

Český telekomunikační úřad  
Sokolovská 219  
190 00 Praha 9

dne / date 10.6.2005

věc / re **Připomínky T-Mobile Czech Republic a.s. k návrhu opatření obecné povahy č. OOP/14/XX.2005, 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, č.j. 6846/2005-620 ze dne 12.5.2005**

**KONZULTACE S DOTČENÝMI SUBJEKTY**

**NÁVRH OOP/14/XX.2005**

**T-Mobile Czech Republic a.s.**

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. předkládá své připomínky v připojené tabulce.

S pozdravem,

Ing. Richard Stonavský  
Manažer regulace  
T-Mobile Czech Republic a.s.  
Tomíčková 2144/1, Praha 4  
mobil 603 400 126  
tel. 603 608 010  
fax 272 941 926  
e-mail: richard.stonavsky@t-mobile.cz

**Připomínky k návrhu OOP/14/XX.2005, 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**

Č.	Ustanovení	Původní text	Navržený text	Odůvodnění
1.	Čl. 3/3	Informace podle odstavce 1 podnikatel uveřejní podle druhu poskytovaných služeb formou tabulky, která je přílohou č. 3 tohoto opatření. Tyto údaje zároveň poskytne Úřadu pro účely jejich uveřejnění podle § 54 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích.	<i>Informace podle odst. 1 podnikatel uveřejní podle druhu poskytovaných služeb formou tabulky. <b>Její podobu je povinen předložit ke schválení Úřadu.</b> Tyto údaje zároveň poskytne Úřadu pro účely jejich uveřejnění podle § 54 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích.</i>	Považujeme za nutné změnit text ustanovení v tom smyslu, že bude zachována povinnost podnikatele uveřejnit požadované informace, avšak nikoliv v tabulce uvedené v příloze č. 3 OOP, protože tak, jak je tabulka navržena, není pro dosažení stanoveného účelu – zajištění transparentních a vzájemně porovnatelných údajů týkajících se cen poskytovaných služeb - použitelná. Tabulku v navržené struktuře je dokonce objektivně vyloučeno správně vyplnit, protože struktura standardně nabízených tarifů je nepoměrně složitější, tedy požadované údaje by nebylo možné v takto zjednodušené podobě uvést, navíc jejich vypovídací hodnota by byla zcela nulová. Navrhujeme proto ponechání povinnosti zveřejnění požadovaných informací, avšak v podobě, kterou podnikatel sám navrhne a předloží Úřadu ke schválení.
2.	Příloha 3	Tabulka		Požadujeme vypustit, viz odůvodnění výše.
3.	Čl. 4	Informace podle čl. 2 a čl. 3 uveřejní ... Adresy svých provozoven a informaci o tom, kde budou požadované aktuální informace uveřejněny prostřednictvím dálkového přístupu (např. odkaz na příslušnou webovou stránku), uveřejní podnikatel ve všeobecných podmínkách veřejně dostupné služby elektronických komunikací.	<i>Informace podle čl. 2 a čl. 3 uveřejní ... Informaci o tom kde budou požadované aktuální informace uveřejněny <b>a kde jsou provozoven podnikatele prostřednictvím dálkového přístupu (např. odkaz na příslušnou webovou stránku), uveřejní podnikatel ve všeobecných podmínkách veřejně dostupné služby elektronických komunikací.</b></i>	Je bezpochyby v zájmu každého podnikatele informovat své existující či potenciální zákazníky o adrese svých provozoven. Požadavek na zveřejňování adres provozoven podnikatele ve všeobecných podmínkách však nejenže postrádá zákonný podklad, ale je v praxi nerealizovatelný. Četnost změn adres provozoven podnikatelů je bezpochyby nepoměrně vyšší nežli četnost vydávání nových všeobecných podmínek. S ohledem na komplikovanost procesu změn všeobecných podmínek nemůže být důvodem k jeho realizaci pouhá změna adresy provozovny podnikatele. Navrhujeme proto začlenění informace o adresách provozoven podnikatele na webových stránkách, aby bylo možno adresy provozoven v zájmu zajištění informovanosti uživatelů flexibilně aktualizovat.

4.	Příloha 1 B parametr 1, sloupec 3 Obsah (definice)	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. Parametr je sledován v reálném provozu.	<i>Doba přihlášení obsluhy pracoviště informačních služeb je doba <b>od okamžiku přijetí hovoru systémem zajišťujícím distribuci hovoru na operátora, do okamžiku přihlášení operátora.</b> Parametr je sledován v reálném provozu. <b>Do měření budou zahrnuti pouze volající, kteří se s operátorem pracoviště informačních služeb skutečně spojili.</b></i>	Navrhujeme vymezit sledovaný časový úsek jako dobu od přijetí hovoru systémem zajišťujícím distribuci hovoru na operátora do přihlášení operátora. Domníváme se, že tato informace má pro zákazníka vyšší vypovídací hodnotu.  Dále pro vyloučení pochybností navrhujeme doplnění věty, z níž jasně vyplývá, že do měření budou zahrnuti pouze volající, kteří vyčkali přihlášení pracoviště informačních služeb (tedy nikoliv ti, kdo během čekání hovor ukončili).
5.	Příloha 1 B parametr 2, sloupec 3 Obsah (definice)	Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období.	<i>Četnost reklamací na vyúčtování ceny za telefonní služby je poměr počtu reklamací k celkovému počtu všech vystavených vyúčtování ve sledovaném období. <b>Reklamací je každá oprávněná stížnost proti výši vyúčtované ceny za poskytnuté telefonní služby.</b></i>	Navržené doplnění textu je opět vedeno snahou o vytvoření jednotných metodických postupů, aby tak jejich výstupy byly vzájemně porovnatelné.