

**Každý příběh
má dvě strany**

**Podání
stížnosti
k ombudsmanovi**

Informace uveřejňujeme v dalších
jazycích a jiných formátech.
Navštivte naši webovou stránku:
www.otelo.org.uk

Office of the Telecommunications Ombudsman

Otelo, PO Box 730, Warrington, WA4 6WU

Telefon: 0845 050 1614 | Fax: 0845 050 1615

E-mail: enquiries@otelo.org.uk | www.otelo.org.uk

**Office of the
Telecommunications
Ombudsman**

Telefon

Fax

E-mail

Webová stránka

**Jsme Office of the
Telecommunications Ombudsman (Úřad telekomunikačního
ombudsmana)
(Oteló); služba ombudsmana byla
zřízena proto, aby řešila neshody
mezi poskytovateli veřejných komunikačních
služeb a jejich zákazníků.**

Naše služby schválil Ofcom.

Poskytujeme nezávislou službu.

**Z této brožury se dozvíte, co máte dělat
a jak využívat naše služby.**

**Věříme, že z této brožury načerpáte
všechny informace, které hledáte.
Pokud však potřebujete znát jakékoli podrobnosti,
kontaktujte nás prosím.**

Naše kontaktní údaje najdete na straně 19

Obsah

Co to je Otelos?	4
<i>Co si představit pod pojmem poskytovatel veřejných komunikačních služeb (PVKS)?</i>	4
Jaký druh stížností projednáváte?	5
<i>Stížnosti pouze na členské společnosti</i>	5
<i>Typy komunikačních služeb</i>	5
<i>Kdo může podat stížnost?</i>	6
<i>Co můžeme a co nemůžeme udělat</i>	7
<i>Jsme připraveni pomoci</i>	7
Je problém, který nemůžete projednat?	8
Kdy je ta správná chvíle na podání stížnosti?	9
Jak podám stížnost?	11
Jak vyřizujete stížnosti?	12
<i>Když se řeší neformálně</i>	14
<i>Formální rozhodnutí</i>	14
<i>Informujeme vás</i>	14
Jak je možné dát věci do pořádku?	15
Musím přijmout vaše rozhodnutí?	16
Jedná se o nezávislou službu?	16
Jak jste financováni?	17
Kdo je to?	18
<i>Ombudsman</i>	18
<i>Rada</i>	18
<i>Členský výbor</i>	18
Jak se s vámi mohu spojit?	19
Mohl by mi pomoci ještě někdo jiný?	20
Členské společnosti	27

Co to je Otelo?

Pokud máte problém s vyřizováním stížnosti na poskytovatele veřejných komunikačních služeb (PVKS), možná vám můžeme pomoci.

Služba je poskytována zdarma a je nezávislá. Tím, kdo rozhoduje, jaké kroky by se měly podniknout, když se nemůžete dohodnout s poskytovatelem sítě nebo komunikačních služeb (PVKS) je ombudsman.

Naším úkolem je prošetřovat stížnosti nestranně. Nasloucháme oběma stranám a zaměřujeme se na fakta.

Co si představit pod pojmem poskytovatel veřejných komunikačních služeb (PVKS)?

PVKS je kterákoli společnost poskytující elektronickou komunikační síť nebo služby veřejnosti nebo malým podnikům. Může to být například telefonická společnost nebo poskytovatel internetových služeb (PIS).

Jak pokračit se stížností

Jaký druh stížností projednáváte?

Stížnosti pouze na členské společnosti

Zabýváme se stížnostmi podanými na poskytovatele veřejných komunikačních služeb, kteří se zapsali mezi „členské společnosti“ této služby.

K členům dnes patří mnoho společností. Chcete-li zjistit, zda se vaše společnost připojila k této službě, podívejte se na naši webovou stránku www.otelo.org.uk, nebo zavolejte našemu informačnímu týmu na číslo **0845 050 1614** nebo **01925 430049**.

