



Č e s k ý t e l e k o m u n i k a č n í ú ř a d

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Praha 18. srpna 2020
Čj. ČTÚ-31 723/2020-610

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) jako příslušný správní orgán podle § 108 odst. 1 písm. a) a b) 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“), a na základě výsledků veřejné konzultace uskutečněné podle § 130 zákona, rozhodnutí Rady Úřadu podle § 107 odst. 9 písm. b) zákona a k provedení § 9 zákona vydává opatřením obecné povahy

**všeobecné oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9,
kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví
podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací,
ve znění pozdějších změn**

Článek 1

Všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění všeobecného oprávnění č. VO-S/1/07.2007-11, všeobecného oprávnění č. VO-S/1/01.2012-2 a všeobecného oprávnění č. VO-S/1/09.2014-5, se mění takto:

1. V článku 2 odst. 2 se na konci písmene d) tečka nahrazuje čárkou a doplňují se písmena e) a f), která znějí:

„e) poskytovatel služby přístupu k internetu v pevném místě při plnění povinnosti vyplývající z čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a mění směrnice 2002/22/ES o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále jen „Nařízení“), uvede ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů podle specifikací uvedených v Příloze č. 1 k tomuto všeobecnému oprávnění,

f) poskytovatel mobilní služby přístupu k internetu při plnění povinnosti vyplývající z čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení uvede ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti a popis vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů podle specifikací uvedených v Příloze č. 2 k tomuto všeobecnému oprávnění.“

2. Doplňují se přílohy č. 1 a 2, které včetně nadpisů znějí:

„Příloha č. 1 k všeobecnému oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9
Specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě

1	Maximální rychlost	<p>Maximální rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která musí být stanovena realisticky s ohledem na použitou technologii a její přenosové možnosti a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení, které jsou pro směr download a upload limitující. Maximální rychlost musí být na dané přípojce či v daném místě připojení reálně dosažitelná s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu. Informace o možné varianci a jejích fyzikálních příčinách musí být uvedena v účastnické smlouvě. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s). Ověření reálné dosažitelnosti hodnoty maximální rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $R_{\max}(\text{download}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{download}, L 2) \geq 95 \% IR_{\text{CIR+EIR}}(\text{download}),$ $R_{\max}(\text{upload}, L 4) \rightarrow R_{\max}(\text{upload}, L 2) \geq 95 \% IR_{\text{CIR+EIR}}(\text{upload}),$ <p>kde</p> <p>R_{\max} je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI, L 2 je spojová vrstva RM ISO/OSI, $IR_{\text{CIR+EIR}}$ je výsledná informační rychlost dle ITU-T Y.1564 odpovídající vstupnímu parametru v podobě definované hodnoty maximální rychlosti $R_{\max}(L 1)$.</p>
2	Inzerovaná rychlost	<p>Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel služby přístupu k internetu uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým uživatelem. Hodnota inzerované rychlosti není větší než maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $R_{\text{inzer}}(\text{download}, L 4) \leq R_{\max}(\text{download}, L 4),$ $R_{\text{inzer}}(\text{upload}, L 4) \leq R_{\max}(\text{upload}, L 4),$ <p>kde</p> <p>R_{inzer} je inzerovaná rychlost, R_{\max} je maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.</p>
3	Běžně dostupná rychlost	<p>Běžně dostupná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne. Hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI.</p>

