



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 2018 do 30. dubna 2019**

Obsah

1. Úvod	3
2. Aktivity Úřadu směřující k zajištění dodržování Nařízení (EU) 2015/2120 uskutečněné v období od 1. května 2018 do 30. dubna 2019	4
2.1 Interní aktivity Úřadu.....	4
2.2 Externí aktivity Úřadu	4
3. Charakteristika stížností a jejich počty vztahující se k problematice Nařízení (EU) 2015/2120.....	5
4. Výsledky kontrol provedených v souvislosti s dohledem a vymáháním plnění Nařízení (EU) 2015/2120	6
5. Výsledky sledování některých obchodních praktik nabízených poskytovateli služeb přístupu k internetu v souvislosti s dohledem a vymáháním plnění Nařízení (EU) 2015/2120	8
6. Technický monitoring sítí a výsledky získané z technických měření včetně jejich vyhodnocení v souvislosti s plněním Nařízení (EU) 2015/2120.	9
7. Přijatá a uplatňovaná opatření dle čl. 5 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120.....	11

1. Úvod

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“ nebo „ČTÚ“), jakožto národní regulační orgán pro oblast elektronických komunikací na území České republiky, vypracoval, v souladu s čl. 5 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120¹ (dále jen „Nařízení (EU) 2015/2120“ nebo „Nařízení“), zprávu o výsledcích sledování plnění Nařízení za období od 1. května 2018 do 30. dubna 2019.

V České republice poskytovalo ve sledovaném období² službu přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí celkem 1 952 poskytovatelů služeb elektronických komunikací a prostřednictvím mobilních sítí celkem 60 poskytovatelů služeb. Oběma způsoby nabízelo službu přístupu k internetu celkem 147 poskytovatelů služeb.

Služby přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí využívalo ve sledovaném období celkem 3 212 069 účastníků a prostřednictvím mobilních sítí celkem 8 711 716 koncových uživatelů. Tento počet zahrnuje také počet účastníků využívajících službu přístupu k internetu v pevném místě prostřednictvím mobilních sítí (fixed LTE). Uvedený způsob poskytování služby přístupu k internetu v posledních letech neustále roste. Ve sledovaném období tuto formu přístupu k síti internet využilo celkem 282 985 účastníků. Nárůst počtu účastníků využívajících službu přístupu k internetu na celkem 642 696 koncových uživatelů zaznamenali také mobilní virtuální operátoři.

V průběhu sledovaného období Úřad uskutečnil 175 kontrol smluvních podmínek zahrnujících službu přístupu k internetu, a to u 144 poskytovatelů těchto služeb. Do této doby byli prověřeni poskytovatelé souhrnně nabízející více než 72 % služeb přístupu k pevnému internetu, u mobilního internetu Úřad zkontroloval smluvní podmínky poskytovatelů s více než 99,5 % podílem na trhu.

Na základě dále podrobně uvedených skutečností, jež ČTÚ ve sledovaném období zjistil v rámci plnění své dohledové pravomoci, lze konstatovat, že oproti stavu popsanému v předcházejících výročních zprávách došlo v ČR na základě soustavné aktivity Úřadu ke zřetelné stabilizaci aplikační praxe a její akceptace ze strany zejména největších poskytovatelů služeb. Oproti předcházejícím létům se tak již Úřad neseťkával s některými dříve běžnými nedostatky, ať již z hlediska stavu smluvních podmínek, tak z hlediska praktik užívaných poskytovateli (opatření řízení provozu jdoucí nad rámec přiměřenosti, vázání služeb na konkrétní koncová zařízení apod.) a z hlediska podílu těchto velkých poskytovatelů na trhu služeb přístupu k internetu se pro většinu koncových uživatelů jedná o jednoznačné zlepšení stavu. Úřadem zjištěné nedostatky se týkají především menších, lokálních poskytovatelů služeb, u nichž je míra právního povědomí o úpravě obsažené v Nařízení nadále poměrně nízká.

Zároveň je však nutné konstatovat, že na základě zjištěných poznatků, Úřad cítí potřebu přijetí regulačního opatření ve smyslu čl. 5 odst. 1 věta druhá Nařízení, kterým by byly

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění se 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.

