

Připomínky k návrhu opatření obecné povahy č. OOP/14/XX.2005-Y,
kterým se stanoví parametry kvality poskytovaných služeb, které mají být měřeny,
obsah, forma a způsob uveřejnění informací o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách
poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

Česká asociace telekomunikací
IČ : 654 01 859

Kontaktní osoba : Ing. František Novák, viceprezident a předseda legislativní sekce

V Praze dne 2.12.2005

Jméno a příjmení oprávněné osoby :
Ing. František Novák, viceprezident a předseda legislativní sekce

I. připomínky k jednotlivým částem

Čl. 2 - Tabulka

- 1 parametr 4 – jde o informaci, která účastníkům zřejmě příliš velký užitek nepřinese. V zájmu operátorů i účastníků požadujeme vypustit parametr pod bodem a), protože není jakkoli použitelný a v praxi nemá význam.
Odůvodnění
V posledním období je trend stěžovat si téměř na všechno a např. nevhodný pořad v médiích (TV) s využitím údaje požadovaného v bodu a) může spustit celou lavinu neoprávněných stížností, která způsobí operátorovi značné problémy a může ho i poškodit, pokud bude např. povinen tento údaj zveřejňovat.
- 2 parametr 5, 6 – doba přihlášení automatického systému je nastavena na poměrně krátkou dobu, která ovlivní dobu průměrnou, takže uvedený údaj opět nic nepřináší, operátor si tuto dobu nastavuje sám. Parametr doporučujeme vypustit, protože nedává obraz o kvalitě sítě.
Odůvodnění
V zájmu operátora je zajistit, aby doba přihlášení byla co nejkratší a „vedení“ bez provozu bylo blokováno co nejkratší dobu. Tento parametr by v konkurenčním prostředí nemusel být vykazován. Navíc není řešeno, jak se započítá doba v případě, že účastník zavěsí v době před přihlášením obsluhy nebo automatického systému.
- 3 parametr 7 – Vykazování uvedeného parametru, aniž je jednoznačně stanoveno, co se rozumí „vlivem na straně uživatele“ je zcela neobjektivní a povede k tomu, že každý operátor bude uvádět velmi nízké hodnoty přerušení spojení. Obecně je známo, že v kvalitní síti se hovory bez „zavinění uživatele“ prakticky nerozpádají a ke ztrátě integrity sítě nedochází. Parametr požadujeme vypustit.
Odůvodnění
Pokrytí obyvatel ani území nedosahuje u žádné mobilní sítě 100%. Při pohybu uživatele dochází k tomu, že se dostane do míst, kde intenzita elektromagnetického pole není dostatečná a dojde k přerušení spojení. Pokrytí signálem je navíc

definováno ve venkovním prostoru ve výšce 3 m. Pokud se uživatel dostane do uzavřené prostory se slabým signálem, může dojít k přerušení spojení apod. Např. při snaze o nepřetržité volání cestou metrem dojde k přerušení spojení při každém vjezdu do tunelu. Jestliže budou společnosti nuceny vykazovat uvedený parametr, bude zcela neobjektivní a o kvalitě sítě a rozsahu pokrytí ve skutečnosti uživatele informovat nebude. Rozhodující většina přerušení spojení je „na straně uživatele“ a pokud nejsou stanoveny objektivní kritéria, budou to operátoři takto hodnotit. Uživatelé si sami navzájem sdělují, která síť a kde má problémy s výpadky spojení, kde spojení není možné, kde se rozpadají hovory apod., toto ale operátor při vykazování uvedeného parametru uživatelům nesdělí a bude uvádět vynikající parametry své sítě. Operátor u takto navrženého parametru má možnost pouze zjistit, zda k přerušení spojení nastalo vinou problémů v síti (to je ale výjimečný případ), rozhodně ale nemá možnost zjistit, zda k přerušení spojení nastalo „vinou uživatele“ (co se tím rozumí není ani definováno).

- 4 **parametr 8 a 9 - Míra neúspěšnosti sestavení spojení a Průměrná doba sestavení spojení - jde o nově zařazené parametry, které opět nemají prakticky žádnou vypovídací schopnost, pokud není přesně definováno, jak se zjišťují. Parametry požadujeme vypustit.**

Odůvodnění

V mobilních sítích je situace podstatně odlišná od sítí pevných. Pokud není účastník v místech s dostatečným signálem (uzavřené objekty, podzemní objekty, hluboká údolí apod.) na jakýkoliv pokus o spojení síť nereaguje, i v tomto případě však jde o neúspěšné pokusy o spojení, síť je ale nezaznamenána. V místech se slabým signálem může dojít k zahájení navazování spojení, vlivem nedostatečného signálu se spojení ale nenaváže. Tyto pokusy již síť registruje - neregistruje ale skutečnost, že jde o pokus volání z místa nedostatečného signálu a v tomto případě není vina na straně operátora, ale na straně účastníka a do hodnocení by to nemělo být započítáno. U volání do jiných sítí a zejména mezinárodních volání nepovažujeme za korektní, aby si neúspěšná volání vykazoval operátor, který má síť v naprostém pořádku a chyby jsou na druhé straně.

Operátor téměř nemá možnost ovlivnit dobu sestavení spojení, protože neovlivní rychlost činnosti zařízení, která se na propojení hovoru podílejí a v podstatě je tato doba u všech mobilních sítí obdobná. U zahraničních volání, nebo u volání do jiných sítí jde o parametr, který jde zcela mimo možnosti operátora sítě, ze které je voláno. Není zde např. stanoveno, jak se posuzuje hovor, který byl přerušen předčasně, aniž ke spojení do 30 vteřin došlo.

