



TISKOVÁ ZPRÁVA

ČTÚ chrání spotřebitele i na sociálních sítích

Praha, 27. ledna 2015 – Český telekomunikační úřad rozšiřuje svou aktivitu na sociálních sítích, kde byl dosud v kontaktu se spotřebiteli především pomocí svého účtu @ctu_cz na Twitteru. V rámci plnění zákonné povinnosti chránit spotřebitele uzavřel úřad smlouvu s českou společností Brand Embassy, která se monitoringem sociálních sítí zabývá. Úřad tak bude moci lépe zjišťovat poznatky o problémech běžných spotřebitelů a vyhodnocovat svá opatření právě v oblasti ochrany spotřebitele.

"Na sociálních sítích se odehrává velká část komunikace mezi poskytovateli služeb a zákazníky a spotřebitelé stále častěji řeší své problémy přes Facebook či Twitter," řekl předseda Rady ČTÚ Jaromír Novák. "Stává se, že operátoři v komunikaci se zákazníky přičítají některé problémy 'regulaci ČTÚ', ač tomu tak zcela zjevně není. Díky lepšímu monitoringu sociálních sítí chceme získat lepší zpětnou vazbu a možnost uvádět taková tvrzení na pravou míru," dodal Novák.

Podněty ze sociálních sítí již úřad čerpá - na základě komunikace s uživateli mimo jiné připravil návrh novely zákona, která má zrychlit a zlepšit přenos čísel mezi operátory. Novelu již ČTÚ zaslal ministerstvu průmyslu a obchodu.

System Brand Embassy si ČTÚ vybral na základě referencí, mezi něž patří i největší firmy v oboru elektronických komunikací, a dále podle nabídnuté ceny. Úřad uzavřel se společností rámcovou smlouvu na dva roky s maximální částkou 177 tisíc korun. Po vyhodnocení první fáze spolupráce bude ČTÚ informovat o jejích výsledcích.

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu