



Český telekomunikační úřad

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

Číslo jednací:

[REDACTED]

Praha 28. listopadu 2017

Český telekomunikační úřad (dále jen „správní orgán“) jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), a podle § 108 odst. 1 písm. z) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), vydává v řízení zahájeném dne 26. 6. 2017 z moci úřední, toto

rozhodnutí:

- I. Společnosti [REDACTED] se podle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích ukládá povinnost ve lhůtě 60 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí změnit návrh smlouvy a smlouvy všech účastníků o poskytování služby Internet Optimal Air tak, aby byla odstraněna všechna ujednání, která představují rozdílné zacházení s různými typy protokolů datových služeb při poskytování přístupu k síti internet,
- II. Účastníkovi řízení se dále podle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích ukládá povinnost ve lhůtě 60 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí změnit smlouvy všech účastníků o poskytování služby přístupu k síti internet prostřednictvím pevných sítí uzavřené do 28. 2. 2017 tak, aby běžně dostupná rychlost byla jasně a jednoznačně vymezena a umožňovala tak účastníkům učinit na jejím základě informovanou volbu služby přístupu k síti internet či jejího poskytovatele, v souladu s článkem 4 odst. 1 písm. d) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. 11. 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

[REDACTED]

a služeb elektronických komunikací a nařízení (EU) č. 531/2012 o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii (dále jen „Nařízení 2015/2120“).

- III. Účastníkovi řízení se podle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích ukládá povinnost ve lhůtě 60 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí změnit návrh smlouvy a smlouvy všech svých účastníků o poskytování služby přístupu k síti internet v pevném místě prostřednictvím mobilních sítí uzavřené od 1. 2. 2017 a návrh smlouvy a smlouvy všech svých účastníků o poskytování služby přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí uzavřené od 1. 3. 2017 tak, aby vymezení minimální rychlosti přenosu dat výslovně specifikovalo, zda se jedná o rychlost stahování a/nebo odesílání dat.
- IV. Účastníkovi řízení se podle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích ukládá povinnost ve lhůtě 60 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí změnit návrh smlouvy a smlouvy všech svých účastníků o poskytování služby přístupu k síti internet prostřednictvím mobilních sítí tak, aby zde vymezená odhadovaná maximální rychlost byla pro koncové uživatele reálně dosažitelná, v souladu s požadavkem stanoveným v Nařízení 2015/2120.
- V. Účastníkovi řízení se podle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích ukládá povinnost ve lhůtě 60 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí změnit smlouvy všech svých účastníků o poskytování služby přístupu k síti internet prostřednictvím technologie ADSL uzavřené do 28. 2. 2017 tak, aby vymezení maximální rychlosti naplňovalo podmínku reálnosti jejího dosažení koncovými uživateli, stanovenou Nařízením 2015/2120.
- VI. Účastníkovi řízení se podle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích ukládá povinnost ve lhůtě 60 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí změnit návrh smlouvy a smlouvy všech svých účastníků o poskytování služby přístupu k internetu tak, aby obsahovaly vysvětlení dopadů omezení objemu dat, smluvně stanovených parametrů kvality služby a současného využívání služeb uvedených v čl. 3 odst. 5 Nařízení 2015/2120 na služby přístupu k internetu.
- VII. Dále se podle § 79 odst. 5 správního řádu se ukládá účastníkovi řízení povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1 000 Kč, a to do 15 dnů od nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet vedený u České národní banky, č. ú. 3754-5920041/0710, variabilní symbol 7000395407.

Odůvodnění:

Správní orgán na základě vlastní úřední činnosti prošetřil soulad Ceníku tarifů a služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení, Paušální tarify platného od 15. 6. 2017, Ceníku ■ Internetové připojení, základní a volitelné služby platného od 15. 6. 2017, Provozních podmínek pro poskytování služby ■ Mobilní internetové připojení a Provozních podmínek pro poskytování služby ■ Internetové připojení s Nařízením 2015/2120.

