

## ISP FUTURETEC 2021

**Marek Ebert, ČTÚ**

## Pro připomenutí:

- Jde o požadavek EU KODEXU pro EK (Směrnice EPaR 2018/1972)  
*... představovat významnou část trhu a otevřený jakémukoliv poskytovateli ...*
- § 66a ZEK (po novele zákonem č. 311/2019 Sb.)  
*.... podnikatelé poskytující službu jsou povinni předávat ... údaje nezbytné pro srovnávač ...*
- Vyhláška č. 582/2020 Sb.  
*... rozsah a způsob předávání údajů ...*

## Snad je shoda na záměru:

- Poskytnout spotřebitelům možnost nezávislého srovnání z hlediska ceny a kvality služeb
- Ale i poskytnout příležitost poskytovatelům promovat jejich služby a nabídky, vč. jejich dostupnost.

**ČTÚ se snaží o minimalizaci administrativní zátěže, nicméně při dosažení záměru zprovoznění srovnávače v potřebném rozsahu a funkčnosti pro spotřebitele.**



# Jaké služby a v jaké fázi ...

## Mobilní služby

- Mobilní tarifní i předplacené služby (volání, SMS, data)
- Mobilní internet (tj. internet do notebooku či tabletu)

Termín pro první vyplnění dat je: **31. 1. 2021**

Start srovnávání: během února **2021**

## Služby v pevném místě

- Volání v pevném místě – PSTN a VoIP telefonie s využitím geografických telefonních čísel
- Internet v pevném místě – připojení v pevném místě, využívající různé technologie (např.: xDSL, FTTx, CATV, WiFi)
- Televizní služby poskytované za úplatu koncovým uživatelům

Termín pro první vyplnění dat je: **31. 3. 2021**

Start srovnávání: **duben 2021**

**Balíčky nejsou předmětem samostatného vykazování/srovnávání.**



# Registrace a předávání dat ...

## Snaha o max. zjednodušení

- primární způsob pro vytvoření a aktivaci účtu nevyžaduje přímou komunikaci s ČTÚ
  - účet lze vytvořit prostřednictvím unikátního odkazu ve výzvě k registraci (aut. rozesílána na e-mail nahlášené pro Evidenci podnikatelů)
- praxe ukazuje, že řada z těchto e-mailů už není platná, popř. jsou chybně zaneseny v ĚP
  - V tom případě je třeba využít registraci na adrese <https://srovnac.ctu.cz/registrace>

## Jakým způsobem předávat data:

- **manuálně přímo do formulářů v uživatelském účtu** – vhodnější pro podnikatele, kteří nemají k dispozici automatický export z interních systémů
- **prostřednictvím CSV formulářů** – spíše pro větší operátory s automatickým exportem dat z interních systémů



## Registrace uživatele

Jméno

Jan

Příjmení

Novák jr.

Telefon

+420

XXXXXXXX

E-mail \*

jan.novak@domena.cz

Heslo \*

●●●●●●●●●●

Heslo znovu \*

●●●●●●●●●●

Operátor \*

---

Souhlasím se zpracováním osobních údajů \*

**Uložit**

**Na zadanou e-mailovou adresu** následně obdrží předvyplněný formulář ve formátu, dovyplní a podepíše červeně vyznačené části a jedním z uvedených způsobů zašlou ČTÚ. Po obdržení žádosti ČTÚ uživatelský účet manuálně odblokuje, uživateli přijde automaticky generovaný e-mail, že účet již může používat.

# Prohlášení k registraci do systému pro sběr dat srovnávacího nástroje cen a kvality ČTÚ

**Jméno:** Jan  
**Příjmení:** Novák jr.  
**Telefon:** +420XXXXXXXXX  
**E-mail:** jan.novak@domena.cz  
**Datum registrace:** 27. 01. 2021  
**Název podnikatele:** JanNovák-net  
**IČO podnikatele:** 12345678

Prohlašuji, že výše uvedený/á je oprávněn/a poskytovat údaje do systému pro sběr dat srovnávacího nástroje cen a kvality ČTÚ.

