



(=Orgán európskych regulátorov pre elektronické komunikácie)

## **Usmernenia orgánu BEREC pre implementáciu pravidiel európskej neutrality siete národnými regulátormi**

(nezáväzný preklad)

August 2016

# Obsah

Kontext a všeobecné aspekty .....	3
Článok 1 Predmet úpravy a rozsah pôsobnosti .....	4
Článok 2 Vymedzenie pojmov .....	5
Článok 3 Zabezpečenie prístupu k otvorenému internetu .....	7
Článok 3 ods. 1 .....	8
Článok 3 ods. 2 .....	9
Článok 3 ods. 3 prvý pododsek .....	13
Článok 3 ods. 3 druhý pododsek .....	15
Článok 3 ods. 3 tretí pododsek .....	19
Článok 3 ods. 3 písm. a) .....	20
Článok 3 ods. 3 písm. b) .....	21
Článok 3 ods. 3 písm. c) .....	22
Článok 3 ods. 4 .....	24
Článok 3 ods. 5 prvý pododsek .....	24
Článok 3 ods. 5 druhý pododsek .....	27
Článok 4 Opatrenia v oblasti transparentnosti na zabezpečenie prístupu k otvorenému internetu .....	30
Článok 4 ods. 1 .....	30
Článok 4 ods. 1 písm. a) .....	32
Článok 4 ods. 1 písm. b) .....	32
Článok 4 ods. 1 písm. c) .....	33
Článok 4 ods. 1 písm. d) .....	33
Článok 4 ods. 1 písm. e) .....	36
Článok 4 ods. 2 .....	36
Článok 4 ods. 3 .....	36
Článok 4 ods. 4 .....	37
Článok 5 Dozor a uplatňovanie .....	38
Článok 5 ods. 1 .....	38
Článok 5 ods. 2 .....	43
Článok 5 ods. 3 .....	44
Článok 5 ods. 4 .....	44
Článok 6 Sankcie .....	44
Článok 10 Nadobudnutie účinnosti a prechodné ustanovenia .....	45
Článok 10 ods. 1 .....	45
Článok 10 ods. 2 .....	45
Článok 10 ods. 3 .....	45

## Kontext a všeobecné aspekty

1. Účelom týchto Usmernení orgánu BEREC vypracovaných v súlade s článkom 5 ods. 3 Nariadenia<sup>1</sup> je poskytnúť poradenstvo týkajúce sa plnenia povinností národných regulačných orgánov (NRA). To konkrétne zahŕňa povinnosť dôkladne monitorovať a zabezpečovať dodržiavanie pravidiel kvôli zabezpečeniu rovnakého a nediskriminačného zaobchádzania s prevádzkou pri poskytovaní služieb prístupu k internetu a súvisiacich práv koncových užívateľov ustanovených v článkoch 3 a 4. Tieto Usmernenia predstavujú odporúčania pre národné regulačné orgány a národné regulačné orgány ich zohľadnia v najväčšej možnej miere.<sup>2</sup> Usmernenia by mali prispieť k jednotnému uplatňovaniu Nariadenia, čím sa prispeje k regulačnej istote pre zainteresované strany.

### Terminológia

2. S cieľom zlepšiť čitateľnosť orgán BEREC na účely týchto Usmernení použil v Usmerneniach nasledujúce pojmy.<sup>3</sup>

<b>Aplikácia</b>	V týchto Usmerneniach orgán BEREC používa pojem „aplikácia“ ako krátky výraz pre dlhšie výrazy z Nariadenia, akými sú „aplikácie a služby“, „obsah, aplikácia a služba“.
<b>CAP (Poskytovateľ obsahu a aplikácií)</b>	Poskytovatelia obsahu a aplikácií sprístupňujú obsah (napr. webové stránky, blogy, video) a/alebo aplikácie (napr. vyhľadávače, aplikácie VoIP) a/alebo služby na internete. Poskytovatelia obsahu a aplikácií tiež môžu sprístupňovať obsah, služby a aplikácie prostredníctvom špecializovaných služieb.
<b>ISP (Poskytovateľ internetových služieb)</b>	V týchto Usmerneniach orgán BEREC používa pojem „ISP“ na označenie poskytovateľov služieb prístupu k internetu (IAS). Poskytovatelia internetových služieb môžu byť tiež poskytovateľmi špecializovaných služieb.
<b>Špecializovaná služba</b>	V týchto Usmerneniach orgán BEREC používa pojem „špecializované služby“ ako skrátený výraz pre „služby iné než sú služby prístupu k internetu, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality“ (pozri článok 3 ods. 5).

<sup>1</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa ustanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu a ktorým sa mení Smernica 2002/22/ES o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb a Nariadenie (EÚ) č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R2120&from=EN>

<sup>2</sup> Ako je uvedené v článku 3 ods. 3 Nariadenia (ES) č. 1211/2009, ktorým sa zriaďuje Orgán európskych regulátorov pre elektronické komunikácie (BEREC) a jeho úrad, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0001:0010:EN:PDF> a úvodnom ustanovení 19 Nariadenia (EÚ) 2015/2120

<sup>3</sup> Definície pojmov použitých v Nariadení sú uvedené v príslušných častiach Usmernení

## Článok 1

### Predmet úpravy a rozsah pôsobnosti

Týmto Nariadením sa stanovujú spoločné pravidlá na zabezpečenie rovnakého a nediskriminačného zaobchádzania s prevádzkou pri poskytovaní služieb prístupu k internetu a súvisiacich práv koncových užívateľov.

#### Úvodné ustanovenie 1

Cieľom tohto Nariadenia je stanovenie spoločných pravidiel na zabezpečenie rovnakého a nediskriminačného zaobchádzania s prevádzkou v rámci poskytovania služieb prístupu k internetu a súvisiacich práv koncových užívateľov. Toto Nariadenie má za cieľ chrániť koncových užívateľov a súčasne zabezpečiť trvalé fungovanie ekosystému internetu ako motora inovácie. Reformy v oblasti roamingu by mali koncovým užívateľom poskytnúť istotu, že môžu zostať pripojení aj počas cestovania v rámci Únie, a mali by sa postupne stať hnacou silou zblížovania cien a ostatných podmienok v Únii.

#### Úvodné ustanovenie 2

Opatrenia stanovené v tomto Nariadení rešpektujú zásadu technologickej neutrality, to znamená, že ani nenariaďujú ani nezvyšujú používanie určitého druhu technológie.

#### Úvodné ustanovenie 3

Internet sa za posledné desaťročia rozvinul na otvorenú platformu inovácií s malými prekážkami prístupu pre koncových užívateľov, poskytovateľov obsahu, aplikácií a služieb a poskytovateľov služieb prístupu k internetu. Existujúci regulačný rámec je zameraný na podporu možností koncových užívateľov získať prístup k informáciám a šíriť ich alebo prevádzkovať aplikácie a služby podľa vlastného výberu. Značný počet koncových užívateľov je však ovplyvnený postupmi riadenia prevádzky, ktorými sa blokujú alebo spomaľujú špecifické aplikácie alebo služby. Uvedené tendencie si vyžadujú spoločné pravidlá na úrovni Únie, aby sa zabezpečila otvorenosť internetu a aby nedochádzalo k fragmentácii vnútorného trhu v dôsledku opatrení prijatých jednotlivými členskými štátmi.

3. Článok 1 ustanovuje predmet úpravy a rozsah pôsobnosti Nariadenia, ktorým je stanovenie spoločných pravidiel na zabezpečenie „rovnakého a nediskriminačného zaobchádzania s prevádzkou v rámci poskytovania služieb prístupu k internetu“ a „súvisiacich práv koncových užívateľov“.
4. Podľa rámcovej Smernice<sup>4</sup> „koncový užívateľ“ je užívateľ neposkytujúci verejné komunikačné siete alebo verejne dostupné elektronické komunikačné služby. „Užívateľ“ je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá používa alebo požaduje verejne dostupnú elektronickú komunikačnú službu. Na základe toho orgán BEREC usudzuje, že „koncový užívateľ“ zahŕňa jednotlivcov a podniky, vrátane spotrebiteľov ako aj poskytovateľov obsahu a aplikácií.
5. Poskytovatelia obsahu a aplikácií sú podľa Nariadenia chránení ako koncoví užívatelia, pokiaľ poskytovatelia obsahu a aplikácií využívajú IAS na spojenie sa s inými koncovými užívateľmi. Avšak niektorí poskytovatelia obsahu a aplikácií môžu tiež prevádzkovať svoje vlastné siete a v rámci toho mať dohody o vzájomnom prepojení s poskytovateľmi internetových služieb; poskytovanie prepojenia je službou, ktorá je odlišná od poskytovania IAS.

<sup>4</sup> Článok 2 rámcovej Smernice (2002/21/ES) pozri písm. (n) a písm. (h). Smernica bola zmenená Nariadením 717/2007/ES, Nariadením 544/2009/ES a Smernicou 2009/140/ES (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002L0021:20091219:EN:PDF>)

6. Národné regulačné orgány môžu zohľadňovať zásady a postupy poskytovateľov internetových služieb v oblasti prepojenia, pokiaľ obmedzujú výkon práv koncového užívateľa podľa článku 3 ods. 1. To môže byť napríklad relevantné v niektorých prípadoch, napr. ak sa prepojenie realizuje spôsobom, ktorý sa snaží obchádzať Nariadenie.<sup>5</sup>

## Článok 2

### Vymedzenie pojmov

Na účely tohto Nariadenia sa uplatňujú vymedzenia pojmov stanovené v článku 2 Smernice 2002/21/ES. Uplatňujú sa aj tieto vymedzenia pojmov:

7. Vymedzenia pojmov v článku 2 Smernice 2002/21/ES sa uplatňujú aj na účely týchto Usmernení. Zahŕňajú pojmy „koncový užívateľ“, „spotrebiteľ“, „elektronické komunikačné služby“, „elektronická komunikačná sieť“ a „koncový bod siete (NTP)“.

#### „Poskytovateľ elektronických komunikácií pre verejnosť“

(1) „poskytovateľ elektronických komunikácií pre verejnosť“ je podnik poskytujúci verejné komunikačné siete alebo verejne dostupné elektronické komunikačné služby;

8. Pojem „poskytovateľ elektronických komunikácií pre verejnosť“ (PECP) zahŕňa „verejné komunikačné siete“ a „elektronické komunikačné služby“ (ECS), ktoré sú definované v článku 2 rámcovej Smernice.<sup>6</sup>
9. Naopak, definícia PECP nezahŕňa poskytovateľov elektronických komunikačných služieb alebo komunikačné siete, ktoré *nie sú* verejne dostupné, a teda sú mimo rozsahu pôsobnosti tohto Nariadenia.
10. Elektronické komunikačné služby alebo siete, ktoré nie sú ponúkané iba vopred určenej skupine koncových užívateľov, ale sú v zásade ponúkané každému zákazníkovi, ktorý chce odoberať službu alebo sieť, by sa mali považovať za verejne dostupné. Elektronické komunikačné služby alebo siete, ktoré sú ponúkané iba *vopred určenej* skupine koncových užívateľov, by sa mohli považovať za služby, ktoré nie sú verejne dostupné.
11. Služby virtuálnej súkromnej siete (VPN) zvyčajne ponúkajú poskytovatelia elektronických komunikácií pre verejnosť komukoľvek, kto má záujem o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní takejto služby. Preto by sa tieto služby obvykle považovali za dostupné verejnosti, hoci prevádzkovanie špecifickej VPN by bolo súkromnou sieťou. Pojem 'súkromná' opisuje využívanie služby, ktorá je zvyčajne obmedzená na koncové body podniku uzatvárajúceho zmluvu a je zabezpečená na účely internej komunikácie. Virtuálne súkromné siete sú bližšie opísané v odseku 115.
12. Nasledujúce príklady by sa mohli považovať za služby alebo siete, ktoré nie sú dostupné verejnosti, pokiaľ budú každá jednotlivo posúdené národnými regulačnými orgánmi pri zohľadnení vnútroštátnych praktík:
- prístup k internetu, ktorý poskytujú kaviarne a reštaurácie;

<sup>5</sup> Úvodné ustanovenie 7: „Takýmito dohodami, ako aj akýmikoľvek obchodnými praktikami poskytovateľov služieb prístupu k internetu by sa nemalo obmedzovať vykonávanie uvedených práv, a tak obchádzať ustanovenia tohto Nariadenia o zabezpečení prístupu k otvorenému internetu.“

<sup>6</sup> Pozri článok 2 písm. d), termín „verejná komunikačná sieť“ a písm. c), termín „elektronická komunikačná služba“

- vnútorné podnikové siete.

Príklady kritérií, ktoré by sa pri posudzovaní mohli použiť, zahŕňajú zmluvný vzťah, na základe ktorého sa služba poskytuje, rozsah užívateľov a či je ich rozsah vopred určený.

#### „Služba prístupu k internetu“

(2) služba prístupu k internetu“ je verejne dostupná elektronická komunikačná služba, ktorou sa poskytuje prístup k internetu, a teda pripojiteľnosť prakticky so všetkými koncovými bodmi internetu bez ohľadu na použitú sieťovú technológiu a koncové zariadenie.

#### Úvodné ustanovenie 4

Služba prístupu k internetu poskytuje prístup k internetu a v zásade ku všetkým jeho koncovým bodom, bez ohľadu na to, akú sieťovú technológiu a koncové zariadenie koncoví užívatelia použili. Z dôvodov, ktoré poskytovatelia služieb prístupu k internetu nemôžu ovplyvniť, však nemusia byť určité koncové body internetu vždy dostupné. Preto by sa malo vychádzať z toho, že takíto poskytovatelia si plnia svoje povinnosti týkajúce sa poskytovania služby prístupu k internetu v zmysle tohto Nariadenia, ak sa týmito službami poskytuje pripojiteľnosť k prakticky všetkým koncovým bodom internetu. Poskytovatelia služieb prístupu k internetu by preto nemali obmedzovať pripojiteľnosť k akýmkoľvek dostupným koncovým bodom internetu.

13. Článok 2 ods. 2 definuje „službu prístupu k internetu“ (IAS) ako elektronickú komunikačnú službu, ktorou sa poskytuje prístup k internetu, a teda pripojiteľnosť prakticky so všetkými koncovými bodmi internetu bez ohľadu na použitú sieťovú technológiu a koncové zariadenie.
14. Na účely Nariadenia orgán BEREC chápe pojem „internet“ ako termín označujúci celosvetový systém vzájomne prepojených sietí, ktorý umožňuje pripojeným koncovým užívateľom vzájomne sa spojiť. IAS umožňujú takýto prístup k internetu.
15. Orgán BEREC chápe pojem „pripojiteľnosť prakticky so všetkými koncovými bodmi“ ako dôsledok skutočnosti, že internet predstavuje distribuovaný systém, v ktorom jeden ISP kontroluje skôr obmedzenú časť. Z dôvodov mimo kontrolu jednotlivého ISP (napr. technické obmedzenia, politika iných poskytovateľov internetových služieb alebo regulácie v niektorých krajinách) nemusia byť všetky koncové body vždy dostupné. Takýto nedostatok dostupnosti by však nemal vylučovať, aby bola služba definovaná ako IAS.
16. Ak obmedzenia týkajúce sa dosiahnuteľnosti koncových bodov vyplývajú z využívania dvoch rozličných schém pridelovania internetových adries, IPv4 a IPv6, zvyčajne to neznamena, že služby nemôžu byť definované ako IAS. Keďže nie je možné spojiť dva rozličné body s odlišnými druhmi adries bez akejkoľvek funkcie prevodu, orgán BEREC sa domnieva, že pojem „prakticky so všetkými koncovými bodmi“ by sa v súčasnosti nemal interpretovať ako požiadavka na poskytovateľov internetových služieb ponúkať pripojiteľnosť s IPv4 ako aj IPv6.
17. Orgán BEREC pokladá subinternetovú službu za službu, ktorá obmedzuje prístup k službám alebo aplikáciám (napr. zákaz používania VoIP alebo streamovania videí) alebo umožňuje prístup iba k vopred definovanej časti internetu (napr. prístup iba ku konkrétnym webovým sídlam). Národné regulačné orgány by mali zohľadniť skutočnosť, že ISP by mohol ľahko obchádzať Nariadenie poskytovaním takýchto subinternetových ponúk. Tieto služby by sa preto mali považovať za služby, ktoré spadajú do rozsahu pôsobnosti Nariadenia a skutočnosť, že poskytujú obmedzený prístup k internetu, by

mala predstavovať porušenie článkov 3 ods. 1, 3 ods. 2 a 3 ods. 3 Nariadenia. Orgán BEREC označuje takéto ponuky služieb ako 'subinternetové služby' bližšie opísané v odsekoch 38 a 55.

18. Služby, v prípade ktorých je počet dosiahnuteľných koncových bodov obmedzený povahou koncového zariadenia používaného s takýmito službami (napr. služby určené na komunikáciu s jednotlivými prístrojmi, napr. čítačkami elektronických kníh ako aj prístrojmi stroj-stroj<sup>7</sup> akú sú inteligentné merače, atď.) sa považujú za služby, ktoré nespádajú do rozsahu pôsobnosti Nariadenia, pokiaľ sa nepoužívajú na obchádzanie tohto Nariadenia. Mohli by využívať IAS (ale nie poskytovať IAS ani predstavovať náhradu za IAS), využívať súkromnú sieť alebo predstavovať špecializovanú službu. Ak tieto služby využívajú IAS alebo predstavujú špecializovanú službu, služba pripojiteľnosti bude podliehať príslušným pravidlám uplatniteľným na IAS a špecializované služby v Nariadení.<sup>8</sup>

## **Článok 3**

### **Zabezpečenie prístupu k otvorenému internetu**

19. Článok 3 obsahuje opatrenia zamerané na zabezpečenie prístupu k otvorenému internetu, pričom obsahuje práva koncových užívateľov IAS, povinnosti poskytovateľov internetových služieb a postupy povolené pre poskytovateľov internetových služieb:

- Článok 3 ods. 1 ustanovuje práva koncových užívateľov IAS;
- Článok 3 ods. 2 stanovuje obmedzenia týkajúce sa zmluvných podmienok, ktoré sa môžu uplatňovať na IAS a obchodné praktiky poskytovateľov internetových služieb poskytujúcich IAS a vyžaduje, aby neobmedzovali výkon práv koncových užívateľov uvedených v odseku 1. Pri posudzovaní obchodných praktík by sa mal tiež zohľadniť článok 3 ods. 3;
- Článok 3 ods. 3 obmedzuje postupy riadenia prevádzky poskytovateľov internetových služieb a stanovuje požiadavku, aby poskytovatelia internetových služieb zaobchádzali s celou prevádzkou dát rovnako, a zohľadňuje špecifické okolnosti, za ktorých sa poskytovatelia internetových služieb môžu od tohto pravidla odchýliť;
- Článok 3 ods. 4 stanovuje podmienky, za ktorých opatrenia na riadenie prevádzky môžu zahŕňať spracúvanie osobných údajov;
- Článok 3 ods. 5 ustanovuje slobodu poskytovateľov internetových služieb a poskytovateľov obsahu a aplikácií poskytovať špecializované služby ako aj podmienky, za ktorých môžu túto slobodu uplatňovať.

20. Nariadenie rešpektuje základné práva a dodržiava zásady uznané najmä v charte, konkrétne ochranu osobných údajov, slobodu prejavu a právo na informácie, slobodu podnikania, nediskrimináciu a ochranu spotrebiteľa (pozri úvodné ustanovenie 33).

<sup>7</sup> Avšak niektoré komunikačné služby stroj-stroj môžu tiež predstavovať špecializovanú službu podľa článku 3 ods. 5 Nariadenia (pozri úvodné ustanovenie 16 a odsek 113 týchto Usmernení). Okrem toho sa podľa súčasného regulačného rámca zdá, že poskytovateľ zariadenia M2M alebo služby M2M (napr. automobilový výrobca, poskytovateľ energií vrátane inteligentného merača) zvyčajne neposkytuje ECS, keďže poskytovateľ služieb pripojiteľnosti, ktorý poskytuje pripojiteľnosť cez verejnú sieť za odmenu je vo všeobecnosti poskytovateľom ECS v hodnotovom reťazci IoT (pozri správu orgánu BEREC „BEREC Report on Enabling the Internet of Things“ (=“Správa BEREC o umožnení internetu vecí”), BoR (16) 39, str. 21-23).

