

Obecná pravidla a doporučení pro využívání řízení datového provozu při poskytování služby přístupu k síti internet

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) v souladu s Opatřením č. 7 Státní politiky v elektronických komunikacích – Digitální Česko v. 2.0 Cesta k digitální ekonomice, který vláda České republiky přijala svým usnesením č. 203 ze dne 20. března 2013 (dále jen „Digitální Česko“), připravil a zveřejňuje soubor obecných pravidel a doporučení pro využívání řízení datového provozu při poskytování služby přístupu k síti internet. Při tvorbě obecných pravidel a doporučení Úřad vycházel z platné právní úpravy a dokument vydává s ohledem na ustanovení § 5 odst. 3 písm. b), d) a g) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“).

Situace na trhu

Z dosud prováděného sledování trhu poskytování datových služeb Úřad neidentifikoval žádné stížnosti a zásadní problémy s případnou degradací služby přístupu k síti internet poskytované koncovým uživatelům, které by byly způsobeny nasazením metod řízení datového provozu při poskytování služby. Úřad si je nicméně v souladu se státní politikou Digitální Česko vědom toho, že metody řízení datového provozu při poskytování služeb koncovým uživatelům mohou být a budou uplatňovány s ohledem na zajištění potřebné kvality poskytovaných služeb a variabilitu obchodních nabídek v situaci trvale vzrůstajících objemů datového provozu v sítích elektronických komunikací. S ohledem na obecný princip „síťové neutrality“ je potřebné sledovat kvalitu poskytované služby zejména s ohledem na následující potenciální problémy, které Úřad již identifikoval a publikoval např. ve svých odpovědích k dotazníku Evropské komise (dále jen „EK“) - „Questionnaire For The Public Consultation On The Open Internet And Net Neutrality In Europe“¹:

- rozdíl mezi inzerovanými a skutečnými (disponibilními) rychlostmi datových toků, zejména u přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí,
- diskriminace některých druhů provozu při zavádění prioritizace v řízení datového provozu,
- zavádění zabezpečených způsobů přenosu (např. šifrování tras nebo uživatelem prováděné šifrování) může způsobit výrazné zvýšení nároků na přenosovou kapacitu, i když např. z hlediska vlastního obsahu se nároky na kapacitu nezmění.

Úřad se zaměřil i na uplatňování FUP (Fair Use Policy) při poskytování služby přístupu k síti internet. FUP je obecné označení pro všechna opatření, která aplikuje poskytovatel na jím poskytované služby a která ovlivňují způsob, jakým může uživatel poskytovanou službu využívat. Tato omezující opatření se týkají zejména:

- a) objemu služby, který může být čerpán (v případě datových služeb jde o objem dat, která mohou být přenesena za konkrétní časové období, v případě hlasových služeb o objem hovorů atd.),
- b) úplného zákazu, zamezení či blokování určitých způsobů využití služby. V případě datových služeb jde například o blokování konkrétních portů či druhů datového provozu, konkrétních adres (URL),
- c) omezení či naopak upřednostnění určitých způsobů využití služby. V případě datových služeb jde zejména o podporu QoS (ať již na principu prioritizace, garance či jiném), dále metody označované jako traffic conditioning (shaping a policing), případně metody řízení toku a předcházení zahlcení (congestion control).

¹ http://www.ctu.cz/cs/download/tiskove-zpravy/rok_2010/reakce-ctu-na-dotazy-do-verejne-konzultace-evropske-komise-o-neutralite-internetu.pdf

Reakcí na případné překročení stanoveného objemu služeb je zpravidla ze strany poskytovatele služby snížení rychlosti datového provozu pro koncového uživatele. Podle poznatků Úřadu je FUP v současné době uplatňován především u datových služeb v mobilních sítích, kdy je pro většinu mobilních služeb sjednán maximální datový objem – množstevní limit přenesených dat. Tento limit je stanovován nediskriminačně, tedy pouze jako celkový limit přenesených dat bez rozlišení jednotlivých toků, služeb či aplikací. Úřad v souvislosti s poskytováním řízených služeb uvádí, že takový způsob poskytování služeb, a to ani v případě změny parametrů či nedostupnosti služby po vyčerpání sjednaného datového limitu, nevnímá jako degradaci kvality poskytované služby, pokud je služba přístupu k síti internet před vyčerpáním sjednaného objemu přenesených dat poskytována v souladu s níže uvedenými pravidly. Ujednání o limitu přenesených dat je věcí smluvního vztahu mezi poskytovatelem služby přístupu k síti internet a koncovým uživatelem. Jde tedy o komerční ujednání o způsobu poskytování služeb elektronických komunikací, pro které jsou rozhodující podmínky související s požadavky na smluvní podmínky podle § 63 a násl. Zákona.

