

Český telekomunikační úřad

Sokolovská 219
poštovní příhrádka 02
225 02 Praha 025

k č.j. ČTÚ-2 238/2015-610/IV. vyř.

Zasláno na e-mailovou adresu podatelna@ctu.cz

Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

NÁZEV NÁVRHU OPATŘENÍ KE KONZULTACI

Návrh rozhodnutí o uložení povinností společnosti O2 Czech Republic a.s. na základě výsledku analýzy relevantního trhu č. 5 – Velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Obchodní firma: **T-Mobile Czech Republic a.s.**
IČ: 64949681
Kontaktní osoba: Libor Šeda, libor.seda@t-mobile.cz

Obchodní firma: **Vodafone Czech Republic a.s.**
IČ: 25788001
Kontaktní osoba: Martin Orgoník, martin.orgonik@vodafone.com

DŮVĚRNOST POSKYTNUTÝCH INFORMACÍ

Neobsahuje obchodní tajemství.

27. 4. 2015

Společnosti T-Mobile a Vodafone (dále jen „operátoři“) tímto vyjadřují své připomínky a názory v rámci veřejné konzultace k Návrhu rozhodnutí o uložení povinností společnosti O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, IČO: 60193336, na základě výsledku analýzy relevantního trhu č. 5 – „Velkoobchodní širokopásmový přístup v sítích elektronických komunikací“ (dále jen „Návrh“).

Shrnutí

Úvodem předkládají operátoři shrnutí svých připomínek, které jsou níže rozpracovány ve větším detailu. **Operátoři souhlasí a plně podporují následující opatření:**

- zahrnutí přístupu v lokalitě hraničních síťových prvků regionální ethernetové sítě (REN),
- zavedení povinnosti sjednat, resp. poskytovat garantovanou kvalitu poskytovaných služeb (SLA),
- zohlednění principu rovnocennosti vstupů – equivalence of inputs (dále jen „Eoi“) a harmonogramu jeho zavádění.

Vzhledem k níže popsáním důvodům považují operátoři zavedení všech navržených opatření za prospěšné, ale zároveň navrhují jejich upřesnění nebo doplnění, aby bylo dosaženo požadovaného cíle – zvýšení konkurence na tomto relevantním trhu.

Dílicí připomínky (pořadí podle výskytu):

1) Část I. bod 1. písm. b)

Operátoři navrhují upravení povinnosti v části I. bodu 1. písm. b) tak, aby tato povinnost nebyla podmíněna závažným zájmem nebo závaznou objednávkou jiného podnikatele. Výsledný text bodu b) by zněl takto:

„b) vyhovět přiměřeným požadavkům jiného podnikatele na využívání a přístup ke specifickým síťovým prvkům, a to za podmínek určených referenční nabídkou přístupu tak, aby bylo umožněno jiným podnikatelům přebírat datový tok (bitstream) ze sítě účastníka řízení do jejich sítě. Přístupové body sítě musí být realizovány tak, že účastník řízení předává datový tok (bitstream) jinému podnikateli v lokalitě hraničních síťových prvků regionální ethernetové sítě (REN). Jedná se o přístupové body umístěné před přístupovým serverem BRAS;“

Odůvodnění: Společnost O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“) zveřejnila na svých webových stránkách komerční referenční nabídku RADO¹. V rámci této nabídky (příloha 1, kapitola 3.5) jsou nabízeny i nesymetrické rychlosti, které evidentně spadají do relevantního trhu č. 5 a technickým řešením odpovídají přístupu v lokalitě hraničních síťových prvků regionální ethernetové sítě (REN). Jedná se tedy o přístupové body umístěné před přístupovým serverem BRAS. Nabízí-li (resp. bude-li nabízet od 1. června 2015) společnost O2 tyto služby dobrovolně na komerční bázi, jeví se jako zbytečné vyžadovat pro zahájení poskytování přístupu, resp. začátek realizace tohoto přístupu uzavření závazné dohody s jiným poskytovatelem.

2) Část I. bod 1. písm. c) bod 1)

Operátoři navrhují doplnit parametr procentuální vyjádření úspěšnosti zřízení služby.

