



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

dne / date 8. prosince 2017

věc/ re **Připomínky společnosti T-Mobile k návrhu rozhodnutí č. REM/3b/XX.2017-Y**

Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

| | |
|---|--|
| NÁZEV NÁVRHU ROZHODNUTÍ KE KONZULTACI: | Návrh rozhodnutí č. REM/3b/XX.2017-Y ze dne 8. 11. 2017 |
| IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÝCH SUBJEKTŮ: | T-Mobile Czech Republic a.s. Tomíčková 2144/1 148 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 rozhodnutí č. REM/3b/XX.2017-Y (dále také jen „Návrh“).

I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU

I. 1 Výrok část I. bod 1. e)

Návrh rozhodnutí koncepčně vychází z předpokladu, že společnost CETIN je motivována poskytovat své služby ve vysoké kvalitě a tomu přizpůsobí nastavení SLA a příslušné sankce. Současně Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) konstatuje, že neshledal problémy s nastavením výše SLA. Společnost T-Mobile se s těmito premisami nemůže ztotožnit. I když připustíme, že společnost CETIN by měla být motivována poskytovat služby ve vysoké kvalitě, tak z toho nelze dovozovat, že bude ochotna dobrovolně nastavovat takové pokuty, které ji budou citelně sankcionovat za nedodržení vysokých parametrů kvality. Takový přístup by byl neracionální. To dokazuje i současná úroveň SLA a souvisejících sankcí, která je zřetelně pouze symbolická. Viz níže příklad vybraných SLA s vypočtenou sankcí za porušení, které jsou sice odvozeny od měsíční ceny služby, jak předpokládala stávající regulace, ale rozdělením služeb na přípojku a přístup se cena vypočítává pouze ze služby přístupu, která představuje zdaleka nejmenší část pravidelné měsíční platby za celou službu.

Skutečnost, že Úřad doposud nezaznamenal žádné problémy s nastavením SLA, je dán zejména tím, že implementace systémů pro jejich měření na straně alternativních operátorů, které musí být plně automatické, aby vůbec mohli takto vydefinovaná SLA měřit, je velice náročná a navazuje na implementaci všech ostatních, předcházejících procesů. Očekáváme, že otázka přiměřenosti SLA bude velice aktuální, jakmile budou procesy jeho měření implementovány (tedy v období účinnosti analýzy a rozhodnutí o uložení povinností).

Příklad vybraných SLA s vypočtenou pokutou za jejich nedodržení¹:

I. Překročení doby pro odstranění poruchy

Smluvní pokuta za překročení průměrné doby odstranění poruchy služeb přístupu DSL za měsíc.

1) V případech bez nutnosti výjezdu technika CETIN, nepřesáhne doba trvání poruchy

- 3 hodiny v 80% případů
- 12 hodin v 90% případů
- 18 hodin v 99% případů

2) U poruch s nutností výjezdu technika CETIN, nepřesáhne doba trvání poruchy

- 26 hodin u 90% případů skupiny A a u 85 % případů skupiny B
- 30 hodin u 75% případů skupiny C

¹ Viz. Příloha 4 Smlouvy o přístupu k veřejné pevné komunikační síti MMO

- pro všechny skupiny A, B a C 68 hodin pro 90% případů

*Smluvní pokuta činí 50% (tj. **26,5 Kč**) měsíční ceny služby za každý případ, u kterého dojde k překročení jednoho z uvedených limitů. Překročení se počítá za každý limit zvlášť.*

II. Překročení počtu poruch za měsíc

Smluvní pokuta za překročení limitu počtu poruch přístupu DSL za kalendářní měsíc v případě, že k nedodržení parametru dojde v daném kalendářním měsíci.

Počet poruch za kalendářní měsíc nepřesáhne 2,1% z počtu aktivních služeb přístupu.

*Smluvní pokuta činí 15% (tj. **7,95 Kč**) ceny konkrétní služby dotčené poruchou za každý případ.*

III. Překročení počtu poruch na stejném službě u stejného koncového bodu za měsíc

Smluvní pokuta za překročení limitu počtu poruch přístupu DSL za kalendářní měsíc v případě, že k nedodržení parametru dojde v daném kalendářním měsíci.

Podíl poruch opakujících se do 30 dnů na stejné službě u stejného koncového bodu sítě nepřesáhne 7%.

*Smluvní pokuta činí 15% (tj. **7,95 Kč**) ceny konkrétní služby dotčené poruchou za každý případ.*

IV. Porucha nově zřízené služby

Smluvní pokuta za překročení dovoleného průměrného podílu poinstalačních poruch služeb přístupu DSL v případě, že k nedodržení parametru dojde v daném kalendářním měsíci.

Podíl služeb přístupu, u kterých byla do 14 dnů od instalace zjištěna porucha, nepřesáhne 8%.

*Smluvní pokuta činí 5% (tj. **2,65 Kč**) z měsíční ceny služby průměrného měsíčního počtu případů, u kterých došlo k překročení limitu.*

V. Nedodržení parametru spolehlivosti fungování služby

Nárok na slevu z ceny přístupu DSL za nedodržení parametru spolehlivosti fungování služby přístupu DSL v případě, že k nedodržení parametrů dojde ve třech po sobě jdoucích kalendářních měsících. Tj. tři měsíce po sobě nesmí být splněn limit dostupnosti jedné konkrétní služby přístupu DSL, aby bylo možné nárok pro ni uplatnit za třetí měsíc.

Minimální spolehlivost fungování služby za kalendářní měsíc je 98,5%. Spolehlivost fungování služby se vyjadřuje jako procentuální dostupnost služby přístup v kalendářním měsíci. Do vyjádření spolehlivosti služby není započítán čas nezbytný pro provedení údržby sítě souvisejících technologií zajišťujících provoz služby a čas plánovaných odstávek sítě a souvisejících technologií.

*Smluvní pokuta činí 20% (tj. **10,6 Kč**) měsíční ceny služby za každý případ, u kterého dojde k nedodržení parametru.*

Z výše uvedeného přehledu vybraných SLA a vypočtených pokut je zřejmé, že nastavení pokut společností CETIN je velmi nízké a dostatečně nemotivuje společnost CETIN k poskytování služby na smluvně uzavřené úrovni kvality. Navrhujeme, aby Úřad stanovil metodu pro nastavení SLA a výši pokut za jejich nedodržení tak, aby společnost CETIN motivovala k dodržování úrovně kvality poskytovaných služeb. Eventuálně by Úřad mohl nastavit sankce za nedodržení SLA sám, například na základě mezinárodního srovnání.



II. STANOVISKA A NÁZORY K NÁVRHU OPATŘENÍ

Neuplatňujeme.

S pozdravem,

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