² Dále uvedené údaje jsou verifikované Úřadem k datu 30.6.2018.

stanoveny základní parametry kvality služby tak, aby koncoví uživatelé měli, i s výhledem na nově přijatou evropskou regulaci (čl. 104 Kodexu elektronických komunikací), možnost snadného porovnání nabídek poskytovatelů. Úřad rovněž považuje za velmi potřebné dále zvyšovat obecné povědomí koncových uživatelů o právech, která jim podle Nařízení náleží.

2. Aktivity Úřadu směřující k zajištění dodržování Nařízení (EU) 2015/2120 uskutečněné v období od 1. května 2018 do 30. dubna 2019

Český telekomunikační úřad prováděl ve sledovaném období následující aktivity směřující k zajištění dodržování Nařízení (EU) 2015/2120.

2.1 Interní aktivity Úřadu

- Na základě provozních a praktických zkušeností získaných z dosavadních měření datových parametrů byly novelizovány metodické postupy Českého telekomunikačního úřadu „*Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu*“ a „*Metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných sítí elektronických komunikací*“. Uvedené materiály jsou přístupné široké veřejnosti na internetových stránkách Úřadu.
- Pokračoval projekt výstavby Měřicího systému elektronických komunikací (dále jen „MSEK“) jako komplexní měřicí infrastruktury pro účely kontroly a ověřování vybraných parametrů datových služeb v mobilních i pevných sítích. V další fázi realizace tohoto projektu je plánováno jeho rozšíření o veřejně dostupný nástroj pro koncové uživatele určený k měření aktuální kvality služeb jejich přístupu k síti internet společně s implementací prvků pro zajištění kybernetické bezpečnosti.
- Bylo provedeno přibližně 7 500 měření datových parametrů kvality u mobilních sítí včetně spuštění zkušebního provozu měření v pevných sítích (<https://www.ctu.eu/measuring-transfer-data-speed>).
- Z důvodu zabezpečení jednotného postupu při provádění kontrol smluvních podmínek poskytovatelů služeb přístupu k internetu a kontrol měření datových parametrů bylo proškoleno na problematiku kontroly plnění Nařízení cca 60 zaměstnanců Úřadu.

2.2 Externí aktivity Úřadu

- Bylo provedeno 175 kontrol smluvních podmínek u celkem 144 poskytovatelů služeb přístupu k internetu. Úřad jednak dále sledoval smluvní podmínky a praxi poskytovatelů služeb prověřovaných již v předcházejících obdobích a jednak nově prověřil smluvní podmínky dalších významných regionálních poskytovatelů služeb a mobilních virtuálních operátorů. Informace byly vyžádány od 87 kontrolovaných poskytovatelů služeb a zjištěné nedostatky byly konzultovány formou individuálních jednání se 60 poskytovateli služeb přístupu k internetu. V rámci těchto jednání Úřad informoval oslovené poskytovatele služeb o zjištěných nedostatcích a aktuální výkladové praxi Úřadu týkající se plnění Nařízení.

Provedenými kontrolami bylo zjištěno, že u více než 90 % prověřovaných poskytovatelů služeb došlo k požadovaným úpravám smluvních podmínek.

- Pro porušení Nařízení (EU) 2015/2120 bylo Úřadem zahájeno celkem 32 správních řízení. Z toho počtu 9 správních řízení je stále vedeno a 23 správních řízení bylo ukončeno vydáním pravomocného rozhodnutí.
- Pokračovala účast Úřadu na projektu MoQoS (www.moqos.eu), jehož cílem bylo umožnit srovnávání dat o dostupnosti a kvalitě vysokorychlostního internetu od koncových uživatelů v mobilních i pevných sítích a naměřené hodnoty následně vizualizovat. Projekt byl ukončen k 31. 12. 2018. Aplikace Open Nettest, vyvinutá v rámci tohoto projektu, jež umožňuje měření rychlosti a dalších parametrů kvality, bude implementována do aplikace NetMetr provozované za podpory Úřadu nezávislým sdružením CZ.NIC.
- Úřad v únoru 2019 uvedl do zkušebního provozu nový vizualizační nástroj (<https://qos.ctu.cz/>), který koncovým uživatelům umožňuje porovnávání kvality služeb vybraných operátorů. V současné době nabízí srovnání datových služeb poskytovaných v mobilních sítích a dále je plánováno rozšíření nástroje i na služby pevného připojení k internetu.
- Úřad prováděl soustavné monitorování vybraných obchodních praktik poskytovatelů služby přístupu k internetu, zejména praktiky zero-ratingu a dále pak rovněž sledoval situaci na trhu z hlediska nově uváděných produktů.
- Úřad prováděl pravidelné vyhodnocení počtu a obsahu stížností a dotazů koncových uživatelů týkajících se služeb přístupu k internetu a závěry těchto hodnocení čtvrtletně zveřejňoval ve svých monitorovacích zprávách.
- Úřad prezentoval svá doporučení k obsahu smluvních podmínek, informace o aktualizovaných metodických postupech a výsledky Úřadem prováděných měření na řadě odborných seminářů, konferencí a workshopů s cílem zvýšení právního vědomí, jak poskytovatelů služby přístupu k internetu, tak i koncových uživatelů.