Typy komunikačních služeb

Vyřizujeme stížnosti týkající se:

- ◆ způsobu, jakým vám jsou poskytovány služby mobilních a pevných linek, faxové a internetové služby;
- ◆ určitých služeb, například služeb krátkých textových zpráv (SMS), hlasové pošty a přesměrování hovorů; a služeb a produktů pro handicapované osoby, například převodu textu (služba operátora, která převádí hlas na text a text na hlas) a bezplatné dotazy na telefonní čísla.

Jak pokročit se stížností

Kdo může podat stížnost?

Službu můžete využít v případě, že jste soukromá osoba nebo že jste malý podnik.

Malým podnikem se rozumí takový zákazník, který poskytovateli zaplatí ročně do £5000. Stížnosti můžeme řešit i v případě, že podnik utratí více, ale zaměstnává nejvýše 10

osob. Chcete-li u nás podat stížnost, musíte být:

- ◆ zákazníkem, který má smlouvu s členskou společností – nebo zástupce takového zákazníka;
- ◆ někým, kdo podnikl kroky k tomu, aby se stal zákazníkem – nebo zástupcem takové osoby;
- ◆ někým, kdo využívá službu nebo produkt, na které je podána stížnost, kdo má zákazníkův písemný souhlas k podání stížnosti; nebo
- ◆ někým, kdo byl osloven, aby se stal zákazníkem.

Do jedné z uvedených kategorií musíte patřit v době, kdy problém, na který si stěžujete, vznikl.

Co můžeme a co nemůžeme udělat

To, co můžeme a co nemůžeme udělat, vyplývá z našich pravomocí (našich odpovědností).
V této brožuře jsou shrnuty základní body.
Uvítáme, když si naše pravomoci přečtete
– požádejte nás laskavě o výtisk nebo se jděte přímo na naši webovou stránku **www.otelo.org.uk**

Rozhodneme, zda vaše stížnost spadá do těchto podmínek, zda je v naší moci stížnost vyřídit.

Jsme připraveni pomoci

Pokud byste s námi rádi probrali, zda vaše žádost patří k těm, které můžeme vyřizovat, zavolejte nám.

Je problém, který nemůžete projednat?

Ano, jsou určité oblasti stížností, které nesmíme projednat. Patří k nim:

- ◆ produkty nebo služby, které nejsou koupeny či pronajaty od členských společností;
- ◆ umístování telegrafních sloupů a stožárových antén pro mobilní telefony;
- ◆ i kabeláž a instalace vedení uvnitř vaší nemovitosti;
- ◆ obsah internetových stránek;
- ◆ obsah telefonátů, e-mailů, SMS (textů) nebo jakéhokoli jiného druhu zpráv;
- ◆ stížnosti na poskytovatele služeb prémiových sazeb;
- ◆ problémy, které by podle nás bylo lepší řešit soudně, arbitrážně nebo jinými způsoby vyřizování stížností;
- ◆ problémy, které už jsou projednávány soudně nebo jinými způsoby vyřizování stížností;
- ◆ zaměstnanecké a personální otázky v členských společnostech;

Jak pokračit se stížností

- ◆ případy, které považujeme za vedené se zlým úmyslem nebo případy neoprávněné;
- ◆ komerční rozhodnutí učiněná členskými společnostmi, zda určitý produkt nebo určitou službu poskytovat, a podmínky, za kterých mohou být poskytovány; a
- ◆ spory mezi poskytovateli telekomunikačních služeb týkající se poskytování těchto služeb.

Kdy je ta správná chvíle na podání stížnosti?

Než předložíte stížnost nám, musíte už mít podánu stížnost u vaší společnosti. Musíte dodržet jejich postup pro vyřizování stížností, který je stanoven v jejich sbírce zásad. Důvodem je to, aby vaše společnost měla příležitost problém čestně vyřešit. Pokud však stále nejste spokojeni s tím, jak se záležitost vyřizuje, můžete se spojit s námi.

Existují určitá pravidla pro to, kdy můžeme vaši stížnost přijmout.

