

# **Studie o preferencích a spokojenosti spotřebitelů s ohledem na využívání mobilních telekomunikačních služeb na maloobchodním trhu v České republice v zákaznickém sektoru domácností**

Září 2023

## Obsah

Obsah.....	2
Úvodem.....	3
Shrnutí zadání studie.....	3
Popis metodiky realizace studie.....	4
Aktuální mezinárodní trendy mobilní komunikace v sektoru spotřebitelů.....	5
Shrnutí hlavních zjištění studie.....	6
Charakteristika spotřebitelů mobilních služeb v ČR.....	12
Hodnocení nálady ve společnosti ze strany spotřebitelů mobilních služeb v sektoru domácností.....	15
Důvody využívání poskytovatelů mobilních služeb spotřebiteli.....	17
Využívání poskytovatelů mobilních služeb v segmentu spotřebitelů.....	22
Využívání mobilních služeb spotřebiteli.....	30
Platby za mobilní služby v ČR a vnímání cen.....	51
Neveřejné nabídky a slevy.....	58
Využívání telekomunikačních služeb v domácnosti a náklady na ně.....	61
Využívání mobilních aplikací.....	70
Vnímání trendů a osobní zkušenosti spotřebitelů.....	74
Spokojenost spotřebitelů s mobilními službami.....	78
Příloha č. 1 – dotazník spotřebitelského průzkumu.....	84

## Úvodem

Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) v červnu 2023 zadal naší společnosti úkol vypracovat studii o preferencích a spokojenosti spotřebitelů s ohledem na využívání mobilních telekomunikačních služeb na maloobchodním trhu v České republice v zákaznickém sektoru domácností.

### Shrnutí zadání studie

Studie byla dle zadání realizována na základě dat získaných z jednorázového spotřebitelského průzkumu v následujícím rámcovém rozsahu:

1. Zmapování zákaznické spokojenosti spotřebitelů s využíváním mobilních služeb elektronických komunikací na maloobchodním trhu v zákaznickém sektoru domácností;
2. Zjištění nákupního chování spotřebitelů ve vztahu k mobilním službám a jejich balíčkům s jinými službami jako jsou TV služby, širokopásmové připojení k internetu v domácnosti apod.;
3. Identifikace a pochopení rozdílů mezi potřebami a aktuální spotřebou služeb a jednotek služeb spotřebiteli;
4. Zjištění očekávání spotřebitelů vzhledem k jejich budoucímu vývoji potřeb a spotřeby;
5. Zjištění důvodů využívání služeb konkrétního poskytovatele služeb dle jednotlivých služeb, včetně balíčků služeb;
6. Zjištění možných důvodů změny poskytovatele ze strany spotřebitele, a také důvodů proč spotřebitel měnit nechce nebo nemůže;
7. Zjištění informačních zdrojů, ze kterých spotřebitelé při výběru poskytovatele mobilních služeb čerpají;
8. Hodnocení kvality poskytovaných služeb spotřebiteli a zjištění klíčových kvalitativních parametrů služeb, které nejsou z pohledu spotřebitelů naplněny;
9. Zjištění cenové úrovně využívaných služeb a hodnocení ceny poskytovaných služeb spotřebiteli včetně zjištění klíčových cenových parametrů služeb, které nejsou z pohledu spotřebitelů naplněny;
10. Zjištění zájmu spotřebitelů změnit poskytovatele jednotlivých služeb, včetně klíčových parametrů/ pohnutek, které pro změnu poskytovatele musí být naplněny;
11. Zjištění míry využívání retenčních, neveřejných nabídek mobilních služeb, zaměstnaneckých produktů a získaných slev na mobilní služby ze strany spotřebitelů;
12. Zjištění délky smluvního vztahu spotřebitelů se stávajícím poskytovatelem mobilních služeb;

13. Zjištění způsobu rozhodování o výběru poskytovatele mobilních služeb pro členy domácnosti.

### **Popis metodiky realizace studie**

Prvním krokem při realizaci studie, který byl realizován v průběhu července 2023, byla příprava dotazníku pro spotřebitelský průzkum. Jeho finální verze je uvedena v příloze č. 1 tohoto dokumentu.