**Datum: 27.1.2021**

**Jméno a příjmení zástupce podnikatele: Jan Novák**

**Podpis zástupce podnikatele: Jan Novák**

---

Vyplňte prosím prohlášení a podepsané jej zašlete jedním z těchto způsobů ČTÚ:

- Z datové schránky podnikatele do datové schránky ČTÚ: a9qaats, v názvu zprávy uveďte „Srovnávací nástroj“
- Podepsané uznávaným elektronickým podpisem osoby oprávněné jednat za podnikatele na adresu: podatelna@ctu.cz, v názvu zprávy uveďte „Srovnávací nástroj“
- V tištěné podobě, s ověřeným podpisem osoby oprávněné jednat za podnikatele, na adresu: Český telekomunikační úřad, odbor ekonomické regulace, poštovní přihrádka 02, 225 02, Praha 025

**Geografickou dostupnost** (specificky pro služby v pevném místě) lze zadávat volitelně:

- po adresních místech (ADM),
- po ulicích nebo
- částech obcí, obci, či městských částech a městských obvodech ve statutárních městech.

**Dostupnost znamená**

- schopnost pokrýt min 75 % adresních míst dané vykazované geograf. jednotky,
- za pokryté se považují ty, kde lze službu zřídit do 30 dnů od objednávky služby.

**Podnikatel si může definovat různé skupiny dostupnosti**

- každé skupině přiřadí unikátní kód a následně ke skupině přiřadí konkrétní geografické oblasti,
- může různě kombinovat jak adresní místa, ulice, městské obvody, městské části, části obcí i obce,
- kód dostupnosti pak uvádí ke konkrétní službě, čímž definuje její geografickou dostupnost.

Kód skupiny dostupnosti ⓘ Po update

Název skupiny dostupnosti ⓘ 22\_01\_2021

Dostupnost na celém území

ano  ne

Slovní upřesnění hodnoty

## Dostupnost na území

Obce (3)

Části obcí (1)

Městské části (1)

Městské obvody (2)

Ulice (3)

Adresní místa (2)

Filtr

Obec ▲

Lešná (okres Vsetín)



Letovice (okres Blansko)



Úsobrno (okres Blansko)



Položky: 1 - 3 z 3

10 ▼

Vyberte obec ▼

Přidat

Odebrat vše





# Při problémech ...

Dotazy prioritně směřovat na:

[srovnovac@ctu.cz](mailto:srovnovac@ctu.cz)

V urgentních případech lze i telefonicky na:

tel: 224 004 843



# Podoba srovnávače pro uživatele ...

Srovnání zohledňuje individuální poptávku po službách a jejich spotřebě.

Při rovnosti cenových podmínek různých nabídek (různých poskytovatelů) bude pořadí srovnání zobrazeno v náhodném pořadí.

Prioritně jsou nabídky srovnávány podle ceny s uvedením doplňkových informací v rozsahu předaných údajů k dané službě.

Z hlediska ceny a případných akčních nabídek umožňuje zobrazení podle ceny za měsíc nebo přepočtené ceny za rok.

Spotřebitel bude mít možnost souhrnného zobrazení a srovnání podle zvolených parametrů služeb.

**Dále uvedené ukázky jsou předfinální verzí uživatelského rozhraní.**



Vyberte typické množství Vaší spotřeby za kalendářní měsíc pro každý druh služby  
a získáte přehled nejvýhodnějších nabídek.

Pokud si z předdefinovaných hodnot nevyberete, vyberte **Vlastní** a zadejte množství přesně podle Vaší spotřeby.

<input checked="" type="checkbox"/>		Mobilní hlasová volání	Vůbec	Málo 100 min	<b>Středně 300 min</b>	Hodně 600 min	Vlastní
<input checked="" type="checkbox"/>		SMS	Vůbec	<b>Málo 50 SMS</b>	Středně 250 SMS	Hodně 500 SMS	Vlastní
<input checked="" type="checkbox"/>		Mobilní internet	Vůbec	Málo 2 GB	Středně 5 GB	<b>Hodně 10 GB</b>	Vlastní
<input type="checkbox"/>		Pevné volání	Vůbec	Málo 100 min	Středně 300 min	Hodně 600 min	Vlastní
<input checked="" type="checkbox"/>		Pevný internet	Vůbec	<b>Málo 20 Mbps</b>	Středně 50 Mbps	Hodně 100 Mbps	Vlastní
<input checked="" type="checkbox"/>		Televize	Vůbec	<b>Málo 20 kanálů</b>	Středně 50 kanálů	Hodně 100 kanálů	Vlastní

Adresa

Typ smlouvy

Určeno pro  nového zákazníka  
 studenta  
 seniora  
 držitele ZTP, ZTP/P

Zobrazit nejvýhodnější nabídky

#### Srovnávač

#### Operátoři a služby

Mobilní volání  
Mobilní internet  
Pevné volání  
Pevný internet  
Televize

#### O nás

O srovnávacím nástroji  
Podmínky užití  
Ochrana osobních údajů  
Prohlášení o přístupnosti  
Nahlášení chybných údajů

#### Poslední aktualizace

28. 8. 2020 14:23







#### Provozovatel

Český telekomunikační úřad  
telefon +420 224 004 111  
fax +420 224 004 830  
www.ctu.cz



Vyberte typické množství Vaší spotřeby za kalendářní měsíc pro každý druh služby a získáte přehled nejvýhodnějších nabídek.

