



Český telekomunikační úřad

RYCHLOST INTERNETU JEJÍ MĚŘENÍ A REKLAMACE

PLAŤTE ZA SKUTEČNOU RYCHLOST



**OD 1. 1. 2021 MAJÍ POSKYTOVATELÉ SLUŽBY PŘÍSTUPU
K INTERNETU POVINNOST UVÁDĚT VE SMLUVNÍCH
PODMÍNKÁCH KONKRÉTNÍ RYCHLOSTI INTERNETU**



**NEDOSAHUJE RYCHLOST INTERNETU ÚROVNĚ
SJEDNANÉ VE VAŠICH SMLUVNÍCH PODMÍNKÁCH?**

Pozor! Inzerovaná rychlost uváděná v obchodní komunikaci či reklamě je většinou rychlost maximální, kterou je poskytovatel schopen dodat. Kvůli mnoha faktorům, které rychlost internetu ovlivňují (kvalita signálu, užívaná technologie, typ koncového zařízení a jeho umístění, sdílení kapacity apod.), může být skutečně dosahovaná rychlost nižší.



**JAKÉ RYCHLOSTI BYSTE MĚLI NALÉZT VE
SMLUVNÍCH PODMÍNKÁCH?**

Mám službu přístupu k internetu v pevném místě

Maximální rychlost = reálně dosažitelná rychlost pro službu přístupu k internetu na dané přípojce či v daném místě připojení.

Inzerovaná rychlost = rychlost uvedená v obchodních sděleních, reklamě, na webových stránkách poskytovatele, jejíž hodnota nesmí být vyšší než rychlost maximální.

Běžně dostupná rychlost = rychlost služby internetu v pevném místě, která je reálně dosahovaná a dostupná v 95 % času během dne. Její hodnota nesmí být stanovena hodnotou nižší než je 60 % inzerované rychlosti.

Minimální rychlost = nejnižší rychlost, kterou se zavázal poskytovatel služby přístupu internetu v pevném místě poskytnout. Její hodnota nesmí být stanovena hodnotou nižší než je 30 % inzerované rychlosti.

Mám mobilní službu přístupu k internetu

Odhadovaná maximální rychlost = reálně dosažitelná rychlost pro službu přístupu k internetu v daném místě připojení v reálných provozních podmínkách.

Inzerovaná rychlost = rychlost uvedená v obchodních sděleních, reklamě, na webových stránkách poskytovatele, jejíž hodnota nesmí být vyšší než rychlost maximální.



JAKÉ DALŠÍ POJMY BYSTE MĚLI ZNÁT?

Skutečně dosahovaná rychlost = rychlost, kterou zjistím při svém měření.

Odchyłka (velká trvající nebo opakující se) = trvající nebo opakující se pokles skutečně dosahované rychlosti po stanovenou dobu; zakládá právo na reklamaci, viz tabulka dále.



JAK SI ZMĚŘIT RYCHLOST INTERNETU?



ČTÚ provozuje a doporučuje využít nástroj NetTest pro měření kvality služby přístupu k internetu v podobě skutečně dosahované rychlosti stahování (download), odesílání (upload) a doby odezvy (ping). Je však možné využít i jiné měřicí nástroje. Výhodou nástroje NetTest je navíc možnost provedení certifikovaného měření, které plně automaticky provede celý proces měření s výsledkem ve formátu PDF dokumentu, který můžete použít pro případnou reklamaci služby přístupu k internetu.



CO K TOMU POTŘEBUJI?

Navštívit webové stránky www.nettest.cz a následně:

- pro ověření kvality služby přístupu k internetu provést jednoduchý test
- pro účely reklamace služby provést certifikované měření



CO NETTEST MĚŘÍ?

- skutečně dosahovanou rychlost stahování (download)
- skutečně dosahovanou rychlost odesílání (upload)
- dobu odezvy (ping), neboli čas potřebný k přenosu dat z vašeho zařízení na server a zpět





NA CO SI DÁT PŘI MĚŘENÍ POZOR?