Následně jsme přistoupili k realizaci spotřebitelského průzkumu, který probíhal v měsíci červenci 2023 ve spolupráci se společností Simply5 s.r.o., která samotný průzkum pro naši společnost realizovala.

Spotřebitelský průzkum byl realizován na základě následující metodiky:

- Metoda kvantitativního průzkumu;
- Dotazování prostřednictvím CAWI na online panelu;
- Cílová skupina: populace České republiky ve věku 18-75 let, lidé, kteří využívají mobilní telefon k soukromým účelům a rozhodují alespoň o jedné soukromě placené SIM kartě buď pro sebe nebo pro někoho ze své rodiny;
- Kvóty: pohlaví, věk, region, velikost místa bydliště;
- Velikost vzorku: n=1500;
- Průměrná délka rozhovoru: 20 minut.

Pro účely posouzení, zda současný dynamický vývoj ve společnosti (válka na Ukrajině, hrozba ekonomické recese, pandemie apod.) zásadním způsobem ovlivnil výsledky spotřebitelského průzkumu, byli do rozsahu průzkumu zahrnuty také dotazy na náladu spotřebitelů. Jako celkově nezměněnou oproti době před 2 lety hodnotí svou kvalitu života 46 % respondentů. Jako zlepšenou ji hodnotí 30 % respondentů a 24 % ji hodnotí jako zhoršenou. Oproti době před 2 lety převažuje mírný optimismus (43 % respondentů), výslovně pozitivně hodnotí společenskou atmosféru 17 % respondentů. Je tedy zřejmé, že respondenti spotřebitelského průzkumu nebyli zatíženi zásadní negativní, ale ani pozitivní předpojatostí.

Vyhodnocení dat sesbíraných v spotřebitelském průzkumu proběhlo v průběhu srpna 2023 ve formě prezentace. Tato prezentace byla ve formě workshopu prezentována Radě ČTÚ v srpnu 2023 a její připomínky byly ještě v průběhu srpna 2023 zapracovány. Zdrojová data sesbíraná v spotřebitelském průzkumu jsou uvedena byla předána ČTÚ pro případné další analytické využití v budoucnosti.

V průběhu září 2023 došlo k finalizaci studie (interpretaci dat) a její předložení na finální schválení Radě ČTÚ včetně sumarizační prezentace pro účely mediální komunikace.

## Aktuální mezinárodní trendy mobilní komunikace v sektoru spotřebitelů

Mobilní komunikace je dlouhodobě jedním z nejdynamičtěji se rozvíjejících sektorů světového hospodářství. Podle údajů organizace GSMA vygenerovali mobilní technologie a služby v roce 2022 až **5 % globálního hrubého domácího produktu ve výši 5,2 bilionů USD**<sup>1</sup>.

Pro lepší pochopení zjištěných poznatků o českém trhu mobilní komunikace v sektoru spotřebitelů jsou proto níže uvedeny hlavní světové trendy v oblasti mobilní komunikace:

1. Na konci roku 2022 byla nejvíc zákazníky využívanou mobilní technologií **síť 4G – podíl jejího používání měřen počtem zákaznických připojení k síti představoval v Evropě až 75 %**. Síť 5G představovaly podíl 11 %, síť 2G jenom pouhé 4 %<sup>2</sup>. GSMA předpokládá, že podíl využívání sítě 5G celosvětově překoná 4G v roce 2029. V Evropě ale k této změně dojde výrazně dřív – GSMA předpokládá míru využívání 5G v Evropě v roce 2030 na úrovni 87 %.
2. V Evropě byl v roce 2022 podle zjištění GSMA dosažen **podíl využívání chytrých telefonů ve výši 81 %**, do roku 2030 je očekáván růst na úroveň 91 %<sup>3</sup>.
3. Průměrný **objem přenesených dat na chytrý telefon** dosáhl v roce 2022 ve střední a východní Evropě **11 GB měsíčně**, přičemž do roku 2028 je očekáván nárůst na 35 GB<sup>4</sup>.
4. Celosvětová **průměrná rychlost<sup>5</sup> stahování mobilních dat dosáhla v srpnu 2023 hodnotu 43,2 Mbit/s** a **rychlost odesílání 10,23 Mbit/s**. V České republice byla naměřena přibližně stejná rychlost stahování dat a vyšší rychlost odesílání dat (téměř 13 Mbit/s) – **ČR se umístila v rychlostním žebříčku společnosti Ookla na 53. místě na světě**.
5. Podle zjištění společnosti Deloitte<sup>6</sup> bude **jedním z hlavních trendů pro rok 2023 a příští období balíčkování mobilních služeb** zejména se službami pevného internetu a obsahu (TV, video).
6. V důsledku změn způsobených pandemií COVID 19 **tráví lidé v průměru přibližně 89 % času používání mobilního telefonu využíváním aplikací**<sup>7</sup>.
7. Mezi **nejvíc využívané typy aplikací** patří<sup>8</sup>: **sledování videa, navigace, sociální sítě**, informace o počasí, hudba, hry, odesílání a přijímání multimediálních zpráv, nákupy, mobilní bankovníctví, zpravodajství a cestování.

