

# Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

## NÁZEV NÁVRHU ROZHODNUTÍ KE KONZULTACI:

Návrh opatření obecné povahy analýzy trhu č. A/5/XX.2014-YY, trhu č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací  
(dále také jen „návrh analýzy“)

## IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÝCH SUBJEKTŮ:

### Obchodní firma, IČ:

GTS Czech s.r.o., IČ 28492170  
T-Mobile Czech Republic a.s., IČ 649 49 681  
Vodafone Czech Republic a.s., IČ 25788001

### Kontaktní osoba (vč. telefonního čísla a adresy elektronické pošty):

Mgr. Jan Huňka, +420 602 345 824, jan.hunka@gtsce.com  
Ing. Libor Šeda, +420 603 601 084, libor.seda@t-mobile.cz  
JUDr. Ing. Martin Orgoník, +420 776 971 791, martin.orgonik@vodafone.com

## DŮVĚRNOST POSKYTNUTÝCH INFORMACÍ:

Český telekomunikační úřad bude považovat zde poskytnuté informace za důvěrné, pouze pokud je dotčený subjekt označí jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství.

Český telekomunikační úřad si vyhrazuje právo použít poskytnuté údaje, s výjimkou údajů označených jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství, a tyto údaje též uveřejnit podle Pravidel Českého telekomunikačního úřadu pro vedení konzultací na diskusním místě.

Datum: 19. 5. 2014

Jméno, příjmení, funkce oprávněných osob:

**Jan Huňka, Manažer pro regulaci a vnější vztahy, GTS Czech s.r.o.**

**Libor Šeda, Senior specialista regulace, T-Mobile Czech Republic a.s.**

**Martin Orgoník, Senior specialista pro regulační záležitosti, Vodafone Czech Republic a.s.**

Podpisy oprávněných osob se nacházejí na originálu dokumentu doručeného v listinné podobě\*)

\*) V případě zaslání tohoto formuláře elektronickou poštou nutno podepsat příslušnou datovou zprávu zaručeným elektronickým podpisem

Společnosti GTS Czech s.r.o., T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. (dále též jako „alternativní operátoři“) tímto přispívají do veřejné konzultace k návrhu analýzy trhu č. 5.

Problémy související s tržní situací a omezeným přístupem na tomto relevantním trhu jsou z větší části shodné pro všechny alternativní operátory. Alternativní operátoři proto reagují na Návrh ČTÚ společně.

V dalších částech alternativní operátoři nejprve vyjadřují své stanovisko, a z něj poté odvozují připomínky ke konkrétním částem (opačné členění oproti ČTÚ).

## **STANOVISKA A NÁZORY K NÁVRHU OPATŘENÍ**

### **Nový bod přístupu před zařízením BRAS**

V Návrhu této analýzy Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) navrhuje umožnit alternativním operátorům odebírat službu přístupu v novém bodě přístupu před zařízením BRAS. V případě vhodně nastavené regulace takového bodu přístupu budou moci alternativní operátoři odlišit služby nabízené koncovým uživatelům, což výrazně přispěje ke zvýšení konkurence na maloobchodním trhu xDSL. Alternativní operátoři tento návrh ČTÚ vítají.

### **Zohlednění technologie FTTx**

Alternativní operátoři považují za podstatné, že technologie FTTx byla zahrnuta do věcného vymezení trhu (řádek 1209 a následující) i zohledněna v rámci ukládaných povinností jako možná varianta přístupu. Právě odmítání přístupu pro technologii FTTH bylo incumbentem bezdůvodně aplikováno. Tato technologická neutralita nebyla formálně vymahatelná, neboť poslední analýza tohoto relevantního trhu byla ze strany ČTÚ provedena dne 16. října 2008. Vzhledem k tomu, že žádost pro zpřístupnění FTTH přístupu byla jednomu z alternativních operátorů incumbentem zamítnuta, byl tento nucen podat na ČTÚ návrh na zahájení řízení o rozhodnutí sporu podle § 127 zákona č. 127/2005 Sb., pro případ, že by i uložení nápravných opatření na technologii FTTx na základě této analýzy nebylo úspěšné.

### **Maloobchodní praktiky incumbentu, které odrazují koncové uživatele od změny poskytovatele**

Alternativní operátoři poukazují na skutečnost, že incumbent soustavně uplatňuje maloobchodní praktiky, které odrazují koncové uživatele od změny poskytovatele. Analýza by měla tyto skutečnosti zohlednit.

