

# Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality

## I. Úvod

Dne 25. listopadu 2015 bylo schváleno Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále jen „Nařízení“), které stanovuje mj. společná pravidla pro zajištění rovného a nediskriminačního nakládání s provozem při poskytování služeb přístupu k internetu a zajištění souvisejících práv koncových uživatelů. Nařízení dále v článku 5 pověřuje sdružení BEREC vydáním Pokynů pro provádění povinností vnitrostátních regulačních úřadů (dále jen Pokyny)<sup>1</sup> s cílem přispět k jednotnému uplatňování Nařízení. Pokyny byly v souladu s článkem 5 Nařízení vydány k 30. srpnu 2016.

Nařízení se vztahuje na poskytovatele služeb přístupu k internetu a provozovatele sítí elektronických komunikací, kteří jsou podnikateli v elektronických komunikacích ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), při poskytování veřejně dostupné služby přístupu k internetu.

Pokyny připravené sdružením BEREC jsou výkladovým dokumentem, který má za cíl usnadnit a co nejvíce sjednotit aplikaci Nařízení v jednotlivých členských státech Evropské unie a postup národních regulátorů (NRA) při posuzování souladu poskytovaných služeb přístupu k internetu s požadavky Nařízení. V této souvislosti Pokyny připouští v některých bodech možnost zohlednění národních specifik. Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) přistoupil k vyhodnocení specifik na trhu služeb přístupu k internetu v České republice (dále jen „ČR“) a rozhodl se ve smyslu Pokynů tímto dokumentem reagovat na situaci na trhu a popsat některé konkrétní situace a skutečnosti, které považuje za specifické a důležité.

Tento dokument vysvětluje aplikaci Nařízení a Pokynů v prostředí České republiky z pohledu uplatnění vybraných pravidel, která v Pokynech předpokládají individuální posouzení. Nejedná se tak o změnu či dokonce nahrazení ustanovení Nařízení ani Pokynů.

Úřad dále uvádí, že nabytím účinnosti Nařízení a vydáním Pokynů sdružení BEREC pozbývá platnosti dokument „Obecná pravidla a doporučení pro využívání řízení datového provozu při poskytování služby přístupu k síti internet“ ze dne 19. prosince 2013. Na tuto skutečnost Úřad upozornil informací na svých webových stránkách v sekci, kde je dokument uveřejněn (<https://www.ctu.cz/rizeni-datoveho-provozu-parametry-mereni-kvality>).

## II. Nabízení služeb přístupu k internetu v ČR

Poskytovatelé přístupu k internetu se obecně snaží atraktivit pro koncové uživatele své služby používáním různých obchodních a technických praktik. Úřad uvádí níže na základě reálných zkušeností z fungování trhu v ČR a s přihlédnutím k jeho specifikům případy takových praktik, u nichž posuzoval konkrétní parametry reálně nabízených služeb a k nimž považuje za důležité se v rámci možností daných Nařízením a Pokyny vyjádřit. Přitom je veden snahou zamezit případným výkladovým nejasnostem souvisejícím s kontrolou naplňování požadavků Nařízení v rámci jemu určených kompetencí a napomoci poskytovatelům služeb přístupu k internetu postupovat správně při tvorbě nabídky služeb.

---

<sup>1</sup> [http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/download/0/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-b\\_0.pdf](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/6160-berec-guidelines-on-the-implementation-b_0.pdf)

## 1. Zero rating

Obchodní praktika označovaná jako „zero rating“ (dále jen „ZR“) spočívá ve zpoplatnění datových přenosů nulovou nebo jinou než obvykle účtovanou sazbou. Jedná se o praktiku, kterou operátoři používají pro zatraktivnění, resp. odlišení svých nabídek pro koncové uživatele. ZR může nabývat mnoha podob s různými dopady na uživatele, otevřený internet a tržní prostředí obecně. Pokyny se praktikami ZR a související problematikou obšírně zabývají v bodech 30–48. V ČR jsou tyto praktiky reálně využívány zejména při poskytování mobilních služeb, které jsou nabízeny s limity pro přenesená data za určité časové období. U služeb přístupu k internetu v pevném místě poskytovaných prostřednictvím pevných sítí se tato omezení na trhu běžně neaplikují.