Podle čl. 288 věty druhé a třetí Smlouvy o fungování Evropské Unie má nařízení přijaté orgány Unie obecnou působnost a je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech. Podle článku 3 odst. 1 Nařízení 2015/2120 mají „koncoví uživatelé 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". V souladu s odst. 2 tohoto článku pak k omezení výkonu těchto práv nesmí vést ani dohody o obchodních a technických podmínkách a vlastnostech služeb přístupu k internetu uzavřené mezi poskytovateli služeb a koncovými uživateli ani jiné obchodní praktiky poskytovatelů služeb přístupu k internetu. Článek 3 odst. 3 Nařízení 2015/2120 dále ukládá poskytovatelům služeb přístupu k internetu, aby při poskytování těchto služeb nakládali „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 a na použité koncové zařízení". Dle článku 4 tohoto nařízení jsou poskyvatelé služeb přístupu k internetu povinni zajistit, aby smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž součástí je i poskytování služby přístupu k internetu, obsahovala alespoň informace specifikované v odstavci 1 tohoto článku včetně „vysvětlení toho, jaký praktický dopad mohou mít případná omezení objemu dat, rychlost či jiné parametry kvality služby na služby přístupu k internetu“, „jaký praktický dopad by mohly mít služby uvedené v čl. 3 odst. 5 (dále jen jako „specializované služby“), které si koncový uživatel objedná na služby přístupu k internetu poskytované těmto koncovému uživateli“, „jaká je (...) běžně dostupná (...) rychlost stahování a vkládání u služeb přístupu k internetu v případě pevných sítí nebo jaká je odhadovaná maximální (...) 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 článku 3 odst. 1 Nařízení 2015/2120". Tyto údaje musí být vždy vysvětleny jasnou a srozumitelnou formou, rychlosti stahování a odesílání dat pak musí být navíc vymezeny tak, aby ve smlouvě uvedených hodnot mohl koncový uživatel skutečně dosáhnout.

Požadavky vymezené v článku 4 odst. 1 Nařízení 2015/2120 doplňují a zpřesňují minimální náležitosti smluv, jejichž součástí je služba přístupu k síti internet, stanovené Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002 o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (dále jen „směrnice o univerzální službě“), a tím i § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích, který tato ustanovení směrnice o univerzální službě transponoval do českého právního řádu.

Dle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích může správní orgán podnikateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťujícímu připojení k veřejné komunikační síti uložit rozhodnutím, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti, jsou-li v rozporu s tímto zákonem, nebo prováděcími právními předpisy k tomuto zákonu, nebo v rozporu se zákonem obsahujícím pravidla ochrany spotřebitele, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik či z důvodu diskriminace spotřebitele.

Z Přílohy č. 1 Volitelné služby, Ceníku tarifů a služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení, Paušální tarify, platného od 15. 6. 2017 vyplývá, že při využívání služby Spotify účastníky tarifů FREE 1,5 GB, FREE CZ data L, FREE CZ data 5 GB, FREE CZ data XL, FREE 10 GB, FREE 20 GB, FREE EU, FREE EU data L, FREE EU data XL, FREE EU Plus, FREE EU Plus data XL, FREE 6 GB, Kúl, Kúl data S, Kúl data 1 GB, Kúl data M, Kúl data 2 GB, Kúl data L a Kúl data XL, nedochází k započítávání spotřebovaných dat do účastníky objednaného datového objemu. Na jiné aplikace či služby se tato praktika nevztahuje.

