

NÁZEV NÁVRHU OPATŘENÍ KE KONZULTACI:

Opatření obecné povahy analýza trhu č. A/8/XX.2015-Y, trhu č. 8 – přístup a původ volání (originace) ve veřejných mobilních telefonních sítích, vydaného Českým telekomunikačním úřadem dne 13.8.2015

Čj.: ČTÚ-52 293/2015-611

Asociace českých virtuálních operátorů
Purkyňova 103
612 00 Brno

STANOVISKA A NÁZORY K NÁVRHU OPATŘENÍ:

Tyto připomínky byly zpracovány na základě informací a poznatků získaných na základě pracovních setkání a osobních konzultací se zástupci operátorů LamaMobile, DH-Telecom, Centropol, Quadruple, Fayn, Abiotel, Aspekt invest, AstonCom, COOPmobil, Connectica, EURO OPERATOR, Fast Mobile, KlokkanMobil, Mobitel, PALMAFONE, Plus4U Mobile, První Mobil, Telestica, Tnmobil, TTQmobil, Virtualdream, Žlutá simka

Strana 10, řádek 392 – 441

Vyhodnocování podmínek z velkoobchodních smluv mezi MNO a MVNO/MVNE

Úřad konstatuje, že existuje velká variabilita smluv a lze tak dovozovat, že různé nastavení smluvních podmínek motivuje MVNO si vybrat toho MNO/MVNE, který nejlépe vyhovuje jejich obchodnímu záměru.

K tomuto uvádíme následující:

Úvodem: Podle našeho názoru je třeba si uvědomit, že v případě větších operátorů MVNO, kteří uzavřeli smlouvu přímo s MNO a vyjednávaly podmínky smlouvy velmi dlouho a podle našich zjištění probíhala jednání s MNO v některých případech i několik let. Velmi důležitá je také zásadní skutečnost, že podmínky smlouvy byly vyjednány a zájemci o provozování MVNO odsouhlaseny již začátkem roku 2013! Tedy ještě v době než všichni tři hlavní operátoři MNO radikálně změnili od základu celý mobilní trh. Takzvaná "Velká mobilní revoluce".

K velkým operátorům:

Operátoři MVNO, kteří mají vyjednanou smlouvu s MNO se jistě museli, dle našeho názoru, smluvně zavázat k počtu aktivovaných SIM karet za určité období. Naše Asociace nemá a ani nemůže mít přesné informace o závazcích jednotlivých operátorů. Na základě dlouholetých zkušeností na telekomunikačním trhu lze předpokládat, že závazky jednotlivých operátorů na počet SIM karet jsou pravděpodobně v řádech desítek tisíc SIM karet a každý operátor se jistě musel s největší pravděpodobností také zavázat k povinnému měsíčnímu obratu. Předpokládáme také, že smlouvy obsahují velmi vysoké smluvní pokuty za nedodržení těchto závazků. **V tuto chvíli tedy není z technických, obchodních a provozních důvodů možné "vybrat si toho správného operátora"**. Operátor musí zůstat

tam kde smlouvu podepsal a jakákoliv změna je z technických i ekonomických důvodů velmi náročná a u většiny operátorů téměř nemyslitelná.

K menším operátorům:

Každý zájemce, který má zájem o vytvoření nového projektu MVNO je operátory Tmobile a Vodafone automaticky odkazován na uzavření smlouvy s MVNE (GTS, Quadruple, DH-Telecom), operátor O2 buď na žádosti o jednání nereaguje vůbec nebo zájemci odpoví, že o projekty menších operátorů nemá zájem. Podmínky již existujících MVNE se pak liší jen v detailech, které nemohou přispět k jakékoliv soutěži mezi menšími operátory.

K cenové nabídce různých MVNE:

Velkoobchodní ceníky všech tří operátorů MVNE vychází ze smluvních podmínek, které společně s MNO vyjednal operátor MVNE již začátkem roku 2013. Tyto velkoobchodní ceníky proto mají všechny shodný základ a liší se jen v cenách jednotlivých dílčích služeb. Tyto rozdíly jsou však minimální. Žádný z těchto ceníků pak neumožňuje malým operátorům reagovat na radikální změny na trhu v polovině roku 2013.

