

Český telekomunikační úřad
Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02
225 02 Praha 025

dne / date 22. května 2013

věc/ re **Připomínky společnosti T-Mobile k návrhu opatření obecné povahy analýza trhu č. A/5/XX. YY, trh č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací**

Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

NÁZEV NÁVRHU ROZHODNUTÍ KE KONZULTACI: Návrh opatření obecné povahy analýzy trhu č. A/5/XX.2013-YY, trhu – č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací ze dne 8. 4. 2013

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÝCH SUBJEKTŮ: T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomíčková 2144/1
149 00 Praha 4

IČ 649 49 681

Kontaktní osoba: Ing. Libor Šeda
Senior specialista regulace
mobil: 603 402 184
e-mail: libor.seda@t-mobile.cz

DŮVĚRNOST POSKYTNUTÝCH INFORMACÍ: níže uvedené připomínky neobsahují obchodní tajemství a důvěrné informace

Jméno, příjmení, funkce oprávněných osob: Ing. Libor Šeda
Senior specialista regulace
mobil: 603 402 184
e-mail: libor.seda@t-mobile.cz

ÚVOD

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále také jen „T-Mobile“) vítá možnost uplatnit své připomínky a komentáře k návrhu opatření obecné povahy trhu č. A/5/XX.2013-YY, trh č. 5 – velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací (dále také jen „Návrh“), neboť účinnou regulaci na trhu velkoobchodního širokopásmového přístupu považuje za klíčovou podmínku pro rozvoj konkurence na tomto relevantním trhu a tím pro další nárůst penetrace širokopásmového přístupu k Internetu.

Společnost T-Mobile podporuje věcné vymezení relevantního trhu uvedené v Návrhu a vítá rozšíření dosavadní definice relevantního trhu širokopásmového přístupu o přístupy prostřednictvím optických vláken (FTTx).

V obecné rovině vnímáme pozitivně opuštění tendence relevantní trh č. 5 geograficky (či jinak) segmentovat.

K některým bodům Návrhu však předkládáme následující připomínky, stanoviska a návrhy směřující zejména k nápravným opatřením na tomto relevantním trhu.

I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU

Zásadní připomínky společnosti T-Mobile vycházejí z praxe, kdy efektivní konkurenci na relevantním trhu č. 5 brání překážky, které lze principiálně rozdělit do čtyř oblastí:

1. **Nedostatečná kvalita RAO, tj. absence nastavení některých podstatných procesů, častá změna RAO ze strany společnosti Telefónica Czech Republic a.s. (dále jen „Telefónica“) a nedostatečné lhůty pro implementaci změn**
2. **Nedostatečná SLA & KPI, včetně absence pokut za jejich nedodržení**
3. **Přetrvávající problémy procesu změny poskytovatele služby xDSL**
4. **Diskriminující vázání služeb**
5. **Podmínky migrace na nový bod přístupu (REN)**

ad 1. Nedostatečná kvalita RAO, tj. absence nastavení některých podstatných procesů, častá změna RAO ze strany společnosti Telefónica Czech Republic a.s. (dále jen „Telefónica“) a nedostatečné lhůty pro implementaci změn

Zde odkazujeme na Doplnění podkladů k workshopu věnovanému návrhům analýz relevantních trhů č. 4 a č. 5 konanému dne 22. 2. 2013 ze dne 26. 2. 2013 (dále jen „Doplnění“). V tomto Doplnění jsou detailně popsány některé problémy spojené s častou změnou či aktualizací technických dokumentů (tzv. „kuchařek“), což alternativním operátorům způsobuje nepřekonatelné problémy v jejich implementaci. Za všechny příklady lze uvést změny referenční nabídky přístupu služby Carrier IP Stream:

- Kuchařku verze 5.2 obdržel T-Mobile 18. 10. 2012 s platností od 1. 12. 2012, přičemž zde chyběla specifikace podstatných technických náležitostí (např. přechodné doby platnosti UBB checks, potenciál vysunutých DSLAMů, apod.). Značné problémy ze strany společnosti

Telefónica vyvstaly v souvislosti s testováním funkcionalit zavedených v této kuchařce (např. koncová zařízení s podporou DPBO – Downstream Power Back Off).

- Kuchařka verze 5.4 zasláná dne 1. 2. 2013 s platností 15. 2. 2013, kde T-Mobile na základě krátké doby mohl pouze upozornit na zjevné faktické chyby v dokumentu, aniž by byl na základě takto krátkého termínu schopen zjistit implementační dopady.

Plnohodnotná konkurenceschopnost je rovněž ovlivněna možností využití promoakcí na velkoobchodní úrovni, zvláště pokud jsou společností Telefónica zároveň nabízeny promoakce na maloobchodním trhu. Bohužel alternativní operátoři opakovaně čelí situaci, kdy jsou velkoobchodní promoakce komunikovány s nedostatečným předstihem a tím je znemožněno jejich efektivní využití na maloobchodní úrovni. Příkladem může být promoakce služby Carrier IP Stream, kdy T-Mobile obdržel podklady dne 31. 1. 2013 s tím, že promoakce byla společností Telefónica spuštěna již následujícího dne 1. 2. 2013 s platností do 31. 3. 2013. Popsaný postup zcela zjevně účelově eliminuje jakoukoliv možnost alternativních operátorů poskytovat srovnatelné nabídky služeb xDSL.