Pokud si z předdefinovaných hodnot nevyberete, vyberte **Vlastní** a zadejte množství přesně podle Vaší spotřeby.

<input checked="" type="checkbox"/>		<b>Mobilní hlasová volání</b>	Vůbec	Málo 100 min	Středně 300 min	Hodně 600 min	<b>Vlastní</b>
		Celkem provolám	<input type="text" value="min"/>				
		~ Měně možnosti					
		Celkem provolám do vlastní sítě	<input type="text" value="min"/>				
		Celkem provolám do ostatních mobilních sítí	<input type="text" value="min"/>				
		Celkem provolám do pevných sítí	<input type="text" value="min"/>				
		Celkem provolám do zahraničí	<input type="text" value="min"/>				
<input checked="" type="checkbox"/>		<b>SMS</b>	Vůbec	Málo 50 SMS	Středně 250 SMS	Hodně 500 SMS	<b>Vlastní</b>
		Celkem napíšu	<input type="text" value="min"/>				
		~ Měně možnosti					
		Celkem napíšu do vlastní sítě	<input type="text" value="SMS"/>				
		Celkem napíšu do ostatních sítí	<input type="text" value="SMS"/>				
		Celkem napíšu do zahraničí	<input type="text" value="SMS"/>				
<input checked="" type="checkbox"/>		<b>Mobilní internet</b>	Vůbec	Málo 2 GB	Středně 5 GB	Hodně 10 GB	<b>Vlastní</b>
		Celkem spotřebuji dat	<input type="text" value="GB"/>				
<input type="checkbox"/>		<b>Pevné volání</b>	Vůbec	Málo 100 min	Středně 300 min	Hodně 600 min	<b>Vlastní</b>
<input checked="" type="checkbox"/>		<b>Pevný internet</b>	Vůbec	<b>Málo 20 Mbps</b>	Středně 50 Mbps	Hodně 100 Mbps	<b>Vlastní</b>
<input checked="" type="checkbox"/>		<b>Televize</b>	Vůbec	Málo 20 kanálů	Středně 50 kanálů	Hodně 100 kanálů	<b>Vlastní</b>
		Celkem požaduju televizních stanic	<input type="text"/>				
		Požaduju tyto stanice	<input type="text"/>				

Adresa

Typ smlouvy

Určeno pro  nového zákazníka  
 studenta  
 seniora  
 držitele ZTP, ZTP/P

Zobrazit nejvýhodnější nabídky

**Srovnávač**

**Operátoři a služby**

Mobilní volání  
 Mobilní internet  
 Pevné volání  
 Pevný internet

**O nás**

O srovnávacím nástroji  
 Podmínky užití  
 Ochrana osobních údajů  
 Prohlášení o přístupnosti  
 Nahlášení chybných údajů

**Poslední aktualizace**

28. 8. 2020 14:23

**Provozovatel**

Český telekomunikační úřad  
 telefon +420 224 004 111  
 fax +420 224 004 830  
 www.ctu.cz




**Mobilní hlasová volání**

 Míra využití: **Hodně** | **Jsem student** | Typ smlouvy: **bez závazku** | [Upravit zadání](#)

