouvy o poskytování přístupu k internetu prostřednictvím **mobilních sítí** v naprosté většině případů vymezují odhadovanou maximální rychlost, a to jak pro stahování, tak pro odesílání dat. Inzerovaná rychlost pak často není vymezena samostatně, nýbrž je ztotožněna s odhadovanou maximální rychlostí. V této souvislosti však má Úřad pochybnosti o naplnění podmínky reálnosti uvedení odhadované maximální rychlosti a vede proto s poskytovateli služeb další jednání.

V průběhu konzultací s jednotlivými poskytovateli služeb přístupu k internetu, které Český telekomunikační úřad po provedení analýzy inicioval, byli poskytovatelé upozorněni i na další problémy, které Úřad v průběhu analýzy identifikoval a byli vyzváni ke zjednání nápravy.

Pro Českou republiku je v tomto ohledu rovněž charakteristická rozšířená nomadicita služeb přístupu k internetu (ke konci roku 2015 bylo v České republice poskytováno přibližně 80 tisíc těchto služeb, v průběhu roku 2016 se pak jejich počet dále dynamicky zvyšoval). Úřad proto rovněž posoudil soulad těchto nabídek s požadavky Nařízení (EU) 2015/2120 a následně, v zájmu transparentnosti informací poskytovaných koncovým uživatelům, poskytovatele služeb přístupu k internetu vyzval, aby ve svých obchodních nabídkách jednoznačně deklarovali charakter služby (tj. určili, zda se jedná o službu poskytovanou v pevném místě nebo službu ryze mobilní) a na základě toho vymezili i parametry kvality služby.

Článek 4 odst. 2

21. Zavedli poskytovatelé služby přístupu k internetu “transparentní, jednoduché a účinné postupy pro vyřizování stížností koncových uživatelů..” dle čl. 4 odst. 2? Ano/Ne.

Pokud ano, byl tento přístup:

- **uložen národním regulačním orgánem či v součinnosti s ním**
- **stanoven národním právním řádem**
- **stanoven na základě dobrovolné dohody poskytovatelů služeb přístupu k internetu**
- **jiné**

Stížnosti koncových uživatelů týkající se práv a povinností stanovených v čl. 3 a čl. 4 odst. 1 Nařízení jsou poskytovateli služeb přístupu k internetu na území České republiky vyřizovány jako reklamace. Poruchy či závady (tj. není-li možné službu přístupu k internetu zcela či částečně využívat) mohou koncoví uživatelé obvykle nahlásit telefonicky, prostřednictvím webového formuláře či chatu poskytovateli.

Český telekomunikační úřad považuje tento způsob za poměrně transparentní. Pro dosažení plného účelu a cílů Nařízení (EU) 2015/2120 je však, dle názoru Úřadu, nutné tyto procesy zefektivnit tak, aby dosažení nápravy bylo pro koncové uživatele jednodušší a zejména rychlejší.

Článek 4 odst. 3

22. Byly na národní úrovni (např. národním regulačním orgánem či příslušným ministerstvem) po nabytí účinnosti Nařízení vydány pokyny nebo stanoveny další požadavky vůči poskytovatelům služby přístupu k internetu týkající se transparentnosti či poskytování informací? Ano/Ne. Pokud ano, uveďte, prosím, podrobnosti.

Ne. V České republice (ať už Českým telekomunikačním úřadem či jiným orgánem veřejné správy) nebyly po nabytí účinnosti Nařízení (EU) 2015/2120 poskytovatelům služby přístupu k internetu stanoveny další požadavky na transparentnost či informace. Dne 23. března 2017 však Úřad zveřejnil dokument („Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality“), ve kterém vysvětluje svůj přístup k uplatňování vybraných pravidel, která dle Pokynů BEREC předpokládají individuální posouzení národními regulačními orgány. Zejména se jedná o specifikaci rychlostí přenosu dat a velkých trvajících, resp. velkých pravidelně se opakujících odchylek (a to jak v pevných a mobilních sítích). Tento dokument nicméně nemá právně závazný charakter.