¹http://www.o2.cz/public_part/47/29/363150_477150_RADO_smlouva_ver1.0.zip

Odůvodnění: V rámci základní úrovně kvality služeb by v případě poruchy velkoobchodní služby měl být sledován i parametr procentuální vyjádření úspěšnosti zřízení služby. Na základě zkušeností operátorů se zřizováním velkoobchodních služeb považujeme za nezbytné sledovat i tento ukazatel.

3) Část I. bod 1. písm. c) bod 2)

Operátoři navrhuji doplnit parametr procentuální vyjádření spolehlivosti fungování velkoobchodní služby za kalendářní měsíc.

Odůvodnění: V rámci zvýšené úrovně kvality služeb pro tzv. „business“ přípojky je naprosto nezbytné, aby velkoobchodní služba fungovala nepřetržitě, stejně tak jako je důležité, aby alternativní operátoři věděli dobu odstranění poruchy. Z tohoto důvodu navrhuje doplnění parametru procentuální vyjádření spolehlivosti fungování velkoobchodní služby za kalendářní měsíc.

4) Část I. bod 1. písm. c)

Operátoři navrhuji upřesnit jednotlivé parametry úrovně kvality poskytovaných služeb, které by bylo uvedeno v příloze. Navrhujeme tedy přidat na konec bodu c) následující větu: „Minimální rozsah parametrů úrovně kvality poskytovaných služeb včetně pokut za jejich nedodržení, které bude účastník řízení nabízet, je uveden v příloze tohoto rozhodnutí;“

Odůvodnění: Operátoři se obávají, že nastavení parametrů úrovně kvality poskytovaných služeb a jejich pokut nebude společnost O2 motivovat k jejich plnění, proto považují za nutné definovat tyto parametry včetně pokut v příloze tohoto rozhodnutí.

5) Část I. bod 1. písm. h)

Operátoři navrhuji doplnění povinnosti v části I. bodu 1. písm. h) i o možnost migrace všech stávajících koncových uživatelů z referenční nabídky Carrier IP Stream. Výsledný text bodu h) by zněl takto:

„h) při plnění povinností podle písmem a) a b) vyhovět přiměřeným požadavkům jiného podnikatele na umožnění migrace všech stávajících koncových uživatelů jednotlivých poskytovatelů z velkoobchodních nabídek Carrier Broadband a Carrier IP Stream na velkoobchodní nabídku vydanou k provedení povinností podle písmene b), a to za úhradu pouze nezbytně nutných nákladů vynaložených v procesu této migrace a přiměřeného zisku;“

Odůvodnění: V rámci písm. h) úřad ukládá povinnost umožnit migraci všech stávajících koncových uživatelů jednotlivých poskytovatelů z velkoobchodní nabídky Carrier Broadband na velkoobchodní nabídku vydanou k provedení povinností podle písmene b), a to za úhradu pouze nezbytně nutných nákladů vynaložených v procesu této migrace a přiměřeného zisku. Operátoři ale poskytují koncovým zákazníkům služby i na základě referenční nabídky Carrier IP Stream, z tohoto důvodu by měla být uložena povinnost migrace všech stávajících koncových uživatelů i z této velkoobchodní nabídky. Toto dokládá i odůvodnění úřadu uvedené na řádcích 521 – 527, kde je migrace z referenční nabídky Carrier IP Stream zmíněna.

6) Část I. bod 1

Operátoři navrhují uložit SMP operátorovi v rámci povinnosti přístupu podle článku 1, aby nemohl smluvně zakázat další velkoobchodní prodej (tzv. přeprdej) jeho velkoobchodních služeb.

Odůvodnění: Operátoři považují za jeden ze základních regulatorních principů, aby SMP operátor neměl právo a možnost zasahovat do obchodní strategie jiných operátorů, zejm. aby nemohl ovlivňovat způsob použití jím poskytnutých velkoobchodní produktů.