Přehled

Všechny parametry



	<b>Red neomezený pro 1 (k pevnému internetu) + balíček 12GB</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>neomezeně min</li> <li>neomezeně SMS</li> <li>12 GB</li> </ul> <a href="#">Všechny parametry</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>doba aktivace/zřízení služby: <b>12 hod</b></li> <li>doba odstranění poruchy: <b>2 hod</b></li> <li>max. rychlost: <b>150/10 Mbps</b></li> <li>inzerovaná rychlost: <b>160/12 Mbps</b></li> </ul>	<span style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px;">bez závazku</span> <b>599 Kč</b> tarif <b>449 Kč</b> balíček <b>99 Kč</b> cena za volání a SMS navíc <b>100 Kč</b>
	<b>Red neomezený pro 1 (k pevnému internetu)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>neomezeně min</li> <li>neomezeně SMS</li> <li>12 GB</li> </ul> <a href="#">Všechny parametry</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>doba aktivace/zřízení služby: <b>12 hod</b></li> <li>doba odstranění poruchy: <b>2 hod</b></li> <li>max. rychlost: <b>150/10 Mbps</b></li> <li>inzerovaná rychlost: <b>160/12 Mbps</b></li> </ul>	<span style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px;">bez závazku</span> <b>599 Kč</b> od 4. měsíce <b>699 Kč</b>
	<b>Můj svobodný tarif M</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>neomezeně min</li> <li>neomezeně SMS</li> <li>12 GB</li> </ul> <a href="#">Všechny parametry</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>doba aktivace/zřízení služby: <b>12 hod</b></li> <li>doba odstranění poruchy: <b>2 hod</b></li> <li>max. rychlost: <b>150/10 Mbps</b></li> <li>inzerovaná rychlost: <b>160/12 Mbps</b></li> </ul>	<b>599 Kč</b>
	<b>FREE+ Modrý (pro další tarif)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>neomezeně min</li> <li>neomezeně SMS</li> <li>12 GB</li> </ul> <a href="#">Všechny parametry</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>doba aktivace/zřízení služby: <b>12 hod</b></li> <li>doba odstranění poruchy: <b>2 hod</b></li> <li>max. rychlost: <b>150/10 Mbps</b></li> <li>inzerovaná rychlost: <b>160/12 Mbps</b></li> </ul> Přenos čísla není zpoplatněný. Nevyužité volné jednotky se převádí do dalšího zúčtovacího období. Možnost dokoupit datové balíčky.	<b>599 Kč</b> + až 4 výhody
	<b>Red neomezený pro 1 (k pevnému internetu) + balíček 12GB</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>neomezeně min</li> <li>neomezeně SMS</li> <li>12 GB</li> </ul> <a href="#">Všechny parametry</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>doba aktivace/zřízení služby: <b>12 hod</b></li> <li>doba odstranění poruchy: <b>2 hod</b></li> <li>max. rychlost: <b>150/10 Mbps</b></li> <li>inzerovaná rychlost: <b>160/12 Mbps</b></li> </ul>	<span style="background-color: #dc3545; color: white; padding: 2px;">závazek 24 měs.</span> <b>599 Kč</b> tarif <b>449 Kč</b> balíček <b>99 Kč</b> cena za volání a SMS navíc <b>100 Kč</b>
	<b>Red neomezený pro 1 (k pevnému internetu)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>neomezeně min</li> <li>neomezeně SMS</li> <li>12 GB</li> </ul> <a href="#">Všechny parametry</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>doba aktivace/zřízení služby: <b>12 hod</b></li> <li>doba odstranění poruchy: <b>2 hod</b></li> <li>max. rychlost: <b>150/10 Mbps</b></li> <li>inzerovaná rychlost: <b>160/12 Mbps</b></li> </ul>	<b>599 Kč</b>

Všechny ceny uváděny za měsíc vč. DPH

Načíst další nabídky

**Srovnávač**
**Operátoři a služby**

 Mobilní volání  
 Mobilní internet  
 Pevné volání  
 Pevný internet  
 Televize

**O nás**

 O srovnávacím nástroji  
 Podmínky užití  
 Ochrana osobních údajů  
 Prohlášení o přístupnosti  
 Nahlášení chybných údajů

**Poslední aktualizace**

28. 8. 2020 14:23

**Provozovatel**

 Český telekomunikační úřad  
 telefon +420 224 004 111  
 fax +420 224 004 830  
 www.ctu.cz


## Na začátku ledna 2021 byly podnikatelům v EK v systému ESD přiděleny formuláře:

- ART202:** Služby poskytované v elektronických komunikacích (celkem 2452 formulářů)
- BH20:** Geografické údaje o přípojných a distribučních optických sítích a jejich předávacích bodech (celkem 2172 formulářů)
- K20-14:** Přehled o výsledných hodnotách měření parametrů kvality (celkem 752 formulářů)

**PL20 (lokalizační údaje) již nebyl přidělen, data nebudou sledována.**



# FORMULÁŘ ART202 (služby EK)

## Změny ve formuláři

- Úpravy v návaznosti na aktuální a nové potřeby pro monitorování trhu, včetně provádění analýz relevantních trhů či mezinárodní vykazování (zejména Evropské komisi).