Úřad bude v případě potřeby či žádosti posuzovat uplatnění ZR individuálně, a to z hlediska souladu s Pokyny s ohledem na cíle Nařízení, tj. zda ta či jiná konkrétní nabídka omezuje možnost volby koncového uživatele a zda dochází k deformaci tržního prostředí formou pozitivní či negativní diskriminace určitého obsahu, aplikací či jejich poskytovatele.

Úřad bude v rámci posuzování uplatnění ZR primárně hodnotit tržní postavení poskytovatele služby přístupu k internetu v souladu s body 42–45 Pokynů, a v této souvislosti bude posuzovat dopad uplatnění ZR daným poskytovatelem na tržní prostředí. Zejména v případě aplikace ZR virtuálními operátory (MVNO) Úřad při hodnocení dopadů uplatnění ZR na trhy vezme do úvahy i jejich majetkové propojení se síťovými operátory (MNO) či poskytovateli obsahu. Při posuzování, zda je uplatnění ZR či obdobných praktik v souladu s evropskými pravidly síťové neutrality či nikoliv, bude Úřad brát v úvahu i případné kombinace více typů ZR (viz níže).

- Nejběžnějším typem ZR je nezapočítávání přenosu dat souvisejících s určitou konkrétní aplikací, nebo kategorií aplikací, do datového limitu služby přístupu k internetu, což znamená ve svém důsledku účtování nulové, nebo nižší ceny za takový přenos dat. Tyto praktiky nejsou v obecné rovině zakázány a Úřad je bude v souladu s výše uvedenými principy v případě potřeby posuzovat individuálně, případně stanoví obecnou výjimku.
- Další obchodní praktikou je nezpoplatnění veškerého datového přenosu v rámci přístupu k internetu v konkrétních časových úsecích, např. v nočních hodinách, o víkendech apod. Úřad v souladu s bodem 35 Pokynů považuje tuto praktiku za povolenou a zcela v souladu s Nařízením.
- Dalším příkladem ZR je praktika, kdy datové přenosy pro potřeby některých aplikací, služeb či konkrétního obsahu fungují i po dosažení datového limitu koncovým uživatelem, zatímco ostatní datové přenosy jsou zastaveny případně zpomaleny. Takový postup obecně není povolen, a pokud není stanovena specifická výjimka (viz níže), je považován za porušení Nařízení článku 3 (3) první a třetí pododstavec, a bod 55 Pokynů.

Úřad s ohledem na specifické podmínky nabídky a poskytování služeb přístupu k internetu v ČR identifikoval nad rámec výše uvedeného možnost aplikace výjimky, která by nebyla posuzována jako porušení Nařízení. Jedná se o:

- **Přístup do tzv. samoobsluhy (self-care)**

V obecné rovině platí, že pokud je přenos dat pro konkrétní aplikaci umožněn i po dosažení limitu pro datový přenos, zatímco ostatní provoz je zablokován, nebo zpomalen, jedná se o zakázanou praktiku (viz výše). Přípustnou výjimkou uvedenou v Pokynech (bod 35) tvoří pouze pokračující přenos dat za účelem dokoupení dalších dat. Úřad s ohledem na charakter nabídky služeb přístupu k internetu zejména mobilními operátory a na praxi při využívání služeb považuje za účelné toto ustanovení vztáhnout i na přístup do tzv. samoobsluhy poskytovatele přístupu k internetu, kde si uživatel nastavuje své služby, kontroluje faktury, vyúčtování apod. Prostřednictvím

samoobsluhy může též poskytovatel sdělovat svým uživatelům další údaje o jím využívané službě, např. zpřístupňovat smluvní dokumentaci včetně povinně zveřejňovaných informací. Výjimka se vztahuje pouze na obsah přenášený za výše uvedeným účelem, nevztahuje se na jiné činnosti a účely. Zejména se nevztahuje na testování kvality poskytovaných služeb, včetně měření přenosových rychlostí a dalších parametrů poskytovaných služeb.