- ◆ Na problém musíte svou členskou společnost upozornit do 12 měsíců od chvíle, kdy jste ho odhalili. Pokud si tedy například všimnete, že se na vašem vyúčtování telefonních hovorů ze 30. září 2005 vyskytl problém, musíte o tom svou členskou společnost informovat do 29. září 2006;

Jak pokročit se stížností

◆ Telekomunikační zákon, 2003, vstoupil v platnost 30. září 2003. Ať už chcete podat stížnost na cokoli, musí jít o záležitost, která se stala v tento den nebo po tomto dni, nebo od chvíle, kdy vaše společnost začala provozovat danou službu; podle toho, k čemu došlo dříve.

Pokud jste již podali stížnost u vaší společnosti, pak jsou dvě situace, kdy můžete do věci zapojit nás. Jedná se o tyto případy.

Záležitost nepostupuje úspěšně kupředu

Musíte postupovat podle zásad pro vyřizování stížností platných pro vaši společnost, které jsou stanoveny v její sbírce zásad a dát jí tři měsíce na to, aby váš problém vyřešila. Pokud tři měsíce od podání stížnosti stále nejste spokojeni s tím, jak záležitost probíhá, můžete ji převést na nás. Společnost například na vaši stížnost možná neodpověděla nebo možná nejste spokojeni s tím, jak věc řešila.

Konečný termín pro to, abyste věc dali na vědomí, je devět měsíců od data, kdy jste se s problémem obrátili na společnost.

**Když od své společnosti dostanete dopis,
na základě kterého věc uvízne na mrtvém bodě.**

Může se stát, že vám společnost pošle dopis,
ve kterém píše, že vaší stížností se už
nebude zabývat. Mohou například tvrdit,
že pro vás už nemohou nic udělat
a že to je jejich konečné stanovisko. Označujeme to jako dopis
směřující záležitost do mrtvého bodu.

Od chvíle, kdy jste dostali tento dopis, máte šest
měsíců na to, abyste podali stížnost u nás.

Jak podám stížnost?

Máte-li přístup na internet, můžete použít
náš on-line formulář pro stížnosti, který je k dispozici na adrese
www.otelo.org.uk. Tento formulář vám také pomůže
zjistit, zda vaše stížnost patří k těm, které
můžeme vyřizovat.

Můžete nám zatelefonovat na číslo **0845 050 1614** nebo
01925 430 049. Uživatelé textového telefonu nám mohou volat
na číslo **18001 0845 051 1613** nebo **18001 01925
430 886**. Také nám můžete poslat e-mail na adresu:
enquiries@otelo.org.uk.

Naše kontaktní údaje najdete na straně 19.

Až nás kontaktujete, budeme se vás ptát, co se stalo, a určíme, zda máme pravomoc zabývat se vaší stížností. Pokud pravomoc budeme mít, zjistíme si podrobnosti a pošleme vám vyplněný formulář, který zkontrolujete, podepíšete a pošlete zpět společně s **kopíemi** všech dokumentů, které na podporu své stížnosti máte. Originály dokumentů, které nám zašlete, vám nemůžeme vrátit. Jakmile tyto informace obdržíme, zahájíme proces prošetřování.

Na naší webové stránce naleznete příklad toho, jaký druh informací potřebujeme na formuláři pro podání stížnosti a ve vašich podpůrných dokumentech.

Podepsáním formuláře pro podání stížnosti souhlasíte s tím, že vaše společnost nám předá jakékoli své informace, které nám pomohou posoudit vaši stížnost.

Jak vyřizujete stížnosti?

Jsme nezávislá organizace. Naším úkolem je vyřizovat stížnosti nestranně a rychle.

Co nejdříve určíme, zda vaše stížnost je v souladu s našimi pravomocemi a zda se jí můžeme zabývat. Pak vás budeme informovat.

Jak pokračit se stížností

Pokud vaši stížnost můžeme přijmout a vy souhlasíte s tím, abychom to udělali, požádáme společnost, na kterou si stěžujete, o informace o tom, co se dosud stalo.

To, jak dlouho nám bude trvat, než dospějeme k nějakému řešení, závisí na komplikovanosti stížnosti a na tom, jak rychle získáme fakta. Chcete-li nám s tím pomoci, pošlete nám **kopie** všech informací o vašem případě, až nám budete vracet podepsaný formulář pro podání stížnosti. Nebudeme schopni vrátit vám žádný z originálních dokumentů, které nám pošlete. Během prošetřování s vámi budeme komunikovat pouze v případě, že budeme potřebovat další informace.