## Nejvýznamnější změna v přílohách pro vyplňování geografických údajů o přístupu k internetu na úrovni adresních míst (sekce 2. Přístup k internetu v pevném místě):

- Všechny přílohy rozšířeny o parametr „Sít' VHCN“ mapující existenci sítě s velmi vysokou kapacitou (VHCN).
- U přílohy pro technologii CATV přidání parametru „Standard DOCSIS 3.1 a vyšší“.

## Další změny v sekci 2 (Přístup k internetu v pevném místě):

- Rozdělení rychlostního intervalu „ $\geq 100$  Mbit/s“ na intervaly „ $\geq 100$  Mbit/s < 1 Gbit/s“ a „ $\geq 1$  Gbit/s“ u přístupů k internetu nepodnikajících osob.
- Nově ukazatele vztahující se k přístupu k internetu formou pronájmu RLAN (radio local area network) sítí (včetně AP) nebo jejich částí (sektorů) využívajících LTE na místní (lokální) úrovni v maloobchodní i velkoobchodní části sekce 2 (u technologie bezdrátového přístupu v licencovaných pásmech (FWA)).

## Další změny v sekci 2 (Přístup k internetu v pevném místě):

- Rozdělení rychlostního intervalu „ $\geq 100$  Mbit/s“ na intervaly „ $\geq 100$  Mbit/s < 1 Gbit/s“ a „ $\geq 1$  Gbit/s“ u přístupů k internetu nepodnikajících osob.
- Nově ukazatele vztahující se k přístupu k internetu formou pronájmu RLAN (radio local area network) sítí (včetně AP) nebo jejich částí (sektorů) využívajících LTE na místní (lokální) úrovni v maloobchodní i velkoobchodní části sekce 2 (u technologie bezdrátového přístupu v licencovaných pásmech (FWA)).

**Ostatní sekce formuláře ART202 jsou beze změny.**





# FORMULÁŘ BH20 („backhaul“)

**Nový sběr dat o síťové infrastruktuře podle lokalizace na úrovni obcí do 2 000 obyvatel (zhruba 5 500 obcí).**

**Podnikatelé vyplňují informace v jednotlivých obcích (jedná se vždy o odpověď ANO/NE)**

- o existenci optické sítě s dostatečnou kapacitou v předávacím bodě,
- o možnosti nabídky/poskytnutí kapacity optické sítě,
- o možnosti nabídky/poskytnutí konektivity z předávacího bodu až do peeringového centra.

**Účel sběru dat:**

Především pro přípravu strategických dokumentů a dotačních programů i pro analýzy pokrytí těmito sítěmi.

## Problémový import geografických dat do příloh formuláře pomocí CSV souboru

- *S přidáním nových ukazatelů „Sít' VHČN“ a „STANDARD DOCSIS 3.1 a vyšší“ se změnila struktura příloh, tj. zároveň došlo ke změně příslušné datové věty, která slouží pro přípravu importních souborů ve formátu CSV pro nahrání dat do těchto příloh.*

### Vysvětlení:

- *Podnikatelé jsou zvyklí vyexportovat geografická data ze staršího formuláře a po jejich aktualizaci je nainportovat do formuláře nového.*
- *Nyní musí importní CSV soubor nejdříve upravit dle nové datové věty, tj. dle nové šablony CSV souboru.*

## Problém s vyplňováním nového ukazatele „Sítě VHČN“ dle skutečnosti

(častý důvod vrácení formuláře s dotazem na správnost vyplněných dat, tj. zda vykázané údaje jsou v souladu s definicí VHČN sítí):

- *Definice a parametry VHČN sítí vycházejí ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018 (KODEX).*
- *Připojení prostřednictvím VHČN sítí se člení na pevné a bezdrátové, přičemž **pevným připojením se ve vztahu k VHČN rozumí připojení prostřednictvím sítí, které pro přenos dat využívají kovová (včetně koaxiálních) a optická přenosová média.***

- **Sítí VHCN je v případě pevného připojení (FTTH/B, xDSL, CATV):**
  - síť sestávající plně z optických vláken až do budovy, nebo
  - jiná pevná síť umožňující na koncovém bodu sítě zajistit „downlink data rate“  $\geq 1\,000$  Mbit/s, „uplink data rate“  $\geq 200$  Mbit/s, chybovost paketů max. 0,05 %, ztrátovost paketů max. 0,0025 %, obousměrné zpoždění IP paketů max. 10 ms, kolísání zpoždění max. 2 ms a dostupnost služby min. 99,9 % za rok.
  