<sup>1</sup> Zdroj: The Mobile Economy 2023, GSMA (<https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2023/03/270223-The-Mobile-Economy-2023.pdf>)

<sup>2</sup> Zdroj: tamže

<sup>3</sup> Zdroj: tamže

<sup>4</sup> Zdroj: tamže

<sup>5</sup> Zdroj: <https://www.speedtest.net/global-index> (srpen 2023)

<sup>6</sup> Zdroj: Deloitte 2023 telecom industry outlook (<https://www2.deloitte.com/us/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/telecommunications-industry-outlook.html>)

<sup>7</sup> Zdroj: <https://financesonline.com/mobile-app-trends/>

<sup>8</sup> Zdroj: <https://www.insiderintelligence.com/content/mobile-app-users-2023#page-report>

8. **Globálně nejvíc využívané aplikace**, relevantní pro ČR jsou v současnosti<sup>9</sup>: TikTok, Instagram, Facebook, Whatsapp, Telegram, Snapchat, Messenger, Spotify, Pinterest, ChatGPT, Netflix, YouTube, Google Maps a další.

## Shrnutí hlavních zjištění studie

Na základě výsledků spotřebitelského průzkumu je možné konstatovat, že pouze 1 % lidí ve věku 18–75 let v ČR nevyužívá žádný mobilní telefon k soukromým účelům. Shrnutí hlavních zjištění, uvedené níže, se vztahuje k 99 % respondentů (lidí), kteří využívají alespoň 1 SIM kartu k soukromým účelům.

1. 47 % respondentů rozhoduje o mobilních službách pouze pro sebe. **Až 49 % respondentů rozhoduje o službách pro sebe i pro někoho jiného. Průměrný počet SIM karet**, o kterých lidé, kteří rozhodují o SIM kartách pro sebe a jiné, rozhodují je **2,6 (včetně vlastní SIM karty)**.
2. 75 % lidí využívá soukromý mobilní telefon pouze s jednou soukromě hrazenou SIM kartou, tedy **čtvrtina lidí má v soukromém mobilním telefonu 2 SIM karty**. S rostoucím věkem podíl využívání pouze 1 SIM karty zejména od věku 60 let stoupá až k 83 % u lidí starších 70 let. Naopak, nejnižší (70 %) je tento podíl u lidí ve věku 40 až 59 let. Míra využívání pouze 1 SIM karty klesá s příjmem domácnosti – v případě měsíčního příjmu od 50 tisíc do 60 tisíc Kč dosahuje 66 %, avšak při měsíčním příjmu nad 60 tisíc Kč se opětovně zvyšuje. **Nejčastěji využívanou kombinací 2 SIM karet (12 % z lidí) jsou 2 soukromé SIM karty v soukromém mobilu. 1 soukromou SIM a 1 služební SIM využívá celkem 11 % respondentů**, přičemž 7 % využívá soukromý telefon a 4 % využívají služební mobil.
3. **79 % respondentů platí mobilní služby na fakturu<sup>10</sup>. Největší podíl využívání předplacených karet (31 %) je u respondentů ve věku 18 až 29 let**, pak míra využívání předplacených SIM klesá až do věku 39 let a pak opětovně stoupá, přičemž u respondentů ve věku 70 let a více dosahuje téměř shodnou úroveň (30 %) jako u nejmladší věkové kategorie. **Při nízkopříjmových domácnostech (do 20 tisíc Kč měsíčně) dosahuje míra využívání předplacených SIM až 39 %**, s rostoucím příjmem se tato míra logicky snižuje a při příjmu nad 70 tisíc Kč představuje pouze 10 %.
4. **36 % respondentů využívá ve svém mobilním telefonu SIM mobilního síťového operátora (MNO) T-Mobile, 30 % využívá operátora O2 a 23 % Vodafone<sup>11</sup>. Podíl využívání virtuálních operátorů (MVNO) dosáhl u respondentů 11 %, přičemž s věkem respondentů stoupá až na 18 %**. Nejnižší podíl využívání MVNO (8 %) vykazují respondenti v příjmové kategorii domácnosti nad 70 tisíc Kč měsíčně. Nejvíce respondenty využívaným MVNO je Mobil od ČEZ (3 %). U respondentů

