



Český **telekomunikační** úřad

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 2017 do 30. dubna 2018

Obsah

1. Úvod	2
2. Aktivity Úřadu směřující k implementaci a kontrole dodržování Nařízení (EU) 2015/2120 uskutečněné v období od 1. května 2017 do 30. dubna 2018	5
3. Plnění čl. 3 Nařízení (EU) 2015/2120 poskytovateli služeb přístupu k internetu v České republice v období od 1.května 2017 do 30. dubna 2018	6
3.1 Omezování použití technicky kompatibilních koncových zařízení ze strany poskytovatelů služeb přístupu k internetu (čl. 3 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120).....	7
3.2 Zero-rating a jiné praktiky cenově zvýhodňující určité služby (čl. 3 odst. 1 a 2 Nařízení (EU) 2015/2120)	7
3.3 Opatření řízení datového provozu (čl. 3 odst. 3 Nařízení (EU) 2015/2120)	8
3.4 Nabízení tzv. specializovaných služeb (čl. 3 odst. 5 Nařízení (EU) 2015/2120).....	9
4. Plnění čl. 4 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120 poskytovateli služeb přístupu k internetu v České republice v období od 1.května 2017 do 30. dubna 2018	9
4.1 Plnění požadavků na obsah smlouvy zahrnující službu přístupu k internetu v pevném místě.....	10
4.2 Plnění požadavků na obsah smlouvy zahrnující mobilní služby přístupu k internetu .	11
5. Postupy pro vyřizování stížností koncových uživatelů týkajících se práv a povinností stanovených v čl. 3 a čl. 4 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120 – splnění podmínky jejich transparentnosti, jednoduchosti a účinnosti (čl. 4 odst. 2 Nařízení (EU) 2015/2120)	12
6. Počty a charakteristika stížností (a podnětů vztahujících se k problematice upravené Nařízením (EU) 2015/2120	13
7. Opatření Českého telekomunikačního úřadu přijatá v souladu s čl. 5 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120 (stanovení požadavků na technické vlastnosti služeb přístupu k internetu či minimálních požadavků na kvalitu těchto služeb), měření kvality služeb přístupu k internetu a měření dostupnosti služeb přístupu k internetu vysoké kvality 13	

1. Úvod

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 2017 do 30. dubna 2018.

Materiál si neklade za cíl jen vyhodnocení vývoje v plnění nařízení ve sledovaném období, ale měl by přispět i k prohloubení povědomí o povinnostech a právech, které z nařízení plynou pro poskytovatele služby přístupu k internetu a koncové uživatele, tak aby se neopakovaly nedostatky a problémy identifikované v hodnoceném období.

Nařízení (EU) 2015/2120 je právní předpis Evropské Unie přímo aplikovatelný na území České republiky, který upravuje problematiku tzv. síťové neutrality. Zejména zaručuje, a to s účinností od 29. listopadu 2015, přístup k otevřenému internetu, tj. právo mít prostřednictvím své služby přístup k internetu přístup k informacím, obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb, a dále možnost využívat službu přístupu k internetu prostřednictvím koncového zařízení dle vlastního výběru uživatele. Poskytovatelé služeb přístupu k internetu jsou tedy povinni přístup k otevřenému internetu zajistit a (s výjimkou případů a situací stanovených Nařízením (EU) 2015/2120) rovněž nakládat s veškerým datovým provozem stejně, tj. bez diskriminace, omezení či narušování. Především je pak zakázáno při poskytování služeb přístupu k internetu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace, služby nebo jejich konkrétní kategorie.

Za účelem zvýšení transparentnosti služeb přístupu k internetu, a aby bylo koncovým uživatelům umožněno učinit informovanou volbu této služby a jejího poskytovatele, stanoví Nařízení (EU) 2015/2120 také, jaké základní informace o službě přístupu k internetu musí být uvedeny ve smlouvě o jejím poskytování. V návaznosti na to rovněž vyžaduje, aby poskytovatelé přístupu k internetu zavedli transparentní, jednoduché a účinné postupy pro vyřizování stížností koncových uživatelů týkajících se porušení jejich práv zaručených tímto nařízením.

Porušením povinností stanovených Nařízením (EU) 2015/2120 se poskytovatel služeb přístupu k internetu může dopustit spáchání některého z přestupků uvedených v § 118 odst. 12 písm. p) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“). Skutkové podstaty těchto přestupků byly do českého právního řádu včleněny s účinností od 9. července 2017. Za tyto přestupky pak může Český telekomunikační úřad uložit pokutu až do výše 15 000 000 Kč nebo 5 % čistého obrátu dosaženého za poslední ukončené účetní období (podle toho, která částka je vyšší). V případě, že je smlouva o poskytování služeb přístupu k internetu v rozporu se zákonem o elektronických komunikacích či některými pravidly na ochranu spotřebitele, je Úřad rovněž oprávněn uložit poskytovateli provedení změny smluvních podmínek.

Za účelem sjednocení výkladu Nařízení (EU) 2015/2120 na území Unie byly v srpnu roku 2016 vydány *Pokyny (sdružení) BEREC¹ k provádění evropských pravidel síťové neutrality vnitrostátními regulačními úřady²* (dále jen „Pokyny BEREC“). V rámci České republiky pak bylo vydáno *Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality³* (dále jen „Vyjádření ČTÚ k evropským pravidlům síťové neutrality“), ve kterém se Český telekomunikační úřad vyjadřuje k některým problematickým oblastem neutrality internetu a seznamuje veřejnost s přístupem, který k nim bude zaujímat. Řešena je zejména problematika přístupu k internetu, který přestože je poskytován prostřednictvím mobilních sítí (a to zejména na bázi technologie 3G či LTE), je určen pouze k užívání na konkrétním místě či místech stanovených ve smlouvě o poskytování služeb (tzv. internet v pevném místě prostřednictvím mobilních sítí). Dále je zde vymezeno, co bude Úřadem považováno za nedodržení výkonu služby přístupu k internetu stanoveného ve smlouvě.

V České republice jsou podle statistických údajů za rok 2017 poskytovány služby přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí celkem 2 965 885 účastníkům. V případě přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí dosahuje počet účastníků 8 691 315. Tento počet zahrnuje nejen mobilní internet jako takový, ale i tzv. internet v pevném místě poskytovaný prostřednictvím mobilních sítí. Uvedený způsob poskytování služby přístupu k internetu v posledních letech kontinuálně roste. Dle údajů za rok 2017 využívalo služeb přístupu k internetu v pevném místě za použití mobilních sítí celkem 279 940 účastníků⁴.