Shodné znaky velkoobchodních ceníků:

- nepřiměřeně vysoké poplatky za vedení SIM karty
- nepřiměřeně vysoké poplatky za balíčky internetu
- neumožňují nákup balíčků volných minut nebo SMS
- neumožňují nákup balíčku neomezeného volání
- neumožňují nákup jednotlivých kB za využívání přístupu k internetu
- MVNE GTS umožňuje nově využití LTE, ale s nižší rychlostí než pro maloobchodní trh
- MVNE Quadruple a DH-Telecom neumožňuje přístup k LTE

K variabilitě ceníků a posilování konkurence:

Podle našeho názoru je potřeba důrazně rozlišovat velkoobchodní smlouvy a ceníky pro MVNO, které nejsou majetkově propojené s MNO a MVNO ovládané přímo operátorem. Ceny pro tyto MVNO majetkově nepropojené s MNO a přeneseně velkoobchodní podmínky od MVNE jsou variabilní výhradně v jednotlivých položkách v ceníku. Na druhé straně pak s těmito podmínkami nelze konkurovat nabídkám, které nabízejí MNO na maloobchodním trhu.

K existenci nabídek neomezeného volání a balíčků dat s vysokým limitem

Na řádce 436 - 438 Úřad uvádí, že někteří virtuální operátoři poukazovali na nemožnost vytvoření obdobné nabídky, jaké nabízejí na maloobchodním trhu síťoví operátoři. Dále Úřad uvádí, že jsou tato tvrzení prakticky vyvrácena existencí tarifů s neomezeným voláním a existencí služeb s vysokými datovými limity. Jako příklad pak uvádí několik společností jako je ČEZ, Air Telecom, Dragon, Maxprogress a GoMobil.

Dovolujeme si připomenout důležitou skutečnost, že pouhá existence tarifu v ceníku operátora může znamenat v některých případech pouze součást obchodní taktiky, která má udržet stávající zákazníky, kteří využívají dalších služeb. V dalších případech se jedná o pokus vytvořit podobnou nabídku, která je však ve výsledku dražší než u síťových operátorů.

Příklady a srovnání neomezených tarifů:

- Neomezené volání od ČEZ

834Kč - Pouze neomezené volání do všech sítí + 300MB internetu, SMS hrazeny zvlášť
závazek dva roky

- Neomezené volání od Air Telecom

749Kč - Pouze neomezené volání do všech sítí + 1G internetu, SMS hrazeny zvlášť
závazek dva roky

- Bežná maloobchodní cena na standardní prodejně síťového operátora

690Kč - Neomezené volání + **neomezené SMS + 1,5G internetu**

V případě nabídky společností Maxprogress a Dragon, které nabízejí balíčky 10G za cenu od 629Kč, lze jenom těmto operátorů popřát štěstí. Tito operátoři evidentně spoléhají na to, že nejméně 80% koncových uživatelů nakonec nevyužije ani 1Giga ze zakoupeného balíčku. Žádný jiný ze 121 operátorů se k podobnému kroku neodvážil.

Strana 31, řádek 1203 - 1205 + poznámka pod čarou (43)

Umožnění národního roamingu

Úřad uvádí, že byla zmírněna překážka pro nově vstupujícího síťového operátora umožněním národního roamingu v sítích 2G, 3G i 4G. Protože na trh žádný nový síťový operátor nevstoupil, tato možnost zůstala zatím nevyužita.

Poznámka pod čarou 43: Možnost národního roamingu může ovšem využít každý nový subjekt na trhu pokud bude schopen si tuto možnost vyjednat se stávajícími operátory.

K tomuto uvádíme následující:

Problémem je právě skutečnost, že žádný operátor zatím nebyl schopen si možnost využití národního roamingu vyjednat se stávajícími operátory, pokud ČTÚ nestanoví pevný mechanismus pro určení ceny a dalších jasných podmínek této služby. Přitom to v jiných zemích EU funguje (např. Holandsko). Každý výrobce SIM karet by měl mít možnost provozovat své SIM karty formou národního roamingu (OPID) a síťoví operátoři by měli být povinni pustit SIM karty do své sítě.