7) Část I. bod 2 písm. c)

Operátoři navrhují zavést dvě lhůty, rozlišené dle komplexnosti změn v referenční nabídce. Výsledný text bodu c) by zněl takto:

„c) v případě koncepčních (systémových) změn v referenční nabídce vydané k provedení § 84 odst. 3 Zákona, uveřejňovat tyto změny 6 měsíců před jejich účinností a v případě ostatních změn v referenční nabídce vydané k provedení § 84 odst. 3 Zákona, uveřejňovat tyto změny 3 měsíce před jejich účinností tak, aby jiní podnikatelé mohli tyto změny implementovat.“

Odůvodnění: V případech, kdy v rámci změny referenční nabídky společnost O2 provede systémovou koncepční změnu (např. nové rozhraní objednávkových systémů, kompletně nová referenční nabídka, apod.), která si vyžádá implementaci na straně alternativních operátorů, je nutné dát těmto více času pro implementaci těchto změn. Operátory navrhovaná doba 6 měsíců je v takovémto případě minimální pro možnost reagovat na koncepční změny a upravit interní systémy.

8) Část I. bod 3.

Operátoři navrhují upřesnění definice, co je, pro účely tohoto návrhu nápravných opatření, myšleno sítí NGA, a to tak, aby bylo zřejmé, že např. služby VDSL2 budou považovány za síť NGA.

Úřad v rámci uložení povinnosti nediskriminace definoval „síť NGA“ jako přístupy prostřednictvím optické přístupové sítě a přístupy prostřednictvím kovového účastnického vedení umožňujícího poskytování služby o rychlostech alespoň 30 Mbit/s. Z uvedeného konstatování není zcela zřejmé, zda jsou myšleny takové technologie, které tuto rychlost teoreticky dosahují (tzn. všechny přístupy realizované prostřednictvím technologie VDSL2 a přístupy realizované prostřednictvím optického vedení), nebo zda jde pouze o ty přístupy, které tuto rychlost reálně dosahují (ne všechny VDSL2 přípojky reálně dosahují rychlosti 30 Mbit/s). Navrhujeme tedy v rámci odůvodnění detailněji popsat, co úřad „síť NGA“ myslí. Tato definice má dále vliv na zavedení rovnocennosti vstupů (viz následující připomínka).

9) Část I. bod 3. písm. c)

Operátoři navrhují změnit povinnost použít rovnocennost vstupů pouze pro nově zaváděné služby.

Odůvodnění: Z textu písm. c) plyne, že služby dosahující rychlosti alespoň 30 Mbit/s mají být poskytovány formou rovnocennosti vstupů. Takovéto ustanovení znamená, že se bude týkat i služeb (VDSL2) již poskytovaných koncovým uživatelům, odebíraných na základě velkoobchodních nabídek Carrier Broadband a Carrier IP Stream. Alternativní operátoři nesouhlasí s tím, aby důsledkem této povinnosti bylo okamžité zrušení doposud poskytovaných velkoobchodních služeb. Podmínka rovnocennosti vstupů by měla být

použita pouze pro nové služby, tak aby operátoři, kteří zatím nepodepsali nové referenční nabídky (např. z důvodu rozdílné časové implementace), stále měli možnost odebírat VDSL2 podle stávajících velkoobchodních smluv a procesů. Alternativní operátoři by měli mít možnost volby mezi odebíráním služeb dle starých velkoobchodních nabídek, bez nutnosti implementace nových procesů a dle nových nabídek vytvořených na základě tohoto rozhodnutí.

10) Příloha, body 8 a 9

Operátoři navrhují definovat KPI i pro opačné případy změny služby, tzn. ne pouze ze služby Carrier Broadband na službu Carrier IP Stream, ale též ze služby Carrier IP Stream na službu Carrier Broadband.

Odůvodnění: Operátoři mohou migrovat služby i opačným směrem než definoval úřad. Z tohoto důvodu by měly být definovány ukazatele KPI pro všechny možnosti změn služeb.

11) Příloha návrhu - KPI

Operátoři navrhují definovat KPI i pro úspěšnost zřízení služby.

Odůvodnění: Ze zkušenosti operátorů se zřizováním služeb je patrné, že ne všechny služby lze zřídit, proto navrhuje sledovat i ukazatel procentuálního vyjádření úspěšnosti zřízení služby k celkovému počtu objednávek v členění na „aktivace naked“ a „aktivace dressed“.

12) Příloha návrhu - SLA

Operátoři navrhují, aby hodnoty pro porušení SLA včetně pokut za nedodržení těchto SLA byly stanoveny v nové příloze Návrhu. A to shodně pro základní tak i zvýšenou úroveň kvality poskytovaných služeb.

