

## **Pokyny BEREC k provádění Nařízení o otevřeném internetu**

—

**Neoficiální překlad pro usnadnění využití  
pokynů v prostředí ČR**

Červen 2020

## Obsah

Východiska a obecná hlediska.....	4
Terminologie .....	4
Článek 1.....	5
Předmět a oblast působnosti.....	5
Článek 2.....	6
Definice.....	6
Článek 3.....	9
Zajištění přístupu k otevřenému internetu .....	9
Článek 3 odst. 1, práva koncových uživatelů .....	9
Článek 3 odst. 2, dohody .....	11
Článek 3 odst. 3, první pododstavec, rovné řízení provozu .....	18
Článek 3 odst. 3, druhý pododstavec, přiměřené řízení provozu.....	20
Článek 3 odst. 3, třetí pododstavec, opatření nad rámec přiměřeného řízení provozu.....	24
Článek 3 odst. 3 písm. a), unijní a vnitrostátní legislativa.....	26
Článek 3 odst. 3 písm. b), zachování integrity sítě .....	27
Článek 3 odst. 3 písm. c), zabránění hrozícímu přetížení sítě.....	28
Článek 3 odst. 4, zpracování osobních údajů .....	30
Článek 3 odst. 5, první pododstavec, požadavek nezbytnosti u specializovaných služeb ..	31
Článek 3 odst. 5, druhý pododstavec, požadavek kapacity u specializovaných služeb .....	34
Článek 4.....	37
Opatření ke zvýšení transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu .....	37
Článek 4 odst. 1, opatření k transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu .....	37
Článek 4 odst. 1 písm. a), opatření k transparentnosti a řízení provozu.....	39
Článek 4 odst. 1 písm. b), transparentnost a parametry kvality služby.....	40
Článek 4 odst. 1 písm. c), transparentnost u specializovaných služeb.....	41
Článek 4 odst. 1 písm. d), transparentnost u smluvních rychlostí .....	41
Článek 4 odst. 1 písm. e), transparentnost u prostředků nápravy, které má koncový uživatel k dispozici .....	44
Článek 4 odst. 2, postupy pro vyřizování stížností .....	44
Článek 4 odst. 3, národní požadavky na transparentnost.....	45
Článek 4 odst. 4, ověřený mechanismus sledování .....	45
Článek 5.....	46
Dohled a vymáhání.....	46
Článek 5 odst. 1 .....	46
Článek 5 odst. 2, vyžádání si informací .....	51
Článek 5 odst. 3, vydání těchto Pokynů.....	52

<b>Článek 5 odst. 4, pravomoci</b> .....	53
<b>Článek 6</b> .....	53
<b>Sankce</b> .....	53
<b>Článek 10</b> .....	53
<b>Vstup v platnost a přechodná ustanovení</b> .....	53
<b>Článek 10 odst. 1, vstup Nařízení v platnost</b> .....	53
<b>Článek 10 odst. 2, účinnost nařízení</b> .....	54
<b>Článek 10 odst. 3, přechodné období</b> .....	54
<b>Příloha</b> .....	55
<b>Metodologie posuzování zero-ratingu a podobných nabídek</b> .....	55

## Východiska a obecná hlediska

1. Tyto pokyny BEREC vypracované v souladu s článkem 5 odst. 3 Nařízení<sup>1</sup> jsou koncipovány tak, aby poskytl návod k provádění povinností vnitrostátních regulačních orgánů. Konkrétně sem patří povinnost důkladně monitorovat a zajistit dodržování pravidel rovného a nediskriminačního nakládání s provozem při poskytování služeb přístupu k internetu a související práva koncových uživatelů stanovená v článku 3 a 4. Tyto Pokyny představují doporučení pro vnitrostátní regulační orgány, přičemž vnitrostátní regulační orgány by měly k v maximální míře k Pokynům přihlížet.<sup>2</sup> Pokyny by měly přispět k jednotnému uplatňování Nařízení, a tím přispívat k regulační jistotě dotčených subjektů.

## Terminologie

2. Pro potřeby těchto Pokynů použil BEREC pro lepší srozumitelnost následující pojmy.<sup>3</sup>

<b>Aplikace</b>	V těchto Pokynech používá BEREC pojem „aplikace“ jako zkrácený pojem pro delší výrazy použité v Nařízení, jako např. „aplikace a služby“, „obsah, aplikace a služba“.
<b>CAPs Poskytovatelé obsahu a aplikací</b>	Poskytovatelé obsahu a aplikací (dále jen CAPs) vytvářejí obsah (např. webové stránky, blogy, video) a/nebo aplikace (např. vyhledávače, aplikace přenosu hlasu pomocí IP (VoIP)) a/nebo služby dostupné na internetu. CAPs mohou rovněž vytvářet obsah, služby a aplikace dostupné prostřednictvím specializovaných služeb.
<b>ISP (Poskytovatel internetových služeb)</b>	V těchto Pokynech používá BEREC pojem „poskytovatel internetových služeb“ tj. „ISP“ jako označení poskytovatelů služeb přístupu k internetu (IAS). Poskytovatelé internetových služeb mohou být rovněž poskytovatelé specializovaných služeb.
<b>Specializovaná služba</b>	V těchto Pokynech používá BEREC pojem „specializované služby“ jako zkrácený pojem pro „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 určitou úroveň kvality pro tento obsah, aplikace nebo služby“ (viz článek 3 odst. 5).

<sup>1</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a maloobchodní ceny za regulovanou komunikaci v rámci Unie a mění směrnice 2002/22/ES a nařízení (EU) č. 531/2012, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:02015R2120-20181220&from=EN>.

<sup>2</sup> Podle čl. 4 odst. 4 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2018/1971 ze dne 11. prosince 2018 o zřízení Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (BEREC) a Agentury pro podporu BEREC, o změně nařízení (EU) 2015/2120 a o zrušení nařízení (ES) 211/2009, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R1971&from=EN> a bodu 19 úvodní části Nařízení (EU) 2015/2120.

<sup>3</sup> Definice pojmů použité v Nařízení jsou uvedeny v příslušných částech Pokynů.

## Článek 1

### **Předmět a oblast působnosti**

Toto nařízení stanoví společná pravidla pro zajištění rovného a nediskriminačního nakládání s provozem při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů.

#### (1)

Účelem tohoto nařízení je stanovit společná pravidla pro zajištění rovného a nediskriminačního nakládání s provozem při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů. Jeho účelem je nejen chránit koncové uživatele, ale zároveň zaručit trvalé fungování internetového ekosystému coby hnací síly pro inovace.

#### (2)

Opatření uvedená v tomto nařízení jsou v souladu se zásadou technologické neutrality, tedy nepřikazují používat konkrétní druh technologie ani na základě toho nediskriminují.

#### (3)

Internet se za poslední desetiletí vyvinul v otevřenou inovační platformu, u níž existují jen malé překážky v přístupu pro koncové uživatele, poskytovatele obsahu, aplikací a služeb a poskytovatele služeb přístupu k internetu. Účelem stávajícího regulačního rámce je podporovat přístup koncových uživatelů k informacím a možnost koncových uživatelů šířit informace nebo využívat aplikace a služby dle svého vlastního výběru. Avšak na značný počet koncových uživatelů mají nepříznivý dopad postupy řízení provozu, které blokují nebo zpomalují určité aplikace nebo služby. Tyto tendence si žádají zavedení společných pravidel na úrovni Unie, jež zajistí otevřenost internetu a zabrání roztříštěnosti vnitřního trhu v důsledku opatření přijatých jednotlivými členskými státy.

3. Článek 1 stanoví předmět a oblast působnosti Nařízení, kterým je stanovení společných pravidel pro zajištění „*rovného a nediskriminačního nakládání s provozem při poskytování služeb přístupu k internetu*“ a „*souvisejících práv koncových uživatelů*“.
4. Podle rámcové směrnice<sup>4</sup> se pojmem „*koncový uživatel*“ rozumí uživatel, který nezajišťuje veřejné komunikační sítě ani neposkytuje veřejně dostupné služby elektronických komunikací. Naopak pojmem „*uživatel*“ se rozumí právnická nebo fyzická osoba, která používá nebo požaduje veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Na základě toho sdružení BEREC chápe pojem „*koncový uživatel*“ tak, že zahrnuje fyzické a právnické osoby včetně spotřebitelů a rovněž poskytovatele obsahu a aplikací.
5. Poskytovatelé obsahu a aplikací jsou na základě Nařízení chráněni jako koncoví uživatelé, pokud poskytovatelé obsahu a aplikací používají službu přístupu k internetu k dosažení jiných koncových uživatelů. Nicméně někteří poskytovatelé obsahu a aplikací mohou rovněž provozovat vlastní sítě a v rámci toho mají smlouvy o propojení s

<sup>4</sup> Článek 2 rámcové směrnice (2002/21/ES) ref. lit. (n) a lit. (h). Tato směrnice byla změněna nařízením 717/2007/ES, nařízením 544/2009/ES a směrnicí 2009/140/ES

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002L0021:20091219:EN:PDF>.

S účinkem od 21. prosince 2020 se odkazy na směrnici (2002/21/ES) čtou jako odkazy na směrnici (EU) 2018/1972. Je hodno povšimnutí, že definice „koncového uživatele“ a „uživatele“ jsou ve směrnici (EU) 2018/1976 mírně pozměněny (čl. 2, odst. 13 a 14).

poskytovateli internetových služeb; poskytování propojení je služba odlišná od poskytování služby přístupu k internetu.

6. Vnitrostátní regulační orgány mohou zohledňovat pravidla a postupy poskytovatelů internetových služeb při propojování, pokud bude jejich účinkem omezeno uplatňování práv koncových uživatelů podle čl. 3 odst. 1. To může být relevantní v některých případech, jako např., když je propojení realizováno způsobem, který se snaží obcházet Nařízení.<sup>5</sup>

## **Článek 2**

### **Definice**

Pro účely tohoto nařízení se použijí definice stanovené v článku 2 směrnice 2002/21/ES. Použijí se rovněž tyto definice:

7. Definice článku 2 směrnice č. 2002/21/ES<sup>6</sup> platí rovněž pro potřeby těchto Pokynů. To zahrnuje pojem „koncový uživatel“, „spotřebitel“, „služby elektronických komunikací“, „sít elektronických komunikací“ a „koncový bod sítě (NTP)“.

#### „Poskytovatel služeb elektronických komunikací pro veřejnost“

(1) „poskytovatelem služeb elektronických komunikací pro veřejnost“ se rozumí podnik, který poskytuje veřejné komunikační sítě nebo veřejně dostupné služby elektronických komunikací;

8. Pojem „poskytovatel služeb elektronických komunikací pro veřejnost“ obsahuje jak „veřejné komunikační sítě“, tak „služby elektronických komunikací“,<sup>7</sup> které jsou definovány v článku 2 rámcové směrnice.<sup>8</sup>
9. Naopak definice poskytovatele služeb elektronických komunikací pro veřejnost nezahrnuje poskytovatele služeb elektronických komunikací nebo komunikačních sítí, které *nejsou* veřejně dostupné, a na které se tedy toto Nařízení nevztahuje.
10. Služby nebo sítě elektronických komunikací, které nejsou nabízeny předem vymezené skupině koncových uživatelů, ale v zásadě jakémukoli zákazníkovi, který chce tuto službu nebo síť využívat, by měly být považovány za veřejně dostupné, resp. veřejné. Služby

<sup>5</sup> Úvodní část Nařízení, bod 7: „Tyto dohody, jakož i jakékoli obchodní praktiky poskytovatelů služeb přístupu k internetu, by neměly omezovat výkon těchto práv a obcházet tak ustanovení tohoto nařízení týkající se zajištění přístupu k otevřenému internetu“.

<sup>6</sup> S účinkem od 21. prosince 2020 se odkazy na směrnici (2002/21/ES) čtou jako odkazy na směrnici (EU) 2018/1972. Viz článek 125 směrnice (EU) 2018/1972.

<sup>7</sup> Pozn. ČTÚ: s ohledem na definici v Nařízení se jedná o veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

<sup>8</sup> Pro pojem „veřejná komunikační síť“ viz čl. 2 d) a pro pojem „služba elektronických komunikací“ čl. 2 (c). Po 21. prosinci 2020 viz článek 2, odst. 4 a 8 ve směrnici (EU) 2018/1972.

nebo sítě elektronických komunikací, které jsou nabízeny pouze *předem vymezené* skupině koncových uživatelů, lze považovat za neveřejné.<sup>9</sup>

11. Služby virtuálních privátních sítí (VPN) jsou zpravidla nabízeny poskytovateli služeb elektronických komunikací pro veřejnost komukoli, kdo chce uzavřít smlouvu o poskytování takovéto služby. Tudíž by byly považovány za veřejně dostupné, zatímco by konkrétní VPN fungovala jako neveřejná (privátní) síť. Pojem „privátní“ popisuje v této souvislosti používání takovéto služby, které je obvykle omezeno na koncové body podnikajícího subjektu uzavírajícího smlouvu a je zabezpečeno pro interní komunikaci. Sítě VPN jsou dále řešeny v bodu 115.
12. Následující příklady mohou být považovány za služby nebo sítě, které nejsou veřejně dostupné, a to na základě individuálního posouzení ze strany vnitrostátních regulačních orgánů s přihlédnutím k národním zvyklostem:
  - přístup k internetu poskytovaný kavárnami a restauracemi;
  - interní firemní sítě;
  - privátní M2M sítě. Například v továrnách a přístavech.

Mezi příklady kritérií, která by bylo možno použít pro posouzení, patří smluvní vztah, na jehož základě je služba poskytována, skupina uživatelů a zda je tato skupina předem vymezena. Jestliže koncový uživatel uzavře smlouvu přímo s poskytovatelem internetových služeb, mnohem spíše to lze považovat za veřejně dostupnou službu. Podnikové služby pro uzavřenou skupinu koncových uživatelů, které nejsou dostupné široké veřejnosti, by se obvykle nepovažovaly za veřejně dostupnou službu.

### „Služba přístupu k internetu“

(2) „službou přístupu k internetu“ se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací, která poskytuje přístup k internetu, a tím propojení s prakticky všemi koncovými body internetu, bez ohledu na použitou technologii sítě a použité koncové zařízení.

### Úvodní část Nařízení, bod 4

Služba přístupu k internetu poskytuje přístup k internetu a v zásadě ke všem jeho koncovým bodům, bez ohledu na technologii sítě a koncové zařízení, které koncoví uživatelé používají. Avšak z důvodů, které poskytovatelé služeb přístupu k internetu nemohou ovlivnit, mohou být některé koncové body internetu někdy nepřístupné. Mělo by se proto vycházet z toho, že poskytovatelé svou povinnost související s poskytováním služby přístupu k internetu ve smyslu tohoto nařízení splnili, pokud tato služba poskytuje spojení prakticky se všemi koncovými body internetu. Poskytovatelé služeb přístupu k internetu by tedy neměli omezovat možnost spojení s žádným přístupným koncovým bodem internetu.

13. Článek 2 odst. 2 definuje „*službu přístupu k internetu*“ jako službu elektronických komunikací, která poskytuje přístup k internetu, a tím spojení s prakticky všemi koncovými body internetu, bez ohledu na použitou technologii sítě a použité koncové zařízení.

<sup>9</sup> Další diskuse o veřejně dostupných službách viz např. případ E-6/16 *Fjarskipti vs Islandská správa pošt a telekomunikací*, rozsudek z 22. prosince 2016 soudu Evropského sdružení volného obchodu.

14. Pro potřeby Nařízení chápe sdružení BEREC pojem „*internet*“ jako globální systém vzájemně propojených sítí umožňující připojeným koncovým uživatelům spojit se mezi sebou navzájem. Služba přístupu k internetu umožňuje takový přístup k internetu.
15. Sdružení BEREC chápe pojem „*spojení s prakticky všemi koncovými body*“ jako důsledek toho, že internet je decentralizovaný systém, kde jeden poskytovatel internetových služeb ovládá pouze omezenou část. Z důvodů, které nejsou pod kontrolou jednotlivého poskytovatele internetových služeb (např. technická omezení, politika ostatních poskytovatelů internetových služeb nebo regulace v některých zemích), nemusí být všechny koncové body vždy dosažitelné. Nicméně tato nedosažitelnost by neměla zabraňovat tomu, aby tato služba byla definována jako služba přístupu k internetu.
16. V situaci, kdy omezení v dosažení koncových bodů vyplývají z použití dvou různých verzí internetových adres, IPv4 a IPv6, to zpravidla neznámá, že dané služby nelze definovat jako službu přístupu k internetu. I když není možné propojit dva různé body s různým typem adres bez funkce převodu, sdružení BEREC má za to, že pojem „*prakticky všechny koncové body*“ by prozatím neměl být vykládán jako požadavek, aby poskytovatelé internetových služeb nabízeli propojení na bázi obou verzí, IPv4 i IPv6.
18. Sdružení BEREC chápe sub-internetovou službu jako službu, která omezuje přístup k službám nebo aplikacím (např. zákaz používání technologie VoIP nebo streamování videa) nebo umožňuje přístup pouze na předem vymezenou část internetu (např. přístup pouze na určité webové stránky). Vnitrostátní regulační orgány by měly zohlednit skutečnost, že poskytovatel internetových služeb by mohl snadno obejít Nařízení tím, že by poskytoval tyto sub-internetové nabídky. Tyto služby by proto měly být považovány za služby v oblasti působnosti Nařízení a skutečnost, že zajišťují omezený přístup na internet, by měla představovat porušení čl. 3 odst. 1, čl. 3 odst. 2 a čl. 3 odst. 3 Nařízení. Sdružení BEREC označuje tyto nabídky služeb jako „sub-internetové služby“, jak je dále uvedeno v bodech 38 a 55.
19. Služby, u kterých je počet dosažitelných koncových bodů omezen charakterem koncového zařízení používaného u těchto služeb (např. služby určené pro komunikaci s jednotlivými zařízeními jako např. čtečky elektronických knih a rovněž zařízení pro automatickou komunikaci typu M2M (machine-to-machine)<sup>10</sup> jako např. chytré měřiče apod.), jsou považovány za služby, na které se Nařízení nevztahuje, pokud nejsou používány k obcházení tohoto Nařízení. Tyto služby mohou využívat službu přístupu k internetu (ale nikoli poskytovat službu přístupu k internetu nebo představovat náhradu služby přístupu k internetu), používat privátní síť nebo představovat specializovanou službu. Pokud tyto služby používají službu přístupu k internetu nebo představují specializovanou službu, podléhá služba připojení příslušným pravidlům platným pro službu přístupu k internetu a specializované služby v Nařízení.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Nicméně některé služby automatické komunikace mezi zařízeními (tzv. M2M) mohou rovněž představovat specializovanou službu podle čl. 3 odst. 5 Nařízení (viz Úvodní část Nařízení, bod 16 a bod 113 těchto Pokynů). Navíc poskytovatel zařízení M2M nebo služby M2M (např. výrobce motorových vozidel, poskytovatel energie včetně tzv. chytrých měřičů) zpravidla neposkytuje službu elektronických komunikací na základě současného regulačního rámce, zatímco poskytovatel služby propojení poskytující připojení prostřednictvím veřejné sítě za úplatu je obecně poskytovatelem služby elektronických komunikací v hodnotovém řetězci Internetu věcí (IoT) (viz Zprávu sdružení BEREC o umožnění internetu věcí, BoR (16) 39, str. 21–23).

<sup>11</sup> Nicméně platí ustanovení týkající se specializovaných služeb – viz body 99 - 127.



## **Článek 3**

### **Zajištění přístupu k otevřenému internetu**

19. Článek 3 obsahuje opatření k zajištění přístupu k otevřenému internetu, zajištění práv koncových uživatelů služby přístupu k internetu a povinnosti a povolené postupy poskytovatelů internetových služeb:
- článek 3 odst. 1 stanoví práva koncových uživatelů služby přístupu k internetu;
  - článek 3 odst. 2 stanoví omezení smluvních podmínek, které mohou být použity na službu přístupu k internetu a obchodní praktiky poskytovatelů internetových služeb poskytujících službu přístupu k internetu a požaduje, aby tyto podmínky neomezovaly uplatňování práv koncových uživatelů uvedených v odstavci 1. Při posuzování dohod a obchodních praktik by mělo být rovněž přihlédnuto k čl. 3 odst. 3 (viz bod 37);
  - článek 3 odst. 3 omezuje postupy řízení provozu poskytovateli internetových služeb a stanoví požadavek, aby poskytovatelé internetových služeb nakládali s veškerým datovým provozem stejně, přičemž jsou stanoveny zvláštní okolnosti, za kterých se poskytovatelé internetových služeb mohou od tohoto pravidla odchýlit;
  - článek 3 odst. 4 stanoví podmínky, za kterých opatření řízení provozu mohou vést ke zpracování osobních údajů;
  - článek 3 odst. 5 stanoví svobodu poskytovatelů internetových služeb a poskytovatelů obsahu a aplikací poskytovat specializované služby a rovněž podmínky, za kterých lze tuto svobodu uplatnit.
20. Nařízení dodržuje základní práva a ctí zásady zakotvené zejména v Listině, především ochranu osobních údajů, svobodu projevu a informací, svobodu podnikání, zásadu nediskriminace a ochranu spotřebitele (viz Úvodní část Nařízení, bod 33).
21. Sdružení BEREC má za to, že Nařízení nevyžaduje ex ante schválení ve vztahu k obchodním praktikám (článek 3 odst. 2), postupům řízení provozu (článek 3 odst. 3) nebo specializovaným službám (článek 3 odst. 5). To by ale nemělo vylučovat výměnu informací mezi vnitrostátními regulačními orgány a subjekty na trhu ohledně této problematiky ani uplatňování povinností a pravomocí vnitrostátních regulačních orgánů k zásahu podle čl. 5.

### **Článek 3 odst. 1, práva koncových uživatelů**

Koncoví uživatelé mají právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu.

Tímto odstavcem není dotčeno právo Unie nebo vnitrostátní právo, které je v souladu s právem Unie, týkající se zákonnosti obsahu, aplikací či služeb.

#### **Úvodní část Nařízení, bod 5**

Pro přístup k internetu by měli mít koncoví uživatelé možnost si volně vybrat mezi různými typy koncových zařízení, jak je vymezuje směrnice Komise 2008/63/ES (1). Poskytovatelé služeb přístupu k internetu by neměli ukládat omezení, pokud jde o použití koncových

zařízení připojovaných k síti, nad rámec omezení ukládaných výrobcí či distributory těchto koncových zařízení v souladu s právem Unie.

#### Úvodní část Nařízení, bod 6

Koncoví uživatelé by měli mít právo na přístup k informacím, svobodné šíření informací a obsahu a právo bez diskriminace využívat a poskytovat aplikace a služby prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Výkonem tohoto práva by nemělo být dotčeno právo Unie či vnitrostátní právo, jež je v souladu s právem Unie, pokud jde o zákonnost obsahu, aplikací či služeb. Účelem tohoto nařízení není regulovat zákonnost obsahu, aplikací či služeb, ani s tím související procesy, požadavky a záruky. Na tyto záležitosti se tak i nadále vztahují unijní právní předpisy či vnitrostátní právní předpisy, jež jsou v souladu s právem Unie.