Aktivity Úřadu vztahující se k pravidlům síťové neutrality a přístupu k otevřenému internetu lze rozdělit na činnosti represivní, směřující ke zjištění, zda je Nařízení (EU) 2015/2120 poskytovateli přístupu k internetu dodržováno, a jsou-li zjištěny nedostatky, uložení zjednáání nápravy a případně i sankce, a dále na preventivní, jejímž cílem je zvýšit právní povědomí nejen poskytovatelů přístupu k internetu, ale zejména koncových uživatelů, tak aby si byli uživatelé vědomi práv, která jim Nařízení (EU) 2015/2120 garantuje a současně uměli využívat nástroje k jejich ochraně (stížností, reklamací), které jim toto nařízení a smluvní podmínky nabízejí. Z těchto činností Úřad rovněž čerpá informace, jež jsou uvedeny v této zprávě. Konkrétně byly získány kontrolní činnosti Úřadu, zejména kontrolou návrhů smluv o poskytování přístupu k internetu významných poskytovatelů služeb přístupu k internetu, a to jak s celostátní, tak s regionální působností, průběžným sledováním a vyhodnocováním situace na českém trhu včetně monitorováním podnětů a stížností koncových uživatelů, prováděním analýz souladu nově nabízených služeb a jejich podmínek s evropskými pravidly síťové neutrality. Dalším zdrojem informací a podkladů byly žádosti o poskytnutí informací adresované poskytovatelům přístupu k internetu a individuální jednání Úřadu s poskytovateli služeb. Úřad také zahájil provádění vlastních technických měření s využitím měřících

¹ Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací

² Tento dokument je k dispozici na webových stránkách Úřadu BEREC:

https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-by-national-regulators-of-european-net-neutrality-rules, neoficiální překlad tohoto dokumentu do českého jazyka je pak k dispozici na webových stránkách Českého telekomunikačního úřadu.

³ K dispozici na webových stránkách Českého telekomunikačního úřadu -

<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/ctu/vyjadreni-ceskeho-telekomunikacniho-uradu-k-vybranym-otazkam-pristupu-k-otevrenemu-internetu/obrazky/vyjadreniceskehotelekomunikacnihouradukvybranymotazkampristupukotevrenemuinternetuaeavrpskympravidlu.pdf>

⁴ Uvedené údaje vychází ze sčtu statistických dat provedeného Úřadem za rok 2017. Ke dni publikace této zprávy však tato data nebyla ověřena.

technologií – prozatím pouze v testovacím provozu. V neposlední řadě je nutné rovněž zmínit Úřadem uložená donucovací opatření (v rámci správních řízení) pro zajištění souladu podmínek poskytovaných služeb s nařízením.

V průběhu sledovaného období Úřad uskutečnil více než 150 kontrol smluvních podmínek zahrnujících služby přístupu k internetu, a to u 76 různých poskytovatelů těchto služeb. Prověření tak byli poskytovatelé souhrnně nabízející více než 70 % přístupů k pevnému internetu (při zahrnutí internetu poskytovaného v pevném místě prostřednictvím mobilních sítí pak více než 75 %), u mobilního internetu Úřad zkontroloval smluvní podmínky poskytovatelů s více než 94 % podílem na trhu. Nad rámec výše uvedených činností byly také vybrány virtuální mobilní operátoři (12) dožádání o poskytnutí informací týkajících se plnění povinností stanovených čl. 3 odst. 3 a 5 Nařízení (EU) 2015/2120.

Nejen za účelem sledování plnění pravidel neutrality internetu, ale také za účelem zvyšování právního povědomí poskytovatelů těchto služeb o povinnostech, jež jim z Nařízení (EU) 2015/2120 vyplývají a seznámení s aktuálním výkladem Úřadu a jeho přístupem k jednotlivým otázkám síťové neutrality, Úřad inicioval přibližně 100 individuálních jednání s jednotlivými poskytovateli služeb přístupu k internetu. Zúčastnil se rovněž řady odborných seminářů, konferencí a workshopů určených pro poskytovatele služeb elektronických komunikací, na nichž Úřad prezentoval jim užívané (popř. připravované) metody měření datových parametrů služby přístupu k internetu a praktické zkušenosti získané z provedených měření.

S ohledem na zjištění Úřadu bylo ve sledovaném období zahájeno celkem 24 správních řízení, z nichž většina byla navíc vedena jako řízení společná a vztahovala se k porušení hned několika ustanovení Nařízení (EU) 2015/2120. Do 30. května 2018 bylo pravomocně ukončeno 15 z nich, ve všech případech bylo poskytovateli služeb přístupu k internetu uloženo provedení změny smluvních podmínek upravujících poskytování přístupu k internetu, resp. zdržet se jednání, jímž docházelo k porušení evropských pravidel síťové neutrality.

Stížnosti (a podněty) účastníků a koncových uživatelů vztahující se ke službám přístupu k internetu byly, stejně jako v předchozím sledovaném období (tj. od 1. května 2016 do 30. dubna 2017), pravidelně monitorovány, jejich vyhodnocení pak Úřad prováděl každé kalendářní čtvrtletí. Od října roku 2017 jsou navíc stížnosti vztahující se ke službám přístupu k internetu podrobněji členěny, a to podle toho, k jaké povinnosti poskytovatele přístupu k internetu stanovené Nařízením (EU) 2015/2120 se přímo vztahují.

V zájmu zajištění konzistentní aplikace evropských pravidel síťové neutrality na území Evropské Unie a předvídatelnosti rozhodování regulačních orgánů se Český telekomunikační úřad rovněž aktivně účastnil jednání pracovních skupin zřízených pro oblast neutrality internetu Úřadem BEREC (Sdružení regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací), resp. sledoval vývoj rozhodovací praxe regulačních orgánů jednotlivých států Unie.

Výsledky sledování plnění Nařízení (EU) 2015/2120 za období od 1. května 2017 do 30. dubna 2018 uvedené v této zprávě, byly zpracovány v souladu s požadavky stanovenými Pokyny BEREC (zejména body 182 a 183). Zjištění Úřadu vztahující se k čl. 3 a 4 Nařízení (EU) 2015/2120 jsou však členěny podrobněji, a to s využitím Interního dotazníku o národní implementaci Nařízení (EU) 2015/2120 sdružení BEREC.