V souladu s podmínkami tarifu Internet Optimal Air uvedenými v Příloze č. 1 Volitelné služby, Ceníku tarifů a služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení, Paušální tarify, platného od 15. 6. 2017, dochází po vyčerpání datového objemu sjednaného účastníkem ke snížení rychlosti přenosu dat pouze u některých typů služeb. Jak vyplývá

z uvedených informací, druhy datového provozu jsou u tarifu Internet Optimal Air rozděleny do 4 zón. Zatímco u tzv. bílé zóny zahrnující např. prohlížení webových stránek (uskutečňovaných na protokolu http) či datové přenosy uskutečňované v rámci využívání elektronické pošty (e-mail) nedochází po dosažení sjednaného datového objemu ke snížení rychlosti stahování a odesílání, u datových přenosů spadajících do ostatních zón (zahrnujících např. video streaming, VoIP či přenosy dat prostřednictvím P2P sítě) je rychlost přenosu dat zpomalena.

Parametry kvality služeb přístupu k síti internet poskytované účastníkem řízení byly vymezeny zejména v Ceníku základních a volitelných služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení, Paušální tarify a Ceníku ■ Internetové připojení, základní a volitelné služby. V případě služby přístupu k internetu poskytované prostřednictvím pevných sítí byla v Ceníku ■ Internetové připojení, základní a volitelné služby (dále jen „Ceník ■ Internetové připojení“) platném od 15. 6. 2017 u smluv uzavřených do 28. 2. 2017 vymezena běžně dostupná rychlost stahování a odesílání dat jako 80 % nakonfigurovaného rychlostního profilu. Nakonfigurovaný rychlostní profil může účastník zjistit v nastavení jím užívaného modemu, přičemž jeho hodnota by měla odpovídat nejvyššímu možnému rychlostnímu profilu nabízenému pro účastníkem vybraný tarif, který je s ohledem na kvalitu přípojného vedení pro účastníka reálně dostupný. U služeb přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí za použití technologie ADSL poskytovaných na základě smluv uzavřených od 1. 3. 2017 nebyla vymezena maximální ani inzerovaná rychlost přenosu dat. U minimální rychlosti vymezené ve smlouvách o poskytování služeb přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí uzavřených od 1. 3. 2017 a o poskytování přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí, avšak v pevném místě, uzavřených od 1. 2. 2017 pak nebylo specifikováno, zda se vztahuje na stahování a/nebo odesílání dat.

Odhadovaná maximální rychlost stahování a odesílání dat pro služby přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí je kromě Ceníku základních a volitelných služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení, Paušální tarify (dále jen jako „Ceník ■ Mobilní hlasová služba“) vymezena rovněž v Provozních podmínkách pro poskytování služby ■ Mobilní internetové připojení. Podle zde uvedené definice je odhadovaná maximální rychlost dosažitelná příslušnou technologií za optimálních podmínek. Avšak vždy se vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi touto maximální rychlostí jednotlivých technologií a aktuální efektivní rychlostí dosahovanou účastníkem.

Smlouvy, jejichž součástí je služba přístupu k internetu poskytovaná společností ■, a to ať už prostřednictvím pevných či mobilních sítí, rovněž neobsahují vysvětlení dopadů omezení objemu dat, smluvně stanovených parametrů kvality ani současného využívání tzv. specializovaných služeb na služby přístupu k internetu.

Na základě provedeného šetření dospěl správní orgán k závěru, že je dáno důvodné podezření, že u služeb přístupu k síti internet poskytovaných účastníkem řízení, a to jak prostřednictvím mobilních, tak pevných sítí, není splněna povinnost uložená čl. 4 odst. 1 písm. b), c) a d) Nařízení 2015/2120, což současně vede k porušení povinnosti stanovené společností ■ v § 63 odst. 1 písm. c) zákona o elektronických komunikacích. U služeb Spotify a Internet Optimal Air bylo dále dle mínění správního orgánu dáno důvodné podezření z porušení povinnosti stanovené čl. 3 odst. 1 a 3 Nařízení 2015/2120.

Z tohoto důvodu bylo se společností ■ dne 26. 6. 2017 zahájeno správní řízení o uložení povinnosti ke změně smlouvy dle § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích.