		<p>Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $\text{BDR (download, L 4)} \geq 60 \% R_{\text{inzer (download, L 4)}}$ $\text{BDR (upload, L 4)} \geq 60 \% R_{\text{inzer (upload, L 4)}}$ <p>kde</p> <p>BDR je běžně dostupná rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.</p>
4	Minimální rychlost	<p>Minimální rychlostí se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se příslušný poskytovatel služby přístupu k internetu smluvně zavázal koncovému uživateli poskytnout. Hodnota minimální rychlosti odpovídá alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované v podobě TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI, to znamená, že rychlost stahování (download), resp. vkládání (upload) dat neklesne pod hodnotu minimální rychlosti. Uváděnou jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $R_{\text{min (download, L 4)}} \geq 30 \% R_{\text{inzer (download, L 4)}}$ <p>a zároveň</p> $\text{SDR (download, L 4)} \geq R_{\text{min (download, L 4)}}$ $R_{\text{min (upload, L 4)}} \geq 30 \% R_{\text{inzer (upload, L 4)}}$ <p>a zároveň</p> $\text{SDR (upload, L 4)} \geq R_{\text{min (upload, L 4)}}$ <p>kde</p> <p>SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R_{min} je minimální rychlost, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.</p>
5	Velká trvajíc	<p>Za velkou trvajíc odchytku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchytk, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $\text{SDR (download, L 4)} < \text{BDR (download, L 4)}$ <p>a zároveň</p> $T_{\text{BDR (download)}} > 70 \text{ minut,}$ <p>nebo</p> $\text{SDR (upload, L 4)} < \text{BDR (upload, L 4)}$ <p>a zároveň</p> $T_{\text{BDR (upload)}} > 70 \text{ minut,}$ <p>kde</p> <p>SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI</p>

		a T_{BDR} označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečné přenosové rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti.
6	Velká opakující se odchylka	<p>Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> <p style="padding-left: 40px;">SDR (download, L 4) < BDR (download, L 4), a zároveň $\exists t_1, t_2, t_3: T_{BDR}(\text{download}) \geq 3,5$ minuty a zároveň $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{\text{TestB}})$,</p> <p>nebo</p> <p style="padding-left: 40px;">SDR (upload, L 4) < BDR (upload, L 4), a zároveň $\exists t_1, t_2, t_3: T_{BDR}(\text{upload}) \geq 3,5$ minuty a zároveň $(t_3 - t_1) \leq (90 \text{ minut} - T_{\text{TestB}})$,</p> <p>kde</p> <p>SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, BDR je běžně dostupná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, $t_x (x \in \mathbb{N}^+)$ označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti, T_{BDR} označuje délku intervalu překročení hodnoty běžně dostupné rychlosti odpovídající času zahájení měřicího procesu, kdy hodnota skutečně dosahované rychlosti je nižší než definovaná hodnota běžně dostupné rychlosti, T_{TestB} je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.</p>

Příloha č. 2 k všeobecnému oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9

Specifikace mobilní služby přístupu k internetu

1	Odhadovaná maximální rychlost	Odhadovaná maximální rychlost stahování (download) a vkládání (upload) dat je realisticky dosažitelná maximální rychlost pro konkrétní službu v dané lokalitě v reálných provozních podmínkách, v místě s dostatečnou úrovní signálu vně budov. Hodnota maximální rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).
2	Inzerovaná rychlost	Inzerovaná rychlost je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jakou poskytovatel internetových služeb uvádí ve své obchodní komunikaci, včetně reklamy a marketingu, v souvislosti s propagací nabídek služby přístupu k internetu, a jakou označuje službu přístupu k internetu při uzavírání smluvního vztahu s koncovým

		<p>uživatелеm. Hodnota inzerované rychlosti není větší než odhadovaná maximální rychlost. Hodnota inzerované rychlosti odpovídá TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Jednotkou jsou numerické hodnoty v bitech za sekundu (např. kb/s nebo Mb/s).</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $R_{inzer}(\text{download}, L 4) \leq R_{odmax}(\text{download}, L 4),$ $R_{inzer}(\text{upload}, L 4) \leq R_{odmax}(\text{upload}, L 4),$ <p>kde</p> <p>R_{inzer} je inzerovaná rychlost, R_{odmax} je odhadovaná maximální rychlost, L 4 je transportní vrstva RM ISO/OSI.</p>
3	Velká trvalá odchylna	<p>Za velkou trvalou odchylnu od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylna, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším než 40 minut.</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> $SDR(\text{download}, L 4) < 25\% R_{inzer}(\text{download}, L 4)$ <p>a zároveň</p> $T(\text{download}) > 40 \text{ minut},$ <p>nebo</p> $SDR(\text{upload}, L 4) < 25\% R_{inzer}(\text{upload}, L 4)$ <p>a zároveň</p> $T(\text{upload}) > 40 \text{ minut},$ <p>kde</p> <p>SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI a T označuje délku intervalu překročení mezní hodnoty odpovídající času zahájení měřicího procesu, tj. kdy skutečně dosahovaná rychlost SDR klesne pod 25% hodnoty inzerované rychlosti R_{inzer}.</p>