2. Aktivity Úřadu směřující k implementaci a kontrole dodržování Nařízení (EU) 2015/2120 uskutečněné v období od 1. května 2017 do 30. dubna 2018

Český telekomunikační úřad v období let 2017/2018 pokračoval a dále rozvíjel činnosti směřující k implementaci Nařízení (EU) 2015/2120 a kontroly jeho dodržování poskytovateli služeb přístupu k internetu, které byly zahájeny již v předchozím sledovaném období.

V oblasti technického monitorování sítí došlo zejména k aktualizaci metodického postupu Úřadu „*Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu*“ a „*Metodiky pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných sítí elektronických komunikací*“, a to na základě provozních a praktických zkušeností z dosavadních měření datových parametrů. Tyto dokumenty jsou v současné době konzultovány s odbornou veřejností. „*Metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů mobilních sítí elektronických komunikací*“ je pak již od února roku 2017 k dispozici na webových stránkách Úřadu. V rámci veřejné zakázky je navíc vyvíjena aplikace umožňující import a vizualizaci Úřadem naměřených hodnot rádiových a datových parametrů mobilních radiokomunikačních sítí (např. jen v období od 30. dubna 2017 do 1. května 2018 Úřad uskutečnil ve vybraných lokalitách České republiky několik tisíc technických měření datové rychlosti mobilních sítí). V první fázi bude pro veřejnost zpřístupněna vizualizace hlavních železničních koridorů a dálnic na území České republiky, a to v podobě interaktivních map, které budou dostupné na webových stránkách Českého telekomunikačního úřadu.

Dále je realizován projekt výstavby „Měřicího systému elektronických komunikací“, tedy komplexní měřicí infrastruktury pro účely kontroly a ověřování vybraných parametrů datových služeb elektronických komunikací, poskytovaných koncovým účastníkům v mobilních a pevných sítích. Tento měřicí systém by měl v budoucnu disponovat jak veřejně dostupným nástrojem pro měření aktuální kvality služeb přístupu k síti internet, tak certifikovanou technologií pro měření a kontrolu. Implementovány budou i prvky pro zajištění kybernetické bezpečnosti. V současné době může veřejnost k ověření rychlosti i celkové kvality služby přístupu k síti internet využívat službu Netmetr (www.netmetr.cz), která je za podpory Českého telekomunikačního úřadu provozována nezávislým sdružením CZ.NIC. Tato aplikace však není (doposud) certifikována ve smyslu Nařízení (EU) 2015/2120.

Již od začátku roku 2017 se Český telekomunikační úřad, a to spolu se slovenským a slovinským regulačním orgánem pro oblast elektronických komunikací, účastní projektu MoQos („*Open crowdsourcing data related to the quality of service of high-speed Internet*“, www.moqos.eu), jehož cílem je umožnit srovnávání dat o dostupnosti a kvalitě vysokorychlostního internetu od koncových uživatelů v mobilních i pevných sítích a naměřené hodnoty následně vizualizovat. Aplikace Open Nettet vyvíjená v rámci tohoto projektu umožňuje vedle klasického měření rychlosti stahování a odesílání dat provedení i řady (více než 70) dalších testů zaměřených na posouzení kvality připojení a dodržování pravidel síťové neutrality.

O těchto svých aktivitách pak Český telekomunikační úřad pravidelně informuje i odbornou veřejnost, a to zejména prostřednictvím účasti svých zástupců na konferencích a odborných seminářích, jako byl např. workshop Asociace provozovatelů kabelových a telekomunikačních sítí (listopad 2017), seminář Síť FTTx (březen 2018) nebo mezinárodní konference Internet ve státní správě a samosprávě 2018 a řada dalších.

Ve sledovaném období byly prováděny plánované kontroly souladu smluvních podmínek poskytovatelů služeb přístupu k internetu s Nařízením (EU) 2015/2120. Oproti předchozímu období, kdy byly tyto kontroly výhradně zaměřeny na celostátně působící, největší poskytovatele služeb přístupu k internetu v České republice, byl nyní jejich rozsah rozšířen i na regionální poskytovatele přístupu k internetu. Celkem tak bylo uskutečněno více než 150 kontrol návrhů smluv zahrnujících službu přístupu k internetu, a to u 76 poskytovatelů této služby. U dalších 12 poskytovatelů Úřad prostřednictvím žádostí o informace ověřoval dodržování čl. 3 odst. 3 a 5 Nařízení (EU) 2015/2120, tj. jimi uplatňovaná opatření řízení datového provozu a poskytování tzv. specializovaných služeb⁵. V návaznosti na provedené kontroly a zjištěná porušení nařízení bylo Úřadem do 30. 4. 2018 zahájeno 24 správních řízení. V 15 případech již vydané rozhodnutí nabylo právní moci.

Za účelem seznámení poskytovatelů se závěry kontroly a zjištění doplňujících informací, ale také z důvodu podrobného seznámení poskytovatelů přístupem k internetu s pravidly síťové neutrality a výkladem Českého telekomunikačního úřadu, Úřad dále inicioval přibližně 100 individuálních jednání s poskytovateli těchto služeb.

Kromě tematicky cílených kontrol smluvních podmínek a žádostí o informace, adresovaných poskytovatelům přístupu k internetu, Úřad rovněž kontinuálně monitoroval vývoj na trhu, a to zejména v oblasti mobilního přístupu k internetu, kde je uplatňováno omezení objemu přenesených dat. Na trh mobilního internetu v České republice totiž byla ve sledovaném období uvedena řada nových produktů nabízejících určitou formu zero-ratingu, či jiného cenového zvýhodnění některých typů datových služeb. Úřad tyto nabídky ve všech případech podrobně analyzoval a pokud shledal, že uplatňovaná praktika může porušovat pravidla síťové neutrality, či jiné právní předpisy České republiky, vyzval poskytovatele služeb k provedení změn. Nabídky těchto nových služeb jsou Úřadem nadále podrobně monitorovány.

Vzhledem k tomu, že právní povědomí o pravidlech síťové neutrality je dle zjištění Českého telekomunikačního úřadu v České republice stále poměrně nízké, a to i u mnoha poskytovatelů přístupu k internetu (zejména regionálního či lokálního charakteru), považuje Úřad za mimořádně důležité informovat odbornou veřejnost o povinnostech, která jim z Nařízení (EU) 2015/2120 plynou a jaká jsou nejčastější zjišťovaná porušení. Z tohoto důvodu se Úřad, kromě již zmíněných jednání s poskytovateli služeb a účasti na konferencích a odborných seminářích, této problematice věnuje i ve svých měsíčních monitorovacích zprávách.