Dne 1. 8. 2017 obdržel Úřad vyjádření společnosti ■ ve správním řízení, ve kterém tato společnost deklarovala svou připravenost provést na základě rozhodnutí správního orgánu změny smluvních podmínek. Připojeny byly i návrhy konkrétních změn.

Dne 8. 8. 2017 využila společnost ■ svého práva nahlédnout do správního spisu, žádné další vyjádření ke správnímu řízení však v jeho rámci neposkytla.

Následně správní orgán v souladu s § 140 odst. 3 správního řádu usnesením vyloučil řízení o uložení povinnosti ke změně smluvních podmínek upravujících užívání služby Spotify ze společného správního řízení, a to z důvodu urychlení řízení. O tomto usnesení byl dne 14. 8. 2017 učiněn záznam do správního spisu, následně byl informován účastník řízení.

Dne 22. 8. 2017 správní orgán informoval účastníka řízení, že již shromáždil dostatek podkladů k vydání rozhodnutí ve správním řízení a opětovně jej poučil o jeho právu nahlédnout do spisu. Tohoto svého práva účastník již nevyužil.

V průběhu správního řízení společnost ■ rovněž zveřejnila, a to způsobem umožňujícím dálkový přístup, konkrétně na svých webových stránkách, nové znění Ceníku základních a volitelných služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení, Paušální tarify a Ceníku ■ Internetové připojení, základní a volitelné služby. Při posuzování souladu smluvních podmínek společnosti ■ s Nařízením 2015/2120 a zákonem o elektronických komunikacích proto správní orgán vycházel ze znění smluvních podmínek uvedeného v Ceníku základních a volitelných služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení, Paušální tarify platného od 1. 9. 2017 a Ceníku ■ Internetové připojení, základní a volitelné služby platného od 1. 9. 2017 (dále také jen „Ceníky“). Úřad se tedy při posuzování věci zabýval i novými skutečnostmi, které byly ve zmíněném znění Ceníků uvedeny a reflektoval je ve výroku tohoto rozhodnutí. V Ceníku ■ Internetové připojení, základní a volitelné služby platném od 15. 6. 2017 byla u smluv uzavřených od 1. 3. 2017, jejichž součástí je služba přístupu k internetu poskytovaná prostřednictvím pevných sítí, uvedena inzerovaná a maximální rychlost přenosu dat pouze pro připojení za použití technologie VDSL. V Ceníku ■ Internetové připojení, základní a volitelné služby, platném od 1. 9. 2017 však došlo ke změně smluvních podmínek, která sice u smluv uzavřených od 1. 3. 2017 vymezila maximální a inzerovanou rychlost i pro technologii ADSL, současně však provedení této změny způsobilo, že maximální rychlost u služeb přístupu k síti internet prostřednictvím technologie ADSL poskytovaných na základě smluv uzavřených do 28. 2. 2017, přestala být pro koncové uživatele reálně dosažitelná.

Podkladem pro vydání rozhodnutí správního orgánu byly Ceníky základních a volitelných služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení, Paušální tarify platné od 15. 6. 2017 a 1. 9. 2017, Ceníky ■ Internetové připojení, základní a volitelné služby platné od 15. 6. 2017 a 1. 9. 2017, Provozní podmínky pro poskytování služby ■ Mobilní internetové připojení a Provozní podmínky pro poskytování služby ■ Internetové připojení, zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to na webových stránkách účastníka řízení ■ a dále Vyjádření účastníka ve správním řízení, které Úřad obdržel v elektronické podobě dne 1. 8. 2017.

Vycházejí z podmínek služby Internet Optimal Air specifikovaných v Příloze č. 1 Volitelné služby, Ceníku tarifů a služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení, Paušální tarify, platného od 15. 6. 2017 a 1. 9. 2017 má Úřad za nesporné, že po vyčerpání sjednaného datového objemu dochází ke snížení rychlosti přenosu dat pouze u některých typů služeb, zatímco při prohlížení webových stránek (provozovaných na protokolu http) a u datových přenosů uskutečněných v souvislosti s využíváním elektronické pošty (e-mail) není rychlost přenosu dat zpomalena.