Strana 30, řádek 1165 - 1184

Přístup k síti LTE

Úřad uvádí, že síťovým operátorům uložil povinnost jednat také s jinými než plnohodnotnými FullMVNO o přístupu k síti LTE a v případě zjištěného pochybení na straně operátorů bude plnění závazku vymáhat.

K tomuto uvádíme následující:

Podle našich informací umožnil přístup k LTE pouze jediný síťový operátor Tmobile. Podle informací získaných od MVNO nakupujících služby u MVNE GTS nebo MVNE Axfone je však rychlost výrazně nižší než u maloobchodních nabídek. Další překážkou je cenová hladina velkoobchodní nabídky, která je až 10x vyšší než běžná maloobchodní cena.

Operátoři Vodafone a O2 zatím na neustálé žádosti a prosby operátorů MVNO/MVNE vůbec nereagují.

Strana 33, řádek 1283 - 1288

Závěr ke strukturálním překážkám vstupu na trh

Úřad konstatuje, že strukturální překážky přetrvávají, ale nejsou takové povahy aby znemožňovaly vstup na relevantní trh ve formě MNO nebo MVNO.

K tomuto uvádíme následující:

Smluvní podmínky a velkoobchodní ceníky pro MVNO/MVNE byly se síťovými operátory vyjednány na začátku roku 2013 a následně okamžitě síťoví operátoři reagovali radikálními změnami na maloobchodním trhu. Tím významně a jednostranně změnili podmínky pro vstup a fungování vzniklých MVNO/MVNE a nyní odmítají všechny zásadnější změny smluvních podmínek. Nejčastějším zdůvodněním je pak neplnění závazků na počet aktivních SIM karet dle smlouvy. Vzhledem k radikálním změnám situace na trhu, které sami operátoři vyvolali je to podle našeho názoru evidentně účelové chování vedoucí k postupnému vytlačení MVNO/MVNE z trhu.

Za významné strukturální překážky považujeme:

- nepřiměřeně vysoký měsíční poplatek za SIM kartu
- absence balíčku s neomezeným voláním za přiměřenou cenu
- nepřiměřeně vysoké ceny internetových balíčků 300Mb až 1Giga
- absence datových balíčků vyšších než 1Giga za přiměřenou cenu

Strana 34, řádek 1334 - 1503

Směrování trhu v příslušném časovém úseku k účinné hospodářské soutěži, vývoj počtu aktivních SIM karet a vývoj tržních podílů

Úřad konstatuje, že mezi koncem roku 2013 a koncem roku 2014 došlo k výraznému nárůstu tržního podílu MVNO jak podle počtu aktivních SIM karet, tak na základě počtu originovaných minut. Dle zkoumaných skutečností a výsledků pak Úřad došel k závěru, že velkoobchodní trh se nachází ve stádiu dynamického rozvoje, během kterého dochází během relativně krátké doby k výraznějším změnám ve výši tržních podílů.

K tomuto uvádíme následující:

První operátoři MVNO, které nejsou majetkově propojené s žádným síťovým operátorem MNO připravovali svoje projekty teprve v polovině roku 2012. Z obchodních, technických a provozních důvodů však samozřejmě u většiny MVNO nezačaly probíhat masivní reklamní kampaně a jiné marketingové akce ihned po spuštění operátora, ale až v několika následujících měsících. Zároveň samozřejmě také koncoví zákazníci potřebují vždy nějaký čas, než si na nové možnosti na trhu zvyknou. Mnoho malých MVNO operátorů, kteří nakupují svoje služby prostřednictvím MVNE navíc teprve vyjednávali podmínky a teprve se připravovali na vstup na mobilní trh.