Až dospějeme k rozhodnutí, napíšeme vám, k jakým prvotním závěrům jsme dospěli a jaké důvody nás k tomu vedly. V tuto chvíli nám můžete poskytnout více informací týkajících se stížnosti, ale pouze pokud se domníváte, že jsme udělali závažnou chybu ve věci, která by měla zásadní vliv na naše rozhodnutí, nebo pokud máte důležitý nový důkaz, který bude mít zásadní vliv na naše rozhodnutí. Tyto informace byste nám měli zaslat písemnou formou, aby je ombudsmanka mohla posoudit, až bude činit konečné rozhodnutí.

Až tento proces ukončíme, pošleme vám kopii končeného rozhodnutí ombudsmanky.

Jak pokročit se stížností

Neformální řešení

V některých případech se budeme snažit nalézt neformální řešení, které záležitost dovede do konce.

Když například požádáme o váš spis, a vaše společnost nám sdělí, že by mohli pro vyřízení vaší stížnosti udělat víc, aniž bychom museli něco prošetřovat, budeme možná souhlasit s tím, aby dostali příležitost to udělat. Zjistíme si pak, zda jste s řešením, které nabízejí, spokojeni.

Formální rozhodnutí

Pokud neformální přístup nebude fungovat, prozkoumáme všechny informace související s vaším případem a určíme, zda vaše žádost patří k těm, s nimiž vám můžeme pomoci. Zvážíme také, zda vaše společnost musí podniknout určité kroky k nápravě, a k danému případu učiníme formální, nezávislé rozhodnutí.

Informujeme vás

Ať už bude výsledek jakýkoli, napíšeme vám, abychom vám sdělili rozhodnutí.

Jak je možné dát věci do pořádku?

Pokud ombudsmanka dojde k rozhodnutí, a vy s ním souhlasíte, pak vaše společnost souhlasí, že toto rozhodnutí dodrží a že podnikne kroky, o které ji ombudsmanka požádala v závěrečném rozhodnutí.

Ombudsmanka může vaši společnost požádat o poskytnutí něčeho z toho nebo všeho, co je zde uvedeno:

- ◆ Produkt, služba nebo určitý praktický počin ve váš prospěch;
- ◆ Omluva nebo vysvětlení;
- ◆ Finanční odměna.

Průměrná odměna činí dosud zhruba £70 a nejvyšší odměna byla zatím £5000. Ombudsmanka může požadovat až £5000 (včetně DPH), pokud usoudí, že je to ta správná částka k urovnání určitého sporu.

S cílem předejít možnosti opakování stejného problému může ombudsmana také doporučit, aby společnosti provedla změny ve svých postupech.

Musím přijmout vaše rozhodnutí?

Ne. Vy musíte určit, zda jste s rozhodnutím ombudsmanky spokojeni.

Přijmete-li rozhodnutí do dvou měsíců

Vaše společnost souhlasí, že dodrží rozhodnutí a že podnikne kroky, o které ji ombudsmanka požádala.

Nepřijmete-li rozhodnutí do dvou měsíců

Ztrácíte nárok na rozhodnutí, které ombudsmanka přijala. Nicméně budete moci svobodně postupovat jinými směry, abyste problém vyřešili způsobem, který vám vyhovuje více.

Jedná se o nezávislou službu?

Ano. Z našeho hlediska je důležité být nezávislí na odvětví telekomunikací a regulátorovi, aby lidé mohli mít důvěru, že jsme nestranní. K zajištění naší nezávislosti slouží Rada.

Úkole Rady je:

- ◆ jmenovat ombudsmana;
- ◆ neustále zajišťovat nezávislost služby
- ◆ kontrolovat práci, kterou konáme; a
- ◆ doporučovat změny, které ve způsobu práce možná musíme udělat.

Jak pokročit se stížností

Telekomunikační zákon 2003 stanovuje pravomoci regulátora, Ofcomu (Office of Communications – Komunikační úřad). Ukládá také řadu povinností poskytovatelům veřejných komunikačních služeb.