Článek 3 odst. 3 Nařízení 2015/2120 ukládá poskytovatelům služeb přístupu k internetu, aby při poskytování těchto služeb nakládali „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 a na použité koncové zařízení“. Výjimku z této povinnosti pak představují přiměřená

a opodstatněná opatření řízení provozu, tj. taková, která splňují podmínky transparentnosti a přiměřenosti, která nemají diskriminační charakter a nejsou založena na obchodních cílech, nýbrž výhradně na objektivně odlišných požadavcích určitých kategorií provozu na technickou kvalitu služeb. Za nepřiměřené jsou považována zejména ta opatření řízení provozu, která spočívají v blokování, zpomalování, změně, omezování, narušování, zhoršování či diskriminaci konkrétního obsahu, aplikace, služeb či jejich konkrétní kategorie. Opatření tohoto typu lze zavádět pouze ve výjimečných případech definovaných Nařízením 2015/2120, a to jen tehdy, je-li to nezbytné a pouze na nezbytně nutnou dobu. Opatření řízení provozu, která účastník řízení u zmíněného tarifu uplatňuje po vyčerpání datového objemu sjednaného účastníkem, spočívají ve snižování rychlosti přenosu dat u určitých typů služeb dostupných prostřednictvím sítě internet. Podle čl. 3 odst. 3 Nařízením 2015/2120 lze opatření tohoto typu aplikovat pouze na nezbytně nutnou dobu a je-li to nezbytné k dosažení účelu uvedeného v odst. 3 písm. a) – c) tohoto článku. Tyto podmínky však systém řízení provozu zavedený účastníkem řízení nenaplnuje. Opatření řízení provozu jsou u uvedeného tarifu uplatňována automaticky a kontinuálně od okamžiku dosažení datového limitu do skončení příslušného účtovacího období. V průběhu správního řízení rovněž nebylo prokázáno, že by uplatňovaná opatření řízení provozu směřovala k naplnění některého z Nařízením 2015/2120 vymezených cílů.

Z těchto důvodů dospěl správní orgán k závěru, že opatření řízení provozu uplatňovaná společností ■ u služby Internet Optimal Air představují porušení povinnosti stejného zacházení s veškerým datovým provozem stanovené čl. 3 odst. 3 Nařízením 2015/2120. S ohledem na výše uvedené skutečnosti ukládá správní orgán účastníkovi řízení v souladu s § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích povinnost, uvedenou ve výroku I. tohoto rozhodnutí, změnit návrh smlouvy a smlouvy všech svých účastníků o poskytování služby Internet Optimal Air tak, aby byla odstraněna všechna ujednání, která představují rozdílné zacházení s různými typy protokolů datových služeb při poskytování přístupu k síti internet.

Správní orgán má dále za nesporné, že společnost ■ vymezuje ve smlouvách zahrnujících službu přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí uzavřených do 28.2.2017 běžně dostupnou rychlost stahování i odesílání dat jako 80 % nakonfigurovaného rychlostního profilu konkrétního koncového uživatele. Rozsah všech rychlostních profilů, které může mít koncový uživatel u daného tarifu nakonfigurován, je uveden v Ceníku ■ Internetové připojení. Současně je v Ceníku ■ Internetové připojení uvedeno, že služba přístupu k internetu poskytovaná prostřednictvím pevných sítí, je vždy konfigurována na nejvyšší možný rychlostní profil zařízení DSLAM dostupný s ohledem na kvalitu přípojného vedení a sjednaný tarif. Konkrétní rychlostní profil, který je zákazníkovi reálně nastaven, je pak možné zjistit v nastavení modemu.

