

**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.	Čl.1, odst 1	...který koncovým uživatelům umožní jednoduchým způsobem tyto údaje vzájemně porovnat z důvodu jeho ochrany...	...který koncovým uživatelům umožní jednoduchým způsobem tyto údaje vzájemně porovnat z důvodu jejich ochrany...	Odstranění písařské chyby.
2.	Čl. 2, tab. 4 Parametr znění: Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby a) všech podaných reklamací b) všech oprávněných reklamací	Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.	Četnost reklamací vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu pisemných reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.	Oprava písařské chyby a dále: 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
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.	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. Řada účastníků v případě nesouhlasu s uzavřením reklamace jako neoprávněně tuto podává opakovaně, v některých případech i několikrát. Započítávání těchto opakovaných reklamací dle našeho přesvědčení značně zkresluje objektivnost a vypovídací hodnotu výpočtu. 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).

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. 6 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. 7 Parametr znění:</p> <p>Míra předčasného ukončení spojení nebo ztráty integrity služeb v mobilní síti</p>	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity	Míra předčasného přerušení spojení nebo ztráty integrity služby v mobilní síti	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.

	elektronických komunikací.	služby v mobilní síti elektronických komunikací s vyloučením vlivu na straně uživatele je podíl počtu v síti podnikatele předčasně přerušených spojení nebo ztráty integrity k celkovému počtu veškerých v síti podnikatele uskutečněných spojení v hlavní provozní hodině.	elektronických komunikací s vyloučením vlivu na straně uživatele je podíl počtu v síti podnikatele předčasně přerušených odchozích hovorů nebo ztráty integrity k celkovému počtu veškerých v síti podnikatele uskutečněných odchozích hovorů v hlavní provozní hodině	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, tabulka II, III a IV.	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) Data v tabulce by byla dle našeho názoru přehlednější, pokud by byly uváděny též 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 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</p>

				<p>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) 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>7) Jsme i nadále přesvědčeni o tom, že uvedené tabulky 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. Totéž</p>
8.	Článek 5	Toto opatření obecné povahy nabývá účinnosti dnem 1.1.2006	Toto opatření obecné povahy nabývá účinnosti dnem 1.4.2006 .	Vzhledem ke značné administrativní zátěži, která tímto opatřením operátorům vznikne (III. verze návrhu ještě administrativní zátěž zvyšuje požadavky na uvádění dalších přehledů a dat o volání do zahraničí a v režimu roamingu) a s ohledem na časovou náročnost, kterou bude vyžadovat zpracování údajů operátory, bude třeba systémových opatření, aby požadavky opatření mohly být plněny. Z uvedeného důvodu se navrhuje posunout datum účinnosti opatření minimálně na 1.4.2006.