

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

KlokanMobil, s.r.o.
Purkyňova 103
612 00 Brno

STANOVISKA A NÁZORY K NÁVRHU OPATŘENÍ:

na základě VÝZVY k uplatnění připomínek k návrhu opatření obecné povahy analýzy 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, zasílám několik důležitých připomínek do diskuze z pohledu našeho mobilního operátora KlokanMobil

1) Na řádcích 402 - 409 úřad konstatuje, že existuje velká variabilita smluvních ujednání a operátoři MVNE a MVNO mají možnost vybrat si toho poskytovatele, který jim nejlépe vyhovuje...

K tomu uvádím za našeho operátora následující:

Projekt virtuálního operátora KlokanMobil patří mezi menší projekty virtuálních operátorů a náš plán byl vytvořit operátora s počtem SIM karet do 5 - 10.000 do 5 let. 6ádný z velkých operátorů proto nebyl ochoten s námi komunikovat o nabídce velkoobchodní smlouvy. Proto jsem ihned jak to bylo možné využil možnosti oslovit jednoho ze tří operátorů MVNE, kteří vznikli v polovině roku 2013.

V následujících třech měsících jsem potom intenzivně vyjednával se všemi třemi tehdy dostupnými MVNE (GTS, Quadruple, DHtelecom). Velkoobchodní ceníky těchto společností však byly natolik obdobné, že jsem automaticky pojal podezření, že se na skladbě těchto ceníků a výsledných prodejních cenách hlavní mobilní operátoři MNO jistě předem dohodli. Rozdíly v cenách za odchozí hovory i měsíční poplatky byly a jsou dále natolik podobné, že prakticky neumožňují jakoukoliv variabilitu.

Již od roku 2008 jsem aktivně spolupracoval s operátorem O2 a měl jsem již v době vyjednávání bohaté zkušenosti s motivacemi a chováním koncových zákazníků. Měl jsem dokonce k dispozici velké množství dat, které zahrnovaly údaje o volání koncových uživatelů, využívajících velké množství různě nastavených tarifů a zvýhodnění. Na základě těchto údajů jsme se pokusili aplikovat velkoobchodní nabídky všech tří MVNE na několik různých modelů připravovaných nabídek pro našeho operátora. Využili jsme tedy marketingových schopností a znalosti o chování zákazníků včetně velmi přesných dat chování více než 2500 aktivních SIM karet za období delší než 36měsíců.

Zjistili jsme však, že rozdíly v nákupních cenách u jednotlivých MVNE byly naprosto minimální a jediným kritériem pro naše rozhodování tedy byly pouze pořizovací a investiční náklady, které byly v tu dobu nejpříznivější u Quadruple. Jak funguje konkurence a variabilita

mezi smlouvami u velkých operátorů se můžeme jenom dohadovat, ale sám úřad uvádí na řádku 1405 a 1406, že se podmínky pro jednotlivé operátory MVNO příliš neliší.

ZÁVĚR: Velkoobchodní ceny nabídnuté MVNE prakticky umožňují vytvořit konkurenčně schopnou nabídku pouze pro SIM karty, které provolají 100 - 300 jednotek celkem a využívají internet ve výši maximálně 150MB. U všech ostatních SIM karet nedokážeme vytvořit konkurenční nabídku aniž bychom výrazně neprodělali.

2) Na řádcích 410 - 424 Úřad uvádí, že se zúčastnil procesu vyjednávání změny smluvních podmínek mezi operátorem MNO a MVNE a přesto, že nakonec nedošlo k dohodě, nebyl požádán ani jednou ze stran o stanovisko. Z toho úřad dovozuje, že poskytovatelé služeb jsou doposud schopni se dohodnout sami bez zásahu Úřadu...

K tomu uvádím za našeho operátora následující:

operátor KlokánMobil by rád přizval k jednání o změně smluvních podmínek, ale tato jednání by neměla smysl. MVNE mi může změnit podmínky pouze v rámci velmi pevně stanovených mantinelů daných hlavním operátorem, kterým je v mém případě operátor Vodafone. Jednání přímo s operátorem Vodafone se účastnit nemůžu, protože s ním nemám smluvní vztah. Na druhé straně se velmi často zúčastňuji setkání s ostatními operátory. Z těchto poznatků mi vyplývá jediné: na vstup virtuálních operátorů jsme všichni čekali více než 10let, nyní když se konečně podařilo na základě velkého tlaku Úřadu a veřejnosti několika málo firmám podařilo po několika letech vyjednávání uzavřít smlouvu... vyžaduje velkou dávku odvahy přizvat Úřad k vyjednávání o změně podmínek smlouvy.