Základní východiska pro uplatnění řízení datového provozu

Postup jednotlivých poskytovatelů přístupu k síti internet v případě použití metod pro řízení datového provozu u služby přístupu k síti internet by měl být v souladu s následujícími obecnými pravidly a principy, které zabezpečí použití metod opodstatněného řízení datového toku, které nepovede k bezdůvodné degradaci služby u koncových uživatelů využívajících poskytování služby přístup k síti internet na základě principu best-effort.

V prostředí otevřeného internetu by poskytovatelé služeb elektronických komunikací pro veřejnost neměli nad rámec smluvně ujednaných omezení datových objemů a rychlosti internetového připojení blokovat, zpomalovat, znehodnocovat ani diskriminovat určitý obsah, aplikace či služby nebo určité kategorie obsahu, aplikací či služeb. Výjimku z tohoto pravidla představují přiměřené a opodstatněné případy uplatnění řízení datového provozu například i k předcházení či bránění závažné trestné činnosti, včetně dobrovolných opatření poskytovatele s cílem zabránit přístupu k dětské pornografii a jejímu šíření. Taková opatření však musí být transparentní, přiměřená a nediskriminační. Stejně tak Úřad považuje za opodstatněné uplatnění řízení datového provozu i provozní stavy, kdy je třeba zajistit minimalizaci negativních dopadů přetížení sítě za předpokladu, že k přetížení sítě dochází pouze dočasně nebo za výjimečných okolností.

Pro účely vymezení níže uvedených pravidel se **řízenými službami** rozumí služby elektronických komunikací, které umožňují přístup ke konkrétnímu obsahu, aplikacím nebo službám, případně jejich kombinaci, a jejichž technické vlastnosti jsou při jejich poskytování mezi koncovými body řízeny, nebo které umožňují odesílat nebo přijímat data jen mezi určitým počtem subjektů nebo koncových bodů a nejsou nabízeny ani běžně používány jako náhrada za službu přístup k síti internet (např. IPTV). **Službou přístupu k síti internet** se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací, která umožňuje využívání obsahu, aplikací a služeb sítě internet, a tím propojení prakticky všech koncových bodů připojených k síti internet (a to protokolem IPv4 a IPv6), bez ohledu na použitou technologii sítě.

Pravidla a doporučení pro řízení datového provozu

Pro zabezpečení odpovídající kvality služby přístup k síti internet koncovému uživateli a pro zajištění jeho informovanosti Úřad stanovil následující pravidla, definovaná v souladu a při respektování požadavků stanovených evropským regulačním rámcem pro síť a služby elektronických komunikací a zákonem o elektronických komunikacích.

Pravidlo č. 1: Svoboda výběru služby přístupu k síti internet a její kvality

Při nabízení a prodeji služeb přístupu k síti internet musí být koncovým uživatelům zaručena:

- možnost přijímat a vysílat informace/data podle výběru koncového uživatele,
- možnost používat služby a aplikace podle výběru koncového uživatele,
- možnost instalovat vlastní hardware a programové vybavení, pokud nepoškozuje síť,
- poskytování smluvně sjednané kvality služby za dodržení smluvně ujednaných podmínek a poskytování transparentních informací o poskytovaných službách ze strany poskytovatele služby.

Pravidlo č. 2: Nepřípustnost diskriminace, blokování nebo degradace jednotlivých datových toků

U služby přístupu k síti internet nesmí být rozlišovány jednotlivé datové toky podle obsahu, služby, aplikace, zařízení, adresy zdroje a cíle určení datového toku za účelem blokování, zpomalení nebo snížení kvality jejich odbavení. Takové situace musí být zabráněno i v případech, že je způsobena tzv. pozitivní diskriminací. Výjimky z tohoto pravidla musí být v souladu s následujícím pravidlem č. 3.

Pravidlo č. 3: Možné výjimky z pravidel č. 1 a 2

Následující výjimky jsou považovány za opodstatněné použití řízení provozu. Mohou být aplikovány v rámci poskytování služby přístupu k síti internet, jejich využití však musí být odůvodněné.

