



Všechny naše tarify připojení k internetu poskytované od 1.1.2021 splňují parametry ČTÚ dle VO-S/1/08.2020-9.

Veškeré námi uváděné hodnoty rychlosti odpovídají TCP propustnosti transportní vrstvy dle referenčního modelu ISO/OSI. Ověření reálné dosažitelnosti hodnot rychlosti vychází ze standardu ITU-T Y.1564.

Na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu, vydal Český telekomunikační úřad tyto definice:

Služby poskytované v pevné síti (služby v pevném místě)

Dále uvedené definice se vztahují pouze na pevnou síť v rozsahu od bodu předání služby koncovému uživateli po bod propojení v NIX.CZ, ve kterém je umístěn nezávislý měřicí server pod autoritou Úřadu, který slouží k ověření dosahovaných hodnot kvality služby. V případě stahování a vkládání jsou níže uvedené definice rychlostí platné pro každý směr samostatně. Při kontrole, zda nedochází k porušení smluvních podmínek, bude Úřad provádět měření na transportní vrstvě a bude postupovat dle svého metodického postupu „Měření datových parametrů sítě pomocí TCP protokolu (Metodický postup)“, který je zveřejněn na stránkách: <https://www.ctu.cz/odborna-konzultace-metodika-mereni-datovych-parametru-v-pevnych-sitich-mereni-datovych-parametru>

Inzerovaná rychlost

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

Maximální rychlost

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

Běžně dostupná rychlost

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

Minimální rychlost

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

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

Za **velkou trvající odchylku** od *běžně dostupné rychlosti* stahování či vkládání dat se považuje taková odchylka, která vytváří pokles skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu *běžně dostupné rychlosti* v intervalu delším než **70 minut**.

Za **velkou opakující se odchylku** od *běžně dostupné rychlosti* stahování či vkládání dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti pod definovanou hodnotu *běžně dostupné rychlosti* v intervalu delším nebo rovno **3,5 minutám** v časovém úseku **90 minut**.

V případě **velké trvající odchylky** nebo **velké opakující se odchylky** je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci v souladu se Všeobecnými podmínkami poskytování služeb.

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:

<https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/36864/soubory/vos1final.pdf>

v 2021-02-26/a