Jednou z nich je nutnost mít postupy, pro vyřizování stížností, které na ně mohou být podány; měly by být snadno aplikovatelné a bezplatné. Postup vyřizování stížností musí také být nezávislý na regulátorovi a na odvětví telekomunikací. Naše služba byla schválena jako postup pro vyřizování stížností, který splňuje tyto podmínky v případě našich členů.

Jsme také plnoprávným členem BIOA (British and Irish Ombudsman's Association), která uznává naši nezávislost.

Jak jste financováni?

Jsme financováni našimi členy. Máme výbor (členský výbor) tvořený členskými společnostmi a nezávislými zástupci. Členský výbor se stará o to, abychom měli přiměřené množství prostředků a schvaluje náš roční rozpočet.

Jak pokročit se stížností

Ombudsman

Ombudsmankou je Elizabeth France, CBE.

Rada

Předsedou Rady je Peter Holland, CBE, DL; Rada má sedm členů. Dva z nich jsou z členského výboru. Pokud byste chtěli vědět, kdo je členem Rady, navštivte prosím naši webovou stránku nebo nám zatelefonujte.

Členský výbor

Členský výbor má sedm členů, pět z nich (včetně předsedy) je voleno členskými společnostmi. Zbývající dva členové jsou jmenováni Radou. Pokud byste chtěli vědět, kdo je v členském výboru, navštivte prosím naši webovou stránku nebo nás kontaktujte.

Jak se s vámi mohu spojit?

Napište nám na adresu:

Otelo
PO Box 730
Warrington
WA4 6WU.

**Telefon: 0845 050 1614 nebo
01925 430 049**

**Fax: 0845 050 1615 nebo
01925 430059**

**Textový telefon: 18001 0845 051 1513 nebo
18001 01925 430 886**

E-mail: enquiries@otelo.org.uk.

Webová stránka: www.otelo.org.uk

Jak pokročit se stížností

Mohl by mi pomoci ještě někdo jiný?

Informační kancelář pro občany)

S vaší stížností by vám mohla pomoci místní Informační kancelář pro občany. Chcete-li zjistit, jak kontaktovat vaši místní pobočku v Anglii, Walesu a Severním Irsku, podívejte se na webovou stránku „Adviceguide“. Podrobné informace o kontaktu na vaši místní pobočku budou uvedeny také v telefonním seznamu.

Webová stránka: www.adviceguide.org.uk

Informační kanceláře pro občany ve Skotsku

Na webové stránce „Adviceguide“ získáte pomoc se stížností také v případě, že žijete ve Skotsku. Možná ale budete chtít také navštívit stránku Citizens Advice Scotland uvedenou níže. Informace o tom, jak kontaktovat místní Informační kancelář pro občany jsou rovněž v telefonním seznamu.

Webová stránka: www.cas.org.uk

DIAL UK

DIAL UK je síť poradenských center pro lidi s postižením.

DIAL UK
St Catherine's
Tickhill Road
Doncaster
South Yorkshire
DN4 8QN

Telefon: 01302 310 123

Textový telefon: 01302 310 123
(používejte prosím hlasový indikátor)

E-mail: enquiries@dial.org.uk

Webová stránka: www.dialuk.info

Age Concern England

Age Concern England má síť místních poradenských center pro starší občany.

Age Concern
Freepost (SWB 30375)
Ashburton
Devon
TQ13 7ZZ

Telefon: 0800 009966

Webová stránka: www.ageconcern.co.uk

Mohl by mi pomoci ještě někdo jiný?

Telephone Preference Service (TPS)

TPS zaregistruje vaše telefonní číslo, abyste nedostávali nevyžádané marketingové hovory.

Telephone Preference Service
DMA House
70 Margaret Street
London
W1W 8SS

Telefon: 0845 070 0707

Fax: 0845 070 0706

E-mail: tps@dma.org.uk

Webová stránka: www.tpsonline.org.uk

Fax Preference Service (FPS)

FPS zaregistruje vaše faxové číslo, abyste nedostávali nevyžádané marketingové faxy.

