

Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

NÁZEV NÁVRHU OPATŘENÍ KE KONZULTACI:

opatření obecné povahy č. OOP/10/XX.2008-Y, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností čísel, ve znění pozdějších změn

IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÉHO SUBJEKTU:

Obchodní firma / název / jméno a příjmení:

Telefónica O2 Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

IČ (bylo-li přiděleno): 60193336

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

Ing. Petr Dedek, 271 462 087, petr.dedek@o2.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: 28.11.2008

Jméno a příjmení, funkce oprávněné osoby:

Ing. Miloš Koděra
supervizor pro regulační vztahy

Podpis oprávněné osoby*):

| | |
|----------------------------|-------------------|
| Český telekomunikační úřad | |
| došlo | - 3 -12- 2008 |
| čj. | počet listů ... 3 |
| počet listů příloh nebo | |
| počet svazků příloh | |

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

I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU OPATŘENÍ:

Čl. 1, bod 1 (týká se čl. 7 písmeno b) OOP 10)

Společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen „Telefónica O2“) **nesouhlasí** s vypuštěním telefonních čísel s přístupovými kódy 9500 až 9599.

Odůvodnění:

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, (dále jen „Zákon“), upravuje přenositelnost telefonních čísel v § 34, kde v odst. (1) je uvedeno, že:

„(1) Podnikatel zajišťující veřejnou telefonní síť je povinen zajistit, aby každý účastník veřejně dostupné telefonní služby poskytované na veřejné pevné nebo veřejné mobilní telefonní síti, který o to požádá, si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje....“

Společnost Telefónica O2 je toho názoru, že účastníci neveřejné sítě **nejsou** účastníky veřejně dostupné telefonní služby poskytované na veřejné pevné nebo veřejné mobilní telefonní síti. Pravidla pro přidělování telefonních čísel pro přístup k účastníkům veřejných telefonních sítí jsou uvedena ve vyhlášce č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, v platném znění (dále jen „Vyhláška“). V § 10 odst. (1) je uvedeno, že:

„(1) Telefonní čísla pro přístup k účastníkům veřejných telefonních sítí se přiděluje v číselné řadě po sobě jdoucích čísel s přírůstkem o velikosti „1“.“

Zatímco účastnická čísla veřejných telefonních sítí lze umístit vždy jen do jedné sítě, přístup k neveřejné síti lze zřídit i z několika různých sítí. I jednotlivá čísla přidělu (uceleného bloku čísel) mohou být připojena k více sítím najednou, což je v rozporu se zásadami přenositelnosti čísel. OOP/10, Článek 7 odst. c) a Článek 9 odst. c) uvádí, že přenositelná nejsou čísla využívaná současně v sítích více operátorů. Stav, kdy jsou čísla připojena k více sítím, nelze žádným způsobem ani žádnými technickými prostředky zjistit. Pokud by takové číslo bylo přeneseno, volání na něj by nešlo uskutečnit.

Jak z výše uvedeného vyplývá, kód pro přístup k neveřejné telefonní síti tedy **není** účastnickým číslem a dle názoru společnosti Telefónica O2 se na něho nevztahují ustanovení § 34 Zákona.

Také směrování volání na tyto přístupové kódy je odlišné. Na směrovou informaci se nedotazujeme v naší NPDB. Doplnění této funkce by znamenalo rekonfiguraci síťových dat. Nebude tedy fungovat mechanismus, že z RNPDB se převezme informace o čase a cíli přenesení, ta se v požadovaný čas dá do NPDB a začne se správně směřovat k přejímajícímu operátorovi. Místo toho bude nutno připravit pracovní příkazy v jednotlivých ústřednách a v požadovaném čase změnit směrování. Což znamená, že lhůty pro jednotlivé úkony podle OOP 10 nebude možné splnit v požadovaných termínech. Uplatnění RNPDB v tomto procesu je tedy problematické.

V odůvodnění Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) neuvádí, proč hodlá umožnit přenositelnost čísel jen s těmito kódy a proč čísla s přístupovými kódy k neveřejným telefonním sítím 972 až 974, 980, 983 zůstávají nepřenositelná.

