

Monitorovací zpráva 08/2024: Klasické telefonování nahrazujeme textováním a voláním pomocí OTT služeb; mimosoudní řešení sporů umožňuje jejich jednoduché řešení; počet stížností poklesl

21.8.2024 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

Průzkum provedený Českým telekomunikačním úřadem ve spolupráci s agenturou ppm factum research s.r.o. odhaluje významné změny v preferencích uživatelů komunikačních služeb za posledních pět let. Cílem průzkumu bylo zjištění, k jakým změnám uživatelských preferencí napříč populací v průběhu 5 let došlo a do jaké míry tyto změny, spočívající zejména v nárůstu využívání tzv. OTT služeb (Skype, WhatsApp, Viber aj.), mohou ovlivňovat trendy na trzích služeb elektronických komunikací. Celý průzkum včetně dalších detailů je dostupný na webu ČTÚ [zde](#). Více od str. 1 Monitorovací zprávy.

Rychlejší a efektivnější řešení spotřebitelských sporů umožňuje jejich alternativní (mimosoudní) řešení. Prodejci jsou povinni informovat spotřebitele o subjektech věcně příslušných k alternativnímu řešení spotřebitelských sporů dle typu výrobku či služeb – v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb je tímto subjektem ČTÚ. Za nesplnění těchto povinností v oblasti své kompetence může Úřad uložit pokutu až 1 000 000 Kč. Více na str. 5 Monitorovací zprávy.

Počet stížností v oblasti elektronických komunikací i poštovních služeb se za poslední sledované čtvrtletí snížil. Opačný trend lze vysledovat u některých dílčích podkategorií. V oblasti elektronických komunikací šlo např. o výrazný nárůst podnětů souvisejících s jednostrannou změnou smlouvy, v oblasti poštovních služeb např. o mírný nárůst stížností týkajících se změny ukládací pošty nebo domnělého porušení poštovního tajemství. Více od str. 9 Monitorovací zprávy.

<https://ctu.gov.cz/monitorovaci-zprava-082024-klasicke-telefonovani-nahrazujeme-textovanim-volanim-pomoci-ott-sluzeb>