- **Sítí VHCN je v případě bezdrátového připojení:**
  - síť sestávající plně z optických vláken až k základnové stanici (či obdobnému bezdrátovému přístupovému bodu (AP), tzn. bodu s aktivním komunikačním zařízením pro vysílání, přenos a směrování provozu ke a od koncového uživatele), nebo
  - jiná bezdrátová síť umožňující na koncovém bodu sítě zajistit „downlink data rate“  $\geq 150$  Mbit/s, „uplink data rate“  $\geq 50$  Mbit/s, chybovost paketů max. 0,01 %, ztrátovost paketů max. 0,005 %, obousměrné zpoždění IP paketů max. 25 ms, kolísání zpoždění max. 6 ms a dostupnost služby min. 99,81 % za rok.

**Pokud subjekt žádnou přípojnou a distribuční optickou sít (backhaul) nezajišťuje:**

- *V tomto případě stačí tuto skutečnost uvést do poznámky na konci formuláře, přílohu určenou k vyplňování geografických údajů ponechat prázdnou a takto vyplněný formulář odevzdat.*

**Pokud subjekt v konkrétním předávacím bodě využívá přípojnou a distribuční optickou sít (backhaul), který mu velkoobchodně poskytuje jiný operátor:**

- *Účelem sběru dat je zjistit, zda vdané obci je k dispozici příslušná infrastruktura předávacího bodu na optické síti.*
- *Pokud tedy subjekt využívá sít (předávací bod) jiného poskytovatele služby (provozovatele sítě) na základě velkoobchodní smlouvy pro poskytování svých služeb, údaje požadované ve formuláři BH20 nevyplňuje.*

## Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015

- Přístup k otevřenému internetu
- Mj. požadavek
  - na plnou informovanost koncových uživatelů o podmínkách poskytování služby přístupu k internetu, a
  - smluvní garanci kvality poskytované služby.
- Pokyny BEREC k implementaci Nařízení ze dne 30. 8. 2016

## Výsledky sledování – parametry kvality

- vyjádření hodnot číslem, procentem, intervalem, variacemi těchto způsobů
- agregace, pro spotřebitele složité výpočty
- chybějící nebo netransparentně vyjádřené odchylky od výkonu služby
- nereálné inzerované rychlosti, nereálné (technicky nemožné) vazby mezi hodnotami
- informace ve smlouvách pouze formálním vyhověním Nařízením, neodpovídajícím realitě
- parametry kvality jsou stanoveny tak, že jakákoliv naměřená rychlost vyhoví smluvním parametrům
- pro spotřebitele obtížné posoudit, kdy mají právo na aktivaci prostředků nápravy

**Konkrétní poznatky ČTÚ představil na jednání se sektorem**

- Nezávazná pravidla v Pokynech BEREC a **zveřejněné Vyjádření ČTÚ jsou** právně nevymahatelná.
- Nařízení v čl. 5 odst. 1 a dále Pokyny BEREC v čl. 144, at. **předpokládají možnost stanovení požadavků na kvalitu služby regulátorem.**
- **ČTÚ preferoval samoregulaci sektoru**

## Finálně:

- shoda na definovaných parametrech, ale
- **nedohoda sektoru na samoregulaci.**
- Změna VO-S/1 byla přijata v srpnu 2020
- **s účinností od 1. 1. 2021**



## Služby v pevném místě *(Detail je v příloze č.1 VO-S/1)*

- minimální rychlost
- běžně dostupná rychlost
- maximální rychlost
- inzerovaná rychlost
- odchylky od výkonu služby

## Služby mobilní *(Detail je v příloze č.2 VO-S/1)*

- odhadovaná maximální rychlost
- inzerovaná rychlost
- odchylky od výkonu služby

***K účinnosti mělo být promítnuto do smluvních podmínek (čl. 2, odst. 2 písm. e ) a f) VO-S/1.***

## MODELOVÝ PŘÍKLAD

Bude-li poskytovatel nabízet službu přístupu k internetu v pevném místě s inzerovanou rychlostí 100 Mb/s, pak hodnota běžně dostupné rychlosti bude muset být ve smlouvě stanovena na konkrétní hodnotu vyšší nebo rovnou 60 Mb/s, a minimální rychlost na hodnotu vyšší nebo rovnou 30 Mbit/s.