4	Velká opakující se odchylka	<p>Za velkou opakující se odchylku od inzerované rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň k pěti poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod 25% hodnoty inzerované rychlosti v intervalu delším nebo rovno 2 minutám v časovém úseku 60 minut.</p> <p>Výše uvedené lze vyjádřit vzorcem:</p> <p style="padding-left: 40px;">SDR (download, L 4) < 25% R_{inzer} (download, L 4), a zároveň ∃ t₁, t₂, t₃, t₄, t₅: T (download) ≥ 2 minuty a zároveň (t₅ – t₁) ≤ (60 minut – T_{testB}),</p> <p>nebo</p> <p style="padding-left: 40px;">SDR (upload, L 4) < 25% R_{inzer} (upload, L 4), a zároveň ∃ t₁, t₂, t₃, t₄, t₅: T (upload) ≥ 2 minuty a zároveň (t₅ – t₁) ≤ (60 minut – T_{testB}),</p> <p>kde</p> <p style="padding-left: 40px;">SDR je skutečně dosahovaná rychlost odpovídající hodnotě TCP propustnosti, R_{inzer} je inzerovaná rychlost, L 4 je transportní vrstva dle RM ISO/OSI, t_x (x ∈ N⁺) označuje čas zahájení testu, při kterém klesla hodnota SDR pod 25% hodnoty inzerované rychlosti R_{inzer}, T označuje délku intervalu překročení mezní hodnoty odpovídající času zahájení měřicího procesu, tj. kdy skutečně dosahovaná rychlost klesne pod 25% hodnoty inzerované rychlosti R_{inzer}, T_{testB} je délka jednoho testu v rámci měřicího procesu.</p>
---	-----------------------------	---

Článek 2

Účinnost

Toto všeobecné oprávnění nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2021.

Odůvodnění

Úřad vydává všeobecné oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn.

Změna všeobecného oprávnění stanovuje v souladu s § 10 odst. 1 písm. f) zákona konkrétní podmínky, jejichž splnění je nezbytné pro zajištění ochrany spotřebitele. Podmínky článku 2 všeobecného oprávnění přispívají k ochraně spotřebitelů v souladu s § 5 odst. 3 písm. b) zákona, který stanoví, že Úřad prosazuje zájmy koncových uživatelů zejména tím, že při své činnosti zajišťuje v souladu s ustanoveními zákona vysokou úroveň ochrany spotřebitelů.

K článku 1 bodu 1:

Ochranu zájmů koncových uživatelů v obecné rovině akcentuje i přímo použitelné Nařízení. V preambuli v bodě 18 tohoto Nařízení se klade důraz na potřebu posílení postavení koncových uživatelů ve vazbě na jejich dostatečnou informovanost již ve smlouvě o poskytování služby přístupu k internetu. Nařízení v čl. 4 odst. 1 písm. d) pak konkrétně stanoví: „Poskytovatelé služeb přístupu k internetu zajistí, aby smlouva, která zahrnuje služby přístupu k internetu, obsahovala alespoň jasné a srozumitelné vysvětlení toho, jaká je minimální, běžně dostupná, maximální a inzerovaná rychlost stahování a vkládání u služeb přístupu k internetu v případě pevných sítí, nebo jaká je odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost stahování a vkládání u služeb přístupu k internetu v případě mobilních sítí, a toho, jaký dopad by mohly mít velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání na výkon práv koncových uživatelů stanovených v čl. 3 odst. 1“.