Tvrzení, že „Úřad dále umožnil přenositelnost telefonních čísel s přístupovými kódy 9500 až 9599, protože takovou možnost považuje za vhodné pro konkurenční opatření ve prospěch provozovatelů takových neveřejných sítí, kteří, pokud sami nejsou držiteli přidělu příslušných

čísel, mohou zvolit jiného poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby v rámci svého rozhodnutí o přenesení využívaných čísel s přístupovými kódy 9500 až 9599 do jiné veřejné telefonní sítě.“ je ryze účelové. Každý provozovatel neveřejné sítě má možnost o kód pro přístup k neveřejné síti požádat sám podle § 30 Zákona a pak si vybrat podnikatele zajišťujícího (popř. zajišťující – může jich být i několik) veřejnou komunikační síť, ke kterému (popř. ke kterým) si zřídí přípojná vedení, nebo si nejdříve vybrat podnikatele zajišťujícího veřejnou komunikační síť a požádat ho, aby o oprávnění k využívání přístupového kódu požádal on a čísla s takto přiděleným přístupovým kódem využil pro jeho neveřejnou síť.

Společnost Telefónica O2 dále upozorňuje na skutečnost, že oprávnění k využívání kódu 95XX udělované Úřadem umožňuje držiteli oprávnění užívat tento kód a netýká se telefonních čísel složených z přístupového kódu k síti a doplňkových číslic. Pokud tedy Úřad přenositelnost telefonních čísel s přístupovými kódy 950 až 9599 přesto umožní, není možné přenášet jednotlivá telefonní čísla, ale pouze celý blok čísel začínající tímto přístupovým kódem.

Čl. 1, bod 3 (týká se čl. 9 písmeno b) OOP 10)

Stejná připomínka jako k bodu 1.

Čl. 1, bod 5 (týká se čl. 11 odst. 5 písmeno a) OOP 10)

Text „Opouštěný mobilní operátor je povinen po první neúspěšné autorizaci informovat účastníka, a přejímajícího mobilního operátora prostřednictvím společného řešení, **ihned** o důvodech neúspěšné autorizace a poskytnout účastníkovi nejméně dvě další možnosti autorizace během sedmi následujících pracovních dní“

společnost Telefónica O2 navrhuje změnit na

„Opouštěný mobilní operátor je povinen po první neúspěšné autorizaci informovat účastníka, a přejímajícího mobilního operátora prostřednictvím společného řešení, **bez zbytečného odkladu** o důvodech neúspěšné autorizace a poskytnout účastníkovi nejméně dvě další možnosti autorizace během sedmi následujících pracovních dní.“

Odůvodnění:

Terminologická úprava – výraz „**bez zbytečného odkladu**“ lépe časově vystihuje následující činnost – viz OOP 10, Článek 11, odst. 7, - ihned není technicky možné. Současně upozorňujeme, že při ponechání výrazu „ihned“ může, v případě sporů, dojít ke zbytečnému sankcionování (šikaně) operátorů ze strany správního úřadu/přejímajícího operátora, neboť právně při použití gramatického výkladu tento výraz skutečně znamená okamžitě, což skutečně není proveditelné.

Čl. 1, bod 6 (týká se čl. 11 odst. 6 OOP 10)

S navrhovanou úpravou textu odstavce 6 a stanovením maximální doby autorizace společnost Telefónica O2 rozhodně **nemůže souhlasit** a navrhuje změnit následovně:

„Opouštěný mobilní operátor autorizuje účastníka **bez zbytečného odkladu** v případě písemné smlouvy porovnáním identifikačních údajů v objednávce a ve smlouvě, u ostatních

případů s využitím hlasového konverzanta (IVR), krátkých textových zpráv (SMS) nebo internetové stránky.“

Odůvodnění:

Autorizací účastníka se rozumí ověření, že účastník skutečně žádá o přenesení čísla. Článek 11 bod 6 definuje způsob autorizace účastníka požadujícího přenesení čísla. Proces autorizace je nedílnou součástí celého procesu přenesení čísla. Stanovování přesných časových termínů pro autorizaci účastníka působí spíše kontraproduktivně, neboť do procesu zanáší nesystémové prvky a zhoršuje podmínky přenesení čísla.