ZÁVĚR: To, že Úřad nedostává podněty od virtuálních operátorů v žádném případě neznamená, že se dokážou bez problémů dohodnout.

3) Na řádcích 425 - 441 Úřad uvádí, že na základě vlastních marketingových schopností a znalosti o chování zákazníků, lze na základě velkoobchodních nabídek vytvořit nabídky neomezeného volání a neomezených SMS a dále Úřad uvádí, že lze vytvořit i datové balíčky s vyšším limitem. Toto podle úřadu dokazují nabídky několika MVNO, které ve svém ceníku mají tarify s neomezeným voláním nebo balíčky 10G

K tomu uvádím za našeho operátora následující:

na základě marketingových průzkumů a důkladnému sběru dat o chování zákazníků využívajících tarify s neomezeným voláním, jsme se rozhodli nezavádět u našeho operátora žádné nabídky neomezeného volání v síti nebo dokonce neomezené volání a SMS do všech sítí. Na základě dlouholetých zkušeností v mobilních službách od roku 2008 jsem získal mnoho kontaktů a mám poměrně dobrý přístup k informacím týkajících se chování zákazníků s neomezenými tarify. Na základě těchto informací a propočtů získaných z trhu, jsme vypočetli, že jakýkoliv pokus o zavedení neomezených tarifů nebo balíčků dat s vyšším limitem se rovná ekonomické sebevraždě. Tarify s neomezeným voláním nebo vyšší limity dat se pokusilo zavést mnohem větší počet MVNO než Úřad uvádí ve svojí zprávě. Většina z nich však tento tarif přestala nabízet a jeden operátor zkrachoval dva měsíce po zavedení této nabídky.

U operátora ČEZ je cena neomezeného volání výrazně dražší než je běžně dostupná maloobchodní cena u MNO, u ostatních operátorů si pak nelze nevšimnout, že tyto tarify

nejsou hlavním tahákem, ale pouze doplňkem v ceníku. Na těchto tarifech totiž každý virtuální operátor musí prodělávat. Statistická čísla uváděná operátory o chování zákazníků s neomezenými tarify jsou výrazně zkreslená a jsem připraven toto svoje tvrzení prokázat.

ZÁVĚR: To, že se u některých operátorů objevuje mezi položkami v ceníku neomezený tarif nebo vyšší datový balíček nedokazuje konkurenceschopnost velkoobchodních nabídek. Mobilní operátoři, kteří měli odvahu zavést balíčky neomezeného volání, je zavedli pouze proto, že našimi zákazníky jsou často rodiny a neumožněním neomezeného volání například jednomu členu rodiny, znamená přijít o další až 4 SIM karty ostatních členů rodiny

4) Na řádcích 1040 - 1042 Úřad uvádí, že jako MVNO jsou označovány společnosti, které kupují přístup do mobilních sítí a originaci provozu od MNO

K tomu uvádím za našeho operátora následující:

TescoMobile a O2Family (Bonerix) podle mého názoru nemohou ani v jednom splňovat podmínky pro označení jako MVNO.

V případě operátora TescoMobile zajišťuje provoz mobilní sítě výhradně operátor O2, společnost Tesco Stores se zabývá výhradně marketingem. U všech marketingových akcí a přípravě cenových nabídek je potřeba souhlas operátora O2 a má právo veta. TescoMobile tedy nenakupuje služby od MNO a je přímo ovládán operátorem O2. Z tohoto důvodu by měl být podle mého názoru zařazen do značkových přeprodejců.