<sup>8</sup> Bez ohľadu na to sa uplatňujú ustanovenia týkajúce sa špecializovaných služieb – pozri odseky 99-127

21. Orgán BEREC zastáva názor, že Nariadenie si nevyžaduje *ex ante* oprávnenie vo vzťahu k obchodným praktikám (článok 3 ods. 2), postupom v oblasti riadenia prevádzky (článok 3 ods. 3) a špecializovaným službám (článok 3 ods. 5). Avšak to by nemalo vylučovať výmenu informácií medzi národnými regulačnými orgánmi a aktérmi trhu v súvislosti s týmito záležitosťami ani brániť národným regulačným orgánom vykonávať svoje povinnosti alebo uplatňovať právomoc zasiahnuť podľa článku 5.

### Článok 3 ods. 1

Koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť informácie a obsah, využívať a poskytovať aplikácie a služby a využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu, bez ohľadu na umiestnenie koncového užívateľa alebo poskytovateľa, alebo na umiestnenie, pôvod či určenie informácií, obsahu, aplikácie alebo služby prostredníctvom ich služby prístupu k internetu. Týmto odsekom nie je dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb.

#### Úvodné ustanovenie 5

Koncoví užívatelia by pri prístupe k internetu mali mať možnosť vybrať si medzi rôznymi typmi koncového zariadenia, ako vymedzuje smernica Komisie 2008/63/ES. Poskytovatelia služieb prístupu k internetu by nemali ukladať obmedzenia používania koncových zariadení pripojených k sieti okrem tých, ktoré ukladajú výrobcovia alebo distribútori koncového zariadenia v súlade s právom Únie

#### Úvodné ustanovenie 6

Koncoví užívatelia by mali mať právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich a využívať a poskytovať aplikácie a služby bez diskriminácie, prostredníctvom svojej služby prístupu k internetu. Vykonávaním tohto práva by nemalo byť dotknuté právo Únie alebo vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb. Cieľom tohto Nariadenia nie je regulácia zákonnosti obsahu, aplikácií alebo služieb, ani regulácia postupov, požiadaviek a záruk, ktoré s tým súvisia. Uvedené záležitosti preto naďalej podliehajú právu Únie alebo vnútroštátnemu právu, ktoré je v súlade s právom Únie.

22. Článok 3 ods. 1 ustanovuje práva koncových užívateľov týkajúce sa otvoreného internetu. Pojem koncový užívateľ je vysvetlený v odseku 4 týchto Usmernení.

#### „Mať prístup k informáciám a obsahu a šíriť informácie a obsah“

23. Po prvé, koncoví užívatelia majú právo na prístup k informáciám a obsahu a právo šíriť ich obsah. „Mať prístup a šíriť“ znamená, že ustanovenia tohto Nariadenia sa vzťahujú na odosielanie a prijímanie údajov cez IAS. „Informácie a obsah“ zahŕňajú akúkoľvek formu údajov, ktoré je možné odoslať alebo prijímať cez IAS.

#### „Používať a poskytovať aplikácie a služby“

24. Po druhé, koncoví užívatelia majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby. „Používať a poskytovať“ znamená, že toto právo sa vzťahuje na spotrebu ako aj poskytovanie aplikácií a služieb. „Aplikácie a služby“ znamená aplikácie (vrátane softvéru klienta a servera) ako aj služby.

#### „Využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu“

25. Po tretie, koncoví užívatelia majú právo využívať koncové zariadenie podľa vlastného výberu. Smernica 2008/63/ES definuje „koncové zariadenie“ ako „zariadenie priamo alebo nepriamo pripojené k rozhraniu verejnej telekomunikačnej siete“. Právo vybrať si koncové zariadenie sa preto vzťahuje na zariadenie, ktoré sa pripája k rozhraniu



verejnej telekomunikačnej siete. Toto rozhranie, koncový bod siete (NTP), je definované v článku 2 (da) rámcovej Smernice (2002/21/ES) a znamená fyzický bod, v ktorom sa odoberateľovi poskytuje prístup k verejnej komunikačnej sieti.

26. Pri zvažovaní toho, či môžu koncoví užívatelia využívať koncové zariadenie podľa svojho vlastného výberu, by národné regulačné orgány mali posúdiť, či ISP poskytuje pre svojich odoberateľov zariadenie a obmedzuje schopnosť koncových užívateľov nahradiť toto zariadenie ich vlastným zariadením, t.j. či poskytuje „*povinné zariadenie*“.
27. Národné regulačné orgány by okrem toho mali zvážiť, či je z technologického hľadiska objektívne nevyhnutné, aby sa povinné zariadenie považovalo za súčasť siete ISP. Ak tomu tak nie je a ak je možnosť voľby koncového zariadenia obmedzená, postup by bol v rozpore s Nariadením. Napríklad postup založený na obmedzení tetheringu<sup>9</sup> by pravdepodobne predstavoval obmedzenie možnosti voľby koncového zariadenia, pretože poskytovatelia internetových služieb „*by nemali ukladať obmedzenia používania koncových zariadení pripojených k sieti okrem tým, ktoré ukladajú výrobcovia alebo distribútori koncového zariadenia v súlade s právom Únie*“ (úvodné ustanovenie 5).

#### Legislatíva týkajúca sa zákonnosti obsahu, aplikácií alebo služieb

28. V druhom pododseku článku 3 ods. 1 je ustanovené, že sa vždy uplatňuje právo Únie a vnútroštátne právo, ktoré je v súlade s právom Únie, pokiaľ ide o zákonnosť obsahu, aplikácií alebo služieb. Cieľom Nariadenia TSM nie je regulácia zákonnosti obsahu, aplikácií alebo služieb (pozri úvodné ustanovenie 6).
29. Zatiaľ čo druhý pododsek článku 3 ods. 1 objasňuje uplatniteľnosť takejto legislatívy, článok 3 ods. 3 písm. a) zabezpečuje pre poskytovateľov internetových služieb výnimku realizovať opatrenia presahujúce primerané opatrenia riadenia prevádzky s cieľom dodržať legislatívu alebo opatrenia ako je uvedené v danej výnimke.

### **Článok 3 ods. 2**

Dohodami medzi poskytovateľmi služieb prístupu k internetu a koncovými užívateľmi o obchodných a technických podmienkach a charakteristických znakoch služieb prístupu k internetu, ako je cena, objemy dát alebo rýchlosť, a akýmikoľvek obchodnými praktikami, ktoré vykonávajú poskytovatelia služieb prístupu k internetu, sa nesmie obmedziť výkon práv koncových užívateľov ustanovených v odseku 1.

<sup>9</sup> Tethering umožňuje koncovému užívateľovi zdieľať internetové pripojenie telefónu alebo tabletu s inými zariadeniami, napr. laptopmi.

Úvodné ustanovenie 7

V záujme vykonávania svojho práva na prístup k informáciám a obsahu a práva šíriť ich a využívať a poskytovateľ aplikácie a služby podľa vlastného výberu by sa mali koncoví užívatelia slobodne dohodnúť s poskytovateľmi služieb prístupu k internetu na tarifikách za konkrétne objemy dát a rýchlostiach služby prístupu k internetu. Takýmito dohodami, ako aj akýmikoľvek obchodnými praktikami poskytovateľov služieb prístupu k internetu by sa nemalo obmedzovať vykonávanie uvedených práv, a tak obchádzať ustanovenia tohto Nariadenia o zabezpečení prístupu k otvorenému internetu. Národné regulačné a iné príslušné orgány by mali mať právomoc zasiahnuť proti dohodám alebo obchodným praktikám, ktoré z dôvodu svojho rozsahu vedú k situáciám, keď je možnosť voľby koncových užívateľov v praxi podstatne znížená. Na tento účel by sa pri posudzovaní dohôd a obchodných praktík malo okrem iného zohľadniť príslušné postavenie na trhu uvedených dotknutých poskytovateľov služieb prístupu k internetu a poskytovateľov obsahu, aplikácií a služieb. Od národných regulačných a iných príslušných orgánov by sa malo požadovať, aby ako súčasť svojej monitorovacej funkcie a pravidiel zasiahli, ak by dohody alebo obchodné praktiky viedli k oslabeniu podstaty práv koncových užívateľov.

30. Článok 3 ods. 2 objasňuje dohody medzi poskytovateľmi služieb prístupu k internetu a koncovými užívateľmi o obchodných a technických podmienkach a charakteristických znakoch služieb prístupu k internetu, ako je cena, objemy dát alebo rýchlosť, a akékoľvek obchodné praktiky, ktoré vykonávajú poskytovatelia internetových služieb, sú povolené, avšak nesmie sa nimi obmedziť výkon práv koncových užívateľov ustanovených v článku 3 ods. 1.
31. Z pohľadu orgánu BEREC článok 3 ods. 2 obsahuje dva príslušné aspekty:
- sloboda uzatvárať dohody medzi poskytovateľmi internetových služieb a koncovými užívateľmi o obchodných a technických podmienkach ako aj charakteristických znakoch IAS;
  - opatrenie, že takéto dohody a obchodné praktiky nesmú obmedzovať výkon práv koncových užívateľov ustanovených v článku 3 ods. 1.

*Dohody o obchodných a technických podmienkach a charakteristických znakoch služieb prístupu k internetu*

32. Dohody znamenajú zmluvné vzťahy medzi poskytovateľmi internetových služieb a koncovými užívateľmi, ktoré môžu zahŕňať, ako je uvedené v Nariadení, obchodné podmienky (napr. cenotvorba), technické podmienky (napr. objemy dát a rýchlosť) a akékoľvek charakteristické znaky IAS. Je treba poznamenať, že často bude dochádzať k tomu, že obchodné a technické podmienky môžu byť prepojené.

*Obchodné praktiky*

33. Obchodné praktiky môžu pozostávať zo všetkých príslušných aspektov obchodného správania poskytovateľov internetových služieb, vrátane jednostranných postupov ISP.<sup>10</sup>

*Nesmie obmedziť výkon práv koncových užívateľov*

34. Pokiaľ ide o charakteristické znaky IAS, dohodnutie sa na tarifikách za konkrétne objemy dát a rýchlosti IAS by nepredstavovalo obmedzenie výkonu práv koncových užívateľov (pozri úvodné ustanovenie 7). Orgán BEREC sa navyše domnieva, že práva koncových

<sup>10</sup> Národné regulačné orgány by tiež mali zvážiť, či by im pri porozumení pojmu mohla poskytnúť poradenstvo definícia „obchodných praktík“ uvedená v článku 2 písm. d) Smernice o nekalých obchodných praktikách (UCPD), pozri „akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou produktu“, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:EN:PDF>. Je tiež treba poznamenať, že cieľ UCPD sa líši od cieľa Nariadenia 2015/2120 do tej miery, že Smernica UCPD rieši hlavne obchodné praktiky, ktoré sú priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou produktu (t.j. hlavne reklama a marketing), zatiaľ čo Nariadenie 2015/2010 ustanovuje spoločné pravidlá na zabezpečenie rovnakého a nediskriminačného zaobchádzania s prevádzkou pri poskytovaní služieb prístupu k internetu a súvisiacich práv koncových užívateľov.

užívateľov pravdepodobne nebudú dotknuté, a to prinajmenšom v prípade, že sa objem dát a charakteristika rýchlosti uplatňujú nezávisle na aplikácii (uplatňovanie rovnako pre všetky aplikácie).

35. Príklady obchodných praktík, ktoré sú pravdepodobne akceptovateľné, by zahŕňali:
- ponuky nezávislé na aplikácii, kedy koncový užívateľ získava prístup k internetu bez určenia maximálneho povoleného objemu dát<sup>11</sup> (a nie iba pre určité aplikácie) počas obmedzeného časového obdobia, napr. v noci alebo cez víkendy (kedy je sieť menej vyťažená);
  - schopnosť koncového užívateľa mať prístup k zákazníckym službám poskytovateľa internetových služieb po dosiahnutí svojho maximálneho povoleného objemu dát kvôli možnosti zakúpenia prístupu k ďalším dátam.
36. ISP môžu spojiť poskytovanie IAS s aplikáciou. Napríklad mobilný operátor môže ponúkať všetkým novým odoberateľom bezplatné odoberanie aplikácie na streamovanie hudby na určité časové obdobie (na rozdiel od obchodných praktík akými je nulová sadzba, ktorá je vysvetlená v odsekoch 40-43). Ak prevádzka spojená s touto aplikáciou nepodlieha žiadnemu preferenčnému postupu v rámci riadenia prevádzky a nie je oceňovaná inak ako prenos zvyšnej časti prevádzky, takéto obchodné praktiky sa nepovažujú za praktiky obmedzujúce výkon práv koncových užívateľov udelených podľa článku 3 ods. 1.
37. Pri posudzovaní dohôd alebo obchodných praktík by národné regulačné orgány mali tiež vziať do úvahy článok 3 ods. 3, vzhľadom na to, že prípady porušenia článku 3 ods. 3 (napr. technické postupy akými sú blokovanie prístupu k aplikáciám alebo druhom aplikácií) zvyčajne obmedzia výkon práv koncových užívateľov a predstavujú porušenie článkov 3 ods. 2 a 3 ods. 1. Podrobné údaje o tomto posúdení sú uvedené v odsekoch 49-93.
38. Ak ISP na zmluvnom základe (na rozdiel od technických dôvodov) zakáže využívanie konkrétneho obsahu alebo jednej alebo viacerých aplikácií/služieb alebo ich kategórií (napríklad zákaz využívania VoIP), obmedzovalo by to výkon práv koncových užívateľov ustanovených v článku 3 ods. 1. Považovalo by sa to za ponuku subinternetovej služby (pozri odsek 17).
39. U niektorých obchodných podmienok alebo praktík však existuje vyššia pravdepodobnosť, že ovplyvnia výkon práv koncových užívateľov definovaných v článku 3 ods. 1 bez toho, aby ich obmedzovali, a to najmä v prípade tých, ktorých súčasťou je cenové rozlíšenie uplatňované na kategórie aplikácií.
40. Existuje špecifická obchodná praktika, ktorá sa nazýva nulová sadzba. Je to situácia, kedy ISP uplatňuje nulovú cenu na prevádzku dát spojenú s konkrétnou aplikáciou alebo kategóriou aplikácií (a dáta sa nezapočítavajú do žiadneho maximálneho povoleného objemu dát stanoveného pre IAS). Existujú rozličné druhy praktík nulovej sadzby, ktoré by mohli mať odlišný vplyv na koncových užívateľov a otvorený internet a teda na práva koncového užívateľa chránené v zmysle Nariadenia.
41. Ponuka s nulovou sadzbou, kedy sú okrem aplikácie (aplikácií) s nulovou sadzbou všetky aplikácie po dosiahnutí maximálneho povoleného objemu dát blokované (alebo spomaľované), by porušovali prvý (a tretí) pododsek článku 3 ods. 3 (pozri odsek 55).
42. Poskytovatelia internetových služieb by mohli buď uplatňovať alebo ponúkať nulovú

<sup>11</sup> t.j. ktoré sa nezapočítavajú do maximálneho povoleného objemu dát

sadzbu na celú kategóriu aplikácií (napr. všetky aplikácie na streamovanie videí alebo streamovanie hudby) alebo iba na určité jej aplikácie (napr. svoje vlastné služby, jednu špecifickú aplikáciu sociálnych médií, najpopulárnejšie video alebo hudobné aplikácie). V tom druhom prípade koncový užívateľ môže využívať iné hudobné aplikácie. Avšak nulová sadzba uplatnená na prevádzku dát hudobnej aplikácie s nulovou sadzbou (a skutočnosť, že prevádzka dát hudobnej aplikácie s nulovou sadzbou sa nezapočítava do žiadneho maximálneho povoleného objemu dát stanoveného pre IAS) vytvára ekonomický stimul využívať takúto hudobnú aplikáciu namiesto konkurenčných aplikácií. Účinky tejto praktiky uplatnenej vo vzťahu ku konkrétnej aplikácii by mohli s väčšou pravdepodobnosťou „oslabiť podstatu práv koncových užívateľov“ alebo viesť k situácii, kedy „je možnosť voľby koncových užívateľov v praxi podstatne znížená“ (úvodné ustanovenie 7) než by to bolo v prípade jej uplatnenia na celú kategóriu aplikácií.

43. Pri posudzovaní takýchto dohôd alebo obchodných praktík akými je nulová sadzba vo vzťahu k článku 3 ods. 2 by sa mal zohľadňovať cieľ Nariadenia, ktorým je „zabezpečiť rovnaké a nediskriminačné zaobchádzanie s prevádzkou“ (článok 1) a „zabezpečiť trvalé fungovanie ekosystému internetu ako motora inovácie“ (úvodné ustanovenie 1) ako aj úvodné ustanovenie 7, ktoré nariaďuje zasahovanie proti dohodám alebo obchodným praktikám, ktoré „z dôvodu svojho rozsahu vedú k situáciám, keď je možnosť voľby koncových užívateľov v praxi podstatne znížená“ alebo ktoré by viedli k „oslabeniu podstaty práv koncových užívateľov“.
44. V úvodnom ustanovení 7 sa tiež uvádza, že pri posudzovaní by sa malo zohľadniť „príslušné postavenie na trhu uvedených dotknutých poskytovateľov služieb prístupu k internetu a poskytovateľov obsahu, aplikácií a služieb“.
45. Pri posudzovaní toho, či ISP obmedzuje výkon práv koncových užívateľov, by národné regulačné orgány mali zväžiť, do akej miery dohodnuté obchodné a technické podmienky alebo obchodné praktiky ISP obmedzujú možnosť voľby koncových užívateľov. To neznamená, že každý faktor, ktorý ovplyvňuje možnosť voľby koncových užívateľov, by sa mal nevyhnutne považovať za faktor obmedzujúci výkon práv koncových užívateľov podľa článku 3 ods. 1. Nariadenie tiež predpokladá zásah v prípade, že takéto obmedzenia vyústia do podstatného zníženia možnosti voľby, ale aj v iných prípadoch, ktoré by mohli byť kvalifikované ako obmedzenie výkonu práv koncových užívateľov podľa článku 3 ods. 1.
46. Vzhľadom na vyššie uvedené úvahy BEREC zvažuje, že môže byť nevyhnutné dôkladne posúdiť takéto obchodné a technické podmienky, zohľadňujúc predovšetkým nasledovné:
  - ciele Nariadenia a či príslušné dohody a/alebo obchodné praktiky obchádzajú tieto všeobecné ciele;
  - pozície dotknutých poskytovateľov internetových služieb a poskytovateľov obsahu a aplikácií na trhu – je pravdepodobnejšie, že k obmedzeniu výkonu práv koncového užívateľa dôjde ak má ISP alebo CAP ‘silnú’ pozíciu na trhu (pričom všetci ostatní ju majú rovnakú) v porovnaní so situáciou, kedy má ISP alebo CAP ‘slabú’ pozíciu na trhu. Pozície na trhu by mali byť analyzované v súlade so zásadami práva hospodárskej súťaže;
  - vplyv na práva koncového užívateľa spotrebiteľa a firemného zákazníka, čo zahŕňa okrem iného posúdenie toho, či:
    - je ovplyvnený rozsah a rozmanitosť obsahu a aplikácií, ktoré môžu koncoví užívatelia využívať<sup>12</sup> a ak áno, či sú rozsah a rozmanitosť, z ktorých si koncoví

<sup>12</sup> Môže sa to vzťahovať aj na vplyv na slobodu prejavu a práva na informácie vrátane plurality médií

užívateľia môžu zvoliť, v praxi zredukované;

- je koncový užívateľ motivovaný využívať napríklad určité aplikácie;
- odoberanie IAS obsahuje charakteristické znaky, ktoré podstatne znižujú možnosť voľby koncového užívateľa (pozri viac podrobností v odseku 48).
- vplyv na práva koncového užívateľa CAP, čo zahŕňa okrem iného posúdenie toho, či:
  - je ovplyvnený rozsah a rozmanitosť obsahu a aplikácií, ktoré poskytovatelia obsahu a aplikácií poskytujú,<sup>13</sup> a v akej miere nemusí byť prístup k rozsahu a rozmanitosti aplikácií účinný;
  - poskytovatelia obsahu a aplikácií sú podstatným spôsobom odrádzaní od vstupu na trh alebo nútení opustiť trh, alebo či existujú iné podstatné nepriaznivé vplyvy na hospodársku súťaž na dotknutom trhu (pozri podrobnejšie informácie v štvrtej zarážke odseku 48 týkajúce sa ponúk);
  - je ovplyvnené trvalé fungovanie ekosystému internetu ako motora inovácie, napríklad či samotný ISP rozhoduje o úspešných a neúspešných subjektoch, a administratívnych a/alebo technických prekážkach pre poskytovateľov obsahu a aplikácií pri uzatváraní dohôd s poskytovateľmi internetových služieb.
- rozsah postupu a existencia alternatív – postup bude pravdepodobnejšie obmedzovať výkon práv koncových užívateľov v situácii, kedy sa napríklad vzťahuje na veľa koncových užívateľov a/alebo je málo alternatívnych ponúk a/alebo konkurujúcich poskytovateľov internetových služieb, z ktorých si môžu koncoví užívatelia vybrať.