Alternativní operátoři konstatují, že od září 2013 došlo k bezprecedentnímu zhoršení možnosti zákazníků změnit poskytovatele DSL a přejít od společnosti Telefónica k jinému poskytovateli, neboť společnost Telefónica **vyžaduje dva identifikátory k migraci služby DSL**.

Pro přehlednost shrnujeme používání jednotlivých identifikátorů společnosti Telefónica:

- **v roce 2009:** Telefónica zavedla tzv. **SN číslo** (předáváno poštou)

- **od 2/2012:** V souvislosti se změnou všeobecného oprávnění Telefónica upravila **SN číslo** na nový identifikátor tzv. **KPU** (předáváno poštou).
- **od 9/2013:** společnost Telefónica:
  - o stále vyžaduje **KPU** (poštou), zároveň
  - o nově vyžaduje **ČVOP** (poštou – odděleně od KPU).

Dle našeho právního hodnocení společnost Telefónica od února 2012 nepřetržitě porušuje všeobecné oprávnění:

- Společnost Telefónica nepředala identifikátory potřebné pro změnu poskytovatele služby (SN čísla) jednotlivým koncovým uživatelům služby ve lhůtě 2 měsíců od účinnosti nového všeobecného oprávnění, čímž toto všeobecné oprávnění porušila. Tento protiprávní stav trvá již dva roky.
- Společnost Telefónica zavedla nový identifikátor (KPU), který je v zásadě totožný jako původní identifikátor (SN číslo). Identifikátor KPU je SN číslo pouze doplněné o několik číslic za lomítkem, které nejsou z pohledu velkoobchodní migrace služby DSL potřebné. I po zavedení tzv. KPU zadávají jednotliví poskytovatelé služby do objednávacího systému spol. Telefónica pouze SN číslo obsažené v KPU. **Povinnosti uložené všeobecným oprávněním je tedy nutné aplikovat na SN číslo i KPU.**

§ 63 odst. 8 zákona o elektronických komunikacích automaticky předpokládána neplatnost souvisejících pravidel a postupů pro ukončení smlouvy. Z praktického pohledu neplatnost těchto procesů nepřináší uspokojivé řešení, proto mají alternativní operátoři za to, že ČTÚ by měl uložit společnosti Telefónica, aby provedla změnu návrhu účastnické smlouvy v souladu s § 63 odst. 5 zákona o elektronických komunikacích.

Alternativní operátoři doposud předpokládali v dobré víře, že novým procesem migrace DSL dojde k narovnání současného protiprávního stavu. Za „narovnání“ současného protiprávního stavu lze považovat předpokládané odstranění všech identifikátorů potřebných pro změnu poskytovatele DSL. Ke změně migračního procesu nakonec nedošlo, a to z důvodů, že alternativní operátoři nejsou spokojeni se současnou mírou ochrany práva zákazníka změnit svého poskytovatele služby DSL.

Současný stav lze dokladovat také výsledky průzkumu mezi svými zákazníky jednoho z alternativních operátorů. Z průzkumu vyplývá, že 1/3 zákazníků, kteří v nedávné době provedli změnu poskytovatele služeb, **nebyla spokojena** s procesem migrace, přičemž nejčastějším důvodem nespokojenosti byly problémy spojené s identifikátory a prodlevou na straně spol. Telefónica. Průzkum také prokázal, že společnost Telefónica předává ČVOP **téměř výhradně poštou (73 z 89 odpovědí)**, ačkoliv je možné tento identifikátor získat emailem, na zákaznické lince nebo prostřednictvím SMS (celkem 16 případů). Tento telefonický průzkum prokázal, že incumbent efektivně brání migraci zákazníků a ovlivňuje tím úroveň soutěže na analyzovaném trhu.

## **PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU OPATŘENÍ:**

### **Soulad s Doporučením Evropské komise a zajištění ekonomické replikovatelnosti služeb**

ČTÚ v kapitole návrhy nápravných opatření (řádek 4897) uvádí, že posuzoval soulad svého postupu s doporučením o nediskriminaci (COMMISSION RECOMMENDATION on consistent non-discrimination obligations and costing methodologies to promote competition and enhance the broadband investment environment).

Alternativní operátoři velmi hodnotí uložení povinnosti rovnosti vstupů Eol i záměr ČTÚ zajistit technickou replikovatelnost služeb, ale mají za to, že navrhovaná nápravná opatření dostatečně nezdůrazňují také zavedení ex-ante testu replikovatelnosti, který je v Doporučení považován za nutný pro zajištění ekonomické replikovatelnosti služeb.