22. Článek 3 odst. 1 stanoví práva koncových uživatelů ohledně otevřeného internetu. Pojem koncový uživatel je vysvětlen v bodu 44 těchto Pokynů.

#### „Přístup k informacím a obsahu a jejich šíření“

23. Zprvé mají koncoví uživatelé právo na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření. „Přístup a šíření“ znamená, že ustanovení tohoto Nařízení se vztahují na upload i download dat prostřednictvím služby přístupu k internetu. Pojem „Informace a obsah“ má pokrývat jakoukoli formu dat, která lze odesílat nebo přijímat prostřednictvím služby přístupu k internetu

#### „Využívání a poskytování aplikací a služeb“

24. Zadrhé mají koncoví uživatelé právo využívat a poskytovat aplikace a služby. „Využívání a poskytování“ znamená, že toto právo se vztahuje na užívání i poskytování aplikací a služeb. Pojem „aplikace a služby“ znamená aplikace (včetně klientského a serverového softwaru) i služby.

#### „Využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru“

25. Zatřetí mají koncoví uživatelé právo používat koncové zařízení podle vlastního výběru. Směrnice 2008/63/ES definuje „koncové zařízení“ jako „zařízení přímo nebo nepřímo připojené k rozhraní veřejné telekomunikační sítě“. Právo na výběr koncového zařízení se tedy vztahuje na zařízení, které se připojuje k rozhraní veřejné telekomunikační sítě. Toto rozhraní, koncový bod sítě (NTP),<sup>12</sup> je definováno v článku 2 (da) rámcové směrnice (2002/21/ES)<sup>13</sup> a znamená fyzické místo, ve kterém je účastníkovi zajišťován přístup k veřejné komunikační síti.
26. Při posuzování, zda koncoví uživatelé mohou používat koncové zařízení podle vlastního výběru, by vnitrostátní regulační orgány měly posuzovat, zda poskytovatel internetových služeb poskytuje zařízení pro své účastníky a omezuje přitom možnost koncových uživatelů vyměnit si toto zařízení za zařízení vlastní, tj. zda poskytuje „povinné zařízení“.
27. Navíc by vnitrostátní regulační orgány měly přihlídnout k tomu, zda existuje objektivní technologická nutnost pro to, aby bylo povinné zařízení považováno za část sítě poskytovatele internetových služeb. Pokud tomu tak není a pokud je výběr koncového zařízení omezen, byla by tato praxe v rozporu s Nařízením. Například praxe omezování

<sup>12</sup> Pro další informace viz BoR (20) 46, Pokyny BEREC k určení koncového bodu sítě v různých topologiích sítí, přijaté 5. března 2020.

<sup>13</sup> S účinkem od 21. prosince 2020 se odkazy na směrnici (2002/21/ES) čtou jako odkazy na směrnici (EU) 2018/1972. Koncový bod sítě je definován v čl. 2, odst. 9 směrnice (EU) 2018/1972.

tzv. tetheringu<sup>14</sup> pravděpodobně představuje omezení výběru koncového zařízení, protože poskytovatelé internetových služeb „by neměli ukládat omezení, pokud jde o použití koncových zařízení připojovaných k síti, nad rámec omezení ukládaných výrobcí či distributory těchto koncových zařízení v souladu s právem Unie“ (Úvodní část Nařízení, bod 5).

#### Právní předpisy týkající se zákonnosti obsahu, aplikací nebo služeb

28. Článek 3 odst. 1, druhý pododstavec, stanoví, že stále platí právo Unie nebo vnitrostátní právo, které je v souladu s právem Unie, týkající se zákonnosti obsahu, aplikací či služeb. Nařízení nemá za cíl regulovat zákonnost obsahu, aplikací nebo služeb (viz Úvodní část Nařízení, bod 6).
29. Zatímco článek 3 odst. 1, druhý pododstavec, obsahuje vysvětlení ohledně použitelnosti těchto právních předpisů, článek 3 odst. 3 písm. a) uvádí výjimku pro poskytovatele internetových služeb při zavádění opatření nad rámec rozumných opatření řízení provozu, aby dodrželi právní předpisy nebo opatření stanovená v této výjimce.

### **Článek 3 odst. 2, dohody**

Dohody mezi poskytovateli služeb přístupu k internetu a koncovými uživateli o obchodních a technických podmínkách a vlastnostech služeb přístupu k internetu, jako je cena, objem dat nebo

rychlost, a veškeré obchodní praktiky poskytovatelů služeb přístupu k internetu neomezují výkon práv koncových uživatelů stanovených v odstavci 1.

#### Úvodní část Nařízení, bod 7

Za účelem výkonu svých práv na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření a na využívání a poskytování aplikací a služeb podle svého vlastního výběru by měli mít koncoví uživatelé možnost se dohodnout s poskytovateli služeb přístupu k internetu na tarifech za konkrétní objemy dat a rychlosti služeb přístupu k internetu. Tyto dohody, jakož i jakékoli obchodní praktiky poskytovatelů služeb přístupu k internetu, by neměly omezovat výkon těchto práv a obcházet tak ustanovení tohoto nařízení týkající se zajištění přístupu k otevřenému internetu. Vnitrostátní regulační a jiné příslušné orgány by měly mít pravomoc zasahovat v případě dohod či obchodních praktik, které z důvodu svého rozsahu vedou k situacím, v nichž je možnost volby pro koncové uživatele v praxi podstatně omezena. Za tímto účelem by posouzení dohod a obchodních praktik mělo mimo jiné zohledňovat postavení každého z těchto poskytovatelů služeb přístupu k internetu na trhu, jakož i postavení dotčených poskytovatelů obsahu, aplikací a služeb. Po vnitrostátních regulačních a jiných příslušných orgánech by mělo být požadováno, aby v rámci svých dohledových a vymáhacích pravomocí zasahovaly v případech, kdy by dohody či obchodní praktiky znamenaly ohrožení podstaty práv koncových uživatelů.

30. Článek 3 odst. 2 vysvětluje, že dohody mezi poskytovateli internetových služeb a koncovými uživateli o obchodních a technických podmínkách a vlastnostech služeb přístupu k internetu, jako je cena, objem dat nebo rychlost, a veškeré obchodní praktiky

<sup>14</sup> Tethering umožňuje koncovému uživateli sdílet internetové připojení telefonu nebo tabletu s jinými zařízeními, například notebooky.

poskytovatelů služeb přístupu k internetu jsou dovoleny, ale nesmí omezovat výkon práv koncových uživatelů stanovených v článku 3 odst. 1.

31. Podle sdružení BEREC obsahuje článek 3 odst. 2 dva důležité aspekty:

- svobodu uzavírat dohody mezi poskytovateli internetových služeb a koncovými uživateli o obchodních a technických podmínkách a rovněž parametrech IAS;
- ustanovení, že tyto dohody a obchodní praktiky nesmí omezovat výkon práv koncových uživatelů stanovených v článku 3 odst. 1.

*Dohody o obchodních a technických podmínkách a vlastnostech služeb přístupu k internetu*

32. Dohodami se rozumí smluvní vztahy mezi poskytovateli internetových služeb a koncovými uživateli, které mohou obsahovat, jak je uvedeno v Nařízení, obchodní podmínky (jako např. ceny), technické podmínky (jako např. objem dat nebo rychlost) a jakékoli parametry služby přístupu k internetu. Je třeba upozornit, že se bude často jednat o situaci, kdy se obchodní a technické podmínky mohou prolínat.

32a. Pokud poskytovatel internetových služeb poskytuje v koncovém bodu služby IAS, spolu s touto službou a v návaznosti na ní další dodatkové služby (viz definice v bodu 78), a pokud smlouva na tyto služby byla uzavřena ve stejnou chvíli jako smlouva ke službě IAS nebo později, mohou tyto dodatkové služby podléhat posouzení vnitrostátního regulačního orgánu. Poskytovatelé internetových služeb mohou nabízet dodatkové služby stejným způsobem jako poskytovatelé obsahu a aplikací v postavení třetí strany. Pokud jsou takové dodatkové služby pro koncový bod součástí dohody, nebo jsou-li nabízeny samostatně k dohodě mezi poskytovatelem internetových služeb a koncovým uživatelem, musí být posuzovány podle článku 3, odst. 2.

32b. Když vnitrostátní regulační orgán posuzuje, zda omezení ve službách v koncovém bodu poskytovaných poskytovatelem internetových služeb navíc k IAS neomezují výkon práv koncového uživatele stanovené v článku 3, odst. 1, nebo nezakládají možné obcházení článku 3, odst. 3, může vedle dalších faktorů zohlednit také následující:

- Zda má koncový uživatel nadále plnou kontrolu nad IAS a může, na základě informovaného souhlasu aktivovat a deaktivovat blokování v koncovém bodu změnou nastavení počítače koncového uživatele, např. pomocí konfigurování klientské softwarové aplikace.
- Zda výchozí konfigurace, kterou poskytovatel internetových služeb aktivuje každému koncovému uživateli při poskytování IAS, je plně v souladu se článkem 3, odst. 1 a odst. 3.
- Zda IAS zůstává nezávislá na aplikaci a zda se obchodní a technické podmínky IAS nemění, zůstávají nezávislé na výběru blokování v koncovém bodu, např. snížením ceny nebo ovlivněním kvality služby IAS.

Pokud některá z těchto podmínek není naplněna, má se za to, že poskytovatel internetových služeb porušuje nařízení. Jakékoliv blokování v koncovém bodu by také mělo podléhat případným národním úpravám filtrování. Více informací o posuzování takovýchto praktik viz body 78 – 78b.

Obchodní praktiky

Obchodní praktiky mohou obsahovat všechny důležité aspekty obchodního chování poskytovatelů internetových služeb, včetně jednostranných kroků poskytovatele internetových služeb.<sup>15</sup>

Neomezují výkon práv koncových uživatelů

34. Co se týče parametrů služby přístupu k internetu, dohoda o tarifech pro konkrétní objemy dat a rychlosti služby přístupu k internetu by nepředstavovala omezení výkonu práv koncových uživatelů (viz Úvodní část Nařízení, bod 7). Navíc má sdružení BEREC za to, že práva koncových uživatelů pravděpodobně nebudou dotčena, minimálně v případech, kdy jsou podmínky (parametry) související s objemem dat a rychlostí používány bez příslušnosti k určité aplikaci (viz bod 34a). Stejně předpoklady platí pro nabízení odlišných rychlostí pro různá připojení k IAS včetně mobilního připojení k IAS.
- 34a. V těchto Pokynech výraz „bez příslušnosti k určité aplikaci“ znamená, že nakládání s provozem je nezávislé na aplikaci. Pokud poskytovatel internetových služeb poskytuje více než jednu úroveň kvality služby, podle článku 3, odst. 2, nepříslušnost k určité aplikaci znamená, že jakákoliv aplikace může být provozována na jakékoli úrovni kvality služby podle výběru koncového uživatele. Pokud poskytovatel internetových služeb poskytuje více než jednu „kategorii provozu“, znamená nepříslušnost k určité aplikaci podle článku 3, odst. 3, že nakládání s provozem v rámci každé kategorie je nezávislé na aplikaci.
- 34b. Různé úrovně parametrů kvality služby, kromě objemu dat a rychlosti, jako např. latence, jitter nebo ztrátovost paketů, mohou být podle článku 3, odst. 2 také součástí dohody. Tyto úrovně kvality služby nesmí být zaměňovány s „kategoriemi provozu“ podle článku 3, odst. 3, pododstavce 2 (viz body 57–75). Pokud vnitrostátní regulační orgán posuzuje případy, ve kterých poskytovatelé internetových služeb poskytují různá připojení k IAS, každé s odlišnou úrovní kvality služby, měl by zajistit, aby zavádění odlišných úrovní kvality služby bylo bez příslušnosti k určité aplikaci a transparentní, a tím prověřit soulad s článkem 3, odst. 3. Tato praxe navíc nesmí omezovat výkon práv koncových uživatelů stanovených v článku 3, odst. 1.
- 34c. Pokud přijdou na trh nabídky IAS, které podle článku 3, odst. 2 umožňují zároveň více úrovní kvality služby v rámci jednoho připojení, vnitrostátní regulační orgán by měl brát při posuzování v potaz, že tato praxe je možná pouze za předpokladu, že je uplatňována nezávisle i k určité konkrétní aplikaci a bude splňovat požadavky článku 3, odst. 1 a 3. Při takovém posouzení může vnitrostátní regulační orgán, mezi jinými faktory, zohlednit také to, že koncoví uživatelé musí mít plnou kontrolu nad tím, která aplikace přenáší provoz kterou úrovní kvality služby (např. pomocí konfigurování software klientské aplikace), a že úroveň kvality služby, v níž jsou přenášeny určité aplikace, není před-vybraná poskytovatelem internetových služeb (např. na základě obchodních dohod se třetí stranou). Tyto postupy pro posuzování mohou být vnitrostátními regulačními orgány

<sup>15</sup> Vnitrostátní regulační orgány by rovněž měly přihlédnout k tomu, zda by definice „obchodních praktik“ uvedená v článku 2 písm. d) směrnice o nekalých obchodních praktikách nemohla poskytnout určité vodítko při chápání tohoto pojmu, viz „jednání, opomenutí, chování nebo prohlášení, obchodní komunikace včetně reklamy a uvedení se na trh ze strany obchodníka přímo související s propagací, prodejem nebo dodáním produktu spotřebiteli“,

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:EN:PDF>. Nicméně upozorňujeme, že cíl směrnice o nekalých obchodních praktikách je odlišný od cíle Nařízení 2015/2120, protože dříve jmenovaná směrnice řeší hlavně obchodní praktiky, které se přímo týkají propagace, prodeje nebo dodání výrobku (tj. zejména reklamu a marketing), zatímco posledně jmenované nařízení stanoví společná pravidla pro zajištění rovného a nediskriminačního nakládání s provozem při poskytování služeb přístupu k internetu a souvisejících práv koncových uživatelů.

vylepšovány na základně nových způsobů využití, které budou poskytovatelé internetových služeb zavádět.

- 34d. Vnitrostátní regulační orgán by měl při posuzování implementace úrovně kvality služby bez závislosti na aplikaci vzít na vědomí, že podle článku 4, odst. 1 není dovoleno poskytovat připojení k IAS některým koncovým uživatelům v rozsahu, který snižuje kvalitu jiným připojením k IAS pod úroveň podmínek stanovených ve smlouvě. BEREC zdůrazňuje, že plná transparentnost dotyčných předpisů řízení provozu musí být poskytnuta v souladu s článkem 4, odst. 1 nařízení (viz bod 135). Podle článku 5, odst. 1 mohou vnitrostátní regulační orgány také uložit splnění požadavků na technické charakteristiky, minimální kvalitu služby a další vhodné a potřebné předpisy, kterými předejdou snížení všeobecné kvality služby přístupu k internetu pro koncové uživatele.
35. Mezi příklady obchodních praktik, které jsou pravděpodobně přijatelné, patří:
- nabídky bez preference konkrétních aplikací, kdy koncový uživatel dostane nelimitovaný<sup>16</sup> přístup k internetu (a ne pouze pro některé aplikace) během omezeného časového období, např. v nočních hodinách nebo o víkendech (když je síť méně využívána);
  - nabídky, kdy má koncový uživatel možnost přístupu k zákaznickým službám poskytovatele internetových služeb, když dosáhne svého datového limitu, aby si mohl zakoupit přístup k dalším datům.
36. Poskytovatel internetových služeb může svázat poskytování služby přístupu k internetu s určitou aplikací. Například mobilní operátor může nabídnout bezplatné využívání aplikace pro streamování hudby po určitou dobu pro všechny nové zákazníky (na rozdíl od obchodních praktik jako např. tzv. zero-rating, která je vysvětlena v bodech 40-43). V případě, že datový provoz související s touto aplikací není předmětem žádného preferenčního řízení provozu a jeho cena není stanovena odlišně od ceny přenosu ostatních dat, má se za to, že tyto obchodní praktiky neomezují výkon práv koncových uživatelů stanovených podle článku 3 odst. 1.
37. Při posuzování dohod nebo obchodních praktik by vnitrostátní regulační orgány měly přihlídnout rovněž k čl. 3 odst. 3 s tím, že zpravidla porušení článku 3 odst. 3 (např. technické praktiky jako např. blokování přístupu k aplikacím nebo druhu aplikací) omezují také výkon práv koncových uživatelů a představují porušení čl. 3 odst. 2 a čl. 3 odst. 1. Práva stanovená v čl. 3, odst. 1 ani požadavky z čl. 3, odst. 3 nelze pominout dohodou o obchodních praktikách, aniž by to povolovalo ustanovení čl. 3, odst. 2. To platí zejména proto, že princip rovnosti a nediskriminačního zacházení, jak je vyjádřen v čl. 1, odst. 1, se vztahuje k veškerému provozu při poskytování služeb přístupu k internetu, a proto se vztahuje také na provoz přenášený v rámci dodržování závazku poskytovatele internetových služeb na základě dohody nebo v rámci implementace obchodní praktiky. Podrobnosti o tomto posuzování jsou uvedeny v bodech 49 - 93. Viz také Metodologii posuzování zero-ratingu a podobných nabídek uvedenou v Příloze.
38. Pokud některý poskytovatel internetových služeb smluvně (a nikoli technicky) zakázal používání určitého obsahu nebo jedné nebo více aplikací/služeb nebo jejich kategorií (např. zákaz používání služeb VoIP), znamenalo by to omezení výkonu práv koncových uživatelů uvedených v článku 3 odst. 1. Takový postup by byl považován za nabídku sub-internetové služby (viz bod 17).
39. Nicméně některé obchodní podmínky nebo praktiky, nejzjevněji ty, u nichž jsou účtovány rozdílné ceny u různých kategorií aplikací, spíše ovlivní výkon práv koncových uživatelů vymezených v článku 3 odst. 1, aniž by ho nutně omezily.

<sup>16</sup> Tj. který se nezapočítává do datového limitu.

Pokyny k posuzování zero-ratingu a podobných nabídek

40. Mezi specifické obchodní praktiky zahrnující diferencované ceny patří zero-rating. Při zero-ratingu se datový provoz související s konkrétní aplikací nebo kategorií aplikací nezapočítává do všeobecného limitu platného u služby přístupu k internetu. Existují další obchodní praktiky rovněž zahrnující diferencované ceny, které mohou mít různé dopady na koncové uživatele<sup>17</sup> a otevřený internet, a tudíž na práva koncových uživatelů chráněná na základě Nařízení. Tyto praktiky mohou zahrnovat sponzorovaná data (poskytovatelé obsahu a aplikací dotují svá vlastní data), nebo připojení nabízející koncovým uživatelům možnost vybrat si nabídku zahrnutou do zero-ratingu z několika aplikací v kategoriích definovaných operátorem, ale neomezují se jen na toto. Takové praktiky mohou zahrnovat neomezený nebo omezený objem dat. Ve druhém případě je použití aplikací odečteno od datového limitu. V obou případech může účastník také platit poplatek. Jestliže v následujících bodech budeme hovořit o zero-ratingu, máme na mysli i další podobné obchodní praktiky.
41. Nabídka s uplatňováním zero-ratingu, kde jsou blokovány (nebo zpomaleny) všechny aplikace, jakmile je dosaženo datového limitu, s výjimkou aplikace (aplikací) v režimu zero-ratingu, by znamenala porušení článku 3 odst. 3, první (a třetí) pododstavec (viz bod 55).

Pokyny k otevřeným zero-ratingovým programům

42. Zero-rating by mohl být uplatňován pro celou kategorii aplikací (např. všechny aplikace na streamování hudby nebo videa) nebo pouze pro některé aplikace (např. své vlastní služby, jednu konkrétní aplikaci sociálních médií, nejpopulárnější video nebo hudební streamovací aplikace). Zero-ratingový program, který je otevřený všem poskytovatelům obsahu a aplikací určité kategorie, je v těchto Pokynech nazýván „otevřený program.“ BEREC se domnívá, že otevřené programy zero-ratingu budou méně pravděpodobně omezovat výběr koncovým uživatelům nebo ohrožovat inovace na internetu, než zero-rating jednotlivých aplikací nebo programy, které nejsou otevřené. Čím „otevřenější“ program je, tím spíše nebude zakládat pochybnosti.
- 42a. Vezmeme-li jako příklad zero-ratingovou nabídku hudební streamovací aplikace, kde je předmětem zero-ratingu určitá hudební streamovací aplikace, koncovému uživateli není bráněno v používání jiných hudebních aplikací, které nejsou v zero-ratingu, přičemž všechny ostatní parametry jsou shodné. Nicméně nulová cena uplatňovaná na datový provoz hudební streamovací aplikace se zero-ratingem (a skutečnost, že se datový provoz hudební streamovací aplikace se zero-ratingem nezapočítává do datového limitu u služby přístupu k internetu) představuje ekonomickou motivaci k používání této hudební streamovací aplikace namísto konkurenčních aplikací. Účinky této praktiky uplatňované na jednu či více konkrétních aplikací spíše „ohroží podstatu práv koncových uživatelů“ nebo vedou k okolnostem, kdy je „možnost volby pro koncové uživatele v praxi podstatně omezena“ (Úvodní část Nařízení, bod 7), než kdyby byla uplatňována na otevřenou kategorii aplikací.
- 42b. Když vnitrostátní regulační orgán posuzuje zero-ratingové nabídky a/nebo programy, může zvážit rozsah, v jakém je program otevřený všem poskytovatelům obsahu a aplikací konkrétní kategorie, a zda podmínky, za kterých se takoví poskytovatelé mohou připojit k programu, jsou transparentní, nediskriminační, spravedlivé a přiměřené.
- 42c. Když vnitrostátní regulační orgán posuzuje, zda jsou podmínky pro připojení se k zero-ratingovému programu pro poskytovatele obsahu a aplikací transparentní, může uvážit rozsah, ve kterém jsou veřejně dostupné, dostupnost kontaktních údajů poskytovatele

<sup>17</sup> Abychom se vyhnuli pochybnostem, koncový uživatel zahrnuje v kontextu Nařízení spotřebitele, podnikající uživatele a poskytovatele obsahu a aplikací: viz bod 4.

internetové služby a postup a obvyklou lhůtu pro zpracování žádosti o připojení k programu. Vnitrostátní regulační orgán může také uvážit, zda proces přihlášení poskytovatelů obsahu a aplikací k programu je přímý, např. prostřednictvím standardizovaného online formuláře na webových stránkách poskytovatele internetových služeb, a zda je seznam účastníků programu veřejně dostupný.