Z výsledků dohledové činnosti a praktických zkušeností Úřadu při monitoringu dodržování požadavků Nařízení vyplynulo, že způsob stanovení výkonu služby, pokud jde o rychlosti ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení, je velmi pestrý a nesourodý, byť nutně nemusí být v nesouladu s čl. 3 a 4 Nařízení. Informace obsažené ve smlouvách týkající se rychlostí většinou formálně vyhovují požadavkům podle čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení, avšak takto stanovené hodnoty často neodpovídají realitě a vazby mezi hodnotami jednotlivých rychlostí nejsou technicky dosažitelné. Problematické se jeví také stanovení hodnot rychlostí, které jsou vyjadřovány buď číslem, intervalem nebo dokonce složitými výpočty a stávají se tak pro koncového uživatele značně nepřehledné a z hlediska nabídky trhu neporovnatelné. Hodnoty parametrů, které neodpovídají z hlediska výkonu služby skutečnosti, ve svém důsledku znevýhodňují ty poskytovatele služeb přístupu k internetu, kteří své nabídky koncipují poctivě a jimi inzerované hodnoty jsou sice nižší než u konkurenčních nabídek, ale zato jsou reálně dosažitelné. Chybějící vymezení dopadu velké odchylky od nabízených (inzerovaných) rychlostí jen obtížně umožňuje koncovému uživateli posoudit, kdy mu vzniká právo na aktivaci prostředků nápravy.

Kvůli výše uvedenému je pro koncové uživatele zhoršena možnost objektivního porovnávání jednotlivých nabídek poskytovatelů služeb přístupu k internetu, což v konečném důsledku ztěžuje možnost využití prostředků nápravy v případě závad či nedodržení sjednaného výkonu služby. Tato svá zjištění Úřad uvedl ve Zprávě Českého telekomunikačního úřadu o výsledcích sledování plnění Nařízení za období od 1. května 2019 do 30. dubna 2020.

Na základě těchto poznatků a ve smyslu postupu předpokládaného Pokyny BEREC (20) 112 k provádění Nařízení o otevřeném internetu Úřad prodiskutoval s odbornou veřejností potřebu a způsob stanovení základních parametrů služby přístupu k internetu podle čl. 4 Nařízení a vztahů mezi nimi tak, aby byly pro koncové uživatele srozumitelné a vzájemně porovnatelné. Jedná se konkrétně o minimální, běžně dostupné, maximální a inzerované rychlosti u služby přístupu k internetu v pevném místě a odhadované maximální a inzerované rychlosti v případě mobilních služeb a rovněž tak stanovení maximálně přípustných odchylek od skutečného výkonu služby. V rámci řady pracovních jednání se zástupci odborné veřejnosti a sektoru elektronických komunikací k této problematice (naposledy 13. května 2020), zástupci poskytovatelů služby přístupu k internetu vyjádřili potřebu sjednocení používaných pojmů ve smluvních podmínkách v zájmu zajištění rovných podmínek na trhu, a Úřad prezentoval záměr stanovit regulatorně specifikace základních parametrů služby přístupu k internetu a velkých odchylek od skutečného výkonu služby.

Aby byly dostatečně chráněny zájmy koncových uživatelů, je nezbytné, aby byly ve smlouvě uvedeny konkrétní hodnoty jednotlivých výše uvedených rychlostí a vliv velkých odchylek a výpadků služby na výkon práv spotřebitelů jasně a srozumitelně. Nejpočetnější

skupinu koncových uživatelů, která má při vyjednávání o poskytování služby nejslabší vyjednávací pozici, tvoří spotřebitelé.

Úřad se proto z výše uvedených důvodů rozhodl zakotvit podmínky pro stanovení specifikace předmětných parametrů služby, které musí tvořit povinnou část smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu, v rámci všeobecného oprávnění jako konkrétní podmínku podnikání zajišťující ochranu spotřebitelů, kteří potřebují nejvyšší míru ochrany.

Nastavení transparentních, praktických a uživatelsky srozumitelných pravidel a stanovení specifikací parametrů služby přístupu k internetu by mělo napomoci nejen lepší orientaci zákazníků při volbě poskytovatele, ale také jednotnému provádění kontroly měření rychlostí jak Úřadem, tak i samotnými koncovými uživateli. V neposlední řadě by toto mělo podpořit soutěž mezi poskytovateli služeb přístupu k internetu právě na poli kvalitativních parametrů služby přístupu k internetu.

