

Jsou čeští spotřebitelé skutečně spokojení s mobilními tarify?

9.11.2023 - | DTest

Český telekomunikační úřad publikoval začátkem listopadu rozsáhlou Studii o preferencích a spokojenosti spotřebitelů s ohledem na využívání mobilních telekomunikačních služeb na maloobchodním trhu v České republice v zákaznickém sektoru domácností.

Média ze studie ČTÚ vyzvedla zejména informaci, že své měsíční náklady na provoz soukromého mobilu hodnotí vzhledem ke kvalitě služeb spíše pozitivně 81 % respondentů. Čistý výsledek průzkumu lze ovšem různým způsobem. Zajímavé je zejména zjištění, že celkem 9 % respondentů uvedlo, že během posledních 2 let dostali od svého hlavního poskytovatele speciální nabídku, která nebyla běžně dostupná na trhu. 62 % z respondentů, kteří dostali od svého poskytovatele speciální nabídku, uvedlo výši slevy 10 % a více, 17 % dokonce uvedlo slevu 30 % a více. Tři velcí mobilní operátoři tak zjevně poskytují spotřebitelům stejné služby za různé ceny, přitom však nezveřejňují podmínky zlevněných služeb.

Pozornosti by neměla ujít ani další zjištění ze studie. Například 59 % respondentů uvedlo, že mobilní operátoři nedají (zákazníkovi) nejvýhodnější nabídku hned, ale že se musí (na ně) tlačít a zjišťovat informace o nabídkách i jinde než u samotného operátora. 29 % respondentů získalo slevu tak, že pohrozilo svému stávajícímu poskytovateli odchodem, dalších 23 % získalo slevu po zadání žádosti o přenos čísla k jinému poskytovateli (celkem tedy hrozba odchodu od poskytovatele fungovala u 52 %). Zdá se, že polovině zákazníků se vyplatí se svým operátorem licitovat. Studie odhaluje smutnou skutečnost, že většina spotřebitelů ví, že u nás už dlouhá léta panují u tří velkých mobilních operátorů podmínky orientálního bazaru.

Současné předpisy umožňují, aby k přenesení čísla došlo do 3 dnů od podání žádosti. Potřebujete k tomu kód OKU (ověřovací kód účastníka) pro jedno číslo nebo ČVOP při hromadném přenosu více čísel, které získáte od stávajícího operátora. Na delším termínu přenesení čísla se lze s novým operátorem dohodnout. Přechod k novému operátoru je možný provést v režimu „one-stop-shop“. Přenos čísla je zdarma.

dTest v minulosti na příkladech ukázal, že v některých sousedních zemích lze pořídit srovnatelné služby mobilních operátorů za ceny až třikrát nižší. Jde zejména o mobilní datové služby. Stále platí, že v Polsku, resp. v Rakousku může spotřebitel získat 60 GB, resp. 40 GB mobilních dat měsíčně společně s rozsáhlými balíčky na volání, včetně volání do zahraničí, za cenu odpovídající 250 Kč. Proč to nejde u nás? Protože 3 velcí mobilní operátoři za tyto ceny své služby spotřebitelům prodávat nechtějí (na rozdíl od cen nabízených velkým organizacím) a virtuální mobilní operátoři by data museli prodávat zákazníkům se ztrátou.

Spotřebitelé by pro získání lepší ceny neměli váhat nad využitím možnosti přenesení čísla. Jakmile se u jiného operátora objeví nižší nebo srovnatelná nabídka, měli by se pustit do procesu přenesení čísla. Pokud si termín přenesení čísla mírně odloží, nemusí ani dojít k opuštění stávajícího operátora. Stávající mobilní operátor si ztrátu bonitního zákazníka obvykle nepřeje, a pokud tato ztráta reálně hrozí, dokáže mu dát lepší nabídku. Spotřebitel pak může proces přenesení čísla zastavit a u svého současného operátora za lepších podmínek zůstat. Přenesení čísla není složité a jak průzkum ukazuje, čtvrtina spotřebitelů u svého mobilního operátora nakonec zůstává.

<https://www.dtest.cz/clanek-10557/jsou-cesti-spotrebitele-skutecne-spokojeni-s-mobilnimi-tarify>