ČTÚ sice jasně proklamuje, že hodlá nápravná opatření uložit tak, aby zajistil také ekonomickou replikovatelnost (řádky 4905, 4976, 5097), a že hodlá kontrolovat cenové rozpětí mezi službami z relevantního a souvisejícího maloobchodního trhu (řádek 5140), ale nestanoví jednoznačně, že hodlá tuto kontrolu provádět postupem popsaným v Doporučení v rozsahu, jak stanoví Příloha II – parametry ex ante testu ekonomické replikovatelnosti.

Alternativní operátoři mají za to, že samotný Eol spolu s ex post margin squeeze testem nestačí pro nově vznikající NGA trh k zajištění ekonomické aplikovatelnosti, a že je nutné provádět ex-ante test ve fázi, kdy by incumbent plánoval zavádět novou maloobchodní službu tak, jak to předpokládá Doporučení.

Proto alternativní operátoři navrhují, vedle testu technické replikovatelnosti (jak je popsán na řádcích 5060 a následujících) byl proveden také test ekonomické replikovatelnosti dle metodiky uvedené v Doporučení. Stejně tak by bylo při zavedení nového maloobchodního produktu vyžadováno vedle doložení technické replikovatelnosti také provedení ex ante margin squeeze testu (řádek 5090).

Tuto připomínku považujeme za naprosto **zásadní** pro fungování navržených nápravných opatření.

### **Povinnost rovnosti vstupů (Eol)**

Alternativní operátoři vítají zavedení nápravného opatření rovnosti vstupů (Eol) pro služby NGA a rádi by při této příležitosti vyzvedli význam rovnosti v přístupu k objednávkovým systémům a procesům, tak jak ho ČTÚ naznačuje (řádek 5063).

Povinnost rovnosti vstupů předpokládá stejné vstupní ceny, stejné procesy a stejné lhůty. Navržená nápravná opatření pracují s minimálním rozsahem Eol, vlastně jen s prvním milníkem, kdy se stanovují povinnosti technické replikovatelnosti, KPI, SLA a SLG a nestanoví výslovně shodnost procesů a systémů. Alternativní operátoři proto navrhují, aby ČTÚ zvážil rozepsání povinnosti naznačené na řádku 5063 tak, aby bylo zřejmé, že pro NGA služby mají být nastaveny stejné procesy a používané stejné objednávkové systémy pro velkoobchodní partnery i pro maloobchodní divizi incumbentu.

### **Povinnost nediskriminace pro služby poskytované prostřednictvím metalických vedení**

ČTÚ uvádí (řádek 5096 a následující), že povinnost nediskriminace by měla zajistit nejen technickou, ale i ekonomickou replikovatelnost služeb poskytovaných SMP operátorem, jak pro služby

poskytované prostřednictvím kovového, tak pro služby poskytované prostřednictvím optického vedení.

Alternativní operátoři však v popisu odůvodnění nápravného opatření nediskriminace nevidí žádné konkrétní povinnosti, které by se dotýkali zajištění technické nebo ekonomické replikovatelnosti pro služby metalického vedení. Vzhledem k tomu, jaký prostor Úřad věnuje popisu nově zaváděných nápravných opatření pro NGA služby za účelem dosažení technické a ekonomické replikovatelnosti, tak by alternativní operátoři očekávali, že zajištění téhož pro nově zaváděné služby na úrovni REN poskytované na metalickém vedení bude zahrnovat alespoň základní nástin popisu uvažovaných nápravných opatření (například testu technické replikovatelnosti služeb na úrovni REN).

### K návrhu cenové regulace

Alternativní operátoři jsou přesvědčení, že v minulosti docházelo na trhu velkoobchodního přístupu k DSL ke stlačování marží. Jedním z důvodů, proč zatím nebylo toto stačování marží v rámci *ax ante* nebo *ex post* regulace omezeno, je skutečnost, že incumbent využívá několik účetních praktik, které tuto skutečnost zastírají:

