

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

UPC a limity: dva měsíce poté

Před dvěma měsíci zavedla společnost UPC nová pravidla pro užívání své služby chello, která nabízí vysokorychlostní připojení k internetu. Omezení datových přenosů na základě doporučených objemů dat vyvolalo mezi aktivními uživateli internetu bouřlivou diskusi. Zjistili jsme, jak vypadá situace po dvou měsících.

Změny, které se týkají uživatelů internetového připojení poskytovaného společností UPC Česká republika, začaly v podstatě v říjnu 2003, kdy byla služba Mistral nahrazena obdobnou službou, která přejala značku používanou vlastníkem UPC ČR, společností UGC Europe, Inc., v celé Evropě. Součástí změny jména na chello bylo také první zvýšení rychlostí a úprava ceny připojení určeného firmám.

Při tomto kroku byla zvýšena rychlost připojení pro nejlevnější službu chello classic ze 128/96 kbps na 256/96. Rychlejší chello plus začalo nabízet připojení rychlostí půl megabitu za sekundu. Při zavádění nové značky došlo také k příslibu neverejného portálu, který měl nabízet audio a video obsah, zpravodajství a také hry.

Hlava 4.12

Pro přechod na novou službu museli uživatelé podepsat novou smlouvu, která obsahovala nenápadný bod 4.12, který stanoví že: „Poskytovatel může stanovit povolený objem přenesených dat pro jednotlivé služby. Překročení povoleného objemu nastane, když mezi prvním a posledním kalendářním dnem v daném měsíci byl vyčerpaný objem přenesených dat povolený pro objednanou službu. Jestliže uživatel dosáhne 90 % povoleného objemu za toto období, poskytovatel zašle uživateli oznámení, ve kterém jsou definované právní následky. Jakmile uživatel dosáhne 100 % povoleného objemu za toto období, poskytovatel má nárok omezit poskytování objednané služby prostřednictvím snížení rychlosti přenosu dat.“

Technický ředitel společnosti UPC před více než půl rokem jako součást tiskové zprávy komentoval tento bod smlouvy: „*V platnosti ponecháváme současný stav. Nemohu ovšem vyloučit, že budou-li se všichni ostatní významní poskytovatelé ubírat touto cestou, budeme nuceni náš postoj v budoucnu přehodnotit.*“ Pět měsíců skutečně UPC nabízelo službu bez jakýchkoliv omezení datových toků, ať už směrem k uživateli nebo od něj.

Chyba v komunikaci

Koncem března 2004 se ale na diskusním fóru uživatelů služby chello objevila zpráva, že několik uživatelů dostalo dopis, ve kterém byli upozorněni na nadměrné užívání sítě a následně jim byla snížena rychlost připojení na 64 kilobitů v obou směrech. Byla to jediná zmínka o změně přístupu UPC k zákazníkům, kteří využívají své internetové připojení bezplatně, z valné většiny k přístupu k výměnným sítím popřípadě zaplacené připojení sdílejí s dalšími lidmi, což smluvní podmínky v případě služby chello classic nepovolují.

O několik dní později, 22. 3. 2004 UPC [oznámilo](#) druhé zvýšení rychlosti připojení od změny názvu služby. Tentokrát byla služba classic povýšena na 768/128, služba plus na 1024/256 kb/s a připojení pro firemní zákazníky chello professional na 1536/384 kbps. O zavedení datových limitů však v této zprávě nebylo ani slovo. Na náš přímý dotaz společnost UPC odpověděla tentýž den a zavedení omezení objemu přenášených dat [potvrdila](#). Oficiální cestou však UPC své zákazníky o změně stavu neinformovala.

V současné době je ale informace o „běžných objemech přenesených dat“ ve výši 5 GB pro službu chello classic a 15 GB pro chello plus dostupná v otázkách a odpovědích ke službě chello na [stránkách](#) UPC. Součástí reakce společnosti UPC bylo vyjádření, že doporučené objemy pro přenos dat jsou jen základním vodítkem, které bude sloužit jako opěrný bod pro případné zásahy proti uživatelům, kteří službu využívají příliš intenzivně. Nadměrné využívání, které může ovlivnit kvalitu služby pro ostatní uživatele, bylo definováno jako přenosy desítek gigabajtů měsíčně, přičemž první uživatelé, kterým bylo připojení zpomaleno stahovali i více než 100 GB dat za měsíc.