47. Každý z týchto faktorov môže prispieť k podstatnému zníženiu možnosti voľby koncového užívateľa, a tým k obmedzeniu výkonu práv koncových užívateľov podľa článku 3 ods. 2. V akomkoľvek špecifickom prípade môže prítomnosť jedného alebo viacerých týchto faktorov v skutočnosti obmedziť výkon práv koncového užívateľa.

48. Pri tomto dôkladnom posúdení sa môžu zohľadniť aj nasledujúce úvahy:

- Akékoľvek dohody alebo praktiky, ktoré majú účinok podobný technickému blokovaniu prístupu (pozri odsek 55), pravdepodobne porušujú články 3 ods. 1 a 3 ods. 2, vzhľadom na ich silný vplyv na práva koncového užívateľa.
- Obchodné praktiky, ktoré uplatňujú vyššiu cenu na dáta spojené s konkrétnou aplikáciou alebo triedou aplikácií, pravdepodobne obmedzia výkon práv koncových užívateľov z dôvodu potenciálne silnej demotivácie používať príslušnú aplikáciu (aplikácie) a následne obmedzenia možnosti voľby. Možnosť, že vyššie ceny môžu byť uplatňované na aplikáciu alebo kategóriu aplikácie, môže tiež odradiť vývoj nových aplikácií.
- Koncoví užívatelia IAS, ktorých podmienky zahŕňajú nižšiu (alebo nulovú) cenu za dáta spojené s konkrétnou aplikáciou alebo triedou aplikácií budú motivovaní k používaniu aplikácie alebo kategórie aplikácií s nulovou sadzbou a nie k používaniu iných aplikácií alebo kategórií aplikácií. Okrem toho čím nižší je maximálny povolený objem dát, tým je pravdepodobnejší silnejší vplyv.
- Cenové rozlíšenie medzi *jednotlivými* aplikáciami v rámci jednej kategórie má vplyv na konkurenciu medzi poskytovateľmi v danej triede. Môže preto pravdepodobnejšie ovplyvniť „trvalé fungovanie ekosystému internetu ako motora inovácie“ a tým oslabiť ciele Nariadenia ako cenové rozlíšenie medzi *triedami*

<sup>13</sup> Môže sa to vzťahovať aj na vplyv na slobodu a pluralitu médií

aplikácií.

### Článok 3 ods. 3 prvý pododsek

Poskytovatelia služieb prístupu k internetu zaobchádzajú pri poskytovaní týchto služieb s každou prevádzkou rovnako, bez diskriminácie, obmedzení alebo zasahovania a bez ohľadu na odosielateľa a príjemcu, obsah, ku ktorému sa prístupuje alebo ktorý sa distribuuje, použité alebo poskytnuté aplikácie alebo služby alebo použité koncové zariadenie.

#### Úvodné ustanovenie 8

Pri poskytovaní služieb prístupu k internetu by poskytovatelia uvedených služieb mali zaobchádzať s celou prevádzkou rovnako, bez diskriminácie, obmedzenia alebo zasahovania, nezávisle od odosielateľa alebo príjemcu, obsahu, aplikácie alebo služby alebo koncového zariadenia. Podľa všeobecných zásad práva Únie a ustálenej judikatúry by sa porovnateľné situácie nemali riešiť rozdielne a rozdielne situácie by sa nemali riešiť rovnako, pokiaľ takéto zaobchádzanie nie je objektívne odôvodnené.

49. Základná zásada Nariadenia sa vzťahuje na riadenie prevádzky, kedy pri poskytovaní IAS sú poskytovatelia internetových služieb povinní zaobchádzať s celou prevádzkou rovnako. Prípady porušenia, ktoré podľa článku 3 ods. 3 nie sú zdôvodnené, by tiež spravidla predstavovali porušenie práv koncového užívateľa uvedených v článku 3 ods. 1.
50. Keďže článok 3 ods. 3 sa týka rovnakého zaobchádzania s každou prevádzkou „pri poskytovaní služieb prístupu k internetu“, rozsah pôsobnosti tohto odseku vylučuje postupy prepojenia IP.
51. Pri posudzovaní toho, či ISP túto zásadu dodržiava, by národné regulačné orgány mali uplatňovať posudzovanie pozostávajúce z dvoch krokov:
  - V prvom kroku by mali posúdiť, či sa s celou prevádzkou zaobchádza rovnako.
  - V druhom kroku by mali posúdiť, či sú situácie porovnateľné alebo odlišné, a či existujú objektívne dôvody, ktoré by mohli zdôvodniť odlišné zaobchádzanie s rozličnými situáciami (podľa druhého pododseku článku 3 ods. 3 – pozri odseky 57-75).
52. Národné regulačné orgány by okrem toho mali zabezpečiť, aby bola prevádzka IAS riadená:
  - „bez diskriminácie, obmedzení alebo zasahovania“;
  - „bez ohľadu na odosielateľa a príjemcu, obsah, ku ktorému sa prístupuje alebo ktorý sa distribuuje, použité alebo poskytnuté aplikácie alebo služby alebo použité koncové zariadenie“.
53. Národné regulačné orgány by mali vziať do úvahy, že rovnaké zaobchádzanie nevyhnutne neznamená, že všetci koncoví užívatelia budú mať rovnakú výkonnosť siete alebo kvalitu služby. Preto aj keď pakety môžu mať rozličnú výkonnosť prenosu (napr. pri parametroch akými sú latencia alebo jitter), s paketami sa zaobchádza rovnako ak sa všetky pakety spracúvajú bez ohľadu na príjemcu a odosielateľa, obsahu, ku ktorému sa prístupuje alebo ktorý sa distribuuje a použitú alebo poskytovanú aplikáciu alebo služby.
54. Kontrola preťaženia založená na koncovom bode<sup>14</sup> (typickým príkladom je kontrola

<sup>14</sup> Nemalo by sa to zamieňať s interným riadením preťaženia v rámci siete opísaným v článku 3 ods.3 písm. c)). IETF, RFC 5783, Congestion Control in the RFC Series

preťaženia protokolu riadenia prenosu (TCP)) nie je v rozpore s prvým pododsekom článku 3 ods. 3, keďže podľa definície sa uskutočňuje v rámci koncového zariadenia a Nariadenie sa nevzťahuje na koncové zariadenie.<sup>15</sup> Národné regulačné orgány by mali považovať interné mechanizmy poskytovateľov internetových služieb v rámci siete, ktoré napomáhajú kontrole preťaženia založenej na koncovom bode<sup>16</sup> za mechanizmy, s ktorými sa zaobchádza rovnako, a preto by ich mali považovať prípustné, pokiaľ sú tieto interné mechanizmy v rámci siete nezávislé na aplikáciách prevádzkovaných v koncových bodoch a nedochádza k obchádzaniu Nariadenia.

55. V prípade dohôd alebo praktík, ktoré zahŕňajú technickú diskrimináciu, by to znamenalo nerovnaké zaobchádzanie, ktoré by nebolo zlučiteľné s článkom 3 ods. 3. To platí predovšetkým pre nasledujúce príklady:

- Postup, kedy ISP blokuje, spomaľuje, obmedzuje, zasahuje, znehodnocuje alebo diskriminuje prístup k špecifickému obsahu, jednej alebo viacerým aplikáciám (alebo ich kategóriám), okrem prípadov, kedy je to zdôvodnené odkazom na výnimky z tretieho pododseku článku 3 ods. 3.
- Ponuky IAS, v prípade ktorých poskytovateľ internetových služieb koncového užívateľa obmedzuje prístup k internetu na limitovaný súbor aplikácií alebo koncových bodov (ponuky subinternetových služieb), porušujú prvý pododsek článku 3 ods. 3, keďže zahŕňajú blokovanie aplikácií a / alebo diskrimináciu, obmedzenie alebo zásah súvisiaci s pôvodom alebo destináciou informácií.
- Ponuka s nulovou sadzbou, pri ktorej sú všetky aplikácie okrem aplikácie (aplikácií) s nulovou sadzbou blokované (alebo spomalené) po dosiahnutí maximálneho povoleného objemu dát, keďže by porušovala prvý (a tretí) pododsek článku 3 ods. 3.

56. Národné regulačné orgány by mali u všetkých ponúk IAS, ktoré nie sú natoľko jasné ako príklady uvedené v odseku 55, dôkladne posúdiť zlučiteľnosť s Nariadením.

### Článok 3 ods. 3 druhý pododsek

Prvým pododsekom sa nebráni poskytovateľom služieb prístupu k internetu vo vykonávaní opatrení na primerané riadenie prevádzky. Aby sa takéto opatrenia považovali za primerané, musia byť transparentné, nediskriminačné a proporcionálne, a nesmú sa zakladať na obchodných kritériách, ale na objektívne rozdielnych technických požiadavkách na kvalitu služby špecifických kategórií prevádzky. Takéto opatrenia nemonitorujú špecifický obsah a nezachovávajú sa dlhšie, než je nevyhnutné.

<sup>15</sup> Pozri podrobné údaje o koncovom zariadení podľa článku 3(1)

<sup>16</sup> Active Queue Management, pozri IETF, RFC 7567

Úvodné ustanovenie 9

Cieľom primeraného riadenia prevádzky je prispieť k efektívnemu využívaniu sieťových zdrojov a optimalizácii celkovej kvality prenosu spôsobom, ktorý zodpovedá objektívne rozdielnym technickým požiadavkám na kvalitu služby špecifických kategórií prevádzky, a teda prenášanému obsahu, aplikáciám a službám. Opatrenia na primerané riadenie prevádzky, ktoré uplatňujú poskytovatelia služieb prístupu k internetu, by mali byť transparentné, nediskriminačné a proporcionálne a nemali by sa zakladať na obchodných kritériách. Požiadavka, aby opatrenia na riadenie prevádzky boli nediskriminačné, nebráni poskytovateľom služieb prístupu k internetu, aby v záujme optimalizácie celkovej kvality prenosu uplatnili opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré sú pre objektívne rôzne kategórie prevádzky rozdielne. Akékoľvek takéto diferencovanie by malo, s cieľom optimalizovať celkovú kvalitu a skúsenosti užívateľov, byť povolené len na základe objektívne inej technickej kvality požiadaviek na služby (napríklad pokiaľ ide o latenciu, jitter, stratovosť paketov a šírku pásma) špecifických kategórií prevádzky, a nie na základe obchodných kritérií. Takéto rozdielne opatrenia by mali byť primerané vo vzťahu k účelu optimalizácie celkovej kvality a mali by sa zaoberať s rovnakou prevádzkou rovnakým spôsobom. Takéto opatrenia by sa nemali uplatňovať dlhšie, než je nevyhnutné.

Úvodné ustanovenie 10

Primerané riadenie prevádzky nevyžaduje techniky, ktorými sa monitoruje špecifický obsah prevádzky dát prenášaných prostredníctvom služby prístupu k internetu.

Opatrenia na riadenie prevádzky<sup>17</sup>

57. Pri posudzovaní toho, či ISP dodržiava zásadu rovnakého zaobchádzania uvedenú v prvom pododseku článku 3 ods. 3, by národné regulačné orgány mali zohľadniť, či je dané opatrenie primeraným opatrením na riadenie prevádzky. Zásada rovnakého zaobchádzania s prevádzkou nebráni poskytovateľom internetových služieb v realizovaní primeraných opatrení na riadenie prevádzky v súlade s druhým pododsekom článku 3 ods. 3.

„Transparentné, nediskriminačné a proporcionálne“

58. Pri posudzovaní toho, či je opatrenie na riadenie prevádzky primerané, by národné regulačné orgány mali v prvom rade posúdiť, či je opatrenie na riadenie prevádzky transparentné, nediskriminačné a proporcionálne. Tieto podmienky sú zákonnými zásadami, ktoré sa už uplatňujú v každodennej regulačnej praxi pri uplatňovaní práva EÚ a príslušného vnútroštátneho práva.

59. Podľa článku 3 ods. 3 by národné regulačné orgány mali od poskytovateľov internetových služieb vyžadovať, aby poskytovali *transparentné* informácie o postupoch riadenia prevádzky a dopade týchto postupov (pozri tiež články 4 a 5).

60. Národné regulačné orgány by pri posudzovaní toho, či je riadenie prevádzky nediskriminačné, mali zvážiť nasledovné:

- Požiadavka, aby opatrenia na riadenie prevádzky boli nediskriminačné, nebráni poskytovateľom internetových služieb v tom, aby realizovali – s cieľom optimalizovať celkovú kvalitu prenosu a skúsenosti užívateľov - opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré rozlišujú medzi objektívne rôznymi kategóriami prevádzky (pozri úvodné ustanovenie 9 a odseky 62-67);
- So situáciami, ktoré sú si podobné z hľadiska technických požiadaviek na kvalitu

<sup>17</sup> Definícia opatrení na riadenie prevádzky je uvedená na strane 18 dokumentu BEREC 2011 Net Neutrality QoS Framework (BoR (11) 53)



služby, by sa malo zaobchádzať rovnako;

- So situáciami, ktoré sú rozdielne z hľadiska objektívne rozdielných technických požiadaviek na kvalitu služby, sa môže zaobchádzať rozdielne ak je to objektívne opodstatnené;
- Národné regulačné orgány by predovšetkým nemali považovať samotnú skutočnosť, že prevádzka siete je šifrovaná, za objektívne zdôvodnenie rozdielneho zaobchádzania zo strany prevádzkovateľov internetových služieb.

61. Pri posudzovaní toho, či je opatrenie na riadenie prevádzky proporcionálne, by národné regulačné orgány mali zväžiť nasledovné:

- Ako je uvedené v prvej vete úvodného ustanovenia 9, toto opatrenie musí mať legitímny cieľ, konkrétne prispieť k efektívnemu využívaniu zdrojov siete a optimalizácii celkovej kvality prenosu;
- Opatrenie na riadenie prevádzky musí byť vhodné na dosiahnutie tohto cieľa (s požiadavkou, že je nutné preukázať, že opatrenie má účinok a že nie je zjavne neprimerané);
- Opatrenie na riadenie prevádzky musí byť nevyhnutné na dosiahnutie tohto cieľa;
- Na dosiahnutie tohto cieľa neexistuje menej narúšajúci a rovnako účinný alternatívny spôsob riadenia prevádzky (napr. rovnaké zaobchádzanie bez kategórií prevádzky) s dostupnými sieťovými zdrojmi;
- Opatrenie na riadenie prevádzky musí byť primerané, napr. na účely vyrovnania konkurenčných požiadaviek rozličných kategórií prevádzky alebo konkurenčných záujmov rozličných skupín.

„Objektívne rozdielne technickým požiadavkám na kvalitu služby kategórií prevádzky“

62. Pri posudzovaní toho, či je opatrenie na riadenie prevádzky primerané, by národné regulačné orgány mali posúdiť zdôvodnenie preložené poskytovateľom internetových služieb. Na to, aby bolo možné opatrenie považovať za primerané, sa musí dané opatrenie na riadenie prevádzky zakladať na objektívne rozdielných technických požiadavkách na kvalitu služby špecifických kategórií prevádzky. Príkladmi technických požiadaviek na kvalitu služby sú latencia, jitter, stratovosť paketov a šírka pásma.

63. Kategórie prevádzky by sa mali zvyčajne definovať na základe požiadaviek na kvalitu služby, pričom kategória prevádzky bude obsahovať tok paketov z aplikácií s podobnými požiadavkami. Preto ak prevádzkovatelia internetových služieb zavádzajú rozdielne technické požiadavky na kvalitu služby špecifických kategórií prevádzky, malo by sa to vykonávať objektívne a mali by sa zakladať na náročnosti na požiadavky na kvalitu služby aplikácií (napr. latencia, jitter, stratovosť paketov a šírka pásma). Takáto kategória môže napríklad pozostávať z aplikácií v reálnom čase, ktoré sú vyžadujú krátke časové oneskorenie medzi odosielateľom a príjemcom.<sup>18</sup>

64. Okrem toho, ako je vysvetlené v úvodnom ustanovení 9, opatrenia poskytovateľov internetových služieb na riadenie prevádzky „zodpovedajú“ požiadavkám na kvalitu služby kategórií prevádzky s cieľom optimalizovať celkovú kvalitu prenosu a zlepšiť skúsenosti užívateľa. S cieľom určiť kategórie prevádzky sa poskytovateľ internetových služieb spolieha na informácie, ktoré poskytne aplikácia pri odosielaní paketov do siete (pozri tiež odsek 70 o tom, aké informácie môžu poskytovatelia internetových služieb oprávnené zvažovať). So šifrovanou prevádzkou by sa nemalo zaobchádzať nevýhodnejšie z dôvodu jej šifrovania.

<sup>18</sup> IETF, RFC 7657, Differentiated Services and Real-Time Communication

65. Keď národné regulačné orgány zvažujú interné mechanizmy poskytovateľov internetových služieb v rámci siete, ktoré napomáhajú kontrole preťaženia na základe koncových bodov (pozri odsek 54) v kontexte druhého pododseku článku 3 ods. 3, riadenie frontov rozličných kategórií prevádzky<sup>19</sup> by sa malo posudzovať podľa tých istých kritérií, ktoré sú opísané vo všeobecnosti pre druhý pododsek článku 3 ods. 3.
66. Na základe týchto skutočností je možné uplatňovať primerané riadenie prevádzky na rozlíšenie medzi objektívne rozdielnymi „*kategóriami prevádzky*“ napríklad odkazom na druhy protokolu aplikačnej vrstvy alebo všeobecnej aplikácie (napr. zdieľanie súborov, VoIP alebo okamžité odosielanie správ) iba ak:
- druhy protokolu aplikačnej vrstvy alebo všeobecnej aplikácie si vyžadujú objektívne rozdielnu technickú kvalitu služby;
  - aplikácie s rovnakými požiadavkami na kvalitu služby sa zaobchádza nezávisle v tej istej kategórii prevádzky; a
  - zdôvodnenia sú špecifické pre ciele sledované realizovaním opatrení na riadenie prevádzky na základe rozličných kategórií prevádzky.
67. Poskytovatelia internetových služieb môžu uprednostniť riadenie siete a kontrolu prevádzky pred zvyšnou časťou svojej prevádzky. Takéto postupy riadenia prevádzky by sa mali považovať za primerané za predpokladu, že sú transparentné a ich cieľom je riadna konfigurácia a zabezpečenie siete a jej zariadenia prostredníctvom účinného vyrovnania záťaže, napr. čo najskoršou reakciou v prípade preťaženia, poruchy, výpadku, atď.

„Nemali by sa zakladať na obchodných kritériách“

68. V prípade, že sa opatrenia na riadenie prevádzky zakladajú na obchodných kritériách, opatrenie na riadenie prevádzky nie je primerané. Zrejmým príkladom by mohol byť prípad keď ISP účtuje za využívanie rozličných kategórií prevádzky alebo keď opatrenie na riadenie prevádzky odzrkadľuje obchodné záujmy ISP, ktorý ponúka určité aplikácie alebo je partnerom poskytovateľov určitých aplikácií. Avšak národné regulačné orgány nemusia preukázať, že sa opatrenie na riadenie prevádzky zakladá na obchodných kritériách; je postačujúce stanoviť, že opatrenie na riadenie prevádzky sa nezakladá na objektívne rozdielnych technických požiadavkách na kvalitu služby.