Jako příklad předpokládejme, že v konkrétní smlouvě (na službu s inzerovanou rychlostí 100 Mbit/s) je běžně dostupná rychlost stanovena na 80 Mbit/s a minimální rychlost na 50 Mbit/s. Velkou trvajícím odchylkou, zakládající možnost reklamovat nedostatečnou kvalitu služby, by pak byl pokles skutečně dosahované rychlosti pod 80 Mbit/s souvisle po dobu delší než 70 minut. Velkou opakující se odchylkou by byl pokles skutečně dosahované rychlosti pod 80 Mbit/s třikrát, vždy po dobu nejméně 3,5 minuty, v časovém úseku 90 minut. Jakýkoli pokles skutečně dosahované rychlosti pod 50 Mbit/s (tj. pod stanovenou hodnotu minimální rychlosti) by pak byl výpadkem služby.



# ČTÚ prověřuje úpravy VOP dle VO-S/1

Během ledna 2021 ČTÚ zahájil prověřování jak byly provedeny úpravy VOP u dotčených poskytovatelů služeb přístupu k internetu (podle požadavků VO-S/1, tj. jak je opatření dodržováno).

Primárně jsou prověřovány weby poskytovatelů s případným ne/porušením u cca 1 650 subjektů (poskytovatelů služby přístupu k internetu spotřebitelům jak v pevném tak v rámci mobilních služeb).

**Dosavadní výsledky ukazují na velmi malou míru provedení požadovaných úprav VOP.**

U zjištěných podezření bude v rámci kontroly následovat výzva k nápravě zjištěných nedostatků, lze očekávat a **bude vhodné, aby k nápravě došlo již během kontroly.**

ČTÚ je připraven poskytnout podporu, vysvětlení pro nápravu, nicméně: **v případě nesplnění požadavků VO-S/1, přistoupí k uplatnění sankce za správní delikt dle ZEK.**

Nově upraveno v návrhu § 34a transpoziční novely ZEK (provedení požadavku Kodexu)

Týká se služby přístupu k internetu (při zachování technologické neutrality).

**V podstatě jde o analogii přenášení čísel** (i po úpravách v podobě transpoziční novely ZEK), a je to další prokonkurenční opatření.

Úřad navrhl proces změny tak, aby byl při respektování stávajícího znění ustanovení § 34a ZEK a zmocnění co nejjednodušší a nejméně náročný pro poskytovatele. **V principu:**

**Fáze 0** - Aktivity před zahájením změny poskytovatele

**Fáze 1** - Podání žádosti o změnu poskytovatele/Odeslání objednávky přijímajícím poskytovatelem

**Fáze 2** - Potvrzení/Odmítnutí objednávky opouštěným poskytovatelem

**Fáze 3** - Zahájení realizace, informace opouštěnému poskytovateli a účastníkovi, popř. Informace účastníkovi v případě odmítnutí jeho žádosti

**Fáze 4** - Zřízení nové služby



**Přijímající poskytovatel****Opuštěný poskytovatel****Fáze 1**

Přijme kompletní žádost o změnu poskytovatele od účastníka.  
Zadá objednávku do společného řešení ve lhůtě 1 pracovní den.

S  
p  
o  
l  
i  
e  
č  
n  
é

Obdrží objednávku na změnu prostřednictvím společného řešení

**Fáze 2**

Obdrží potvrzení/zamítnutí od opuštěného poskytovatele.

Potvrdí/Zamítne ve lhůtě 1 pracovního dne objednávku prostřednictvím společného řešení.  
V případě zamítnutí konkretizuje důvod zamítnutí.

**Fáze 3**

Zahájí realizaci změny a informuje o tom účastníka a prostřednictvím společného řešení opuštěného poskytovatele.  
V případě zamítnutí informuje účastníka, proces končí, nebo startuje znovu fázi 1.

ř  
e  
š  
e  
n  
í

Obdrží prostřednictvím společného řešení informaci o zahájení realizace změny od přijímajícího poskytovatele.

**Fáze 4**

Zřizuje novou službu.  
Informuje prostřednictvím společného řešení opuštěného poskytovatele.

Ukončí původní službu.  
Zánik závazku z původní smlouvy.