Síťoví operátoři MNO však znovu zareagovali několika způsoby. Založili několik projektů MVNO, které přímo vlastní nebo je ovládají a tyto projekty velmi výrazným způsobem mediálně podpořili. Dále začali výrazným způsobem snižovat cenovou hladinu LTE internetu

a všechny reklamní kampaně zaměřily na vyvolání potřeby u koncových klientů po nových možnostech připojení LTE. Operátor O2, který ve sledovaném období změnil majitele, pak výrazným způsobem podpořil dva svoje projekty, které 100% vlastní nebo ovládá marketingovou strategií. Jedná se o projekty O2Family(Bonerix) a TescoMobile.

Operátorům MVNO, které nevlastní žádný síťový operátor MNO museli nutně zareagovat navýšením prostředků na reklamní kampaně, zvýšit počet telefonátů při aktivním telemarketingu nebo učinit další opatření pro zvýšení počtu aktivovaných SIM karet. Kdyby to totiž neudělali, hrozily by jim vysoké sankce vyplývající z podmínek smlouvy, kterou s operátory MNO vyjednaly již na začátku roku 2013.

Výsledný tržní podíl 2,95%, kterého dosáhli všichni MVNO, které nejsou majetkově provázány se síťovým operátorem MNO tedy podle našeho názoru není v žádném případě výsledkem fungujícího trhu. Operátoři MVNO se pouze snažili splnit velmi přísné podmínky, které jim ukládají smlouvy a pod hrozbou několika milionových pokut dokázali za současného stavu na trhu téměř nemožné...

Strana 38, řádek 1403 - 1419

Vyšší růst tržního podílu společností TescoMobile a O2 Family oproti jiným MVNO

Úřad provedl analýzu velkoobchodních smluvních vztahů mezi MNO a všemi MVNO. Na základě této analýzy podle Úřadu nevyplývá, že by operátoři MVNO, majetkově propojení se síťovým operátorem MNO, byli nějakým způsobem systematicky zvýhodňováni. Vyšší růst tržního podílu TescoMobile je podle názoru Úřadu přisuzován silnému postavení značky Tesco a jejímu distribučnímu řetězci. V případě O2 Family (Bonarix) je důvod významného tržního podílu dlouhodobě budované tržní postavení a převedení zákaznické báze do režimu MVNO.

K tomuto uvádíme následující:

Pokud síťový operátor MNO připravuje smlouvu pro MVNO, kterého sám ovládá nebo dokonce 100% vlastní, není možné na základě takové smlouvy posoudit, jestli je operátor systematicky zvýhodňován nebo nikoliv. Síťoví operátoři, respektive manažeři, kteří tyto smlouvy připravují jsou si plně vědomi, že má Úřad právo kontrolovat podmínky těchto smluv a nemohou si proto dovolit z pochopitelných důvodů, aby měla tato smlouva výrazně výhodnější podmínky než pro ostatní MVNO.

Jestliže chceme posoudit, zda síťový operátor MNO zvýhodňuje svoje projekty, je potřeba se podívat na kroky, které činí směrem ke koncovým zákazníkům. Pokud pak vytvoří nabídky pro koncové zákazníky, které evidentně není možné připravit na základě běžně dostupných velkoobchodních nabídek, znamená to systematické zvýhodňování.

TescoMobile

- při dobití 300Kč dvojnásobný kredit + volání zdarma ve vlastní síti (do konce roku 2014)
- při dobití 300Kč volání za 1,50 + volání v síti zdarma + 1G internetu pro poslech rádia (současnost)

Pokud by se kterýkoliv operátor se standardními podmínkami velkoobchodní smlouvy pokusil vytvořit podobnou nabídku pro svoje zákazníky, nevydržel by na trhu příliš dlouho. Podle našich výpočtů by stačilo, aby z každých 50 zákazníků pouze jeden z nich využil této akční nabídky a operátor by se dostal do tak významné ztráty, že by musel podobnou akci ihned ukončit. Důležitým faktem pak je, že veškerý provoz sítě TescoMobile technicky a

finančně zajišťuje výhradně O2, Tesco Stores zajišťuje na základě dohody pouze distribuční síť. Všechny marketingové akce a cenové nabídky pak musí být odsouhlaseny operátorem O2. Fakticky tedy podle našeho názoru tento operátor nepatří do skupiny MVNO, ale do skupiny značkových přeprodejců jako je například BleskMobile.