K článku 1 bodu 2:

V Příloze č. 1 jsou stanoveny specifikace služby přístupu k internetu v pevném místě, na jejichž základě uvede poskytovatel služby ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti této služby a využije tyto specifikace při popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů. Tyto specifikace jsou stanoveny tak, že maximální, běžně dostupná a minimální rychlost uvedené ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se vztahují k inzerované rychlosti a velké odchylky od výkonu služby přístupu k internetu se v případě jejího poskytování v pevném místě odvozují od běžně dostupné rychlosti. Maximální rychlost nesmí být menší než hodnota inzerované rychlosti, běžně dostupná rychlost musí odpovídat alespoň 60 % hodnoty inzerované rychlosti a minimální rychlost musí odpovídat alespoň 30 % hodnoty rychlosti inzerované. Pokles výkonu služby pod hodnotu 30 % inzerované rychlosti je nutné chápat jako výpadek služby. Z důvodu lepší orientace jsou stanovené specifikace zároveň vyjádřeny vzorcem. Při stanovení vztahů mezi jednotlivými rychlostmi Úřad vycházel z praktických zkušeností z vlastní kontroly a měření kvality poskytovaných služeb, které prováděl v období od přijetí Nařízení, při zohlednění reálných provozních podmínek v jednotlivých typech sítí elektronických komunikací.

V případě specifikace maximální rychlosti vychází ověření reálné dosažitelnosti její hodnoty ze standardu ITU-T Y.1564.

Úřad při kontrole plnění povinností bude vycházet z metodiky měření, která je zveřejněna na webových stránkách Úřadu. V této metodice je mimo jiné popsáno, že Úřadem prováděný měřicí proces probíhá v časovém úseku 90 minut.

V Příloze č. 2 jsou stanoveny specifikace mobilní služby přístupu k internetu, na jejichž základě uvede poskytovatel služby ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se spotřebitelem konkrétní rychlosti této služby a využije tyto specifikace při popisu vlivu odchylek na výkon práv spotřebitelů. Tyto specifikace jsou stanoveny tak, že odhadovaná maximální rychlost uvedená ve smlouvě o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací se vztahuje k inzerované rychlosti a velké odchylky od výkonu služby přístupu k internetu jako poklesy výkonu služby přístupu k internetu pod 25 % hodnoty rychlosti inzerované. Z důvodu lepší orientace jsou stanovené specifikace zároveň vyjádřeny vzorcem. Při stanovení vztahů mezi jednotlivými rychlostmi Úřad vycházel z praktických zkušeností z vlastní kontroly a měření kvality poskytovaných služeb, které prováděl v období od přijetí Nařízení, při zohlednění reálných provozních podmínek v jednotlivých typech sítí elektronických komunikací.

Úřad při kontrole plnění povinností bude vycházet z metodiky měření, která je zveřejněna na webových stránkách Úřadu. V této metodice je mimo jiné popsáno, že Úřadem prováděný měřicí proces probíhá v časovém úseku 60 minut.

K článku 2:

Účinnost tohoto všeobecného oprávnění je stanovena v souladu s § 124 odst. 2 zákona na 1. leden 2021. Lhůta pro účinnost byla takto nastavena s cílem zajistit dostatečný časový prostor pro realizaci změny smluv ze strany poskytovatelů služby přístupu k internetu, o kterých musí být s předstihem v souladu s § 63 odst. 6 zákona informováni i účastníci, a umožnit implementaci souvisejících potřebných změn a procesů všemi dotčenými subjekty i na velkoobchodní úrovni.

Na základě § 130 zákona a podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě Úřad zveřejnil návrh všeobecného oprávnění č. VO-S/1/08.2020-9, kterým se mění všeobecné oprávnění č. VO-S/1/07.2005-9, kterým se stanoví podmínky k poskytování služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších změn a výzvu k uplatnění připomínek k návrhu všeobecného oprávnění na diskusním místě dne 17. června 2020. Připomínky k návrhu všeobecného oprávnění bylo možné uplatnit do 17. července 2020. V této lhůtě uplatnilo připomínky 5 dotčených subjektů, a to Česká asociace elektronických komunikací z.s. (dále jen „ČAEK“), Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Vodafone“), České Radiokomunikace a.s. (dále jen „ČRA“), Výbor nezávislého ICT průmyslu, z.s. (dále jen „Výbor ICT“) a Český telekomunikační klastr z.s. (dále jen „ČTKK“).