- 1) Slevy na bundlovaných maloobchodních produktech (např. mobilní tarif + DSL) se započítávají do výnosů neregulovaného produktu, nikoliv však podle svého tržního efektu do ceny regulovaného produktu,
- 2) Telefónica v minulosti v extenzivní míře uplatňovala tzv. krátkodobé marketingové akce<sup>1</sup>
- 3) Vysoká formální cena základního maloobchodního produktu není konkurenčně efektivní, zákazníkům je proto nabízena nižší cena s tzv. „autoprolongovaným závazkem“, ačkoliv velkoobchodní cena zohledňuje maloobchodní cenovou úroveň bez závazku a nikoliv se závazkem.
- 4) Cena za velkoobchodní službu DSL je přímo, avšak ne viditelně, zvyšována také výší ceny za propojení, která se hradí jednorázově (60 000 Kč za zřízení služby Carrier IP Access 1Gbps) a současně i pravidelnými poplatky (125 000 Kč za poskytování služby Carrier IP Access 1Gbps/měsíc). Zejména pravidelné poplatky nejsou spojeny s žádným ekvivalentním protiplením ze strany incumbenta a **jsou zjevně excesivní**<sup>2</sup>.

Z uvedených důvodů **navrhují** alternativní operátoři, aby v rámci cenové regulace:

- 1) byla výše poplatku za propojení (tzv. hrdlo) nákladově orientovaná (pravděpodobně by tak došlo k odstranění pravidelného měsíčního poplatku) nebo z důvodu excesivní výše ceny byla tato výše určena ČTÚ prostřednictvím vhodného nákladového modelu.
- 2) ceník velkoobchodní služby DSL umožňoval objednat si službu také pro variantu služby se závazkem na 12 a 24 měsíců s přiměřenou slevou z původní velkoobchodní ceny.
- 3) Krátkodobé marketingové akce byly nabízeny i na velkoobchodních trzích včetně oznámení velkoobchodním partnerům s dostatečným předstihem.

### Povinnost transparence – KPI

Alternativní operátoři kvitují, že ČTÚ navrhuje v rámci nápravných opatření pro nediskriminaci uložit povinnost incumbenta pravidelně měřit klíčové ukazatele jak pro samozásobení, tak pro

<sup>1</sup> Incumbent v minulosti odmítl související žádost jednoho z alternativních operátorů na změnu Smlouvy a referenční nabídky, aby tyto krátkodobé marketingové akce byly nabízeny i velkoobchodním partnerům.

<sup>2</sup> Úplný výčet těchto cen lze nalézt na straně 4:

[http://www.o2.cz/public\\_part/9f/6b/314481\\_471462\\_05\\_RAO\\_CIPS\\_P1c\\_CIPA.pdf](http://www.o2.cz/public_part/9f/6b/314481_471462_05_RAO_CIPS_P1c_CIPA.pdf)

velkoobchodní prodej. Na základě svých zkušeností a **nad rámec běžných kategorií KPI** uvažovaných v současném návrhu, navrhují alternativní operátoři uložení několika následujících KPI:

- Doba zřízení a migrace (bez horních 5%) – odděleně naked a non-naked služby
- Počet odmítnutých objednávek z důvodu vyčerpané kapacity DSLAMu – sledování přístupu incumbenta k síťovým zdrojům a jejich přerozdělování mezi své a velkoobchodní zákazníky
- Počet objednávek zamítnutých z důvodu nerozbundlování služby (paralelní zpracování)
- Dostupnost objednávkového systému – počet hodin v měsíci, po které nebyl dostupný objednávkový systém
- Doba opravy od nahlášení poruchy (průměr, medián, horní kvartil)
- Celkový počet linek v poruše v daném měsíci
- Počet případů zřízení přesahujících maximální dobu zřízení

### **Povinnost dohody o úrovni poskytovaných služeb – SLA**

Incumbent nabízí zvýšenou garanci servisní podpory za poplatek (299-499 Kč bez DPH/měsíc) pro zrychlené odstranění poruchy na daném přístupu. V případě, že k odstranění nedojde v přislíbeném čase (tj. do 12 resp. 18hod následujícího pracovního dne) získá zákazník kompenzaci pouze ve výši 5% měsíční příplatku za každou započatou hodinu. Tato kompenzace není adekvátně vysoká, aby ochránila zákazníka a zároveň poskytovala incumbentovi dostatečnou motivaci / hrozbu pro odstranění poruchy. Sleva v případě poruchy by se měla vztahovat i na samotnou cenu služby (zákazník by neměl hradit za připojení, které není dostupné).

Zároveň alternativní operátoři navrhují, aby vzhledem k dosavadním negativním zkušenostem při jednání s incumbentem o nastavení služeb xDSL, byla i zvýšená úroveň SLA včetně sankcí za její nedodržení stanovena ČTÚ.