3. Plnění čl. 3 Nařízení (EU) 2015/2120 poskytovateli služeb přístupu k internetu v České republice v období od 1.května 2017 do 30. dubna 2018

Při sledování plnění čl. 3 Nařízení (EU) 2015/2120 na českém trhu služeb přístupu k internetu Český telekomunikační úřad vycházel zejména z informací získaných aktivitami uvedenými v preambuli a bodu 1 této zprávy. Zejména se jednalo o kontrolu smluvních podmínek a žádosti o informace adresované operátorům. Technické sledování sítí, jehož primárním cílem by bylo ověřit, zda je zajištěno právo na přístup k otevřenému internetu a zda poskytovatelé nakládají s veškerým datovým provozem stejně, doposud nebylo realizováno, a to kromě testování

⁵ Jedná se o služby definované v čl. 3 odst. 5 Nařízení (EU) 2015/2120, tj. „jiné služby než služby přístupu k internetu, které jsou optimalizovány pro konkrétní obsah, aplikace nebo služby, případně jejich kombinaci, pokud je optimalizace nezbytná ke splnění požadavků na obsah, aplikace nebo služby pro určitou úroveň kvality“

měřících postupů. V současnosti však Úřad připravuje návrh technického konceptu pro ověření, zda u nabídek zero-ratingu na služby streamování hudby a videa nedochází k omezování datového toku.

3.1 Omezování použití technicky kompatibilních koncových zařízení ze strany poskytovatelů služeb přístupu k internetu (čl. 3 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120)

Český telekomunikační úřad zaznamenal ve sledovaném období 3 základní typy praktik, které mohly vést k omezení práv koncových uživatelů využívat při přístupu k internetu koncové zařízení dle svého výběru. U poskytovatelů služeb přístupu k internetu s celostátní působností bylo sjednání služby přístupu k internetu buď nedílně spojeno s pořízením (obvykle koupí) koncového zařízení nabízeného tímto poskytovatelem, nebo mohl zákazník v důsledku nejasnosti či nesrozumitelnosti smluvních podmínek takovouto vázanost služby a koncového zařízení mylně vyvozovat. V případě regionálních poskytovatelů přístupu k internetu pak bylo užívání jiného koncového zařízení, než které bylo uživateli nabízeno poskytovatelem přístupu k internetu, často vázáno na získání předchozího souhlasu od poskytovatele služby. Žádné podmínky, při jejichž splnění bude tento souhlas udělen však nebyly stanoveny a udělení souhlasu tedy bylo ponecháno zcela na subjektivním uvážení poskytovatele přístupu k internetu.

Pro podezření z porušení práva koncových uživatelů na využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru Úřad zahájil celkem 14 správních řízení. Pravomocně ukončeno bylo doposud 5 z nich, ve všech těchto případech bylo rozhodnutím poskytovateli služeb uloženo změnit smlouvy o poskytování služeb přístupu k internetu i jejich zveřejněné návrhy, tak aby možnost volby koncového zařízení nebyla omezována. Ve dvou případech došlo ještě v průběhu správního řízení k nápravě závadného stavu a správní řízení proto bylo zastaveno.

3.2 Zero-rating a jiné praktiky cenově zvýhodňující určité služby (čl. 3 odst. 1 a 2 Nařízení (EU) 2015/2120)

V období od 30. dubna 2017 do 1. května 2018 byl zero-rating na českém trhu uplatňován u hudebních streamovacích služeb, přenosu videa, služeb sociálních médií, služeb textových zpráv a přístupu na vybrané webové stránky (např. určité internetové deníky), které obvykle souvisely s další podnikatelskou činností poskytovatele služby přístupu k internetu či jeho obchodních partnerů. Účastníkům byl nabízen buď formou zvýhodnění poskytovaného bezúplatně k určitému paušálnímu tarifu nebo předplacené službě, nebo za úplat, jako doplňková služba či balíček, který si účastník mohl objednat (navíc) ke stávajícímu paušálnímu tarifu či předplacené službě. Po objednání takovéto doplňkové služby či balíčku a uhrazení ceny měl tedy účastník, resp. uživatel, právo neomezeně využívat aplikace a služby, na které se zero-rating vztahoval, data spotřebovaná při jejich využívání se pak nezapočítávala do datového objemu jeho paušálního tarifu či předplacené služby.

Kromě klasického zero-ratingu byly v České republice dále nabízeny i specializované datové balíčky, které bylo možné využít pouze na poskytovatelem předem určené účely (zejména v souvislosti s využíváním tzv. služeb sociálních médií).

Český telekomunikační úřad se problematikou zero-ratingu či jemu podobných praktik cenově zvýhodňujících určité služby a jejich souladem s Nařízením (EU) 2015/2120 zabýval jednak v souvislosti s kontrolou smluvních podmínek a dále v rámci monitoringu vývoje na trhu.

V návaznosti na provedené kontroly byla zahájena 2 správní řízení. V prvním případě, vztahujícím se k zero-ratingu uplatňovanému na jednu z tzv. služeb sociálních médií, však poskytovatel ihned po zahájení řízení tuto obchodní praktiku odstranil a řízení proto bylo zastaveno. V současné době nabízí tento poskytovatel přístupu k internetu speciální datové balíčky, které je možné využít pouze na (různé) služby sociálních médií a služby pro zaslání zpráv. Takovéto speciální balíčky jsou poskytovány zdarma, jako zvýhodnění k určitým typům datových balíčků pro obecné použití. Čerpání dat ze speciálních balíčků je pak možné pouze tehdy, nemá-li účastník vyčerpána data z balíčku dat pro obecné použití. V druhém případě se jednalo o nezapočítávání dat spotřebovaných při užívání (1) hudební streamovací aplikace do účastníkem sjednaného datového objemu. Hudební aplikaci, na kterou se zero-rating vztahoval (Spotify), pak bylo možné využívat i po vyčerpání datového objemu – tj. v době, kdy byly všechny ostatní aplikace, služby a obsah dostupné prostřednictvím sítě internet blokovány. Úřad tuto praktiku vyhodnotil jako porušení čl. 3 odst. 3, první a třetí pododstavec, Nařízení (EU) 2015/2120 (rozdílné zacházení s datovým provozem) a vzhledem k tomu, že po dosažení datového limitu byl přístup uživatelů k internetu omezen pouze na jedinou hudební aplikaci, rovněž jako porušení čl. 3 odst. 1 a 2 tohoto nařízení. Z tohoto důvodu uložil poskytovateli svým rozhodnutím, aby tuto obchodní praktiku uvedl do souladu s Nařízením (EU) 2015/2120.