Úřad se domnívá, že taková výjimka není v rozporu s Nařízením, jelikož jejím uplatněním nedojde k omezení ani ovlivnění výběru obsahu, aplikací či koncového zařízení pro koncového uživatele. K uživatelské samoobsluze neexistuje z pohledu koncového uživatele ani tržního prostředí substitut, žádný další obsah ani aplikace by tedy nebyly znevýhodněny, což by bylo podle článku 7 recitálu Nařízení důvodem regulačního orgánu k zásahu. Úřad též zvažoval, zda tato výjimka nebude představovat riziko deformace trhu např. znevýhodněním menších virtuálních operátorů (MVNO), kteří veškerá přenášená data velkoobchodně nakupují od síťových operátorů (MNO). Úřad vychází ze zjištění, že datový provoz pro výše uvedené potřeby je relativně malý a nabídka volného přístupu k samoobsluze by proto neměla mít vliv na možnost replikovat ZR nabídku samoobsluhy. Uplatnění tohoto přístupu přitom podle Úřadu umožňuje do jisté míry určitou diferenciaci nabídek, která je pozitivní z pohledu rozvoje soutěžního prostředí, a současně se pro koncového uživatele jedná o způsob, jak sledovat poskytování a kvalitu jím odebírané služby.

S ohledem na výše uvedené bude Úřad akceptovat u všech poskytovatelů služeb skutečnost, že vyjmou datový provoz generovaný přístupem uživatele k samoobsluze ze započítávaného objemu přenesených dat, nezaplatí ho nebo ho umožní i po vyčerpání datového limitu při zablokování nebo zpomalení ostatního provozu.

## **2. Nabídka služeb přístupu k internetu s limitem datového objemu**

Služby s omezením objemu přenesených dat jsou na trhu v ČR nabízeny převážně v mobilních sítích. Existují nabídky, u nichž je při smluvním omezení v objemu přenesených dat po vyčerpání tohoto objemu služba přístupu k internetu nadále poskytována, avšak se sníženou rychlostí stahování a ukládání dat. Úřad považuje takovou nabídku služby přístupu k internetu za přípustnou, pokud se jedná o snížení rychlosti přenosu dat stejně pro všechny aplikace/služby/obsah. Smluvní podmínky musí dle názoru Úřadu obsahovat konkrétní popis toho, jakým způsobem jsou přenesená data započítávána (zda pouze stahovaná data, tj. v jednom směru, nebo obou směrech) a na jaké vrstvě se objem přenesených dat měří. Ve smluvních podmínkách musí být dále jednoznačně stanoveny parametry služby a případná další omezení aplikovaná po vyčerpání datového limitu. Minimální rychlost po vyčerpání smluvně omezeného objemu přenesených dat může být nižší než rychlost při běžném poskytování služby. Před ani po vyčerpání tohoto limitu pro přenos dat nesmí docházet k porušení pravidel stanovených v Pokynech (body 138, 143).

## **3. Omezování přístupu k obsahu**

V minulosti se na trhu elektronických komunikací objevovaly různé služby nabízející blokování určitého typu obsahu. Jednalo se o blokování reklamy, blokování nevhodného obsahu formou rodičovských zámků apod. Tyto služby byly v určité formě nabízeny i v ČR. Služba přístupu k internetu je definována v Nařízení a musí být poskytovatelem vždy nabízena a poskytována jako neomezená ve smyslu čl. 3 odst. 1 Nařízení. Od nabytí účinnosti Nařízení může k případnému zabránění přenosu (blokování) být částí obsahu, některých služeb, aplikací či zpráv dojít pouze na koncovém zařízení koncového uživatele, s výjimkami uvedenými v čl. 3 (3) třetí pododstavec Nařízení. Uživatel má tímto možnost přímo a v reálném čase svou volbu realizovat (zapnout či vypnout blokování), a to bez dalšího nutného zásahu poskytovatele služby přístupu k internetu.

