



Český telekomunikační úřad

RYCHLOST INTERNETU JEJÍ MĚŘENÍ A REKLAMACE

PLAŤTE ZA SKUTEČNOU RYCHLOST



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



NEDOSAHUJE RYCHLOST INTERNETU ÚROVNĚ SJEDNANÉ VE VAŠICH SMLUVNÍCH PODMÍNKÁCH?

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



JAKÉ RYCHLOSTI BYSTE MĚLI NALÉZT VE SMLUVNÍCH PODMÍNKÁCH?

Mám službu přístupu k internetu v pevném místě

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

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

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

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

Mám mobilní službu přístupu k internetu

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

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



JAKÉ DALŠÍ POJMY BYSTE MĚLI ZNÁT?

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

Odchytky (velká trvající nebo opakující se) = trvajícící nebo opakující se pokles rychlosti po stanovenou dobu, jež zakládá právo na reklamaci, viz tabulka dále.



JAK SI ZMĚŘIT RYCHLOST INTERNETU?



NetMetř

ČTÚ doporučuje nástroj NetMetř pro měření aktuální (skutečně dosahované) kvality služby přístupu k internetu, jako je rychlost stahování (download) a odesílání (upload), doba odezvy (ping) a u mobilních sítí také síla signálu. Je však možné využít i jiné měřicí nástroje.



CO K TOMU POTŘEBUJI?

Navštívit www.netmetr.cz a provést měření

NEBO

stáhnout si aplikaci a provést měření

KE STAŽENÍ V APLIKACÍCH



Download on the
App Store



ANDROID APP ON
Google play



CO NETMETŘ MĚŘÍ?

- skutečně dosahovanou rychlost stahování (download)
- skutečně dosahovanou rychlost odesílání (upload)
- sílu signálu (u mobilních sítí)
- dobu odezvy (ping), neboli čas potřebný k přenosu dat z vašeho přístroje na server a zpět





NA CO SI DÁT PŘI MĚŘENÍ POZOR?

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



CO MŮŽE OVLIVNIT VÝSLEDEK TESTU?

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



JAK ČASTO PROVÁDĚT TEST?

- u internetu v pevném místě proveďte alespoň 6 měření během 90 minut (měření s 10 až 15 minutovým odstupem)
- u mobilního internetu proveďte 6 měření během 60 minut (měření s 10 minutovým odstupem)
- výsledky každého měření si uložte
- čím více testů, tím větší objektivita hodnocení
- pokud je naměřená rychlost nižší než minimální rychlost uvedená ve smluvních podmínkách, jedná se o výpadek služby



KDY MOHU REKLAMOVAT?

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



JAK REKLAMOVAT?

Bez zbytečného odkladu zjištěnou vadu služby oznámím poskytovateli jako nahlášení poruchy



Reklamuji u poskytovatele do dvou měsíců od vadného poskytnutí služby



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



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



Reklamacie je zamítnuta nebo nevyřízena v zákonné lhůtě

Reklamacie je vyřízena kladně (poskyvatel vyhoví)

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



VZOR REKLAMACE KVALITY SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU

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

Název poskytovatele
Adresa

V dne

Reklamační služba přístupu k internetu

Dobrý den,

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

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

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

S pozdravem

.....
podpis

Příloha: výsledky měření rychlosti služby přístupu k internetu

Vysvětlivky: *) vyberte vhodnou variantu

**) nejméně 6x v časovém intervalu 90 min

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



VZOR NÁMITKY PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Český telekomunikační úřad
poštovní příhrádka 02
225 02 Praha 025

Navrhovatel:

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

Podnikající fyzická osoba:

Název, IČO, adresa zapsaná v OR, datová schránka

Odpůrce:

Název poskytovatele
služby přístupu k internetu
Adresa
IČO

V dne.....

Návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace

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

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

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

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

.....
vlastnoruční podpis navrhovatele

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

Vysvětlivky: *) vyberte vhodnou variantu



KONTAKTY



ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

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

Poštovní adresa:

Český telekomunikační úřad
Poštovní příhrádka 02
225 02 Praha

KONTAKT NA DALŠÍ OBLASTNÍ ODBORY ČTÚ

Odbor pro jihočeskou oblast

Poštovní adresa:

L. B. Schneidera 2306/34
370 01 České Budějovice

Odbor pro jihomoravskou oblast

Poštovní adresa:

Šumavská 35
602 00 Brno

Odbor pro severočeskou oblast

Poštovní adresa:

Mírové náměstí 3097/37
400 01 Ústí nad Labem

Odbor pro severomoravskou oblast

Poštovní adresa:

Havlíčkovo nábřeží 2728/38
702 00 Ostrava–Moravská Ostrava

Odbor pro východočeskou oblast

Poštovní adresa:

Velké náměstí 1
500 03 Hradec Králové

Odbor pro západočeskou oblast

Poštovní adresa:

Husova 2727/10
poštovní příhrádka 273
305 73 Plzeň



www.ctu.cz
podatelna@ctu.cz



DATOVÁ SCHRÁNKA
ID ISDS: a9qaats