3. Charakteristika stížností a jejich počty vztahující se k problematice Nařízení (EU) 2015/2120

Úřad věnuje velkou pozornost průběžnému sledování, vyhodnocování a řešení dotazů a stížností koncových uživatelů, které se týkají plnění povinností stanovených Nařízením ze strany poskytovatelů služeb.

V porovnání s předchozím sledovaným obdobím Úřad nezaznamenal nárůst počtu stížností a podnětů týkajících se služeb přístupu k otevřenému internetu. Celkový počet těchto stížností se tak i nadále pohybuje do řádu desítek za sledované období, což představuje přibližně 1 % z celkového počtu stížností na služby elektronických komunikací, pokud jde o jejich kvalitu nebo poskytování v souladu se smlouvou. Z hlediska obsahové skladby se pak nejvíce stížností týkalo nedodržování smluvně sjednaných parametrů kvality, dále pak omezení volby koncového zařízení a konečně opatření řízení provozu.

Přestože nebyl zaznamenán nárůst počtu stížností, lze předpokládat, že zvýšeným zájmem koncových uživatelů o parametry kvality, souvisejícím se zaváděním nových služeb a aplikací využívajících datového připojení a zpřístupněním nástrojů umožňujících zjištění a porovnání kvality služby bude postupně docházet k navýšení počtu stížností.

4. Výsledky kontrol provedených v souvislosti s dohledem a vymáháním plnění Nařízení (EU) 2015/2120

Jak již bylo uvedeno výše, Úřad ve sledovaném období provedl celkem 175 kontrol zveřejněných návrhů smluv o poskytování přístupu k internetu u celkem 144 poskytovatelů služeb přístupu k internetu. U 5 největších a 71 významných regionálních poskytovatelů služby přístupu k internetu proběhly opakované kontroly, jejichž cílem bylo ověřit, že došlo k odstranění nedostatků zjištěných v předchozím období. V druhé polovině roku 2018 byly provedeny kontroly smluvních podmínek dalších 61 významných regionálních poskytovatelů služeb přístupu k internetu a pozornost Úřadu se zaměřila také na 7 největších virtuálních mobilních operátorů nabízejících službu přístupu k internetu.

Nejčastějšími pochybeními zjištěnými Úřadem ve smluvních podmínkách kontrolovaných poskytovatelů přístupu k internetu byly:

