

TISKOVÁ ZPRÁVA
Český telekomunikační úřad prošetřil stížnost
na příchozí hovory od společnosti Onaway

Český telekomunikační úřad provedl šetření na základě článku „Zvedni sluchátko a zaplať“ (Týden, 16. 7. 2007), dle kterého mělo dojít k neoprávněnému účtování příchozího hovoru od společnosti Onaway ve výši 560,- Kč prostřednictvím společnosti Telefónica O2.

Úřad šetřil ve spolupráci s oběma společnostmi jak předmětnou stížnost, tak i způsob využívání čísla společností Onaway, která toto číslo využívala na základě smlouvy se společností Czech On Line.

Společnost Onaway obvolávala prostřednictvím automatu umístěného na zahraničním telefonním čísle telefonní čísla veřejných pevných nebo mobilních telefonních sítí v České republice. Automatická hláška u příchozího hovoru informovala účastníka, že byl vybrán pro soutěž s výhrou částky 80 000 Kč s tím, že pro potvrzení účasti a možné výhry měl účastník ihned volat na telefonní číslo 906 701 111. U tohoto příchozího hovoru nebyl účastník informován o ceně (výši tarifu za 1 minutu) volání na číslo 906 701 111. Avšak v případě, že účastník na toto číslo zavolal, byl již jinou automatickou hláškou o ceně tohoto volání za 1 minutu připojení informován. Tuto skutečnost Úřad ověřil při komplexním testování využívání čísel s přístupovým kódem služby 90X.

Úřad zjistil, že v rámci poskytnuté služby společností Onaway byly reálně uskutečněny dva nezávislé telefonní hovory, pozůstávající z iniciačního příchozího hovoru na účastnické telefonní číslo (mobilní nebo pevné sítě), který nebyl účtován, a odchozího hovoru ze stejného nebo jiného účastnického čísla na telefonní číslo 906 701 111, který již byl účastníku účtován cenou odpovídající volnému číslu pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou, tj. v tomto konkrétním případě 70 Kč za 1 minutu volání. Tato skutečnost byla potvrzena i u telefonního čísla účastnice uvedené ve výše zmíněném článku „Zvedni sluchátko a zaplať“.

Na základě šetření dospěl Úřad k závěru, že se tvrzení o účtování příchozího hovoru od společnosti Onaway na dotčenou bytovou stanici společností Telefónica O2 neprokázalo.

V souvislosti s uvedeným případem však Úřad znovu upozorňuje všechny telefonní účastníky, že podle zákona o elektronických komunikacích uložil společnosti Telefónica O2 již 28. července 2006 povinnost poskytovat v rámci univerzální služby i dílčí službu bezplatného selektivního zamezení ochozích volání pro účastníka. Prostřednictvím této bezplatné služby, kterou Telefónica O2 začala poskytovat dne 28. října 2006 mohou telefonní účastníci účinně zajistit blokadu volání na určená telefonní čísla podle vlastního výběru, a tím zásadně eliminovat možné nebezpečí volání na čísla s vyšší než běžnou cenou za volání. (viz aktuální informace ze dne 17. července 2007).

Úřad dále upozorňuje účastníky, popřípadě uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací, že mají právo uplatnit reklamaci podle § 64

zákona o elektronických komunikacích na vyúčtování ceny za službu nebo na poskytnutou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu nebo vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Podle zákona o elektronických komunikacích je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace, pokud vyřízení reklamace nevyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem. V tomto případě je stanovena lhůta pro vyřízení reklamace do 2 měsíců ode dne jejího dodání. (postupy jsou uvedeny v sekci „Jak postupovat...“).

V případě, že s vyřízením reklamace účastník, popřípadě uživatel nesouhlasí, je podle § 129 odst. 2 zákona o elektronických komunikacích oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace se podává písemně k místně příslušnému oblastnímu odboru Českého telekomunikačního úřadu. Adresu příslušného odboru pro oblast lze nalézt v sekci „Adresář“.

Ing. Dana Makrlíková v. r.
tisková mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu

Praha 13. září 2007