- 42d. Když vnitrostátní regulační orgán posuzuje, zda jsou podmínky pro připojení se k zero-ratingovému programu nediskriminační, může uvážit, zda je možné aplikovat shodné technické a obchodní podmínky pro všechny poskytovatele obsahu a aplikací v rámci kategorie zero-ratingu, např. zda přijetí do programu nezávisí na počtu uživatelů nebo na obratu poskytovatele obsahu a aplikací. Aby byl program považován za nediskriminační, připojení se k programu by navíc mělo být možné bez ohledu na to, kde poskytovatel obsahu a aplikací sídlí, na původ nebo cíl informací, obsahu, aplikace nebo služby nabízené v rámci kategorie. Vnitrostátní regulační orgány mohou také uvážit, zda rovněž zpracování žádostí o vstup do programu je nediskriminační. Čím větší rozdíly se vyskytnou v délce trvání přijímacího procesu do zero-ratingového programu u různých poskytovatelů obsahu a aplikací, tím spíše to bude mít vliv na soutěž mezi poskytovateli obsahu a aplikací, a tím i na práva koncových uživatelů a na inovace na internetu.
- 42e. Když vnitrostátní regulační orgán posuzuje, zda jsou podmínky pro připojení se k zero-ratingovému programu spravedlivé a přiměřené, může uvážit rozsah, v jakém mohou obchodní a technické podmínky pro vstup do programu způsobit překážky samotného vstupu. Případný poplatek za vstup do programu může být shledán nedůvodným. Vnitrostátní regulační orgány by měly pečlivě posuzovat stížnosti poskytovatelů obsahu a aplikací na jakékoli obtíže spojené se vstupem do zero-ratingových programů.

#### Pokyny k posuzování regulačních zásahů

43. Při posuzování těchto dohod nebo obchodních praktik jako např. uplatňování zero-ratingu v souvislosti s čl. 3 odst. 2 by mělo být přihlédnuto k cíli Nařízení, tj. „zajištění rovného a nediskriminačního nakládání s provozem“ (čl. 1) a „zaručit trvalé fungování internetového ekosystému coby hnací síly pro inovace“ (Úvodní část Nařízení, bod 1) a rovněž k bodu 7 úvodní části Nařízení, který nařizuje zásah proti dohodám nebo obchodním praktikám, které „z důvodu svého rozsahu vedou k situacím, v nichž je možnost volby pro koncové uživatele v praxi podstatně omezena“, nebo které by vedly k „ohrožení podstaty práv koncových uživatelů“.
44. Bod 7 úvodní části Nařízení rovněž uvádí, že by se při posuzování mělo zohledňovat „postavení na trhu každého z těchto poskytovatelů služeb přístupu k internetu, jakož i postavení dotčených poskytovatelů obsahu, aplikací a služeb“.
45. Při posuzování toho, zda poskytovatel internetových služeb omezuje výkon práv koncových uživatelů, by vnitrostátní regulační orgány měly přihlížet k tomu, do jaké míry je výběr koncových uživatelů omezen dohodnutými obchodními a technickými podmínkami nebo obchodními praktikami poskytovatele internetových služeb. Přitom nejde o to, že by každý faktor ovlivňující možnost volby koncových uživatelů měl být nutně považován za omezování výkonu práv koncových uživatelů podle článku 3 odst. 1. Nařízení rovněž předpokládá zásah nejen v případech, kdy tato omezení mají za následek podstatné snížení možnosti výběru, ale rovněž v jiných případech, které by mohly být považovány za omezení výkonu práv koncových uživatelů podle článku 3 odst. 1.
46. Ve světle výše zmíněných úvah má sdružení BEREC za to, že může být požadováno komplexní posouzení těchto obchodních a technických podmínek, zejména s přihlédnutím k:



- cílům Nařízení a tomu, zda příslušné dohody a/nebo obchodní praktiky obcházejí tyto obecné cíle;
  - postavení dotčených poskytovatelů internetových služeb a poskytovatelů obsahu a aplikací na trhu – omezení výkonu práv koncových uživatelů dochází spíše v situaci, kdy poskytovatel internetových služeb nebo poskytovatel obsahu a aplikací má „silné“ postavení na trhu (všichni ostatní mají rovnocenné) oproti situaci, kdy poskytovatel internetových služeb nebo poskytovatel obsahu a aplikací má „slabé“ postavení na trhu. Postavení na trhu by měla být analyzována v souladu s principy soutěžního práva;
  - dopadům na práva koncových uživatelů z řad spotřebitelů a firemních zákazníků, což znamená mj. posouzení:
    - zda existuje dopad na rozsah a na různorodost obsahu a aplikací, které koncoví uživatelé z řad spotřebitelů případně používají,<sup>18</sup> a pokud ano, zda rozsah a různorodost obsahu a aplikací, které si koncoví uživatelé mohou vybrat, je v praxi omezen;
    - skutečnosti, zda je koncový uživatel motivován k používání např. určitých aplikací;
    - skutečnosti, zda předplatné služby přístupu k internetu obsahuje podmínky (parametry), které podstatně omezují možnost výběru koncových uživatelů (pro podrobnosti viz bod 48).
  - dopadům na práva koncových uživatelů z řad poskytovatelů obsahu a aplikací, což znamená mj. posouzení:
    - zda existuje dopad na rozsah a různorodost obsahu a aplikací, které poskytovatelé obsahu a aplikací poskytují,<sup>19</sup> a do jaké míry není skutečně přístup k rozsahu a různorodosti obsahu a aplikací možný;
    - zda jsou poskytovatelé obsahu a aplikací v podstatné míře odrazováni od vstupu na trh nebo nuceni k odchodu z trhu, popřípadě zda existují jiná podstatná ohrožení hospodářské soutěže na daném trhu (pro další podrobnosti viz čtvrtou odrážku bodu 48 ohledně nabídek);
    - zda existuje dopad na trvalé fungování internetového ekosystému coby hnací síly pro inovace, například zda si vítěze a poražené vybírá poskytovatel internetových služeb, a na administrativní a/nebo technické překážky pro uzavírání smluv poskytovatelů obsahu a aplikací s poskytovateli internetových služeb.
  - rozsahu působení a existence alternativ – praktika spíše omezí výkon práv koncových uživatelů v situaci, kdy se například jedná o mnoho koncových uživatelů a/nebo kdy existuje málo alternativních nabídek a/nebo konkurenčních poskytovatelů internetových služeb, ze kterých si koncoví uživatelé mohou vybrat.
47. Každý z těchto faktorů může přispět k podstatnému omezení možnosti výběru koncových uživatelů, a tudíž omezení výkonu práv koncových uživatelů podle článku 3 odst. 2. V jakémkoli konkrétním případě může výskyt jednoho nebo více takových faktorů ve skutečnosti omezit výkon práv koncových uživatelů.
48. Při uskutečnění takového komplexního posouzení lze případně rovněž přihlídnout k následujícím faktorům:

<sup>18</sup> To se může týkat rovněž účinku na svobodu projevu a informací, včetně plurality médií.

<sup>19</sup> To se může týkat rovněž účinku na svobodu a pluralitu médií.

- Jakékoli dohody nebo praktiky, které mají podobný účinek jako technické blokování přístupu (viz bod 55), pravděpodobně představují porušení čl. 3 odst. 1 a čl. 3 odst. 2, s ohledem na jejich silný dopad na práva koncových uživatelů.
- Obchodní praktiky, při kterých je uplatňována vyšší cena za data související s konkrétní aplikací nebo kategorie aplikací, pravděpodobně omezují výkon práv koncových uživatelů kvůli potenciálně silné vytvořené demotivaci k používání této aplikace (aplikací) a následně vedou k omezení výběru. Rovněž postup, kdy mohou být vyšší ceny uplatňovány na určitou aplikaci nebo kategorii aplikací, může odrazovat od vývoje nových aplikací.
- Koncoví uživatelé služby přístupu k internetu, jejichž podmínky obsahují nižší (nebo nulovou) cenu za data související s konkrétní aplikací nebo kategorií aplikací, budou motivováni k používání aplikace nebo kategorie aplikací se zero-ratingem na rozdíl od jiných. Navíc čím nižší je datový limit, tím silnější může být tento vliv.
- Cenové rozdíly mezi *jednotlivými* aplikacemi v rámci určité kategorie, mají dopad na konkurenci mezi poskytovateli v této kategorii. Proto mají spíše dopad na „*trvalé fungování internetového ekosystému coby hnací síly pro inovace*“, a tím spíše ohrožují cíle Nařízení než cenové rozdíly mezi *kategoriemi* aplikací.
- Otevřené zero-ratingové programy, jak jsou pojaty v bodech 42b-e, mají menší tendenci omezovat výběr koncovým uživatelům, nebo ohrožovat inovace na internetu než zero-rating jednotlivých aplikací nebo programů, které nejsou otevřené.
- V souladu s bodem 138 o článku 4, odst. 1 Nařízení musí být koncoví uživatelé informováni o tom, jaké využívání dat spadá pod zero-rating a jaké ne.
- Posuzování omezení výkonu práv koncových uživatelů lze provést zohledněním skutečných a potenciálních účinků obchodních praktik (např. zero-ratingových) z hlediska relevantního trhu a jeho ekonomického a právního kontextu. Aby zjistily, zda budou práva koncových uživatelů v budoucnosti vystavena možnému újmě, mohou vnitrostátní regulační orgány zohlednit, jak skutečná obchodní praktika ovlivňuje konkrétní možnosti potenciálních soutěžitelů vstoupit na relevantní trh. Posouzení účinku obchodních praktik na potenciální soutěž by odhalilo potenciální omezení výběrů koncovým uživatelům a přispělo by k „*zaručení trvalého fungování internetového ekosystému coby hnací síly pro inovace*“ (Úvodní část Nařízení, bod 1). Takové posouzení by mělo být podepřeno důkazem nebo analýzou struktury relevantního trhu (např. překážky pro vstup). Vnitrostátní regulační orgány mohou stavět na praktikách z jiných odvětví regulace, jako je soutěžní právo.

### Článek 3 odst. 3, první pododstavec, rovné řízení provozu

Poskytovatelé služeb přístupu k internetu nakládají při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení.

#### Úvodní část Nařízení, bod 8

Při poskytování služeb přístupu k internetu by měli poskytovatelé těchto služeb nakládat s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení. V souladu s obecnými zásadami práva Unie a ustálenou judikaturou by s provozem ve srovnatelných

situacích nemělo být nakládáno rozdílně a s provozem v rozdílných situacích by nemělo být nakládáno stejně, s výjimkou případů, kdy je takové nakládání objektivně odůvodněno.

49. Základní princip Nařízení se týká řízení datového provozu a je zakotven v povinnosti poskytovatelů internetových služeb nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně. Porušení tohoto principu, která nejsou odůvodněna podle článku 3 odst. 3, by zpravidla představovala rovněž porušení práv koncových uživatelů stanovených v článku 3 odst. 1.
50. Vzhledem k tomu, že článek 3 odst. 3 se týká stejného nakládání s veškerým provozem „při poskytování služeb přístupu k internetu“, nevztahuje se tento odstavec na způsoby IP propojování.
51. Při posuzování toho, zda poskytovatel internetových služeb dodržuje tento princip, by vnitrostátní regulační orgány měly použít dvoustupňové posouzení:
  - v prvním kroku by měly posoudit, zda je se vším provozem nakládáno stejně,
  - ve druhém kroku by měly posoudit, zda jsou situace srovnatelné nebo odlišné a zda existují objektivní důvody, které by mohly ospravedlnit odlišné nakládání v různých situacích (podle článku 3 odst. 3, druhý pododstavec – viz body 57-75 níže).
52. Navíc by vnitrostátní regulační orgány měly zajistit, aby datový provoz u služby přístupu k internetu byl řízen:
  - „bez diskriminace, omezení či narušování“;
  - „nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení“.
53. Vnitrostátní regulační orgány by měly přihlídnout k tomu, že stejné zacházení neznamená nutně, že všichni koncoví uživatelé budou mít k dispozici stejný výkon sítě nebo kvalitu služby (QoS). Proto i když u paketů může být různý přenosový výkon (např. u parametrů jako např. prodleva nebo kolísání kvality přenosu), lze mít za to, že s pakety je nakládáno stejně, pokud jsou všechny pakety zpracovávány bez upřednostňování/znevýhodňování konkrétního odesílatele a příjemce, zpřístupňovaného nebo šířeného obsahu a používané nebo poskytnuté aplikace nebo služby.
54. Předcházení zahlcení v koncovém bodu<sup>20</sup> (end-point based congestion control), typickým příkladem je předcházení zahlcení v protokolu TCP, Transmission Control Protocol) není v rozporu s čl. 3 odst. 3, první pododstavec, jelikož se již ze své podstaty odehrává v koncovém zařízení, a na koncová zařízení se Nařízení nevztahuje.<sup>21</sup> Opatření, aplikovaná poskytovateli internetových služeb uvnitř sítí a sloužící k podpoře mechanismů pro předcházení zahlcení v koncovém bodu,<sup>22</sup> by národní regulační orgány měly posuzovat jako opatření v souladu se zásadou stejného nakládání a tudíž přípustné, pokud jde o mechanismy fungující uvnitř sítě bez příslušnosti k aplikacím, běžícím v zařízení uživatele služby, a k obcházení Nařízení u nich nedochází.
55. Případy dohod nebo praktik obsahujících technickou diskriminaci by představovaly nerovné nakládání, které by nebylo v souladu s čl. 3 odst. 3. To platí zejména pro následující příklady:
  - Praxe, kdy poskytovatel internetových služeb blokuje, zpomaluje, omezuje, narušuje, zhoršuje nebo diskriminuje přístup ke konkrétnímu obsahu, jedné nebo

<sup>20</sup> Nemělo by být zaměňováno se způsobem předcházení zahlcení uvnitř sítě, tak jak je popisováno v článku 3 odst. 3 písm. c). IETF, RFC 5783, Congestion Control in the RFC Series.

<sup>21</sup> Viz podrobnosti o koncových zařízeních v článku 3, odst. 1.

<sup>22</sup> Active Queue Management, viz IETF, RFC 7567.

více aplikacím (nebo jejich kategoriím), pokud to není odůvodněno odkazem na výjimky uvedené v článku 3 odst. 3, třetí pododstavec.

- Nabídky služeb přístupu k internetu, kdy je ze strany poskytovatele internetových služeb přístup k internetu omezen na omezenou množinu aplikací nebo koncových bodů (nabídky sub-internetových služeb), představují porušení článku 3 odst. 3, první pododstavec, neboť znamenají blokování aplikací a/nebo diskriminaci, omezení nebo zásahy související s původem nebo cílem informací.
- Nabídka se zero-ratingem, kde jsou všechny aplikace blokovány (nebo zpomaleny), jakmile je dosaženo datového limitu, s výjimkou aplikace (aplikací), kde je uplatňován zero-rating, protože by to představovalo porušení čl. 3 odst. 3, první (a třetí) pododstavec.

56. Vnitrostátní regulační orgány by měly provést komplexní posouzení souladu všech nabídek služby přístupu k internetu, které nejsou tak zřejmé jako příklady uvedené v bodu 55, s Nařízením.

### Článek 3 odst. 3, druhý pododstavec, přiměřené řízení provozu

První pododstavec nebrání poskytovatelům služeb přístupu k internetu v zavádění opatření přiměřeného řízení provozu. Aby mohla být tato opatření považována za přiměřená, musí být transparentní, nediskriminační a přiměřená, a nesmí být založena na obchodních cílech, nýbrž na objektivně odlišných požadavcích určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb. Tato opatření nesmí sledovat konkrétní obsah a nesmí být uplatňována po dobu delší, než je nezbytné.

#### Úvodní část Nařízení, bod 9

Účelem přiměřeného řízení provozu je přispět k účinnému využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu v reakci na objektivně různé požadavky jednotlivých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb, a tedy kvalitu přenášeného obsahu, aplikací a služeb. Opatření přiměřeného řízení provozu uplatňovaná poskytovateli služeb přístupu k internetu by měla být transparentní, nediskriminační a přiměřená a neměla by být založena na obchodních cílech. Požadavek nediskriminačních opatření řízení provozu nebrání poskytovatelům služeb přístupu k internetu zavést za účelem optimalizace celkové kvality přenosu opatření řízení provozu rozlišující mezi objektivně odlišnými kategoriemi provozu. Jakékoli takovéto rozlišování by za účelem optimalizace celkové kvality a přínosu pro uživatele mělo být povoleno pouze na základě objektivně odlišných požadavků na technickou kvalitu služeb (například pokud jde o prodlevu, kolísání kvality přenosu („jitter“), ztrátovost paketů a šířku pásma) jednotlivých kategorií provozu, a nikoli na základě obchodních cílů. Takováto rozlišující opatření by měla být přiměřená účelu celkové optimalizace kvality a měla by s rovnocennými druhy provozu nakládat stejně. Tato opatření by neměla být uplatňována déle, než je nezbytné.

#### Úvodní část Nařízení, bod 10

Přiměřené řízení provozu nevyžaduje použití technik sledování konkrétního obsahu dat přenášených prostřednictvím služby přístupu k internetu.

Opatření řízení provozu<sup>23</sup>

57. Při posuzování, zda poskytovatel internetových služeb dodržuje zásadu stejného nakládání stanovenou v článku čl. 3 odst. 3, první pododstavec, by vnitrostátní regulační orgány měly přihlédnout k tomu, zda je opatření přiměřeným opatřením řízení provozu. Zásada stejného nakládání s provozem nebrání poskytovatelům internetových služeb v realizaci přiměřených opatření řízení provozu v souladu s článkem 3 odst. 3, druhý pododstavec.

„Transparentní, nediskriminační a přiměřená“

58. Při posuzování, zda je určité opatření řízení provozu přiměřené, by vnitrostátní regulační orgány měly jako první krok posoudit, zda je dané opatření řízení provozu transparentní, nediskriminační a přiměřené. Tyto podmínky jsou právní zásady, které se již používají v každodenní regulační praxi při uplatňování práva EU a příslušného vnitrostátního práva.

59. Podle článku 3 odst. 3 by vnitrostátní regulační orgány měly vyžadovat, aby poskytovatelé internetových služeb poskytly *transparentní* informace o způsobech řízení provozu a dopadu těchto způsobů (viz také čl. 4 a 5).

60. Při posuzování, zda je určité opatření řízení provozu nediskriminační, by vnitrostátní regulační orgány měly přihlédnout k následujícímu:

- Požadavek na to, aby opatření řízení provozu byla nediskriminační, nebrání poskytovatelům internetových služeb v zavádění – za účelem optimalizace celkové kvality přenosu a přínosu pro uživatele – opatření řízení provozu rozlišujících mezi objektivně odlišnými kategoriemi provozu (viz bod 9 úvodní části Nařízení a body 62-67 níže).
- Podobné situace, co se týče podobných požadavků na technickou kvalitu služby, by měly být řešeny podobně.
- Různé situace, co se týče různých požadavků na technickou kvalitu služby, lze řešit různými způsoby, pokud je toto řešení objektivně odůvodněno.
- Zejména samotná skutečnost, že provoz v síti je šifrován, by neměla být vnitrostátními regulačními orgány považována za objektivní odůvodnění odlišného nakládání ze strany poskytovatelů internetových služeb.

61. Při posuzování, zda je určité opatření řízení provozu přiměřené, by vnitrostátní regulační orgány měly přihlédnout k následujícímu:

- Toto opatření musí mít legitimní cíl, jak je uvedeno v první větě bodu 9 úvodní části Nařízení, zejména přispět k účinnému využívání síťových zdrojů a k optimalizaci celkové kvality přenosu.
- Opatření řízení provozu musí být vhodné k dosažení tohoto cíle (s požadavkem prokázání, že má tento účinek a že není zjevně nevhodné).
- Opatření řízení provozu musí být nezbytné k dosažení tohoto cíle.
- Neexistuje méně narušující a stejně účinný alternativní způsob řízení provozu k dosažení tohoto cíle (např. stejné nakládání bez kategorií provozu) s dostupnými síťovými zdroji.

<sup>23</sup> Definice opatření řízení provozu je uvedena na straně 18 dokumentu BEREC 2011 Net Neutrality QoS Framework (BoR (11) 53).

- Opatření řízení provozu musí být vhodné, např. za účelem vyvažování konkurenčních požadavků různých kategorií provozu nebo konkurenčních zájmů různých skupin.

„Objektivně odlišné požadavky na technickou kvalitu služeb jednotlivých kategorií provozu“

62. Při posuzování, zda je určité opatření řízení provozu přiměřené, by vnitrostátní regulační orgány měly posoudit odůvodnění poskytovatele internetových služeb. Aby opatření řízení provozu bylo považováno za přiměřené, musí být založeno na objektivně odlišných požadavcích na technickou kvalitu služeb jednotlivých kategorií provozu. Příklady požadavků na technickou kvalitu služeb jsou prodleva, kolísání kvality přenosu („jitter“), ztrátovost paketů a šířka pásma.
63. Kategorie datového provozu by měly být zpravidla definovány na základě požadavků na kvalitu služeb, přičemž kategorie provozu bude obsahovat tok paketů z aplikací podobnými požadavky. Proto pokud poskytovatelé internetových služeb zavedou různé požadavky na technickou kvalitu služeb u konkrétních kategorií provozu, měli by přitom postupovat objektivně s ohledem na citlivosti vůči požadavkům aplikací na technickou kvalitu služeb (např. prodleva, kolísání kvality přenosu („jitter“), ztrátovost paketů a šířka pásma). Takováto kategorie může například obsahovat aplikace v reálném čase vyžadující krátkou časovou prodlevu mezi odesílatelem a příjemcem.<sup>24</sup>
64. Navíc, jak je vysvětleno v bodu 9 úvodní části Nařízení, opatření řízení provozu poskytovatelů internetových služeb „reagují“ na požadavky na technickou kvalitu služeb jednotlivých kategorií provozu za účelem optimalizace celkové kvality přenosu a přínosu pro uživatele. Při identifikaci kategorií provozu poskytovatel internetových služeb vychází z informací poskytovaných aplikací, když jsou pakety odesílány do sítě. (Ohledně informací, které mohou být poskytovateli internetových služeb legitimně brány v úvahu, viz také bod 70). Se zašifrovaným provozem by nemělo být nakládáno méně příznivě z titulu jeho šifrování.
65. Když vnitrostátní regulační orgány posuzují síťové interní mechanismy poskytovatelů internetových služeb, které pomáhají při řízení přetížení v koncových bodech (viz bod 54) v kontextu článku 3 odst. 3, druhý pododstavec, řízení front různých kategorií datového provozu<sup>25</sup> by mělo být posuzováno podle stejných kritérií, jaká jsou popsána obecně pro článek 3 odst. 3, druhý pododstavec.
66. Na základě toho může být používáno přiměřené řízení provozu na rozlišování mezi objektivně odlišnými „kategoriemi provozu“, například odkazem na protokol aplikační vrstvy nebo univerzální typy aplikací (jako např. sdílení souborů, VoIP nebo systémy výměny zpráv v reálném čase), pokud:
- protokol aplikační vrstvy nebo univerzální typy aplikací vyžadují objektivně odlišnou technickou kvalitu služeb,
  - s aplikacemi s rovnocennými požadavky na kvalitu služby je ve stejné kategorii provozu nakládáno bez příslušnosti, a
  - odůvodnění jsou specifická pro cíle, které sleduje realizace opatření řízení provozu na základě různých kategorií provozu.
67. Poskytovatelé internetových služeb mohou provádět řízení sítě podle priorit a regulovat provoz, co se týče zbývajících částí jejich datového provozu. Tyto způsoby řízení provozu by měly být považovány za přiměřené za předpokladu, že jsou transparentní a mají za cíl

<sup>24</sup> IETF, RFC 7657, Differentiated Services and Real-Time Communication.