„Nemonitorujú špecifický obsah“

69. Pri posudzovaní opatrení na riadenie prevádzky by národné regulačné orgány mali zabezpečiť, aby takéto opatrenia nemonitorovali špecifický obsah (t.j. dátový obsah transportnej vrstvy).
70. Naopak, opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré monitorujú aspekty iné než špecifický obsah, t.j. všeobecný obsah, by sa mali považovať za povolené. Monitorovacie techniky používané poskytovateľmi internetových služieb, ktorí sa spoliehajú na informácie obsiahnuté v záhlaví IP paketu a záhlaví protokolu transportnej vrstvy (napr. TCP), sa môžu považovať za všeobecný obsah v protiklade k špecifickému obsahu poskytovanému samotnými koncovými užívateľmi (napríklad text, obrázky a video).

„Nezachovávajú sa dlhšie, než je nevyhnutné“

71. Pri posudzovaní opatrení na riadenie prevádzky by národné regulačné orgány mali zohľadniť, že takéto opatrenia sa nezachovávajú dlhšie, než je nevyhnutné.

<sup>19</sup> Pozri oddiel 2.1 „AQM and Multiple Queues“ v IETF RFC 7567

72. BEREC chápe tento pojem ako vzťahujúci sa na proporcionalitu primeraných opatrení na riadenie prevádzky z pohľadu trvania súbežne s výslovnou podmienkou, že „*musia byť proporcionálne*“, ktorá sa vzťahuje na ich proporcionalitu z pohľadu rozsahu (druh a časť ovplyvnenej prevádzky, dopad na zvyšnú časť prevádzky, rovnaké zaobchádzanie v porovnateľných situáciách, atď.).
73. To samo osebe nebráni tomu, aby sa funkcia aktivácie zaviedla a vykonávala (avšak s opatrením riadenia prevádzky, ktoré ešte nie je účinné) priebežne za predpokladu, že opatrenie na riadenie prevádzky sa stáva účinným iba vtedy, ak je to nevyhnutné. Nevyhnutnosť môže nastať niekoľkokrát alebo dokonca pravidelne počas určitého obdobia. Avšak ak sú opatrenia na riadenie prevádzky v účinnosti trvale alebo opakovane, ich nevyhnutnosť môže byť sporná a národné regulačné orgány by v takýchto prípadoch mali zvážiť, či je možné ešte vždy považovať opatrenia na riadenie prevádzky za primerané vo význame druhého pododseku článku 3 ods. 3.

#### Odlíšenie od výnimočných opatrení na riadenie prevádzky

74. Tretí pododsek článku 3 ods. 3 objasňuje, že podľa druhého pododseku článku 3 ods. 3 sú okrem iného zakázané nasledujúce opatrenia na riadenie prevádzky: blokovať, spomaľovať, meniť, obmedzovať, narúšať, znehodnocovať a diskriminovať špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich špecifické kategórie.

#### Odlíšenie od špecializovaných služieb

75. BEREC má za to, že „*kategórie prevádzky*“ by sa mali jasne odlišovať od špecializovaných služieb. Článok 3 ods. 5 objasňuje, že špecializované služby môžu byť poskytované z dôvodov optimalizácie s cieľom splniť požiadavky na špecifickú úroveň kvality. Na druhej strane využívanie „*kategórií prevádzky*“ podľa druhého pododseku článku 3 ods. 3 je povolené na účely optimalizácie celkovej kvality prenosu (pozri úvodné ustanovenie 9).

### **Článok 3 ods. 3 tretí pododsek**

Poskytovatelia služieb prístupu k internetu nesmú vykonávať opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré presahujú opatrenia uvedené v druhom pododseku, a najmä nesmú blokovať, spomaľovať, meniť, obmedzovať, narúšať, znehodnocovať alebo diskriminovať špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich špecifické kategórie, iba ak je to potrebné, a iba tak dlho, ako je potrebné, aby:

Úvodné ustanovenie 11

Akékoľvek postupy riadenia prevádzky, ktoré presahujú takéto primerané opatrenia na riadenie prevádzky, blokovaním, spomaľovaním, menením, obmedzovaním, zasahovaním, znehodnocovaním alebo diskrimináciou, pokiaľ ide o špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo špecifické kategórie obsahu, aplikácií alebo služieb, by mali byť zakázané s výhradou odôvodnených a vymedzených výnimiek ustanovených v tomto Nariadení. Uvedené výnimky by mali podliehať prísnemu výkladu a požiadavkám na proporionalitu. Špecifický obsah, aplikácie a služby, ako aj ich špecifické kategórie, by sa mali chrániť, a to z dôvodu negatívneho vplyvu blokovania alebo iných reštriktívnych opatrení, ktoré nepatria do odôvodnených výnimiek, na možnosti voľby pre koncových užívateľov a inovácie. Pravidlá proti pozmeňovaniu obsahu, aplikácií alebo služieb sa týkajú pozmeňovania obsahu komunikácie, ale nezakazujú nediskriminačné techniky kompresie dát, ktorými sa znižuje veľkosť dátového súboru bez akejkoľvek úpravy obsahu. Takéto kompresie umožňujú efektívnejšie využitie obmedzených zdrojov a slúžia záujmom koncových užívateľov znižovaním objemu dát, zvyšovaním rýchlosti a zintenzívnením skúseností spojených s využívaním príslušného obsahu, aplikácií alebo služieb.

Úvodné ustanovenie 12

Opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré presahujú takéto primerané opatrenia na riadenie prevádzky, sa môžu uplatňovať len podľa potreby a tak dlho, ako je potrebné na splnenie troch odôvodnených výnimiek ustanovených v tomto Nariadení.

76. Tretí pododsek článku 3 ods. 3 obsahuje dva aspekty:

- zákaz pre poskytovateľov internetových služieb uplatňovať opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré presahujú primerané opatrenia na riadenie prevádzky; ako aj
- úplný zoznam troch výnimiek, kedy sú opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré presahujú takéto primerané riadenie prevádzky, povolené.

77. S cieľom zabezpečiť otvorený internet tretí pododsek článku 3 ods. 3 opisuje postupy riadenia prevádzky, ktoré sú zakázané, pokiaľ nespádajú pod konkrétnu výnimku. Sú to postupy, ktoré sú okrem iného v tejto súvislosti zakázané a je možné ich opísať nasledujúcimi siedmimi zásadami, ktoré by národné regulačné orgány mali uplatňovať pri posudzovaní postupov poskytovateľov internetových služieb:

- zákaz blokovania;
- zákaz spomaľovania;
- zákaz zmeny;
- zákaz obmedzovania;
- zákaz zasahovania;
- zákaz znehodnocovania; a
- zákaz diskriminácie

špecifického obsahu, aplikácií alebo služieb alebo ich špecifických kategórií. Je to neúplný zoznam opatrení na riadenie prevádzky, ktoré sú zakázané a akékoľvek iné opatrenie presahujúce primerané riadenie prevádzky je tiež zakázané. Postupy, ktoré nie sú v súlade s týmito siedmimi zásadami alebo ktoré presahujú primerané riadenie prevádzky môžu poskytovatelia internetových služieb používať iba na základe troch špecifických výnimiek vypracovaných podľa článku 3 ods. 3 písm. a), b) a c).

78. Napríklad poskytovatelia internetových služieb by nemali blokovať, spomaľovať, meniť, obmedzovať, zasahovať, znehodnocovať alebo diskriminovať inzerciu pri poskytovaní IAS, pokiaľ nie sú v konkrétnom prípade splnené podmienky výnimiek a), b) alebo c). Na rozdiel od interného blokovania v rámci siete zavedeného poskytovateľom internetových služieb sa Nariadenie nevzťahuje na obmedzenia týkajúce sa koncového zariadenia zavedené koncovým užívateľom.

79. Tri výnimky uvedené v treťom pododseku článku 3 ods. 3 majú spoločné nevyhnutné podmienky, a to že opatrenie na riadenie prevádzky musí byť nevyhnutné na dosiahnutie príslušnej výnimky („iba ak je to potrebné“) a môže sa uplatňovať „iba tak dlho, ako je potrebné“. Tieto požiadavky vyplývajú zo zásady proporcionality.<sup>20</sup> Okrem toho by sa ako výnimky mali interpretovať striktne.<sup>21</sup>
80. Zákaz monitorovania špecifického obsahu sa nevzťahuje na riadenie prevádzky *presahujúce primerané riadenie prevádzky* (t.j. riadenie prevádzky spĺňajúce výnimky v písm. a), b) alebo c)). Je treba poznamenať, že podľa článku 3 ods. 4 sa akékoľvek spracúvanie osobných údajov musí vykonávať v súlade so Smernicou 95/46/ES a Smernicou 2002/58/ES.

### Článok 3 ods. 3 písm. a)

(a) sa dodržali legislatívne akty Únie alebo vnútroštátne právne predpisy, ktoré sú v súlade s právom Únie, ktorým poskytovateľ služieb prístupu k internetu podlieha, alebo opatrenia, ktoré sú v súlade s právom Únie, ktorými sa vykonávajú takéto legislatívne akty Únie alebo vnútroštátne právne predpisy, vrátane rozhodnutí súdov alebo orgánov verejnej moci s príslušnými právomocami;

#### Úvodné ustanovenie 13

Po prvé, môžu nastať situácie, v ktorých poskytovatelia služieb prístupu k internetu podliehajú legislatívnym aktom Únie alebo vnútroštátnym právnym predpisom, ktoré sú v súlade s právom Únie (napríklad týkajúcim sa zákonnosti obsahu, aplikácií alebo služieb alebo týkajúcim sa verejnej bezpečnosti) vrátane trestného práva, na základe ktorých sa od nich vyžaduje napríklad blokovanie špecifického obsahu, aplikácií alebo služieb. Okrem toho môžu nastať situácie, v ktorých poskytovatelia podliehajú opatreniam, ktoré sú v súlade s právom Únie, ktorými sa vykonávajú alebo uplatňujú legislatívne akty Únie alebo vnútroštátne právne predpisy, ako sú opatrenia všeobecného

<sup>20</sup> Pozri úvodné ustanovenie 11

<sup>21</sup> Pozri úvodné ustanovenie 11

uplatnenia, súdne rozhodnutia, rozhodnutia orgánov verejnej moci s príslušnými právomocami alebo iné opatrenia, ktorými sa zabezpečuje súlad s takýmito legislatívnymi aktmi Únie alebo vnútroštátnymi právnymi predpismi (napríklad povinnosť dodržiavať súdne rozhodnutia alebo rozhodnutia orgánov verejnej moci, v ktorých sa požaduje zablokovanie nelegálneho obsahu). Požiadavka súladu s právom Únie sa okrem iného týka dodržiavania požiadaviek Charty základných práv Európskej únie (ďalej len „charta“) v súvislosti s obmedzeniami týkajúcimi sa výkonu základných práv a slobôd. Ako sa stanovuje v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2002/21/ES, akékoľvek opatrenia, ktoré môžu spôsobiť obmedzenia uvedených základných práv a slobôd, sa majú zaviesť len v tom prípade, ak sú vhodné, primerané a nevyhnutné v demokratickej spoločnosti, a ak ich uplatňovanie podlieha primeraným procesným zárukám v súlade s Európskym dohovorom o ochrane ľudských práv a základných slobôd vrátane jeho ustanovení o účinnej súdnej ochrane a riadnom procese.

81. Ak ISP uplatňuje opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré nie je možné považovať za primerané, národné regulačné orgány by mali posúdiť, či tak ISP musí konať zo zákonných dôvodov, konkrétne aby dodržal legislatívu alebo opatrenia verejných orgánov uvedené v danej výnimke.
82. Ako je vysvetlené v úvodnom ustanovení 13, takáto legislatíva alebo opatrenia musia spĺňať požiadavky charty základných práv a predovšetkým článok 52, v ktorom je predovšetkým uvedené, že akékoľvek obmedzenie výkonu práv a slobôd uznaných v tejto charte musí byť ustanovené zákonom a rešpektovať podstatu týchto práv a slobôd.

### Článok 3 ods. 3 písm. b)

(b) sa zachovala integrita a bezpečnosť siete, služieb poskytovaných prostredníctvom tejto siete a koncového zariadenia koncových užívateľov;

#### Úvodné ustanovenie 14

Po druhé, môžu byť potrebné opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré presahujú takéto primerané opatrenia na riadenie prevádzky, aby sa chránila integrita a bezpečnosť siete, napríklad pri prevencii kybernetických útokov, ktoré sa vyskytujú prostredníctvom šírenia škodlivého softvéru, alebo pri krádeži identity koncových užívateľov, ku ktorej dochádza v dôsledku spajvéru.

83. Typickými útokmi a hrozbami, ktoré budú aktivovať opatrenia na zachovanie integrity a bezpečnosti, sú:
  - zahltenie prvkov siete alebo koncových zariadení prevádzkou s cieľom ich destabilizovať (napr. útok typu odopretie služby);
  - navádzanie IP adries s cieľom napodobniť zariadenia siete alebo umožniť neoprávnenú komunikáciu;
  - útoky hackerov voči prvkom siete alebo koncovému zariadeniu;
  - šírenie škodlivého softvéru, vírusov, atď.
84. Vykonávanie opatrení týkajúcich sa riadenia prevádzky na zachovanie integrity a bezpečnosti siete by mohlo v zásade pozostávať z obmedzenia pripojiteľnosti alebo blokovania prevádzky z a do špecifických koncových bodov. Typickými príkladmi takýchto opatrení na riadenie prevádzky sú:
  - blokovanie IP adries alebo ich rozsahov, pretože predstavujú známe zdroje útokov;
  - blokovanie IP adries, z ktorých pochádza skutočný útok;
  - blokovanie IP adries /IAS vykazujúcich podozrivé správanie (napr. neoprávnená

- komunikácia s prvkami siete, navádzanie na nesprávne adresy);
- blokovanie IP adries ak existujú jasné indikácie, že sú súčasťou botnetu;
  - blokovanie konkrétnych čísel portov, ktoré predstavujú ohrozenie bezpečnosti a integrity.
85. Národné regulačné orgány by mali vziať do úvahy, že používanie bezpečnostných monitorovacích systémov poskytovateľmi internetových služieb na účely identifikácie útokov a aktivovania bezpečnostných opatrení je často odôvodnené. V takýchto prípadoch sa môže monitorovanie prevádzky na účely zistenia bezpečnostných hrozieb (napríklad tých, ktoré sú uvedené v odseku 84) vykonávať priebežne na pozadí,<sup>22</sup> zatiaľ čo skutočné opatrenie na riadenie prevádzky, ktorého cieľom zachovanie integrity a bezpečnosti, sa aktivuje až po zistení konkrétnych bezpečnostných hrozieb. Z uvedeného dôvodu predpoklad „iba tak dlho, ako je potrebné“ nebráni vykonávaniu tohto monitorovania integrity a bezpečnosti siete.
86. Okrem monitorovania integrity a bezpečnosti siete môžu byť potenciálne bezpečnostné hrozby identifikované na základe správ/sťažností zo strany koncových užívateľov alebo zoznamov blokovaných adries získaných od uznávaných bezpečnostných organizácií.
87. Táto výnimka by sa mohla využívať ako základ pre obchádzanie Nariadenia, pretože bezpečnosť je široký pojem. Národné regulačné orgány by preto mali starostlivo posúdiť, či sú splnené požiadavky tejto výnimky a požadovať, aby v poskytovatelia internetových služieb v prípade potreby poskytli primerané zdôvodnenia<sup>23</sup>.

### Článok 3 ods. 3 písm. c)

(c) sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako.

#### Úvodné ustanovenie 15

Po tretie, môžu byť potrebné aj opatrenia, ktoré presahujú takéto primerané opatrenia na riadenie prevádzky, aby sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete, to znamená situáciám, keď môže kedykoľvek dôjsť k preťaženiu, a na zmiernenie účinkov preťaženia siete, ak k takému preťaženiu dochádza len dočasne alebo vo výnimočných situáciách. Na základe zásady proporcionality sa vyžaduje, aby opatrenia na riadenie prevádzky na základe uvedenej výnimky zaobchádzali s rovnocennými kategóriami prevádzky rovnako. Dočasné preťaženie by sa malo chápať tak, že sa týka špecifických situácií krátko trvania, pri ktorých náhly nárast počtu užívateľov okrem pravidelných užívateľov, alebo náhly nárast dopytu po špecifickom obsahu, aplikáciách alebo službách, môže prekročiť prenosovú kapacitu niektorých prvkov siete, čím sa reakcie zvyšku siete spomalia. K dočasnému preťaženiu môže dôjsť najmä v mobilných sieťach, ktoré viac podliehajú premenlivým podmienkam, ako napríklad fyzickým prekážkam, nižšiemu pokrytiu signálom vnútri budov alebo rôznemu počtu aktívnych užívateľov s meniacou sa lokalitou. Zatiaľ čo možno predpokladať, že k takémuto dočasnému preťaženiu môže dôjsť z času na čas na určitých miestach v sieti – tak, že ho nemožno považovať za výnimočné, nemôže sa opakovať tak často alebo na také dlhé obdobia, aby rozšírenie kapacity bolo ekonomicky odôvodnené. Výnimočné preťaženie by sa malo chápať tak, že sa týka nepredvídateľných a neodvratných situácií preťaženia, a to v mobilných ako aj pevných sieťach. Možné príčiny uvedených situácií zahŕňajú technickú poruchu, ako je výpadok služby spôsobený poškodenými káblami alebo inými prvkami infraštruktúry, nečakané zmeny

<sup>22</sup> Takéto monitorovanie by malo podliehať striktnej interpretácii a požiadavkám proporcionality a národné regulačné orgány by ich mali posúdiť v súlade s odsekom 87. <sup>23</sup> Takéto zdôvodnenia by tiež mali byť v súlade s článkami 13(a) and 13(b) rámcovej Smernice

<sup>23</sup> Takéto zdôvodnenie by malo byť v súlade s článkami 13 písm. a) a 13 písm. b) rámcovej Smernice

v presmerovaní prevádzky alebo veľké zvýšenie sieťovej prevádzky v dôsledku núdzovej situácie alebo iné situácie mimo kontroly poskytovateľov služieb prístupu k internetu. Takéto problémy preťaženia sú pravdepodobne zriedkavé, ale môžu byť závažné, a nemusia mať nevyhnutne krátke trvanie. Skutočnosť, že je potrebné uplatňovať opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré presahujú primerané opatrenia na riadenie prevádzky, na účely prevencie alebo zmiernenia účinkov dočasného alebo výnimočného preťaženia siete by nemala dávať poskytovateľom služieb prístupu k internetu možnosť obísť všeobecný zákaz blokovania, spomaľovania, pozmeňovania, obmedzovania, zasahovania, znehodnocovania alebo diskriminácie, pokiaľ ide o špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich špecifické kategórie. Opakujúce sa a dlhodobejšie preťaženie siete, ktoré nie je výnimočné ani dočasné, by nemalo využívať túto výnimku, ale skôr by sa malo riešiť rozšírením kapacity siete.