- na pozadí neběží žádná aplikace
- po dobu měření je k internetu připojen pouze váš počítač (pomocí kabelu, nikoliv prostřednictvím Wi-Fi)
- jaký operační systém a webový prohlížeč používáte (vždy by měla být nejnovější aktualizovaná verze)
- není překročen vámi sjednaný objem dat, který máte v rámci tarifu, jinak dochází ke snížení rychlosti datového připojení



CO MŮŽE OVLIVNIT VÝSLEDEK TESTU?

- zvolený tarif (tarify se mohou lišit omezením rychlosti)
- zda jste uvnitř nebo vně budovy
- měření přes Wi-Fi rozhraní koncového zařízení
- měření na zařízení s nedostatečným výkonem
- probíhající aktualizace operačního systému



JAK ČASTO PROVÁDĚT TEST?

- u internetu v pevném místě proveďte alespoň 6 měření během 90 minut (měření s 10 až 15 minutovým odstupem)
- u mobilního internetu proveďte 6 měření během 60 minut (měření s 10 minutovým odstupem)
- výsledky každého měření si uložte
- čím více testů, tím větší objektivita hodnocení
- v případě využití certifikovaného měření je celý proces měření plně automatizovaný s výsledkem v podobě PDF dokumentu



KDY MOHU REKLAMOVAT?

	Výpadek služby	Velká trvalá odchylka	Velká opakující se odchylka
Internet v pevném místě	při jakémkoliv poklesu pod minimální rychlost	při poklesu pod běžně dostupnou rychlost na déle než 70 minut	v časovém úseku 90 minut, pokud dojde nejméně ke 3 poklesům pod hodnotu běžně dostupné rychlosti na min. 3,5 minuty
Mobilní internet		při poklesu pod 25 % inzerované rychlosti na déle než 40 minut	v časovém úseku 60 minut, pokud dojde nejméně k 5 poklesům pod 25 % hodnoty inzerované rychlosti na min. 2 minuty



JAK REKLAMOVAT?

Bez zbytečného odkladu zjištěnou vadu služby oznámím poskytovateli



Reklamuji u poskytovatele do dvou měsíců od vadného poskytnutí služby



Čekám na vyřízení reklamace poskytovatelem (do 1 měsíce od jejího doručení)



Podám námitku proti vyřízení reklamace na ČTÚ do jednoho měsíce (poplatek 100 Kč)



Reklamáce je zamítnuta nebo nevyřízena v zákonné lhůtě

Reklamáce je vyřízena kladně (poskytovatel vyhoví)

UPOZORNĚNÍ: PODÁNÍ REKLAMACE NEMÁ ODKLADNÝ ÚČINEK VŮČI SPLNĚNÍ POVINNOSTI UHRADIT VYÚČTOVANOU CENU! ÚŘAD VŠAK MŮŽE V ODŮVODNĚNÝCH PŘÍPÁDECH NA ZÁKLADĚ VÁMI PODANÉ ŽÁDOSTI ROZHODNOUT, ŽE PODÁNÍ REKLAMACE ČI NÁMITKY PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE MÁ ODKLADNÝ ÚČINEK.



VZOR REKLAMACE KVALITY SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

Jméno a příjmení
Kontaktní údaje
(adresa, e-mail, telefon)

Název poskytovatele
Adresa

V dne

Reklamační služba přístupu k internetu

Dobrý den,

využívám službu přístupu k internetu v pevném místě / mobilní službu přístupu k internetu*) na základě smlouvy č..... od Vaší společnosti.

Dne dd.mm.rrrr / V období od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr*) jsem zaznamenal/a déle trvající pokles rychlosti / opakující se pokles rychlosti / výpadek služby přístupu k internetu*) a kvůli této skutečnosti bylo možno tuto službu využívat jen částečně / nebylo možno tuto službu využívat*). Z tohoto důvodu jsem provedl/a x krát**) měření prostřednictvím webového nástroje (např. ČTÚ-NetTest). Výsledky měření zasílám v příloze této reklamační hlášení vady služby jsem provedl/a dne dd.mm.rrrr***).