Jedná se o způsoby řízení provozu:

- za účelem splnění povinností přímo vyplývajících z ustanovení právního předpisu nebo na základě rozhodnutí soudu,
- pro předcházení mimořádným situacím a za účelem zachování integrity a zabezpečení sítí a služeb poskytovaných prostřednictvím těchto sítí,
- za účelem minimalizace účinků mimořádného rizika přetížení sítě.

Tyto výjimky z pravidel č. 1 a 2 musí vycházet z obecných principů relevance, přiměřenosti, účinnosti, nediskriminace a transparentnosti.

V případech, kdy k zabránění přenosu obsahu a zpráv dochází na základě prokazatelného rozhodnutí koncového uživatele, se takové omezení nepovažuje za porušení pravidel č. 1 a 2. Poskytovatel služby přístupu k síti internet musí respektovat rozhodnutí koncového uživatele i jeho případnou změnu.

Pravidlo č. 4: Transparentnost informací

Zásady svobody použití a nediskriminace mezi datovými toky uvedené v pravidlech č. 1 a 2 musí být v souladu s § 63 Zákona výslovně zmíněny ve smluvních podmínkách poskytování služby poskytovatelů přístupu k síti internet a v případných smluvních doložkách, a to jasným a srozumitelným způsobem.

Po celou dobu trvání smlouvy o poskytování služby přístupu k síti internet musí být všem zúčastněným stranám poskytovány zejména následující informace v jednoznačné, srozumitelné a dostatečně transparentní formě:

- o kvalitě služby,
- o možných omezeních,
- o použití metod řízení provozu a jejich dopadu, a to u všech metod, které ovlivní principy uvedené v pravidlech č. 1 a 2.

V případě služby přístupu k síti internet (s omezením i bez) musí být ve smluvních podmínkách jasným a srozumitelným způsobem uvedena možnost aplikace opodstatněného řízení provozu dle pravidla č. 3 včetně podmínek, za nichž k ní může dojít.

V případě služby přístupu k síti internet s omezením musí být popis pravidel a podmínek použitých metod řízení datového provozu uveden ve smluvních podmínkách, a to jasným a srozumitelným způsobem.

Pravidlo č. 5: Nabídka služby přístupu k síti internet (služba bez omezení)

Za službu přístupu k síti internet může být označována jen taková služba, u které je využito pouze metod opodstatněného řízení provozu v souladu s pravidlem č. 3. V případě použití metod řízení datového provozu nad rámec pravidla č. 1, 2 a 3, musí být jednoznačně uvedeno, že se jedná o službu přístupu k síti internet s omezením a takové omezení musí být jednoznačně deklarováno a popsáno ve smluvních podmínkách. Označení „neomezená služba“ či případný významový ekvivalent se nesmí používat u služeb přístup k síti internet, u kterých se používá omezení datového objemu, nebo u kterých dochází v průběhu čerpání služby k pozastavení poskytování služby, nebo se vyžaduje dodatečná platba k obnovení služby, či její kvality².

Pravidlo č. 6: Nabídka služeb s limitem datového objemu

Služba přístupu k síti internet, která je smluvně omezena v objemu přenesených dat v určitém časovém období a která je po vyčerpání tohoto objemu nadále poskytována, avšak se sníženou rychlostí příjmu a odesílání dat, musí mít ve smluvních podmínkách stanovenou i tuto zaručenou minimální rychlost a případná další omezení aplikovaná po vyčerpání datového limitu. Před vyčerpáním tohoto limitu nesmí docházet k porušení pravidel č. 1 a 2 s výjimkami uvedenými v pravidle č. 3.

Pravidlo č. 7: Nabídka řízených služeb

Při poskytování řízených služeb se využívá řízení datového provozu nad rámec pravidla č. 1, 2 a 3, s cílem zajistit požadované kvalitativní vlastnosti služby. Uživatelé těchto služeb musí být jasným a srozumitelným způsobem informováni o možných dopadech současného využívání řízené služby na službu přístupu k síti internet.

Monitorování použití metod řízení datového provozu v sítích poskytovatelů přístupu k síti internet

Úřad bude průběžně monitorovat dodržování výše uvedených pravidel a uplatňování metod řízení datového provozu včetně kontroly splnění požadavků na transparentnost poskytnutých informací. Na základě případně zjištěných problémů bude postupovat v rámci svých kompetencí.

² U těchto služeb se však předpokládá dodržování pravidel č. 1 až č. 4 až do vyčerpání sjednaného objemu přenesených dat.