

Český telekomunikační úřad
Sokolovská 219
190 00 Praha 9

dne / date 28.11.2005

věc / re **Připomínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. k třetí verzi návrhu OOP/14/XX.2005, 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**

Na úvod našich připomínek k již třetí verzi návrhu OOP/14/XX.2005 (dále jen „OOP 14“) bychom chtěli zdůraznit, že v průběhu přípravných prací na OOP 14, konkrétně v rámci veřejné diskuse k první a druhé verzi návrhu OOP 14, společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „TMCZ“) předložil již dvoje připomínky. Tyto však vůbec nebyly v současně diskutovaném třetím návrhu OOP 14 vůbec zohledněny. Je tak přinejmenším zarážející tvrzení ČTÚ ve výzvě k uplatnění připomínek ze dne 2.11.2005, že *...v předkládaném návrhu opatření jsou již zapracovány připomínky vzešlé z druhého kola veřejné konzultace k tomuto opatření...“*. S ohledem na časovou náročnost přípravy kvalifikovaného vyjádření k tomuto předpisu a rovněž tak s ohledem na účel veřejné konzultace, si dovoluujeme apelovat na zodpovědnější přístup při jejich analýze.

Konkrétně uvádíme:

1. Článek 1 odst. 2 písm. a)

Text stanoví, že *Toto opatření obecné povahy se vztahuje a) na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou telefonní službu*. Při citovaném vymezení působnosti OOP 14 ČTÚ významně rozšířil okruh jeho adresátů nad rámec právní úpravy obsažené v ZoEK.

OOP 14 je vydáváno, jak samo v záhlaví stanoví, na základě § 71 odst. 3 ZoEK. Tento doslova stanoví: *„Parametry kvality poskytovaných služeb, které mají být měřeny, obsah, formu a způsob uveřejnění informací podle odstavce 1 stanoví Úřad opatřením obecné povahy.“* Odst. 1, na něž je v odst. 3 odkazováno, pak stanoví: *„Úřad je oprávněn po konzultaci podle § 130 a 131 uložit podnikateli poskytujícímu veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, aby uveřejňoval přehled o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách jím poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, a to ve formě, která umožňuje koncovým uživatelům tyto údaje jednoduchým způsobem vzájemně porovnat...“* Z citovaného je zřejmé, že OOP 14 se může vztahovat pouze na podnikatele, kterým Úřad po konzultaci podle § 130 a 131

uložil povinnost uveřejňovat přehled o aktuálních cenách...(viz. § 71 odst. 1 ZoEK) a nikoliv tak obecně na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou telefonní službu.

(Předchozí verze návrhu OOP 14 v otázce vymezení adresátů OOP 14 správně odkazovala na § 71 odst. 1 ZoEK.)

Považujeme za nutné, aby byl článek 1 odst. 2 písm. a) bez náhrady vypuštěn.

Navrhujeme následující nový text článku 1 odst. 2:

„(2) Toto opatření obecné povahy se vztahuje na fyzické a právnické osoby poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací v případě, že jim byla uložena povinnost rozhodnutím Úřadu podle § 71 odst. 1 zákona.“

2. Článek 2 odst. 1, tabulka, řádek 4

Již opakovaně jsme požadovali změnu textace v tom smyslu, aby byla:

- dodána specifikace „reklamací“ jako „reklamací na vyúčtování“ a dále rovněž
- aby byla doplněna definice pojmu „reklamací na vyúčtování“ a v této souvislosti
- aby bylo bez náhrady vypuštěno ustanovení písm. b).

Naše připomínky bohužel nebyly doposud zohledněny.

Navrhujeme tedy znovu následující znění řádku 4 sloupce 2 tabulky:

„Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby

- *počet všech reklamací na vyúčtování ceny podaných ve sledovaném období“*

Navrhujeme dále znění řádku 4 sloupce 3 tabulky:

„Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu reklamací na vyúčtování ceny k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období. Reklamací na vyúčtování je každá oprávněná stížnost proti výši vyúčtované ceny za poskytnuté telefonní služby.