- Parametry kvality služby
Nejčastěji zjištěnou závadou bylo nesrozumitelné či nejasné vymezení parametrů kvality služby, ať už z hlediska stanovení rychlostí dle čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení, nebo jejich označení odlišně od definic uvedených v Nařízení (*rychlost připojení, reálná rychlost* apod.). Koncoví uživatelé tak neměli k dispozici jasné a srozumitelné informace o parametrech kvality nabízené služby, což jim dále znemožňovalo jednak ověřit, zdali jsou tyto parametry ze strany poskytovatelů služeb dodržovány, jednak jim neumožňovalo nabízené služby porovnat. Zjištěny byly i závady spočívající v nedostatečném vymezení dopadu velké odchylky od inzerované rychlosti a nedostatečném vysvětlení toho, jaké prostředky nápravy má koncový uživatel v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby.
- Koncová zařízení
Výběr koncového zařízení byl některými poskytovateli spojován se splněním podmínek, které mohly omezovat právo koncových uživatelů na výběr koncového zařízení, ať už se jednalo o schválení zařízení koncového uživatele poskytovatelem, možnost využívání služby pouze v mobilních zařízeních, nebo garanci kvality služby pouze v případě využití zařízení poskytovatele služby apod.
- Opatření řízení provozu
Ve smluvních podmínkách zejména menších poskytovatelů služeb byla nedostatečně či nejasně vymezena opatření přiměřeného řízení provozu a jejich dopadu na kvalitu služeb přístupu k internetu. Ze smluvních podmínek nebylo zcela zřejmé, zda uvedená opatření řízení provozu jsou aplikována pouze po nezbytně nutnou dobu v souladu s taxativně stanovenými výjimkami uvedenými v čl. 3 odst. 3 písm. a) až c) Nařízení (EU) 2015/2120.
- Omezení objemu dat, rychlosti a jiných parametrů kvality
Ve smluvních podmínkách opět zejména menších poskytovatelů služeb nebylo srozumitelnou formou uvedeno, pro jaký účel či pro jaký druh aplikací je převážně nabízená služba vhodná.

➤ Specializované služby

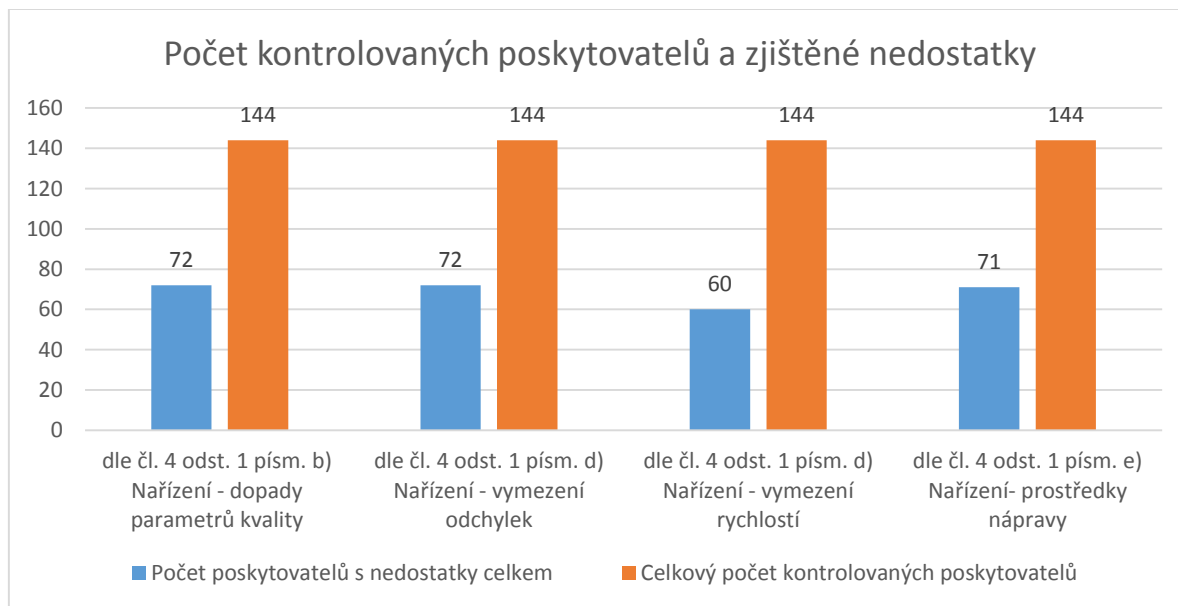
Řada menších poskytovatelů služeb nedostatečně vymezila vliv současného užívání specializovaných služeb na službu přístupu k internetu.

➤ Prostředky nápravy

Obecným problémem, se kterým se Úřad v rámci kontrol setkal, je určitý dvojitý režim, ve kterém jsou prostředky nápravy poskytovateli služeb zavedeny. Koncoví uživatelé mají zpravidla možnost nahlásit technickou závadu služby (nefunkčnost, nedodržení sjednaného výkonu apod.) a dále pak mohou uplatnit reklamaci, v jejímž rámci se mohou domáhat přiměřeného snížení ceny nebo zajištění služby náhradním způsobem. Z poznatků shromážděných Úřadem v rámci provedených kontrol vyplývá, že koncoví uživatelé jsou zpravidla nuceni aktivovat prostředky nápravy oběma způsoby, tedy jak nahlášením závady, tak zvláště uplatněním reklamace. Nahlášení technické závady zpravidla není poskytovateli hodnoceno jako uplatnění reklamace (a v takovém případě neposkytují kompenzaci).

