

Praha 30. 3. 2015

OTÁZKA TÝDNE:

Chtěl jsem volat na infolinku nebo na pobočku VZP, ale zalekl jsem se čísel začínajících devítkou. Kolik se za volání na číslo infolinky 952 222 222 platí?

ODPOVĚĎ:

Cena za volání na telefonní čísla Všeobecné zdravotní pojišťovny, začínající trojčíslím 952 (včetně infolinky), odpovídá **běžné vnitrostátní sazbě za volání do pevné sítě dle tarifu vašeho operátora**. Jsou to tzv. negeografická čísla, nesouvisející s místem (městem) v republice, takže trojčíslím 952 začínají telefonní čísla na všechna pracoviště VZP ČR v celé republice.

Obávaná drahá devítková čísla jsou ve tvaru 900 xxyyyy, 906 xxyyyy, 909 xxyyyy (audiotexové linky, kde cenu za minutu udává 4. a 5. číslice, tedy xx Kč/min.), 905 xxyyyy (jednorázová cena za hovor je rovna desetinásobku 4. a 5. číslice, tedy 10krát xx), případně i 908 xxyyyy (jednorázová cena za hovor je dána 4. a 5. číslicí, tedy xx). Ostatní devítková čísla mají běžný tarif (např. dvojčíslí 95 na začátku mají další negeografické sítě, trojčíslím 974 začínají telefonní čísla Ministerstva vnitra, 973 patří Ministerstvu obrany, 972 Českým drahám).

Na negeografická telefonní čísla přešla VZP v roce 2013. Infolinka byla do té doby provozována na čísle 844 117 777 jako tzv. "modrá linka" se sdílenými náklady, kde část platí volající, část volaný. Při simulaci výpočtu nákladů na "barevné linky" byly ale tyto typy volání vyhodnoceny jako finančně nevýhodné jak pro VZP, tak i pro klienty. V rámci přechodu na IP telefonii se pak změnila všechna telefonní čísla ve VZP. Infolinka 952 222 222 svým tarifem odpovídala volání typu "meziměsto", dnes už ale operátoři tento typ volání běžně nerozlišují. Je tedy třeba **vědět, kolik v rámci svého tarifu u svého operátora platíte za spojení do pevné sítě, případně zda máte volání na pevnou zařazené do volných minut**.

Telefonní číslo 952 222 222 "vede" do Informačního centra VZP, které má pracoviště v Praze a v Ostravě. Většina regionálních poboček pojišťovny sice dosud provozuje svá původní „mini call centra“ na lokálních telefonních (též "devítkových") číslech, ale **cílem VZP je zajistit pro klienty z celé republiky jedno kontaktní telefonní číslo, kde dostanou kvalitní informace a odpovědi na své dotazy**. K tomu má přispět nová technologická platforma s řadou nových funkcionalit, které usnadní a zefektivní práci telefonních operátorů.

Mgr. Oldřich Tichý

vedoucí tiskového oddělení a tiskový mluvčí