## Aktivity před zahájením změny – je to zásadní pro úspěch

- Účastník projeví u přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu (dále jen „přejímající poskytovatel“) zájem o změnu. **Přejímající poskytovatel od něj zjišťuje všechny nezbytné informace stejně tak, jako by se jednalo o zřízení nové služby.**

## V této fázi mohou nastat následující situace:

- **V případě, kdy se jedná o tzv. nedělitelný balíček**, musí být účastník informován, že v případě, kdy ukončí službu přístupu k internetu, nebude již mít přístup k ostatním službám, které jsou na tuto službu navázané (funkční návaznost)
- **V případě, že se jedná o tzv. dělitelný balíček**, musí být účastník informován o skutečnosti, že ostatní služby může dále využívat u opouštěného poskytovatele, nicméně tyto budou pravděpodobně dražší, neboť již nebudou součástí „původního“ balíčku.
  - tyto služby nicméně mohou být součástí balíčku u nového poskytovatele

**Účastník vždy musí projeviti vůli - přenesení ANO/NE**

Pokud přejímající poskytovatel může službu/služby zřídit, sdělí tuto skutečnost účastníkovi a může být přijata žádost a zahájen proces změny.

## Podání žádosti o změnu

- Přejímající poskytovatel poskytne účastníkovi veškerou potřebnou součinnost při vyplnění žádosti (§ 34a odst. 5 návrhu transpoziční novely ZEK, a
- na základě jemu dostupných informací z předchozího zjišťování se **dohodne s účastníkem na datu, ke kterému může k požadované změně dojít.** V případě potřeby s přejímajícím poskytovatelem spolupracuje i velkoobchodní partner, účastníkem označený opouštěný poskytovatel a další dotčení podnikatelé, a to ve smyslu ustanovení § 34a odst. 3 návrhu transpoziční novely ZEK.
- **Mezi náležitosti žádosti patří i ověřovací kód, jehož formát ponechává Úřad na dohodě v rámci sektoru**

## Vyrozumění opouštěného poskytovatele

- Přejímající poskytovatel využije veškeré nezbytné informace ze žádosti podané účastníkem a vyrozumí opouštěného poskytovatele **prostřednictvím objednávky podané ve společném řešení.**
- Od okamžiku obdržení kompletní žádosti se počítá **lhůta 1 pracovní den** pro reakci opouštěného poskytovatele.
- Ve společném řešení bude zaznamenán okamžik vyrozumění opouštěného poskytovatele.



## Opouštěný poskytovatel ověří možnost změny

- Opouštěný poskytovatel ověří, zda existují důvody pro odmítnutí objednávky
- **Informuje ve lhůtě jednoho pracovního dne** prostřednictvím společného řešení přejímajícího poskytovatele **o akceptaci či odmítnutí objednávky.**
- **Důvody pro odmítnutí** objednávky ze strany opouštěného poskytovatele stanoví vyhláška:
  - k danému účastníkovi, resp. službě již opouštěný poskytovatel **eviduje jinou objednávku** (přednost tedy dostane první z předložených objednávek);
  - **neúspěšná autorizace**, např. ověřovací kód, resp. jednoznačný identifikátor pro změnu vydaný opouštěným poskytovatelem nebyl vydán účastníkovi, který o změnu žádá.

## Potvrzení data změny

- Pokud je žádost podaná prostřednictvím společného řešení úplná a opouštěný poskytovatel změnu včetně navrženého data prostřednictvím společného řešení akceptuje (proces dostane „zelenou“), **přejímající poskytovatel potvrdí datum zahájení poskytování služby**
- **Tuto informaci předá prostřednictvím společného řešení opouštěnému poskytovateli**, aby se mohl připravit na ukončení poskytování služby, a to včetně závazku ze smlouvy v souladu s ustanovením § 63b odst. 11 návrhu transpoziční novely zákona o elektronických komunikacích.



# Přenositelnost služby (Fáze 4)

**Ukončením postupu změny se rozumí okamžik zřízení a zprovoznění dané služby přejímajícím poskytovatelem.**

**V případě realizace změny na různých infrastrukturách bude o zřízení služby informovat přejímající poskytovatel opouštěného poskytovatele prostřednictvím společného řešení.**

**V případě společné infrastruktury se podílí se i velkoobchodní partner obou poskytovatelů.**

**Opouštěný poskytovatel následně ukončí původní službu a tím dojde k zániku závazku z příslušné smlouvy u opouštěného poskytovatele.**

**Zatím poslední workshop na ČTÚ 13. ledna 2021**

- přestavení podmínek,
- diskuse nad alt. návrhy sektoru,
- možnost uplatnění dodatečných připomínek sektoru

**Návrh vyhlášky bude připraven v návaznosti na přijetí transpoziční novely ZEK**

**ČTÚ poskytne dostatečný prostor pro projednání, přípravu a realizaci.**



# Děkuji za pozornost

[ebert@ctu.cz](mailto:ebert@ctu.cz)

**Tel.: 224 004 760**