<sup>25</sup> Viz část 2.1 “AQM and Multiple Queues” v dokumentu IETF RFC 7567.

správnou konfiguraci a zabezpečení sítě a jejich zařízení pomocí efektivního vyvažování zátěže, např. co nejrychlejším reagováním v případě přetížení, poruch, výpadků apod.

„Nesmí být založena na obchodních cílech“

68. V případě, že jsou opatření řízení provozu založena na obchodních cílech, nejsou přiměřená. Zjevným příkladem může být situace, kdy poskytovatel internetových služeb účtuje za používání různých kategorií provozu nebo kdy opatření řízení provozu odrážejí obchodní zájmy poskytovatele internetových služeb, který nabízí určité aplikace nebo má partnerskou spolupráci s poskytovatelem určitých aplikací. Nicméně vnitrostátní regulační orgány nemusí prokazovat, že opatření řízení provozu je založeno na obchodních cílech; stačí potvrdit, že opatření řízení provozu není založeno na objektivně odlišných požadavcích na technickou kvalitu služeb.

„Nesmí sledovat konkrétní obsah“

69. Při posuzování opatření řízení provozu by vnitrostátní regulační orgány měly zajistit, aby tato opatření nesledovala konkrétní obsah (tj. uživatelská data protokolu transportní vrstvy).
70. Naopak se má za to, že opatření řízení provozu, která sledují jiná hlediska než konkrétní obsah, tj. univerzální obsah, by měla být povolena. Sledovací postupy používané poskytovateli internetových služeb, které vycházejí z informací obsažených v záhlaví IP paketu a záhlaví protokolu transportní vrstvy (např. TCP), lze považovat za univerzální obsah oproti konkrétnímu obsahu poskytovanému samotnými koncovými uživateli (jako např. text, obrázky a video).

„Nesmí být uplatňována po dobu delší, než je nezbytné“

71. Při posuzování opatření řízení provozu by vnitrostátní regulační orgány měly vzít v úvahu, že tato opatření nesmí být uplatňována déle, než je nezbytné.
72. Sdružení BEREC chápe tento pojem tak, že se vztahuje k proporcionalitě přiměřených opatření řízení provozu, co se týče jejich trvání, paralelně k výslovnému předpokladu, že „musí být přiměřená“, což se týká jejich přiměřenosti, ve smyslu rozsahu (typ a poměr dotčeného provozu, dopad na zbývající provoz, stejné nakládání s provozem ve srovnatelných situacích atd.).
73. Některá opatření řízení provozu, jako pravidla přeposílání paketů a příslušné protokoly, jsou zaváděna permanentně v síťových uzlech jako neustále probíhající funkce čekání ve frontě. Nicméně v sítích, které používají přepojování paketů, ovlivňují tato opatření technickou kvalitu služby provozu jen, když je to nutné, typicky při přetížení sítě. Pro posouzení přípustnosti opatření řízení provozu, je potřeba posuzovat pouze situace, kdy mají opatření vliv na provoz. Článek 3, odst. 3, třetí pododstavec proto sám o sobě nezabrání, aby byla funkce zavedena a trvale používána (když ale opatření řízení provozu nejsou dosud účinná), pokud se opatření řízení provozu začne uplatňovat až v případech, kdy to bude nezbytné. Nezbytnost může nastat několikrát, nebo může dokonce nastávat pravidelně po dané časové období. Nicméně pokud jsou opatření řízení provozu v platnosti trvale nebo opakovaně, vnitrostátní regulační orgány by měly zvážit, zda tato opatření řízení provozu lze nadále kvalifikovat jako přiměřená ve smyslu článku 3 odst. 3, druhý pododstavec.

Odlišení od výjimečných opatření řízení provozu

74. Článek 3 odst. 3, třetí pododstavec, vysvětluje, že podle článku 3 odst. 3, druhý pododstavec, jsou zakázána mimo jiné následující opatření řízení provozu: blokování, zpomalování, měnění, omezování, narušování, zhoršování nebo diskriminace konkrétního obsahu, aplikací nebo služeb nebo jejich konkrétní kategorií.

Odlišení od specializovaných služeb

75. Sdružení BEREC chápe, že „kategorie provozu“ by měly být jasně odlišeny od specializovaných služeb, o kterých pojednávají body 99–115 těchto Pokynů. Článek 3 odst. 5 vysvětluje, že specializované služby mohou být poskytovány z důvodů optimalizace za účelem splnění požadavků na určitou úroveň kvality. Na druhé straně je používání „kategorií provozu“ podle článku 3 odst. 3, druhý pododstavec, povoleno za účelem přispění k optimalizaci celkové kvality přenosu (viz Úvodní část Nařízení, bod 9).

**Článek 3 odst. 3, třetí pododstavec, opatření nad rámec přiměřeného řízení provozu**

Poskytovatelé služeb přístupu k internetu nesmějí provádět opatření řízení provozu, která jdou nad rámec opatření stanovených v druhém pododstavci, a zejména nesmějí blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat nebo diskriminovat konkrétní obsah, aplikace nebo služby nebo jejich konkrétní kategorie, s výjimkou případů, kdy je to nezbytné, a pouze na nezbytně nutnou dobu za účelem:

Úvodní část Nařízení, bod 11

Jakékoli postupy řízení provozu jdoucí nad rámec takovýchto opatření přiměřeného řízení provozu tím, že blokují, zpomalují, mění, omezují, ruší, zhoršují či diskriminují konkrétní obsah, aplikace nebo služby či konkrétní kategorie obsahu, aplikací nebo služeb, by měly být zakázány s výhradou odůvodněných a přesně vymezených výjimek stanovených v tomto nařízení. Tyto výjimky by měly být vykládány restriktivně a měly by se na ně vztahovat požadavky proporcionality. Konkrétní obsah, aplikace a služby, jakož i jejich konkrétní kategorie, by měly být chráněny, protože jejich blokování či jiná omezující opatření, která nespádají pod odůvodněné výjimky, by měla nepříznivý dopad na možnost volby pro koncové uživatele a možné inovace. Pravidla zakazující měnit obsah, aplikace nebo služby se vztahují na změnu obsahu sdělení, nezakazují však nediskriminační techniky datové komprese, které zmenšují velikost datového souboru bez jakékoli změny obsahu. Tato komprese umožňuje účinnější využívání nedostatkových zdrojů a slouží zájmu koncových uživatelů snížením objemu dat, zvyšováním rychlosti a zlepšováním zkušeností s využíváním dotčeného obsahu, aplikací nebo služeb.

Úvodní část Nařízení, bod 12

Opatření řízení provozu jdoucí nad rámec daných opatření přiměřeného řízení provozu lze uplatňovat pouze v nezbytných případech a po dobu nezbytně nutnou, a pokud tato opatření spadají mezi tři odůvodněné výjimky stanovené v tomto nařízení.

76. Článek 3 odst. 3, třetí pododstavec, obsahuje dva aspekty:

- zákaz provádění opatření řízení provozu, která jdou nad rámec přiměřených opatření, ze strany poskytovatelů internetových služeb, a dále



- úplný seznam tří výjimek, za kterých jsou opatření řízení provozu, která jdou nad rámec těchto přiměřených opatření řízení provozu, přípustná.

77. Pro zajištění otevřeného internetu popisuje článek 3 odst. 3, třetí pododstavec, způsoby řízení provozu, které jsou zakázány, pokud se na ně nevztahuje konkrétní výjimka. Jedná se o opatření, která jsou v tomto ohledu mj. zakázána a která lze popsat pomocí těchto sedmi principů, které by měly být používány vnitrostátními regulačními orgány při posuzování praktik poskytovatelů internetových služeb:

- zákaz blokování,
- zákaz zpomalování,
- zákaz měnění,
- zákaz omezování,
- zákaz narušování,
- zákaz zhoršování, a
- zákaz diskriminace

konkrétního obsahu, aplikací nebo služeb nebo jejich jednotlivých kategorií. Jedná se o příkladný výčet opatření řízení provozu, která jsou zakázána, přičemž zakázána jsou také jakákoli jiná opatření jdoucí nad rámec přiměřeného řízení provozu. Praktiky nesplňující těchto sedm základních principů nebo jinak jdoucí nad rámec přiměřeného řízení provozu mohou být poskytovateli internetových služeb používány pouze na základě tří konkrétních výjimek popsaných níže podle článku 3 odst. 3 písm. a), b) a c).

77a. Poskytovatelé internetových služeb smí ve svých sítích používat nediskriminační techniky komprese dat za předpokladu, že obsah původně poslaný koncovým bodem dosáhne finálního koncového bodu(ů) nezměněný, tzn. proběhne bezztrátová komprese. Používání zpomalování přenosu dat pro specifickou aplikaci, tj. požadavek na poskytovatele obsahu a aplikací dodávat videoobsah v nižším rozlišení použitím adaptivního kódování bitů, se nepovažuje za kompresi dat ve smyslu bodu 11 Úvodní části Nařízení.

78. Pravidla proti blokování, zpomalování, změnám, omezování, zasahování do, znehodnocování nebo znevýhodňování provozu se vztahují k opatřením nastaveným v síti při poskytování IAS poskytovateli internetových služeb. To znamená, že opatření, uplatněné na IP paket v síti poskytovatele internetových služeb a předtím, než IP paket dosáhl cílové IP adresy poskytnuté koncovým zařízením koncového uživatele, jsou považovány za opatření spadající pod článek 3, odst. 3. Tato pravidla platí např. když se zpracování částí protokolu vrstvy aplikace uskuteční předtím, než jsou IP pakety přijaty v cílové IP adrese. Funkcionalita, která naopak probíhá v cílové IP adrese poskytnuté počítačem koncového uživatele je v těchto Pokynech nazývána „funkcionalita v koncovém bodu“ („end point-based“) a nevztahuje se na ni znění Nařízení.<sup>26</sup>

78a. Výchozí DNS resolvery, dodané poskytovatelem internetových služeb při poskytování IAS,<sup>27</sup> jsou v podstatě součástí IAS, protože DNS resolvery jsou automaticky instalovány při aktivaci spojení a bez nich by IAS byla pro běžného koncového uživatele prakticky nepoužitelná. Proto jsou považovány za součást IAS a opatření jimi implementované musí být v souladu s článkem 3, odst. 3. Tento článek je také uplatňován na jakékoliv filtrovací funkce poskytované v modemu a přístupovém routeru za podmínek, že jsou

<sup>26</sup> Když poskytovatel internetových služeb implementuje překlad síťové adresy v síti, IP adresa poskytnutá koncovým uživatelem počítače může být mapována jinou IP adresou zamýšleného koncového bodu.

<sup>27</sup> Např. DHCP protokolem.

podle národního práva a praxe považovány za součást sítě, na které je IAS poskytována.<sup>28</sup>

- 78b. Oproti opatřením, uplatňovaným v rámci sítě, na které je poskytována IAS, nespádají softwarová omezení koncového zařízení nebo klientské aplikace nastavené koncovým uživatelem do rámce znění Nařízení, protože tato opatření jsou vykonávána v koncových bodech, tj. mimo IAS. Taková opatření mohou být také uplatňována v přístupovém routeru, který je podle vnitrostátního práva a praxe také mimo síť, ačkoliv přístupový router nemá funkcionalitu v koncového bodu.
- 78c. Nicméně, jak popisuje bod 32a, poskytovatelé internetových služeb mohou také nabízet tyto služby v koncovém bodu (např. poskytují rodičovskou kontrolu nebo filtrování funkcí souběžně s IAS) stejným způsobem, jakým je nabízejí poskytovatelé obsahu a aplikací jako třetí strana. Dodatečné DNS resolvers a HTTP proxy servery kontaktované počítačem koncového uživatele jsou také příkladem takové služby v koncovém bodu. Viděno případ od případu, omezení provozu v koncovém bodu, jako je blokování, by mělo být hodnoceno podle článku 3, odst. 2, jak je popsáno v bodu 32a a dále.
79. Tři výjimky uvedené v článku 3 odst. 3, třetí pododstavec, mají společný předpoklad, že opatření řízení provozu je nezbytné pro dosažení příslušné výjimky („s výjimkou případů, kdy je to *nezbytné*“) a lze je uplatňovat „*pouze na nezbytně nutnou dobu*“. Tyto požadavky jsou v souladu s požadavkem proporcionality.<sup>29</sup> Navíc by jako výjimky měly být vykládány přísně.<sup>30</sup>
80. Zákaz sledování konkrétního obsahu se nevztahuje na řízení provozu *jdoucí nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu* (tj. řízení provozu splňující výjimky v bodech (a), (b) nebo (c)). Je třeba upozornit, že podle čl. 3 odst. 4, musí být veškeré zpracování osobních údajů prováděno v souladu se směrnicí 95/46/ES<sup>31</sup> a směrnicí 2002/58/ES.

### Článek 3 odst. 3 písm. a), unijní a vnitrostátní legislativa

(a) dodržení unijních legislativních aktů či vnitrostátních právních předpisů, které jsou v souladu s právem Unie, jež se vztahují na poskytovatele služeb přístupu k internetu, nebo opatření provádějících v souladu s právem Unie tyto unijní legislativní akty či vnitrostátní právní předpisy, včetně rozhodnutí soudů nebo veřejných orgánů s příslušnou pravomocí;

#### Úvodní část Nařízení, bod 13

Zprvė může nastat situace, kdy se na poskytovatele služeb přístupu k internetu vztahují unijní legislativní akty nebo vnitrostátní právní předpisy, které jsou v souladu s právem Unie, (týkající se například zákonnosti obsahu, aplikací nebo služeb či týkající se veřejné bezpečnosti), včetně ustanovení trestního práva, která vyžadují například blokování konkrétního obsahu, aplikací či služeb. Dále pak může nastat situace, kdy se na tyto poskytovatele vztahují opatření provádějící či uplatňující unijní legislativní akty nebo vnitrostátní právní předpisy, jako jsou obecně použitelná vnitrostátní opatření, soudní rozhodnutí, rozhodnutí veřejných orgánů s příslušnou pravomocí, nebo jiná opatření zajišťující dodržování unijních legislativních aktů nebo vnitrostátních právních předpisů

<sup>28</sup> V tom případě nejsou modem a přístupový router považovány za koncové zařízení ve smyslu článku 3., odst. 1. Otázka, zda jsou modem a přístupový router koncovým zařízením nebo součástí sítě nespádá do rozsahu znění těchto Pokynů.

<sup>29</sup> Viz úvodní část Nařízení, bod 11.

<sup>30</sup> Viz úvodní část Nařízení, bod 11.

<sup>31</sup> Odkazy na Směrnici 95/46/ES se čtou jako odkazy na Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Viz článek 94 Nařízení (EU) 2016/679.

(například povinnosti plnit rozhodnutí soudů či veřejných orgánů požadující blokovat nezákonný obsah). Požadavek být v souladu s právem Unie souvisí mimo jiné s plněním požadavků Listiny základních práv Evropské unie (dále jen „Listina“) v souvislosti s omezeními výkonu základních práv a svobod. Jak je uvedeno ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2002/21/ES (1), jakákoli opatření vedoucí k omezení těchto základních práv a svobod mohou být přijata pouze v případě, že jsou v rámci demokratické společnosti vhodná, přiměřená a nezbytná, a jejich provedení má podléhat přiměřeným procesním zárukám v souladu s Evropskou úmluvou o ochraně lidských práv a základních svobod, včetně jejich ustanovení o účinné soudní ochraně a řádném procesu.

81. Pokud poskytovatel internetových služeb uplatní opatření řízení provozu, které nelze považovat za přiměřené, měly by vnitrostátní regulační orgány posoudit, zda tak poskytovatel internetových služeb činí, protože z právních důvodů musí, zejména za účelem splnění právních předpisů<sup>32</sup> nebo opatření orgánů státní správy uvedených v této výjimce.
82. Jak je vysvětleno v bodu 13 úvodní části Nařízení, tyto právní předpisy nebo opatření musí splňovat požadavky Listiny základních práv, zejména čl. 52, který uvádí zejména, že jakékoli omezení práv a svobod uznávaných Listinou musí být stanoveno zákonem a musí respektovat podstatu těchto práv a svobod.

### Článek 3 odst. 3 písm. b), zachování integrity sítě

(b) zachování integrity a bezpečnosti sítě, služeb poskytovaných prostřednictvím této sítě a koncových zařízení koncových uživatelů;

#### Úvodní část Nařízení, bod 14

Zadruhé by mohla být opatření řízení provozu jdoucí nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu nezbytná pro ochranu integrity a bezpečnosti sítě, například při předcházení kybernetickým útokům, k nimž dochází šířením škodlivého softwaru, či zneužití totožnosti koncových uživatelů, k němuž dochází v důsledku použití spywaru.

83. Mezi typické útoky a hrozby, které spustí opatření na ochranu integrity a bezpečnosti, patří:
  - zahlcení síťových prvků nebo koncového zařízení datovým provozem s cílem je destabilizovat (např. úrok typu odepření služby (Denial of Service));
  - tzv. IP spoofing za účelem napodobení síťových zařízení nebo umožnění neoprávněné komunikace;
  - útoky hackerů proti síťovým prvkům nebo koncovým zařízením; šíření škodlivého softwaru, počítačových virů apod.
84. Provádění opatření řízení provozu za účelem zachování integrity a bezpečnosti sítě by v podstatě mohlo spočívat v omezení konektivity nebo blokování provozu do a z konkrétních koncových bodů. Typické příklady takovýchto opatření řízení provozu jsou:
  - blokování IP adres nebo jejich skupin, protože jsou známými zdroji útoků; blokování IP adres, ze kterých pochází aktuální útok;

<sup>32</sup> Tato výjimka by se mohla vztahovat např. na národní implementace čl. 110 Směrnice (EU) 2018/1972, který se týká veřejných výstražných systémů.

- blokování IP adres/služeb přístupu k internetu vykazujících podezřelé chování (např. neoprávněná komunikace se síťovými prvky, IP spoofing);
  - blokování IP adres, u nichž je zřejmé, že jsou součástí internetových robotů (tzv. botnet);
  - blokování konkrétních čísel portů představujících hrozbu pro bezpečnost a integritu.
85. Vnitrostátní regulační orgány by měly přihlédnout k tomu, že za účelem identifikace útoků aktivování bezpečnostních opatření je často důvodné použití bezpečnostních sledovacích systémů ze strany poskytovatelů internetových služeb. Takové systémy řízení provozu sestávají ze dvou oddělených komponentů: jeden vykonává samotné řízení provozu a druhý kontinuálně monitoruje provoz a aktivuje jeho řízení. Sledování provozu za účelem zjištění bezpečnostních hrozeb je prováděno na pozadí trvale. Opatření k řízení provozu (jako například ta uvedená v bodu 84) pro zachování integrity a bezpečnosti sítě jsou spuštěna, když je konkrétní bezpečnostní hrozba zjištěna. Proto předpoklad „*pouze na nezbytně nutnou dobu*“ nevyklučuje zavedení tohoto sledování integrity a bezpečnosti sítě.
86. Kromě sledování provozu kvůli zajištění integrity a bezpečnosti sítě mohou být možné bezpečnostní hrozby zjišťovány rovněž na základě hlášení/reklamací koncových uživatelů nebo blokovacích seznamů (black list) od uznávaných bezpečnostních organizací.
87. Tato výjimka by mohla být využívána pro obcházení Nařízení, protože bezpečnost je široký pojem. Vnitrostátní regulační orgány by proto měly důkladně posoudit, zda jsou splněny požadavky této výjimky, a požadovat, aby poskytovatelé internetových služeb, je-li to nutné, poskytli odpovídající zdůvodnění.<sup>33</sup> Za účelem posouzení bezpečnostních opatření mohou vnitrostátní regulační orgány zohlednit „Pokyny k vyhodnocování bezpečnostních opatření v kontextu článku 3, odst. 3 Nařízení o otevřeném internetu“, které vydala ENISA.<sup>34</sup>

### Článek 3 odst. 3 písm. c), zabránění hrozícímu přetížení sítě

(c) zabránění hrozícímu přetížení sítě a zmírnění účinků výjimečného nebo dočasného přetížení sítě za předpokladu, že se s rovnocennými kategoriemi provozu nakládá stejně.

#### Úvodní část Nařízení, bod 15

Zatřetí by mohla být opatření jdoucí nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu rovněž nezbytná, aby se zabránilo hrozícímu přetížení sítě, tedy v situacích, kdy má k přetížení právě dojít, a aby se zmírnily účinky přetížení sítě, pokud k takovému přetížení dochází pouze dočasně či za výjimečných okolností. Zásada proporcionality vyžaduje, aby opatření řízení provozu založená na této výjimce nakládala s rovnocennými kategoriemi provozu stejně. Za dočasné přetížení by se měly považovat konkrétní krátkodobé situace, kdy náhlý nárůst počtu uživatelů nad rámec pravidelných uživatelů nebo náhlý nárůst poptávky po

<sup>33</sup> Tato odůvodnění by měla být od 21. prosince 2020 rovněž v souladu s čl. 13a) a 13b) rámcové směrnice. Viz články 40 a 41 Směrnice (EU) 2018/1972.

<sup>34</sup> „Pokyny k vyhodnocování bezpečnostních opatření v kontextu článku 3, odst. 3 nařízení o otevřeném internetu“ vydané ENISA navrhuje, aby takový evaluační proces sloužil jako pomoc vnitrostátním regulačním orgánům při posuzování bezpečnostních opatření podle článku 3. Nepředvídají žádné rozhodnutí vnitrostátního regulačního orgánu ohledně přípustnosti některého opatření řízení provozu na základě výjimky ze síťové neutrality udělené z bezpečnostních důvodů (srov. čl. 3, odst. 3, pod-odst. 3, písm. b).

určitému obsahu, aplikacích či službách mohou překročit přenosovou kapacitu některých prvků sítě, a zpomalit tak reakce zbytku sítě. K dočasnému přetížení může dojít zejména u mobilních sítí, které podléhají proměnlivějším podmínkám, jako jsou fyzické překážky, nižší pokrytí ve vnitřních prostorách či proměnlivý počet aktivních uživatelů měnících polohu. I když lze předvídat, že k takovému dočasnému přetížení na určitých bodech sítě může občas dojít, takže je nelze považovat za výjimečné – nemělo by k němu docházet tak často a po tak dlouhou dobu, že by to ekonomicky odůvodňovalo rozšíření kapacity sítě. Za výjimečné přetížení by se měly považovat nepředvídatelné a nevyhnutelné situace přetížení mobilních i pevných sítí. Příčinou těchto situací může být technický nedostatek, jako je výpadek služby kvůli přerušeným kabelům či jiným prvkům infrastruktury, neočekávané přesměrování provozu či rozsáhlé nárůsty provozu v síti následkem nouzových či jiných situací, které poskytovatelé služeb přístupu k internetu nemohou ovlivnit. Taková přetížení pravděpodobně nebudou častá, ale mohou být vážná, a nikoliv nutně krátkodobá. Nutnost uplatnit opatření řízení provozu jdoucí nad rámec opatření přiměřeného řízení provozu s cílem předejít dočasnému či výjimečnému přetížení sítě či zmírnit jeho účinky by neměla poskytovatelům služeb přístupu k internetu umožňovat obcházení obecného zákazu blokovat, zpomalovat, měnit, omezovat, narušovat, zhoršovat či diskriminovat konkrétní obsah, aplikace či služby nebo jejich konkrétní kategorie. Tato výjimka by se neměla vztahovat na opakovaná a dlouhodobější přetížení sítě, která nejsou výjimečná ani dočasná. Taková přetížení by se měla řešit spíše rozšířením kapacity sítě.