Asociace ČAEK uplatnila připomínku k článku 2, kdy požadovala prodloužit lhůtu pro nabytí účinnosti tohoto všeobecného oprávnění o tři kalendářní měsíce. Stejnou připomínku zaslala Úřadu i asociace ČTKK. Připomínku k článku 2 uplatnila i společnost Vodafone a Výbor ICT. Tyto dva subjekty požadovaly prodloužení o čtyři kalendářní měsíce.

Úřad připomínky vztahující se k účinnosti zvážil a částečně akceptoval. Úřad stanovil lhůtu účinnosti všeobecného oprávnění na 1. leden 2021. Vzal přitom v úvahu, že je potřeba provést na straně poskytovatelů služeb přístupu k internetu změny ve smlouvách s účastníky a současně v případě potřeby upravit případně související velkoobchodní vztahy. Úřad je názoru, že odkladem účinnosti na 1. leden 2021 vznikne dostatečný časový prostor pro implementaci všech nezbytných změn, procesů a smluvních vztahů jak vůči koncovým uživatelům (spotřebitelům), tak i na velkoobchodní úrovni.

Další připomínku uplatnila asociace ČAEK k odůvodnění, když požadovala nahradit používaný termín „vkládání“ běžně užívaným termínem „odesílání“.

Úřad připomínku zvážil a vysvětlil s tím, že Úřad respektuje znění čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení v české mutaci, který v důsledku překladu pracuje s terminologií rychlosti „stahování“ a „vkládání“. Úřad současně provedl odpovídající úpravu terminologie v Příloze č. 1 a 2 všeobecného oprávnění tak, aby byla použita jednotná terminologie respektující překlad Nařízení.

Připomínka společnosti ČRA směřovala ke způsobu provádění měření, když ve všeobecném oprávnění postrádala bližší určení způsobu provádění měření a vyhodnocování kvalitativních parametrů služby přístupu k internetu v pevných a mobilních sítích a navrhovala, aby součástí tohoto všeobecného oprávnění byla metodika měření.

Úřad připomínku zvážil a neakceptoval. Všeobecné oprávnění neupravuje problematiku a způsob provádění měření a vyhodnocování naměřených kvalitativních parametrů služby přístupu k internetu. Úřad provádí měření zejména na základě stížnosti koncových uživatelů na výkon služby. Odkazy na metodické postupy měření Úřadu jsou v odůvodnění všeobecného oprávnění uvedeny z toho důvodu, že v nich jsou transparentně prezentovány doporučení a standardy, které Úřad aplikuje ve svých interních postupech při ověřování definovaných parametrů měření.

Další připomínka společnosti ČRA požadovala, aby Úřad informoval poskytovatele služeb o plánovaném měření předem.

Úřad připomínku zvážil a neakceptoval. Úřad v tomto případě neprovádí plánované měření sítě poskytovatele, ale provádí kontrolu reálných parametrů služby poskytované koncovému uživateli na základě jeho podnětu (nespokojenost s kvalitou služby), proto by oznámení o plánovaném měření mohlo zcela zmařit účel takové kontroly. Měřicí nástroje Úřadu zatíží službu přístupu k internetu stejným způsobem, jako běžný koncový uživatel, resp. nepřekročí smluvně definovanou maximální rychlost, přičemž výsledek měření v podobě skutečně dosahované rychlosti odpovídá aktuálnímu výkonu služby. V případě akceptování připomínky by v konečném důsledku mohlo dojít k praktickému znemožnění vlastního měření koncových uživatelů (spotřebitelů) prostřednictvím certifikovaného veřejně dostupného měřicího nástroje Úřadu.

Následující připomínka společnosti ČRA požadovala exaktní vymezení pojmů fixní a mobilní služba v rámci tohoto všeobecného oprávnění.

Úřad připomínku zvážil a neakceptoval. Úřad vymezení pojmů fixní a mobilní služba v rámci tohoto všeobecného oprávnění nepovažuje za potřebné. Názor Úřadu na vymezení fixní a mobilní služby je konzistentní, byl uveřejněn již v rámci dokumentu *Vyjádření Českého telekomunikačního úřadu k vybraným otázkám přístupu k otevřenému internetu a evropským pravidlům síťové neutrality* ze dne 23. března 2017. V aktualizovaném znění je tento názor zopakován a doplněn tak, že je v současné době v souladu s novelizovaným dokumentem Pokyny BEREC BoR (20) 112 k provádění Nařízení o otevřeném internetu, konkrétně pak s bodem 141a.

