

Český telekomunikační úřad
Sokolovská 219
190 00 Praha 9

dne / date 1.10.2008

věc / re **Připomínky společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. k návrhu 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.**

Formulář pro uplatnění připomínek, stanovisek a názorů

NÁZEV NÁVRHU OPATŘENÍ KE KONZULTACI:	Návrh opatření obecné povahy č. OOP/10/XX.2008-Y, kterým se mění opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3
IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE DOTČENÉHO SUBJEKTU:	T-Mobile Czech Republic a.s. Tomíčkova 2144/1 149 00 Praha 4
IČ:	649 49 681
Kontaktní osoba:	Ing. Martin Čechák Senior specialista regulace mobil: +420 603 404 316 e-mail: martin.cechak@t-mobile.cz
DŮVĚRNOST POSKYTNUTÝCH INFORMACÍ:	připomínky neobsahují důvěrné informace, ani informace tvořící předmět obchodního tajemství společnosti T-Mobile
Jméno a příjmení, funkce oprávněné osoby:	Ing. Richard Stonavský Senior manažer regulace

Úvod

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „T-Mobile“) vítá možnost uplatnit své připomínky a komentáře k návrhu 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 (dále jen „návrh“).

Klíčové připomínky k návrhu (blíže specifikované v následujícím textu) jsou tyto:

- **V případě účastníků s písemnou smlouvou T-Mobile není schopen provést autorizaci v navrhované lhůtě jednoho pracovního dne doručení projevu vůle směřujícího k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy od účastníka. Takto stanovenou lhůtu považujeme za nepřiměřenou a v případě, že Úřad trvá na jejím zavedení, navrhuje stanovení této maximální lhůty na 3 pracovní dny.**
- **Případné zavedení maximální lhůty pro autorizaci zákazníků s písemnou smlouvou si vyžádá ze strany mobilních operátorů nutné změny, které není v žádném případě možné provést v patnáctidenní lhůtě, se kterou nyní návrh počítá. Případné provedení takovýchto změn si vyžádá lhůtu několika měsíců, považujeme proto za přiměřené odložení účinnosti této části návrhu o 6 měsíců.**

I. PŘIPOMÍNKY K JEDNOTLIVÝM ČÁSTEM/USTANOVENÍM NÁVRHU OPATŘENÍ

I.1. Článek 1 bod 4 výroku (ř. 57 – 65)

Tato připomínka se týká změny navrhovaného znění článku 1 bodu 4 výroku návrhu, a to následujícím způsobem:

4. *V článku 11 odst. 6 zní:*

„(6) Opouštěný mobilní operátor autorizuje účastníka v případě předplacených karet nejpozději do 1 hodiny po zadání objednávky do společného řešení a v případě písemné smlouvy do tří pracovních dnů od doručení projevu vůle směřujícího k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy dle podmínek sjednaných touto smlouvou od účastníka, a to 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:

a) Oprava písařské chyby v úvodní větě článku 1 bodu 4 (kde je nyní v návrhu chybně uveden článek 1 namísto článku 11)

b) Navrhovaná změna je dle odůvodnění návrhu motivována snahou Úřadu o zrychlení procesu ověření objednávky (platné opatření obecné povahy č. OOP/10/07.2005-3 nyní lhůtu pro provedení autorizace účastníka nestanovuje), nicméně lhůta do 1 pracovního dne od doručení projevu vůle směřujícího k ukončení nebo dalšímu nepokračování smlouvy od účastníka (dále jen „písemná výpověď z důvodu přenesení čísla“), která je nyní navrhována u zákazníků s písemnou smlouvou je vzhledem k tomu, jak jsou v současné době nastaveny procesy písemné komunikace mezi účastníky a operátory nerealistická. Vzhledem k objemu přijímané písemné komunikace T-Mobile v současné době nemůže žádným způsobem garantovat, že určitá specifická doručená písemnost (tedy písemná výpověď z důvodu přenesení čísla) bude správně identifikována a předána ke zpracování na relevantní oddělení tak, aby bylo možné provést autorizaci do 1 pracovního dne od okamžiku doručení.

T-Mobile navíc 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 značkové prodejny v celé České republice. V takovémto případě jsou tyto písemné výpovědi shromážděné v příslušném dni 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 a bylo by nutné celý proces změnit, například tak, že by zákazníkům bylo umožněno podávat písemnou výpověď z důvodu přenesení čísla pouze na Zákaznickém centru a nikoliv na značkových prodejnách.

Z výše uvedeného vyplývá, že pokud by nyní měli mobilní operátoři nově mít stanovenou povinnost provést autorizaci u písemných smluv do jednoho pracovního dne, nevyhnutelně by si to vyžádalo dodatečné změny příslušných procesů a případné posílení kapacity (personální a materiální) oddělení zabývajících se příjmem písemné komunikace a následně zpracováním výpovědí účastnických smluv (které v současné době pracuje v režimu „best effort“, bez prioritizace doručených výpovědí podle důvodu jejich podání). Takovéto změny by si nevyhnutelně vyžádaly vynaložení dodatečných nákladů. Vzhledem k tomu, že si nejsme vědomi toho, že by obecně délka procesu přenesení čísla byla předmětem stížností ze strany zákazníků, nepovažujeme tyto náklady případně vynaložené na garantování maximální doby jedné z mnoha fází procesu přenesení čísla (tj. autorizace) za účelně vynaložené. Pokud přesto Úřad bude trvat na stanovení maximální lhůty pro autorizaci účastníka rovněž v případě písemné smlouvy, považujeme za přiměřené stanovení takové lhůty v délce tří pracovních dnů.

I.2. Článek 2 výroku (ř. 97-98)

Tato připomínka se týká změny navrhovaného znění článku 2 výroku, a to následujícím způsobem:

S výjimkou článku 1 bodu 4 výroku toto opatření obecné povahy nabývá účinnosti patnáctým dnem ode dne jeho uveřejnění v Telekomunikačním věstníku. Článek 1 bod 4 výroku tohoto opatření nabývá účinnosti k prvnímu dni sedmého měsíce následujícího po jeho uveřejnění v Telekomunikačním věstníku.

Odůvodnění:

Jak bylo již uvedeno v předchozí připomínce, případná změna „negarantované“ délky autorizace u zákazníků s písemnou smlouvou do režimu s pevně stanovenou maximální délkou této fáze procesu přenesení čísla si ze

strany mobilních operátorů nutně vyžádá změnu příslušných procesů a posílení kapacit příslušných oddělení. Na délce stanovené maximální lhůty závisí jak komplexní a nákladná tato změna bude, ovšem bez ohledu na stanovenou maximální délku autorizace to v každém případě to bude změna natolik významná, že ji v žádném případě nebude možno uskutečnit do patnácti dnů, jak je nyní navrhováno. Pokud tedy Úřad bude trvat na stanovení maximální lhůty pro autorizaci účastníka rovněž v případě písemné smlouvy, bude nutné poskytnout mobilním operátorům přiměřenou lhůtu k provedení výše uvedených změn, za kterou považujeme lhůtu minimálně šesti měsíců.

II. STANOVISKA A NÁZORY K NÁVRHU OPATŘENÍ

Neuplatňujeme

S případnými dotazy a komentáři k těmto připomínkám se prosím kdykoli obraťte na Ing. Martina Čecháka, Senior specialistu regulace společnosti T-Mobile, tel. 603 404 316, e-mail martin.cechak@t-mobile.cz.

S pozdravem,

Ing. Richard Stonavský
Senior manažer regulace
T-Mobile Czech Republic a.s.