Fax Preference Service
DMA House
70 Margaret Street
London
W1W 8SS

Telefon: 0845 070 0702

Fax: 0845 070 0705

E-mail: fps@dma.org.uk

Webová stránka: www.fpsonline.org.uk

**ICSTIS – Independent Committee for the
Supervision of Standards of Telephone
Information Services**

ICSTIS (Nezávislý výbor pro kontrolu standardů telefonních informačních služeb) vyřizuje stížnosti na poskytovatele služeb prémiových sazeb, včetně těch, kteří nabízejí informace o telefonních číslech. Můžete zkontrolovat telefonní čísla s prémiovou sazbou, která se objevují na vašem vyúčtování, a uvidíte jméno a adresu služby vytočené zadáním čísla ve vyhledávací službě na

webové stránce ICSTIS.
ICSTIS
Fourth Floor
Clove Building
4 Maguire Street
London
SE1 2NQ

Telefon: 0800 500 212

Fax: 020 7940 7456

E-mail: helpline@icstis.org.uk

Webová stránka: www.icstis.org.uk

Mohl by mi pomoci ještě někdo jiný?

Information Commissioner (IC)

IC (Informační komisař) vám poskytne rady, pokud máte obavu z toho, jak je nakládáno s vašimi osobními informacemi.
Information Commissioner

Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire
SK9 5AF

Telefon: 01625 545745

E-mail: mail@ico.gsi.gov.uk

Webová stránka: www.informationcommissioner.gov.uk

British and Irish Ombudsman's Association (BIOA)

Webové stránky BIOA (Asociace britského a irského ombudsmana) uvádí seznam ombudsmanů dalších organizací, které se zabývají stížnostmi a které vám mohou pomoci, jestliže řešíte nějakou stížnost.

BIOA
24 Paget Gardens
Chislehurst
Kent
BR7 5RX

Telefon: 020 8467 7455

E-mail: bioa@btinternet.com

Webová stránka: www.bioa.org.uk

Trading Standards

Poskytovatel informací o ochraně spotřebitele ve Spojeném Království. Chcete-li získat informace o tom, jak se spojit s místním střediskem Trading Standards Service, můžete využít služeb Trading Standards Central nebo místní telefonní seznam.

Webová stránka:
www.tradingstandards.gov.uk

Consumer Direct

Consumer Direct je poradenská a informační služba, která je dostupná on-line a telefonicky a slouží spotřebitelům ve Velké Británii. Poskytuje jasné praktické rady spotřebitelům a je podporována ministerstvem obchodu a průmyslu.

Telefon: 08454 04 05 06 nebo
08454 04 05 05
(Poradce mluvící velšsky)

Minicom: 08451 28 13 84

Webová stránka:
www.consumerdirect.gov.uk

Mohl by mi pomoci ještě někdo jiný?

Office of Communications (Ofcom)

Ofcom je regulátorem pro odvětví telekomunikací ve SK, a je zodpovědný za televizi, rozhlas, telekomunikace a bezdrátové komunikační služby. Může vám pomoci, pokud vaše společnost není členem Ofcom, nebo pokud vaše stížnost nespadá do rámce našich pravomocí.

Ofcom Contact Centre
Riverside House
2a Southwark Bridge Road
London
SE1 9HA

Telefon: 0845 456 3000 nebo
020 7981 3040

Fax: 0845 456 3333

Webová stránka: www.ofcom.org.uk

Členské společnosti

Máme přes 200 členských společností, které pokrývají více než 95% britského telekomunikačního trhu s pevnými linkami, více než 55% britského trhu mobilních linek a zhruba 33% britského trhu poskytování internetových služeb (ISP).

Na váš problém se můžeme zaměřit pouze v případě, že vaše společnost je jedním z našich členů; je tedy velmi důležité, abyste si to nejdříve ověřili.

Kompletní seznam členů je na naší webové stránce www.otelo.org.uk

Tuto informaci vám rád poskytne také kterýkoli člen našeho Informačního týmu.
Telefonujte na číslo **0845 050 1614** nebo **01925 430049** v době od 9.00 do 17.00, od pondělí do pátku.