Není však možné nabízet a umožnit blokování určitého obsahu v síti poskytovatele služby přístupu k internetu, byť na žádost uživatele. Důvodem tohoto opatření je skutečnost,

že právě blokování obsahu přímo v síti by mohlo ve svém důsledku vést k obcházení účelu a cíle Nařízení. Diskuse na pracovní skupině BEREC tento postoj ve většině příspěvků podpořila s tím, že lze omezit šíření nezákonného obsahu k uživatelům zvláštními zákony. Tento postup Nařízení a Pokyny umožňují.

Pro vyloučení pochybností Úřad uvádí, že blokování obsahu, jehož šíření je nezákonným podle již existující unijní právní úpravy či národní právní úpravy souladné s právem Unie, lze považovat za souladné s Nařízením a Pokyny, a se zásadou 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.

#### **4. Poskytování služby přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí**

Na trhu v ČR jsou nabízeny služby přístupu k internetu poskytované prostřednictvím mobilní sítě nejen v podobě služeb internetu v mobilu a mobilního internetu, ale i služby inzerované jako služby pro využití v pevném místě (zejména na bázi technologie LTE). Z pohledu koncového uživatele může tato třetí varianta služeb představovat určitou náhradu služby přístupu k internetu v pevném místě, a to i přesto, že by služba mohla být konzumována za pohybu. Koncový uživatel má přitom zpravidla možnost přístupu ke službě na různých místech (nomadický přístup). Služby tohoto typu jsou poskytovány třemi největšími mobilními síťovými operátory. Podmínky poskytování služby jsou navzájem podobné a reagují na poměrně značnou poptávku. Ke konci roku 2015 bylo v ČR poskytováno cca 80 tisíc těchto služeb, přičemž jejich počet v průběhu roku 2016 dynamicky roste.

Úřad posoudil soulad této nabídky s požadavky Nařízení. Vzal přitom v úvahu i ustanovení čl. 4 Nařízení, která zavádějí pravidla pro transparentnost poskytovaných informací zejména s ohledem na garanci vybraných parametrů – rychlostí koncovým uživatelům. Pokyny v bodech 128–166 uvádějí výklad požadavků detailněji, přičemž respektují technická omezení mobilních sítí.

Službu přístupu k internetu v pevném místě prostřednictvím mobilní sítě lze vnímat dvojnásobem:

##### **a) Jedná se o službu mobilní.**

Služba je považována za službu mobilní a musí umožnit všechny související charakteristiky poskytování služby za pohybu bez jakéhokoli omezení dostupnosti služby včetně možnosti využití všech typů koncových zařízení, tedy i mobilních telefonů (v ČR se jedná běžně o služby charakteru „mobilní služba přístupu k internetu“ a „internet v mobilu“). Pro takovou mobilní službu nejsou uplatňovány striktní požadavky na kvalitu služby a garance zejména rychlostí s ohledem na technické možnosti mobilních sítí (čl. 4 (1) písm. d) Nařízení, body 152–157 Pokynů).

##### **b) Jedná se o službu poskytovanou v pevném místě.**

Služba je považována za službu poskytovanou v pevném místě. V takovém případě může být omezena dostupnost služby při pohybu a na koncové zařízení pro odběr služby mohou být kladeny požadavky na splnění nezbytných technických parametrů. Taková služba pak musí splňovat požadavky na transparentnost informací a garanci kvality a rychlosti kladené na služby poskytované standardně v pevné síti ve smyslu čl. 4 (1) Nařízení a bodů 143–149 Pokynů.

Úřad vyhodnotil všechny aspekty důležité pro naplnění cílů Nařízení a s přihlédnutím k principu technologické neutrality při poskytování služeb elektronických komunikací došel k závěru, že služby přístupu k internetu poskytované prostřednictvím mobilní sítě bude

posuzovat individuálně podle toho, jakou službu bude poskytovatel koncovým uživatelům fakticky poskytovat. Ten musí jednoznačně deklarovat charakter služby (vybrat z možností a) nebo b)) a jednoznačně vymežit smluvní podmínky. Úřad ponechává na rozhodnutí poskytovatele služby, jakou nabídku koncovým uživatelům učiní.