Povstání stahovačů

Okamžitou reakcí na zavedení Fair Usage Policy u UPC byly stovky reakcí v diskusních fórech pod články o této změně. Poměrně často bylo možné číst o podvodech, odchodech k jiným ISP nebo prostě jen sprosté nadávky. I přes poměrně značný objem příspěvků byl ale okruh stěžovatelů v podstatě omezen na několik desítek lidí. Důvodem je fakt, že omezení datových přenosů se týká v případě UPC poměrně úzké skupiny uživatelů, a samozřejmě nutnost vykonat při psaní příspěvků nějakou aktivitu. Výrazně se podobné názory projeví například na serveru Nyx.cz, kterému UPC poskytuje připojení k internetu, takže je na něm aktivních poměrně dost uživatelů služby chello.

Hlavní námitkou proti zavedení omezení objemu přenesených dat byl strach ze zpomalení rozvoje multimediálních služeb jako je poslech rádia po internetu nebo sledování online videozáznamů. Velká část uživatelů ale také obhajovala svoje právo neomezeně stahovat i copyrigtem chráněné materiály, protože jejich vlastnictví není v rozporu se zákonem.

Přechody jinam? Jen velmi těžko

Dva měsíce od oznámení změn je situace mezi uživateli UPC klidná, a to i mezi tou aktivní částí, která prezentuje své názory na diskusních fórech. Praxe ukázala, že definované běžné objemy dat ve výši 5 a 15 GB nejsou uplatňovány jako tvrdé limity, a že omezení rychlosti připojení UPC uplatňuje až při jejich několikanásobném překročení. Podle informací od tiskového mluvčího společnosti UPC Františka Maliny se za poslední měsíc dotklo zpomalení služby maximálně 0,4 % klientů, v absolutních číslech šlo přibližně o 200 uživatelů, kteří jsou většinou připojeni prostřednictvím služby chello classic. Pan Malina zároveň uvedl, že i definované datové objemy mohou být podle perspektivních potřeb uživatelů radikálně změněny. I nejhlasitější odpůrci Fair Usage Policy u UPC tak nakonec nezvedli kotvy, a to i přes to, že se koncem měsíce na několik dní stávají obětmi zpomalování. Ve stejném období totiž došlo ke zpřísnění FUP u poskytovatelů služeb ADSL, takže kabelové připojení by bylo i v případě striktní aplikace limitů výhodnější alternativou. Na výběr mají v podstatě jen někteří brněnští zákazníci, kteří jsou v dosahu služby Netbox, která datové limity dosud nezavedla.

UPC přesto něco chybí

I když je podle všeho v tuto chvíli připojení přes rozvody kabelových televizí nejlepším volbou ve

srovnání s ADSL nebo WI-Fi a komerčními bezdráty pro domácnosti, v nabídce UPC několik věcí chybí. První věcí je již slibovaný obsahový portál. Český Telecom svým specifickým způsobem ukázal, že vytvoření portálu s nabídkou video on demand a dalších služeb je možné, i když je jeho budování jen na začátku dlouhé cesty.

Podle české pobočky UPC spadá rozhodnutí o vytvoření portálu a zajištění jeho obsahu do kompetence mezinárodního ústředí, a proto tuto oblast není možné komentovat. UPC tak v tuto chvíli nabízí jako přidanou hodnotu k připojení k internetu pouze herní server parba.cz, který nepůsobí zrovna profesionálním dojmem, i když jeho služby, samotné herní servery pro několik rozšířených online her, jsou hojně využívány. I nabídka webového prostoru uživatelům služeb chello je v tuto chvíli překvapivě skromná. Velká část uživatelů nejspíš ani 10 MB pro vlastní prezentaci nevyužije, ale to neznamená, že tato velikost (u chello plus je to 3x 10 MB, ale pro tři různé weby) uspokojí každého. O absenci nástrojů pro tvorbu webu ani nemluvě.

Druhým chybějícím prvkem v nabídce UPC, a možná ještě závažnějším, je poměrně úzká nabídka různých tarifů pro internetové připojení. V tuto chvíli existují tři typy služby, ale na trhu je poptávka a místo minimálně ještě pro dva další tarify. Prvním z nich je pomalé a limitované připojení pro domácnosti, řekněme s rychlostí 256/64 kbps (256 kbps, definuje Ministerstvo informatiky jako minimum pro "broadband" internet), které by bylo nabízeno za nízkou cenu kolem 500-700 korun. Druhou mezerou je tarif mezi chello plus a chello professional, který by nabízel datově neomezené připojení pro náročnější domácí uživatele s cenou kolem 2500-3000 korun. Podle našich nepotvrzených informací nejsou změny v tarifní politice UPC vyloučeny, ale i když jde o informace věrohodné, rozhodnutí bude záležet opět na holandské centrále.

Zdroj: Živě