88. Poskytovatelia internetových služieb sa môžu vo výnimočných prípadoch a tak dlho, ako je potrebné, zapájať do riadenia prevádzky nad rámec obmedzení uvedených v druhom pododseku článku 3 ods. 3 na účely riadenia určitých druhov preťaženia siete, konkrétne hroziaceho preťaženia siete (ktorému je možné predísť) a výnimočného alebo dočasného preťaženia siete (ktorého účinky je možné zmierniť). Úvodné ustanovenie 15 uvádza podrobné informácie o identifikácii situácií, kedy nastáva výnimočné alebo dočasné preťaženie. Hroziace preťaženie siete je definované ako situácie, kedy bezprostredne hrozí preťaženie.
89. Úvodné ustanovenie 15 sa zameriava na výnimočné a dočasné preťaženie siete; preto sa opatrenia na predchádzanie hroziacemu preťaženiu siete uplatňujú iba na prípady takéhoto preťaženia.
90. Pri posudzovaní výnimiek z riadenia preťaženia podľa písm. c) by národné regulačné orgány mali zohľadňovať všeobecné kritériá striktnej interpretácie a proporcionality uvedené v treťom pododseku článku 3 ods. 3. Národné regulačné orgány by okrem toho mali skontrolovať, či sa riadenie preťaženia nepoužíva na obchádzanie zákazu blokovania, zníženia výkonu a diskriminácie (pozri úvodné ustanovenie 15).
91. Z dôvodu požiadavky, že výnimočné riadenie prevádzky sa môže uplatňovať iba podľa potreby a iba tak dlho, ako je potrebné, by národné regulačné orgány mali zvážiť, že v prípadoch, kedy je riadenie preťaženia nezávislé od aplikácie (t.j. riadenie preťaženia, ktoré sa nezameriava na špecifické aplikácie alebo ich kategórie) nepostačujúce, preťaženie môže byť riešené podľa článku 3 ods. 3 písm. c). V takýchto prípadoch sa tiež musí s rovnakými kategóriami prevádzky zaobchádzať rovnako. Akékoľvek opatrenie súvisiace so znížením výkonu by sa malo, ak je to možné, obmedziť na časť siete, v ktorej došlo k preťaženiu.
92. Riadenie preťaženia je možné vykonávať na všeobecnej báze, nezávisle od aplikácií.<sup>24</sup> Národné regulačné orgány by mali zvážiť, či by takéto druhy riadenia preťaženia boli postačujúce a rovnako účinné na riadenie preťaženia z hľadiska zásady proporcionality. Z rovnakého dôvodu by národné regulačné orgány mali zvážiť, či by *zníženie výkonu* prevádzky na rozdiel od *blokovania* prevádzky bolo postačujúce a rovnako efektívne na riadenie preťaženia.
93. V rámci svojej kontroly postupov riadenia preťaženia môžu národné regulačné orgány monitorovať, či poskytovatelia internetových služieb riadne dimenzujú svoju sieť a zohľadniť nasledovné:

<sup>24</sup> IETF, RFC 6057, Comcast's Protocol-Agnostic Congestion Management a IETF, RFC 6789, Congestion Exposure (Conex) Concepts and Use Cases



- ak dochádza k opakujúcemu sa alebo dlhodobejšiemu preťaženiu siete v sieti poskytovateľa internetových služieb, ISP sa nemôže odvolávať na výnimku v rámci preťaženia siete (pozri úvodné ustanovenie 15);
- riadenie preťaženia konkrétnej aplikácie by sa nemalo uplatňovať alebo akceptovať ako náhrada za štrukturálnejšie riešenia, napr. rozšírenie kapacity siete.

### Článok 3 ods. 4

Akékoľvek opatrenia na riadenie prevádzky môžu zahŕňať spracúvanie osobných údajov, len ak je takéto spracúvanie nevyhnutné a primerané na dosiahnutie cieľov stanovených v odseku 3. Takéto spracúvanie sa vykonáva v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES. Opatrenia na riadenie prevádzky musia byť v súlade aj so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2002/58/ES.

94. Počas riadenia prevádzky sa môžu spracúvať osobné údaje. Článok 3 ods. 4 ustanovuje, že takéto opatrenia môžu spracúvať osobné údaje iba po splnení určitých požiadaviek a iba za určitých podmienok.
95. Článok 3 ods. 3 rozlišuje medzi primeranými opatreniami na riadenie prevádzky a opatreniami riadenia prevádzky, ktoré presahujú primerané opatrenia na riadenie prevádzky. Článok 3 ods. 4 sa uplatňuje na obe tieto formy riadenia prevádzky („akékoľvek opatrenia na riadenie prevádzky“). Pokiaľ ide o primerané opatrenia na riadenie prevádzky, tieto požiadavky sú bližšie opísané v druhom pododseku článku 3 ods. 3, v ktorom sa uvádza, že „takéto opatrenia nemonitorujú špecifický obsah“.
96. Ciele, na ktoré sa odkazuje v článku 3 ods. 4 sú ciele uvedené v článku 3 ods. 3.

#### „Nevyhnutné a primerané“

97. Spracúvanie osobných údajov počas riadenia prevádzky tiež podlieha požiadavke proporcionality. Národné regulačné orgány by mali posúdiť, či je spracúvanie osobných údajov poskytovateľmi internetových služieb nevyhnutné a proporcionálne na dosiahnutie cieľov stanovených v článku 3 ods. 3.

#### „V súlade s právom Únie v oblasti ochrany údajov“

98. Príslušný národný orgán by mal posúdiť, či je spracovanie osobných údajov v súlade s právom Únie v oblasti ochrany údajov.<sup>25</sup>

### Článok 3 ods. 5 prvý pododsek

Poskytovatelia elektronických komunikácií pre verejnosť vrátane poskytovateľov služieb prístupu k internetu a poskytovatelia obsahu, aplikácií a služieb majú možnosť slobodne ponúkať iné služby, než sú služby prístupu k internetu, ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia potrebná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality.

<sup>25</sup> Keďže Národné regulačné orgány nemajú právomoc presadzovať Smernicu o ochrane súkromia (Smernica 95/46/ES zmenená Nariadením (ES) 1882/2003

(<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=URISERV:114012&from=EN>), v mnohých krajinách majú právomoc presadzovať Smernicu o súkromí a elektronických komunikáciách

(Smernica 2002/58/ES zmenená Smernicou 2006/24/ES a Smernicou 2009/136/ES

(<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002L0058:20091219:EN:PDF>)

Úvodné ustanovenie 16

Zo strany poskytovateľov obsahu, aplikácií a služieb existuje dopyt, aby boli schopní poskytovať iné elektronické komunikačné služby, ako sú služby prístupu k internetu, v prípade ktorých sú potrebné špecifické úrovne kvality, ktoré nie sú zaručené službami prístupu k internetu. Takéto špecifické úrovne kvality vyžadujú napríklad niektoré služby, ktoré reagujú na verejný záujem, alebo niektoré nové komunikačné služby stroj-stroj. Poskytovatelia elektronických komunikácií pre verejnosť vrátane poskytovateľov služieb prístupu k internetu a poskytovatelia obsahu, aplikácií a služieb by preto mali mať možnosť slobodne poskytovať služby, ktoré nie sú službami prístupu k internetu a ktoré sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, alebo ich kombináciu, ak je optimalizácia nevyhnutná na splnenie požiadaviek týkajúcich sa obsahu, aplikácií alebo služieb pre špecifickú úroveň kvality. Národné regulačné orgány by mali overiť, či a v akom rozsahu je takáto optimalizácia objektívne nevyhnutná na zabezpečenie jedného alebo viacerých špecifických a kľúčových aspektov obsahu, aplikácií alebo služieb a na zodpovedajúce zabezpečenie kvality poskytovanej koncovým užívateľom, a nie jednoducho udeliť všeobecnú prednosť pred porovnateľným obsahom, aplikáciami alebo službami dostupnými prostredníctvom služby prístupu k internetu, a tým obchádzať ustanovenia týkajúce sa opatrení na riadenie prevádzky, ktoré sa vzťahujú na služby prístupu k internetu.

99. Okrem poskytovania aplikácií prostredníctvom IAS môže existovať dopyt po službách, ktoré sa musia vykonávať na špecifickej úrovni kvality, ktorú nie je možné zabezpečiť štandardným nezaručeným dodaním.
100. Takéto služby môžu ponúkať poskytovatelia elektronickej komunikácie verejnosti (PECP), vrátane poskytovateľov služieb prístupu k internetu (ISP) a poskytovateľov obsahu, aplikácií a služieb (CAP).
101. Títo poskytovatelia môžu ponúkať služby uvedené v článku 3 ods. 5, ktoré orgán BEREC označuje ako špecializované služby,<sup>26</sup> až po splnení rozličných požiadaviek. Článok 3 ods. 5 ustanovuje záruky pre poskytovanie špecializovaných služieb, pre ktoré sú charakteristické nasledujúce prvky v prvom pododseku článku 3 ods. 5:
- sú to služby iné než služby IAS;
  - sú optimalizované pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby alebo ich kombináciu;
  - optimalizácia je objektívne nevyhnutná na splnenie požiadaviek pre špecifickú úroveň kvality.
102. Ich poskytovanie podlieha určitým podmienkam uvedeným v druhom pododseku článku 3 ods. 5, konkrétne:
- kapacita siete je dostatočná na poskytovanie špecializovanej služby nad rámec akýchkoľvek poskytovaných služieb prístupu k internetu;
  - špecializované služby nie sú použiteľné alebo ponúkané ako náhrada za IAS;
  - špecializované služby nie sú poskytované na úkor dostupnosti alebo všeobecnej kvality IAS pre koncových užívateľov.
103. Podľa úvodného ustanovenia 16 sa služba nesmie používať na obchádzanie ustanovení týkajúcich sa opatrení na riadenie prevádzky, ktoré sa vzťahujú na IAS.
104. Cieľom všetkých týchto záruk je zabezpečiť trvalú dostupnosť a všeobecnú kvalitu IAS na princípe maximálnej snahy.

<sup>26</sup> Na poskytovanie špecializovaných služieb sa môže používať technológiu network-slicing v sieťach 5G

105. Národné regulačné orgány by mali overiť, či by sa aplikácia mohla poskytovať cez IAS na špecifických úrovniach kvality, ktoré sú objektívne nevyhnutné vo vzťahu k aplikácii alebo či sú namiesto toho zriadené kvôli obchádzaniu ustanovení týkajúcich sa opatrení na riadenie prevádzky, ktoré sa vzťahujú na IAS, čo by nebolo povolené.

Posúdenie podľa prvého pododseku článku 3 ods. 5

106. Prvotne môže požiadavku týkajúcu sa aplikácie špecifikovať poskytovateľ špecializovanej služby, hoci požiadavky môžu vyplývať zo samotnej aplikácie. Napríklad video aplikácia by mohla využívať štandardné rozlíšenie s nízkou bitovou rýchlosťou alebo ultra vysoké rozlíšenie s vysokou bitovou rýchlosťou, pričom tieto dva druhy budú mať očividne odlišné požiadavky na kvalitu služby. Typickým príkladom takýchto požiadaviek je nízka latencia pre aplikácie v reálnom čase.
107. Pri posudzovaní toho, či postupy používané na poskytovanie špecializovaných služieb spĺňajú prvý pododsek článku 3 ods. 5, by mali národné regulačné orgány uplatňovať prístup uvedený v odsekoch 108-115.
108. Národné regulačné orgány by mohli vyžadovať od poskytovateľa príslušné informácie týkajúce sa špecializovaných služieb pri použití právomocí udelených v článku 5 ods. 2. Poskytovateľ by v svojej odpovedi mal poskytnúť informácie o svojich špecializovaných službách vrátane opisu príslušných požiadaviek na kvalitu služby (napr. latencia, jitter a stratovosť paketov) a akýchkoľvek zmluvných požiadaviek. Okrem toho by mala byť konkretizovaná „špecifická úroveň kvality“ a malo by sa preukázať, že túto špecifickú úroveň kvality nie je možné zabezpečiť cez IAS, a že požiadavky na kvalitu služby sú objektívne nevyhnutné na zabezpečenie jedného alebo viacerých kľúčových aspektov aplikácie.
109. Na základe týchto informácií by mal národný regulačný orgán posúdiť požiadavky uvedené v prvom pododseku článku 3 ods. 5.
110. Ak je objektívne nevyhnutné zabezpečenie špecifickej úrovne kvality, nie je ju možné poskytovať jednoducho udelením všeobecnej prednosti pred porovnateľným obsahom.<sup>27</sup> Špecializované služby neposkytujú pripojiteľnosť k internetu a môžu byť ponúkané napríklad prostredníctvom pripojenia, ktoré je logicky oddelené od prevádzky IAS, aby sa zabezpečili tieto úrovne kvality.
111. Národné regulačné orgány by mali overiť, či a v akom rozsahu je optimalizované poskytovanie objektívne nevyhnutné na zabezpečenie jedného alebo viacerých špecifických a kľúčových aspektov aplikácie a na zodpovedajúce zabezpečenie kvality poskytovanej koncovým užívateľom. Na tento účel by mal národný regulačný orgán posúdiť, či si elektronická komunikačná služba iná než IAS vyžaduje úroveň kvality, ktorú nie je možné zabezpečiť over a IAS. Ak tomu tak nie je, tieto elektronické komunikačné služby by mohli obchádzať ustanovenia Nariadenia a preto nie sú povolené.
112. Internet ako aj povaha IAS sa budú časom vyvíjať. Služba, ktorá sa dnes považuje za špecializovanú službu, sa v budúcnosti nemusí nevyhnutne považovať za špecializovanú službu, pretože optimalizácia služby nemusí byť objektívne nevyhnutná, keďže

<sup>27</sup> Ako je vysvetlené v úvodnom ustanovení 16, národné regulačné orgány „by mali overiť či a v akom rozsahu je takáto optimalizácia objektívne nevyhnutná na zabezpečenie jedného alebo viacerých špecifických a kľúčových aspektov obsahu, aplikácií alebo služieb a na zodpovedajúce zabezpečenie kvality poskytovanej koncovým užívateľom, a nie jednoducho udeliť všeobecnú prednosť pred porovnateľným obsahom, aplikáciami alebo službami dostupnými prostredníctvom služby prístupu k internetu, a tým obchádzať ustanovenia týkajúce sa opatrení na riadenie prevádzky, ktoré sa vzťahujú na služby prístupu k internetu“

všeobecný štandard IAS sa môže zvýšiť. Na druhej strane môžu vzniknúť ďalšie služby, ktoré bude potrebné optimalizovať, hoci sa štandard IAS zvýši. Prihliadnuc na skutočnosť, že nevieme aké špecializované služby môžu v budúcnosti vzniknúť, národné regulačné orgány by mali v každom jednotlivom prípade posúdiť, či služba spĺňa definíciu špecializovanej služby.

113. Typickými príkladmi špecializovaných služieb poskytovaných koncovým užívateľom sú VoLTE a IPTV služby lineárneho vysielania so špecifickými požiadavkami na kvalitu služby, pokiaľ spĺňajú požiadavky Nariadenia, predovšetkým prvý pododsek článku 3 ods. 5. Za rovnakých nevyhnutných predpokladov by iné príklady zahŕňali zdravotnícke služby v reálnom čase (napr. telechirurgia) alebo „niektoré služby, ktoré reagujú na verejný záujem, alebo niektoré nové komunikačné služby stroj-stroj“ (úvodné ustanovenie 16).
114. Kvalita služby môže byť mimoriadne dôležitá pre firemných zákazníkov a títo zákazníci môžu potrebovať špecializované služby, ktoré – keďže sú určené pre podniky – sa často označujú ako „podnikové služby“. Takéto „podnikové služby“ zahŕňajú široké spektrum služieb a musia sa posudzovať jednotlivo.
115. Virtuálne súkromné siete by sa mohli považovať za špecializované služby v súlade s článkom 3 ods. 5 Nariadenia. Avšak v súlade s úvodným ustanovením 17, pokiaľ takéto firemné služby ako napr. virtuálne súkromné siete poskytujú aj prístup k internetu, poskytovanie takéhoto prístupu k internetu zo strany poskytovateľa elektronických komunikácií pre verejnosť by malo byť v súlade s článkom ods.1 až 4 Nariadenia.

### Článok 3 ods. 5 druhý pododsek

Poskytovatelia elektronických komunikácií pre verejnosť vrátane poskytovateľov služieb prístupu k internetu môžu poskytovať takéto služby alebo ich uľahčovať, len ak je kapacita siete dostatočná na ich poskytovanie nad rámec akýchkoľvek poskytovaných služieb prístupu k internetu. Takéto služby nesmú byť použiteľné alebo ponúkané ako náhrada služieb prístupu k internetu a nesmú byť na úkor dostupnosti alebo všeobecnej kvality služieb prístupu k internetu pre koncových užívateľov.

### Úvodné ustanovenie 17

S cieľom zabrániť, aby malo poskytovanie takýchto iných služieb negatívny vplyv na dostupnosť alebo všeobecnú kvalitu služieb prístupu k internetu pre koncových užívateľov, je potrebné zabezpečiť dostatočnú kapacitu. Poskytovatelia elektronických komunikácií pre verejnosť vrátane poskytovateľov služieb prístupu k internetu by preto mali ponúkať takéto iné služby alebo uzatvoriť zodpovedajúce dohody s poskytovateľmi obsahu, aplikácií alebo služieb umožňujúcich takéto iné služby, len ak je kapacita siete dostatočná na ich poskytovanie nad rámec akýchkoľvek poskytovaných služieb prístupu k internetu. Ustanovenia tohto Nariadenia o zabezpečení prístupu k otvorenému internetu by sa nemali obchádzať prostredníctvom iných služieb, ktoré by sa mohli použiť alebo sú ponúkané ako náhrada služieb prístupu k internetu. Samotná skutočnosť, že podnikové služby, ako sú virtuálne súkromné siete, tiež môžu poskytovať prístup k internetu, by však nemala viesť k tomu, že sú považované za náhradu služieb prístupu k internetu za predpokladu, že poskytovanie takéhoto prístupu k internetu zo strany poskytovateľa elektronických komunikácií pre verejnosť je v súlade s článkom 3 ods. 1 až 4 tohto Nariadenia, a preto ho nie je možné považovať za obchádzanie uvedených ustanovení. Poskytovaním takýchto služieb, ktoré sú iné než služby prístupu k internetu, by nemala trpieť dostupnosť a všeobecná kvalita služieb prístupu k internetu pre koncových užívateľov. V mobilných sieťach sa objem prevádzky v danej rádiovkej bunke ťažšie predvída vzhľadom na meniaci sa počet aktívnych koncových užívateľov a z tohto dôvodu sa môže za nepredvídateľných okolností prejavíť vplyv na kvalitu služieb prístupu k internetu pre koncových užívateľov.

V mobilných sieťach by sa nemalo považovať za zhoršenie všeobecnej kvality služby prístupu k internetu pre koncových užívateľov, ak je celkový negatívny vplyv iných služieb, než sú služby prístupu k internetu, neodvratný, minimálny a obmedzený na krátke časové obdobie. Národné regulačné orgány by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia elektronických komunikácií pre verejnosť dodržiavali uvedenú požiadavku. V tejto súvislosti by národné regulačné orgány mali posúdiť vplyv na dostupnosť a všeobecnú kvalitu služieb prístupu k internetu prostredníctvom analýzy, okrem iného, parametrov kvality služby (ako sú latencia, jitter, stratovosť paketov), úrovni a vplyvov preťaženia siete, skutočnej rýchlosti v porovnaní s proklamovanou rýchlosťou, výkonnosti služieb prístupu k internetu v porovnaní s inými službami, než sú služby prístupu k internetu, a vnímania kvality koncovými užívateľmi..

### Dostatočná kapacita siete pre špecializované služby nad rámec IAS

116. Špecializované služby môžu byť ponúkané iba ak je kapacita siete natolko dostatočná, že pridanie špecializovaných služieb nezníži kvalitu IAS (napr. z dôvodu zvýšenej latencie alebo jitter alebo nedostatočnej šírky pásma). Z krátkodobého ako aj dlhodobého hľadiska špecializované služby nesmú viesť k zníženiu všeobecnej kvality IAS pre koncových užívateľov. To je možné dosiahnuť napríklad dodatočnými investíciami do infraštruktúry, ktoré poskytnú dodatočnú kapacitu tak, aby to nemalo nepriaznivý vplyv na kvalitu IAS.
117. V sieti s obmedzenou kapacitou by IAS a špecializované služby mohli súťažiť o celkové sieťové zdroje. S cieľom zabezpečiť dostupnosť všeobecnej kvality IAS Nariadenie nepovoľuje špecializované služby ak kapacita siete nie je dostatočná na ich poskytovanie nad rámec akejkoľvek poskytovanej IAS, pretože by to viedlo k zníženiu kvality IAS a tým k obchádzaniu Nariadenia. Nariadenie ochraňuje skôr všeobecnú kvalitu IAS než špecializované služby.
118. Národné regulačné orgány by mali posúdiť, či poskytovatelia internetových služieb s cieľom zabezpečiť kvalitu špecializovaných služieb zabezpečili postačujúcu kapacitu siete pre ponuky IAS poskytované cez infraštruktúru ako aj pre špecializované služby. Ak tomu tak nie je, podľa Nariadenia by špecializované služby neboli povolené.
119. Národné regulačné orgány by mohli od poskytovateľov internetových služieb požadovať informácie týkajúce sa spôsobu zabezpečenia postačujúcej kapacity a v akom rozsahu sa služba ponúka (napr. siete, krytie a koncoví užívatelia). Národné regulačné orgány by následne mohli posúdiť spôsob, akým poskytovatelia internetových služieb odhadli dodatočnú kapacitu potrebnú na ich špecializované služby a akým spôsobom zabezpečili, aby prvky siete a pripojenia mali postačujúcu kapacitu dostupnú na poskytovanie špecializovaných služieb nad rámec akejkoľvek poskytovanej IAS.
120. Národné regulačné orgány by mali posúdiť, či je alebo nie je dostatočná kapacita pre IAS ak sa poskytujú špecializované služby, napríklad prostredníctvom meraní IAS.<sup>28</sup> Metodiky týchto meraní boli za posledné roky relatívne dobre vypracované počas pracovných okruhov orgánu BEREC zameraných kvalitu služieb neutrality siete a budú sa naďalej zdokonaľovať.