$R=(Rc/Vc)*100$ [%], kde

- ***R je četnost reklamací na vyúčtování ceny,***
- ***Rc je pro počet všech reklamací na vyúčtování ceny přijatých ve sledovaném období,***
- ***Vc je počet všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.***

3. Článek 2 odst. 1, tabulka, řádek 5

Již opakovaně jsme požadovali změnu textace v tom smyslu, aby byla přesněji specifikována doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb, a to tak jako *doba od přijetí hovoru systémem zajišťujícím distribuci*

hovorů na operátora do přihlášení operátora. Dále jsme navrhovali doplnění textu v tom smyslu, že do měření budou zahrnuti pouze volající, kteří vyčkali přihlášení pracoviště informačních služeb. Naše připomínky doposud nebyly v návrzích OOP 14 zohledněny.

Navrhujeme z výše uvedených důvodů následující znění řádku 5 sloupce 3 tabulky:

„Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech je doba od okamžiku přijetí hovoru systémem zajišťujícím distribuci hovoru na operátora, do okamžiku přihlášení operátora. Do měření budou zahrnuti pouze volající, kteří se s operátorem pracoviště informačních služeb o telefonních číslech skutečně spojili.

$D_p = T/K$ [s], kde

- *D_p je průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech,*
- *T je součet dob přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb o telefonních číslech,*
- *K je celkový počet volání ve sledovaném období.“*

4. Článek 2 odst. 1 - tabulka, řádek 6

Text je nutno změnit ve smyslu výše uvedené připomínky k řádku 5 tabulky, tedy důsledně zohlednit navrženou změnu způsobu vymezení sledovaného časového úseku.

5. Článek 2 odst. 1 – tabulka, řádek 8, druhý sloupec

Navržený parametr není TMCZ schopen sledovat ani reportovat v rozlišení na volání národní a mezinárodní, jelikož to užívané systémy neumožňují.

Je proto nutno zrušit rozlišení volání na národní a mezinárodní ve druhém sloupci řádku 8, tedy změnit text následovně:

„Míra neúspěšnosti sestavení spojení.“

6. Článek 2 odst. 1 – tabulka, řádek 9, druhý sloupec

Systémy TMCZ tento parametr neměří na kontinuální bázi, tzn., že takovéto měření je prováděno pouze na případnou zakázku omezenou na krátké časové období, kdy je měření prováděno manuálně. Využívané systémy opět nedokáží rozlišit volání národní od volání mezinárodního.

Považujeme za nutné daný parametr – Průměrná doba, za kterou je sestaveno spojení – bez náhrady vypustit.

7. Článek 3 – tabulka II – Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací

Obecně považujeme za nutné k navrženým kvalitativním parametrům podotknout, že jejich rozsah je s ohledem na sledovaný cíl – v souladu s § 54 odst. 2 ZoEK umožnit koncovým uživatelům jednoduchým způsobem vzájemně porovnat kvalitu poskytování veřejně dostupné telefonní služby - naprosto nepřiměřený. Je mimo pochybnost, že koncoví uživatelé nebudou vzájemně porovnávat hodnoty míry neúspěšnosti sestavení spojení či dokonce průměrné doby za kterou bylo sestaveno spojení v jednotlivých sítích. Z tohoto důvodu požadujeme za vhodné zejména parametry číslo 7, 8 a 9 z tabulky v článku 2 bez náhrady vypustit.

Již opakovaně TMCZ upozorňoval na skutečnost, že tabulka není pro dosažení stanoveného účelu – zajištění transparentních a vzájemně porovnatelných údajů týkajících se cen poskytovaných služeb - využitelná.

Každý mobilní operátor nabízí velké množství tarifních plánů – TMCZ nabízí v tuto chvíli cca 30 tarifních plánů (pre-paid, post-paid, business), které lze aktivovat, přičemž celkový počet funkčních tarifních plánů (včetně těch, které již aktivovat nelze), je cca 65.