V případě podezření, že požadavky týkající se transparentnosti a poskytování informací stanovené Nařízením nejsou ze strany poskytovatelů služby přístupu k internetu plněny, je Úřad připraven využít svého oprávnění (vyplývajícího z národní legislativy) a vydat v této věci prováděcí právní předpis.

Článek 4 odst. 4

23. Je na národní úrovni či národním regulačním orgánem vymezena “významná odchylka, trvalá nebo opakující se odchylka“? Ano/Ne.

Pokud ano,

- jak jsou tyto pojmy vymezeny?
- byla definice:
 - stanovena národním regulačním orgánem (např. za použití čl. 5 odst. 1)
 - stanovena na základě dobrovolné dohody poskytovatelů služby přístupu k internetu
 - jiný způsob_____

Ano. Český telekomunikační úřad představil svůj výklad pojmů velká trvající a velká pravidelně se opakující odchylka ve „Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality“, zveřejněným dne 23. března 2017. Tento dokument však nemá právně závazný charakter. Oprávnění vyplývající z čl. 5 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120 Úřad doposud nevyužil.

Z Úřadem provedené analýzy obchodních nabídek na poskytování služby přístupu k síti internet rovněž vyplynulo, že pojmy „velká trvajících“ ani „velká pravidelně se opakující odchylka“ nejsou ve smluvních podmínkách nejvýznamnějších poskytovatelů této služby prozatím vymezeny. Poskytovatelé služby přístupu k internetu proto byli vyzváni k jejich doplnění. Nebude-li výzvě vyhověno, je Úřad připraven přistoupit k uložení represivních opatření.

24. Monitoruje národní regulační organ počet stížností koncových uživatelů? Ano/Ne. Pokud ano, jaké je, s ohledem na smluvně stanovené parametry (rychlosti či jiné parametry kvality služby), množství stížností koncových uživatelů na výkon služby přístupu k internetu?

Ano, Český telekomunikační úřad monitoruje množství dotazů a stížností, které jsou mu zasílány účastníky či koncovými uživateli, a to pravidelně, každý kalendářní měsíc. Jejich souhrnné vyhodnocení je pak prováděno každé čtvrtletí a následně zveřejňováno na webových stránkách Úřadu.

V průběhu prvního čtvrtletí roku 2017 Český telekomunikační úřad obdržel celkem 103 dotazů a stížností týkajících se kvality služeb elektronických komunikací, což představuje téměř 16 % nárůst oproti předchozímu období. Přibližně 30 % z tohoto počtu se pak týká služby přístupu k síti internet. Tyto stížnosti se týkaly zejména nedostatečného výkonu služby přístupu k internetu, kolísání kvality služby v průběhu dne, blokování určitých typů služeb a nesouladu objemu spotřebovaných dat a skutečného objemu stažených dat.

25. Byly pro spotřebitele v souvislosti s nedodržením smluvních podmínek služby přístupu k internetu zavedeny další nápravné prostředky (jako např. možnost podat návrh na zahájení řízení před soudem či národním regulačním orgánem, právo ukončit smlouvu před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, náhrada škody)? Ano/Ne.

Ne. Není-li služba přístupu k internetu poskytována v souladu se smluvními podmínkami, je spotřebitel oprávněn uplatnit reklamaci. Není-li reklamaci vyhověno, může u Českého telekomunikačního úřadu podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Dále je možné u Úřadu podat návrh na rozhodnutí sporu mezi poskytovatelem služby a účastníkem či koncovým uživatelem.

26. Byl v souladu s čl. 4 odst. 4 zaveden mechanismus, které spotřebitelům umožňují ověřit kvalitu jim poskytované služby přístupu k internetu? Pokud ano, mechanismus stručně vysvětlete a uveďte, zda byl certifikován. Jestliže nikoliv, uveďte jakékoli plány, které případně k vytvoření takového mechanismu máte.