Pokud bude koncipována nabídka jako služba poskytovaná v pevném místě, vztahují se na ni pravidla pro služby poskytované v pevných sítích (smluvní garantování rychlostí stahování a odesílání dat viz čl. 4 (1) písm. d) Nařízení, poskytovatel má možnost omezit dostupnost služby za pohybu). Pokud bude služba nabízena jako mobilní, vztahují se na ni pravidla pro službu v sítích mobilních (nelze omezit dostupnost služby za pohybu, aplikují se však mírnější definice smluvních parametrů viz čl. 4 (1) písm. d) Nařízení).

Nařízení v čl. 3 (1) stanoví (viz také Pokyny v bodech 25–27), že koncový uživatel má právo volby vlastního koncového zařízení a případná omezení musí být založena na technickém základě. Takové právo nesmí být omezeno ani v případě poskytování služby přístupu k internetu prostřednictvím mobilní sítě, bez ohledu na to, zdali poskytovatel tuto službu bude deklarovat jako mobilní nebo poskytovanou v pevném místě. Služba tedy nesmí být vázána na konkrétní, „brandované“ zařízení dodávané poskytovatelem služby. Poskytovatel však může stanovit nezbytné technické parametry zařízení určených pro odběr dané služby tak, aby mohly být dodrženy všechny parametry nabízené služby.

Tento přístup považuje Úřad za souladný s požadavky a cíli Nařízení a současně dostatečně reagující na specifické podmínky na trhu služeb přístupu k internetu v ČR.

### **III. Definice rychlostí služeb**

Nařízení v čl. 4 ukládá povinnost poskytovatele přístupu k internetu transparentně informovat uživatele o charakteru nabízených služeb. Přímou vyjmenovává parametry rychlosti stahování a odesílání dat, které musí být součástí smluv o poskytování těchto služeb. Pro účely dosažení transparentnosti ve smyslu čl. 4 (1) Nařízení Úřad v souladu s Pokyny a se svou metodikou měření (<https://www.ctu.cz/rizeni-datoveho-provozu-parametry-mereni-kvality>) předkládá definice rychlostí datového přenosu tak, jak je v případě potřeby bude ověřovat. Pro skutečně dosahované rychlosti může být koncové zařízení determinující, a to např. u mobilních sítí, kdy některá koncová zařízení podporují pouze část využitých technologií pro poskytování služby. Úřad proto při ověřování parametrů služby využívá vlastní koncové zařízení, případně zařízení dodaná provozovatelem sítě a nebude tak zohledňovat případnou degradaci služby vlivem koncového zařízení uživatele služby. Metodické postupy Úřadu pro ověřování budou zveřejněny pro mobilní i pevné sítě, podrobněji viz níže v textu.

Pokyny v čl. 144, 146, 148, 151, 154, 157 uvádějí, že národní regulátor může blíže definovat parametry kvality, např. určením poměrů mezi jednotlivými rychlostmi. Úřad s ohledem na situaci v ČR této možnosti doposud nevyužil. Domnívá se, že situace na trhu to v současnosti nevyžaduje. Pokud Úřad v budoucnosti identifikuje potřebu zásahu na základě poznatků o fungování trhu a s přihlédnutím ke stížnostem ze strany uživatelů, např. na nedostatečnou informovanost ohledně parametrů kvality, využije zmocnění ke stanovení konkrétních požadavků na technické vlastnosti nebo kvalitu služeb podle čl. 5 (1) Nařízení.

Koncový uživatel má právo aktivovat nápravné prostředky plynoucí z Nařízení, a to, pokud nebudou dodrženy smluvní parametry. Vzhledem k obecnému charakteru definice běžně dostupné rychlosti v pevných sítích a rychlosti inzerované v síti mobilní Úřad přistoupil k popisu tzv. odchylek jako indikátorů skutečnosti, že výkon služby nedosahuje smluvených parametrů.