V případě účastníka s předplacenou kartou je proces autorizace postaven zejména na službě SMS. Účastník musí potvrdit svou žádost o přenesení čísla a svou totožnost zasláním SMS opouštěnému operátorovi. Tím potvrdí, že je to on, kdo žádá o přenesení čísla. Pokud tedy Úřad požaduje autorizaci do 1 hodiny od zadání objednávky do společného řešení a myslí tím i přijetí potvrzující SMS od účastníka, pak tato podmínka omezuje především tohoto účastníka. Na doručení SMS jsou 4 dny, tak dlouho je uchována v SMS Centru a čeká na možnost doručení. Poté se považuje za nedoručitelnou a maže se. Nelze garantovat, že SMS odeslaná účastníkem bude do jedné hodiny skutečně doručena opouštěnému operátorovi, aby ten ji stačil potvrdit. SMS nemusí být doručena včas z mnoha důvodů, např. z důvodu přetížení sítě, nedostupnosti účastníka, atd. Opouštěný operátor v tomto případě nemůže garantovat termín, který závisí především na účastníkovi. Navrhované úpravy procesu budou znamenat výrazné zhoršení stavu pro účastníky žádající o přenesení čísla, a to především z důvodu, že pokud účastník nestihne reagovat do 1 hodiny, celý proces přenesení čísla se zastaví a v případě pokračujícího zájmu ho účastník bude muset opakovat.

U účastníků s písemnou smlouvou je způsob autorizace součástí zákaznického systému, tj. procesů přijímání objednávek služeb a uzavírání a výpovědi smluv. Nekoncepční urychlení jedné aktivity může znamenat zpomalení jiných. Zpracování písemné komunikace je náročnější na administrativu a čas. Jakákoliv změna systému by si vyžádala úpravu těchto i ostatních procesů, a zcela jistě i posílení z hlediska personálního. Takto vynaložené dodatečné náklady nejsou odůvodnitelné. Zkrácení procesu autorizace by zcela jistě ohrozilo kvalitu autorizace a negativně by se projevilo ve zvýšeném počtu případů tzv. slammingů. Celý proces byl optimalizován z ohledem na maximální snížení nákladů na přenesení čísla. Požadované změny by zcela jistě náklady opět zvýšily.

Společnost Telefónica O2 v současné době umožňuje v případě písemných smluv doručení písemné výpovědi z důvodu přenesení čísla nejen na Zákaznické centrum v sídle společnosti v Praze, ale i na provozovny v celé České republice. Písemné výpovědi shromážděné během dne jsou následně hromadně odeslány do Zákaznického centra, které provádí jejich autorizaci. Je zřejmé, že dodržení lhůty jednoho pracovního dne by v takovémto případě nebylo možné splnit. Bylo by nutné celý proces změnit tak, že by zákazníkům bylo umožněno podávat písemnou výpověď z důvodu přenesení čísla pouze na Zákaznickém centru a nikoliv na provozovnách. Tím by došlo k výraznému zhoršení podmínek pro zákazníka a ke snížení dostupnosti služby.

Společnost Telefónica O2 si není vědoma toho, že by obecně délka procesu přenesení čísla byla předmětem stížností ze strany zákazníků a proto nepovažuje dodatečně vynaložené náklady na garantování maximální doby jedné z mnoha fází procesu přenesení čísla za účelně vynaložené.

Čl. 1, bod 7 (týká se čl. 11 odst. 7 OOP 10)

S úpravou textu „...do **pěti** pracovních dní...“ na „...do **tří** pracovních dní...“ společnost Telefónica O2 nesouhlasí.

Odůvodnění:

Úprava navrhovaná v bodu 7 Článku 1 úzce souvisí s navrhovanou úpravou textu v bodu 6. Autorizace a následné sdělení výsledku ověření objednávky je spojitý proces. Společnost Telefónica O2 proto žádá, aby proces nebyl rozdělován a zkracován, ale aby zůstala zachována lhůta 5 pracovních dní pro obě tyto činnosti. Z hlediska průměrné délky, po kterou účastník využívá služby příslušného operátora, má zkrácení doby přenesení čísla o jeden nebo dva dny minimální dopad.

Dopady zkrácení těchto lhůt jsou totožné se stanovením krátkých lhůt pro autorizaci zákazníka.