V rámci monitoringu trhu a analýz nově nabízených služeb (např. Vodafone Pass, StreamOn) nebylo rozdílné zacházení s datovým provozem ani omezování práva koncových uživatelů na svobodný přístup k internetu zjištěno. Smluvní podmínky služby Vodafone Pass však poskytovateli umožňovaly upravit (snížit) kvalitu videa zahrnutého do této služby. U služby StreamOn si pak poskytovatel vyhrazoval právo provést v budoucnu změnu smluvních podmínek, jejímž důsledkem by bylo omezení rychlosti datových přenosů. Vzhledem k tomu, že takové jednání, pokud by k němu došlo, by mohlo znamenat porušení čl. 3 odst. 3 Nařízení (EU) 2015/2120, byli poskytovatelé služeb Úřadem vyzváni k úpravě smluvních podmínek. Výzvě Úřadu tito poskytovatelé vyhověli.

3.3 Opatření řízení datového provozu (čl. 3 odst. 3 Nařízení (EU) 2015/2120)

Při posuzování souladu opatření řízení datového provozu uplatňovaných poskytovateli služeb přístupu k internetu s Nařízením (EU) 2015/2120 Úřad vycházel zejména z informací získaných z provedených kontrol návrhů smluv o poskytování přístupu k internetu a individuálních jednání s poskytovateli přístupu k internetu. Nad rámec výše uvedených činností požádal také vybrané virtuální mobilní operátory (12) o sdělení informací týkajících se plnění povinností stanovených čl. 3 odst. 3 Nařízení (EU) 2015/2120.

Na základě kontrolní činnosti Úřadu byla vedena celkem 4 správní řízení, která se týkala porušení čl. 3 odst. 3, první a třetí pododstavec, Nařízení (EU) 2015/2120. Ve většině případů (3) docházelo po překročení stanoveného objemu dat u některých typů aplikací, služeb a obsahu automaticky k omezení (snížení) přenosové rychlosti. U ostatních služeb (např. při prohlížení webových stránek provozovaných na internetovém protokolu http či datových přenosů uskutečněných v souvislosti s využíváním elektronické pošty (e-mail)) zůstávala rychlost stahování a odesílání dat nezměněna. Tyto praktiky Úřad vyhodnotil jako rozdílné zacházení

s datovým provozem zakázané čl. 3 odst. 3 Nařízení (EU) 2015/2120, a proto svým rozhodnutím uložil poskytovatelům zdržet se závadného jednání. Poslední z těchto správních řízení se týkalo praktiky zero-ratingu. Tato praktika mj. umožňovala využívat 1 určitou hudební streamovací službu (Spotify) i poté, co byl datový objem účastníka vyčerpán a poskytování služby přístupu k internetu bylo přerušeno (tzn. všechny jiné aplikace, služby a obsah dostupné prostřednictvím přístupu k internetu, než na kterou byl uplatňován zero-rating, byly blokovány). I v tomto případě bylo poskytovateli rozhodnutím Úřadu uloženo uvést smluvní podmínky do souladu s Nařízením (EU) 2015/2120.

Opatřeními řízení datového provozu se Úřad zabýval také v případě nově nabízených služeb zero-ratingu na hudební streamovací služby a služby pro streaming videa na českém trhu (služby Vodafone Pass a Stream On). V obou případech si poskytovatel přístupu k internetu ve smluvních podmínkách vyhrazoval právo provádět (či v budoucnu zavést) opatření řízení datového provozu spočívající v omezování kvality videa zahrnutého do zero-ratingu nebo snižování jeho přenosové rychlosti. Na datové přenosy, které byly započítávány do základního datového objemu účastníka, se tato opatření vztahovat neměla. Vzhledem k tomu, že žádné z uvedených opatření datového provozu nebylo dle zjištění Úřadu v praxi realizováno, nebylo ve věci zahájeno správní řízení. V rámci jednání byli poskyvatelé služeb přístupu k internetu Úřadem důrazně vyzváni, aby ze smluvních podmínek odstranili všechna závadná ujednání.

3.4 Nabízení tzv. specializovaných služeb (čl. 3 odst. 5 Nařízení (EU) 2015/2120)

Úřad v rámci své dohledové činnosti nedospěl k závěrům, že by tzv. specializované služby byly v České republice nabízeny jako náhrada za služby přístupu k internetu či na úkor jejich dostupnosti. Mj. i z tohoto důvodu nebyly tyto tzv. specializované služby Úřadem doposud blíže vymezeny.

Nicméně přetrvávajícím problémem, který byl Úřadem indikován, je vymezení vlivu užívání specializovaných služeb na služby přístupu k internetu (čl. 4 odst. 1 písm. c) Nařízení (EU) 2015/2120). Podle zjištění Úřadu, učiněných v průběhu sledovaného období, vymezení těchto skutečností ve smluvních podmínkách často chybí, nebo je pro uživatele (a to zejména pro spotřebitele) nesrozumitelné. Nápravy bylo prozatím dosaženo u poskytovatelů přístupu k internetu s celostátní působností, kterým bylo uvedení těchto skutečností ve smluvních podmínkách zahrnujících službu přístupu k internetu uloženo rozhodnutím vydaným v rámci vedených správních řízení. Ke zjednání nápravy, kde byla shledána pochybení, byli Úřadem vyzváni i významní lokální poskyvatelé přístupu k internetu.

4. Plnění čl. 4 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120 poskytovateli služeb přístupu k internetu v České republice v období od 1.května 2017 do 30. dubna 2018

Obecně lze konstatovat, že z výsledků posouzení souladu smluvních podmínek poskytovatelů služeb přístupu k internetu s požadavky stanovenými v čl. 4 odst. 1 písm. a) - e) Nařízení (EU) 2015/2120 se nejvíce zjištěných nedostatků týkalo povinností stanovených v čl. 4 odst. 1 písm. b), c) a d) Nařízení (EU) 2015/2120.