Grafické znázornění dle druhu zjištěných závad a počty případů je podrobněji uvedeno v grafu č. 1.

Graf č. 1: Počet kontrolovaných poskytovatelů služeb přístupu k internetu s nedostatky dle článků Nařízení (EU) 2015/2120, ve srovnání s celkovým počtem kontrolovaných poskytovatelů služeb přístupu k internetu.



Zjištěné nedostatky byly s prověřovanými poskytovateli řešeny, stejně jako v předchozím období, zejména v rámci ústních jednání, kdy ve sledovaném období se uskutečnilo ústní jednání s celkem 60 poskytovateli služeb a zjištěná závadná ustanovení smluvních podmínek byla po intervenci Úřadu odstraněna buď samotnými poskytovateli služeb v rámci samoregulace, nebo následně ve správních řízeních.

V průběhu celého sledovaného období tak došlo u více jak 90 % kontrolovaných poskytovatelů přístupu k internetu k úpravě smluvních podmínek tak, aby byly v souladu s Nařízením (EU) 2015/2120.

V případech, kdy bylo zjištěno porušení Nařízení, které bylo kvalifikováno jako přešůpek dle zákona o elektronických komunikacích, bylo Úřadem zahájeno správní řízení. Celkem tak bylo zahájeno 32 správních řízení, z nichž většina byla vedena jako řízení společná a vztahovala se k porušení několika ustanovení Nařízení. Z tohoto počtu nadále probíhá řízení v 9 případech, v 16 případech bylo vydáno pravomocné rozhodnutí a 7 správních řízení bylo v průběhu řízení zastaveno (viz Tabulka č. 1).

Tab. č. 1: Počet správních řízení a jejich aktuální stav k 30.4.2019

Správní řízení	Celkový počet správních řízení	Z toho pravomocně rozhodnutá řízení	Z toho neskončená řízení	Z toho zastavená řízení
o uložení povinnosti provedení změny smluvních podmínek	18	10	2	6
o přešůpku	7	2	4	1
o uložení povinnosti provedení změny smluvních podmínek a o přešůpku	7	4	3	-
Celkem	32	16	9	7

5. Výsledky sledování některých obchodních praktik nabízených poskytovateli služeb přístupu k internetu v souvislosti s dohledem a vymáháním plnění Nařízení (EU) 2015/2120

V rámci své dohledové činnosti Úřad dále pokračoval ve sledování některých vybraných obchodních praktik užívaných poskytovateli při poskytování služeb přístupu k internetu, zejména praktik zero-ratingu a opatření řízení datového provozu. Při posuzování těchto obchodních praktik a jejich souladu s Nařízením (EU) 2015/2120 bylo přihlíženo zejména k tomu, zda je zajištěno rovné a nediskriminační nakládání s provozem a zda nedochází k situacím, kdy by byla možnost volby pro koncové uživatele v praxi podstatně omezena, nebo zda nedochází k ohrožení podstaty práv koncových uživatelů uvedených v čl. 3 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120.

Ve sledovaném období došlo v ČR k rozšíření nabídky zero-ratovaných služeb, a to oproti minulému období zejména na cloudové služby a dále pak na různé kombinované balíčky služeb (hudba, video, sociální síť, textové zprávy). Zero-rating u vybraných aplikací a služeb je nabízen buď bezúplatně k určitému tarifu či předplacené službě, nebo za úplat, jako doplňková služba či balíček ke stávajícímu tarifu nebo předplacené službě. Nadále jsou nabízeny zdarma i specializované datové balíčky, které lze využít pouze k předem určenému účelu (např. datové přenosy pro využívání služeb sociálních médií), kdy se však nejedná o klasickou praktiku zero-ratingu. Úřad v rámci své dozorové činnosti dlouhodobě dbá na to, aby služby nabízené v rámci zero-ratingu splňovaly kritéria stanovená čl. 46 Pokynů BEREC