Dle ustanovení Ceníku ■ Internetové připojení platného od 1. 9. 2017 je u smluv o poskytování služeb přístupu k síti internet prostřednictvím pevných sítí, uzavřených do 28. 2. 2017, maximální rychlost odesílání i stahování dat pro jednotlivé tarify vymezena jednou numerickou hodnotou, totožnou pro připojení prostřednictvím technologie ADSL i VDSL. Minimální rychlost přenosu dat u smluv o poskytování přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí uzavřených od 1.3.2017 a u smluv o poskytování přístupu k internetu v pevném místě (na sjednané adrese) prostřednictvím mobilní sítě uzavřených od 1. 2. 2017 je v Ceníku ■ Internetové připojení vymezena hodnotou 16 kb/s. Není však uvedeno, zda se jedná o rychlost stahování a/nebo odesílání dat.

Odhadovaná maximální rychlost přenosu dat u služeb přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí je pak uvedena v Ceníku Základních a volitelných služeb, ■ Mobilní hlasová služba, ■ Mobilní internetové připojení platného od 1. 9. 2017 a podrobněji vysvětlena v Provozních podmínkách ■ Mobilní hlasové služby. Jak vyplývá z výše uvedeného, odhadovaná maximální rychlost je „*rychlostí dosažitelnou příslušnou technologií za optimálních podmínek*“. Vždy se však vyskytují omezující technické faktory, které způsobují

rozdíl mezi maximální rychlostí jednotlivých technologií a aktuální efektivní rychlostí dosaženou účastníkem“.

Článek 4 odst. 1 písm. d) Nařízení 2015/2120 ukládá poskytovatelům služeb přístupu k internetu zajistit, aby každá smlouva, jejíž součástí je služba přístupu k internetu, obsahovala „jasné a srozumitelné vysvětlení toho, jaká je minimální, běžně dostupná, maximální a inzerovaná rychlost stahování a vkládání dat u služeb přístupu k internetu v případě pevných sítí, nebo jaká je odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost stahování a vkládání u služeb přístup k internetu v případě mobilních sítí, a toho, jaký dopad by mohly mít velké odchylky od inzerované rychlosti stahování a vkládání na výkon práv koncových uživatelů stanovených v čl. 3 odst. 1“ tohoto nařízení. Účelem tohoto ustanovení pak je, jak vyplývá z bodu 18 odůvodnění Nařízení 2015/2120, umožnit koncovým uživatelům učinit při výběru služby či jejího poskytovatele informovanou volbu, tedy srovnávat jednotlivé nabídky služby přístupu k internetu a ověřit, zda služba přístupu k internetu, která je mu poskytována, skutečně naplňuje smluvně dohodnuté parametry. Tomu pak musí odpovídat i způsob vymezení rychlostí ve smluvních podmínkách. Poskytovatelé služeb přístupu k internetu by tedy také vždy měli koncové uživatele informovat o rychlostech, které mohou skutečně koncovému uživateli poskytovat.

Forma uvedení běžně dostupné rychlosti u smluv o poskytování služby přístupu k síti internet prostřednictvím pevných sítí uzavřených do 28. 2. 2017 však naplnění cíle Nařízení 2015/2120 neumožňuje. Běžně dostupná rychlost je, dle tohoto nařízení, rychlost přenosu dat, kterou může koncový uživatel u služby přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí očekávat po většinu času využívání služby. Z tohoto důvodu představuje stanovení běžně dostupné rychlosti jedno z nejvýznamnějších kritérií, podle kterého si koncoví uživatelé mohou službu a jejího poskytovatele zvolit. V posuzovaném případě je běžně dostupná rychlost vymezena jako 80 % nakonfigurovaného rychlostního profilu, ten však koncový uživatel před zahájením užívání služby nebyl schopen zjistit. Ze smluvních podmínek totiž vyplývá pouze rozsah všech možných rychlostních profilů, které mohou být koncovému uživateli při zvolení určitého tarifu nastaveny. Konkrétní profil, který mu bude reálně nakonfigurován, pak závisí primárně na kvalitě přípojného vedení do místa užívání služby, což je skutečnost pro běžného koncového uživatele zcela neznámá.