88. Ve výjimečných případech a ne déle, než je nezbytné, mohou poskytovatelé internetových služeb provádět řízení provozu nad rámec limitů článku 3 odst. 3, druhý pododstavec, za účelem zvládnutí některých typů přetížení sítě, zejména za účelem zabránění hrozícímu přetížení sítě (kterému lze zabránit) a výjimečnému nebo dočasnému přetížení sítě (jehož účinky lze zmírnit). Bod 15 úvodní části Nařízení poskytuje podrobné informace ohledně zjišťování situací, kdy dochází k výjimečnému nebo dočasnému přetížení. Hrozící přetížení sítě je definováno jako situace, kdy má k přetížení právě dojít, tj. bezprostředně hrozí.
89. Bod 15 úvodní části Nařízení se věnuje výjimečnému nebo dočasnému přetížení sítě. Proto opatření na zabránění hrozícímu přetížení sítě platí pouze pro případy tohoto přetížení.
90. Při posuzování výjimek opatření řízení provozu podle bodu c) by vnitrostátní regulační orgány měly vzít v úvahu obecná kritéria přísného výkladu a přiměřenosti uvedená v článku 3 odst. 3, třetí pododstavec. Navíc by vnitrostátní regulační orgány měly ověřit, zda není řízení přetížení využíváno za účelem obcházení zákazu blokování, zpomalování a diskriminace (viz bod 15 úvodní části Nařízení).
91. Vzhledem k požadavku, aby výjimečné řízení provozu bylo uplatňováno jen v případech, kdy je to nezbytné, a jen po nezbytně dlouhou dobu, by vnitrostátní regulační orgány měly přihlídnout k tomu, že v případech, kdy dochází k řešení přetížení neutrálně vůči aplikacím (tj. řízení přetížení, které necílí na konkrétní aplikace ani jejich kategorie) nestačí, lze přetížení řešit podle čl. 3 odst. 3 písm. c). Navíc v těchto případech musí být se stejnými kategoriemi provozu nakládáno stejně. Jakékoli zpomalovací opatření by mělo být omezeno na tu část sítě, kde k přetížení dochází, je-li to proveditelné.
92. Řízení přetížení lze provádět obecně, nezávisle na aplikacích.<sup>35</sup> Vnitrostátní regulační orgány by měly přihlídnout k tomu, zda by byly tyto typy řízení přetížení dostatečné a stejně účinné na zvládnutí přetížení, a to ve světle principu proporcionality. Ze stejného důvodu by vnitrostátní regulační orgány měly přihlídnout k tomu, zda by *zpomalování*

<sup>35</sup> IETF, RFC 6057, Comcast's Protocol-Agnostic Congestion Management a IETF, RFC 6789, Congestion Exposure (Conex) Concepts and Use Cases.

provozu, na rozdíl od *blokování* provozu, nebylo dostatečné a stejně účinné na zvládnutí přetížení.

93. V rámci kontroly řízení provozu při přetížení mohou vnitrostátní regulační orgány sledovat, zda poskytovatelé internetových služeb řádně dimenzují svou síť, a měly by zohlednit následující:
- pokud v síti poskytovatele internetových služeb dochází k opakovanému a déletrvajícím přetížení sítě, poskytovatel internetových služeb nemůže uplatnit výjimku pro zavedení opatření řízení provozu na řešení přetížení (viz bod 15 úvodní části Nařízení);
  - opatření řízení provozu na řešení přetížení týkající se konkrétních aplikací by neměla být používána ani akceptována jako náhrada za strukturálnější řešení, jako např. rozšíření kapacity sítě.

### Článek 3 odst. 4, zpracování osobních údajů

Veškerá opatření řízení provozu mohou vést ke zpracování osobních údajů pouze tehdy, pokud je takové zpracování nezbytné a přiměřené pro dosažení cílů uvedených v odstavci 3. Toto zpracování se provádí v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES. Opatření řízení provozu musí být rovněž v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES.

94. V rámci řízení provozu mohou být zpracovávány osobní údaje. Článek 3 odst. 4 stanoví, že tato opatření mohou vést ke zpracování osobních údajů pouze tehdy, pokud jsou splněny určité požadavky, a pouze za určitých podmínek.
95. Článek 3 odst. 3 rozlišuje mezi přiměřeným opatřením řízení provozu a opatřením řízení provozu jdoucím nad rámec přiměřených opatření. Článek 3 odst. 4 se vztahuje na obě tato opatření řízení provozu („*Veškerá opatření řízení provozu*“). Co se týče přiměřených opatření řízení provozu, jsou tyto požadavky dále specifikovány v článku 3 odst. 3, druhý pododstavec, kde se uvádí, že „*Tato opatření nesmí sledovat konkrétní obsah*“.
96. Cíle uvedené v článku 3 odst. 4 jsou stejné jako v článku 3 odst. 3.

#### „Nezbytné a přiměřené“

97. Zpracování osobních údajů v rámci řízení provozu rovněž podléhá požadavku přiměřenosti. Vnitrostátní regulační orgány by měly posoudit, zda zpracování osobních údajů ze strany poskytovatelů internetových služeb je nezbytné a přiměřené k dosažení cílů stanovených v článku 3 odst. 3.

#### „Soulad s právem Unie o ochraně údajů“

98. Příslušný vnitrostátní orgán by měl posoudit, zda je zpracování osobních údajů v souladu s právem Unie o ochraně údajů.<sup>36</sup>

<sup>36</sup> Zatímco vnitrostátní regulační orgány nejsou příslušné k vymáhání GDPR (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů),

### Článek 3 odst. 5, první pododstavec, požadavek nezbytnosti u specializovaných služeb

Poskytovatelé služeb elektronických komunikací pro veřejnost, včetně poskytovatelů služeb přístupu k internetu, a poskytovatelé obsahu, aplikací a služeb mají svobodu nabízet 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.

#### Úvodní část Nařízení, bod 16

Existuje poptávka, aby poskytovatelé obsahu, aplikací a služeb byli schopni poskytovat jiné služby elektronických komunikací než služby přístupu k internetu, pro které je nutná určitá úroveň kvality, jež není zajištěna službou přístupu k internetu. Tuto určitou úroveň kvality vyžadují například některé služby veřejného zájmu nebo některé nové služby komunikace mezi zařízeními. Poskytovatelé služeb elektronických komunikací pro veřejnost, včetně poskytovatelů služeb přístupu k internetu, a poskytovatelé obsahu, aplikací a služeb by tedy měli mít svobodu nabízet jiné služby než služby přístupu k internetu, které jsou optimalizovány pro konkrétní obsah, aplikace nebo služby, případně jejich kombinaci, pokud je optimalizace nezbytná k tomu, aby byly splněny požadavky obsahu, aplikací nebo služeb na určitou úroveň kvality. Vnitrostátní regulační orgány by měly spíše ověřovat, zda a do jaké míry je tato optimalizace objektivně nutná k zajištění jedné či více konkrétních klíčových charakteristik obsahu, aplikací či služeb a k umožnění poskytnutí záruky odpovídající kvality služeb poskytovaných koncovým uživatelům, než pouze udělovat obecnou prioritu pro srovnatelný obsah, aplikace či služby dostupné přes službu přístupu k internetu, a tedy obcházet ustanovení o opatřeních řízení provozu ve vztahu ke službám přístupu k internetu.

99. Nad rámec poskytování aplikací prostřednictvím služby přístupu k internetu může existovat poptávka po službách, které je nutno poskytovat v určité úrovni kvality, kterou nelze zaručit v rámci standardní „best effort“ služby.
100. Tyto služby mohou být nabízeny poskytovateli veřejně dostupných služeb elektronických komunikací veřejnosti, včetně poskytovatelů služeb přístupu k internetu a poskytovatelů obsahu, aplikací a služeb (poskytovatelé obsahu a aplikací).
101. Tito poskytovatelé mohou nabízet služby uvedené v článku 3 odst. 5, které sdružení BEREC označuje jako specializované služby, pouze v případě, že jsou splněny určité požadavky. Článek 3 odst. 5 stanoví záruky pro poskytování specializovaných služeb, které jsou charakterizovány následujícími prvky v článku 3 odst. 5, první pododstavec:
- jsou to jiné služby než služby přístupu k internetu;
  - jsou optimalizovány pro konkrétní obsah, aplikace nebo služby, případně jejich kombinaci;
  - optimalizace je objektivně nezbytná ke splnění požadavků na obsah, aplikace nebo služby pro určitou úroveň kvality.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=celex%3A32016R0679>, v mnoha zemích jsou zmocněny k vymáhání směrnice o ochraně elektronických osobních údajů (Směrnice 2002/58/ES, ve znění Směrnice 2006/24/ES a Směrnice 2009/136/ES, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002L0058:20091219:EN:PDF>).

102. Jejich poskytování musí splnit řadu podmínek uvedených v článku 3 odst. 5, druhý pododstavec, zejména:
- kapacita sítě musí být dostatečná k jejich poskytování jako doplnění k poskytovaným službám přístupu k internetu;
  - specializované služby nesmějí být používány ani nabízeny jako náhrada za službu přístupu k internetu;
  - specializované služby nesmějí být na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele.
103. Podle bodu 16 úvodní části Nařízení nesmí být služba používaná k obcházení ustanovení o opatřeních řízení provozu ve vztahu ke službám přístupu k internetu.
104. Všechny tyto záruky mají za cíl zajistit trvalou dostupnost a celkovou kvalitu „best effort“ služby přístupu k internetu.
105. Vnitrostátní regulační orgány by měly ověřit, zda je možné aplikaci poskytovat prostřednictvím služby přístupu k internetu na takových úrovních kvality, které jsou objektivně nezbytné ve vztahu k této aplikaci, nebo zda jsou spíše stanoveny za účelem obcházení ustanovení o opatřeních řízení provozu platných pro službu přístupu k internetu, což by nebylo přípustné.

Posouzení podle čl. 3 odst. 5, první pododstavec

106. Požadavek na kvalitu aplikace může být zpočátku stanoven poskytovatelem specializované služby, i když požadavky mohou být rovněž nedílnou součástí samotné aplikace. Například video aplikace by mohla používat standardní rozlišení s nízkou přenosovou rychlostí nebo ultra vysoké rozlišení s vysokou přenosovou rychlostí, přičemž tyto dvě formy mají zjevně různé požadavky na kvalitu služby. Typickým příkladem vlastních požadavků je nízká latence u aplikací v reálném čase.
107. Při posuzování, zda jsou praktiky používané při poskytování specializovaných služeb v souladu s článkem 3 odst. 5, první pododstavec, by vnitrostátní regulační orgány měly postupovat podle bodů 108-115.
108. Vnitrostátní regulační orgány si mohou s využitím pravomocí udělených čl. 5 odst. 2 od poskytovatele vyžádat příslušné informace o jeho specializovaných službách. Ve svých odpovědích by poskytovatelé měli uvést informace o svých specializovaných službách, včetně toho, jaké jsou příslušné požadavky na úroveň kvality (např. latence, jitter a ztrátovost paketů), ale i další požadavky na řízení zdrojů, jak vysvětluje níže bod 108a, a také veškeré smluvní požadavky. Navíc „určitá úroveň kvality“ by měla být specifikována a mělo by být prokazatelné, že tato určitá úroveň kvality nemůže být zajištěna prostřednictvím služby přístupu k internetu a že požadavky na úroveň kvality jsou objektivně nezbytné k zajištění jedné nebo více klíčových vlastností služby.
- 108a. Požadavky na určitou úroveň kvality se nemusí týkat pouze standardních parametrů, jako je rychlost, latence a jitter, ale mohou se také vztahovat např. ke službám komunikace mezi stroji (machine-to-machine, M2M). V takových případech může být zařízení omezeno využíváním zdrojů (např. omezený výkon, životnost baterie nebo kapacita paměti) a poskytování služby v síti se může v zájmu udržení úrovně kvality potýkat např. s vyčerpáním energie, rušením a bezpečností. Vypořádání se s těmito záležitostmi je pro zajištění určité úrovně kvality služby klíčové a použití specializovaných služeb může být oprávněné v případech, kdy IAS nemůže tyto požadavky pro zařízení s omezeným využíváním zdrojů naplnit.
109. Na základě těchto informací by vnitrostátní regulační orgán měl posoudit požadavky uvedené v prvním pododstavci článku 3 odst. 5.



110. Pokud je zajištění určité úrovně kvality objektivně nezbytné, nemůže být realizováno jednoduše garancí obecné priority oproti srovnatelnému obsahu.<sup>37</sup> Specializované služby neposkytují obecné připojení k internetu (pro vysvětlení viz také bod 115 o službách VPN) a mohou být nabízeny například prostřednictvím připojení, které je logicky odděleno od provozu služby přístupu k internetu, aby mohly být zaručeny tyto úrovně kvality.
- 110a. Co se týče připojení k internetu, specializované připojení mezi servery na aplikační vrstvě (např. že účastníci VoLTE mohou volat i nad rámec VoIP uživatelů) by neposkytlo obecné připojení mezi koncovými body internetu, tj. služba by nemohla být používána ani nabízena jako náhrada za IAS. Proto se specializovaná služba může spoléhat na takové připojení.
- 110b. Co se týče logické separace provozu mezi specializovanými službami a IAS, typicky, když jsou obě kategorie služby poskytovány skrze společnou infrastrukturu, je nutno poznamenat, že logická separace by mohla být poskytována s pevným nebo dynamickým rezervováním kapacity pro IAS, nebo i bez něj, na úkor specializovaných služeb. Poskytovatel internetových služeb je nicméně povinen poskytovat kvalitu IAS, jak určují požadavky transparentnosti v čl. 4. Nařízení navíc požaduje, aby specializované služby nebyly poskytovány na úkor obecné kvality IAS pro koncové uživatele.
111. Vnitrostátní regulační orgány by měly ověřit, zda a do jaké míry je objektivně nezbytné zajistit, aby byly požadavky jedné nebo více klíčových vlastností daného obsahu, aplikací a služeb naplněny a umožnit odpovídající záruku kvality pro koncové uživatele. Za tímto účelem by vnitrostátní regulační orgán měl posoudit, zda služba elektronických komunikací, jiná než služby přístupu k internetu, vyžaduje úroveň kvality, která nemůže být zaručena prostřednictvím služby přístupu k internetu. Pokud nevyžaduje, pravděpodobně tyto služby elektronických komunikací budou obcházet ustanovení Nařízení, a proto nejsou přípustné. Vnitrostátní regulační orgány by měly při posuzování vzít v potaz, že různé síťové technologie mohou poskytovat rozdílné úrovně výkonnosti.
112. Internet a charakter služby přístupu k internetu se během času budou vyvíjet. Služba, která je dnes považována za specializovanou službu, nemusí splňovat předpoklady pro specializovanou službu v budoucnosti z toho důvodu, že optimalizace této služby nemusí být objektivně nezbytná, protože se celkový standard služby přístupu k internetu zlepšil. Na druhé straně se mohou objevit další služby, které je třeba optimalizovat, i když se standard služby přístupu k internetu zlepšil. Vnitrostátní regulační orgány by měly posuzovat, zda určitá služba splňuje předpoklady pro specializovanou službu, individuálně. V případě opakovaného posuzování se předpokládá zahrnutí delšího časového úseku. Nepředpokládá se, že vnitrostátní regulační orgány budou specializované služby sledovat neustále. Pokud orgán vyhodnotí, že službu již nadále nelze považovat za specializovanou, protože se zlepšila kvalita IAS, poskytovatel internetových služeb by měl mít možnost postupně, během přiměřeně dlouhého období, specializovanou službu ukončit. Za těchto podmínek platí národní správní a procesní právo včetně zachování principu proporcionality.
113. Typické příklady specializovaných služeb poskytovaných koncovým uživatelům jsou VoLTE a služby lineárního vysílání IPTV se specifickými požadavky na kvalitu služby, pokud splňují požadavky Nařízení, zejména pak článek 3 odst. 5, první pododstavec. Se stejnými předpoklady by mezi další příklady patřily zdravotní služby v reálném čase (např.

---

<sup>37</sup> Jak je vysvětleno v bodu 16 úvodní části Nařízení, vnitrostátní regulační orgány „by měly spíše ověřovat, zda a do jaké míry je tato optimalizace objektivně nutná k zajištění jedné či více konkrétních klíčových charakteristik obsahu, aplikací či služeb a k umožnění poskytnutí záruky odpovídající kvality služeb poskytovaných koncovým uživatelům, než pouze udělovat obecnou prioritu pro srovnatelný obsah, aplikace či služby dostupné přes službu přístupu k internetu, a tedy obcházet ustanovení o opatřeních řízení provozu ve vztahu ke službám přístupu k internetu“.

vzdálená ordinace) nebo „některé služby veřejného zájmu nebo některé nové služby komunikace mezi zařízeními“ (Úvodní část Nařízení, bod 16).

114. Kvalita služby může být zvláště důležitá pro firemní zákazníky a tito zákazníci by mohli potřebovat specializované služby, které – protože jsou určeny obchodním společnostem – jsou často označovány jako „služby firemním zákazníkům“. Tyto „služby firemním zákazníkům“ představují širokou škálu služeb a musí být posuzovány jednotlivě.
115. Síť VPN mohou být považovány za specializované služby v souladu s článkem 3 odst. 5 Nařízení. Nicméně v souladu s bodem 17 úvodní části Nařízení, pokud firemní služby jako například síť VPN rovněž zajišťují přístup k internetu, mělo by poskytování tohoto přístupu k internetu ze strany poskytovatele služeb elektronických komunikací pro veřejnost být analyzováno podle článku 3 odst. 1 až odst. 4 Nařízení. Např. specializované služby by neměly při zajišťování přístupu k internetu nahrazovat IAS službou upřednostňující specifické aplikace.

### **Článek 3 odst. 5, druhý pododstavec, požadavek kapacity u specializovaných služeb**

Poskytovatelé služeb elektronických komunikací pro veřejnost, včetně poskytovatelů služeb přístupu k internetu, mohou nabízet nebo umožňovat takovéto služby pouze tehdy, pokud je kapacita sítě dostatečná k jejich poskytování jako doplnění k poskytovaným službám přístupu k internetu. Tyto služby nesmějí být používány ani nabízeny jako náhrada za služby přístupu k internetu a nesmějí být na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele.

#### Úvodní část Nařízení, bod 17

Aby se zabránilo nepříznivému dopadu poskytování takovýchto jiných služeb na dostupnost nebo obecnou kvalitu služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele, je třeba zajistit dostatečnou kapacitu sítě. Poskytovatelé služeb elektronických komunikací pro veřejnost, včetně poskytovatelů služeb přístupu k internetu, by tedy měli nabízet tyto jiné služby nebo uzavřít odpovídající dohody s poskytovateli obsahu, aplikací či služeb usnadňující takovéto jiné služby pouze tehdy, pokud je kapacita sítě dostatečná k jejich poskytování jako doplnění ke všem poskytovaným službám přístupu k internetu. Ustanovení tohoto nařízení týkající se zajištění přístupu k otevřenému internetu by neměla být obcházena jinými službami využitelnými či nabízenými jako náhrada za službu přístupu k internetu. Avšak pouhá skutečnost, že podnikové služby, jako virtuální soukromé sítě, mohou rovněž poskytovat přístup k internetu, by neměla vést k závěru, že je lze považovat za náhradu služeb přístupu k internetu, a to za předpokladu, že poskytování takové služby přístupu k internetu poskytovatelem služeb elektronických komunikací pro veřejnost je v souladu s čl. 3 odst. 1 až 4 tohoto nařízení, a tudíž je nelze považovat za obcházení těchto ustanovení. Poskytování takových služeb jiných, než služeb přístupu k internetu by nemělo být na úkor dostupnosti a obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele. U mobilních sítí je obtížnější odhadnout objem provozu v dané rádiové buňce z důvodu proměnlivého počtu aktivních koncových uživatelů, a proto může za nepředvídatelných okolností dojít k ovlivnění kvality služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele. U mobilních sítí by se nemělo mít za to, že se obecná kvalita služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele zhoršila v takových případech, kdy je celkový nepříznivý dopad služeb jiných než služeb přístupu k internetu nevyhnutelný, minimální a omezený na krátkou dobu. Vnitrostátní regulační orgány by měly zajistit, aby poskytovatelé služeb elektronických komunikací pro veřejnost uvedený požadavek splňovali. Vnitrostátní regulační orgány by v tomto ohledu měly posoudit dopad na dostupnost a obecnou kvalitu služeb přístupu k internetu analýzou mimo jiné parametrů kvality služeb (prodleva, kolísání kvality přenosu („jitter“), ztrátovost

paketů atd.), úrovně a účinků přetížení sítě, skutečné přenosové rychlosti v porovnání s inzerovanou, výkonu služeb přístupu k internetu ve srovnání s jinými službami, než je přístup k internetu a kvality vnímané koncovými uživateli.

*Dostatečná kapacita sítě k poskytování specializovaných služeb nad rámec služeb přístupu k internetu*

116. Specializované služby musí být nabízeny pouze tehdy, pokud je kapacita sítě dostatečná tak, aby služba přístupu k internetu nebyla zhoršena (např. kvůli vyšší latenci nebo kolísání výkonu (jitter) nebo chybějící šířce pásma) přidáním specializovaných služeb. Specializované služby nesmí krátkodobě ani dlouhodobě vést ke zhoršení celkové kvality služby přístupu k internetu pro koncové uživatele. Toho lze dosáhnout například dodatečnými investicemi do infrastruktury, které umožní dodatečnou kapacitu, takže nevznikne nepříznivý dopad na kvalitu služby přístupu k internetu.
117. V síti s omezenou kapacitou by služba přístupu k internetu a specializované služby mohly soutěžit o celkové síťové zdroje. Za účelem zajištění dostupnosti obecné kvality služby přístupu k internetu nedovoluje Nařízení poskytovat specializované služby, pokud kapacita sítě není dostatečná k jejich poskytování nad rámec poskytovaných služeb přístupu k internetu, protože by to vedlo ke zhoršení služby přístupu k internetu, a tím k obcházení Nařízení. Nařízením je chráněna před zhoršováním právě obecná kvalita služby přístupu k internetu a nikoli kvalita specializované služby.
118. Vnitrostátní regulační orgány by měly posoudit, zda za účelem zajištění kvality specializovaných služeb poskytovatelé internetových služeb zajistili dostatečnou kapacitu sítě pro veškeré nabídky služby přístupu k internetu poskytované prostřednictvím této infrastruktury i pro specializované služby. Pokud ne, poskytování specializovaných služeb by na základě Nařízení nebylo dovoleno.
119. Vnitrostátní regulační orgány by si mohly od poskytovatelů internetových služeb vyžádat informace ohledně toho, jak je dostatečná kapacita zaručena a v jakém měřítku je služba nabízena (např. síť, pokrytí a koncoví uživatelé). Vnitrostátní regulační orgány by poté mohly posoudit, jak poskytovatelé internetových služeb odhadli dodatečnou kapacitu potřebnou pro své specializované služby a jak zajistili, aby síťové prvky a spoje měly dostatečnou kapacitu pro poskytování specializovaných služeb nad rámec poskytovaných služeb přístupu k internetu.
120. Vnitrostátní regulační orgány by měly posoudit, zda existuje dostatečná kapacita pro službu přístupu k internetu, když jsou poskytovány specializované služby, či nikoliv, například pomocí provádění měření služby přístupu k internetu.<sup>38</sup> Postupy pro tato měření byly v posledních letech poměrně kvalitně zpracovány v rámci činnosti jednotlivých projektů pracovní skupiny sdružení BEREC k síťové neutralitě a neustále se vylepšují.

