

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120

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.

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

Koncoví užívatelia majú 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.

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 (Internetové prístupové služby). „Informácie a obsah“ zahŕňajú akúkoľvek formu údajov, ktoré je možné odoslať alebo prijímať cez IAS.

Koncoví užívatelia majú právo používať a poskytovať aplikácie a služby. „Používať a poskytovať“ znamená, že toto právo sa vzťahuje na spotrebu ako aj na poskytovanie aplikácií a služieb.

„Aplikácie a služby“ znamená aplikácie (vrátane softvéru klienta a servera) ako aj služby.

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.

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.

Dohoda medzi poskytovateľom 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. 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 (a nie iba pre určité aplikácie) počas obmedzeného časového obdobia, napr. v noci alebo cez víkendy (kedy je sieť menej vyťažovaná), 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.

Poskytovateľ (ISP) uplatňuje u seba zákaz blokovania, zákaz spomaľovania, zákaz zmeny, zákaz obmedzovania, zákaz zasahovania, zákaz znehodnocovania, a zákaz diskriminácie špecifického obsahu, aplikácií alebo služieb alebo ich špecifických kategórií. Opatrenie na riadenie prevádzky používa iba ak to 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, transparentnosti a nediskriminovania.

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.

Vykonávanie opatrení týkajúcich sa riadenia prevádzky na zachovanie integrity a bezpečnosti siete by mohlo v zásade pozostávať z obmedzenia prepojitelnosti alebo blokovania prevádzky 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.

Aby sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako. Nemonitoruje sa špecifický obsah.

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. Vykonávanie opatrení týkajúcich sa riadenia prevádzky na zachovanie integrity a bezpečnosti siete by mohlo v zásade pozostávať z obmedzenia prepojitelnosti alebo blokovania prevádzky 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. Aby sa predchádzalo hroziacemu preťaženiu siete a zmiernili sa účinky výnimočného alebo dočasného preťaženia siete pod podmienkou, že s rovnocennými kategóriami prevádzky sa zaobchádza rovnako. Nemonitoruje sa špecifický obsah. Kvalita služieb môžu byť ovplyvnené najmä poruchami, či prácami na trasách, extrémnymi výkyvmi počasie, výpadkami elektriny, o čom poskytovateľ informuje formou sms, telefonátom,... ak sa jedná o dlhodobejšie poruchy, problémy. Koncový užívateľ si môžu seba, iným koncovým užívateľom spôsobiť problémy aj použitím vlastných koncových zariadení, ktoré môže použiť, ale s patričným nakonfigurovaním príslušných parametrov ako sú frekvencie, IP adresy, heslá, zadania krajiny, normy prenosu (802.11 a/b/g/n/ac,...), systém kódovania (WEP,WPA,WPA2,...), ak to treba. Kvalita služieb môže byť ovplyvnená aj používaním zastaraných, zahltených, zavírených PC...

Pri montáži zariadení, uzatváraní zmluvy sú koncový užívateľia upozornení na to akú potrebujú rýchlosť prenosu v Mb/s pre sťahovanie a odosielanie dát, aké sú obmedzenia sťahovania dát, či riziká používania sťahovacích softvérov,...Všeobecne odporúčame pre plynulé pozeranie 4K,HD videa programy minimálne s downloadom 10Mb/s, 5Mb/s (dátový tok), pre hranie náročnejších hier podobne s tým, že domáca wifi musí mať dostatočný signál,v panelákoch radšej používať pri hraní hier káblové pripojenie ako wifi z dôvodu prehustenie pásma 2,4GHz, čo zhoršuje aj latenciu, stratovosť paketov. Pri častejšom používaní obojsmerne náročnejšieho spojenia, napríklad pri hovoroch s kamerami na Skype je potrebný aj vyšší upload, prenos na odosielanie dát, aspoň 2 Mb/s. Ak používa koncový užívateľ súčasne napríklad 3 a viac počítačov na pozeranie HD videa, tak aj program 10Mb/s nemusí byť dostatočný.

Pri použití špecializovaných služieb, ktoré nie sú zatiaľ v programe poskytovateľa, len ak od tretej strany sa vysvetlí, že napríklad použitie rôznych streamovacích programov, zariadení, (VOIP, IPTV setopboxov,...) najmä pri 4K (aspoň 10Mb/s),HD(5Mb/s) prenosoch môže pri nedostatočne parametrami zvolených programoch spôsobiť horšiu kvalitu, nefunkčnosť služieb, či zariadení. Ak iný poskytovateľ služby používa nižší, premenlivý dátový tok, upozorňuje sa koncový užívateľ v prípade, že podá informácie o takej službe na tieto skutočnosti.

Rýchlosti udávané cenníkom sú bežne dostupné po väčšinu času. Maximálne rýchlosti dosahujú približne ich dvojnásobok. Pri rýchlostiach klesajúcich dlhodobejšie pod polovične proklamovanú rýchlosť sa to rieši ako porucha na prenose. Pri použití domácich wifi modemov treba zohľadniť ich „stratovosť“. Za referenčné považovať, ak je to možné káblom pripojené zariadenie k prijímaciemu, zariadeniu, či wifi modemu.

V prípade porúch, sťažností koncových užívateľov sa všetko rieši promptne, podľa možnosti menšie poruchy, problémy okamžite. Výjazdy k zákazníkovi sa uskutočňujú v deň nahlásenia poruchy, nasledujúci deň, či po dohode. Ak je zákazník dlhodobejšie nespokojný s výkonnosťou, kvalitou služby, môže odstúpiť od zmluvy pri už predom hlásených problémoch okamžite, alebo s mesačnou výpovednou lehotou. Ak u koncového užívateľa služby dlhodobejšie vykazovali znížené parametre, výpadky, má nárok na vrátenie zodpovedajúcej sumy zaplatenej za služby.

Vysvetlenie rýchlosti ako maximálna, minimálna, bežne dostupná a proklamovaná s jej odchýlkami v percentách pri programe 6144/2048.

Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú je možné dosiahnuť v častiach dňa so slabou prevádzkou (od 0:00 hod do 19:00 hod), za predpokladu že nie sú pripojené zariadenia negatívne ovplyvňujúce rýchlosť pripojenia. Maximálna rýchlosť je v príslušných častiach Cenníka uvedená ako rýchlosť Downloadu a Uploadu. **Maximálna** rýchlosť je zároveň **Proklamovanou** rýchlosťou. **Minimálna** rýchlosť je rýchlosť rovnajúca sa 60% rýchlosti maximálnej. **Bežne dostupná** rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže väčšinu času očakávať pri prístupe k sieti internet. Hodnota **bežne** dostupnej rýchlosti je **70%** z príslušnej **Maximálnej rýchlosti**. Pri Maximálnej rýchlosti pri programe **6144/2048** je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 3,79 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 16 minút, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 27 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 7 sekundy. Pri bežne dostupnej rýchlosti 4300 kbit/s (70% z Maximálnej rýchlosti) pri programe **6144/2048** je možné stiahnuť HD video o veľkosti 10 GB za 5,4 hodiny, video v SD kvalite o veľkosti 700 MB za 22,2 minúty, textový súbor alebo prezentáciu o veľkosti 20 MB za 38 sekúnd, zvukový MP3 súbor o veľkosti 5 MB za 9,5 sekúnd.