<sup>9</sup> Zdroj: <https://www.businessofapps.com/data/app-rankings/>

<sup>10</sup> Toto rozdělení je v souladu s údaji zveřejněnými ČTÚ ve Zprávě o vývoji trhu elektronických komunikací se zaměřením na rok 2022

<sup>11</sup> Také tyto údaje rámcově odpovídají údajům ve výše zmíněné zprávě ČTÚ

využívajících pouze 1 SIM uvedlo 32 % respondentů, že jako jediného poskytovatele využívají T-Mobile, 27 % uvedlo O2, 21 % Vodafone, a 9 % respondentů uvedlo MVNO.

5. **Alespoň 2 poskytovatele mobilních služeb (MNO nebo MVNO) využívá 11 % respondentů. 68 % z nich využívá jako hlavního (primárního) i vedlejšího (sekundárního) poskytovatele MNO** z trojice T-Mobile, O2 a Vodafone, 18 % využívá jako hlavního poskytovatele MNO a sekundárního poskytovatele MVNO (celkem tedy MNO využívá jako primárního poskytovatele až 86 % uvedených respondentů) a **14 % využívá jako hlavního poskytovatele MVNO** (9 % má MVNO také jako sekundárního poskytovatele). Nejvíce zastoupené kombinace primárního a sekundárního poskytovatele jsou: T-Mobile a O2 (15 %), T-Mobile a Vodafone (15 %), O2 a T-Mobile (12 %), Vodafone a T-Mobile (12 %) a O2 a Vodafone (11 %).
6. **Až 75 % respondentů uvedlo, že využívá mobilní data**, z toho 65 % využívá služby volání, SMS a dat a 10 % využívá služby volání a data (tedy bez SMS). Pouze 10 % respondentů využívá mobilní telefon pouze na volání. Nejméně využívají mobilní data senioři s věkem nad 70 let (53 %), **nejvíce (78–80 %) jsou mobilní data využívána širokou věkovou skupinou 18 až 59 let.** Využívání mobilních dat je závislé také od příjmů domácnosti – nízkopříjmové domácnosti s měsíčním příjmem do 20 tisíc Kč využívají data nejméně (63 %) a domácnosti s měsíčním příjmem nad 70 tisíc Kč nejvíce (85 %).
7. Nejvíce využívanou běžnou<sup>12</sup> mobilní aplikací je **WhatsApp, kterou využívá 68 % respondentů** – pro srovnání, SMS služby využívá 79 % respondentů. **Navigaci v mobilu využívá 53 % respondentů.** Mezi aplikace nejvíce využívané zejména mladšími respondenty (18–29 let) patří YouTube (79 %), Instagram (69 %), Spotify (51 %), Netflix (35 %), TikTok (31 %), Snapchat (25 %). Míra využívání mobilních aplikací roste s příjmy domácností.
8. **Neomezená volání využívá 43 % respondentů**, druhým nejčastěji využívaným sjednaným objemem volání v tarifech a předplacených balících je interval **do 100 minut** měsíčně, **který využívá 26 % respondentů.** Míra využívání neomezených volání je napříč věkovými kategoriemi respondentů poměrně vyrovnaná, výrazně (na 31 %) klesá v kategorii nad 70 let. Využívání neomezených volání roste s rodinnými příjmy, nejvíce je využívají respondenti s rodinným měsíčním příjmem nad 70 tisíc Kč.
9. **Neomezená data využívá 22 % respondentů**, druhým nejčastěji využívaným sjednaným objemem dat v tarifech a předplacených balících je interval **do 1 GB** měsíčně, **který využívá 11 % respondentů.** V intervalu od **1 GB do 4,99 GB** měsíčně má v tarifu anebo balíku sjednaná mobilní data **34 % respondentů**, interval 5 až 10 GB dat má sjednaný 13 % respondentů. Využívání neomezených dat výrazněji roste (28 %) od výše rodinného příjmu 60 tisíc Kč měsíčně.
10. **Pouze 6 % respondentů uvedlo, že alespoň 1x ročně provolá více minut**, než má zahrnuto v tarifu nebo předplaceném balíku. Naproti tomu **17 % respondentů**