Nařízením požadované informace buď ve smlouvách zahrnujících přístup k internetu zcela chyběly, nebo nebyly vysvětleny jasnou a srozumitelnou formou. Např. požadavky stanovené v čl. 4 odst. 1 písm. b) Nařízení (EU) 2015/2120 byly poskytovateli služeb přístupu k internetu často interpretovány tak, že tyto povinnosti se na ně nevztahují, není-li přenesený objem dat nijak omezen. Značně nejasnými či přímo nesrozumitelnými vyjádřeními byly ve smluvních podmínkách vymezeny i rychlosti stahování a odesílání dat. Informace o praktickém dopadu

služeb definovaných v čl. 3 odst. 5 Nařízení (EU) 2015/2120 na služby přístupu k internetu (poskytované témuž koncovému uživateli), pak byly převážně uvedeny ve smluvních podmínkách poskytovatelem nabízených specializovaných služeb a nikoliv, jak vyžaduje Nařízení (EU) 2015/2120, ve smlouvě o poskytování přístupu k internetu. Časté bylo rovněž vzájemné přejímání smluvních ustanovení mezi poskytovateli služeb, a to i poté co Úřad některá ustanovení či způsob vyjádření přenosových rychlostí shledal v nesouladu s požadavky Nařízení (EU) 2015/2120.

Vzhledem ke stále rostoucímu počtu účastníků využívajících připojení k internetu v pevném místě prostřednictvím mobilních sítí, což lze do značné míry považovat za určité specifikum českého trhu služeb přístupu k internetu, bylo ve „*Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality*“ definováno, jaké z parametrů uvedených v čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení (EU) 2015/2120 musí být stanoveny ve smlouvě, jejíž součástí je tato služba přístupu k internetu. Toto vyjádření, přestože není právně závazné a má jen doporučující charakter, uvádí, že rozhodující v tomto případě není užívaná technologie připojení nýbrž to, jakým způsobem je koncipována nabídka přístupu k internetu. Je-li tedy přístup k internetu (dle smluvních podmínek) nabízen pouze v určitém místě či místech a dostupnost služby mimo tyto lokality je omezena, vztahují se na ni vždy požadavky na transparentnost stanovené pro služby poskytované prostřednictvím pevných sítí, a to i v případě, kdy k přenosu dat dochází prostřednictvím mobilních sítí.

S ohledem na výše uvedená zjištění Úřad ve sledovaném období zahájil 24 správních řízení. Pravomocně skončena však prozatím byla jen asi polovina z nich. V těchto případech bylo rozhodnutím Úřadu poskytovatelům uloženo, změnit smluvní podmínky služeb přístupu k internetu a uvést je do souladu s Nařízením (EU) 2015/2120.

Přestože se situace na trhu v této oblasti (plnění požadavku dle čl. 4 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120) oproti minulému období zlepšila, nelze prozatím konstatovat, že by byl cíl stanovený tímto nařízením, tj. zajistit všem účastníkům na českém trhu možnost informované volby služby přístupu k internetu a jejího poskytovatele a možnost ověřit si, zda jim poskytovaná služba skutečně odpovídá smluvně sjednaným parametrům, dosažen. Důvodem je zejména značná roztržitost trhu služeb elektronických komunikací (tyto služby poskytuje v České republice více než 2000 subjektů), nízké právní povědomí o Nařízením (EU) 2015/2120, a to jak pokud jde o poskytovatele služeb přístupu k internetu, tak i v případě účastníků a koncových uživatelů, pozdní zařazení sankcí za porušení povinností stanovených Nařízením (EU) 2015/2120 do českého právního řádu (s účinností až od 9. července 2017) a dále samotný charakter čl. 4 odst. 1 tohoto nařízení, který zde stanovené povinnosti nijak blíže nespecifikuje.

S ohledem na tyto skutečnosti se bude Úřad na problematiku dodržování čl. 4 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120 i nadále zaměřovat. Lze tedy očekávat, že se počet správních řízení zahájených v této věci bude zvyšovat. Dále Úřad zvažuje, že využije svého oprávnění dle čl. 5 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120 a přijme regulační opatření, které bude povinnost transparentnosti stanovenou v čl. 4 odst. 1 tohoto nařízení blíže specifikovat.

4.1 Plnění požadavků na obsah smlouvy zahrnující službu přístupu k internetu v pevném místě

Jak již bylo uvedeno výše, je nevymezení rychlostí stanovených v čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízením (EU) 2015/2120 ve smlouvách o poskytování přístupu k internetu či jejich vymezení

nejasným či nesrozumitelným způsobem jedním z nejčastějších způsobů porušení tohoto nařízení.

S nejasným nebo nesrozumitelným vysvětlením, a to zejména u běžně dostupné a minimální rychlosti, se Úřad setkal především u největších (pokud jde o počet účastníků) poskytovatelů přístupu k internetu v České republice. Běžně dostupná rychlost byla často vymezena intervalem nebo její výše závisela na parametrech, jejichž hodnoty nemohl zákazník před uzavřením smlouvy o poskytování přístupu k internetu zjistit. Minimální rychlost, tak jak byla ve smluvních podmínkách vymezena, často nepředstavovala „*nejnižší rychlost, jakou se poskytovatel internetových služeb zavazuje podle smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu koncovému uživateli poskytovat*“⁶. Hodnoty, jichž mohla nabývat např. přesahovaly běžnou dostupnou rychlost (resp. spodní hranici intervalu, kterým byla běžně dostupná rychlost definována), nebo smluvní podmínky vymezovaly více různých minimálních rychlostí. Zejména u regionálních poskytovatelů byla minimální rychlost také uváděna v závislosti na agregaci.

Častým problémem, a to především u regionálně působících poskytovatelů služeb přístupu k internetu, rovněž byla záměna minimální rychlosti vymezené v čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení (EU) 2015/2120 a vymezení nabízené kvality služeb dle čl. 20 odst. 2 písm. b) směrnice o univerzální službě⁷. Zákon o elektronických komunikacích⁸, kterým byla směrnice o univerzální službě transponována do českého právního řádu, totiž vyžaduje, aby smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací mj. vymezila „*minimální nabízenou úroveň kvality poskytované služby*“ a „*minimální zaručenou úroveň kvality poskytované služby*“. Tyto parametry pak byly často zaměňovány s požadavky stanovenými Nařízením (EU) 2015/2120, a to zejména minimální rychlostí přenosu dat.

U maximální a inzerované rychlosti přenosu dat nebyly zaznamenány žádné zásadní nedostatky, většina poskytovatelů služeb přístupu k internetu nicméně vymezuje tyto parametry totožnou hodnotou.