O2 Family(Bonerix)

Tato firma je přímo ukázkovým příkladem systematického zvýhodňování operátorem a podle našeho názoru by měla být v každém případě zařazena mezi značkové přeprodejece. I toto označení však nebude úplně přesné, protože tato společnost se svým způsobem podnikání zcela odlišuje od všech ostatních MVNO nebo značkových přeprodejců. Jedná se čistě účelový projekt, který původně vznikl odkoupením zákaznické databázi firem Global care, TMT Czech, Hermod, Česká servisní a správní a Lakensis. V dalších letech se pak zástupci této společnosti věnovali výhradně převáděním větších i menších skupin zákazníků z řad firemních zákazníků.

Koncové maloobchodní ceny pro klienty jsou pak vždy připravené na míru pro každou skupinu zákazníků individuálně. Výsledné nabídky jsou však vždy nápadně výhodnější než nabídky ostatních MVNO. Například zcela běžně je dostupná nabídka neomezeného volání za 450Kč, velká část firemních zákazníků a jejich zaměstnanců však má cenu jen 290Kč měsíčně včetně 200MB internetu v ceně.

Ale i základní tarif uváděný ve veřejně dostupném ceníku je tak nízký, že prakticky není možné ho bez podpory operátora vytvořit. Tarif MINI - 49Kč měsíčně, 1,20Kč za minutu + neomezené volání v síti zdarma. Současně s postupným převáděním dalších firemních zákazníků zároveň probíhaly velmi dobře připravené marketingové akce, kdy stávající klienti Bonerix byli motivováni k přivádění dalších zákazníků z řad přátel nebo rodiny na tyto zvýhodněné nabídky.

V neposlední řadě pak O2 Family(Bonerix) zahájila v listopadu roku 2013 velmi dobře organizovanou a dlouho připravovanou akci, kdy na základě databáze telefonních čísel poskytnutých od síťového operátora O2 převáděla velké množství klientů z řad firemních zákazníků a to i za použití velmi agresivních obchodních praktik.

V souvislosti s touto akcí byla podána dvě trestní oznámení a přímo na Váš Úřad byly podány desítky podnětů od koncových uživatelů, kteří byli za použití velkého psychického nátlaku převáděni do sítě O2 Family(Bonerix). Některým klientům, kteří odmítli vstoupit do programu O2 Family(Bonerix) pak bylo následně odpojeno číslo z provozu. Jednalo se přibližně o 1500 koncových uživatelů.

Závěr:

Podle názoru všech výše zmíněných operátorů je uzavření analýzy v následujících měsících předčasné. Z výše uvedených důvodů není v tuto chvíli možné posoudit, jestli trh směřuje k účinné konkurenci a jakým způsobem se bude vyvíjet v následujícím období. Analýza totiž pracuje se statistickými údaji z roku 2014, kdy se mobilní trh dostal pouze do první fáze.

Navrhujeme v analýze dále pokračovat a rozšířit na oblast datových služeb, které s hlasovými službami tvoří ucelený soubor služeb, který nelze posuzovat odděleně.

Dále je nyní podle našeho názoru potřeba sledovat další vývoj a zejména se zaměřit na to, jakým způsobem probíhají vyjednávání hlavních operátorů MNO o přístupu k LTE a významné změně stávajících podmínek smluv, které téměř vylučují možnost účinné konkurence. Myslíme si, že by ČTÚ měl častěji vstupovat do jednání mezi operátory ze svého vlastního podnětu. Podle našeho zjištění se mnoho operátorů na Úřad o pomoc ze své vlastní iniciativy neobrátlí. Důvodem je obava z vyhrocení obchodních vztahů mezi hlavním operátorem MNO a MVNO/MVNE.

Připomínky zpracovali členové představenstva: Pavel Humpolík, Libor Kiner René Matečný

Datum: 10.8.2015

Oprávněná osoba jednající jménem Asociace: Pavel Humpolík

Podpis oprávněné osoby: