

Stížnosti na nekvalitní TV signál: Závada na straně diváka je nejčastějším důvodem, rušení základnovou stanicí lze často řešit na místě

14.4.2023 - | Český telekomunikační úřad

Na workshopu jsme představili vyhodnocení stížností s důrazem na poslední dva roky 2021 a 2022, postupy Českého telekomunikačního úřadu při jejich řešení a vysvětlili související problematiku. V rámci diskuse byly zodpovězeny četné dotazy.

Vyhodnocení stížností podrobně představíme v dubnové monitorovací zprávě. Za roky 2021 a 2022 jsme šetřili a uzavřeli 2361 stížností na příjem DVB-T2. Nejčastější příčinou byla závada na straně diváka (1421 případů). V případě tohoto zjištění doporučujeme divákům vhodný způsob odstranění závady. Dále pak v 241 případech bylo zjištěno a potvrzeno rušení příjmu televize jiným elektronickým zařízením (ve 232 případech šlo o nově spuštěnou základnovou stanicí mobilní sítě). V takovém případě buď je možno provést odrušení techniky ČTÚ na náklady operátora přímo na místě, nebo je povinen dodatečná opatření na své náklady provést příslušný mobilní operátor. ČTÚ se snaží optimalizovat nutné procesy tak, aby všechna rušení byla odstraněna co nejdříve, nejpozději v řádu jednotek dnů. V 581 případech se ani nekvalitní příjem, ani rušení neprokázaly (mezi důvody může patřit např. odlišné počasí v době hlášení závady a měření) a pouze v 113 případech byl potvrzen nekvalitní televizní signál. Každou stížnost Český telekomunikační úřad řeší měřením přímo u diváka, s výjimkou těch, kde je prakticky jisté, že jde o rušení základnovou stanicí operátora – tyto stížnosti jsou v zájmu urychlení ihned předávány mobilnímu operátorovi k řešení.

„V případech, kdy se prokáže nekvalitní televizní signál, jsme připraveni s provozovateli televizních sítí nadále spolupracovat, jednat, a průběžně vyřizujeme jejich požadavky na doplnění kmitočtů pro pokrytí a zlepšení pokrytí některých lokalit,“ uvedl předseda Rady ČTÚ Marek Ebert.

<https://www.ctu.cz/tiskova-zprava-stiznosti-na-nekvalitni-tv-signal-zavada-na-strane-divaka-je-nejcastejsim-duvodem>