4.2 Plnění požadavků na obsah smlouvy zahrnující mobilní služby přístupu k internetu

Stejně jako v případě pevného internetu bylo i u smluv zahrnujících mobilní služby přístupu k internetu zjištěno nejvíce nedostatků, pokud jde o plnění povinností stanovených v čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení (EU) 2015/2120.

U regionálních poskytovatelů mobilního internetu nebyly parametry požadované Nařízením (EU) 2015/2120 často vůbec vymezeny. V některých případech pak smluvní podmínky obsahovaly pouze jedinou rychlost stahování a odesílání dat bez bližšího určení, o který typ přenosové rychlosti (odhadovanou maximální, inzerovanou či minimální) se jedná. U poskytovatelů mobilního internetu, působících jako tzv. virtuální operátoři, je navíc problémem i to, že informování o parametrech služby ze strany síťových operátorů nemají v naprosté většině případů smluvně zajištěno.

Největší poskytovatelé mobilního přístupu k internetu v České republice naopak vymezovali tyto parametry nejasně nebo nesrozumitelným způsobem. Inzerovaná rychlost a v některých případech i odhadovaná maximální rychlost stahování a odesílání dat byly v mnoha případech vymezeny formou intervalu či jako „až“ určitá numerická hodnota, popř. byly definovány pouze

⁶ Pokyny BEREC k provádění evropských pravidel síťové neutrality vnitrostátními regulačními úřady, bod 143.

⁷ Směrnice 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 (směrnice o univerzální službě)

⁸ Jedná se o § 63 odst. 1 písm. c) bod 3 tohoto zákona.

pro některé koncové uživatele (určité procento z celkového počtu koncových uživatelů). Časté bylo také její vyjádření totožnou hodnotou jako odhadovaná maximální rychlost.

V průběhu individuálních jednání s poskytovateli mobilního přístupu k internetu Úřad rovněž doporučoval uvádět rychlosti přenosu dat pro jednotlivá místa či oblasti pokryté mobilní sítí formou geografických map. Toto doporučení však nebylo poskytovateli přístupu k internetu zcela akceptováno, protože ho považují za značně nákladné. V současné době lze na webových stránkách těchto poskytovatelů nalézt pouze mapy zobrazující pokrytí signálem dle jednotlivých technologií. Pro každou technologii je současně uvedena odhadovaná maximální rychlost. Tyto údaje nepředstavují hodnoty, které byly poskytovateli v dané oblasti či místě reálně naměřeny či jimi vypočteny s ohledem na obvyklé zatížení sítě, uvedena pak není ani inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat.

5. Postupy pro vyřizování stížností koncových uživatelů týkajících se práv a povinností stanovených v čl. 3 a čl. 4 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120 – splnění podmínky jejich transparentnosti, jednoduchosti a účinnosti (čl. 4 odst. 2 Nařízení (EU) 2015/2120)

Český právní řád povinnost poskytovatelů služeb přístupu k internetu stanovenou v čl. 4 odst. 2 Nařízení (EU) 2015/2120, tj. zavést transparentní, jednoduché a účinné postupy pro vyřizování stížností koncových uživatelů týkající se práv a povinností stanovených v článku 3 a čl. 4 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120, nijak blíže neupravuje. Ke sjednocení přístupu pro jejich vyřizování nedošlo ani z iniciativy Českého telekomunikačního úřadu (či jiného orgánu veřejné moci) ani poskytovatelů přístupu k internetu působících na českém trhu. Způsob, jakým je povinnost vyřizovat stížnosti plněna, je tedy prozatím určován individuálně jednotlivými poskytovateli přístupu k internetu.

Dle zjištění Českého telekomunikačního úřadu vyřizuje většina poskytovatelů tyto stížnosti jako reklamace poskytnuté služby. Lhůtu pro vyřízení reklamace poskytovatelem a opravné prostředky, které je možné proti výsledku reklamačního řízení uplatnit, jsou pak stanoveny zákonem o elektronických komunikacích.

V průběhu kontroly zaměřené na plnění povinností stanovených Nařízením (EU) 2015/2120 Úřad proto také zkoumal, kdy a za jakých podmínek je možné takovouto reklamaci uplatnit. Není-li možné službu přístupu k internetu zcela či částečně využívat, nebo nemá-li služba sjednané parametry, je dle smluvních podmínek obvykle nutné tuto skutečnost poskytovateli ohlásit (a to bez zbytečného odkladu po jejím zjištění). Ohlášení závady je možné prostřednictvím k tomu určené telefonní linky, chatu anebo e-mailem, u nejvýznamnějších poskytovatelů přístupu k internetu jsou tyto služby dostupné nepřetržitě.

Na základě tohoto ohlášení by poskytovatel měl prověřit možnou technickou závadu, případně její příčinu (resp. jedná-li se o závadu na straně poskytovatele) a zajistit její odstranění. Teprve na základě těchto zjištění však umožňují někteří z poskytovatelů přístupu k internetu uplatnit reklamaci. Tento přístup, který podmiňuje vyřízení stížností účastníků, resp. koncových uživatelů, uskutečněním několika na sebe navazujících kroků, nemusí dle Úřadu splňovat podmínky *transparentnosti, jednoduchosti a účinnosti*, stanovené čl. 4 odst. 2 Nařízení (EU) 2015/2120. Z tohoto důvodu Úřad při všech vzájemných jednáních se zástupci poskytovatelů přístupu k internetu zdůrazňuje vhodnost zahájení reklamačního procesu automaticky ihned po zjištění jakékoliv vady služby (nezaviněné koncovým uživatelem) a bude tuto problematiku i nadále podrobně sledovat.

6. Počty a charakteristika stížností (a podnětů vztahujících se k problematice upravené Nařízením (EU) 2015/2120

Úřad provádí pravidelné monitorování stížností a podnětů koncových uživatelů týkající se veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a to včetně služeb přístupu k internetu. Souhrnné vyhodnocení těchto stížností je pak prováděno každé kalendářní čtvrtletí a je následně, jako příloha monitorovací zprávy, zveřejňováno na webových stránkách Úřadu.

Oproti předchozímu období, kdy Úřad evidoval stížnosti podle jejich předmětu (jako např. kvalita služby, výše vyúčtování atp.), byla od října loňského roku u stížností a podnětů vztahujících se k přístupu k internetu zřízena zvláštní samostatná evidence stížností, zaměřená specificky na problematiku síťové neutrality. V rámci této databáze jsou pak stížnosti a podněty zaslané Úřadu účastníky či koncovými uživateli členěny a sledovány zvlášť dle práv a povinností vyplývajících z Nařízení (EU) 2015/2120.