Návrh maximální doby poruchy a minimální úrovně dostupnosti služby:

Úroveň dostupnosti velkoobchodní služby	Maximální doba pro odstranění poruchy služby (hod)	Dostupnost jedné služby (% času kalendářního měsíce)	Reakční doba do zahájení prací na odstranění poruchy (hod)
Základní	24	99	1
Zvýšená	12	99,5	0,5
Expresní	4	99,5	0,5

Všechna SLA by měla být vyhodnocována měsíčně v režimu 24/7 individuálně pro každou službu.

Odůvodnění: Hodnoty pro základní úroveň jsou nastaveny na základě běžně dostupných hodnot dostupných na službách ze stejného relevantního trhu v zahraničí (například v Německu, Portugalsku a Španělsku). Hodnoty pro zvýšenou úroveň vychází z očekávání koncových odběratelů maloobchodních služeb, které budou prostřednictvím velkoobchodních služeb poskytovány (zejména v business segmentu).

SLA – pro smluvně ujednanou úroveň řádného fungování velkoobchodní služby

Operátoři souhlasí s povinností poskytovat smluvně ujednanou úroveň řádného fungování velkoobchodní služby vyjádřenou procentuálním vyjádřením dostupnosti za kalendářní měsíc a zároveň navrhují upravit podmínky uplatnění smluvní pokuty při jejím porušení a to následujícím způsobem.

Vyhodnocení parametru by mělo být posuzováno na měsíční bázi zvláště pro každou individuální službu.

Návrh smluvní pokuty za nedodržení dostupnosti služby – základní úroveň:

Skutečná dostupnost jedné služby [% času kalendářního měsíce]	Smluvní pokuta [% měsíční ceny služby]
dostupnost > 99% včetně	0%
99% > dostupnost > 98%	10%
98% > dostupnost > 97% včetně	20%
97% > dostupnost > 96% včetně	30%
96% > dostupnost > 95% včetně	40%
každé započaté procento pod hodnotu 95%	3%

Návrh smluvní pokuty za nedodržení dostupnosti služby – zvýšená úroveň:

Skutečná dostupnost jedné služby [% času kalendářního měsíce]	Smluvní pokuta [% měsíční ceny služby]
dostupnost > 99,5% včetně	0%
99,5% > dostupnost > 98,5%	10%
98,5% > dostupnost > 97,5% včetně	20%
97,5% > dostupnost > 96,5% včetně	30%
96,5% > dostupnost > 95,5% včetně	40%
každé započaté procento pod hodnotu 95,5%	3%

Smluvní pokuta za každou započatou hodinu nad rámec maximální doby pro odstranění poruchy činí 10% z měsíční ceny služby za každou započatou hodinu nad rámec maximální garantované doby. Nárok požadovat smluvní pokutu vzniká vždy za každou jednotlivou službu.

Odůvodnění: takto nastavený výpočet smluvní pokuty vychází z našeho návrhu stejného SLA na trhu č. 4 a je běžný v zahraničí. SMP operátor poskytuje podobné hodnoty SLA u srovnatelných, neregulovaných služeb.

Pokuty za SLA – pokuta za porušení doby zřízení velkoobchodní služby

Operátoři navrhují stanovit hodnotu doby zřízení velkoobchodní služby na 4 pracovní dny v případech zřízení bez fyzického zásahu, resp. 10 pracovních dnů v případech vyžadujících fyzický zásah:

zřízení bez fyzického zásahu	4 pracovní dny
ostatní zřízení	10 pracovních dnů

Operátoři také výrazně doporučují nastavit pevnou lhůtu pro potvrzení přijetí objednávky služby, tak aby nedocházelo k umělému navyšování doby pro zřízení.