*„Ne na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele“*

121. Specializované služby nejsou přípustné, pokud jsou na úkor dostupnosti nebo obecné kvality služeb přístupu k internetu. Existuje korelace mezi parametry nabídky/ek služby přístupu k internetu (tj. její dostupností a obecnou kvalitou) a tím, zda existuje dostatečná kapacita pro poskytování specializovaných služeb nad rámec poskytovaných služeb přístupu k internetu. Vnitrostátní regulační orgány mohou zvážit, že by měření kvality služby přístupu k internetu bylo provedeno se specializovanými službami i bez nich, a to jak v krátkodobém, tak v dlouhodobém intervalu, například měření před zavedením specializovaných služeb na trhu a poté.

<sup>38</sup> Viz body 174-176.

- 121a. BEREC nyní vyvíjí měřicí nástroj („Net neutrality Measurement Tool“) a bude se snažit nadále svoji činnost zúročit v dalším vývoji metodologie měření obecné kvality služby přístupu k internetu. Vnitrostátní regulační orgány se mohou připojit ke spolupráci a posoudit pak výsledky této činnosti. Orgány také mohou sbírat informace od poskytovatelů internetových služeb, aby mohly zjistit a měřit vliv na obecnou kvalitu IAS. Jak je vysvětleno v bodu 17 úvodní části Nařízení, vnitrostátní regulační orgány by měly „posoudit dopad na dostupnost a obecnou kvalitu služeb přístupu k internetu analýzou mimo jiné parametrů kvality služeb (latence, kolísání kvality přenosu („jitter“), ztrátovost paketů atd.), úrovně a účinků přetížení sítě, skutečné přenosové rychlosti v porovnání s inzerovanou, výkonu služeb přístupu k internetu ve srovnání s jinými službami, než je přístup k internetu“.
122. Zatímco služba přístupu k internetu a specializované služby přímo soutěží o vyhrazenou část kapacity koncového uživatele, může sám koncový uživatel určit, jak ji používat. Pokud není technicky možné poskytovat specializovanou službu paralelně se službou přístupu k internetu, aniž by to bylo na úkor kvality služby přístupu k internetu pro koncového uživatele, neměly by vnitrostátní regulační orgány tuto soutěž o kapacitu považovat za porušení článku 3 odst. 5, druhý pododstavec, pokud je koncový uživatel informován podle čl. 4 odst. 1 písm. c) o dopadu na jeho službu přístupu k internetu a může čerpat smluvně dohodnuté rychlosti<sup>39</sup> pro jakoukoli službu přístupu k internetu odebíranou paralelně. Vnitrostátní regulační orgány by toto neměly považovat za omezení obecné kvality služby přístupu k internetu, když aktivace specializované služby ze strany jednotlivého koncového uživatele postihne pouze jeho vlastní službu přístupu k internetu. Nicméně by nemělo docházet k rušivým účinkům v částech sítě, kde je kapacita sdílena mezi různými koncovými uživateli.
123. Navíc, jak je uvedeno v bodu 17 úvodní části Nařízení, u mobilních sítí – kde počet aktivních uživatelů v dané buňce, a tedy i objem provozu, je obtížnější odhadnout než u pevných sítí – by neměla být za zhoršení obecné kvality služby přístupu k internetu pro koncového uživatele považována situace, kdy je celkový nepříznivý dopad specializovaných služeb nevyhnutelný, minimální a omezený na krátkou dobu. Na druhou stranu by tyto nepředvídatelné okolnosti související s počtem uživatelů a objemy provozu neměly nastávat u pevných sítí.
124. Vnitrostátní regulační orgány mohou posoudit, zda poskytování specializovaných služeb snižuje obecnou kvalitu služby přístupu k internetu např. měřením, v jakém rozsahu se snižuje měřená rychlost stahování a nahrávání nebo jak se zvyšuje latence, proměnlivost latence a ztrátovost paketů. Běžné menší dočasné kolísání nebo běžná menší latence napříč sítí by neměla být považována za zhoršení obecné kvality. Například výpadky sítě a jiné dočasné problémy způsobené poruchami sítě by měly být řešeny samostatně.
125. Vnitrostátní regulační orgány by měly zasáhnout, pokud je u služby přístupu k internetu zjištěno trvalé zřetelné snižování výkonu. To lze identifikovat, pokud je měřený výkon konzistentně nad (v případě ukazatelů, jako je latence, jitter nebo ztrátovost paketů) nebo pod (v případě ukazatelů, jako je rychlost) dříve zjištěnou průměrnou hodnotou po relativně dlouhou dobu, například v řádu hodin nebo dnů, nebo pokud je rozdíl mezi výsledky měření před a po zavedení specializované služby statisticky významný. V případě krátkodobých posouzení by rozdíl mezi výsledky měření se specializovanou službou a bez ní měl být posuzován obdobně.

---

<sup>39</sup> Jak je uvedeno v článku 4 odst. 1 písm. d).

„Ne využitelné či nabízené jako náhrada za službu přístupu k internetu“

126. Je nesmírně důležité, aby ustanovení týkající se specializované služby nesloužila jako potenciální možnost obcházení Nařízení. Proto by vnitrostátní regulační orgány měly posoudit, zda je specializovaná služba potenciální náhrada služby přístupu k internetu a zda je kapacita potřebná k jejich poskytování na úkor kapacity dostupné pro službu přístupu k internetu.
127. Při rozhodování, zda je specializovaná služba považována za náhradu služby přístupu k internetu, je jedním z důležitých aspektů, který by vnitrostátní regulační orgány měly posoudit, zda daná služba skutečně zajišťuje přístup k internetu, ale omezeně, ve vyšší kvalitě, nebo s odlišným řízením provozu. Pokud ano, bylo by to považováno za obcházení Nařízení.

**Článek 4****Opatření ke zvýšení transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu****Článek 4 odst. 1, opatření k transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu**

Poskytovatelé služeb přístupu k internetu zajistí, aby smlouva, která zahrnuje služby přístupu k internetu, obsahovala alespoň:

[...písm. (a) – (b) – (c) – (d) – (e)...]

Poskytovatelé služeb přístupu k internetu zveřejní informace uvedené v prvním pododstavci.

**Úvodní část Nařízení, bod 18**

Ustanovení o zajištění přístupu k otevřenému internetu by měla být doplněna účinnými ustanoveními týkajícími se koncových uživatelů, která se týkají otázek souvisejících zejména se službami přístupu k internetu a dají koncovým uživatelům možnost informovaného výběru. Tato ustanovení by se měla uplatňovat spolu s příslušnými ustanoveními směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES (1) a členské státy by měly mít možnost ponechat v platnosti či přijmout rozsáhlejší opatření. Poskytovatelé služeb přístupu k internetu by měli koncové uživatele jasně informovat o možném dopadu zavedení postupů řízení provozu na kvalitu služeb přístupu k internetu, soukromí koncových uživatelů a ochranu osobních údajů, jakož i o možném dopadu služeb jiných než služeb přístupu k internetu, jež si objednají, na kvalitu a dostupnost služeb přístupu k internetu každého z nich. Za účelem posílení postavení koncových uživatelů v takovýchto situacích by tedy poskytovatelé služeb přístupu k internetu měli koncové uživatele informovat ve smlouvě o rychlosti, kterou mohou skutečně poskytovat. Za běžně dostupnou rychlost se považuje rychlost, kterou by mohl koncový uživatel očekávat většinu času využívání služby. Poskytovatelé služeb přístupu k internetu by rovněž měli spotřebitele informovat o prostředcích nápravy, které má podle vnitrostátního práva k dispozici pro případ nesplnění požadavků na výkon. Za účelem stanovení prostředků nápravy, které má koncový uživatel k dispozici podle vnitrostátního práva, by se za nesplnění požadavků na výkon měla považovat jakákoli velká a trvající či pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu služby od výkonu uvedeného ve smlouvě, pokud byla zjištěna za

pomoci mechanismu sledování ověřeného vnitrostátním regulačním orgánem. Metodika by měla být stanovena v pokynech Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací (dále jen „BEREC“ nebo „sdružení BEREC“) a podle potřeby revidována a aktualizována, aby odrážela vývoj technologií a infrastruktury. Vnitrostátní regulační orgány by měly vymáhat dodržování ustanovení tohoto nařízení o opatřeních ke zvýšení transparentnosti pro zajištění přístupu k otevřenému internetu.

128. Vnitrostátní regulační orgány by měly zajistit, aby poskytovatelé internetových služeb, kteří poskytují IAS všem koncovým uživatelům (např. spotřebitelům a koncovým uživatelům podniků) ve smlouvách o poskytování službu přístupu k internetu uváděli příslušné informace uvedené v článku 4 odst. 1 písm. a) až e) jasným a srozumitelným způsobem a zveřejňovali tyto informace například na svých webových stránkách.<sup>40</sup>
129. Vnitrostátní regulační orgány by rovněž měly vědět, že požadavky na transparentnost stanovené v čl. 4 odst. 1 a čl. 4 odst. 2, jsou nad rámec opatření stanovených ve směrnici 2002/22/ES (směrnice o univerzální službě),<sup>41</sup> zejména v její kapitole IV. Vnitrostátní právo může také stanovit další požadavky na sledování, informace a transparentnost, včetně požadavků týkajících se obsahu, formy a způsobu zveřejňovaných informací.
130. Vnitrostátní regulační orgány by se měly snažit zajistit, aby poskytovatelé internetových služeb dodržovali následující postupy tak, aby bylo zajištěno, že informace budou jasné a srozumitelné:
- měly by být snadno přístupné a měl by být zřejmý jejich účel;
  - měly by být přesné a aktuální;
  - měly by koncovým uživatelům dávat smysl, tj. relevantní, jednoznačné a prezentované užitečným způsobem;
  - neměly by vytvářet nesprávný dojem služby poskytované koncovému uživateli;
  - měly by být srovnatelné minimálně mezi jednotlivými nabídkami, ale ideálně rovněž mezi jednotlivými poskytovateli internetových služeb, aby koncoví uživatelé mohli porovnat nabídky (včetně smluvních podmínek používaných různými poskytovateli internetových služeb) a poskytovatele internetových služeb tak, že toto srovnání ukáže rozdíly a podobnosti.
131. Vnitrostátní regulační orgány by měly zajistit, aby poskytovatelé internetových služeb ve smlouvě uváděli a zveřejňovali informace podle článku 4 odst. 1 písm. a) až e). Tyto informace by mohly být uváděny ve dvou částech (úrovních detailu):<sup>42</sup>
- První část by mohla obsahovat základní (obecné) informace. Poskytované informace o službě přístupu k internetu by měly obsahovat například vysvětlení

<sup>40</sup> Poskytovatelům IAS připomínáme bezprostřední závazek Směrnice (EU) 2018/1972, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace, zejména pak čl. 102, který se vztahuje k požadavkům poskytnout ve smlouvě informace, a čl. 103, odst. 3, který se týká srovnávacího nástroje. Tyto závazky budou po transpozici směrnice členskými státy pro poskytovatele služeb závazné.

<sup>41</sup> Od 21. prosince 2020 mají být odkazy na Směrnici 2002/22/ES čteny jako odkazy na Směrnici (EU) 2018/1972. Viz čl. 125 Směrnice (EU) 2018/1972.

<sup>42</sup> Vnitrostátní regulační orgány by měly vědět, že poskytovatelé internetových služeb mají podle jiných předpisů EU rovněž povinnost poskytovat spotřebitelům informace předtím, než se zavážou smlouvou: směrnice o právech spotřebitelů

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1>,

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:EN:PDF>

a směrnice o elektronickém obchodě (e-Commerce)

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=EN>.

rychlostí, příklady populárních aplikací, které lze používat v dostatečné kvalitě, a vysvětlení toho, jak jsou tyto aplikace ovlivňovány omezeními poskytované služby přístupu k internetu. Tato část by měla obsahovat odkaz na druhou část, kde jsou informace požadované čl. 4 odst. 1 Nařízení uvedeny podrobněji.

- Druhá část by mohla obsahovat podrobnější technické parametry a jejich hodnoty a další relevantní informace požadované čl. 4 odst. 1 Nařízení a těmito Pokyny.
132. Příklady, jak zveřejňovat informace transparentně, jsou uvedeny v Pokynech sdružení BEREC týkajících se transparentnosti ve vztahu k síťové neutralitě (Net Neutrality Transparency Guidelines) z roku 2011.<sup>43</sup>
133. Smluvní podmínky, které by nepatřičně vylučovaly nebo omezovaly výkon zákonných práv koncového uživatele vůči poskytovateli internetových služeb v případě úplného nebo částečného neplnění nebo nedostatečného plnění jakýchkoli smluvních podmínek ze strany poskytovatele internetových služeb, by mohly být považovány za nepřiměřené podle vnitrostátních předpisů, včetně implementace směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.<sup>44</sup>
134. Čl. 4 odst. 1, čl. 4 odst. 2 a čl. 4 odst. 3 se vztahují na všechny smlouvy bez ohledu na datum uzavření nebo prodloužení smlouvy. Čl. 4 odst. 4 se vztahuje pouze na smlouvy uzavřené nebo prodloužené v období od 29. listopadu 2015. Na změny smluv se vztahují vnitrostátní právní předpisy implementující čl. 20 odst. 2 směrnice o univerzální službě.<sup>45</sup>

#### Článek 4 odst. 1 písm. a), opatření k transparentnosti a řízení provozu

(a) údaje o tom, jaký dopad by mohla mít opatření řízení provozu uplatňovaná daným poskytovatelem na kvalitu služeb přístupu k internetu, soukromí koncových uživatelů a ochranu jejich osobních údajů;

135. Vnitrostátní regulační orgány by měly zajistit, aby poskytovatelé internetových služeb uváděli ve smlouvách a zveřejňovali jasné a srozumitelné vysvětlení opatření řízení provozu uplatňovaných v souladu s druhým a třetím pododstavcem článku 3 odst. 3, včetně následujících informací:
- jaký dopad by tato opatření mohla mít na celkovou zkušenost koncového uživatele obecně a ve vztahu ke konkrétním aplikacím (např. v případech, kdy je s určitými kategoriemi provozu nakládáno odlišně v souladu s čl. 3). Za tímto účelem by měly být použity praktické příklady. Poskytovatel internetových služeb by měl poskytnout zejména následující informace:
    - limity rychlost stahování a nahrávání platné pro IAS vybranou koncovým uživatelem, řízení provozu použité pro dohled nad dodržováním limitů pro rychlost stanování, a za jakých podmínek tato kritéria platí;

<sup>43</sup> Pokyny sdružení BEREC o transparentnosti v rozsahu síťové neutrality, BoR (11) 67, [http://berec.europa.eu/doc/berec/bor/bor11\\_67\\_transparencyguide.pdf](http://berec.europa.eu/doc/berec/bor/bor11_67_transparencyguide.pdf).

<sup>44</sup> Viz přílohu, odstavec 1 písm. b) směrnice rady č. 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:en:HTML>. Vnitrostátní regulační orgány mohou nebo nemusí být zmocněny ke sledování plnění uvedené směrnice.

<sup>45</sup> Od 21. prosince 2020 mají být odkazy na Směrnici 2002/22/ES čteny jako odkazy na Směrnici (EU) 2018/1972. Viz čl. 105, odst. 3 a čl. 125 Směrnice (EU) 2018/1972.

- okolnosti a způsob, za jakých jsou uplatňována opatření řízení provozu, která mají případně dopad popsáný v článku 4 odst. 1 písm. a);<sup>46</sup>
- jak by mohla tato opatření ovlivnit kvalitu služby IAS, zejména v případě přetížení sítě a ve vztahu k dalším službám přístupu k internetu s odlišnými parametry kvality služby, kdy poskytovatel internetových služeb nabízí více služeb připojení k internetu s odlišnými parametry kvality služby;
- jakákoli opatření uplatňovaná při řízení provozu, která používají osobní údaje, typy používaných osobních údajů, a způsob, jak poskytovatelé internetových služeb zajišťují soukromí údajů koncových uživatelů a chrání jejich osobní údaje při řízení provozu.

136. Informace by měly být jasné a srozumitelné. Informace by neměly být uváděny pouze v obecné rovině konstatující možné dopady opatření řízení provozu, která by mohla být uplatněna v souladu s Nařízením. Informace by měly rovněž obsahovat minimálně popis možných dopadů opatření řízení provozu, která jsou uplatněna u služby přístupu k internetu.

#### **Článek 4 odst. 1 písm. b), transparentnost a parametry kvality služby**

(b) jasné a srozumitelné vysvětlení toho, jaký praktický dopad mohou mít případná omezení objemu dat, rychlost či jiné parametry kvality služby na služby přístupu k internetu, a to zejména na využívání obsahu, aplikací a služeb;

137. Kromě rychlosti jsou nejdůležitějšími parametry kvality služby latence, kolísání kvality přenosu (jitter) a ztrátovost paketů. Tyto další parametry kvality služby by měly být popsány, pokud by v praxi mohly mít dopad na službu přístupu k internetu a používání aplikací. Vnitrostátní regulační orgány by měly zajistit, aby poskytovatelé internetových služeb poskytovali koncovým uživatelům informace, které souvisí s dopady. Koncoví uživatelé by měli být schopni porozumět vlivům těchto parametrů na používání aplikací a tomu, proč určité aplikace (např. interaktivní řeč/video nebo 4K video streaming) nemohou být ve skutečnosti používány kvůli dlouhé prodlevě nebo pomalé rychlosti služby přístupu k internetu. Mohou být uvedeny kategorie aplikací nebo populární příklady těchto dotčených aplikací.

138. Co se týče omezení objemu, měla by být ve smlouvách uvedena „velikost“ limitu (kvantitativně, např. v GB), co to v praxi znamená, a důsledky jeho překročení (např. další poplatky, omezení rychlosti, blokování veškerého provozu apod.), stejně jako, v případě odlišných cen, jasné vysvětlení, která data se započítávají do kterého limitu, a za jakou cenu. Pokud např. není vřechen obsah v aplikaci zahrnut do zero-ratingu, koncovému uživateli by to mělo být vysvětleno srozumitelně tak, aby si toho snadno všiml, a ještě před tím, než se rozhodne dotyčnou aplikaci použít. Pokud dojde ke snížení rychlosti po dosažení datového limitu, mělo by to být zohledněno při uvádění rychlostí ve smlouvě a zveřejňování těchto informací. Mohly by být též uvedeny příklady, jaké používání dat povede k situaci, kdy dojde k překročení datového limitu (např. orientační doba používání populárních aplikací jako např. SD video, HD video a streaming hudby).

<sup>46</sup> Směrnice o univerzální službě (Směrnice č. 2002/22/ES, čl. 20 odst. 1 písm. b), 2. a 4. odrážka) a Kodex (Směrnice (EU) 2018/1972, čl. 102) mohou rovněž vyžadovat, aby tyto informace byly uvedeny ve smlouvách.



**Článek 4 odst. 1 písm. c), transparentnost u specializovaných služeb**

(c) jasné a srozumitelné vysvětlení toho, jaký praktický dopad by mohly mít služby uvedené v čl. 3 odst. 5, které si koncový uživatel objedná, na služby přístupu k internetu poskytované těmtož koncovému uživateli;

139. Vnitrostátní regulační orgány by měly zajistit, aby poskytovatelé internetových služeb ve smlouvě uváděli a zveřejňovali jasné a srozumitelné informace o tom, jak specializované služby odebírané koncovým uživatelem, mohou ovlivnit službu přístupu k internetu. To je podrobněji řešeno v bodu 122.

**Článek 4 odst. 1 písm. d), transparentnost u smluvních rychlostí**

(d) jasné a srozumitelné vysvětlení toho, jaká je minimální, běžně dostupná, maximální a inzerovaná rychlost stahování a ukládání u služeb přístupu k internetu v případě pevných sítí, nebo jaká je odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost stahování a ukládání u služeb přístupu k internetu v případě mobilních sítí, a toho, jaký dopad by mohly mít velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo ukládání na výkon práv koncových uživatelů stanovených v čl. 3 odst. 1;

140. Za účelem posílení postavení koncových uživatelů by hodnoty rychlosti požadované čl. 4 odst. 1 písm. d) měly být uvedeny ve smlouvě a zveřejněny takovým způsobem, aby je bylo možno ověřit a použít ke zjištění jakéhokoli rozporu mezi skutečným výkonem služby a parametry dohodnutými ve smlouvě. Rychlosti pro upload a download by měly být uváděny jako jednotlivé numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kbit/s nebo Mbit/s). Rychlosti by měly být uváděny na základě uživatelských dat protokolu transportní vrstvy, a nikoli na základě protokolu nižší vrstvy.

141. V nedávných letech byly na trh uváděny produkty, které obsahují kombinaci různých typů technologií, v některých případech technologií pevných a mobilních. BEREC vítá inovativní formy připojení, pokud jejich koncoví uživatelé budou nadále informováni, jakou úroveň služby mohou očekávat. Když poskytovatel internetových služeb uvádí na trh nový produkt, může svoji nabídku uskutečnit prostřednictvím technologie, kterou si sám vybere, pokud zároveň transparentně informuje o skutečném výkonu IAS. Aby smluvní údaje o rychlosti byly srozumitelné, měly by ve smlouvách být uvedeny faktory, které mohou mít dopad na rychlost, a to jak faktory pod kontrolou poskytovatele internetových služeb, tak mimo jeho kontrolu. To platí také pro FWA (pevný bezdrátový přístup) a pro služby, které využívají kombinaci technologií, jako je hybridní IAS, kde mohou nepředvídatelné vlivy (např. podmínky okolního prostředí) do jisté míry ovlivnit poskytování služby.

141a. Pro účely požadavku transparentnosti z Nařízení považuje BEREC některé typy FWA za služby pevných sítí. To je například případ, kdy je bezdrátová síť (včetně mobilní) využívána pro poskytování IAS v pevném místě se speciálním zařízením a kdy je aplikováno buďto vyhrazení kapacity nebo užití jen určeného kmitočtového pásma. Za těchto okolností by měl být zajištěn soulad s požadavky na transparentnost u pevných sítí. Vnitrostátní regulační orgány mohou při posuzování konkrétního případu vzít v potaz specifika a podmínky zavádění dotčeného produktu.