Doplněný text v aktualizovaném vyjádření: *„Úřad bude uvedené služby posuzovat v souladu s tím, jaký charakter služby bude deklarován ze strany poskytovatele. Obecně Úřad bude službu, u které nebude omezena možnost využívat danou službu za pohybu, chápat jako službu mobilní. Naopak v případě, že poskytovatel služby přístupu k internetu prostřednictvím mobilní sítě omezí dostupnost služby za pohybu, případně naváže její odběr na jedno či více konkrétním adresních míst, bude se z pohledu Úřadu jednat o službu poskytovanou v pevném místě. Za služby poskytované v pevném místě Úřad považuje také služby tzv. „nomadické“, které je možno využívat na více pevných místech, nikoliv však za pohybu.“*

Poslední připomínka společnosti ČRA směřovala k Příloze č. 2, konkrétně k odhadované maximální rychlosti, kdy poukazovala na skutečnost, že tato by neměla být vztahována k dané lokalitě.

Úřad připomínku zvážil a neakceptoval, neboť odhadovaná maximální rychlost má vyjadřovat maximum, kterého je možné za splnění určitých podmínek (včetně rádiových parametrů) dosáhnout u použité technologie v daném místě. Úřad si uvědomuje, že současné splnění podmínek (včetně hodnot rádiových parametrů) může být komplikované a maximální hodnota nemusí být pro koncového uživatele v praxi po většinu času dosažitelná. Proto jsou odchylky u mobilních sítí vztaženy k inzerované rychlosti.

Obecnou připomínku reflektující obavu z přílišné regulace a důležitost uplatnění podobných ustanovení na všechny účastníky na trhu, nejen na podnikatele, uplatnil Výbor ICT.

Úřad připomínku vysvětlil. K vydání změny všeobecného oprávnění Úřad přistoupil až po věcné diskuzi se sektorem a po selhání možnosti uplatnění samoregulačních mechanismů, když nedošlo k dohodě napříč sektorem. Vydání změny všeobecného oprávnění Úřad nepovažuje za nepřiměřenou regulaci. Dále Úřad konstatuje, že podmínky stanovené všeobecným oprávněním se vztahují na všechny osoby vymezené § 9 odst. 1 zákona, a to rovným a nediskriminačním způsobem.

Zásadní připomínku k Příloze č. 1 uplatnila asociace ČTKK. Konkrétně požadovala změnu hodnoty konstanty „n“ v případě koncových bodů, které vykazují varianci, a to z hodnoty 0,84 na hodnotu 0,9, jelikož tuto hodnotu považovala za příliš mírnou. Požadovaná změna se týkala specifikace maximální rychlosti.

Úřad připomínku zvážil a vysvětlil. Úřad si je vědom toho, že připomínkovaná pasáž s uvedením konkrétní hodnoty pro varianci nebyla původně obsažena v textu Přílohy č. 1 (bod č. 1), který byl dne 27. února 2020 zástupci sektoru projednán a na němž panovala shoda. Tento text ve vysvětlení konkrétní hodnoty variance výkonu služby způsobené fyzikálními vlastnostmi koncového bodu neuváděl. Úřad ve snaze podrobněji vysvětlit jednotlivé komponenty použitého vzorce doplnil připomínkovanou pasáž do návrhu změny předložené do veřejné konzultace, nicméně vzhledem k tomu, že uvedení konkrétní hodnoty tohoto parametru není pro naplnění účelu projednávané změny všeobecného oprávnění nezbytné, upravil Přílohu č. 1 tak, že do ní převzal původně projednaný text.

V tabulce vypořádání připomínek zveřejněné na diskusním místě je uvedeno znění všech připomínek a jejich podrobné vypořádání.

Otisk úředního razítka

Za Radu Českého telekomunikačního úřadu
Mgr. Ing. Hana Továrková v.r.
předsedkyně Rady
Českého telekomunikačního úřadu

Za správnost: Ing. Kamil Popelář