### „Nesmú byť na úkor dostupnosti alebo všeobecnej kvality IAS“

121. Špecializované služby nie sú prípustné ak sú na úkor dostupnosti alebo všeobecnej kvality

<sup>28</sup> Pozri odseky 174-176

IAS. Medzi výkonnosťou ponuky IAS (t.j. jej dostupnosťou a všeobecnou kvalitou) a tým, či je k dispozícii dostatočná kapacita na poskytovanie špecializovaných služieb nad rámec IAS, je vzájomný vzťah. Kvalita IAS by sa mohla merať so špecializovanými službami a bez špecializovaných služieb, a to z krátkodobého hľadiska pre jednotlivých koncových užívateľov (meraním jednotlivo so špecializovanými službami a bez nich) a aj z dlhodobého hľadiska (čo by zahŕňalo merania pred zavedením špecializovaných služieb na trh ako aj po ich zavedení). Ako je uvedené v úvodnom ustanovení 17, národné regulačné orgány by mali „posúdiť vplyv na dostupnosť a všeobecnú kvalitu IAS prostredníctvom analýzy, okrem iného, parametrov kvality služby (ako sú latencia, jitter, stratovosť paketov), úrovni a vplyvov preťaženia siete, skutočnej rýchlosti v porovnaní s proklamovanou rýchlosťou, výkonnosti IAS v porovnaní s inými službami, než sú IAS“.

122. Zatiaľ čo IAS a špecializované služby priamo súťažia o vyhradenú časť kapacity koncového užívateľa, koncový užívateľ môže sám určiť ako ju použije. V prípade, že je technicky nemožné poskytovať špecializovanú službu paralelne s IAS bez toho, aby to bolo na úkor kvality IAS pre koncových užívateľov, národné regulačné orgány by nemali považovať túto súťaž o kapacitu za porušenie druhého pododseku článku 3 ods. 5 za predpokladu, že koncový užívateľ je informovaný v zmysle článku 4 ods. 1 písm. c) o vplyve na jeho IAS a môže získať zmluvne dohodnuté rýchlosti<sup>29</sup> pre akúkoľvek súbežne odoberanú IAS. Národné regulačné orgány by takúto situáciu nemali považovať za situáciu na úkor všeobecnej kvality IAS ak aktivácia špecializovanej služby jednotlivým koncovým užívateľom ovplyvňuje iba jeho vlastnú IAS. Avšak nepriaznivé vplyvy by sa nemali vyskytovať v tých častiach siete, kde kapacitu zdieľajú rozliční koncoví užívatelia.
123. Okrem toho, ako je uvedené v úvodnom ustanovení 17, v mobilných sieťach – kde sa počet aktívnych užívateľov v danej bunke a následne objem prevádzky ťažšie predvída ako v pevných sieťach – za zhoršenie všeobecnej kvality IAS pre koncových užívateľov by sa nemalo považovať ak je celkový negatívny vplyv špecializovaných služieb neodvratný, minimálny a obmedzený na krátke časové obdobie. Oproti tomu, takéto nepredvídateľné okolnosti súvisiace s počtom užívateľov a objemom prevádzky by sa zvyčajne nemali vyskytovať v pevných sieťach.
124. Národné regulačné orgány by mohli posudzovať, či poskytovanie špecializovaných služieb znižuje všeobecnú kvalitu IAS znížením nameranej rýchlosti sťahovania alebo odosielania alebo napríklad zvýšením oneskorenia, kolísaním oneskorenia alebo stratovosťou paketov. Bežné dočasné kolísanie siete malého rozsahu by sa nemalo považovať za situáciu na úkor všeobecnej kvality. Napríklad k výpadkom siete a iným dočasným ťažkostiam spôsobeným zlyhaním siete by sa malo pristupovať samostatne.
125. Národné regulačné orgány by mali zasiahnuť v prípade, že sa zistia trvalé poklesy výkonnosti IAS. Mohlo by sa to zistiť ak nameraná výkonnosť trvale prevyšuje (v prípade metriky akou je latencia, jitter alebo stratovosť paketov) alebo nedosahuje (v prípade metriky akou je rýchlosť) predtým zistenú priemernú úroveň počas relatívne dlhého časového obdobia, napr. hodiny alebo dni) alebo ak rozdiel medzi výsledkami meraní pred zavedením špecializovanej služby a po jej zavedení je štatisticky významný. V prípade krátkodobých posúdení by sa mal podobným spôsobom posudzovať rozdiel medzi výsledkami merania so špecializovanou službou a bez špecializovanej služby.

<sup>29</sup> V zmysle diskusie v článku 4 ods. 1 písm. d)

„Nesmú byť použiteľné alebo ponúkané ako náhrada za IAS“

126. Je nanajvýš dôležité, aby ustanovenia týkajúce sa špecializovaných služieb neslúžili ako možné obchádzanie Nariadenia. Preto by národné regulačné orgány mali posúdiť, či je špecializovaná služba potenciálnou náhradou za IAS, a či kapacita potrebná na ich poskytovanie je na úrok kapacity dostupnej pre IAS.
127. Jedným z dôležitých aspektov, ktoré by národné regulačné orgány mali posúdiť pri rozhodovaní o tom, či sa špecializovaná služba považuje za náhradu za IAS, je to, či služba skutočne poskytuje prístup k internetu inak ako v obmedzenej miere, vo vyššej kvalite alebo s odlišným riadením prevádzky. Ak je tomu tak, nepovažovalo by sa to za obchádzanie Nariadenia.

**Článok 4****Opatrenia v oblasti transparentnosti na zabezpečenie prístupu k otvorenému internetu****Článok 4 ods. 1**

Poskytovatelia služieb prístupu k internetu zabezpečia, aby sa v každej zmluve, ktorá zahŕňa služby prístupu k internetu, uvádzali aspoň tieto informácie:

*[...písmená (a) – (b) – (c) – (d) – (e)...]*

Poskytovatelia služieb prístupu k internetu zverejnia informácie uvedené v prvom pododseku.

**Úvodné ustanovenie 18**

Ustanovenia o zabezpečení prístupu k otvorenému internetu by sa mali doplniť účinnými ustanoveniami pre koncovým užívateľov, v ktorých sa riešia otázky osobitne súvisiace so službami prístupu k internetu a ktoré koncovým užívateľom umožňujú prijímať informované rozhodnutia. Uvedené ustanovenia by sa mali uplatňovať popri uplatniteľných ustanoveniach smernice Európskeho parlamentu a Rady 2002/22/ES a členské štáty by mali mať možnosť ponechať alebo prijať prísnejšie opatrenia. Poskytovatelia služieb prístupu k internetu by mali koncových užívateľov jasným spôsobom informovať o tom, ako môžu uplatňované postupy riadenia prevádzky vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, súkromie koncových užívateľov a ochranu osobných údajov, ako aj o možných vplyvoch iných služieb, než sú služby prístupu k internetu, ktoré si predplácajú, na kvalitu a dostupnosť ich príslušných služieb prístupu k internetu. V záujme posilnenia postavenia koncových užívateľov v takýchto situáciách by preto poskytovatelia služieb prístupu k internetu mali v zmluve informovať koncových užívateľov o rýchlosti, ktorú môžu reálne zabezpečiť. Obvykle sa dostupná rýchlosť chápe ako rýchlosť, ktorú by koncový užívateľ mohol väčšinu času očakávať pri prístupe k službe. Poskytovatelia služieb prístupu k internetu by tiež mali informovať spotrebiteľov o dostupných nápravných prostriedkoch v súlade s vnútroštátnym právom v prípade nedodržania výkonnosti. Každý významný a nepretržitý alebo pravidelne sa opakujúci rozdiel medzi skutočnou výkonnosťou služby a výkonnosťou uvedenou v zmluve, ak sa zistil prostredníctvom monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, by sa mal považovať za nedodržanie požiadaviek na výkonnosť na účely určenia nápravných prostriedkov, ktoré sú spotrebiteľovi k dispozícii v súlade s vnútroštátnym právom. Metodika by sa mala stanoviť v usmerneniach Orgánu európskych regulátorov pre elektronické komunikácie (ďalej len „orgán BEREC“) a mala by sa podľa potreby preskúmať a aktualizovať, aby odrážala vývoj v oblasti technológií a infraštruktúry. Národné regulačné orgány by mali presadzovať dodržiavanie pravidiel tohto Nariadenia o opatreniach v oblasti transparentnosti s cieľom zabezpečiť prístup k otvorenému internetu.

128. Národné regulačné orgány by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia internetových služieb jasne, zrozumiteľne a komplexne zahrnuli do zmlúv o IAS príslušné informácie uvedené v článku 4 ods. 1 (a) až (e), a zverejnili tieto informácie napríklad na webovom sídle poskytovateľa internetových služieb.
129. Národné regulačné orgány by tiež mali vziať na vedomie, že požiadavky týkajúce sa transparentnosti ustanovené v článkoch 4 ods. 1 a 4 ods. 2 dopĺňajú opatrenia ustanovené v Smernici 2002/22/ES (Smernica univerzálnej služby), predovšetkým v jej kapitole IV. Vnútroštátne právo tiež môže ustanoviť ďalšie požiadavky na monitorovanie, informácie a transparentnosť vrátane tých, ktoré sa týkajú obsahu, formy a spôsobu zverejňovania informácií.
130. Národné regulačné orgány by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia internetových služieb dodržiavali nasledujúce postupy s cieľom zabezpečiť, aby boli informácie jasné a zrozumiteľné:
- mali by byť ľahko prístupné a malo by ich byť jednoduché priradiť;
  - mali by byť presné a aktuálne;
  - mali by byť pre koncových užívateľov zmysluplné, t.j. relevantné, jednoznačné a prezentované vhodným spôsobom;
  - nemali by vytvárať nesprávny dojem o službe poskytovanej koncovému užívateľovi;
  - mali by byť prinajmenšom porovnateľné s odlišnými ponukami, ale aj preferenčne s rozličnými poskytovateľmi internetových služieb tak, aby boli koncoví užívatelia schopní porovnať ponuky (vrátane zmluvných podmienok používaných rozličnými poskytovateľmi internetových služieb) a poskytovateľov internetových služieb tak, aby porovnanie vykázalo rozdiely a podobnosti.
131. Národné regulačné orgány by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia internetových služieb zahrnuli do zmluvy a zverejnili informácie uvedené v článku 4 ods. 1 (a) až (e). Mali by byť prezentované v dvoch častiach (rozsah podrobných informácií):<sup>30</sup>
- Prvá časť by mala poskytovať informácie na vyššej úrovni (všeobecné informácie). Informácie o poskytovanej IAS by mali zahŕňať napríklad vysvetlenie rýchlostí, príklady populárnych aplikácií, ktoré je možné používať s dostatočnou kvalitou a vysvetlenie toho, ako sú aplikácie ovplyvnené obmedzeniami poskytovanej IAS. Táto časť by mala zahŕňať odkaz na druhú časť, kde sú bližšie poskytnuté informácie požadované článkom 4 ods. 1 Nariadenia.
  - Druhá časť by obsahovala podrobnejšie technické parametre a ich hodnoty a iné relevantné informácie požadované článkom 4 ods. 1 Nariadenia a v týchto Usmerneniach.
132. Príklady transparentného spôsobu poskytovania informácií sú uvedené v Usmerneniach orgánu BEREC týkajúcich sa transparentnosti neutrality siete z roku 2011.<sup>31</sup>
133. Zmluvné podmienky, ktoré by neprimerane vylučovali alebo obmedzovali výkon zákonných práv koncového užívateľa voči ISP v prípade celkového alebo čiastočného neplnenia alebo neprimeraného plnenia akýchkoľvek zmluvných povinností zo strany ISP,

<sup>30</sup> Národné regulačné orgány by tiež mali vziať na vedomie, že poskytovatelia internetových služieb sú tiež povinní poskytovať informácie spotrebiteľom predtým ako sú viazaní zmluvou v zmysle iných dokumentov EÚ: Smernica o právach spotrebiteľov (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&rid=1>),

Smernica o nekalých obchodných praktikách,

(<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:EN:PDF>) a Smernica o elektronickom obchode

(<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=EN>)

<sup>31</sup> BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality, BoR (11) 67,

[http://berec.europa.eu/doc/berec/bor/bor11\\_67\\_transparencyguide.pdf](http://berec.europa.eu/doc/berec/bor/bor11_67_transparencyguide.pdf)



môžu byť v zmysle vnútroštátnej legislatívy vrátane implementácie Smernice 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách<sup>32</sup> považované za nespravodlivé.

134. Články 4 ods. 1, 4 ods. 2 a 4 ods. 3 sa uplatňujú na všetky zmluvy bez ohľadu na dátum uzatvorenia alebo obnovenia zmluvy. Článok 4 ods. 4 sa uplatňuje iba na zmluvy uzatvorené alebo obnovené od 29. novembra 2015. Zmeny zmlúv podliehajú vnútroštátnym zákonným predpisom, ktorými sa vykonáva článok 20 ods. 2 Smernice o univerzálnej službe.

#### Článok 4 ods. 1 písm. a

(a) informácie o tom, ako by opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatnil tento poskytovateľ, mohli vplyvať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov;

135. Národné regulačné orgány by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia internetových služieb zahrnuli do zmluvy a zverejnili jasné a zrozumiteľné vysvetlenie opatrení na riadenie prevádzky uplatňovaných v súlade s druhým a tretím pododsekom článku 3 ods. 3 vrátane nasledujúcich informácií:

- ako môžu opatrenia ovplyvniť skúsenosti koncového užívateľa vo všeobecnosti a s ohľadom na špecifické aplikácie (napr. ak sa so špecifickými kategóriami prevádzky zaoberá odlišne v súlade s článkom 3). Na tento účel by mali byť použité praktické príklady;
- okolnosti a spôsoby, akým sa uplatňujú opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré môžu mať vplyv predpokladaný v článku 4 ods. 1 písm. a);<sup>33</sup>
- akékoľvek opatrenia uplatňované pri riadení prevádzky, ktorá používa osobné údaje, druhy používaných osobných údajov a spôsoby, akým poskytovatelia internetových služieb zabezpečujú ochranu súkromia koncových užívateľov a chránia ich osobné údaje pri riadení prevádzky.

136. Informácie by mali byť jasné a zrozumiteľné. Informácie by nemali pozostávať iba zo všeobecného uvedenia možných vplyvov opatrení riadenia prevádzky, ktoré by sa mohli uplatňovať v súlade s Nariadením. Informácie by tiež mali zahŕňať prinajmenšom opis možných vplyvov na postupy riadenia prevádzky, ktoré sa používajú pre IAS.

#### Článok 4 ods. 1 písm. b)

(b) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako môže akékoľvek obmedzenie objemu, rýchlosti a iné parametre týkajúce sa kvality služby v praxi ovplyvniť služby prístupu k internetu, a najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb;

<sup>32</sup> Pozri prílohu, odsek 1 písm. b) Smernice Rady 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:en:HTML>). Národné regulačné orgány môžu alebo nemusia byť oprávnené monitorovať dodržiavanie uvedenej smernice.

<sup>33</sup> Smernica o univerzálnej službe (Smernica 2002/22/ES, článok 20 ods. 1 písm. b) druhá a štvrtá odrážka) môže tiež vyžadovať, aby boli tieto informácie presne určené v zmluvách. Na základe druhej odrážky článku 20 ods. 1 písm. b) sa vyžaduje, aby boli v zmluvách uvedené informácie o podmienkach obmedzujúcich prístup k službám a aplikáciám a/alebo používanie služieb a aplikácií, pokiaľ sú takéto podmienky povolené podľa vnútroštátneho práva v súlade s právom spoločenstva

137. Okrem rýchlosti sú najdôležitejšími parametrami kvality služby oneskorenie, kolísanie oneskorenia (jitter) a stratovosť paketov. Tieto ostatné parametre kvality služby by mali byť opísané ak môžu mať v praxi vplyv na IAS a využívanie aplikácií. Národné regulačné orgány by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia internetových služieb poskytovali koncovým užívateľom informácie, ktoré sa zakladajú na účinkoch. Koncoví užívatelia by mali byť schopní pochopiť dôsledky týchto parametrov na využívanie aplikácií a či určité aplikácie (napr. interaktívna reč/video alebo streamovanie videí 4K) nemôžu byť v skutočnosti využívané z dôvodu dlhého oneskorenia alebo pomalej rýchlosti IAS. Mohli by sa poskytovať kategórie aplikácií alebo známe príklady týchto ovplyvnených aplikácií.
138. Pokiaľ ide o obmedzenia objemu, v zmluvách by mala byť špecifikovaná 'veľkosť' maximálneho povoleného objemu dát (z kvantitatívneho hľadiska, napr. GB), čo to v praxi znamená a dôsledky jej prekročenia (napr. dodatočné poplatky, obmedzenia rýchlosti, blokovanie celej prevádzky, atď. Ak sa rýchlosť znižuje po dosiahnutí maximálneho povoleného objemu dát, malo by sa to zohľadniť pri špecifikovaní rýchlostí v zmluve a zverejňovaní informácií. Mohli by sa tiež poskytovať informácie a príklady o tom, aký druh využívania dát by viedol k situácii, kedy je dosiahnutý maximálny povolený objem dát (napr. indikatívne množstvo času používania obľúbených aplikácií, ako napr. SD video, HD video a streamovanie hudby).

#### Článok 4 ods. 1 písm. c)

(c) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako by mohli akékoľvek služby uvedené v článku 3 ods. 5, ktoré si koncový užívateľ predplatil, v praxi vplývať na služby prístupu k internetu poskytované tomuto koncovému užívateľovi;

139. Národné regulačné orgány by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia internetových služieb zahrnuli do zmluvy a zverejnili jasné a zrozumiteľné informácie o tom, ako môžu špecializované služby zahrnuté do odoberania koncového užívateľa ovplyvniť IAS. Podrobnejšie informácie sú uvedené v odseku 122.

#### Článok 4 ods. 1 písm. d)

(d) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade pevných sietí, alebo odhadovanej maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade mobilných sietí, ako aj toho, ako by mohli významné odchýlky od príslušných proklamovaných rýchlostí sťahovania a odosielania dát ovplyvniť výkon práv koncových užívateľov ustanovených v článku 3 ods. 1;

140. S cieľom posilniť postavenie koncových užívateľov by hodnoty rýchlostí požadované podľa článku 4 ods. 1 písm. d) mali byť špecifikované v zmluve a zverejnené tak, aby ich bolo možné overiť a použiť na určenie akejkoľvek nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou a výkonnosťou dohodnutou v zmluve. Rýchlosť odosielania a sťahovania by mala byť stanovená ako samostatné číselné hodnoty v bitoch/sekunda (napr. kbit/s alebo Mbit/s). Rýchlosti by mali byť špecifikované na základe dátového obsahu IP paketu alebo dátového obsahu protokolu transportnej vrstvy, a nie na základe nižšej vrstvy protokolu.
141. Aby boli zmluvné hodnoty rýchlosti zrozumiteľné, v zmluvách by mali byť špecifikované faktory, ktoré môžu ovplyvniť rýchlosť v rámci ako aj mimo kontrolu poskytovateľa internetových služieb.