k provádění evropských pravidel síťové neutrality vnitrostátními regulačními úřady (dále jen „Pokyny BEREC“), zejména pak dbá na to, aby koncoví uživatelé měli v závislosti na svém tarifním plánu vždy přístup k celému obsahu internetu a aby nedocházelo k nepřipustnému omezení služeb pouze na ty, které jsou zařazeny do zero-ratované nabídky. Úřad rovněž tak dohlíží na to, aby systém zero-ratovaných nabídek byl maximálně otevřený tvůrcům aplikací a poskytovatelům obsahu a nebyl ze strany poskytovatelů přístupu k síti internet, vyjma nezbytné technické spolupráce, nijak omezován, podmíněn nebo zpoplatněn.

V rámci kontrolní činnosti Úřad také shledal jako problematická ustanovení smluvních podmínek, ve kterých si poskytovatelé služby přístupu k internetu vyhrazovali právo provedení optimalizace datových přenosů s cílem zabezpečení dostupnosti kvality služeb pro všechny uživatele. V této souvislosti Úřad provedl technická měření, která neprokázala podezření, že by docházelo k aplikování opatření řízení provozu, která by byla v rozporu s čl. 3 odst. 3 Nařízení (EU) 2015/2120. Na základě výzvy Úřadu byly provedeny změny smluvních podmínek a ujednání, na jejichž základě si někteří poskytovatelé služeb vyhrazovali právo tuto praxi řízení provozu použít, byla ze smluv odstraněna.

6. Technický monitoring sítí a výsledky získané z technických měření včetně jejich vyhodnocení v souvislosti s plněním Nařízení (EU) 2015/2120.

Pokud jde o technický monitoring sítí a provádění měření, je třeba zmínit, že pro účely kontroly a měření kvality služby přístupu k síti internet v pevných sítích je Úřadem používána certifikovaná technologie (výrobce EXFO), která byla v září 2018 implementována v rámci projektu do nově budovaného systému MSEK (*Měřicí systém elektronických komunikací*). Měření vybraných datových parametrů v pevných sítích jsou prováděna prostřednictvím měřících terminálů EXFO, které jsou synchronizovány s měřícím serverem, který je umístěn v peeringovém uzlu NIX.CZ a je součástí měřicího systému MSEK.

Tato měření jsou prováděna dle novelizovaných metodických postupů „*Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu*“³ a „*Metodiky pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných sítí elektronických komunikací*“⁴. Tyto postupy byly aktualizovány po konzultacích s odbornou veřejností a na základě provozních a praktických zkušeností z dosavadních měření datových parametrů. Anglická verze obou materiálů byla zveřejněna na stránkách Úřadu⁵.

Úřad v únoru 2019 spustil ve zkušebním provozu nástroj vizualizace naměřených (i vypočítaných) hodnot pokrytí rádiovým signálem mobilních sítí a naměřených hodnot vybraných datových parametrů, který je veřejnosti přístupný na adrese: qos.ctu.cz (i v anglické verzi). Tento nástroj umožňuje koncovým uživatelům porovnávat dostupnost signálu a kvalitu služeb mobilních operátorů. Přestože je aplikace zatím ve zkušebním provozu, už nyní nabízí srovnání služeb mobilních komunikací a v budoucnu se předpokládá její využití i pro pevné sítě v adresních místech. Aplikace umožňuje zobrazit výsledky měření prováděných Úřadem,

³<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovychparametrusitipomocitcpprotokoluverze2.0.pdf>

⁴<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/metodikapromereniavyhodnocenidatovychparametrupevnysitielektronickychkomunikaciverze2.0.pdf>

⁵ <https://www.ctu.eu/sites/default/files/obsah/stranky/61086/soubory/methodologytcpn.pdf> a <https://www.ctu.eu/sites/default/files/obsah/stranky/61086/soubory/methodologyfixednetworksen.pdf>

měření koncových uživatelů s využitím nástroje NetMetr a případně další datové zdroje. Přínos tohoto nástroje spočívá v tom, že umožňuje efektivněji porovnávat služby, včetně jejich kvality, poskytované jednotlivými operátory mezi sebou včetně přehledného grafického vyjádření.

