

TISKOVÁ ZPRÁVA

Vyhodnocení třetího kola projektu MOSEK

V rámci projektu MOSEK – Monitoring služeb elektronických komunikací 2008 bylo ukončeno druhé kolo celostátního šetření. Hlavním cílem bylo získat od spotřebitelů názory týkající se způsobů získávání informací o službách elektronických komunikací, míru spokojenosti vybraného vzorku respondentů se službami, které jsou na trhu elektronických komunikací v ČR nabízeny, s jejich cenami a kvalitou. Výsledky jsou důležitým podkladem pro srovnání průzkumem získaných informací se skutečnostmi známými Českému telekomunikačnímu úřadu (ČTÚ) z jeho úřední činnosti, přičemž jsou rovněž hodnotným zdrojem, který ČTÚ může využít při získávání reflexe své rozhodovací činnosti.

Zdroje informací

Nejvíce využívanými zdroji informací o službách elektronických komunikací jsou televize a rozhlas, reference od známých a internet. Dvě třetiny lidí považují informace za dostatečné. Nejspokojenější jsou respondenti s informacemi o mobilním volání (89 %), méně s informacemi o službě přístupu k internetu a volání z pevné linky (80 %).

Kvalita a ceny služeb

Kvalita služeb byla respondenty hodnocena „spíše dobře“ (průměrná spokojenost 1,8 – 1,9 na stupnici od 1 do 4), nejlépe u mobilních operátorů. Hůře je přijímána cena za služby – nejhůře cena za užívání pevné linky (průměr 2,9), dále cena poskytovatele televizního vysílání a mobilního operátora (průměr 2,3). Nejlépe hodnotili respondenti ceny za přístup k internetu a datové služby (průměr 2,1).

Reklamacce

Reklamacce služeb elektronických komunikací jsou výjimečné – u mobilních operátorů a poskytovatelů internetu má s reklamací zkušenost pouze 6 – 7 % lidí, u poskytovatelů pevných linek 5 % a u televizního vysílání ještě méně. Předmětem reklamací jsou ceny služeb i jejich kvalita. O lhůtě, ve které je nutné uplatnit reklamaci, ví zhruba polovina reklamujících a o tom, jak postupovat v případě, že reklamacce není kladně vyřízena, jen cca 40 %. Spokojeno s průběhem vyřízení reklamace bývá cca polovina stěžovatelů. Nespokojenost se týká jak výsledku reklamačního řízení, tak délky trvání procesu a přístupu subjektu, který reklamaci vyřizoval.

Spokojenost s cenami za poskytnuté služby se pohybuje na nižší úrovni než spokojenost se samotnými službami. Největší podíl spokojených je mezi uživateli přístupu k internetu (3/4), nejnižší mezi uživateli pevné linky (1/3). S cenami mobilních operátorů a poskytovatelů televizního vysílání jsou spokojeni necelé dvě třetiny uživatelů.

Závěrem lze konstatovat, že průzkum naznačil poměrně zásadní rozpor. Přesto, že cena je důležitá, dokonce rozhodující pro výběr služeb, a většina respondentů považuje dostupné informace o cenách za dostatečné, přiznává více než polovina dotázaných, že ceny svého operátora vůbec nesleduje a ceny ostatních operátorů sleduje jen 16 % uživatelů. Jen necelá třetina uživatelů sleduje stav kreditu nebo počet provolaných minut. To znamená, že lidé považují cenu za velmi důležitou a zřejmě si podle ní vybírají si poskytovatele služeb. Dále se už ale chovají dost pasivně; o cenu se nezajímají ani u vlastního poskytovatele, natož u konkurence, takže se nesnaží platby snižovat ani vhodnou volbou tarifu, ani změnou ope-

rátora. Situace, kdy uživatel používá pro něho nevýhodný tarif, nevyužívá plně zvýhodnění, která mu tarif nebo nadstavbový balíček přináší, a nesleduje konkurenční nabídky, nejsou vůbec ojedinělé.

Celé vyhodnocení je k dispozici na stránkách Českého telekomunikačního úřadu – www.ctu.cz

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

Praha 5. listopadu 2008