

Karta równoważności

Warszawa, 30 Marca 2009

Twój świat. Cały świat.



Karta Równoważności – propozycja TP SA

ADRESACI:



CELE:

- Rozwój rynku telekomunikacyjnego poprzez poprawę współpracy międzyoperatorskiej
- Zapewnienie wszystkim Operatorom równoważnego dostępu do usług i niezbędnych do korzystania z nich informacji oraz porównywalnego poziomu obsługi
- Eliminację ryzyk wynikających z narzucenia obowiązku podziału funkcjonalnego
- Zwiększenie przejrzystości działań TP
- Skrócenie czasu negocjacji i podpisywania umów między operatorami
- Ograniczenie ryzyka współpracy międzyoperatorskiej opartej na decyzjach administracyjnych
- Szerzenie w TP kultury równego traktowania i eliminacja możliwości dyskryminacji pozacenowej
- Wypracowanie wraz z UKE i Rynkiem optymalnego końcowego kształtu Karty.

Kontekst propozycji Telekomunikacji Polskiej

Uwarunkowania
rynkowe

Zwiększenie transparentności podejmowanych działań w zakresie równoważnego traktowania wszystkich operatorów korzystających z hurtowych usług regulowanych.

Rozwiązywanie zgłaszanych przez rynek problemów (m.in. w raportach KIGEiT czy Audytela)

Uwarunkowania
prawne

Rozmowy z UKE i rynkiem – propozycja TP i harmonogram UKE.

Działania UKE mające na celu podziału TP.

Aktualnie obowiązujące przepisy nie zezwalające na podział TP.

Uwarunkowania
ekonomiczne

Kryzys ekonomiczny, przekładający się na utrudnienia w pozyskaniu finansowania nowych inwestycji oraz ograniczający popyt.

Zmniejszająca się liczba użytkowników sieci stacjonarnej.

Raport konsorcjum wskazujący na porównywalne koszty i korzyści podziału

Tańsza od podziału propozycja TP, nie narzucająca sztywnych podziałów

Jak to chcemy osiągnąć – Filary Karty Równoważności

1. **Równowaga produktów** detalicznych i ich hurtowych odpowiedników
2. **Równowaga usług** świadczonych klientom detalicznym i hurtowym
3. **Równowaga informacji** – jednakowy zakres i poziom informacji dostępnych dla zewnętrznych klientów hurtowych jak i wewnętrznych działów TP świadczących usługi klientom detalicznym.

Inicjatywy:

- ✓ Utworzenie chińskich murów ograniczających przepływ informacji
- ✓ Zmiana motywacji pracowników dostarczających usługi hurtowe regulowane
- ✓ Szkolenia z kultury niedyskryminacji
- ✓ Nadzór nad przestrzeganiem zobowiązań wynikających z Karty
- ✓ Powołanie wraz z izbami telekomunikacyjnymi Forum Telekomunikacyjnego, aby łatwiej rozwiązywać problemy operacyjne związane ze współpracą międzyoperatorską (BSA, LLU, WLR, etc.)

Równoważność produktów hurtowych i ich detalicznych odpowiedników

- Każda usługa detaliczna ma swój hurtowy odpowiednik, np.:
 - Neostrada tp oraz
 - hurtowa oferta szerokopasmowego dostępu do sieci BSA
- Równoważne warunki w zakresie:
 - cen
 - funkcjonalności produktów
 - specyfikacji i jakości usług
 - usuwania usterek i obsługi reklamacji
- Proces rozwoju i wdrażania nowych produktów regulowanych:
 - konsultacje z rynkiem
 - komunikacja z rynkiem podczas wprowadzania ofert i produktów
 - deklaracje terminów wdrożenia

Równoważność usług

- Równoważność działania systemów i procesów mających wpływ na jakość usług
- Stały monitoring parametrów porównywalności usług.
- Publikacja na stronach www wskaźników dla produktów hurtowych i detalicznych

- Przykładowe wyniki dla usług internetowych styczeń 2009

Wskaźnik	Usługa hurtowa BSA	Usługa detaliczna
Jakość weryfikacji technicznej przy zamówieniu	92,57%	91,94%
Terminowość naprawy uszkodzenia i informacji o naprawie	93,17%	81,14%

- Nowe wskaźniki (kolejne usługi, monitorowanie procesów współpracy międzyoperatorskiej).

- Akcje naprawcze w przypadku niezadowalających wartości wskaźników

Równoważność informacji

- Chińskie mury blokujące dostęp do informacji nieuprawnionym do tego wewnętrznym jednostkom TP i podmiotom zewnętrznym:
 - Domeny informacyjne wraz z zasadami dostępu:
 - Hurt i Infrastruktura – dane dotyczące klientów hurtowych oraz infrastruktury TP,
 - Detal – informacje na temat klientów detalicznych TP
 - Korporacja – wszystkie dane wytwarzane przez funkcje wspierające podstawową działalność przedsiębiorstwa – np. finanse, HR etc.
 - Mechanizmy kontroli przepływu informacji na poziomie organizacyjnym oraz w systemach IT
 - Okresowe audyty.
- Dostęp do aplikacji i systemów wykorzystywanych przez służby TP dla obsługi usług regulowanych (np. Check)

Porównanie propozycji TP z innymi krajami (Wielka Brytania, Włochy)

Działania służące zapewnieniu równoważności dostępu			
Oddzielna struktura zarządcza dla części Hurtowej	✓	✓	✓
Oddzielna struktura zarządcza dla części Dostępowej		✓	✓
Odrębne systemy motywacyjne dla części Hurtowej	✓	✓	✓
Odrębne systemy motywacyjne dla części Dostępowej		✓	✓
Reguły postępowania i system szkoleń	✓	✓	✓
Equivalence of Output (EoO)	✓	✓	
Chińskie mury wewnątrz organizacji & profile dostępowe do systemów IT	✓	✓	✓
Raportowanie KPI dla jakości obsługi Klientów Operatorów vs. Detal	✓	✓	✓
Forum Telekomunikacyjne	✓		✓
Equivalence of Input (EoI)			✓
Pełne rozdzielenie środowiska IT			✓
Rebranding usług Hurtowych			✓
Fizyczna separacja pracowników			✓

Zalety Propozycji TP

- Karta Równoważności likwiduje przesłanki dyskryminacji pozacenowej i polepsza współpracę międzyoperatorską
- Niższe niż w przypadku podziału koszty wdrożenia Karty Równoważności - **110 mln zł** (*bez projektów towarzyszących*)
- Krótki czas oczekiwania na efekty wdrożenia Karty - pełne efekty widoczne w ciągu **2 lat** od momentu uzgodnienia działań z UKE
- Karta Równoważności pozwala szybko rozwiązać problemy zgłaszane DZISIAJ przez rynek
- Stanowi dobrowolne rozwiązanie wprowadzane przez TP we współpracy z rynkiem
- Uwzględnia specyfikę polskiego rynku – niższą penetrację telefonii stacjonarnej, efekty wdrożonych już ofert ramowych
- Jest łatwa do wprowadzenia – nie wiąże się z istotnymi zmianami organizacyjnymi i systemowymi
- Karta to także niższe koszty dla operatorów alternatywnych

Dziękuję!

Twój świat. Cały świat.