Dalším z nástrojů, který umožňuje koncovým uživatelům zjistit a případně dále porovnat kvalitu služby je aplikace Open Nettet vyvinutá v rámci projektu MoQoS, která umožňuje vedle klasického měření rychlosti stahování a odesílání dat provedení i dalších testů zaměřených na posouzení kvality připojení. Engine (jádro aplikace) a rozšiřující funkce budou převzaty do aplikace NetMetr, která je v současnosti, za podpory Úřadu, provozována nezávislým sdružením CZ.NIC.

Ve sledovaném období byly rozšířeny také technické možnosti Úřadu umožňující identifikaci prováděných opatření řízení provozu ze strany poskytovatelů služeb přístupu k internetu, případně sloužící ke zjišťování nedostatečnosti kapacity distribučního bodu v pevných sítích. Tato metoda vychází ze standardu ITU-T Y.1564, na kterém je založena Příloha č. 2 metodického postupu „*Metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných sítí elektronických komunikací*“. Metoda je založena na testu dosažitelnosti definované maximální rychlosti služby přístupu k síti internet dle Nařízení EU 2015/2120, která je následně porovnána se změřenou informační rychlostí pomocí kalibrovaného měřicího nástroje EXFO s dedikovaným hardwarem.

Na základě podnětů týkajících se podezření z porušování čl. 3 odst. 3 Nařízení (EU) 2015/2120 bylo Úřadem provedeno několik konkrétních měření. V prvním případě se jednalo o formální prošetření podezření týkající se uplatňování opatření řízení provozu (resp. omezování kvality služby) v rámci roamingu na území ČR, zejména omezování rychlosti přenášených dat u mobilního přístupu k internetu. Dále pak byla prošetřováno, zdali nedochází k optimalizaci kvalitativních parametrů při poskytování zero-ratovaných služeb, a to z důvodu ochrany sítě. Další kontrolou bylo prověřováno, zda mobilní virtuální operátor poskytující výhodu ve formě navýšeného objemu dat, který může být čerpán pouze na předem určené aplikace, provádí blokaci služby přístupu k internetu po vyčerpání základního sjednaného datového objemu, nebo umožňuje i nadále přístup k internetu pouze na tyto vybrané aplikace. Nicméně provedenými šetřeními nebylo ani v jednom případě zjištěno porušení Nařízení (EU) 2015/2120. Dále pak bylo Úřadem ověřováno, zda nedochází k blokaci některých vybraných portů v mobilních sítích. Tato měření neprokázala, že by k provádění blokace ze strany poskytovatelů služeb přístupu k internetu záměrně docházelo.

V rámci kontroly dodržování čl. 4 odst. 1 písm. c) Nařízení (EU) 2015/2120 Úřad prováděl technická měření týkající se tzv. specializovaných služeb (specifikovaných v čl. 3 odst. 5 tohoto Nařízení). Pokud jde o technické monitorování sítí, v současné době je Úřad schopen ověřovat kvalitu multicast IPTV a služby VoIP v pevných sítích. Dále bylo zahájeno ověřování vlivu specializovaných služeb na službu přístupu k internetu a kvalitativní datové parametry v pevných sítích. Výstupem těchto měření by měla být studie vlivu specializované služby IPTV na službu přístupu k internetu. Na základě získaných výsledků Úřad předpokládá vypracovat metodický postupu pro měření a vyhodnocování specializovaných služeb v pevných sítích (multicast IPTV, VoIP).

7. Přijatá a uplatňovaná opatření dle čl. 5 odst. 1 Nařízení (EU) 2015/2120

Ve sledovaném období Český telekomunikační úřad doposud nevyužil přímo svou pravomoc vyplývající z čl. 5 odst. 1 tohoto Nařízení a nestanovil žádné další požadavky týkající se technických vlastností či minimální požadavky na kvalitu služeb, které by vedly k zajištění souladu s ustanoveními tohoto Nařízení (EU) 2015/2120 či k zamezení zhoršení obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele.