Jelikož tedy koncoví uživatelé nemohli hodnotu běžně dostupné rychlosti odesílání a stahování dat až do uzavření smlouvy o poskytování služby a zahájení jejího užívání zjistit, je dle mínění správního orgánu nepochybné, že její vymezení neumožňovalo koncovému uživateli učinit informovanou volbu při výběru služby či jejího poskytovatele. Z tohoto důvodu není vymezení běžně dostupné rychlosti u služeb přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí poskytovaných na základě smluv uzavřených do 28. 2. 2017 v souladu s Nařízením 2015/2120.

Způsob vymezení odhadované maximální rychlosti u služeb přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí i maximální rychlosti u připojení k internetu prostřednictvím pevných sítí za použití technologie ADSL poskytovaného na základě smluv uzavřených do 28. 2. 2017 rovněž není dle mínění správního orgánu v souladu s Nařízením 2015/2120.

Jak vyplývá z odůvodnění Nařízení 2015/2120, parametry kvality služeb přístupu k internetu uvedené v čl. 4 odst. 1 písm. d) musí vždy splňovat podmínku reálnosti. To znamená, že ve smlouvě uvedené parametry kvality musí být uživatelem příslušné služby skutečně dosažitelné. V případě odhadované maximální rychlosti u služeb přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí však účastník řízení v Provozních podmínkách ■ Mobilní hlasové služby uvádí, že se „vždy vyskytují omezující technické faktory, které způsobují rozdíl mezi maximální rychlostí jednotlivých technologií a aktuální efektivní rychlostí dosaženou účastníkem“. Jak tedy vyplývá z citovaného ustanovení, koncoví uživatelé služeb přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí poskytovaných společnostmi ■ nemohou očekávat,

že odhadované maximální rychlosti uvedené ve smluvních podmínkách někdy dosáhnou, což představuje rozpor s čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení 2015/2120.

U služeb přístupu k síti internet prostřednictvím technologie ADSL poskytovaných na základě smluv uzavřených do 28. 2. 2017 pak výše maximální rychlosti hodnotově nekoresponduje s vymezením rychlostních profilů pro tuto technologii¹. Výše maximální rychlosti přenosu dat odpovídá u příslušného tarifu nejvyššímu rychlostnímu profilu stanovenému pro tento tarif pro technologii VDSL. Jelikož jsou však rychlostní profily, které jsou definovány pro stejný tarif pro technologii ADSL vždy výrazně nižší než rychlostní profily pro technologii VDSL, nelze očekávat, že koncoví uživatelé využívající technologii ADSL budou schopni takto stanovené maximální rychlosti dosáhnout. Vymezení maximální rychlosti stahování i odesílání dat pro připojení k internetu prostřednictvím technologie ADSL, a to na základě smluv uzavřených nejpozději 28. 2. 2017, tedy nesplňuje podmínku reálnosti jejího dosažení koncovými uživateli, a tudíž není v souladu s čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení 2015/2120.

Z čl. 4 odst. 1 písm. d) Nařízení 2015/2120 dále vyplývá povinnost vysvětlit u služby přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí, jaká je minimální rychlost pro stahování a vkládání dat. Neuvedení minimální rychlosti pro stahování a odesílání dat ve smlouvách o poskytování služeb přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí uzavřených od 1. 3. 2017 a ve smlouvách o poskytování přístupu k internetu prostřednictvím mobilních sítí, avšak v pevném místě, uzavřených od 1. 2. 2017, proto představuje porušení povinnosti stanovené tímto článkem Nařízení 2015/2120, a tím i porušení § 63 odst. 1 písm. c) zákona o elektronických komunikacích.