142. Orgán BEREC sa nazdáva, že požiadavka, aby poskytovatelia internetových služieb zahrnuli do zmluvy a zverejňovali informácie o *proklamovaných rýchlostiach* neznamena požiadavku proklamovať rýchlosti; skôr sa obmedzuje na to, aby boli v zmluve a zahrnuté a zverejnené informácie o rýchlostiach, ktoré ISP proklamuje. Požiadavka špecifikovať proklamovanú rýchlosť znamená, aby ISP vysvetlil proklamovanú rýchlosť konkrétnej ponuky IAS zahrnutej v zmluve ak bola jej rýchlosť proklamovaná. ISP môže prirodzene tiež proklamovať iné ponuky IAS s vyššou alebo nižšou rýchlosťou, ktoré nie sú zahrnuté v zmluve, ktorej zmluvnou stranou je odoberateľ (či už na základe voľby alebo z dôvodu nedostupnosti služby v jeho lokalite) v súlade s právnymi predpismi, ktoré upravujú marketing.

### Špecifikovanie rýchlostí pre IAS v prípade pevných sietí

#### *Minimálna rýchlosť*

143. Minimálna rýchlosť je najnižšia rýchlosť, ktorú sa ISP zaväzuje poskytnúť koncovému užívateľovi podľa zmluvy, ktorej súčasťou je IAS. V zásade by skutočná rýchlosť nemala byť nižšia ako minimálna rýchlosť s výnimkou prípadov prerušenia IAS. Ak je skutočná rýchlosť IAS významne a nepretržite alebo pravidelne nižšia ako minimálna rýchlosť, znamenalo by to nedodržanie výkonnosti ohľadom dohodnutej minimálnej rýchlosti.

144. Národné regulačné orgány<sup>34</sup> by mohli stanoviť požiadavky týkajúce sa minimálnej rýchlosti podľa článku 5 ods. 1, napríklad, že minimálna rýchlosť by mohla byť v primeranom pomere k maximálnej rýchlosti.

#### *Maximálna rýchlosť*

145. Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú koncový užívateľ môže očakávať, že bude mať k dispozícii prinajmenšom v určitý čas (napr. minimálne raz denne). Od ISP sa nevyžaduje, aby technicky obmedzil rýchlosť na maximálnu rýchlosť definovanú v zmluve.

146. Národné regulačné orgány by mohli stanoviť požiadavky týkajúce sa definovania maximálnych rýchlostí podľa článku 5 ods. 1, napríklad že sú dosiahnuteľné niekoľkokrát počas špecifikovaného obdobia.

#### *Bežne dostupná rýchlosť*

147. Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú by mohol koncový užívateľ očakávať, že bude mať k dispozícii väčšinu času pri prístupe k službe. Orgán BEREC sa domnieva, že bežne dostupná rýchlosť má dva rozmery: numerická hodnota rýchlosti a dostupnosť (ako percento) rýchlosti počas špecifického obdobia, napr. počas obdobia najväčšieho zaťaženia alebo celý deň.

148. Bežne dostupná rýchlosť by mala byť dostupná počas špecifikovaného obdobia dňa. Národné regulačné orgány by mohli stanoviť požiadavky týkajúce sa definovania bežných dostupných rýchlostí podľa článku 5 ods. 1. Príklady zahŕňajú:

- špecifikovať, že bežne dostupné rýchlosti by mali byť dostupné prinajmenšom počas hodín mimo obdobia najväčšieho zaťaženia a 90% času počas obdobia najväčšieho zaťaženia alebo 95% počas celého dňa;
- požadovať, aby bežne dostupná rýchlosť bola v primeranom pomere k maximálnej rýchlosti.

<sup>34</sup> Národný regulačný orgán uvedený v článku 2 písm. g) rámcovej Smernice znamená orgán alebo orgány, ktorým boli na základe vnútroštátneho práva zverené akékoľvek regulačné úlohy pridelené v rámci pre elektronické komunikácie

149. Aby to bolo zmysluplné, koncový užívateľ by mal mať možnosť na základe poskytnutých informácií vyhodnotiť hodnotu bežne dostupnej rýchlosti voči skutočnej výkonnosti IAS.

#### *Proklamovaná rýchlosť*

150. Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú ISP používa vo svojich komerčných komunikáciách vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk IAS. V prípade, že sú rýchlosti zahrnuté do marketingu ponuky poskytovateľa internetových služieb (pozri tiež odsek 142), proklamovaná rýchlosť by mala byť špecifikovaná vo zverejnených informáciách a v zmluve v prípade každej ponuky IAS.

151. Národné regulačné orgány by mohli stanoviť požiadavky v súlade s článkom 5 ods. 1 ohľadom súvislostí medzi rýchlosťami definovanými v zmluve a proklamovanými rýchlosťami, napríklad že proklamovaná rýchlosť by nemala prekročiť maximálnu rýchlosť definovanú v zmluve.

#### Špecifikovanie rýchlostí IAS v mobilných sieťach

152. Odhadovaná maximálna a proklamovaná rýchlosť sťahovania a odosielania by mala byť opísaná v zmluvách podľa odsekov 153-157.

#### *Odhadovaná maximálna rýchlosť*

153. Odhadovaná maximálna rýchlosť pre mobilnú IAS by mala byť špecifikovaná tak, aby mohol konečný užívateľ pochopiť reálne dosiahnuteľnú rýchlosť svojho odoberania v rozličných lokalitách v reálnych podmienkach využívania. Odhadovaná maximálna rýchlosť by mohla byť špecifikovaná samostatne pre rozličné sieťové technológie, ktoré ovplyvňujú maximálnu rýchlosť dostupnú pre koncového užívateľa. Koncoví užívatelia by mali byť schopní pochopiť, že nemusia dosiahnuť maximálnu rýchlosť ak ich mobilné koncové zariadenie nepodporuje danú rýchlosť.

154. Národné regulačné orgány by mohli stanoviť požiadavky týkajúce sa definovania odhadovaných maximálnych rýchlostí podľa článku 5 ods. 1.

155. Odhadovaná maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania by mohla byť sprístupnená geografickým spôsobom, a to poskytnutím máp pokrytia mobilnej IAS s odhadovanými/nameranými hodnotami rýchlosti pokrytia siete vo všetkých lokalitách.

#### *Proklamovaná rýchlosť*

156. Proklamovaná rýchlosť pre ponuku mobilnej IAS by mala odzrkadľovať rýchlosť, ktorú je ISP reálne schopný poskytnúť koncovému užívateľovi. Hoci požiadavky týkajúce sa transparentnosti v súvislosti s rýchlosťou IAS sú menej podrobné v prípade mobilnej IAS ako v prípade pevnej IAS, proklamovaná rýchlosť by mala umožniť koncovým užívateľom rozhodnúť sa na základe dostatočných informácií, napríklad tak, aby boli schopní vyhodnotiť hodnotu proklamovanej rýchlosti voči skutočnej výkonnosti IAS. Mali by sa určiť významné faktory, ktoré obmedzujú rýchlosti dosiahnuté koncovými užívateľmi.

157. Národné regulačné orgány by mohli stanoviť požiadavky v súlade s článkom 5 ods. 1 ohľadom súvislostí medzi rýchlosťami definovanými v zmluve a proklamovanými rýchlosťami, napríklad že proklamovaná rýchlosť IAS uvedená v zmluve by nemala prekročiť odhadovanú maximálnu rýchlosť definovanú v tej istej zmluve. Pozri tiež odsek 142.

**Článok 4 ods. 1 písm. e)**

(e) jasné a zrozumiteľné vysvetlenie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkoľvek nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v súlade s písmenami a) až d).

158. Nápravné prostriedky dostupné pre spotrebiteľov opísané v článku 4 ods. 1 písm. e) sú definované vnútroštátnym právom. Príkladmi možných nápravných prostriedkov pre nezrovnalosť sú zníženie ceny, predčasné ukončenie zmluvy, náhrada škody alebo náprava nedodržania výkonnosti alebo ich kombinácia. Národné regulačné orgány by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia internetových služieb informovali spotrebiteľov o týchto nápravných prostriedkoch.

**Článok 4 ods. 2**

Poskytovatelia služieb prístupu k internetu zavedú transparentné, jednoduché a účinné postupy vybavovania sťažností koncových užívateľov, ktoré sa týkajú práv a povinností stanovených v článku 3 a odseku 1 tohto článku.

159. Národné regulačné orgány by mali zabezpečiť, aby poskytovatelia internetových služieb dodržiavali osvedčené postupy na vybavovanie sťažností, napr.:

- jasné informovanie koncových užívateľov v zmluve ako aj na svojich webových sídlach o zavedených postupoch vrátane zvyčajnej alebo maximálnej lehoty na vybavenie sťažnosti;
- poskytnutie opisu vybavenia sťažnosti vrátane opisu krokov, ktoré ISP podnikne na účely preskúmania sťažnosti a spôsobu informovania koncového užívateľa o priebehu alebo výsledku sťažnosti;
- zabezpečenie jednoduchého podania sťažnosti rozličnými spôsobmi zo strany koncových užívateľov, prinajmenšom on-line (napr. cez internetový formulár alebo email) a na predajnom mieste, ale aj možno použitím iných prostriedkov, napr. poštou alebo telefonicky;
- zabezpečením jedného kontaktného miesta pre všetky sťažnosti týkajúce sa ustanovení uvedených v článku 3 a článku 4 ods. 1, bez ohľadu na predmet sťažnosti;
- umožnenie koncovému užívateľovi informovať sa o stave ich sťažnosti rovnakým spôsobom akým bola sťažnosť podaná;
- informovanie koncových užívateľov o výsledku sťažnosti v relatívne krátkom čase, berúc do úvahy zložitost' záležitosti;
- informovanie koncového užívateľa o spôsoboch urovnania nevyriešených sporov podľa vnútroštátneho práva ak sa koncový užívateľ domnieva, že sťažnosť nebola úspešne vybavená zo strany ISP (v závislosti na príčine sťažnosti, príslušným orgánom alebo orgánmi podľa vnútroštátneho práva môže byť NRA, súd alebo alternatívny subjekt určený na riešenie sporov atď.).

**Článok 4 ods. 3**

Požiadavky stanovené v odsekoch 1 a 2 dopĺňajú požiadavky stanovené v smernici 2002/22/ES, a nebránia členským štátom, aby ponechali alebo zaviedli dodatočné požiadavky na monitorovanie, informovanie a transparentnosť vrátane požiadaviek

týkajúcich sa obsahu, formy a spôsobu podania informácií, ktoré sa majú uverejniť. Uvedené požiadavky musia byť v súlade s týmto Nariadením a príslušnými ustanoveniami smerníc 2002/21/ES a 2002/22/ES.

160. Toto ustanovenie sa zameriava na členské štáty a nevyžaduje sa žiadne poradenstvo pre národné regulačné orgány.

**Článok 4 ods. 4**

Akékoľvek významné, nepretržité alebo pravidelne sa opakujúce nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou, ktorú uvádza poskytovateľ služieb prístupu k internetu v súlade s odsekom 1 písm. a) až d), sa v prípade, ak sa príslušné skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, považujú za nedodržanie požiadaviek na výkonnosť na účely aktivácie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom.

Tento odsek sa uplatňuje len na zmluvy uzavreté alebo obnovené od 29. novembra 2015.

161. Príslušné skutočnosti preukazujúce významnú nezrovnalosť môže zistiť akýkoľvek monitorovací mechanizmus certifikovaný národným regulačným orgánom, bez ohľadu na to, či ho prevádzkuje NRA alebo tretia strana. Nariadenie od členských štátov alebo NRA nevyžaduje, aby zriadil alebo certifikoval monitorovací mechanizmus. Nariadenie nedefinuje spôsob, akým sa má certifikácia uskutočniť. Ak NRA poskytuje monitorovací mechanizmus zavedený na tento účel, mal by sa považovať za certifikovaný monitorovací mechanizmus podľa článku 4 ods. 4.

162. Ak by národné regulačné orgány zriadili alebo certifikovali jeden alebo viaceré monitorovacie mechanizmy, ktoré umožňujú koncovým užívateľom určiť, či došlo k nedodržaniu výkonnosti a získať súvisiace výsledky merania, ktoré môžu použiť pri preukazovaní nedodržania výkonnosti ich IAS, pomohlo by to zvýšeniu účinnosti práv udelených v Nariadení. Používanie akéhokoľvek certifikovaného mechanizmu by nemalo pre koncového užívateľa znamenať ďalšie náklady a malo by byť prístupné aj pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím.

163. Metodiky, ktoré by certifikované monitorovacie mechanizmy mohli používať, sú bližšie prediskutované v nasledujúcom oddiele o *Metodika monitorovania výkonnosti IAS*. Účelom tohto poradenstva týkajúceho sa metodík je prispieť k jednotnému uplatňovaniu Nariadenia. Národné regulačné orgány by však mali byť schopné využívať ich existujúce nástroje merania a tieto Usmernenia od národných regulačných orgánov nevyžadujú, aby ich menili.

**Metodika monitorovania výkonnosti IAS**

164. Národné regulačné orgány by pri implementácii metodiky merania mali vziať do úvahy BoR (14) 117<sup>35</sup>. Merania by mali v najväčšom možnom rozsahu zmiernovať mätúce

<sup>35</sup> Pozri kapitolu 4.8 *Záver a odporúčania* BoR (14) 117 „Monitorovanie kvality služieb prístupu k internetu v kontexte neutrality

faktory, ktoré sú pre užívateľské prostredie interné, ako napr. existujúca krížová prevádzka a bezdrôtové/drôtové rozhranie.

165. Pri implementácii metodík merania by národné regulačné orgány mali zohľadniť poradenstvo týkajúce sa metodík, ktoré bolo vypracované počas práce orgánu BEREC súvisiacej s kvalitou služby v kontexte neutrality siete, a to predovšetkým metodiky uvedené v:

- rámci pre kvalitu služby v rozsahu neutrality siete z roku 2012;<sup>36</sup>
- správe orgánu BEREC o monitorovaní kvality služieb prístupu k internetu v kontexte neutrality siete z roku 2014;<sup>37</sup>
- štúdiu realizovateľnosti monitorovania kvality v kontexte neutrality siete;<sup>38</sup> a
- plánovanom pracovnom okruhu orgánu BEREC týkajúcom sa regulačného posúdenia kvality služby v kontexte neutrality siete pre roky 2016-2017.<sup>39</sup>

166. Na základe tohto existujúceho poradenstva sa rýchlosť vypočítava množstvom dát vydeleným časovým obdobím. Mala by sa merať rýchlosť sťahovania ako aj odosielania. Okrem toho by sa rýchlosť mala vypočítať na základe dátového obsahu IP paketu, napr. použitím TCP ako protokolu transportnej vrstvy. Merania by sa mali vykonávať mimo časti ISP. Podrobné údaje o metodike merania by mali byť prehľadné.

## Článok 5

### Dozor a presadzovanie

#### Článok 5 ods. 1

Národné regulačné orgány podrobne monitorujú dodržiavanie článkov 3 a 4 a zabezpečujú súlad s nimi a podporujú nepretržitú dostupnosť nediskriminačných služieb prístupu k internetu na takých úrovniach kvality, ktoré odzrkadľujú pokroky v technológii. Na uvedené účely môžu národné regulačné orgány ukladať jednému alebo viacerým poskytovateľom elektronických komunikácií pre verejnosť vrátane poskytovateľov služieb prístupu k internetu požiadavky týkajúce sa technických charakteristík, minimálne požiadavky na kvalitu služieb a ostatné primerané a nevyhnutné opatrenia.

Národné regulačné orgány každoročne uverejňujú správy o ich monitorovaní a súvisiacich zisteniach a tieto správy poskytnú Komisii a orgánu BEREC.

siete "

<sup>36</sup> BoR (11) 53, [http://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/reports/117-a-framework-for-quality-of-service-in-the-scope-of-net-neutrality](http://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/reports/117-a-framework-for-quality-of-service-in-the-scope-of-net-neutrality)

<sup>37</sup> BoR (14) 117, [http://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/reports/4602-monitoring-quality-of-internet-access-services-in-the-context-of-net-neutrality-bereg-report](http://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/reports/4602-monitoring-quality-of-internet-access-services-in-the-context-of-net-neutrality-bereg-report)

<sup>38</sup> BoR (15) 207, [http://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/reports/5576-feasibility-study-of-quality-monitoring-in-the-context-of-net-neutrality](http://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/reports/5576-feasibility-study-of-quality-monitoring-in-the-context-of-net-neutrality)

<sup>39</sup> BoR (15) 213, oddiel 11.2, [http://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/annual\\_work\\_programmes/5551-bereg-work-programme-2016](http://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/annual_work_programmes/5551-bereg-work-programme-2016)

Úvodné ustanovenie 19

Národné regulačné orgány zohrávajú kľúčovú úlohu pri zabezpečení toho, aby koncoví užívatelia mohli efektívne vykonávať svoje práva podľa tohto Nariadenia a aby sa dodržiavali pravidlá o zabezpečení prístupu k otvorenému internetu. Na uvedený účel by národné regulačné orgány mali mať povinnosti monitorovania a podávania správ a mali by zabezpečiť, aby poskytovatelia elektronických komunikácií pre verejnosť vrátane poskytovateľov služieb prístupu k internetu dodržiavali svoje povinnosti týkajúce sa zabezpečenia prístupu k otvorenému internetu. Uvedené povinnosti zahŕňajú povinnosť zabezpečiť dostatočnú kapacitu siete na poskytovanie nediskriminačných služieb prístupu k internetu vo vysokej kvalite, ktorých všeobecná kvalita by nemala utpieť ujmu z dôvodu poskytovania iných služieb, než sú služby prístupu k internetu, so špecifickou úrovňou kvality. Národné regulačné orgány by mali mať aj právomoc ukladať všetkým alebo jednotlivým poskytovateľom elektronických komunikácií pre verejnosť požiadavky týkajúce sa technických charakteristík, minimálne požiadavky na kvalitu služieb a ďalšie primerané opatrenia, ak je to potrebné na zabezpečenie súladu s ustanoveniami tohto Nariadenia o zabezpečení prístupu k otvorenému internetu alebo na zabránenie zníženia všeobecnej kvality služieb prístupu k internetu pre koncových užívateľov. Pri tom by mali národné regulačné orgány čo najviac zohľadňovať príslušné usmernenia orgánu BEREC

Všeobecný prístup v oblasti dozoru

167. S ohľadom na povinnosti a právomoci národných regulačných orgánov ustanovené v článku 5 existujú tri druhy činností národného regulačného orgánu v oblasti monitorovania a dodržiavania súladu s článkami 3 a 4.

- Dozor, ktorý zahŕňa monitorovanie zo strany NRA uvedené v článku 5 ods. 1 a je uľahčený právomocou zhromažďovať informácie od poskytovateľov internetových služieb v článku 5 ods. 2 o:
  - Monitorovaní obmedzení práv koncových užívateľov (článok 3 ods. 1)
  - Monitorovaní zmluvných podmienok a obchodných praktík (článok 3 ods. 2)
  - Monitorovaní riadenia prevádzky (článok 3 ods. 3)
  - Monitorovaní a posúdení výkonnosti IAS a vplyvu špecializovaných služieb na všeobecnú kvalitu IAS (článok 3 ods. 5 a článok 4)
  - Monitorovaní požiadaviek na poskytovateľov internetových služieb týkajúcich sa transparentnosti (článok 4);
- Presadzovanie, ktoré môže zahŕňať rôzne zásahy a opatrenia stanovené v článku 5 ods. 1;
- Predkladanie správ národnými regulačnými orgánmi o zisteniach získaných na základe ich monitorovania podľa článku 5 ods. 1.

168. Orgán BEREC by mal podporovať výmenu priebežnú skúseností medzi národnými regulačnými orgánmi súvisiacich s implementáciou Nariadenia.

169. Na účely monitorovania súladu môžu národné regulačné orgány požadovať, aby poskytovatelia internetových služieb a koncoví užívatelia poskytli príslušné informácie. Informácie, ktoré sa môžu od poskytovateľov internetových služieb požadovať, sú uvedené v článku 5 ods. 2 a národné regulačné orgány môžu zhromažďovať sťažnosti koncových užívateľov a požiadať koncových užívateľov o vyplnenie prieskumov a dotazníkov.

170. Ďalšie poradenstvo pre špecifické články Nariadenia je opísané v odsekoch 171-183, a podľa článkov 3 ods. 2 a 3 ods. 5.