Tímto uplatňuji své právo na reklamaci poskytované služby a žádám o prověření výše uvedené skutečnosti. V souladu s § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích žádám o odstranění závady, poměrné snížení ceny a vrácení rozdílu, neboť službu přístupu k internetu bylo možno využít jen částečně / nebylo možno v uvedeném období využívat*).

S pozdravem

.....
podpis

Příloha: výsledky měření rychlosti služby přístupu k internetu

Vysvětlivky: *) vyberte vhodnou variantu

**) nejméně 6x v časovém intervalu 90 min

***) uveďte způsob např. telefonicky na speciální linku,
on-line prostřednictvím internetové samoobsluhy
poskytovatele, osobně na prodejně



VZOR NÁMITKY PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Český telekomunikační úřad
poštovní příhrádka 02
225 02 Praha 025

Navrhovatel:

Nepodnikající fyzická osoba:
Jméno a příjmení
Datum narození
Kontaktní údaje (adresa, e-mail, telefon)

Podnikající fyzická osoba:

Název, IČO, adresa zapsaná v OR, datová schránka

Odpůrce:

Název poskytovatele
služby přístupu k internetu
Adresa
IČO

V dne.....

Návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace

Dne dd.mm.rrrr jsem podal/a reklamaci u výše uvedeného odpůrce na vadné poskytnutí služby přístupu k internetu, neboť mi tato služba nebyla poskytnuta v souladu se smlouvou. Jednalo se o službu přístupu k internetu v pevném místě poskytovanou na adrese / mobilní službu přístupu k internetu na telefonním čísle*), a to na základě smlouvy č.

Dne dd.mm.rrrr / v období od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr*) došlo k déle trvajícimu poklesu rychlosti/opakovanému poklesu rychlosti/ výpadku služby přístupu k internetu*), což jsem ověřil/a opakovaně provedeným měřením prostřednictvím webového nástroje (např. ČTÚ-NetTest) a výsledky měření jsem doložil/a v příloze podané reklamace. Zjištěnou vadu služby jsem poskytovateli nahlásil/a dne dd.mm.rrrr.....(uveďte způsob oznámení).

Odpůrce dne dd.mm.rrrr mé reklamaci nevyhověl s odůvodněním / Do lhůty jednoho měsíce ode dne doručení mé reklamace mi odpůrce nesdělil výsledek reklamace*), a proto v zákonné lhůtě jednoho měsíce od doručení reklamace / marného uplynutí lhůty pro její vyřízení*) uplatňuji tuto námitku.

Navrhuji, aby Český telekomunikační úřad rozhodl, že odpůrce je v souladu s § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích povinen odstranit zavadu a navrhovateli poměrně snížit cenu a vrátit její rozdíl za období vadného poskytnutí služby přístupu k internetu a uhradit účelně vynaložené náklady řízení.

.....
vlastnoruční podpis navrhovatele

Přílohy: Reklamace ze dne dd.mm.rrrr
Výsledky měření rychlosti internetu
Kopie smlouvy o poskytování služby přístupu k internetu č.
Oznámení o vyřízení reklamace ze dne dd.mm.rrrr

Vysvětlivky: *) vyberte vhodnou variantu



KONTAKTY



ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
(Ústředí a odbor pro oblast Praha)

Poštovní adresa:

Český telekomunikační úřad
Poštovní příhrádka 02
225 02 Praha

KONTAKT NA DALŠÍ OBLASTNÍ ODBORY ČTÚ

Odbor pro severočeskou oblast

Poštovní adresa:

Mírové náměstí 3097/37
400 01 Ústí nad Labem

Odbor pro jihomoravskou oblast

Poštovní adresa:

Šumavská 525/33
602 00 Brno

Odbor pro východočeskou oblast

Poštovní adresa:

Velké náměstí 1/3
500 03 Hradec Králové

Odbor pro severomoravskou oblast

Poštovní adresa:

Havlíčkovo nábreží 2728/38
702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Odbor pro jihočeskou a západočeskou oblast

Poštovní adresa:

Husova 2727/10
poštovní příhrádka 273
305 73 Plzeň



www.ctu.gov.cz
podatelna@ctu.cz



DATOVÁ SCHRÁNKA
ID ISDS: a9qaats