#### **Služby poskytované v pevné síti (služby v pevném místě)**

Dále uvedené definice se vztahují pouze na pevnou síť v rozsahu od bodu předání služby koncovému uživateli po bod propojení v NIX.CZ, ve kterém je umístěn nezávislý měřicí

server pod autoritou Úřadu, který slouží k ověření dosahovaných hodnot kvality služby. V případě stahování a vkládání jsou níže uvedené definice rychlostí platné pro každý směr samostatně. Při kontrole, zda nedochází k porušování smluvních podmínek, bude Úřad provádět měření na transportní vrstvě a bude postupovat dle svého metodického postupu „Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu (Metodický postup)“, který je zveřejněn na stránkách Úřadu:

[https://www.ctu.cz/cs/download/datovy\\_provoz/rizeni\\_datoveho\\_provozu\\_metodika\\_mereni\\_17\\_12\\_2014\\_v0\\_4\\_5.pdf](https://www.ctu.cz/cs/download/datovy_provoz/rizeni_datoveho_provozu_metodika_mereni_17_12_2014_v0_4_5.pdf)).

#### Minimální rychlost

Minimální rychlostí se rozumí nejnižší garantovaná rychlost stahování (tj. downloadu) a vkládání (tj. uploadu), kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. V případě, že rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby. To znamená, že rychlost stahování, resp. vkládání dat by neměla nikdy klesnout pod tuto hodnotu.

#### Maximální rychlost

Maximální rychlostí se rozumí nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání, kterou příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu uvedl ve smlouvě koncovému uživateli pro poskytování dané služby. Maximální rychlost musí být stanovena realisticky s ohledem na použítou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro rychlosti stahování a vkládání limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná.

#### Běžně dostupná rychlost

Běžně dostupnou rychlostí se rozumí taková rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá. Tato rychlost je definována jako podíl množství stažených či vložených dat a příslušného časového úseku, ve kterém je služba poskytována. Běžně dostupná rychlost může být specifikována různou hodnotou pro čas špičky i pro čas mimo špičku, avšak v takovém případě, musí být dané rychlosti běžně dosažitelné v daných časových úsecích (ve špičce, mimo špičku). Poskytovatel služby přístupu k internetu musí též jasně uvést časové vymezení úseků ve špičce a mimo špičku, a to jasnými numerickými hodnotami.

#### Inzerovaná rychlost

Inzerovaná rychlost je rychlost stahování a vkládání, kterou poskytovatel služby přístupu k internetu používá ve svých obchodních sděleních, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací, prodejem nebo dodáním dané služby. Inzerovaná rychlost, včetně další komerční komunikace, podléhá rovněž příslušným ustanovením spotřebitelského a soutěžního práva a nesmí být vyšších hodnot než ve smlouvě uvedené hodnoty maximálních rychlostí (Pokyny bod 151).

#### Velká trvalá a velká pravidelně se opakující odchylka od běžně dostupné rychlosti

Za detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu v pevné síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 50 % hodnoty rychlostí uvedených jako rychlost běžně dostupná.

Za velkou trvalou odchylnou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat považuje Úřad takovou odchylnou, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut<sup>2</sup>.

Za velkou opakující se odchylnou od běžně dostupné rychlosti stahování a vkládání dat považuje Úřad takovou odchylnou, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

### **Služby poskytované v mobilní síti (služby mobilní)**

Dále uvedené definice se vztahují pouze na mobilní síť v rozsahu od koncového zařízení po bod propojení v NIX.CZ, ve kterém je umístěn nezávislý měřicí server pod autoritou Úřadu, který slouží k ověření dosahovaných hodnot kvality služby. Skutečná rychlost přenosu dat dosažená uživatelem může být ovlivněna použitým koncovým zařízením. V případě stahování a vkládání jsou níže uvedené definice rychlostí platné pro každý směr samostatně. Úřad v současnosti pracuje na vytvoření metodiky měření datových parametrů mobilních služeb. V souvislosti s níže uvedenými definicemi je třeba upozornit na některé další povinnosti a podmínky vztahující se k poskytování služby přístupu k internetu v mobilních sítích, když tyto vyplývají např. z ustanovení § 63 (1) písm. c) Zákona nebo závazku spojeného s přidělením kmitočtů na základě aukce.