Přestože v roce 2017 a na počátku roku 2018 došlo u nejvýznamnějších poskytovatelů v České republice k zásadním úpravám smluvních podmínek služeb přístupu k internetu (a to zejména v důsledku rozhodovací činnosti Úřadu) a tento proces kontinuálně pokračuje také u dalších regionálně významných poskytovatelů služeb přístupu k internetu, Úřad nezaznamenal, v porovnání s předcházejícím sledovaným obdobím, nárůst počtu stížností a podnětů týkajících se přístupu k internetu. Celkový počet stížností se tak i nadále pohybuje v řádu jen několika desítek za sledované období.

Ve více jak polovině případů se stížnosti (přibližně 56 % z uvedeného celkového počtu) vztahovaly k nedodržování smluvně sjednaných parametrů kvality. Dále se týkaly opatření řízení provozu, a to blokování či zpomalování určitých typů aplikací, služeb či obsahu dostupných prostřednictvím sítí internet a problematiky zero-ratingu nebo jemu podobných obchodních praktik. V ostatních oblastech jako např. omezení volby koncového zařízení nebo vliv specializovaných služeb na kvalitu služby přístupu k internetu nebyly stížnosti zaznamenány. Tím, že se Úřad v rámci své činnosti zaměřil také na zvýšení právního povědomí u koncových uživatelů, kteří prozatím nebyli v dostatečné míře obeznámeni s právy, jež jim Nařízení (EU) 2015/2120 garantuje, a z tohoto důvodu také plně nevyužívali všech nástrojů k jejich ochraně (stížnosti, podněty, reklamace), je možné očekávat, že v dalším sledovaném období dojde ke zvýšení počtu stížností vztahujících se k problematice síťové neutrality.

7. Opatření Českého telekomunikačního úřadu přijatá v souladu s čl. 5 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120 (stanovení požadavků na technické vlastnosti služeb přístupu k internetu či minimálních požadavků na kvalitu těchto služeb), měření kvality služeb přístupu k internetu a měření dostupnosti služeb přístupu k internetu vysoké kvality

Český telekomunikační úřad doposud žádné požadavky na kvalitu či technické vlastnosti služeb přístupu k internetu nestanovil formou regulatorního opatření. Ve svém „*Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality*“, zveřejněném v březnu roku 2017 na webových stránkách Úřadu, však specifikoval velkou trvajícím a pravidelně se opakující odchylku skutečného výkonu služby od smluvně stanovených hodnot přenosových rychlostí.

Jak vyplývá z článku 4 odst. 4 Nařízení (EU) 2015/2120 za nedodržení výkonu služby přístupu k internetu se považuje jakákoliv velká a trvalá či pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost či jiné parametry kvality služby, od výkonu uvedeného ve smlouvě o jejím poskytování⁹, pokud byly zjištěny za pomoci mechanismu ověřeného regulačním orgánem. Velká a trvalá ani pravidelně se opakující odchylka rychlosti však nejsou Nařízením (EU) 2015/2120 ani Pokyny BEREC nijak blíže specifikovány a tato problematika je ponechána k úpravě jednotlivým regulačním orgánům. Z tohoto důvodu byla Českým telekomunikačním úřadem pro zjišťování odchylek dle metodických postupů měření definována tzv. detekovatelná změna výkonu služby přístupu k internetu. U přístupu k internetu v pevném místě je za detekovatelnou změnu výkonu služby považován pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání dat pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených ve smluvních podmínkách jako běžně dostupná rychlost. V případě mobilního internetu se pak za detekovatelnou změnu výkonu služby považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či odesílání pod 25 % hodnot rychlostí uvedených ve smlouvě o poskytování služby jako inzerovaná rychlost stahování a odesílání dat. Na tomto základě pak byly vymezeny i velká trvalá a pravidelně se opakující odchylka. Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti (u přístupu k internetu v pevném místě) nebo inzerované rychlosti (u mobilního internetu) stahování a odesílání dat je Úřadem považována taková odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut. Velkou pravidelně se opakující odchylkou od běžně dostupné či inzerované rychlosti stahování a odesílání dat je pak odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

Vzhledem k tomu, že „*Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality*“ nemá právně závazný charakter, je zde obsažená definice velké trvalé a pravidelně se opakující odchylky pouze doporučením. Díky značnému úsilí Úřadu, který se v rámci individuálních jednání s poskytovateli služeb přístupu k internetu zaměřil i na tuto problematiku, byla do konce sledovaného období Úřadem stanovená definice odchylek převzata do smluvních podmínek velké části poskytovatelů přístupu k internetu působících na českém trhu. I přes tuto skutečnost však Úřad zvažuje, že za účelem upřesnění povinností stanovených poskytovatelům služeb přístupu k internetu, přistoupí k dalším opatřením regulačního charakteru.

Pro posouzení kvality služeb přístupu k internetu, které jsou dostupné na území České republiky provedl Úřad ve vybraných lokalitách několik tisíc technických měření datové rychlosti mobilních sítí. Naměřené výsledky jsou průběžně zpracovávány a v budoucnu budou dostupné i ve vizualizované podobě v rámci interaktivních map. V souladu s metodickými postupy Úřadu byla provedena rovněž série testovacích měření kvalitativních datových parametrů u pevného internetu (na technologiích xDSL, DOCSIS, FTTx, Wi-fi 5 GHz a LTE), a to zvláště v jednotlivých časových úsecích a v rámci jednotlivých dnů. Tato zkušební měření byla zaměřena na ověření principu měření skutečně dosahovaných rychlostí stahování a odesílání dat v porovnání s běžně dostupnou rychlostí a praktické otestování způsobu detekování Úřadem definovaných odchylek.

Pro měření dostupnosti přístupu k internetu vysoké kvality pak Úřad předpokládá využití technického řešení vyvíjeného v rámci projektu MoQoS. Pro kvalifikaci dostupnosti širokopásmových připojení a ověřování přenosových rychlostí Úřad dále zvažuje řešení

⁹ V souladu s čl. 4 odst. 1 písm. a) až d) Nařízení (EU) 2015/2120.

v podobě kapesního testovacího terminálu, který by byl vybaven FPGA čipem a algoritmem pro měření parametrů kvality služby. Cílem Úřadu je provádět dlouhodobý monitoring, a to bez zkreslení způsobeného routerem či jiným zařízením koncového uživatele.