### **Dílní otázky diskriminace alternativních operátorů**

Alternivní operátoři se často potýkají se procesními problémy při objednávání nebo odebrání služby od incumbenta. Níže je uveden ilustrativní výčet několika z nich. Vzhledem k charakteru těchto problémů je alternativní operátoři sice uvádějí v rámci této konzultace, ale navrhují, aby byly zohledněny zejména **při ukládání nápravných opatření**.

- 1) V rámci objednacího procesu může potvrzení o přijetí objednávky OLO (jiným než Telefónica) trvat až 24h v závislosti na tom, kdy byla objednávka zadána do B2B systému. Zatímco Telefónica může interně zjistit tuto informaci on-line, ostatní OLO tuto možnost nemají.
- **Návrh: Úprava velkoobchodního objednávkového systému společnosti Telefónica (pro současná metalická vedení) tak, aby umožňoval okamžité potvrzení o přijetí /odmítnutí objednávky.**

- 2) V případě zamítnutí objednávky není důvod zamítnutí (zpravidla incumbentem) sdělován (důvodem může být technická nedostupnost, chybějící vedení, ale i interní pochybení incumbentem – tzv. nerozbundlování služeb), což neumožňuje OLO se postarat o odstranění příčiny takového zamítnutí. Zjišťování příčiny se pak provádí manuálně – je nutné kontaktovat zaměstnance Telefónicy z velkoobchodního oddělení. Společnost Vodafone má dokonce i takovou zkušenost, že jak kontaktní osoba, tak její manažer, nebyli k zastižení a nebylo možné zjistit příčinu zamítnutí.
- **Návrh: společnost Telefónica by měla v rámci zprávy o zamítnutí posílat konkrétní důvod zamítnutí. Pokud není důvod zaslán, měla by být uložena přiměřená smluvní pokuta.**

- 3) Dochází k častým výpadkům objednávkového systému společnosti Telefónica, přičemž OLO není dostatečně chráněn přiměřeným SLA na dostupnost objednávkového systému. Pro ilustraci uvádíme výňatek z referenční nabídky – návrhu velkoobchodní smlouvy

Notifikační objednávkový systém se považuje za nedostupný, pokud méně než 95 % notifikačních zpráv je doručeno Poskytovateli ve lhůtě větší než 72 hodin mezi časem od obdržení notifikační zprávy Poskytovatelem a reálným časem, kdy notifikovaná událost nastala. Do doby nedostupnosti objednávkového systému se nezapočítává čas mezi odesláním notifikační zprávy společností Telefónica Czech Republic a přijetím zprávy Poskytovatelem. (možná prodleva z důvodu nefunkčnosti systémů na straně Poskytovatele)

V případě, že se společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. nepodaří hodnotu Dostupnosti objednávkového systému v měřeném období jednoho kalendářního čtvrtletí dosáhnout, společnost Telefónica Czech Republic, a.s. provede revizi funkčnosti systému notifikačních zpráv a vyvine maximální úsilí ve správě tohoto systému tak, aby v následujícím měřeném čtvrtletí tato hodnoty byla naplněna.

- Prakticky to tedy znamená, že k porušení SLA došlo, pokud více než 5% objednávek OLO je doručeno se zpožděním více než 72 hodin. Ani v případě porušení tohoto vágního SLA není však mezi stranami sjednána účinná sankce.
  - **Návrh na přiměřené SLA: sledované období 1 měsíc, zvýšení z 95% na 97% – měsíčně. Objednávkový systém by měl být považovaný za nedostupný, pokud nebude potvrzovat nebo odesílat zprávy více než 3% času v rámci jednoho měsíce (měla by se uplatnit smluvní pokuta).**
- 4) Aktuální SLA pro zřízení xDSL služby je 30 dní, přičemž tato lhůta je nepřiměřeně dlouhá vzhledem k technickým možnostem společnosti Telefónica a měla by být zhruba poloviční. Při porušení této lhůty by měla následovat sankce, která by neměla být menší než jedno až desetiprocentní násobek za cenu služby za každý den porušení.
- **Návrh: V případě, že se daný jev bude systémově opakovat, měla by být dále uložena jednorázová měsíční pokuta v řádu desítek tisíc korun za každé procento objednávek zřízených po garantované lhůtě zřízení služby (v závislosti na naměřených KPI).**

- 5) Společnost Telefónica může zrušit již podanou a schválenou objednávku DSL takřka kdykoliv. Smluvními podmínkami by mělo být zaručeno, že pokud společnost Telefónica odsouhlasí objednávku a později ji jednostranně zruší, měla by být vázána k úhradě smluvní pokuty.