#### Odhadovaná maximální rychlost

Odhadovanou maximální rychlostí stahování a vkládání dat Úřad rozumí realisticky dosažitelnou maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách. Tato rychlost může být specifikována pro různé použité technologie. Poskytovatel může uživatele informovat grafickým způsobem, např. zanesením dosahovaných rychlostí do mapy.

#### Inzerovaná rychlost

Inzerovaná rychlost stahování a vkládání dat by měla odkazovat na rychlosti, které je daný poskytovatel při poskytování služby schopen reálně a konzistentně ve své síti dosahovat, zejména s ohledem na její konfiguraci a vytížení. Tato hodnota by měla umožnit zákazníkovi porovnat různé služby a učinit mezi nimi kvalifikovaný výběr. Inzerovaná rychlost nesmí být vyšší než ve smlouvě uvedené hodnoty maximálních rychlostí (Pokyny bod 157).

#### Velká trvalou a velká pravidelně se opakující odchylnou od inzerovaných rychlostí

Za detekovatelnou změnu výkonu přístupu k internetu v mobilní síti se považuje pokles alespoň jedné ze skutečně dosahovaných rychlostí stahování či vkládání pod 25 % hodnot rychlostí uvedených jako inzerovaná rychlost stahování a vkládání dat.

Za velkou trvalou odchylnou od inzerované rychlosti stahování a vkládání dat považuje Úřad takovou odchylnou, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut<sup>3</sup>.

Za velkou opakující se odchylnou od inzerované rychlosti stahování a vkládání dat považuje Úřad takovou odchylnou, při které dojde alespoň k deseti detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

---

<sup>2</sup> Úřad při posuzování výkonu služby formou vlastního kontrolního měření bude provádět měření v časovém úseku maximálně 24 hodin.

<sup>3</sup> Úřad při posuzování výkonu služby formou vlastního kontrolního měření bude provádět měření v časovém úseku maximálně 24 hodin.

#### **IV. Monitorování použití metod řízení datového provozu v sítích poskytovatelů přístupu k internetu**

Úřad se již v minulosti v dokumentu „Obecná pravidla a doporučení pro využívání řízení datového provozu při poskytování služby přístupu k síti internet“ zavázal monitorovat dodržování pravidel a uplatňování metod řízení datového provozu včetně kontroly splnění požadavků na transparentnost poskytnutých informací a na základě případně zjištěných problémů postupovat v rámci svých kompetencí. Účinností Nařízení a přijetím Pokynů nedochází v této oblasti k žádné změně.

Na základě výše uvedeného pak v dokumentu „Stanovení základních parametrů a měření kvality služby přístupu k síti internet“<sup>4</sup> pro účely měření prováděných pro orientační posouzení kvality služby stanovil tři vybrané parametry kvality služby (Data transmission speed – Downstream (Download), Data transmission speed – Upstream (Upload) a Delay).

Dále Úřad v dokumentu nazvaném „Měření datových parametrů sítí pomocí TCP protokolu – Metodický postup“<sup>5</sup> stanovil metodiku měření pro výkon kompetencí Úřadu.

#### **V. Závěr**

Úřad tímto dokumentem popsal základní obecná východiska, jimiž se hodlá řídit při posuzování souladu nabízených služeb přístupu k internetu s Nařízením a Pokyny, přičemž reflektoval současnou situaci na trhu. Pokud by se v budoucnu nenaplnily předpoklady či očekávání Úřadu při poskytování těchto služeb, přistoupil by dle svých kompetencí k dalším opatřením, například ke stanovení náležitostí ohledně smluvních podmínek nebo požadavku na definování parametrů služeb za použití poměrů mezi definovanými rychlostmi tak, jak mu to umožňuje článek 5 (1) Nařízení.

---

<sup>4</sup> Ke stažení na <https://www.ctu.cz/rizeni-datoveho-provozu-parametry-mereni-kvality>

<sup>5</sup> Ke stažení na <https://www.ctu.cz/rizeni-datoveho-provozu-parametry-mereni-kvality>