Poslední návrh OOP 14 doznal přes veškeré opakovaně uplatněné připomínky jednoznačně negativních změn v tom smyslu, že rozsah předávaných a zveřejňovaných údajů o aktuálních cenách a podmínkách vybraných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací byl **výraznou měrou** rozšířen.

V praxi pak vykazování a zveřejňování požadovaných údajů, jejichž praktická využitelnost pro zákazníka je s ohledem na jejich rozsah nulová, představuje zároveň neúměrnou zátěž na straně operátorů z hlediska administrace a následného reportování velkého množství požadovaných údajů na de facto on-line bázi.

Apelujeme proto na provedení následujících změn tabulek v článku 3:

Tabulka II Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací

- **každý mobilní operátor uvede v požadovaném rozsahu informace ohledně několika vybraných tarifních plánů (např. tří), aby si tak zákazník mohl udělat představu o struktuře tarifních plánů nabízených jednotlivými operátory a byl schopen tyto efektivně vzájemně srovnávat.**

Tabulka III Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací – roaming

- **není jasné, co bude vykazováno v rámci posledních dvou sloupců označených jako „určené podmínky cenové a další“ (cena je rovněž vykazována ve sloupci 3 „cena včetně DPH“)**
- **doporučujeme omezit rozsah vykazovaných destinací na destinace často využívané (tzn. vypustit Lotyšsko, Litvu, Lucembursko, Maltu, Izrael apod.)**

Tabulka IV Veřejné pevné a mobilní sítě elektronických komunikací – vzorové destinace

- **je v obecné rovině zcela nesmyslné zahrnutí operátorů mobilních sítí do tabulky IV. – vzorové destinace, a to zejména s ohledem na skutečnost, že mobilní sítě jsou sítě jednoúrovňové, tedy**

cena volání je v rámci celého území ČR stejná, doporučujeme proto mobilní síť z tabulky zcela vypustit.

8. Článek 3 odst. 2

- Text je nutno uvést do souladu s ostatními ustanoveními OOP 14 (např. čl. 3 odst. 1, článkem 4 odst. 1 a 2) a namísto obecného pojmu „podnikatel“ uvést „osoby podle čl. 1 odst. 2...“.
- Text je nutno upravit v návaznosti na výše uvedený požadavek TMCZ na výraznou redukci zveřejňovaných cen v tabulce II na zveřejnění vybraných cenových plánů.
- Dále je text nutno upravit s ohledem na požadované vypuštění mobilních sítí z tabulky IV uvádějící ceny vzorových destinací v ČR a rovněž je nutno omezit počet vykazovaných roamingových cen v tabulce III.

Navrhujeme tedy následující text:

„Osoby podle čl. 1 odst. 2 uvedou v přehledu o aktuálních cenách a podmínkách uváděných služeb v článku 3 odst. 1 ceny v Kč včetně DPH. Informace o třech vybraných cenových plánech budou tvořit samostatné sloupce označené názvem cenového plánu. Předchozí dvě věty se nevztahují na tabulky „III. Veřejné mobilní sítě elektronických komunikací – roaming“ a „IV. Veřejné pevné sítě elektronických komunikací – vzorové destinace“, kde podnikatel uvede do sloupce ceny pouze jednoho jím vybraného operátora (tabulka III.) či jednoho cenového plánu z platné nabídky ceníku (tabulka IV).“

9. Článek 4 odst. 1 a 2

Text obou odstavců je nutno upravit v návaznosti na navrhované vypuštění písm. b) článku 1 odst. 2.

Navrhujeme tedy následující text:

*„(1) Osoby podle čl. 1 odst. 2 informace podle čl. 2 odst. 2 a čl. 3 odst. 1 průběžně aktualizují.....
(2) Osoby uvedené v čl. 1 odst. 2 uveřejňují informace.....“*

V úctě,

Ing. Richard Stonavský
Manažer regulace
T-Mobile Czech Republic a.s.
Tel. 603 400 126
Email: richard.stonavsky@t-mobile.cz