Jak již bylo zmiňováno v předchozích Zprávách o výsledcích plnění Nařízení (EU) 2015/2120, Úřad v zájmu dosažení jednotné aplikace Nařízení zveřejnil na svých webových stránkách v březnu roku 2017 své vyjádření k pravidlům neutrality internetu. Tento dokument „*Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality*“⁶, obsahuje sice specifikaci rychlostí přenosu dat v závislosti na typu služby přístupu k internetu a dále pak definici detekovatelné změny výkonu služby přístupu k internetu pro zjišťování odchylek dle metodických postupů měření, včetně stanovení velké trvající a pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby od smluvně stanovených hodnot přenosových rychlostí, nicméně se nejedná o závazný dokument pro poskytovatele služeb přístupu k internetu.

Z výsledků dohledové činnosti a praktických zkušeností Úřadu vyplývá, že způsob definování výkonu služby, pokud jde o rychlosti ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení (EU) 2015/2120 je velmi pestrý a nesourodý, byť nutně nemusí být v nesouladu s čl. 3 a 4 Nařízení. Tímto je pro koncové uživatele zhoršena možnost objektivního porovnávání jednotlivých nabídek poskytovatelů služeb přístupu k internetu a ve svém důsledku toto způsobuje i problémy při měření a ztěžuje možnost využití prostředků nápravy v případě závad či nedodržení sjednaného výkonu služby. Na základě těchto poznatků a ve smyslu postupu předpokládaného Pokyny BEREC k implementaci Nařízení proto ČTÚ zahájil přípravu veřejné diskuse k zamýšlenému závaznému stanovení základních kvalitativních parametrů služby přístupu k internetu a vztahů mezi nimi, a to minimální, běžně dostupné, maximální a inzerované rychlosti u služeb přístupu k internetu v pevných sítích a odhadované maximální a inzerované rychlosti v případě mobilních sítí a rovněž tak definování maximálně přípustných odchylek od skutečného výkonu služby.

Do současné doby Úřadem specifikované parametry kvality umožňovaly koncovým uživatelům vytvoření pouze základního přehledu o kvalitě poskytované služby a vnímání rozdílů mezi jednotlivými obchodními nabídkami služby přístupu k internetu. Úřad proto v současné době připravuje měřící nástroj, který by byl dostupný na jeho webových stránkách a jehož prostřednictvím by měli koncoví uživatelé mít možnost zjistit a ověřit si skutečný výkon své služby přístupu k internetu. V případě, kdy skutečný výkon poskytované služby přístupu k internetu nebude splňovat hodnoty poskytovatelem deklarované a sjednané ve smlouvě, budou pomocí tohoto nástroje moci okamžitě aktivovat prostředky nápravy.

Úřad v průběhu sledovaného období provedl na základě provozních a praktických zkušeností z dosavadních měření datových parametrů novelizaci metodických postupů „*Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu*“ a „*Metodika pro měření a vyhodnocení datových parametrů pevných sítí elektronických komunikací*“. Výsledky měření prováděných na základě těchto novelizovaných postupů ve svém důsledku umožňují jejich

⁶<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/956/soubory/vyjadreniceskehotelekomunikacnihouradu/kvybranymotazkampristupukotevrenemuinternetuaeovropskympravidlu.pdf>

porovnání mezi jednotlivými sítěmi. Úřad jejich zveřejněním transparentně deklaruje své postupy používané při kontrole a měření.

Úřad v následujícím dokončí a bude publikovat studii o vlivu specializovaných služeb na kvalitu služby přístupu k internetu. Dále pak zahájí rutinní měření kvality služeb a výsledky těchto měření bude zveřejňovat i prostřednictvím již provozovaného vizualizačního nástroje.

Úřad bude i v následujícím období pokračovat v monitorování obchodních praktik poskytovatelů služeb, zejména zero-ratingu, dále pak případných opatření řízení provozu a možné optimalizace datových toků u vybraných služeb a jejich oprávněnosti dle čl. 3 odst. 3 Nařízení.

Vzhledem k tomu, že dosavadní aplikační praxe v České republice svědčí o tom, že koncoví uživatelé ne vždy plně využívají svých práv, jež jim z Nařízení náleží, Úřad z důvodu zvýšení jejich informovanosti a obecného povědomí o právech zaručujících přístup k otevřenému internetu, připravuje vydání doporučení seznamující koncové uživatele s povinnými náležitostmi smluv o poskytování služby přístupu k internetu, oprávněnými i zakázanými praktikami poskytovatelů služeb a dostupnými prostředky nápravy v případě nedodržení sjednaného výkonu služby.