Monitorovanie postupov riadenia prevádzky

171. Národné regulačné orgány majú právomoc zhromažďovať informácie o riadení prevádzky napríklad prostredníctvom:

- vyhodnotenia postupov riadenia prevádzky uplatňovaných poskytovateľmi internetových služieb vrátane výnimiek (povolených v treťom pododseku článku 3 ods. 3);
- požadovania komplexnejších informácií od poskytovateľov internetových služieb o realizovaných postupoch riadenia prevádzky vrátane:
  - opisu a technických údajov o ovplyvnených sieťach, aplikáciách alebo službách;
  - ako sú ovplyvnené a akékoľvek iné špecifické odlišenie s ohľadom na uplatňovanie postupu (napr. ak sa postup uplatňuje iba počas konkrétneho času cez deň alebo v konkrétnej oblasti);
  - v prípade výnimočných postupov riadenia prevádzky presahujúcich postupy uvedené v druhom pododseku (článok 3 ods. 3), podrobné zdôvodnenie uplatňovania postupu a časové obdobie jeho uplatňovania.
- požadovania záznamov o uplatňovaných opatreniach na riadenie prevádzky/postupoch riadenia prevádzky;
- požadovania informácií od poskytovateľov internetových služieb týkajúcich sa priebehu sťažností prijatých národnými regulačnými orgánmi;
- vykonávania vnútroštátnych preskúmaní obdobných preskúmaniu riadenia prevádzky orgánom BEREC z roku 2012;<sup>40</sup>
- zhromažďovania informácií a sťažností prijatých priamo od koncových užívateľov alebo iných informačných zdrojov ako sú správy, blogy, fóra a iné diskusné skupiny.

172. Opatrenia NRA by mohli zahŕňať vykonávanie technických meraní riadenia prevádzky, napr. na identifikovanie prípadov porušení akými sú blokovanie alebo zníženie výkonu prevádzky. Národné regulačné orgány môžu stavať na dostupných nástrojoch,<sup>41</sup> avšak potrebujú prispôbiť plány meraní a technické nastavenia špecifickým prípadom meraní. Výsledky meraní musia byť starostlivo vyhodnotené.

173. Národné regulačné orgány by mali vypracovať primerané postupy monitorovania na účely zisťovania prípadov porušení Nariadenia a určenia potrebných opatrení, aby sa zaručilo splnenie práv a povinností uvedených v Nariadení.

Monitorovanie a posúdenie výkonnosti IAS

174. Výkonnosť IAS sa môže posudzovať na úrovni užívateľa alebo trhu:

- posúdenie na úrovni užívateľa: s cieľom zistiť, či ISP plní svoju zmluvu sa môžu vykonať meranie výkonnosti ponúk IAS na úrovni koncového. Výsledky merania sa porovnávajú s výkonnosťou ponuky IAS uvedenej v zmluve.
- posúdenie na úrovni trhu: výsledky merania na úrovni užívateľa sa zosumarizujú do súhrnných hodnôt pre rozličné kategórie, ako napr. ponuky IAS, poskytovatelia internetových služieb, technológie prístupu (DSL, kábel, vlákno, atď.), územná oblasť, atď. Súhrnné výsledky merania sa môžu použiť na posúdenia na úrovni trhu.

175. Na účely regulačného dozoru predpokladaného článkom 5 ods. 1 môžu národné regulačné orgány uplatňovať posúdenie na úrovni trhu:

- overovať, či zverejnené informácie sú v súlade s výsledkami monitorovania (pozri odsek 177);

<sup>40</sup> Prehľad o riadení prevádzky a iných postupoch vyúsťujúcich do obmedzení otvoreného internetu v Európe (BoR (12) 30)

[http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/download/0/45-berec-findings-on-traffic-management-pra\\_0.pdf](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/45-berec-findings-on-traffic-management-pra_0.pdf)

<sup>41</sup> Na trhu je k dispozícii viacero nástrojov

- kontrolovať, či špecializované služby nie sú poskytované na úkor IAS;
- kontrolovať, či sa výkonnosť IAS postupom času vyvíja natoľko, aby odzrkadľovala pokroky v technológii.

176. Údaje z posúdenia na úrovni trhu sa tiež môžu použiť na:

- účely transparentnosti, a to zverejnením štatistiky ako aj interaktívnych máp zobrazujúcich pokrytie mobilnej siete alebo priemerný výkon v územnej oblasti pre siete s pevným prístupom;
- posúdenie dostupnosti rozličných ponúk IAS alebo škál ponúk, ktoré poskytujú poskytovatelia internetových služieb ako aj ich prienik medzi koncovými užívateľmi;
- posúdenie kvality pre špecifický druh IAS, napr. na základe technológie prístupu (ako sú DSL, kábel alebo vlákno);
- porovnanie ponúk IAS na trhu;
- prešetrenie možného zníženia kvality spôsobeného špecializovanými službami.

### Monitorovanie požiadaviek na poskytovateľov internetových služieb týkajúcich sa transparentnosti

177. Národné regulačné orgány by mali monitorovať požiadavky na poskytovateľov internetových služieb týkajúce sa transparentnosti a mohli by tak vykonať následne:

- monitorovať, či poskytovatelia internetových služieb špecifikovali a zverejnili informácie vyžadované podľa článku 4 ods. 1;
- kontrolovať, či sú takéto informácie jasné, presné, relevantné a zrozumiteľné;
- overovať, či sú zverejnené informácie v súlade s výsledkami monitorovania podľa článku 3, napr. postupy riadenia prevádzky, výkonnosť IAS a špecializované služby;
- monitorovať, či poskytovatelia internetových služieb zaviedli transparentné, jednoduché a účinné postupy na riešenie sťažností vyžadované článkom 4 ods. 2;
- zhromažďovať informácie o sťažnostiach súvisiacich s prípadmi porušenia Nariadenia.

### Presadzovanie

178. S cieľom zabezpečiť súlad s Nariadením a propagovať trvalú dostupnosť nediskriminačnej IAS na úrovni kvality, ktorá odzrkadľuje pokroky v technológii by národné regulačné orgány mohli:

- požiadať ISP, aby prijal opatrenia na eliminovanie alebo odstránenie faktora, ktorý spôsobuje zníženie kvality;
- stanoviť požiadavky na technické charakteristické prvky na účely riešenia prípadov porušenia Nariadenia, napríklad nariadiť odstránenie alebo revíziu určitých postupov riadenia prevádzky;
- uvaliť minimálne požiadavky na kvalitu služby;
- uvaliť iné primerané a nevyhnutné opatrenia, napríklad ohľadom povinnosti poskytovateľov internetových služieb zabezpečiť dostatočnú kapacitu siete na poskytovanie vysokokvalitnej a nediskriminačnej IAS (úvodné ustanovenie 19);
- vydať príkaz na zastavenie činnosti v prípade porušenia, prípadne v kombinácii s pravidelnými (dennými/týždennými) sankciami v súlade s vnútroštátnym právom;
- uvaliť príkazy na zastavenie činnosti pre špecifické špecializované služby, pokiaľ nebude k dispozícii dostatočná kapacita pre IAS v rámci primeraného a efektívneho časového rámca stanoveného národným regulačným orgánom, prípadne v kombinácii s periodickými (dennými/týždennými) sankciami v súlade s vnútroštátnym právom;
- uvaliť pokuty za prípady porušenia v súlade s vnútroštátnym právom.

179. V prípade blokovania a/alebo znižovania výkonu, diskriminácie, atď. jednotlivých aplikácií alebo kategórií aplikácií by národné regulačné orgány mohli zakázať obmedzenia príslušných portov alebo obmedzenia aplikácie (aplikácií) ak nebude poskytnuté žiadne platné zdôvodnenie nedodržania Nariadenia, predovšetkým tretieho pododseku článku 3 ods. 3. Opatrenia podľa článku 5 ods. 1 by mohli byť obzvlášť užitočné na zakázanie postupov, ktoré jednoznačne porušujú Nariadenie. Opatrenia by mohli zahŕňať:

- zákaz blokovania a/alebo znižovania výkonu špecifických aplikácií;
- zákaz postupu riadenia preťaženia siete, ktorý je špecifický pre jednotlivé aplikácie;
- požadovať, aby bola výkonnosť prístupu, ako napr. minimálna rýchlosť alebo bežne dostupná rýchlosť, porovnateľná s proklamovanou/maximálnou rýchlosťou;
- zavedenie kvalitatívnych požiadaviek týkajúcich sa výkonnosti prevádzky špecifickej pre určitú aplikáciu.

180. Požiadavky a opatrenia by mohli byť uvalené na jedného alebo viacerých poskytovateľov internetových služieb a vo výnimočných prípadoch môže byť primerané uvaliť takéto požiadavky všeobecne na všetkých poskytovateľov internetových služieb na trhu.

181. Uvalenie akejkolvek z týchto požiadaviek a týchto opatrení by sa malo posudzovať na základe ich účinnosti, nevyhnutnosti a proporcionality:

- Účinnosť si vyžaduje, aby podniky mohli požiadavky mohli realizovať a aby požiadavky dokázali rýchlo predísť zníženiu kvality alebo napraviť zníženie kvality ponuky IAS dostupnej koncovým užívateľom alebo iné prípady porušenia Nariadenia.
- Nevyhnutnosť si vyžaduje, aby sa spomedzi účinných požiadaviek alebo opatrení zvolilo najmenej zaťažujúce opatrenie alebo požiadavka, t.j. iné regulačné nástroje by mali byť považované za nepostačujúce, neúčinné a nepoužiteľné dostatočne rýchlo na nápravu situácie.
- Proporcionálnosť znamená obmedzenie požiadaviek na primeraný rozsah, a že povinnosť uvalená požiadavkou bude mať legitímny cieľ, bude primeraná sledovanému cieľu a neexistuje žiadny menej narušujúci a rovnako účinný alternatívny spôsob na dosiahnutie tohto cieľa. Napríklad ak konkrétna ponuka poskytovateľov internetových služieb znížila kvalitu služieb IAS alebo porušila pravidlá Nariadenia týkajúce sa riadenia prevádzky, potom sa proporcionálne požiadavky môžu zamerať konkrétne na týchto poskytovateľov internetových služieb.

### Predkladanie výročných správ národnými regulačnými orgánmi

182. Správy musia byť zverejnené každoročne a národné regulačné orgány by mali zverejniť svoje výročné správy do 30. júna za obdobia počnúc od 1. mája do 30. apríla. Prvú správu musia poskytnúť do 30. júna 2017 za obdobie od 30. apríla 2016 do 30. apríla 2017 (prvých 12 mesiacov po uplatnení ustanovení).

183. Okrem ich zverejnenia by mali byť správy poskytnuté Európskej komisii a orgánu BEREC. Aby umožnili Európskej komisii a orgánu BEREC ľahšie porovnanie správ, BEREC odporúča, aby národné regulačné orgány do svojich výročných správ zahrnuli prinajmenšom nasledujúce oddiely:

- celkový opis vnútroštátnej situácie pokiaľ ide o dodržiavanie Nariadenia;
- opis monitorovacích činností, ktoré vykonáva národný regulačný orgán;
- počet a druhy sťažností a prípadov porušenia týkajúcich sa Nariadenia;
- hlavné výsledky prieskumov vykonaných v súvislosti s výkonom dozoru a presadzovaním Nariadenia;

- hlavné výsledky a hodnoty získané z technických meraní a vyhodnotení vykonaných v súvislosti s výkonom dozoru a presadzovaním Nariadenia;
- posúdenie trvalej dostupnosti nediskriminačnej IAS na takých úrovniach kvality, ktoré odzrkadľujú pokroky v technológii;
- opatrenia prijaté/uplatnené národnými regulačnými orgánmi v zmysle článku 5 ods. 1.

## Článok 5 ods. 2

Na žiadosť národného regulačného orgánu sprístupňujú poskytovatelia elektronických komunikácií pre verejnosť vrátane poskytovateľov služieb prístupu k internetu tomuto národnému regulačnému orgánu informácie súvisiace s povinnosťami stanovenými v článkoch 3 a 4, najmä informácie o riadení kapacity ich siete a prevádzky, ako aj odôvodnenia akýchkoľvek uplatnených opatrení na riadenie prevádzky. Uvedení poskytovatelia poskytujú požadované informácie v súlade s lehotami a tak podrobne, ako to vyžaduje národný regulačný orgán.

184. Národné regulačné orgány môžu okrem informácií poskytnutých v zmluvách alebo zverejnených informácií požadovať od poskytovateľov internetových služieb informácie súvisiace s povinnosťami stanovenými v článkoch 3 a 4. Požadované informácie môžu zahŕňať okrem iného:

- bližšie údaje a objasnenie kedy, ako a na akých koncových užívateľov sa postup riadenia prevádzky uplatňuje;
- zdôvodnenia akéhokoľvek uplatneného riadenia prevádzky vrátane toho, či postupy dodržiavajú výnimky článku 3 ods. 3 písm. a)-c). Predovšetkým
  - v prípade článku 3 ods. 3 písm. a) presný legislatívny akt, zákon alebo Nariadenie, na základe ktorého sa uplatňuje;
  - v prípade článku 3 ods. 3 písm. b) posúdenie rizika ohľadom bezpečnosti a integrity siete;
  - v prípade článku 3 ods. 3 písm. c) zdôvodnenie prečo je preťaženie charakterizované ako hroziace, výnimočné alebo dočasné, spolu s údajmi z minulosti o preťažení siete, ktoré potvrdzujú túto charakteristiku a prečo nie je postačujúce menej rušivé a rovnako účinné riadenie preťaženia siete.
- požiadavky týkajúce sa špecifických služieb alebo aplikácií, ktoré sú nevyhnutné na prevádzkovanie aplikácie so špecifickou úrovňou kvality;
- informácie umožňujúce národným regulačným orgánom overiť, či a do akého rozsahu je optimalizácia špecializovaných služieb objektívne nevyhnutná;
- informácie o požiadavkách na kapacitu špecializovaných služieb a iné informácie, ktoré sú nevyhnutné na určenie toho, či je alebo nie je dostupná dostatočná kapacita pre špecializované služby nad rámec akejkoľvek poskytovanej IAS a kroky, ktoré na jej zabezpečenie ISP podnikol;
- informácie, ktoré preukazujú, že poskytovanie jednej alebo všetkých špecializovaných služieb, ktoré poskytuje alebo uľahčuje ISP, nie je na ujmu dostupnosti alebo všeobecnej kvality IAS pre koncových užívateľov;
- podrobné údaje o metodike, na základe ktorej sú odvodené rýchlosti alebo iné parametre kvality služby definované v zmluvách alebo zverejnené poskytovateľom internetovej služby;
- podrobné údaje o akýchkoľvek obchodných dohodách a praktikách, ktoré môžu

obmedzovať výkon práv koncových užívateľov podľa článku 3 ods. 1, vrátane údajov o obchodných dohodách medzi poskytovateľmi obsahu a aplikácií a poskytovateľmi internetových služieb;

- podrobné údaje o spracúvaní osobných údajov poskytovateľmi internetových služieb;
- podrobné údaje o druhu informácií o ich IAS poskytovaných koncovým užívateľom poskytovateľmi internetových služieb v zákazníckych službách, pracoviskách helpdesk alebo webových sídlach;
- počet a druh sťažností prijatých od koncových užívateľov za určité obdobie;
- podrobné údaje o sťažnostiach prijatých od konkrétneho koncového užívateľa a kroky podniknuté na ich riešenie.

### Článok 5 ods. 3

Orgán BEREC po porade so zainteresovanými stranami a v úzkej spolupráci s Komisiou do 30. augusta 2016 vydá usmernenia na vykonávanie povinností národných regulačných orgánov podľa tohto článku s cieľom prispieť k jednotnému uplatňovaniu tohto Nariadenia.

185. Tieto Usmernenia predstavujú súlad s týmto ustanovením. BEREC preskúma a bude aktualizovať Usmernenia v takej forme a v takom čase kedy ich to bude považovať za primerané.

### Článok 5 ods. 4

Týmto článkom nie sú dotknuté úlohy zverené členskými štátmi národným regulačným orgánom alebo iným príslušným orgánom v súlade s právom Únie.

186. Národné regulačné orgány a iné príslušné orgány môžu tiež mať iné úlohy v oblasti dozoru a presadzovania, ktoré im zveria členské štáty v súlade s právom Únie. Takéto povinnosti môžu okrem regulačného rámca pre elektronické komunikácie vyplývať napríklad aj zo spotrebiteľského práva a práva hospodárskej súťaže. Článok 5 neovplyvňuje úlohy národných regulačných orgánov alebo iných príslušných vnútroštátnych alebo európskych orgánov vyplývajúce z takýchto zákonov, bez ohľadu na skutočnosť, že takéto úlohy sa môžu prekrývať s povinnosťami národných regulačných orgánov (alebo iných príslušných orgánov) stanovenými v danom článku. Nariadením nie sú dotknuté právomoci národných regulačných orgánov alebo iných vnútroštátnych orgánov vykonávať dozor a presadzovať Smernicu 95/46/ES alebo Smernicu 2002/58/ES uvedenú v článku 3 ods. 4, keďže tieto úlohy im budú naďalej zverované v zmysle vnútroštátneho práva.

## Článok 6

### Sankcie

Členské štáty ustanovia pravidlá o ukladaní sankcií za porušovanie článkov 3, 4 a 5 a prijímú všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie ich vykonávania. Stanovené sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce. Členské štáty oznámia Komisii uvedené pravidlá a opatrenia do 30. apríla 2016 a bezodkladne jej oznámia každú následnú zmenu, ktorá má na ne vplyv.

187. Toto ustanovenie sa zameriava na členské štáty a nie je potrebné žiadne poradenstvo pre národné regulačné orgány.

## **Článok 10**

### **Nadobudnutie účinnosti a prechodné ustanovenia**

#### **Článok 10 ods. 1**

Toto Nariadenie nadobúda účinnosť tretím dňom po jeho uverejnení v Úradnom vestníku Európskej únie.

188. Nariadenie nadobudlo účinnosť 29. novembra 2015.

#### **Článok 10 ods. 2**

Uplatňuje sa od 30. apríla 2016 okrem týchto ustanovení:

[...]

(c) článok 5 ods. 3 sa uplatňuje od 29. novembra 2015;

[...]

189. Nariadenie sa uplatňuje od 30. apríla 2016 okrem článku 5 ods. 3, ktorý zaväzuje orgán BEREC k vydaniu týchto Usmernení a ktorý sa uplatňuje od 29. novembra 2015.

190. Pri monitorovaní a zabezpečovaní súladu s článkami 3 a 4 by národné regulačné orgány mali vziať do úvahy, že ustanovenia Nariadenia sa uplatňujú na všetky existujúce a nové zmluvy s výnimkou článku 4 ods. 4, ktorý sa uplatňuje iba na zmluvy uzatvorené alebo obnovené od 29. novembra 2015.<sup>42</sup> To následne znamená, že počas prechodného obdobia sa článok 4 ods. 4 na určitý počet zmlúv neuplatňuje. Článok 4 ods. 4 sa však bude postupom času uplatňovať stále na viac zmlúv po ich obnovení alebo na novo uzatvorené zmluvy.

#### **Článok 10 ods. 3**

Členské štáty môžu ponechať do 31. decembra 2016 v platnosti vnútroštátne opatrenia vrátane samoregulačných mechanizmov účinné pred 29. novembrom 2015, ktoré nie sú v súlade s článkom 3 ods. 2 alebo 3. Príslušné členské štáty oznámia uvedené opatrenia Komisii do 30. apríla 2016.

191. Článok 10 ods. 3 je venovaný členským štátom. Avšak pri posudzovaní dodržiavania článku 3 ods. 2 a 3 by mali národné regulačné orgány zohľadniť skutočnosť, že vnútroštátne opatrenia vrátane samoregulačných schém môžu ťažiť z prechodného obdobia do 31. decembra 2016 kedy môžu byť udržiavané za predpokladu, že boli zavedené pred 29. novembrom 2015 a príslušný členský štát ich oznámil Komisii do 30. apríla 2016. V takom prípade by počas tohto prechodného obdobia nebolo konštatované žiadne porušenie článku 3 ods. 2 a článku 3 ods. 3.

<sup>42</sup> Pozri odsek 134 týchto Usmernení