

Připomínky společnosti Oskar Mobil a.s. k návrhu opatření obecné povahy č. OOP/14/XX.2005-Y, kterým se stanoví parametry kvality poskytovaných služeb, které mají být měřeny, obsah, forma a způsob uveřejnění informací o aktuálních cenách, kvalitě a podmínkách poskytovaných veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

	USTANOVENÍ	PŮVODNÍ TEXT	NOVÝ TEXT	ODŮVODNĚNÍ
1.	<p>Čl. 2, odst. 1 Parametr znění:</p> <p>Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby</p> <p>a) všech podaných reklamací</p> <p>b) všech oprávněných reklamací</p>	<p>Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</p>	<p>Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu pisemných reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.</p>	<p>Oskar Mobil přijímá dle svého reklamačního řádu podobné reklamace pouze v písemné formě, nicméně uživatelé mohou u některých poskytovatelů služeb uplatňovat reklamaci vyúčtování také telefonicky, přičemž reklamace může být vyřízena v rámci telefonního hovoru a účastníkovi může být např. kreditována neoprávněně naúčtovaná částka. Evidence těchto telefonických reklamací se nám jeví téměř nereálná a z výše uvedeného důvodu navrhuje zpřesnění textu opatření</p>
2.	Dtto	Rc je pro a) počet všech reklamací podaných ve sledovaném	Rc je pro a) počet všech reklamací přijatých ve sledovaném období.	Z pohledu poskytovatele služby je rozhodující ve sledovaném období vždy pouze okamžik přijetí reklamace, a ne okamžik, kdy ji účastník podá např. prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.
3.	Dtto	Rc je pro b) počet všech uzavřených oprávněných reklamací ve sledovaném období.	Rc) je pro b) počet všech uzavřených oprávněných reklamací ve sledovaném období. Dnem uzavření reklamace se rozumí den, kdy je účastníkovi odesláno či sděleno první oznámení o výsledku vyřízení reklamace. Do výpočtu se nezapočítávají opakované reklamace účastníka týkající se téhož důvodu reklamace.	<p>Z návrhu opatření není zcela zřejmé, co se rozumí uzavřením reklamace, zda je to odeslání vyjádření účastníkovi či např. vystavení vyúčtování, v němž je vrácena neoprávněně naúčtovaná částka a tímto způsobem tak dojde k finančnímu narovnání mezi poskytovatelem služby a účastníkem.</p> <p>Řada účastníků v případě nesouhlasu s uzavřením reklamace jako neoprávněné tuto podává opakovaně, v některých případech i několikrát. Započítávání těchto opakovaných reklamací dle našeho přesvědčení značně zkresluje objektivnost a vypovídací hodnotu výpočtu.</p> <p>Dále z opatření není zřejmé, jak postupovat v případě, kdy poskytovatel služby reklamaci uzavře jako neoprávněnou, avšak účastník následně podá námitku k Českému telekomunikačnímu úřadu, který reklamaci posoudí jako oprávněnou (a to např. až v dalším sledovaném období).</p>