---

<sup>12</sup> Rozsah dotazovaných aplikací byl zvolen na základě pro Evropu relevantních nejvýznamněji využívaných aplikací.

**uvedlo, že alespoň 1x ročně spotřebuje více dat.** Spotřebu minut si lépe „střeží“<sup>13</sup> mladší lidé (18 až 29 let) a lidé ve věku 50 až 69 let. Naproti tomu až 12 % respondentů s věkem nad 70 let provolá alespoň 1x ročně více než má v tarifu nebo balíku. Při datech je situace u těchto starších lidí stejná – až 22 % z nich uvedlo, že spotřebuje alespoň 1x ročně více dat. Daty „nešetří“ ani mladší ročníky – do věku 49 let spotřebuje více dat alespoň 1x ročně 18 % až 22 % respondentů, „úsporněji“ se chovají respondenti ve věku 50 až 69 let, kde více dat spotřebuje 12 % respondentů.

11. Z hlediska budoucího využívání mobilních dat pro sebe a svou rodinu uvedlo nejvíc **(37 %) respondentů, že rychlost dat pro ně není až tak důležitá, ale že chtějí neomezená data.** Požadavek specificky na **služby 5G uvedlo 32 % respondentů.** Vysoce kvalitní video v mobilu chce pro sebe a svou rodinu 22 % respondentů. Naproti tomu význam datových služeb pro kvalitní videohovory nebo videokonference a kvalitní online vyučování vnímá jenom 8 % respondentů.
12. **39 % respondentů** vynakládá na **měsíční provoz svého soukromého mobilu** (soukromé SIM karty) **200 až 499 Kč**, druhou nejpočetnější skupinou **(21 %) je 500 až 799 Kč.** Podíly první a druhé nejpočetnější kategorie u tarifů činí 41 % a 25 %, u předplacených karet je to 31 % a 6 %. Zastoupení kategorie 200–499 Kč roste s věkem respondentů (47 % ve věkové kategorii 70 let a více), přičemž její zastoupení v příjmových skupinách je nadprůměrné (nad 40 %) až do měsíčního rodinného příjmu 70 tisíc Kč (tam klesá na 37 %).
13. **Podíl využívání neomezených dat je nejvyšší (41 %) v cenové kategorii od 500 do 799 Kč.** V cenové kategorii **200 až 499 Kč nejvíc (58 %) respondenti** využívají měsíční objem dat v tarifu nebo předplaceném balíku ve výši **2 – 3,99 GB.** Poměrně silně jsou ale zastoupeny také měsíční objemy 4 – 6,99 GB (55 %), 7 GB a více (43 %) a do 1,99 GB (42 %).
14. **Neomezená volání využívá 39 % respondentů s měsíční cenou 200 až 499 Kč a 30 % respondentů s měsíční cenou 500 až 799 Kč.**
15. Do 200 Kč vynakládá na svůj soukromý mobil 20 % respondentů. **30 % respondentů s měsíční cenou služeb do 200 Kč využívá svůj soukromý mobil pouze na volání a SMS,** 27 % má ve svém tarifu měsíčně zahrnuto do 100 minut.
16. **69 % respondentů uvedlo, že využívají služby svého poskytovatele mobilních služeb 5 let nebo více,** přičemž neexistuje zásadní rozdíl mezi respondenty využívajícími tarif a předplacenou kartu. Z respondentů, kteří využívají jako hlavního poskytovatele O2, jich až 74 % využívá tohoto poskytovatele 5 let a více, při T-Mobile je to 72 % a při Vodafone 68 %. U MVNO, jako primárního poskytovatele, setrvávají respondenti 5 let a více v menší míře – kolem 50 %. **Až 90 % respondentů setrvává u svého hlavního poskytovatele po dobu 2 let nebo více.**
17. **Nejdůležitějším důvodem** setrvávání spotřebitelů u hlavního i sekundárního poskytovatele služeb jsou **výhodné ceny tarifů.** Uvedlo to 35 %, resp. 39 %