Tato lhůta slouží především k ověření všech skutečností spojených s účastníkem. V případě zkrácení lhůty může dojít k výraznému zvýšení chybovosti v přenesení čísla a může dojít také k situaci, že operátor přenesení čísla účastníka, který o přenesení nežádal. Tyto chyby pak povedou ke zvýšeným administrativním nákladům na straně nejen operátora, ale i správního orgánu, který bude nucen řešit stížnosti zákazníků na nevyžádané přenesení čísla.

Čl. 1, bod 8 (týká se čl. 13 OOP 10)

Společnost Telefónica O2 s návrhem nového odstavce 3 v zásadě souhlasí. Pro vyvarování se případných sporů je však nutno přesně definovat stav, kdy nárok na úhradu ceny vzniká.

Čl. 1, bod 9 (týká se čl. 16 odst. 1 OOP 10 včetně poznámky pod čarou)

Poznámka má mít číslo 4).

Odůvodnění:

Poznámka číslo 3) nebyla z textu OOP/10 vypuštěna.

Čl. 2 (týká se čl. 21 OOP 10)

V případě, že by se Úřad rozhodl nepřihlídnout k výše uvedeným připomínkám, nebylo by možné během 3 měsíců provést nutná opatření k zajištění navrhovaných změn. Za této situace by společnost Telefónica O2 nemohla s uvedenou účinností v žádném případě souhlasit a žádá o její prodloužení minimálně o 6 měsíců.

Odůvodnění:

Navrhované změny by si vyžádaly nejen úpravy procesů zpracování objednávek, ale také jejich systémů.

II. STANOVISKA A NÁZORY K NÁVRHU OPATŘENÍ:

(Český telekomunikační úřad k uplatněným stanoviskům a názorům přihlédne při konečném znění opatření, avšak nevypovídá je.)

Slovní spojení „**projev vůle**“ společnost Telefónica O2 navrhuje v celém dokumentu nahradit spojením „**právní úkon**“. Výraz „projev vůle“ je z právního hlediska široký pojem. Toto nahrazení je proto důležité z hlediska určení lhůty, od kdy je nutno tyto právní účinky počítat, což je nezpochybnitelné pouze u právního úkonu.

Vzhledem k tomu, že připomínky a názory operátorů se v některých případech liší, popř. jsou protichůdné, společnost Telefónica O2 je toho názoru, že k vyjasnění názorů a dosažení určitého konsensu by přispělo společné jednání na Úřadě.

Připomínky společnosti Telefónica O2 k návrhům společnosti GTS Novera a.s.:

Návrhy společnosti GTS Novera a.s. (dále jen „GTS Novera“) jsou v rozporu se Zákonem a ukládají povinnosti nad jeho rámec, a proto jsou pro společnost Telefónica O2 naprosto **nepřijatelné**.

Zákon v § 34 stanoví, že

(1) Podnikatel zajišťující veřejnou telefonní síť je povinen zajistit, aby každý účastník veřejně dostupné telefonní služby poskytované na veřejné pevné nebo veřejné mobilní telefonní síti, který o to požádá, si mohl ponechat své telefonní číslo, popřípadě čísla nezávisle na podnikateli, který službu poskytuje“

Rozšiřovat tuto povinnost i na poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby nelze provést opatřeními obecné povahy. OOP/10 stanovuje technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a nemůže rozšiřovat povinnosti stanovené zákonem.

Kromě toho, ne každý poskytovatel veřejně dostupné telefonní služby má přidělené identifikační číslo operátora OpID nutné k zajištění procesu přenositelnosti čísel. V současné době neexistuje platná informace, ke které síti je poskytovatel veřejně dostupné telefonní služby připojen.

Poskytovatel veřejně dostupné telefonní služby může být připojen i k více sítím, nejen k jedné. Přenositelnost čísel musí zajistit provozovatel zajišťující veřejnou telefonní síť, ve které jsou čísla umístěna.

S vypuštěním slova „mobilního“ z nadpisu Článku 17 společnost Telefónica O2 nesouhlasí. Článek 17 se týká právě pouze služby přenesení mobilního čísla a podnikatelům, kterým povinnost umožnit tuto službu byla v té době nově uložena.