

**Opatrenia v oblasti transparentnosti s cieľom zabezpečiť prístup k otvorenému internetu -
zverejnenie informácií v zmysle ustanovenia čl. 4 ods. 1 Nariadenia**

V zmysle ustanovenia čl. 4 ods. 1 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EU) 2015/2120 z 25. novembra 2015 (ďalej len „Nariadenie“), poskytovatelia služieb k internetu zabezpečia, aby sa v každej zmluve, ktorá zahŕňa služby prístupu k internetu, uvádzali aspoň tieto informácie:

- a) *Informácie o tom, ako by opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré uplatnil tento poskytovateľ, mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov;*
- 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;*
- 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;*
- 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;*
- 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).*

Spoločnosť PEGO Slovakia, s.r.o., ako poskytovateľ, uvedenú informačnú povinnosť splňa tým spôsobom, že uvedené informácie sú súčasťou všeobecných podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou prílohou každej zmluvy o poskytovaní služieb a súčasne uvedené informácie zverejňuje aj na svojej webovej stránke: (<http://www.pegonet.sk/vseobecne-podmienky>)

Informácie podľa čl. 4 ods. 1 Nariadenia:

- i. *Informácie o tom, ako by opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré podnik uplatnil, mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov.*

Podnik v zmluve neuplatňuje opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov – čl. 5 - Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby, bod. 12 všeobecných podmienok:

12. Ak Poskytovateľ v súlade s Nariadením uplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli vplývať na kvalitu služieb prístupu k internetu, je povinný o tom Účastníka informovať. Poskytovateľ neuplatní opatrenia na riadenie prevádzky, ktoré by mohli negatívne vplývať na súkromie koncových užívateľov a na ochranu ich osobných údajov“

- ii. *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 to najmä využívanie obsahu, aplikácií a služieb*

Požadované vysvetlenie je v čl. 5 - Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby, body 16 a 17 všeobecných podmienok:

16. Poskytovateľ Účastníka týmto informuje, že v prípade zníženia rýchlosti služby:

- a) *na prenesenie súborov a načítanie webových stránok bude potrebný dlhší čas,*
b) *pri streamovacích video službách môže byť znížená kvalita videa, prenos môže byť prerušovaný či inak sťažený,*
c) *funkčnosť špeciálnych aplikácií a služieb, vyžadujúcich určitú rýchlosť pripojenia, môže byť obmedzená.*

17. V prípade, ak služba obsahuje obmedzený objem dát, po jeho prenesení môže v závislosti od charakteru služby dôjsť k zníženiu rýchlosti služby alebo k obmedzeniu prístupu k internetu prostredníctvom služby. K obnoveniu rýchlosti služby alebo obnoveniu prístupu k internetu prostredníctvom služby dôjde automaticky po uplynutí stanovenej doby, alebo ak je to pre službu podporované, zaplatením príslušného poplatku.

- iii. *Jasné a zrozumiteľné vysvetlenie, ako by mohli akékoľvek služby uvedené v článku 3 ods. 5 Nariadenia (tzv. špecializované služby), ktoré si koncový užívateľ predplatil, v praxi vplývať na služby prístupu k internetu, poskytované tomuto koncovému užívateľovi*

Požadované vysvetlenie je v čl. 5 - Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby bod 18 všeobecných podmienok:

18. Ak bude Účastník súčasne so službou pripojenia k internetu využívať inú službu pripojenia, ktorú poskytuje Poskytovateľ a ktorá je optimalizovaná pre špecifický obsah, aplikácie alebo služby, táto iná služba nesmie v praxi vplývať na službu pripojenia k internetu poskytovanú Účastníkovi a ovplyvňovať jej kvalitu a parametre, ak nie je dohodnuté inak.

- iv. *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 Nariadenia.*

Požadované vysvetlenie je v čl. 5 - Kvalita, rýchlosť a úroveň poskytovanej služby, obmedzenia služby, body 14, 15 všeobecných podmienok:

„14. Údaje o rýchlostiach služby pripojenia k internetu majú nasledujúci význam:

- a) *Proklamovaná rýchlosť je rýchlosť, ktorú Poskytovateľ používa vo svojich komerčných komunikáciách, vrátane inzerovania a marketingu v súvislosti s propagovaním ponúk služieb prístupu k internetu, a vrátane uvádzania parametrov služieb v Cenníku (Tarife) a Zmluve. Ak nie je pri údajoch o rýchlosti pripojenia jednoznačne uvedené, o akú rýchlosť sa jedná, ide o Proklamovanú rýchlosť. Ak nie je stanovené inak, Proklamovaná rýchlosť je totožná s Maximálnou rýchlosťou.*

b) Maximálna rýchlosť je rýchlosť, ktorú Účastník môže očakávať, že ju bude mať k dispozícii pri prístupe k službe minimálne raz denne, a to v čase od 00:00 hod. do 24:00 hod.

c) Bežne dostupná rýchlosť je rýchlosť, ktorú bude mať Účastník k dispozícii

1.pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - na úrovni minimálne 90% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 90% z každého súvislého 4-hodinového intervalu,

2.pri ostatných pripojeniach - na úrovni minimálne 60% z Maximálnej rýchlosti počas minimálne 60% z každého súvislého 24-hodinového intervalu.

d) Minimálna rýchlosť je rýchlosť, ktorá je:

1.pri pripojeniach s garantovanými parametrami (označované ako garant, business a pod.) - 80% z Maximálnej rýchlosti,

2.pri ostatných pripojeniach - 20% z Maximálnej rýchlosti.

15. Pri poskytovaní služby môže dochádzať k odchýlkam od Proklamovanej rýchlosti. Pokiaľ služba dosahuje Maximálnu rýchlosť, Bežne dostupnú rýchlosť a Minimálnu rýchlosť, nejedná sa o vadu Služby. Účastník by mal možnosť odchýlky od Proklamovanej rýchlosti zohľadniť pri výbere služby a zvoliť si takú službu, pri ktorej povolená odchýlka od Proklamovanej rýchlosti nebude predstavovať prekážku pre využívanie a poskytovanie aplikácií a služieb prostredníctvom služby.

- v. Jasná a zrozumiteľná vysvetlenie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkol'vek 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 vyššie uvedenými bodmi? Úrad žiada podnik aj o uvedenie citácie textu zmluvy, respektíve ustanovení zmluvy, ktorými podnik predmetnú povinnosť plní.

Požadované vysvetlenie je v čl. 5 bod 19 všeobecných podmienok:

19. V prípade významných, nepretržitých alebo pravidelne sa opakujúcich nezrovnalostí medzi skutočnou výkonnosťou (rýchlosťou alebo inými parametrami) služby a výkonnosťou uvádzanou Poskytovateľom, v prípade, ak sa jedná o Zmluvu uzatvorenú alebo obnovenú od 29. novembra 2015 a ak sa tieto skutočnosti konštatujú na základe monitorovacieho mechanizmu certifikovaného národným regulačným orgánom, má Účastník nárok na podanie reklamácie. Reklamácia sa podáva a vybavuje spôsobom podľa Reklamačného poriadku.

PEGO Slovakia, s.r.o.