4.	Dtto	Vc je počet všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.	Vc je počet účastnických čísel, pro které bylo vystaveno vyúčtování ve sledovaném období.	<p>Pro zajištění objektivně porovnatelného výpočtu „četnosti reklamací“ je dle našeho názoru nutné vzít v úvahu skutečnost, že někteří poskytovatelé vystavují samostatné vyúčtování pro každé účastnické číslo, zatímco jiní vystavují vyúčtování souhrnné pro všechna účastnická čísla využívaná jedním účastníkem (což např. zejména v případě firemních zákazníků může představovat jedno vyúčtování pro desítky účastnických čísel). Dle našeho názoru by tedy bylo přesnější, pokud by se porovnával počet reklamací nikoli k počtu vystavených vyúčtování, ale vztahující se k počtu konkrétních účastnických čísel, pro která jsou příslušná vyúčtování vystavována.</p> <p>Dále je nutné vzít v úvahu skutečnost, že někteří poskytovatelé přestávají po přerušení poskytování služeb (např. z důvodu dlužné částky) vystavovat vyúčtování, kdežto jiní vystavují vyúčtování i po tomto přerušení. Jelikož v těchto vyúčtováních nejsou účtovány žádné služby, dá se předpokládat, že je účastníci reklamovat nebudou.</p>
5.	<p>Čl. 2, odst. 1 Parametr znění:</p> <p>Průměrná doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb</p>	Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb je doba od okamžiku, kdy volající obdržel první kontrolní volací tón, až do okamžiku, kdy se mu přihlásí obsluha nebo automatický systém, aby byla poskytnuta požadovaná informace.	Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb je doba od okamžiku, kdy volající obdržel první kontrolní volací tón nebo kdy prostřednictvím automatického systému požádal o spojení s obsluhou pracoviště informačních služeb až do přihlášení této obsluhy.	Pokud volající vytočí číslo pracoviště informačních služeb, je v současné době vždy bez jakékoli časové prodlevy spojen s automatickým hlasovým systémem. Následně má možnost si v nabídce tohoto systému zjišťovat různé informace a měnit nastavení služeb. Jednou z voleb je také spojení s obsluhou informační linky (vždy záleží na volajícím, zda bude chtít být spojen a také na jeho znalosti nabídky (menu) hlasového systému). Okamžik od spojení s hlasovým systémem do spojení s obsluhou je vždy velmi individuální a ze strany poskytovatele služeb vzhledem k výše uvedenému takřka neovlivnitelný. Jediným objektivně měřitelným kritériem je dle našeho názoru doba od provedení volby volajícího na spojení s obsluhou informační linky do okamžiku přihlášení této obsluhy. V případě, že automatický systém není využíván vůbec navrhujeme ponechat původní možnost. Případ popsáný v Čl. 2, odst. 1 také neřeší případ, kdy je účastníkovi umožněno pouze zanechání zprávy (sdělení požadavku na pracoviště informačních služeb) s tím, že informace je mu poskytnuta až následně formou zpětného volání od operátora.
6.	<p>Čl. 2, odst. 1 Parametr znění:</p> <p>Míra předčasného ukončení spojení nebo ztráty integrity služeb v mobilní síti elektronických komunikací.</p>	Míra předčasného ukončení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti elektronických komunikací je	Míra předčasného ukončení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti elektronických komunikací je podíl počtu předčasně	<p>Formulace silného provozu je velmi obecná, navrhujeme proto použít měření v hlavní provozní hodině, kdy je zatížení sítě nejvyšší, tudíž i porovnání míry předčasného ukončení spojení mezi operátory bude lépe odrážet skutečnost.</p> <p>5 minutový interval trvání hovoru je z našeho hlediska pro uvedený účel zcela irelevantní a zavádějící, protože je snadno ovlivnitelný marketingovými kampaněmi a skladbou zákazníků a tudíž nevyovídá nic o kvalitě sítě.</p>