<sup>13</sup> Nebo volají obecně méně, anebo více využívají volání prostřednictvím aplikací.



respondentů. Na druhé straně, 21 % respondentů uvedlo, že je jejich hlavní poskytovatel v této oblasti slabší než konkurence.

18. **Druhým nejdůležitějším** důvodem je **výhodný objem dat zahrnutý v tarifu** – u svého primárního poskytovatele to jako důvod setrvání uvedlo 27 % respondentů, u vedlejšího poskytovatele pak 25 % respondentů. Negativně (tj. horší než konkurence) v této oblasti hodnotí svého primárního poskytovatele 14 % respondentů.
19. Jako **výhodnou cenu dat** uvedlo důvod setrvání u hlavního poskytovatele 20 % respondentů, u vedlejšího poskytovatele tak uvedlo 16 %. Na druhé straně, 15 % respondentů hodnotí v tomto parametru svého primárního poskytovatele hůře než konkurenci.
20. U hlavního poskytovatele služeb je **třetím nejdůležitějším** důvodem setrvání u něj **jednoduchá internetová nebo mobilní aplikace s přehledem vyúčtování služeb** – uvedlo to 25 % respondentů. Pouze 9 % respondentů hodnotí svého hlavního poskytovatele v tomto parametru hůře než konkurenci.
21. **Kvalita datového pokrytí** byla jako důvod setrvání u primárního operátora uvedena 22 % respondentů, u sekundárního poskytovatele to lidé tolik „neřeší“ – jako důvod setrvání to uvedlo 9 % respondentů. Pouze 8 % respondentů hodnotí svého primárního poskytovatele v tomto parametru hůře než konkurenci.
22. Pro spotřebitele jsou také důležité **výhodné balíčky služeb a výhodné rodinné nabídky** – jako důvod setrvání u svého hlavního poskytovatele to uvedlo 22 %, resp. 21 % respondentů. Naopak, 10 % respondentů uvedlo, že je jejich hlavní poskytovatel v této oblasti slabší než konkurence.
23. **Až 24 % respondentů** uvedlo, že u svého primárního poskytovatele setrvávají **ze zvyku** (protože jim to vyhovuje), přičemž 10 % respondentů uvedlo, že by pro ně změna poskytovatele představovala komplikaci, resp. že nemají rádi změny.
24. **Nákup mobilního telefonu u poskytovatele** je ještě stále jedním z důležitých faktorů ovlivňujícím setrvání u poskytovatele služeb – v případě hlavního poskytovatele jej uvedlo 18 % respondentů a v případě vedlejšího poskytovatele 16 % respondentů. 14 % respondentů, naopak, považuje nabídku mobilních telefonů svého hlavního poskytovatele za slabší než konkurence.
25. **Svého hlavního poskytovatele by doporučilo až 75 % respondentů** (odpovědi ano a spíše ano), při sekundárním poskytovateli to uvedlo 49 % respondentů. **Pouze 5 % respondentů by nedoporučilo svého hlavního poskytovatele** (u vedlejšího poskytovatele je to 13 % respondentů).
26. Jako **největší motivační faktor**, který by respondenty přiměl **změnit poskytovatele** mobilních služeb **uvedlo 48 % respondentů nižší cenu obecně** (případně nižší cenu konkrétního tarifu, který využívají – 32 %). **Lepší poměr kvality a ceny** uvedlo jako faktor rozhodnutí změnit poskytovatele **26 %** respondentů. Možnost získat **neomezená data** by rozhodovala u **16 %** respondentů, výhodná **sleva pro celou rodinu 15 %**.