Operátoři navrhují, aby v případě porušení SLA doby zřízení typu velkoobchodní služby byla hodnota smluvní pokuty 10% z ceny zřízení služby za každý započatý den nad maximální dobu pro zřízení:

pokuta za každý den porušení SLA	10% z ceny za instalaci
----------------------------------	-------------------------

Odůvodnění: Operátoři souhlasí s odvozením pokuty od měsíční ceny, jsou však přesvědčeni o nutnosti stanovit konkrétní minimální výši pokuty. V minulosti se u regulovaných služeb SMP operátora objevovaly buď žádné, nebo minimální pokuty za porušení SLA. Naproti tomu v jiných zemích se aplikují za srovnatelné porušení relativně vysoké pokuty stanovené buď pevnou částkou (např. více než 10 euro za každý den porušení v UK) nebo odvozené od ceny instalace (zpoždění o 1-10 dní je pokutováno smluvní pokutou ve výši 10% za každý den, při zpoždění o více než 10 dní, je smluvní pokuta 100% + 5% z ceny za instalaci v Německu).

SLA – doba pro změnu poskytovatele velkoobchodní služby

Operátoři navrhují, aby hodnota pro změnu poskytovatele byla nastavena na 4 pracovní dny a smluvní pokuta za porušení SLA byla nastavena na 10% ceny za změnu poskytovatele velkoobchodní služby za každý započatý den nad maximální dobu pro provedení změny.

Odůvodnění: návrh hodnoty vychází ze stejné lhůty při mobilní portabilitě, výše pokuty je nastavena obdobně jako u zřízení nové služby, jelikož z pohledu přijímajícího operátora se jedná o podobný úkon.

SLA – doba pro změnu typu velkoobchodní služby

Operátoři navrhují následující hodnoty pro změnu typu služby:

Konfigurační změna (bez fyzického zásahu)	3 pracovní dny
Změna vyžadující fyzický zásah	6 pracovních dnů

Odůvodnění: lhůta 6 pracovních dnů pro změny vyžadující fyzický zásah vychází ze stejného návrhu pro zřízení služby, jelikož se jedná prakticky pro stejný úkon. Lhůta 3 pracovních dnů

pro konfigurační změny vychází z odhadované časové náročnosti na provedení takové změny.

SLA – spolehlivost fungování objednávkových systémů

Operátoři navrhují upřesnit hodnotu a způsob výpočtu smluvní pokuty v případě nedodržení smluvně ujednané spolehlivosti fungování objednávkových systémů a to následujícím způsobem:

Skutečná spolehlivost fungování objednávkových systémů [% času kalendářního měsíce]	Smluvní pokuta
dostupnost >98%	0,- Kč
dostupnost <98%	100,- Kč za každou započatou hodinu nefunkčnosti objednávkového systému násobené průměrným denním počtem služeb objednaných za předcházející kalendářní měsíc

Odůvodnění: tento návrh vychází z návrhu smluvní pokuty uvedené v návrhu referenční nabídky přístupu k veřejné pevné komunikační síti (RAO)².

SLA – procentuální vyjádření úspěšnosti zřízení služby

Operátoři navrhují upřesnit hodnotu a způsob výpočtu smluvní pokuty i u procentuálního vyjádření úspěšnosti zřízení služby, a to následujícím způsobem:

Procentuální vyjádření úspěšnosti zřízení služby	Smluvní pokuta
>95%	0,- Kč
< 95 %	100% ceny za instalaci každé objednávky, která uvedenou hranici nedosáhne

SLA – dostupnost DSL check (ověřování dostupnosti)

Operátoři navrhují, aby služba Ověření dostupnosti (ADSL/VDSL check) byla dostupná min 98% měřeného období, přičemž dostupností se rozumí stav objednávkového systému bez funkčních závad na straně společnosti O2 a měřené období odpovídá jednomu kalendářnímu měsíci.

Doba plánované odstávky se nezapočítává do celkové doby dostupnosti služby Ověření dostupnosti. Plánovaná odstávka musí být hlášena 7 dnů předem. Součet dob plánové odstávky nesmí dosahovat více než 10 hodin za 1 kalendářní měsíc.

² <http://www.o2.cz/wholesale/cz/national/rao/index.html>

Pokud služba Ověření dostupnosti nebude dostupná více než 98 %, je velkoobchodní partner oprávněn požadovat po společnosti O2 zaplatit smluvní pokutu. Výše pokuty se liší v závislosti na délce zpoždění, jak je uvedeno v tabulce níže.

Limit	Smluvní pokuta
98% a větší	0,- Kč
97,99% - 93%	10 000,- Kč
92,99% - 88%	30 000,- Kč
87,99% - a méně	100 000,- Kč