Operátora O2 Family(Bonerix) vlastní ze 100% podílem operátor O2. Pokud tedy u tohoto operátora existuje nějaká velkoobchodní smlouva, jedná se o čistě účelové řešení. Tento operátor je plně ovládán operátorem O2 a patří tedy do stejné skupiny jako BleskMobil, Oskarta nebo Kaktus, tedy značkových přeprodejců. Je tady však další velmi významná skutečnost, kterou se O2 Family(Bonerix) výrazně liší od ostatních MVNO nebo značkových přeprodejců: O2 Family(Bonerix) je účelově vzniklá společnost, která měla nejdříve "vyčistit" mobilní trh od takzvaných "šedých" operátorů, kteří přeprodávali služby operátora O2 a následně ji operátor O2 použil jako nástroj pro správu velké části zaměstnaneckých programů. Drtivá část současných uživatelů SIM karet pod značkou O2 Family (Bonerix) jsou zaměstnanci různých velkých i menších společností, které dříve měly smlouvu přímo s operátorem O2 a Bonerix je pouze převedl do své zprávy. Při akvizicích dokonce používal velmi agresivní obchodní praktiky a v souvislosti s těmito akvizicemi bylo podáno několik trestních oznámení. Přímou na Úřad ČTÚ bylo pak podáno velké množství podnětů od firem a koncových uživatelů. Tyto kauzy jsou stále v řešení.

ZÁVĚR: Operátoři TescoMobile a O2 Family(Bonerix) mají být zařazeni mezi značkové přeprodejce operátora MNO a podle mého názoru by se měl Úřad zaměřit zejména na společnost O2 Family(Bonerix) a prošetřit události z roku 2013 a 2014.

5) Na řádcích 1283 - 1288 Úřad uvádí, že strukturální překážky vstupu na velkoobchodní trh přetrvávají, ale nejsou takové povahy, že by znemožňovaly vstup na relevantní trh

K tomu uvádím za našeho operátora následující:

Je poměrně snadné vstoupit na velkoobchodní trh, je však téměř nemožné dlouhodobě udržet přiměřenou ziskovost za stávajících velkoobchodních podmínek. Úřad sám uvádí na řádku 81-83, že služby Pre-paid jsou určeny zejména pro zákazníky s menší spotřebou služeb. Všechny velkoobchodní nabídky, které by umožnily našemu operátorovi tuto službu nabízet, však obsahují měsíční poplatek vyšší než 50Kč bez DPH měsíčně. Nastavením této cenové

hladiny v podstatě operátoři MNO vytvořili významnou strukturální překážku, která znemožňuje malým operátorům poskytovat služby až 40% koncových uživatelů, kteří využívají předplacených služeb.

Operátor KlokánMobil tedy vytvořil vlastní systém, který využívá velkoobchodních nabídek pro post-paid řešení. Přesto je stále měsíční poplatek tak vysoký, že prakticky nelze provozovat podnikání v oblasti pre-paid služeb se ziskem. Protože služby Pre-paid využívá u KlokánMobil více než 30% koncových uživatelů a nechceme nabídku předplacených služeb zrušit, musíme přistoupit k opatřením, která se dotknou nepříznivě koncových uživatelů s menší spotřebou. (minimální měsíční plnění, zavedení měsíčního poplatku nebo zavedení poplatku za vydání SIM karty...)

Dále znovu připomenu fakt, že běžná maloobchodní cena za neomezený tarif přímo od operátorů MNO klesla již na 450Kč měsíčně, zejména díky stále většímu množství zaměstnaneckých programů, které MNO začali po vstupu virtuálních operátorů více propagovat. Nejsme tedy schopni nabídnout svoje služby žádnému zákazníkovi, který na své SIM kartě provolá více jak 350 jednotek. Počet takových uživatelů podle našich zkušeností stále roste.

ZÁVĚR: Strukturální překážky v podobě vysokých měsíčních poplatků a odmítání požadavku na balíček neomezeného volání významně brání našemu operátorovi ve vstupu na 70 - 80% mobilního trhu jako celku.

6) Na řádcích 1170 - 1190 Úřad píše, že mají operátoři MNO povinnost jednat s operátory MVNO a MVNE o velkoobchodní nabídce služeb LTE a ČTÚ vyzval všechny operátory MNO k tomu aby umožnil velkoobchodní nabídku LTE nejen pro operátory Full MVNO, ale také ostatní operátory MVNO a MVNE.

K tomu uvádím za našeho operátora následující:

Již od roku 2013, tedy od vzniku KlokánMobil žádáme o snížení ceny internetových balíčků, kde je nákupní cena několikanásobně vyšší než maloobchodní cena u hlavních operátorů MNO pro běžné spotřebitele. Naše žádosti a urgencye směřují na MVNE Quadruple, od kterého služby nakupujeme, ale podle mých informací proběhlo několik jednání mezi MVNE a Vodafone. Do dnešního dne se však NIC NEZMĚNILO...