Požadavek T-Mobile:

V souvislosti s výše uvedeným T-Mobile požaduje, aby nápravná opatření na relevantním trhu č. 5 obsahovala:

- 1. Povinnost SMP operátora zveřejňovat podklady pro promoakce na velkoobchodní úrovni minimálně s dvouměsíčním předstihem. Promoakce SMP operátora na maloobchodní úrovni mohou být nabízeny nejdříve dnem účinnosti promoakce na velkoobchodní úrovni.**
- 2. Povinnost začlenit do referenční nabídky pravidla a lhůty, podle kterých by SMP operátor měl povinnost poskytovat konkrétní informace o plánovaných změnách (dokumentů, procesů, investičních akcí a dalších). Tyto lhůty navrhneme nastavit v závislosti na složitost implementace na 1/3/6/12 měsíců od data poskytnutí finální verze dokumentu.**
- 3. Povinnost začlenit do referenční nabídky dokument Využití aplikace ADSL Service provisioning z aplikace ASP.**

ad 2. Nedostatečná SLA & KPI, včetně absence pokut za jejich nedodržení

V této otázce společnost T-Mobile podporuje společné stanovisko společností T-Mobile, Vodafone Czech Republic a.s. a GTS Czech s.r.o. k tomuto Návrhu, kteří navrhují zavedení nových a zpřísnění stávajících SLA pro velkoobchodní službu širokopásmového přístupu.

Považujeme za nezbytné jak pro velkoobchodní partnery společnosti Telefónica, tak i pro koncové uživatele, aby incumbent poskytoval odpovídající míru garance kvality služeb a to zejména koncových služeb ale i samotného objednávacího systému, která musí být **vymahatelná**. V opačném případě je vyloučeno, aby poskytovatelé služeb, kteří jsou závislí na velkoobchodním produktu dodávaném společností Telefónica, jako předpokladu poskytování maloobchodních služeb svým koncovým zákazníkům, garantovali potřebnou kvalitu služeb svým koncovým zákazníkům, kterou tito logicky očekávají, a nejsou tak schopni efektivně obstát v konkurenčním boji se společností Telefónica.

Je tak třeba, aby nastavená KPI byla jednoznačně a přehledně definována a jejich neplnění bylo zatíženo pokutou způsobilou motivovat incumbenta k jejich dodržování.

V současné situaci není neplnění SLA ze strany společnosti Telefónica stíženo žádným, nebo pouze minimálním negativním dopadem a zcela zjevně nedošlo v návaznosti na stanovení SLA ke zlepšení

kvality služeb či systémů, a již vůbec nedošlo k procesním či technickým změnám na straně incumbenta. Z této zkušenosti plyne, že stávající SLA, které incumbent nabízí (jak ve formě základních, tak zvýšených SLA) pracují pouze se statistikou a jsou nastaveny tak volně, aby k jejich dodržení docházelo bez jakékoli snahy na straně incumbenta a de facto tak jde pouze o formální naplnění požadavků stávajících nápravných opatření bez vytvoření podmínek rozvoje efektivního tržního prostředí.

To, že incumbent deklaruje, že poskytuje svým zákazníkům stejnou kvalitu služby, jako zákazníkům velkoobchodním, nemůže být jediným kritériem přiměřenosti aplikace nápravných opatření. Dokonce i dokument BoR (12) 128 (BEREC COMMON POSITION ON BEST PRACTICE IN REMEDIES ON THE MARKET FOR WHOLESAL BROADBAND ACCESS (INCLUDING BITSTREAM ACCESS) IMPOSED AS A CONSEQUENCE OF A POSITION OF SIGNIFICANT MARKET POWER IN THE RELEVANT MARKET)¹ požaduje, **aby mimo vlastní úroveň kvality služeb incumbenta byl při stanovení parametrů kvality vzat v potaz také průmyslový standard.** Fakt, že v současné době incumbent nenabízí svým vlastním zákazníkům dostačenou kvalitu služby (právě v důsledku absence přirozeného konkurenčního tlaku), a tím je motivuje k realizaci služby prostřednictvím jiné technologie, neznamená, že tato praktika má být také přenesena na velkoobchodní trh a efektivně tak zabráněno rozvoji zdravého konkurenčního prostředí charakterizovaného zvyšováním kvality poskytovaných služeb (v našem případě především zvyšováním přenosových rychlostí), kdy si jednotliví soutěžitelé konkurují kromě jiného právě v parametru kvality nabízených služeb. Navíc právě úroveň kvality vysokorychlostního přístupu k internetu je primárním předpokladem budování digitální ekonomiky v souladu s požadavky národní i evropské Digitální agendy na vytvoření jednotného evropského digitálního trhu.