141b. Pro účely požadavku transparentnosti z Nařízení považuje BEREC hybridní přístup za přístup k pevné síti, pokud v rámci jedné smlouvy sestává z kombinace pevných a mobilní technologií, je poskytován v pevném místě a je nabízen na trhu jako pevná služba. Z toho

důvodu by měl být zajištěn soulad s požadavky transparentnosti u pevných sítí. Pokud tomu tak není, pevná část služby musí splňovat požadavky na transparentnost u pevných sítí, a mobilní část služby musí splňovat požadavky na transparentnost u mobilních sítí. Jde-li např. o mobilní komponent hybridní IAS, který je na trhu nabízen vedle pevného komponentu, mohou vnitrostátní regulační orgány vyžadovat zachování požadavků pro minimální kvalitu služby a jiná vhodná a nutná opatření podle čl. 5, odst. 1.

142. Sdružení BEREC chápe, že požadavek, aby poskytovatelé internetových služeb uváděli ve smlouvě a zveřejňovali informace o *inzerovaných rychlostech*, neznamena požadavek na inzerování rychlostí jako takové. Spíše je omezen na uvedení ve smlouvě a zveřejnění informací o rychlostech, které jsou inzerovány poskytovatelem internetových služeb. Požadavek na uvedení inzerované rychlosti vyžaduje, aby poskytovatel internetových služeb vysvětlil inzerovanou rychlost konkrétní nabídky služby přístupu k internetu uvedenou ve smlouvě, pokud rychlost byla inzerována. Poskytovatel internetových služeb může samozřejmě rovněž inzerovat jiné nabídky služby přístupu k internetu s vyšší nebo nižší rychlostí, které nejsou předmětem konkrétního smluvního vztahu dotčeného účastníka (ať již z vlastního rozhodnutí, nebo kvůli nedostupnosti služby v dané lokalitě), v souladu s právní úpravou týkající se propagace a nabídky služeb.

### Specifikace rychlostí pro službu přístupu k internetu v pevných sítích

#### *Minimální rychlost*

143. Minimální rychlost je nejnižší rychlost, jakou se poskytovatel internetových služeb zavazuje poskytovat koncovému uživateli podle smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu. V zásadě by aktuální rychlost neměla být nižší než minimální rychlost, s výjimkou případů přerušení (výpadku) služby přístupu k internetu. Pokud je odchylka aktuální rychlosti oproti rychlosti minimální služby přístupu k internetu velká, trvajících či pravidelně se opakujících, znamenalo by to neplnění parametru dohodnuté minimální rychlosti.
144. Vnitrostátní regulační orgány<sup>47</sup> mohou stanovit požadavky na definování minimální rychlosti podle čl. 5 odst. 1, například, že by minimální rychlost mohla být v přiměřeném poměru k maximální rychlosti.

#### *Maximální rychlost*

145. Maximální rychlost je rychlost, jejíž dosažení může koncový uživatel očekávat alespoň někdy (např. alespoň jednou denně). Poskytovatel internetových služeb není povinen technicky limitovat rychlost na maximální rychlost stanovenou ve smlouvě.
146. Vnitrostátní regulační orgány mohou stanovit požadavky na definování maximálních rychlostí podle čl. 5 odst. 1, například tak, aby byla dosažitelná ve specifikovaném počtu případů během specifikovaného období.

#### *Běžně dostupná rychlost*

147. Běžně dostupná rychlost je rychlost, jejíž dosažení může koncový uživatel očekávat po většinu času během využívání služby. Sdružení BEREC má za to, že běžně dostupná

<sup>47</sup> Vnitrostátním regulačním orgánem, jak je uvedeno v článku 2 písm. g) rámcové směrnice, se rozumí subjekt nebo subjekty, které pověřuje členský stát jakýmkoli regulačními úkoly uloženými v rámci pro elektronické komunikace.

rychlost má dvě dimenze: číselné vyjádření rychlosti a dostupnost rychlosti během stanoveného období (jako procento), jako jsou např. špičky nebo celý den.

148. Běžně dostupná rychlost by měla být dostupná během stanoveného denního časového období. Vnitrostátní regulační orgány mohou stanovit požadavky na definování běžně dostupných rychlostí podle čl. 5 odst. 1. Příklady jsou:

- vymezení, že běžně dostupné rychlosti by měly být k dispozici alespoň v době mimo špičku a 90 % doby ve špičce, nebo 95 % času po celý den;
- požadavek, aby běžně dostupná rychlost byla v přiměřeném poměru k maximální rychlosti.

149. Aby bylo ustanovení účelné, měl by koncový uživatel mít možnost na základě poskytnutých informací vyhodnotit údaj o běžně dostupné rychlosti oproti skutečnému výkonu služby přístupu k internetu.

#### *Inzerovaná rychlost*

150. Inzerovaná rychlost je rychlost, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu. V případě, že jsou rychlosti uvedeny v reklamě nabídky poskytovatele internetových služeb (viz také bod 142), měla by inzerovaná rychlost být uvedena ve zveřejněných informacích a ve smlouvě pro každou nabídku služby přístupu k internetu.

151. Vnitrostátní regulační orgány mohou v souladu s čl. 5 odst. 1 stanovit požadavky na to, jak se rychlosti definované ve smlouvě vztahují k inzerovaným rychlostem, například, že by inzerovaná rychlost neměla přesáhnout maximální rychlost definovanou ve smlouvě.

#### *Specifikace rychlostí pro službu přístupu k internetu v případě mobilních sítí*

152. Odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost download a upload by měla být ve smlouvě popsána v souladu s body 153 - 157.

#### *Odhadovaná maximální rychlost*

153. Odhadovaná maximální rychlost pro mobilní službu přístupu k internetu by měla být uváděna tak, aby koncový uživatel porozuměl realisticky dosažitelné maximální rychlosti u své služby v různých místech za realistických podmínek používání. Odhadovaná maximální rychlost by mohla být uváděna samostatně pro různé síťové technologie, které mají vliv na maximální rychlost dostupnou pro koncového uživatele. Koncoví uživatelé by měli být schopni porozumět tomu, že nemusí být schopni dosáhnout maximální rychlosti, pokud jejich mobilní koncové zařízení danou rychlost nepodporuje.

154. Vnitrostátní regulační orgány mohou v souladu s čl. 5 odst. 1 stanovit požadavky na definování odhadované maximální rychlosti podle čl. 5 odst. 1.

155. Odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost download a upload může být uváděna v geografickém zpracování prostřednictvím map s odhadovanými/naměřenými hodnotami rychlosti pro všechna místa pokrytá sítí.

#### *Inzerovaná rychlost*

156. Inzerovaná rychlost pro nabídku mobilní služby přístupu k internetu by měla odrážet rychlost, kterou může realisticky zajistit koncovým uživatelům. I když jsou požadavky na transparentnost ohledně rychlosti služby přístupu k internetu pro mobilní službu přístupu

k internetu méně podrobné než pro službu přístupu k internetu poskytovanou v pevném místě, měla by inzerovaná rychlost umožnit koncovým uživatelům činit informovaná rozhodnutí, například aby byli schopni posoudit hodnotu inzerované rychlosti oproti skutečnému výkonu služby přístupu k internetu. Měly by být uvedeny významné faktory omezující rychlosti dosahované koncovými uživateli.

157. Vnitrostátní regulační orgány mohou v souladu s čl. 5 odst. 1 stanovit požadavky na to, jak se rychlosti definované ve smlouvě vztahují k inzerovaným rychlostem, například, že by inzerovaná rychlost pro službu přístupu k internetu uvedená ve smlouvě neměla přesáhnout odhadovanou maximální rychlost definovanou v téže smlouvě. Viz také bod 142.

#### **Článek 4 odst. 1 písm. e), transparentnost u prostředků nápravy, které má koncový uživatel k dispozici**

(e) jasné a srozumitelné vysvětlení toho, jaké prostředky nápravy má spotřebitel k dispozici podle vnitrostátního práva v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od výkonu uvedeného podle písmen a) až d).

158. Prostředky nápravy podle článku 4 odst. 1 písm. e), které má spotřebitel k dispozici, jsou definovány vnitrostátním právem. Příklady možných prostředků nápravy v případě nesrovnalostí jsou snížení ceny, předčasné ukončení smlouvy, náhrada škod nebo náprava neshody výkonu nebo kombinace uvedených prostředků nápravy. Vnitrostátní regulační orgány by měly zajistit, aby poskytovatelé internetových služeb poskytli spotřebitelům informace o těchto prostředcích nápravy.

#### **Článek 4 odst. 2, postupy pro vyřizování stížností**

Poskytovatelé služeb přístupu k internetu zavedou transparentní, jednoduché a účinné postupy pro vyřizování stížností koncových uživatelů týkajících se práv a povinností stanovených v článku 3 a v odstavci 1 tohoto článku.

159. Vnitrostátní regulační orgány by měly zajistit, aby poskytovatelé internetových služeb dodržovali určité správné postupy pro řešení reklamací, například:
- informování koncových uživatelů ve smlouvě a rovněž na svých webových stránkách o zavedených postupech, včetně obvyklé nebo maximální doby vyřízení reklamace, a to jasným způsobem;
  - uvedení popisu způsobu řešení reklamace, včetně kroků, jaké poskytovatel internetových služeb podnikne k vyšetření reklamace, a způsobu, jakým bude koncový uživatel informován o postupu řešení reklamace;
  - umožnění koncovým uživatelům snadno podávat reklamace různými způsoby, minimálně online (např. pomocí webového formuláře nebo e-mailem) a v prodejně, ale eventuálně i jinými způsoby, jako např. telefonicky či poštou;
  - poskytnutí jednotného kontaktního místa pro všechny reklamace týkající se ustanovení čl. 3 a čl. 4 odst. 1, bez ohledu na předmět reklamace;
  - umožnění koncovému uživateli dotázat se na stav vyřízení reklamace stejným způsobem, jakým byla reklamace podána;

- informování koncových uživatelů o výsledku reklamace v relativně krátké době, s přihlédnutím ke složitosti problému; Informování koncových uživatelů o způsobech urovnání nevyřešených sporů podle vnitrostátního práva, pokud se koncový uživatel domnívá, že reklamace nebyla vyřízena poskytovatelem internetových služeb úspěšně (v závislosti na příčině reklamace může být příslušným orgánem podle vnitrostátního práva vnitrostátní regulační orgán, soud nebo alternativní subjekt pro urovnávání sporů apod.).

### Článek 4 odst. 3, národní požadavky na transparentnost

Požadavky stanovené v odstavcích 1 a 2 doplňují požadavky stanovené ve směrnici 2002/22/ES a nebrání členským státům v tom, aby zachovaly nebo zavedly další požadavky na sledování, informace a transparentnost, včetně požadavků na obsah, formu a úpravu informací, jež mají být zveřejňovány. Tyto požadavky musí být v souladu s tímto nařízením a příslušnými ustanoveními směrnic 2002/21/ES a 2002/22/ES.

160. Toto ustanovení je určeno členským státům a nejsou nutné žádné pokyny pro vnitrostátní regulační orgány.

### Článek 4 odst. 4, ověřený mechanismus sledování

Za nedodržení výkonu pro účely aktivace prostředků nápravy, které má spotřebitel k dispozici podle vnitrostátního práva, se považuje jakákoli velká a trvající či pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od výkonu, který poskytovatel služeb přístupu k internetu uvedl v souladu s odst. 1 písm. a) až d), pokud byly příslušné skutečnosti zjištěny za pomoci mechanismu sledování ověřeného vnitrostátním regulačním orgánem.

Tento odstavec se použije pouze na smlouvy, jež byly uzavřeny nebo jejichž platnost byla prodloužena ke dni 29. listopadu 2015.

161. Relevantní skutečnosti prokazující velkou odchylku mohou být zjištěny pomocí jakéhokoli mechanismu monitorování ověřeného vnitrostátním regulačním orgánem, až již provozovaného vnitrostátním regulačním orgánem, nebo třetí osobou. Nařízení nevyžaduje, aby členské státy nebo vnitrostátní regulační orgán vytvářely nebo certifikovaly mechanismus monitorování. Nařízení nestanoví, jak musí být certifikace provedena. Pokud vnitrostátní regulační orgán má k dispozici mechanismus monitorování zavedený za tímto účelem, měl by být tento považován za certifikovaný mechanismus monitorování podle čl. 4 odst. 4.

162. Práva zakotvená v Nařízení by byla účinnější, kdyby vnitrostátní regulační orgány vytvořily nebo certifikovaly jeden nebo více mechanismů monitorování, které by umožnily koncovým uživatelům zjistit, zda dochází k nesouladu výkonu služby, a získat související výsledky měření pro využití při prokazování nesouladu výkonu jejich služby přístupu k internetu. Použití jakéhokoli certifikovaného mechanismu by nemělo pro koncového uživatele představovat dodatečné náklady a mělo být dostupné rovněž pro koncové uživatele se zvláštními potřebami.

163. Metodiky, které by certifikované mechanismy monitorování mohly používat, jsou dále popsány v následující části nazvané *Metodika pro sledování výkonu služby přístupu k internetu*. Účelem těchto pokynů ohledně metodik je přispět ke konzistentnímu

uplatňování Nařízení. Vnitrostátní regulační orgány by však měly být schopny používat své stávající nástroje měření a tyto pokyny nevyžadují, aby je vnitrostátní regulační orgány změnil.

### Metodika pro sledování výkonu služby přístupu k internetu

164. Vnitrostátní regulační orgány by měly při zavádění metodiky měření a při zkoumání faktorů jako je mj. soukromí, uživatelské prostředí, a křížový provoz přihlídnout k dokumentům BoR (14) 117<sup>48</sup> a BoR (17) 178.<sup>49</sup>

165. Při realizaci metodik měření by vnitrostátní regulační orgány měly vzít v úvahu pokyny vypracované sdružením BEREC v dokumentech zabývajících se QoS (kvalita služby) kontextu síťové neutrality, zejména pak pokyny uvedené v:

- Zpráva sdružení BEREC z roku 2014, Sledování kvality služeb přístupu k internetu v kontextu síťové neutrality;<sup>50</sup>
- specifikace Měřicího nástroje síťové neutrality;<sup>51</sup>
- BoR (18) 32, příloha 1;<sup>52</sup>
- implementace Měřicího nástroje síťové neutrality BEREC z otevřených zdrojů.

165. Podle stávajících pokynů se rychlost vypočítává podle objemu dat za určité časové období. Tato měření rychlosti by měla být prováděna pro download i upload. Kromě toho by rychlost měla být vypočítána na základě uživatelských dat protokolu transportní vrstvy. Měření by se neměla provádět pouze v rámci úseku zajišťovaného poskytovatelem internetových služeb. Podrobnosti metodiky měření by měly být transparentní.

## **Článek 5**

### **Dohled a vymáhání**

#### **Článek 5 odst. 1**

Vnitrostátní regulační orgány podrobně sledují a zajišťují dodržování článků 3 a 4 a podporují neustálou dostupnost nediskriminačních služeb přístupu k internetu na úrovni kvality, která dostatečně odráží technický pokrok. Pro tyto účely mohou vnitrostátní regulační orgány stanovit požadavky na technické vlastnosti, minimální požadavky na kvalitu služeb a další vhodná a nezbytná opatření pro jednoho nebo více poskytovatelů

<sup>48</sup> Viz kapitulu 4.8 *Závěry a doporučení* dokumentu BoR (14) 117 „Sledování kvality služeb přístupu k internetu v kontextu síťové neutrality.“

<sup>49</sup> BoR (17) 178,

[https://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/regulatory\\_best\\_practices/methodologies/7295-berec-net-neutrality-regulatory-assessment-methodology](https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/methodologies/7295-berec-net-neutrality-regulatory-assessment-methodology).

<sup>50</sup> BoR (14) 117,

[https://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/reports/4602-monitoring-quality-of-internet-access-services-in-the-context-of-net-neutrality-berec-report](https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/4602-monitoring-quality-of-internet-access-services-in-the-context-of-net-neutrality-berec-report).

<sup>51</sup> BoR (17) 179, Net neutrality measurement tool specification,

[https://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/reports/7296-net-neutrality-measurement-tool-specification](https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/7296-net-neutrality-measurement-tool-specification).

<sup>52</sup> BoR (18) 32, příloha 1: <https://etendering.ted.europa.eu/cft/cft-documents.html?cftId=3097>.

služeb elektronických komunikací pro veřejnost, včetně poskytovatelů služeb přístupu k internetu.

Vnitrostátní regulační orgány každý rok zveřejňují zprávy o výsledcích sledování a svá zjištění a poskytují je Komisi a sdružení BEREC.

#### Úvodní část Nařízení, bod 19

Vnitrostátní regulační orgány plní zásadní úlohu při zajišťování toho, aby mohli koncoví uživatelé skutečně vykonávat svá práva podle tohoto nařízení a aby byla dodržována ustanovení o zajištění přístupu k otevřenému internetu. Za tímto účelem by vnitrostátní regulační orgány měly mít povinnost dohledu a podávání zpráv a měly by zajišťovat, aby poskytovatelé služeb elektronických komunikací pro veřejnost, včetně poskytovatelů služeb přístupu k internetu, dodržovali své povinnosti týkající se zajištění přístupu k otevřenému internetu. Patří mezi ně povinnost zajistit dostatečnou kapacitu sítě pro poskytování nediskriminačních a vysoce kvalitních služeb přístupu k internetu, jejichž obecná kvalita by neměla být zhoršována z důvodu poskytování služeb určité úrovně kvality jiných než služeb přístupu k internetu. Vnitrostátní regulační orgány by rovněž měly mít pravomoc stanovit požadavky týkající se technických vlastností, minimální požadavky na kvalitu služeb a přijmout jiná vhodná opatření vůči všem nebo jednotlivým poskytovatelům služeb elektronických komunikací pro veřejnost, je-li to nezbytné k zajištění souladu s ustanoveními tohoto nařízení o zajištění přístupu k otevřenému internetu či k zamezení zhoršení obecné kvality služeb přístupu k internetu pro koncové uživatele. Vnitrostátní regulační orgány by se při tom měly co nejvíce řídit příslušnými pokyny sdružení BEREC.

#### Obecný přístup k dohledu

167. Co se týče povinností a pravomocí vnitrostátních regulačních orgánů stanovených v článku 5, existují tři typy aktivit vnitrostátních regulačních orgánů na sledování a zajištění dodržování článků 3 a 4.

- Dohled, který zahrnuje sledování ze strany vnitrostátních regulačních orgánů, jak je uvedeno v článku 5 odst. 1 a je zajištěno pravomocemi k získávání informací od poskytovatelů internetových služeb v článku 5 odst. 2 o:
  - sledování omezování práv koncových uživatelů (článek 3 odst. 1),
  - sledování smluvních podmínek a obchodních praktik (článek 3 odst. 2),
  - sledování řízení provozu (článek 3 odst. 3),
  - sledování a posouzení výkonu služby přístupu k internetu a dopadu specializovaných služeb na obecnou kvalitu služby přístupu k internetu (článek 3 odst. 5 a čl. 4),
  - sledování požadavků na transparentnost u poskytovatelů internetových služeb (čl. 4).
- Vymáhání, které může zahrnovat řadu různých zásahů a měření podle článku 5 odst. 1.
- Hlášení vnitrostátních regulačních orgánů o zjištěních ze sledování podle článku 5 odst. 1.

168. Sdružení BEREC by mělo podporovat trvalou výměnu zkušeností ze strany vnitrostátních regulačních orgánů z implementace Nařízení.

169. Za účelem sledování dodržování Nařízení mohou vnitrostátní regulační orgány požádat, aby poskytovatelé internetových služeb a koncoví uživatelé poskytli příslušné informace. Informace, které si lze vyžádat od poskytovatelů internetových služeb, jsou uvedeny v čl. 5 odst. 2, přičemž vnitrostátní regulační orgány mohou shromažďovat stížnosti koncových uživatelů a požádat koncové uživatele o vyplnění dotazníků a průzkumů.
170. Další pokyny ohledně konkrétních článků Nařízení jsou uvedeny v bodech 171-183 a dále v čl. 3 odst. 2 a čl. 3 odst. 5.

### Sledování opatření řízení provozu

171. Vnitrostátní regulační orgány mají pravomoc shromažďovat informace o řízení provozu, a to například pomocí:
- vyhodnocování opatření řízení provozu uplatňovaných poskytovateli internetových služeb, včetně výjimek (povolených podle čl. 3 odst. 3, třetí pododstavec);
  - vyžádání komplexnějších informací od poskytovatelů internetových služeb o zavedených opatřeních řízení provozu, včetně:
    - popisu a technických detailů o dotčených sítích, aplikacích nebo službách;
    - informací, jak jsou tyto sítě, aplikace a služby danými opatřeními dotčeny a o způsobu uplatňování daného opatření (např. jestli je opatření uplatňováno pouze v konkrétní denní dobu nebo v konkrétní oblasti);
    - v případě výjimečných opatření řízení provozu jdoucích nad rámec opatření stanovených ve druhém pododstavci (článek 3 odst. 3), včetně podrobného odůvodnění, proč je opatření uplatňováno, a dobu, po kterou je uplatňováno.
  - vyžádání záznamů o použitých opatřeních/postupech řízení provozu;
  - vyžádání relevantních informací od poskytovatelů internetových služeb pro účely šetření obdržených stížností vnitrostátními regulačními orgány;
  - provádění vnitrostátních šetření podle dokumentu sdružení BEREC „Traffic Management Investigation“ z roku 2012;<sup>53</sup>
  - shromažďování informací a stížností obdržených přímo od koncových uživatelů nebo jiných zdrojů informací, jako jsou například zprávy, blogy, fóra a jiné diskusní skupiny.
172. Opatření vnitrostátních regulačních orgánů mohou zahrnovat technická měření řízení provozu, např. za účelem zjištění porušení jako např. blokování nebo zpomalování provozu. Vnitrostátní regulační orgány mohou využívat dostupné nástroje,<sup>54</sup> ale musí přizpůsobit načasování měření a technická nastavení konkrétním případům měření. Výsledky měření musí být důkladně vyhodnoceny.
173. Vnitrostátní regulační orgány by měly vypracovat vhodná pravidla pro zjišťování porušování Nařízení a stanovení povinností nezbytných opatření pro zajištění plnění práv a stanovených v Nařízení.

### Sledování a posuzování výkonu služeb přístupu k internetu

174. Posouzení výkonu služby přístupu k internetu lze provádět na úrovni uživatele nebo na úrovni trhu:

<sup>53</sup> Pohled na řízení provozu a jiné praktiky mající za následek omezení otevřeného internetu v Evropě (BoR (12) 30) [http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/download/0/45-berec-findings-on-traffic-management-para\\_0.pdf](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/45-berec-findings-on-traffic-management-para_0.pdf).

<sup>54</sup> Na trhu je k dispozici celá řada nástrojů.



- Posouzení na úrovni uživatele: měření výkonu nabídek služby přístupu k internetu u koncového uživatele lze provést za účelem kontroly, zda poskytovatel internetových služeb plní smlouvu. Výsledky měření jsou porovnány s nasmlouvaným výkonem nabídky služby přístupu k internetu.
- Posouzení na úrovni trhu: výsledky měření na úrovni uživatele jsou shrnuta do úhrnných hodnot pro různé kategorie, jako jsou nabídky služeb přístupu k internetu, poskytovatelé internetových služeb, přístupové technologie (DSL, kabel, optické vlákno atd.), zeměpisná oblast atd. Agregované výsledky měření lze použít pro posouzení úrovně trhu.