ZÁVĚR: Výrobci mobilních telefonů a provozovatelé sociálních sítí velmi rychle zareagovali a instalují přímo do mobilních telefonů aplikace pro komunikaci na sociálních sítích. Strukturální překážka v podobě nepřiměřeně vysokých cen za data a odmítání přístupu k LTE nám v podstatě zablokovala přístup k mladým a aktivním zákazníkům, kteří stále zvyšují svoje nároky na spotřebu dat.

7) Na řádcích 1377 - 1403 Úřad konstatuje, že od roku 2013 do konce roku 2014 došlo výraznému nárůstu tržního podílu MVNO na celkových 6,53%, z toho 2,95% je podíl SIM karet u MVNO majetkově neprovázaných s hlavními operátory MNO. Jedná se tedy o nárůst tržního podílu o více než 330% proti stavu v roce 2013. Toto pak považuje za důkaz fungování trhu.

K tomu uvádím za našeho operátora následující:

Každý operátor MVNO nebo MVNE, kterému se podařilo uzavřít smlouvu s některým s hlavních operátorů, se určitě musel zavázat k určitému počtu SIM karet, které je povinen aktivovat do určitého období. Také KlokánMobil se musel při vyjednávání přijmout závazek k

počtu aktivovaných SIM karet, ale na rozdíl od větších operátorů nemáme ve smlouvách smluvní pokuty v řádu několika milionů korun za nedodržení tohoto závazku. Vyjednávání s operátory trvalo v mnoha případech i několik let a jednání byla velmi tvrdá. Proto nyní smlouvy bezpochyby obsahují velmi tvrdé sankce na které tehdy zájemci o provozování MVNO nebo MVNO nakonec přistoupili, protože to byla jediná možnost jak s operátorem nakonec jednání uzavřít.

Téměř ihned po podepsání posledních smluv, však všichni tři hlavní operátoři MNO zareagovali na vstup prvních virtuálních operátorů, které nemají majetkové provázání s MNO, "Velkou mobilní revolucí", která radikálně změnila mobilní trh od základu. Přesto hlavní operátoři důsledně odmítají jakékoliv významnější změny ve smlouvách a vždy tvrdě vyžadují splnění všech podmínek na počet SIM karet, ke kterým se mobilní operátoři zavázali. Pokud se s některými MVNO nebo MVNE dohodli na změnách ve smlouvě, jednalo se vždy jen o drobné "kosmetické" změny, které absolutně nemohou mít významnější obchodní význam.

V důsledku radikálních změn na trhu a neochoty hlavních tří mobilních operátorů MNO měnit cenové podmínky, museli všichni virtuální operátoři navýšit výdaje na reklamu a přijmout řadu opatření na zvýšení podpory získávání nových zákazníků. Náklady na získání jedné SIM karty dosahují u KlokánMobil částky přibližně 1200Kč, protože používáme nejlevnější formu cílené reklamy na internetu a doporučení. Většina velkých operátorů však investovala desítky až stovky milionů do reklamy v tisku nebo televizi a náklady na jednu aktivní SIM kartu jsou několikanásobně vyšší.

ZÁVĚR: Vysoký nárůst počtu aktivovaných SIM u operátorů MVNO a MVNE, které nejsou ovládané hlavním operátorem MNO je důkazem toho, že MVNO dokázali i za velmi nepříznivých podmínek na trhu dodržet závazky vyplývající ze smluv s operátory MNO. Naproti tomu vysoký nárůst počtu SIM karet u MVNO ovládaných přímo operátorem je výsledkem systematického zvýhodňování vlastních projektů, které byly navíc podpořeny finančně náročnými reklamními kampaněmi...

8) Na řádcích 1403 - 1419 Úřad uvádí, že mnohem vyšší nárůst počtu SIM karet u operátorů MVNO majetkově propojených s hlavním operátorem není podle Úřadu důsledkem systematického zvýhodňování MVNO vlastněných MNO a Úřad z globálního pohledu nemá poznatky indikující riziko vytlačování majetkově nepropojených MVNO z trhu...

K tomu uvádím za našeho operátora následující:

K vytlačování MVNO majetkově nepropojených s hlavním operátorem MNO docházelo již před samotným vznikem těchto operátorů MVNO. Prvním závažným krokem je vznik "virtuálního" operátora Blesk Mobil. A dva měsíce před vznikem prvních MVNO bez majetkové účasti začali všichni tři hlavní operátoři MNO s dalšími kroky, které postupně povedou k vytlačování všech MVNO majetkově nepropojených s hlavními operátory MNO.