Český telekomunikační úřad sice uvádí, že referenční nabídka obsahuje i možnosti nastavení jiné úrovně SLA na základě vzájemných dohod, **ale v praxi se toto nikdy nepodařilo realizovat.** Současně je zásadní vzít v potaz skutečnost, že služby, které mají, jak Český telekomunikační úřad uvádí, vyšší úroveň kvality a nachází se kupříkladu na trhu pronajatých okruhů, vzhledem ke své symetrii, naprosto nevyhovují pro trh domácností, kde je poptávka po vysokých rychlostech downstream a nejsou tak náročné na upstream. **Lze konstatovat, že v současné době není na trhu produkt na bázi xDSL (včetně SHDSL), který by měl jakoukoli garanci kvality a vyhovoval by potřebám domácností, tedy residentního trhu.**

Požadavek T-Mobile:

V souvislosti s výše uvedeným společnost T-Mobile požaduje, aby nápravná opatření na relevantním trhu č. 5 obsahovala definici nových SLA a KPI, mezi kterými musí být obsaženy:

- 1. Doba zřízení služby xDSL, včetně jednotlivých souvisejících subprocessů***
- 2. Doba přenosu služby xDSL***
- 3. Dostupnost objednávkového systému***
- 4. Dostupnost DSL checku***
- 5. Garance reakční doby na zahájení prací u poruch***
- 6. Garance reakční doby na domluvení výjezdu technika k zákazníkovi***

Nově definovaná SLA by měla být doplněna o sankce za jejich nedodržení!

¹http://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/regulatory_best_practices/common_approaches_positions/1126-revised-berec-common-position-on-best-practice-in-remedies-on-the-market-for-wholesale-broadband-access-including-bitstream-access-imposed-as-a-consequence-of-a-position-of-significant-market-power-in-the-relevant-market

ad 3. Přetrvávající problémy procesu změny poskytovatele služby DSL

Společnost T-Mobile velmi vítá vůli Českého telekomunikačního úřadu navrhnout detailní požadavky na proces změny poskytovatele služby u koncového uživatele – problematika KPÚ (SN) čísla (ř.4197-4199).

V této souvislosti odkazujeme Český telekomunikační úřad na opakované stížnosti společnosti T-Mobile ze dne 6. 12. 2010 a 11. 4. 2013. V uvedených stížnostech jsou detailně popsány problémy, kterým zákazníci a potažmo společnost T-Mobile byli vystaveni při změně poskytovatele služby xDSL. Bohužel musíme konstatovat, že problémy nadále přetrvávají.

Požadavek T-Mobile:

T-Mobile požaduje, aby nápravná opatření na relevantním trhu č. 5 obsahovala rovněž popis procesu při změně poskytovatele služby xDSL.

ad 4. Diskriminující vázání služeb

Společnost Telefónica se i nadále dopouští diskriminačního jednání v tom smyslu, že zabraňuje zřízení velkoobchodního širokopásmového přístupu v případě, kdy zákazník již využívá některou ze služeb této společnosti, nejčastěji službu O2 TV. V takovém případě zákazníkovi není umožněna portace se službou xDSL k jinému soutěžiteli na trhu.

Bohužel závěr Českého telekomunikačního úřadu uvedený v Návrhu na řádcích 3991 – 3992 není pravdivý. **Společnost Telefónica tohoto neoprávněného a diskriminačního chování nezanechala.** I nadále je některým koncovým uživatelům odebírajícím službu O2 TV znemožněno zřízení a poskytování služeb xDSL alternativního operátora. Správní řízení vedené u Českého telekomunikačního úřadu tedy zjevně nevedlo k nápravě chování SMP operátora.

Požadavek T-Mobile:

T-Mobile požaduje, aby nápravná opatření na relevantním trhu č. 5 obsahovala zákaz uplatňování nepřiměřených podmínek vůči koncovým zákazníkům v podobě vázání odběru na sobě nezávislých maloobchodních služeb (typicky O2 TV + xDSL).

ad 5. Podmínky migrace na nový bod přístupu (REN)

Společnost T-Mobile podporuje definování nového bodu přístupu, který bude umístěn v lokalitě hraničních síťových prvků regionální ethernetové sítě (REN). Problémovou situací by dle společnosti T-Mobile mohl být případ migrace ze stávajících přístupů na nový přístup. V této situaci nelze předpokládat dohodu zúčastněných stran a Český telekomunikační úřad by měl proaktivně stanovit podmínky přechodu na nový bod přístupu, zejména pak případný poplatek za migraci. Ten by měl být v takové výši, aby alternativního operátora neodrazoval od možnosti využití nového přístupu.

Požadavek T-Mobile:

V souvislosti s výše uvedeným T-Mobile požaduje, aby nápravná opatření na relevantním trhu č. 5 obsahovala přesné podmínky migrace ze stávajících bodů přístupu na nově definovaný bod přístupu v lokalitě REN, včetně nákladově orientovaných cen za změnu přístupu.

II. STANOVISKA A NÁZORY K NÁVRHU OPATŘENÍ

Neuplatňujeme.

S pozdravem,

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