Článek 3 Tabulka II

- 5 **Mobilní společnosti poskytují svým zákazníkům možnost výběru z celé řady cenových balíčků, které jsou sestavovány podle jejich potřeb. Např. společnost Eurotel Praha, spol. s r.o. v současné době nabízí více než 20 základních cenových balíčků a je předpoklad, že jejich počet ještě vzroste. Pokud budou využity všechny možnosti a kombinace podle cenových balíčků a další v úvahu připadající alternativy, a to i u dalších operátorů, bude tabulka tak nepřehledná, že se v ní běžný uživatel nevyzná. Uvádění cen u volných minut, resp. SMS (položka 11 a 13) je problematické, protože při jejich čerpání nejsou zákazníkovi účtovány a nikdo není ani schopen**

objektivně jejich cenu stanovit – proto údaj požadujeme vypustit. Požadavek na uvedení cen požadujeme přesně specifikovat a maximálně zjednodušit.

Odůvodnění

Pokud jde skutečně o potřebu přehledně a srovnatelně informovat uživatele, mělo by být ponecháno na rozhodnutí operátorů, jakou formu zvolí a stanovit jim pouze základní pravidla, co a jak musí zveřejnit. Vytvořit jednotné a jednoduše porovnatelné tabulky pro všechny mobilní operátory není prakticky realizovatelné, např. i proto, že každý k základním tabulkám nabízí další služby, které cenovou nabídku doplňují a modifikují. To už do tabulky podchytit nelze.

Pokud by měla být cenová úroveň porovnatelná, bylo by nezbytné do ní zahrnout i dlouhodobě poskytované bonusy a zvýhodnění, která se navíc v určité podobě neustále opakují.

Požadavek na uvedení technologie je nezbytné vypustit, neboť některá služba bude souběžně poskytována např. na technologii GSM i UMTS a v podstatě síť rozhodne o okamžitém výběru technologie.

- 6 Položka 14 – není zřejmé, co je míněno určenými podmínkami pro cenový plán (cenové podmínky a další podmínky), proto požadujeme položku vypustit.**

Odůvodnění

Pokud je účelem vykazování vytvořit srovnatelné tabulky, potom musí být jednoznačně stanoveno, co do nich bude uvedeno.

- 7 Položka 15 – pro různé cenové balíčky může být rozdělení provozu rozdílné, ale může být rozdílné i pro jednotlivé části konkrétního cenového programu u jednoho účastníka podle toho, jaké další služby si k vybranému cenovému balíčku zvolí. Pokud by mělo odpovídat všem možným kombinacím, opět se požadovaná tabulka rozšíří o další sloupce. Rozdělení provozu navíc nemusí být u všech operátorů stejné, proto už s ohledem na tuto skutečnost mohou být vykazované údaje nesrovnatelné.**

Tabulka III

- 8 Tabulku požadujeme zjednodušit a vypusti z ní nadbytečné údaje (Cenové a další určené podmínky ?).**

Odůvodnění

K přehlednosti tabulky je potřebné uvést, že ve většině uvedených zemí jsou minimálně tři operátoři, do jejichž sítě se může náš uživatel „zaroumovat“ – další sloupce navíc, v řadě zemí je provoz místními operátory rozlišován na slabý a silný, popř. víkendy - další sloupce navíc atd. Pokud by byly uvedeny v tabulce všechny možnosti, bude absolutně nepřehledná. K tomu ještě uvádíme, že ceny, které jsou účtovány našim uživatelům v zahraničí, stanovují zahraniční operátoři.

Tabulka IV

- 9 Je nezbytné jejího z názvu vypustit ... a mobilní ..., protože údaje v ní požadované pro mobilní sítě jsou obsaženy již v tabulce II**

Odůvodnění

Mobilní operátoři nerozlišují místní a dálková volání a ceny jsou pro celou republiku stejné.

II. stanoviska a názory

Proti předcházejícímu návrhu došlo k dalšímu rozšíření povinností i rozsahu vykazovaných údajů. Domníváme se, že pro uživatele telefonních služeb nebude přínosem, zahrnou je takovým množstvím podrobností, které je požadováno v návrhu OOP 14, bude je to více plést a bude to mít opačný účinek, než se od povinného oznamování požaduje. Souhlasíme, že uživatel musí být pravdivě a objektivně informován o ceně za služby a o základních jakostních parametrech poskytované služby s možností jednoduchého porovnání s údaji ostatních operátorů. Údaje však musí být srovnatelné, objektivní, snadno pochopitelné a především maximálně přehledné, to však návrh nespĺňuje.

K objektivním a zejména srovnatelným jakostním parametrům je nezbytné stanovit jednoznačná kritéria a postupy, podle nichž budou zjišťovány a vyhodnocovány, to ale v návrhu zcela chybí (viz připomínky k jednotlivým kritériím). Jinak půjde o bezcenné neporovnatelné reklamní údaje, které účastníky v žádném případě nebudou informovat o skutečné kvalitě poskytovaných služeb.

Požadavky na detaily informací o cenách jsou tak podrobné, že v případě uvedení všech možností, která operátoři svým zákazníkům nabízejí, se v tabulce nikdo nevyzná a uživatel bude zmaten. Každá mobilní společnost má celou řadu cenových balíčků, individuálních cen a možností jejich kombinací tak rozsáhlou, že vytvořit tabulku podle vzoru nebude prakticky možné a pokud taková tabulka bude vytvořena, vyznají se v ní zřejmě jen její tvůrci.

**Za Českou asociaci telekomuniací
Ing. František Novák**