Tím nejzávažnějším krokem je samotné spuštění "Velké mobilní revoluce", kdy došlo k velmi razantní změně podmínek na mobilním trhu a první připravované projekty majetkově nepropojených MVNO tím dostaly výraznou "ránu pod pás"

a) TescoMobile - nenakupuje služby od MNO a proto si mohl dovolit nabídnout u SIM karet prodávaných až do roku 2015 akce "dvojnásobný kredit" + volání zdarma ve vlastní síti. Na základě všech modelových výpočtů a aplikování na modely chování jednotlivých SIM karet a při použití všech našich marketingových zkušeností jsme došli k závěru, že pokud by se

podobnou reklamní akci pokusil aplikovat, kterýkoliv MVNO, který nakupuje služby u MNO, znamenalo by to konec tohoto operátora.

b) O2Family(Bonerix) - nenakupuje služby od operátora MNO, protože je ovládaný přímo operátorem. Pokud tedy existuje velkoobchodní smlouva mezi O2Family a O2, jedná se pouze o účelové rozhodnutí managementu O2, aby mohl být tento "virtuální" operátor zahrnut mezi MVNO majetkově propojené s hlavním operátorem.

Podle dostupných informací získaných od několika desítek zákazníků O2Family(Bonerix), poskytuje tento operátor na drtivé většině SIM karet takzvané zaměstnanecké tarify, s následující cenovou politikou: Neomezené volání do všech sítí od 290 - 450Kč, Tarif mini, 49Kč měsíčně a volání ve vlastní síti ZDARMA, kvalitní přístup k LTE za ceny výrazně nižší než jsou ceny u velkoobchodních ceníků jsou samozřejmostí

c) O2Family(Bonerix) - již od začátku roku 2012 systematicky využívá databáze telefonních čísel poskytnutých operátorem O2, které dosud využívají volání prostřednictvím uzavřené rámcové smlouvy. Na základě těchto informací postupně uzavírá smlouvy s většími i menšími firmami a převádí jednotlivé koncové uživatele. Při převádění jednotlivých koncových uživatelů navíc nezdráhal v minulosti využít i velmi agresivní obchodní praktiky. Několik zástupců firem a desítky koncových uživatelů podalo přímo na Váš Úřad řadu podnětů a do dnešního dne probíhá šetření, které zatím stále není uzavřeno.

d) V neposlední řadě všichni tři hlavní operátoři MNO začali významně podporovat maloobchodní nabídky pro zaměstnance firem, odborová sdružení, zájmové svazy a jiné spolky. Tato zvýšená aktivita sice přináší řadě koncových uživatelů větší výhody než by získali na standardních prodejnách operátorů, ale zároveň tím automaticky odvádějí zákazníky od všech MVNO, protože poskytují tak nízké maloobchodní ceny, kterým žádný MVNO nedokáže nikdy konkurovat. V příloze tohoto emailu přikládám statistické údaje za našeho operátora KlokanoMobil, které jasně dokazují, že k vytlačování trhu již dochází...

ZÁVĚR: Podle statistických čísel uvedených v tabulce, kterou přikládám je vidět nárůst počtu SIM našeho operátora o 202 SIM karet. Takže pokud použijeme stejnou metodiku posuzování úspěchu našeho operátora, tak jako je to uvedeno v analýze relevantního trhu, máme roční nárůst téměř 23%...

Za úspěch to však nepovažujeme, protože více než **72%** zákazníků, kteří odchází k jinému operátorovi se vrací zpět k hlavním operátorům MNO. Další 27% jsme vypověděli z důvodu neplacení faktur nebo nenabití kreditu do 6měsíců. Pouze 4 zákazníci uvedli jako důvod odchodu jiného operátora MVNO. (2x TescoMobile, 1x Oskarta, 1x Kaktus)

Z výše uvedených závažných důvodů podle mého názoru trh mobilních komunikací nespěje k účinné konkurenci a chtěl bych tímto za sebe i ostatní malé operátory požádat Úřad o důkladné zvážení všech argumentů. Pro důkladné posouzení konkurenčního prostředí je podle mého názoru příliš brzy a analýza trhu by měla nadále pokračovat.

Připomínky zpracoval dne 10.8.2015 Pavel Humpolík, jednatel operátora KlokanoMobil
Příloha č.1 : Analýza počtu SIM KlokanoMobil