Za podpory Českého telekomunikačního úřadu je nezávislým sdružením CZ.NIC provozována služba NetMetr (www.netmetr.cz). Tato aplikace je určena veřejnosti, která si jejím prostřednictvím může kdykoli otestovat rychlost i celkovou kvalitu svého připojení k Internetu. NetMetr je založen na zdrojových kódech nástroje RTR-NetTest (nettest.cz). Pomocí NetMetru lze otestovat rychlost stahování, rychlost nahrávání, latenci připojení a sílu signálu. Prostřednictvím aplikace lze testovat jak připojení přes mobilní síť (EDGE,

UMTS, LTE), tak přes Wi-Fi. Netmetr měří kvalitativní parametry bezdrátového připojení k Internetu testováním přenosů z koncového mobilního zařízení na server a obráceně. Testovací server je připojen rychlou a kapacitní linkou přímo do peeringového uzlu NIX.CZ, čímž minimalizuje vliv rychlosti transportu dat na servery mobilního operátora. Z naměřených hodnot se počítají aktuální hodnoty parametrů připojení. Získaná data z měření a zdrojové kódy aplikace jsou k dispozici jako OpenData a OpenSource. Pro ČTÚ je tato služba pomůckou, umožňující detekovat problémy s kvalitou připojení k Internetu, a následně je zkoumat s využitím vlastních profesionálních postupů měření. V současné době není aplikace NetMetr certifikována.

V současné době se Úřad rovněž účastní tzv. projektu MoQoS („Open crowdsourcing data related to the quality of service of high-speed Internet“), jehož cílem je podpořit rozvoj otevřených dat v oblasti uživatelského měření vysokorychlostního Internetu. Do tohoto projektu jsou, kromě Českého telekomunikačního úřadu, zapojeni i národní regulační orgány ze Slovenska, Rakouska a Slovinska a dále sdružení CZ.NIC.

Článek 5 odst. 1

27. Byly na základě nařízení (EU) 2015/2120 stanoveny vůči poskytovatelům přístupu k internetu nějaké požadavky na kvalitu služby (s výjimkou vymezení přenosových rychlostí ve smlouvě)? Ano/Ne.

Pokud ano, uveďte, o jaké požadavky se jedná.

Ne, žádné další požadavky na kvalitu služby přístupu k internetu Český telekomunikační úřad prozatím nestanovil.

28. Jaký postup byl zvolen pro měření dostupnosti služby přístupu k internetu vysoké kvality?

- **analýza trhu bez současného vyžádání informací od poskytovatelů služby přístupu k internetu**
- **žádosti o informace adresované poskytovatelům služby přístupu k internetu**
- **analýzy stížností a podnětů koncových uživatelů**
- **technické sledování sítí**
- **jiné, prosím, upřesněte**

Ve sledovaném období Úřad neprovedl měření kvality služby přístupu k internetu. Technické řešení měřicího systém je ve výstavbě, aktuálně probíhají testovací měření v pevných a mobilních sítích.

29. Jestliže jste provedli měření kvality služby přístupu k internetu, prosím, sdělte Vaše hlavní zjištění v návaznosti na ustanovení Nařízení?

S výjimkou měření provedených s využitím aplikace Netmetr (a testovacích měření), nebylo měření parametrů kvality služby přístupu k internetu ve sledovaném období provedeno.

30. Učinili jste, v souladu s čl. 5 odst. 1, nějaké jiné kroky k zajištění dodržování čl. 3 a 4, které dosud nebyly v dotazníku zmíněny? Ano/Ne. Jestliže ano, uveďte jaké.

Ne.

Článek 6

31. Stanovil Váš členský stát ve smyslu čl. 6 Nařízení (EU) 2015/2120 sankce za porušení čl. 3,4 a 5? Ano/Ne

Jestliže ano, uveďte jaké.

Pokud ne, prosím, nastiňte plány Vašeho členského státu na zavedení těchto sankcí.

Sankce za porušení povinností stanovených články 3, 4 a 5 Nařízení (EU) 2015/2120 jsou součástí legislativních změn, jimiž se do českého právního řádu transponuje Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/61/EU ze dne 15. května 2014 o opatřeních ke snížení nákladů na budování vysokorychlostních sítí elektronických komunikací. Návrhy těchto legislativních změn jsou prozatím ve schvalovacím procesu².

² Dne 31. května 2017 byly schváleny Parlamentem České republiky.