S ohledem na výše uvedené skutečnosti proto ukládá správní orgán účastníkovi řízení v souladu s § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích povinnosti uvedené ve výroku II. – V. tohoto rozhodnutí, tj. změnit smlouvy všech svých účastníků o poskytování služby přístupu k síti internet prostřednictvím pevných sítí uzavřené do 28. 2. 2017 tak, aby běžně dostupná rychlost byla jasně a jednoznačně vymezena a umožňovala účastníkům učinit na jejím základě informovanou volbu služby přístupu k síti internet či jejího poskytovatele v souladu s článkem 4 odst. 1 písm. d) Nařízení 2015/2120, změnit návrh smlouvy a smlouvy všech svých účastníků o poskytování přístupu k internetu v pevném místě prostřednictvím mobilních sítí uzavřené od 1.2.2017 a o poskytování služeb přístupu k internetu prostřednictvím pevných sítí uzavřené od 1.3.2017 tak, aby vymezení minimální rychlosti přenosu dat výslovně specifikovalo, zda se jedná o rychlost stahování a/nebo odesílání dat, dále změnit návrh smlouvy a smlouvy všech svých účastníků tak, aby vymezená odhadovaná maximální rychlosti u služby přístupu k síti internet prostřednictvím mobilních sítí byla pro koncové uživatele reálně dosažitelná, a rovněž změnit smlouvy o poskytování přístupu k internetu prostřednictvím pevné sítě a pro technologie ADSL uzavřené do 28. 2. 2017 tak, aby vymezení maximální rychlosti naplňovalo podmínku reálnosti jejího dosažení koncovými uživateli stanovenou Nařízením 2015/2120.

Ze zjištění Úřadu dále vyplývá, že smlouvy, jejichž součástí je služba přístupu k internetu, poskytovaná společností [redacted] prostřednictvím pevných či mobilních sítí, neobsahují vysvětlení dopadů omezení objemu dat, smluvně stanovených parametrů kvality, ani současného využívání tzv. specializovaných služeb na službu přístupu k internetu.

¹ Např. U tarifů Internet Aktiv Plus PROfi, Internet Aktiv Plus, Internet Aktiv PROfi a Internet Aktiv je maximální rychlost stahování dat 50 Mb/s a odesílání dat 5 Mb/s. Rozsah rychlostních profilů pro technologii ADSL se však pohybuje pro připojení směrem k zákazníkovi v rozmezí 12 288 – 16 384 kb/s a pro připojení směrem od zákazníka od 512 do 768 kb/s.

Po zvážení těchto skutečností, dospěl Úřad k závěru, že neuvedení informací vyplývajících z čl. 4 odst. 1 písm. b) a c) Nařízení, ve kterém je stanovena povinnost vysvětlit ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací, jejíž součástí je i služba přístupu k internetu, dopady omezení objemu dat, smluvně stanovených parametrů kvality služby a důsledky současného využívání tzv. specializovaných služeb a služby přístupu k internetu, představuje porušení tohoto nařízení a zároveň i § 63 odst. 1 písm. c) zákona o elektronických komunikacích.

Úřad tudíž ve svém rozhodnutí ve výroku VI. ukládá účastníkovi řízení změnit návrh smlouvy a smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu všech svých účastníků tak, aby obsahovaly vysvětlení dopadů omezení objemu dat, smluvně stanovených parametrů kvality služby a důsledky současného využívání služeb uvedených v čl. 3 odst. 5 Nařízení 2015/2120 na službu přístupu k internetu.

Jelikož účastník řízení vyvolal správní řízení porušením své právní povinnosti, uložil mu správní orgán povinnost nahradit náklady řízení výše uvedenou paušální částkou, podle vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k Předsedovi rady Českého telekomunikačního úřadu, a to v počtu dvou stejnopisů na adresu Český telekomunikační úřad, odbor kontroly a ochrany spotřebitele, poštovní příhrádka 02, 225 02 Praha 025, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu podatelna@ctu.cz za předpokladu, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Ing. Miroslav Charbuský
ředitel odboru
kontroly a ochrany spotřebitele