175. Vnitrostátní regulační orgány mohou používat posouzení na úrovni trhu k regulačnímu dohledu, který předpokládá čl. 5 odst. 1, za účelem:

- prověření, zda jsou zveřejněné informace v souladu s výsledky sledování (viz bod 177);
- ověření, zda specializované služby nejsou poskytovány na úkor služby přístupu k internetu;
- ověření, zda se výkon služby přístupu k internetu v čase dostatečně vyvíjí a zohledňuje technologický pokrok.

176. Data z posouzení na úrovni trhu lze rovněž použít pro:

- potřeby transparentnosti, zveřejňováním statistických údajů a rovněž interaktivních map zobrazujících pokrytí mobilních sítí nebo průměrný výkon v určité zeměpisné oblasti u pevných sítí;
- zvážení dostupnosti různých nabídek služby přístupu k internetu nebo rozsahů nabídek poskytovateli internetových služeb a rovněž jejich rozšíření mezi koncovými uživateli;
- posouzení kvality u konkrétního typu služby přístupu k internetu, např. podle přístupové technologie (např. DSL, kabel nebo optické vlákno);
- porovnání nabídek služby přístupu k internetu na trhu;
- prověřování možného zhoršení způsobeného specializovanými službami.

### Sledování požadavků na transparentnost u poskytovatelů internetových služeb

177. Vnitrostátní regulační orgány by měly sledovat dodržování požadavků na transparentnost u poskytovatelů internetových služeb, a to prostřednictvím:

- sledování, zda poskytovatelé internetových služeb specifikovali a zveřejnili požadované informace podle čl. 4 odst. 1;
- ověření, zda jsou tyto informace jasné, přesné, relevantní a srozumitelné;
- prověření, zda jsou zveřejněné informace v souladu s výsledky sledování podle čl. 3, například ve vztahu k opatřením řízení provozu, výkonu služby přístupu k internetu a specializovaným službám;
- sledování, zda poskytovatelé internetových služeb mají zavedeny transparentní, jednoduché a účinné postupy pro vyřizování reklamací podle požadavků uvedených v čl. 4 odst. 2;
- shromažďování informací o stížnostech na porušování Nařízení.

Vymáhání

178. Za účelem zajištění dodržování Nařízení a podpory trvalé dostupnosti nediskriminujících služeb přístupu k internetu s kvalitou, která odráží technický pokrok, mohou vnitrostátní regulační orgány přistoupit k následujícím opatřením:

- požádat, aby poskytovatel internetových služeb podnikl opatření na eliminaci nebo odstranění faktoru způsobujícího zhoršení;
- stanovit požadavky na technické vlastnosti za účelem vyřešit í porušení Nařízení, například nařít odstranění nebo revizi určitého opatření řízení provozu;
- stanovit minimální požadavky na kvalitu služby;
- nařít jiná vhodná a nezbytná opatření, například ohledně povinnosti poskytovatelů internetových služeb zajistit dostatečnou kapacitu sítě pro poskytování vysoce kvalitní nediskriminující služby přístupu k internetu (Úvodní část Nařízení, bod 19);
- vydávat příkazy k zastavení činnosti v případě porušení, případně v kombinaci s pravidelnými (denními/týdenními) sankcemi, v souladu s vnitrostátním právem;
- vydávat příkazy k zastavení poskytování určitých specializovaných služeb, pokud nebude zajištěna dostatečná kapacita pro službu přístupu k internetu v přiměřené účinné lhůtě stanovené vnitrostátním regulačním orgánem, případně v kombinaci s pravidelnými (denními/týdenními) sankcemi, v souladu s vnitrostátním právem;
- ukládat pokuty za porušování v souladu s vnitrostátním právem.

179. V případě blokování a/nebo zpomalování, diskriminace atd. jednotlivých aplikací nebo kategorií aplikací mohou vnitrostátní regulační orgány zakázat omezování příslušných portů nebo omezení aplikace (aplikací), pokud není nesoulad s Nařízením, zejména čl. 3 odst. 3, třetí pododstavec, řádně odůvodněn. Opatření podle čl. 5 odst. 1 mohou být užitečná zejména při zakazování praktik, které zjevně představují porušení Nařízení. Mezi tato opatření může patřit:

- zákaz blokování a/nebo zpomalování konkrétních aplikací;
- zákaz určitého opatření řízení provozu na řešení přetížení, které je uplatňováno na jednotlivé konkrétní aplikace;
- požadování, aby parametry přístupu, například minimální nebo běžně dostupné rychlosti, byly srovnatelné s inzerovanými/maximálními rychlostmi;
- stanovení kvalitativních požadavků na výkon provozu u konkrétních aplikací.

180. Požadavky a opatření lze stanovit pro jednoho nebo více poskytovatelů internetových služeb a ve výjimečných případech může být rovněž rozumné stanovit tyto požadavky obecně pro všechny poskytovatele internetových služeb na trhu.

181. Stanovení jakýchkoli z těchto požadavků a opatření by mělo vycházet z principu účinnosti, nezbytnosti a proporcionality:

- Princip účinnosti vyžaduje, aby tyto požadavky mohly být implementovány dotčenými subjekty (podnikateli) a byly schopny rychle zabránit nebo odstranit zhoršení nabídky služby přístupu k internetu pro koncové uživatele nebo jiná porušení Nařízení.
- Princip nezbytnosti vyžaduje, aby z účinných požadavků nebo opatření byly vybrány ty nejméně zatěžující, tj. je nutné zvážit i jiné regulační nástroje a u těchto sledovat, že jsou nedostatečná, neúčinná nebo nerealizovatelná dostatečně rychle za účelem nápravy situace.

- Princip proporcionality znamená omezení požadavků pouze na potřebný rozsah a to, aby povinnost stanovená tímto požadavkem sledovala legitimní cíl, byla vhodná pro sledovaný cíl a současně aby neexistovala méně rušivá a stejně účinná alternativa pro dosažení tohoto cíle. Například pokud určití poskytovatelé internetových služeb nabízejí zhoršené služby přístupu k internetu nebo porušují pravidla Nařízení pro řízení provozu, mohou se přiměřené požadavky zaměřit zejména na tyto poskytovatele internetových služeb.

### Každoroční podávání zpráv vnitrostátních regulačních orgánů

182. Zprávy musí být zveřejňovány každý rok a vnitrostátní regulační orgány by měly své výroční zprávy zveřejňovat do 30. června za období od 1. května do 30. dubna. První zpráva má být zveřejněna do 30. června 2017, a to za období od 30. dubna 2016 do 30. dubna 2017 (prvních 12 měsíců po nabytí účinnosti ustanovení).

183. Kromě zveřejnění mají být tyto zprávy poskytnuty Komisi a sdružení BEREC. Aby Komise a sdružení BEREC mohly zprávy snadněji porovnat, doporučuje sdružení BEREC, aby vnitrostátní regulační orgány do svých výročních zpráv zahrnuly minimálně tyto části:

- celkový popis vnitrostátní situace s plněním Nařízením;
- popis činností vnitrostátního regulačního orgánu při monitoringu dodržování; počet a typ stížností a porušení týkajících se Nařízení;
- hlavní výsledky průzkumů provedených v souvislosti s dohledem a vymáháním Nařízení;
- hlavní výsledky a hodnoty získané z technických měření a hodnocení provedených v souvislosti s dohledem a vymáháním Nařízení;
- posouzení trvalé dostupnosti nediskriminujících služeb přístupu k internetu s takovou kvalitou, která dostatečně odráží technický pokrok;
- opatření přijatá/uplatňovaná vnitrostátními regulačními orgány podle čl. 5 odst. 1.

Vedle informací, které budou vnitrostátní regulační orgány předávat BEREC za dotčené ohlašovací období, mohou orgány ohlásit také události a produkty z předchozích let, pokud jsou pro ohlášení nadále relevantní. Za účelem poskytnutí strukturovaného přehledu, může ale BEREC takové informace prezentovat samostatně, mimo informace vztahující se k ohlašovacímu období.

### **Článek 5 odst. 2, vyžádání si informací**

Poskytovatelé služeb elektronických komunikací pro veřejnost, včetně poskytovatelů služeb přístupu k internetu, zpřístupní vnitrostátnímu regulačnímu orgánu na jeho žádost příslušné informace týkající se povinností stanovených v člancích 3 a 4, zejména informace týkající se řízení provozu a kapacity jejich sítě, jakož i odůvodnění případných uplatňovaných opatření řízení provozu. Uvedení poskytovatelé poskytují vyžádané informace ve lhůtách a s úrovní podrobnosti údajů, jaké vnitrostátní regulační orgán požaduje.

184. Vnitrostátní regulační orgány si mohou nad rámec informací uvedených ve smlouvách nebo zveřejňovaných poskytovateli internetových služeb vyžádat informace týkající se povinností stanovených v člancích 3 a 4. Požadované informace mohou obsahovat např.:

- další podrobnosti a vysvětlení o tom, kdy, jak a na které koncové uživatele je určité opatření řízení provozu uplatňováno;

- odůvodnění jakéhokoli uplatněného opatření řízení provozu, včetně toho, zda tato opatření splňují výjimky článku 3 odst. 3 písm. a) - c). Zejména,
  - ohledně článku 3 odst. 3 písm. a), přesný legislativní akt, zákon nebo nařízení, na jehož základě je opatření uplatňováno;
  - ohledně článku 3 odst. 3 písm. b), posouzení rizika pro bezpečnost a integritu sítě;
  - ohledně článku 3 odst. 3 písm. c), odůvodnění, proč je přetížení charakterizováno jako hrozící, výjimečné nebo dočasné, společně s minulými daty o přetížení potvrzujícími toto označení, a proč nestačí méně rušivé a stejně účinné opatření řízení provozu na řešení přetížení.
- požadavky na konkrétní služby nebo aplikace, které jsou nezbytné pro provoz aplikace na určité úrovni kvality;
- informace umožňující vnitrostátním regulačním orgánům ověřit, zda a do jaké míry je optimalizace specializovaných služeb objektivně nezbytná;
- informace o kapacitních požadavcích specializovaných služeb a další informace, které jsou nezbytné ke zjištění, zda je dostupná dostatečná kapacita pro specializované služby jako doplnění poskytovaných služeb přístupu k internetu, a opatření poskytovatele internetových služeb na její zajištění;
- informace prokazující, že poskytování jedné nebo všech specializovaných služeb poskytovaných nebo zajišťovaných poskytovatelem internetových služeb není na úkor dostupnosti obecné kvality služby přístupu k internetu pro koncové uživatele;
- podrobnosti o metodice, podle které jsou odvozovány rychlosti nebo jiné parametry kvality služby definované ve smlouvě nebo zveřejněné poskytovatelem internetových služeb;
- podrobnosti o veškerých obchodních dohodách a praktikách, které mohou omezovat výkon práv koncových uživatelů podle čl. 3 odst. 1), včetně podrobností o obchodních dohodách mezi poskytovateli obsahu a aplikací a poskytovateli internetových služeb;
- podrobnosti o zpracování osobních údajů poskytovateli internetových služeb;
- podrobnosti o druhu informací poskytovaných koncovým uživatelům ze strany poskytovatelů internetových služeb v zákaznických centrech, prostřednictvím služby helpdesk nebo na webových stránkách ohledně jejich služby přístupu k internetu;
- počet a typ stížností koncových uživatelů za určité období;
- podrobnosti o stížnostech obdržených od konkrétního koncového uživatele a krocích podniknutých při jejich vyřazování.

### **Článek 5 odst. 3, vydání těchto Pokynů**

Do 30. srpna 2016 vydá sdružení BEREC, s cílem přispět k jednotnému uplatňování tohoto nařízení, po konzultaci se zúčastněnými stranami a v úzké spolupráci s Komisí pokyny pro provádění povinností vnitrostátních regulačních orgánů podle tohoto článku.

185. Tyto pokyny představují splnění tohoto ustanovení. Sdružení BEREC bude tyto pokyny podle potřeby revidovat a aktualizovat.

**Článek 5 odst. 4, pravomoci**

Tímto článkem nejsou dotčeny úkoly svěřené členskými státy vnitrostátním regulačním orgánům nebo jiným příslušným orgánům v souladu s právem Unie.

186. Vnitrostátní regulační orgány a jiné příslušné orgány mohou mít rovněž jiné úkoly dohledu a vymáhání, které jsou jim svěřeny členskými státy v souladu s právem Unie. Tyto povinnosti mohou kromě rámce pro elektronické komunikace vyplývat například ze soutěžního a spotřebitelského práva. Článkem 5 nejsou dotčeny úkoly vnitrostátních regulačních orgánů nebo jiných příslušných vnitrostátních nebo evropských orgánů vyplývající z těchto zákonů, bez ohledu na to, zda se tyto úkoly překrývají s povinnostmi vnitrostátních regulačních orgánů (nebo jiných příslušných orgánů) stanovenými v článku. Nařízením nejsou dotčeny kompetence vnitrostátních regulačních orgánů nebo jiných vnitrostátních orgánů při dohledu a vymáhání směrnice 95/46/ES<sup>55</sup> nebo směrnice 2002/58/ES uvedené v článku 3 odst. 4, protože tyto úkoly jsou nadále svěřeny podle vnitrostátního práva.

**Článek 6****Sankce**

Členské státy stanoví sankce za porušení ustanovení článků 3, 4 a 5 a přijmou veškerá nezbytná opatření k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující. Členské státy tyto sankce a opatření oznámí Komisi nejpozději do 30. dubna 2016 a neprodleně Komisi oznámí všechny jejich následné změny.

187. Toto ustanovení je určeno členskými státem a nejsou nutné žádné pokyny pro vnitrostátní regulační orgány.

**Článek 10****Vstup v platnost a přechodná ustanovení****Článek 10 odst. 1, vstup Nařízení v platnost**

Toto nařízení vstupuje v platnost třetím dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie.

<sup>55</sup> Odkazy na Směrnici 95/46/ES se čtou jako odkazy na Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Viz článek 94 Nařízení (EU) 2016/679.

188. Nařízení vstoupilo v platnost 29. listopadu 2015.

### **Článek 10 odst. 2, účinnost nařízení**

Použije se ode dne 30. dubna 2016, s výjimkou těchto případů:

[...]

čl. 5 odst. 3 se použije ode dne 29. listopadu 2015;

[...]

189. Nařízení je účinné se použije od 30. dubna 2016, s výjimkou čl. 5 odst. 3, který nařizuje sdružení BEREK vydat tyto pokyny a který se použije od 29. listopadu 2015.

190. Při sledování a zajišťování dodržování čl. 3 a 4 vnitrostátní regulační orgány přihlednou k tomu, že se ustanovení Nařízení vztahují na všechny stávající a nové smlouvy s výjimkou čl. 4 odst. 4, který se vztahuje pouze na smlouvy uzavřené nebo prodloužené v době od 29. listopadu 2015.<sup>56</sup> Naopak to znamená, že po přechodnou dobu se článek 4 odst. 4 nevztahuje na určitý počet smluv. Nicméně článek 4 odst. 4 se postupně bude vztahovat na stále větší počet smluv, jak budou prodlužovány nebo nově uzavírány.

### **Článek 10 odst. 3, přechodné období**

Členské státy mohou do 31. prosince 2016 ponechat v platnosti vnitrostátní opatření, včetně samoregulačních systémů zavedených před 29. listopadem 2015, jež nejsou v souladu s čl. 3 odst. 2 nebo 3. Dotčené členské státy tato opatření oznámí Komisi do 30. dubna 2016.

191. Článek 10 odst. 3 je určený členskými státy. Nicméně při posuzování souladu s článkem 3 odst. 2 a 3 vnitrostátní regulační orgány přihlednou k tomu, zda by vnitrostátní opatření, včetně samoregulačních systémů, mohla využít přechodného období do 31. prosince 2016, kdy mohou být ponechána, pokud byla zavedena před 29. listopadem 2015 a byla příslušnými členskými státy oznámena Komisi do 30. dubna 2016. V takovém případě by během tohoto přechodného období nedošlo k žádnému porušení článku 3 odst. 2 a článku 3 odst. 3.

---

<sup>56</sup> Viz bod 134 těchto Pokynů.

## Příloha

### Metodologie posuzování zero-ratingu a podobných nabídek

Je důležité, aby vnitrostátní regulační orgány zajistily plnění cílů Nařízení a posuzovaly, zda dotyčné dohody a/nebo obchodní praktiky neobcházejí tyto obecné cíle. V následujících bodech je uvedena metodologie pro posuzování. Slouží jako návod k posuzování případů zero-ratingu a podobných nabídek. Jednotlivé případy by měly být vždy analyzovány samostatně, aby se posuzování mohlo zaměřit na specifika toho kterého případu.

Příloha nemá nahrazovat pravidla stanovená v samotných Pokynech. Stať Pokynů má předost.

#### 1. Úvodní posouzení

- Kdo poskytuje IAS? Nařízení platí přímo na vztah mezi poskytovatelem internetových služeb a koncovým uživatelem a týká se IAS, která je mu nabízena.
- Obsahuje nabídka komponent řízení provozu? Řízení provozu musí být analyzováno podle čl. 3, odst. 3.

#### 2. Hlavní posuzování zero-ratingu a podobných nabídek založené na kritériích z Pokynů (za tímto účelem by měl být vzat v potaz pokyn, uvedený v bodech 40-48 i bod úvodní ustanovení 7 z Nařízení):

- Vliv/účinek na spotřebitele a podnikající koncové uživatele (bod 46, 3. odrážka):
  - Poměr objemu dat zahrnutých do zero-ratingu v porovnání k souhrnnému datovému limitu a celkovému objemu využívaných dat. Změnily se datové limity nebo cena dat ve srovnání se situací před tím, než byla uvedena nabídka zero-ratingu? Jaký je tento cenový vývoj v porovnání s obecným vývojem cenové hladiny v průběhu času, kdy obvykle účastníci dostávají vyšší objemy dat za stejnou cenu díky postupnému snižování nákladů a technologickému vývoji? Jak se liší cena za GB napříč nabídkami s a bez zero-ratingového komponentu (bod 48, 7. odrážka)?
  - Motivace využívat specifickou aplikaci a potažmo tedy i její vliv na uplatňování práv koncových uživatelů může také záviset na počtu aplikací (např. hudebních streamovacích), které jsou zahrnuty do zero-ratingu (bod 46, 3. odrážka).
  - Je zajištěna transparentnost pro spotřebitele i podnikající koncové uživatele, např. je zřejmé, který obsah služby je v zero-ratingu a který ne (bod 138)?
- Vliv/účinek na koncové uživatele poskytovatelů obsahu a aplikací (bod 46, 4. odrážka):
  - Je nabídka dostupná všem zájemcům z řad poskytovatelů obsahu a aplikací za stejně spravedlivých a přiměřených nediskriminačních podmínek, nebo jde o exklusivní<sup>57</sup> zero-ratingové schéma, nebo je dostupné pouze omezenému počtu poskytovatelů obsahu a aplikací? Jsou podmínky nabídky dostatečně transparentní (body 42b-e a 138)?
  - Jak obtížné je pro poskytovatele obsahu a aplikací (včetně menších poskytovatelů a start-upů) se k nabídce připojit? Jaké jsou podmínky připojení se (právní, technické, ekonomické, procesní)? Jsou tyto informace veřejně dostupné? Existují nějaké překážky vstupu (administrativní, obchodní, technické, nejistota atd.) a jak jsou obtížné? Představuje definice kategorie aplikace překážku pro poskytovatele

<sup>57</sup> Exklusivita, tj. exklusivní dohody mezi poskytovateli internetových služeb a poskytovateli obsahu a aplikací. Je-li nabídka exklusivní, její vliv na soutěž může být větší.

podobných aplikací? Ohlašuje poskytovatel internetových služeb poskytovateli obsahu a aplikací zpracování jeho žádosti o vstup do programu v přijatelné lhůtě (body 42b-e, 46 4. odrážka, 2. a 3. pod-odrážka)?

- Je nabídka poskytována skrze vertikálně integrovaného poskytovatele internetových služeb/obsahu a aplikací, tj. poskytovatele internetových služeb, který zahrnuje do zero-ratingu svůj vlastní obsah? Čím silnější pozici na trhu má vertikálně integrovaný poskytovatel internetových služeb/obsahu a aplikací a čím atraktivnější je jeho produkt, tím větší je potenciál omezení práv koncových uživatelů, jak jsou stanoveny v čl. 3, odst. 1 Nařízení (body 42 a 46).
- Přehled praktik a dostupných alternativ (bod 46, 5. odrážka):
  - Sem patří např. počet koncových uživatelů, kteří využívají službu v zero-ratingu, ve srovnání s celkovým počtem účastníků poskytovatele internetových služeb; a/nebo počet koncových uživatelů, kteří využívají služby v zero-ratingu na národním trhu (body 46, 5. odrážka).
  - Jsou u nabídky dostupné různé tarifní plány, což by poukazovalo na rozdíly v cenách nabídek s a bez zero-ratingu (bod 46, 5. odrážka)?
- Dodatečná kritéria, která by vnitrostátní regulační orgány mohly chtít posuzovat:
  - pozice na trhu poskytovatele internetových služeb<sup>58</sup> (bod 46, 2. odrážka);
  - pozice na trhu poskytovatele obsahu a aplikací,<sup>59</sup> jehož obsah je v zero-ratingu, ve srovnání s poskytovatelem, jehož obsah nespadá do zero-ratingového schématu (bod 46, 2. odrážka);
  - jakékoliv potenciální obcházení cíle Nařízení, které není zahrnuto v bodech výše (bod 46, 1. odrážka).
- Po zvážení výše zmíněných faktorů se může vnitrostátní regulační orgán rozhodnout vyžádat si další informace od dotyčného poskytovatele(ů) internetových služeb a/nebo obsahu a aplikací, prošetřit, zda nebyly na posuzovanou nabídku zero-ratingu podány nějaké stížnosti a, je-li to nutné, přizvat vnitrostátní orgány ochrany údajů nebo jiné odpovědné orgány (čl. 5, odst.2).

### 3. Závěr posuzování

Vnitrostátní regulační orgán musí dojít k závěru, zda účinek zero-ratingových praktik vede k omezením uvedeným v čl. 3, odst. 2, která omezují práva koncových uživatelů, jak je to uvedeno v čl. 3, odst. 1.

Pokud se vnitrostátní regulátor rozhodne nepodnikat žádné kroky, může naplánovat návazné činnosti, např. pravidelné sledování věci, buď v rámci přípravy výroční zprávy o výsledcích sledování Nařízení nebo ještě dodatečně (čl. 5, odst. 1 a čl. 5., odst. 2).

Pokud posouzení dojde k závěru, že práva koncového uživatele jsou omezena (čl. 3, odst. 1), nabídka bude považována za obcházení Nařízení. Pokud však poskytovatel internetových služeb změní na základě posouzení vnitrostátního regulačního orgánu své praktiky nabídek zero-ratingu, orgán může nabídku zero-ratingu znovu posoudit v její nové podobě (č. 5, odst.1).

<sup>58</sup> Viz bod 7 Úvodní části Nařízení.

<sup>59</sup> Viz bod 7 Úvodní části Nařízení.