

Monitorovací zpráva 12/2022: Zkontrolovali jsme pobočky pošty Partner; Aplikace NetTest změří rychlost internetu v mobilu; Úskalí posílání balíků (nejen) před Vánoci

21.12.2022 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

Na základě zkušeností z namátkových kontrol z minulých let provedl Úřad systematickou kontrolu provozoven „pošta Partner“ se zaměřením na přijímání reklamací. Na 59 kontrolovaných provozovnách, tedy v 70 %, jsme nezjistili pochybení. U 25 provozoven byly zjištěny nedostatky, v pěti z nich více než jeden. Nejčastěji vykázaným pochybením bylo odmítnutí přijmout reklamaci (13 případů) či jiné problémy s tím spojené (nevystavení potvrzení o přijetí reklamace - 2 případy), následované absencí informace o změnách poštovních podmínek (9 případů). Méně často se vyskytovaly problémy s uložením zásilek (4 případy) a uveřejněním informace o otevírací době provozovny (3 případy).

Český telekomunikační úřad po roce od uvedení měřicího nástroje NetTest spustil 1. prosince i mobilní aplikaci. Ke stažení je zatím pouze pro zařízení s operačním systémem Android. Kromě běžného měření v podobě jednoduchého testu aplikace nabízí i možnost měřit certifikovaně, což usnadní uživateli případnou reklamaci – v aplikaci je rovněž možnost uložit výsledky certifikovaného měření v podobě PDF dokumentu a ten pak případně rovnou použít jako podklad k reklamaci.

Předvánoční období je spjato s vyšším počtem odesílaných i přijímaných poštovních balíků. V článku pro spotřebitele upozorňujeme například na to, že poštovní podmínky většiny služeb neobsahují garanci doby dodání. Počítat je třeba i s prodlevami při příchodu zásilek ze zahraničí – celní řízení, které se od loňského roku vztahuje na všechny zásilky ze zemí mimo evropský celní prostor, může okamžik dodání výrazně oddálit. Podáváme-li reklamaci, je třeba rovněž do poštovních podmínek nahlédnout – určují totiž příslušné lhůty. V případě poškození obsahu zásilky bývají velice krátké, často v řádu několika dnů.

<https://www.ctu.cz/monitorovaci-zprava-122022-zkontrolovali-jsme-pobocky-posty-partner-aplikace-nettest-zmeri-rychlost>