		podíl počtu předčasně ukončených spojení k celkovému počtu spojení trvajícím minimálně 5 minut v období silného provozu...	ukončených odchozích hovorů k celkovému počtu veškerých uskutečněných odchozích hovorů v hlavní provozní hodině . Vypustit definici období silného provozu a namísto ní použít standardně zavedené období hlavní provozní hodiny.	Navrhujeme tedy příslušný parametr vztáhnout ke všem hovorům uskutečněným v síti. Rovněž pro zvýšení přesnosti a porovnatelnosti navrhujeme zohledňovat pouze odchozí hovory, aby se zamezilo dvojímu započítání předčasných ukončení, tzn. aby jeden operátor nezapočítával předčasná ukončení, která byla zapříčiněná na straně jiného operátora. Dále bychom rádi poukázali na období mimořádných situací a krizových stavů, kdy může být síť elektronických komunikací v určité oblasti velmi přetížena a tudíž jsou případné výpadky spojení pravděpodobné. Domníváme se proto, že by opatření mělo umožnit (např. na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu) nezahrnout do výpočtu výpadky spojení uskutečněných v určitém místě a čase.
7.	Článek 3, bod 3	Přehled o aktuálních cenách a podmínkách vybranýchslužeb elektronických komunikací za období.....	Přehled o aktuálních cenách a podmínkách vybranýchslužeb elektronických komunikací platný ke dni	Vzhledem k tomu, že ceny služeb se mohou měnit, přičemž ne vždy je zřejmé, kdy bude změna provedena (či není možné z marketingových důvodů tuto změnu komunikovat), je dle našeho názoru vhodnější uvádět datum, k němuž jsou ceny uvedeny (tj. datum poslední aktualizace dle článku 3 bodu 2 Opatření).
8.	Článek 3, bod 3	PŘEHLED o aktuálních cenách a podmínkách vybraných služeb.....		<p>1) Z opatření a uvedeného přehledu není zřejmé, zda je v něm nutno uvádět také cenové plány a jiné služby, které již nejsou součástí aktuální nabídky poskytovatele, přesto je někteří účastníci využívají. Pokud by bylo nutno uvádět veškeré služby a cenové plány, uvedený přehled by obsahoval obrovské množství informací, které jsou navíc relevantní jen pro určitou omezenou skupinu stávajících účastníků, kteří již mají dané služby aktivní a mají tedy tyto informace dostupné jinou formou (ceníky na webu apod). Pro ostatní zákazníky by byly tyto informace spíše matoucí.</p> <p>2) Přehled v tabulce by byl dle našeho názoru přehlednější, pokud by nejprve byl uveden cenový plán (místo druhu služby), dále volné minuty a měsíční paušál a následně ceny volání a dalších služeb, když ceny volání a počet volných minut jsou odvozeny právě od výše tohoto paušálu. Řazení tabulky dle druhu volání snižuje účelnost přehledu pro zákazníky, neboť výhodnost či nevýhodnost cenových plánů je nutné posuzovat ve vzájemné souvislosti (výše paušálu, cena volné minuty, volání v jednotlivých pásmech či sítích).</p> <p>3) Není nám zřejmé, proč v přehledu není uveden měsíční paušál, jehož výše se nám</p>

				<p>jeví poměrně zásadní z důvodu zajištění alespoň jakési účelnosti a informační hodnoty takového přehledu pro zákazníky, kterým má být primárně určen.</p> <p>4) Z textu opatření není zřejmé, jaké služby (kromě cenových plánů) je v přehledu nutné uvádět (co se tedy přesně rozumí vybranými službami), když jsou v něm zmíněny pouze místní a mezinárodní volání a SMS zprávy. Rozsah nabízených dalších služeb je přitom poměrně široký (MMS, WAP, data, SMS e-mail atd.) a ceny uváděných služeb se zpravidla liší dle využívaného cenového plánu.</p> <p>5) Uvádění měrných jednotek ve výši 3 minut dle našeho názoru způsobí zmatečnost pro zákazníky, neboť obchodní zvyklostí je uvádění ceny za časovou jednotku 1 minuta.</p> <p>6) Stejně tak uvádění volání jen ve vybraných časových pásmech může být pro zákazníky matoucí. Navíc u jednotlivých poskytovatelů se ceny v rámci cenového pásma stanoveného opatřením mohou lišit, což bude způsobovat další nesrozumitelnost přehledu). Z textu opatření není zřejmé, zda je možné stanovená cenová pásma měnit tak, aby byla v souladu s nabídkou poskytovatele či jak postupovat v případě nesouladu.</p> <p>7) Z pohledu zákazníků (s ohledem na zajištění porovnatelnosti nabídky) se nám jeví jako důležité uvádění přesného způsobu účtování volání (tj. po minutách, po vteřinách apod.) a možnost převodu nevyužitých volných minut do dalších období.</p> <p>8) Pokud poskytovatel služeb nerozlišuje volání místní a dálkové, či nestanoví časová pásma pro volání, není z opatření zřejmé, zda je v takovém případě nutné zachovat chronologické číslování přehledu a vyplnit veškeré údaje či zda ho může upravit s ohledem to, jakým způsobem služby účtuje. To se týká například i SMS zpráv, kde není rozlišeno, zda se jedná o SMS do vlastní, či cizí sítě apod.</p> <p>9) Jsme přesvědčeni o tom, že uvedená tabulka v žádném případě neumožní zákazníkům jednoduchým způsobem porovnat nabízené služby tak, jak to stanoví § 71 zákona. V této souvislosti uvádíme, že pro porovnání nabídky jsou zásadní také doplňkové služby zajišťující uživatelům slevu na volání (např. v rámci určité skupiny uživatelů apod.), které jsou trvalou součástí nabídky a které však nemají být v přehledu na základě článku 3 bod 3 uváděny.</p>
--	--	--	--	---