27. **Polovina respondentů uvedla, že by při případné změně poskytovatele zvažovala konkrétního MNO nebo MVNO. Druhá polovina respondentů nezvažuje nikoho konkrétního.**
28. **Balíček služeb** od svého hlavního poskytovatele **využívá 42 % respondentů**. V případě hlavního poskytovatele O2 využívá balíček služeb až 49 % respondentů, v případě T-Mobile 43 % a v případě Vodafone 39 % respondentů. **Nejdůležitějšími motivátory** využívání balíčků je **cena** (uvedlo 33 % respondentů), **volání v rámci rodiny zdarma** (18 %) a benefit přidání **více dat do mobilu** (10 %). Výhodnou nabídku pevného internetu uvedlo 10 % respondentů a výhodnou nabídku TV a/nebo video služeb 7 % respondentů. Zrychlení dat v mobilu jako benefit uvedlo 7 % respondentů.
29. Při **hodnocení vývoje na mobilním trhu za poslední 2 roky** uvedlo **18 % respondentů, že mají od svého poskytovatele stále stejný rozsah služeb za stejnou cenu**, přičemž **11 % respondentů uvedlo, že mají v tarifu mnohem více dat za stejnou cenu**. 13 % respondentů uvedlo, že evidují u operátorů nabídky různých slev a výhod s cílem získat zákazníky. 13 % respondentů si alespoň 1x za rok projdou nabídky operátorů, aby se ujistili, že naplatí za služby moc. **8 % respondentů uvedlo, že teď mají o hodně rychlejší data.**
30. **Celkem 9 % respondentů uvedlo, že během posledních 2 let dostali od svého hlavního poskytovatele speciální nabídku, která nebyla běžně dostupná na trhu.** Shodně 9 % respondentů uvedlo, že spolu jako rodina přešli k jednomu operátorovi. **7 % z respondentů dostalo speciální rodinnou nabídku, která nebyla běžně dostupná na trhu.** Díky zaměstnavateli dostalo výhodnější nabídku služeb 6 % respondentů.
31. **62 % z respondentů, kteří dostali od svého poskytovatele speciální nabídku, uvedlo výši slevy 10 % a více, 17 % dokonce uvedlo slevu 30 % a více.** 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 %**). Další z významných důvodů bylo **získání slevy v balíčku** s pevným internetem, TV a podobnými službami (17 % respondentů), využití **zaměstnaneckého tarifu** (15 %) nebo **přechod celé rodiny k jednomu poskytovateli** (12 %).
32. Až **69 % respondentů zaznamenalo v posledních v 2 letech informaci, že existují tarify s neomezeným množstvím dat**, přičemž 37 % respondentů uvedlo, že je tato informace zaujala a zjišťovali si o tom více.
33. **59 % respondentů uvedlo, že mobilní operátoři nedají (zákazníkovi) nejvýhodnější nabídku hned, ale že se musí (na ně) tlačit a zjišťovat informace o nabídkách i jinde než u samotného operátora.** 37 % respondentů k této informaci přistoupilo aktivně a zjišťovali o tom více. **41 % respondentů ale uvedlo, že mobilní operátoři soutěží, kdo dá zákazníkům lepší nabídku.**
34. **57 % respondentů eviduje, že neomezená volání jsou úplně běžná**, přičemž 32 % s touto informací aktivně pracuje. Dalších 15 % respondentů uvedlo, že má dojem, že něco takého někde zaslechli.

35. **54 % respondentů** eviduje, že **je na trhu více nabídek balíčků – mobilních, pevného internetu a TV od více poskytovatelů**. Dalších 21 % respondentů uvedlo, že má dojem, že něco takového někde zaslechli.
36. O tom, že **mobilní data jsou rychlejší**, má informaci **48 % respondentů**, o **lepším pokrytí** především z **hlediska rychlosti dat** má informace **43 % respondentů**, stejný podíl respondentů eviduje, že lidé mají **v tarifu více dat**.
37. Své **měsíční náklady na provoz soukromého mobilu (soukromé SIM karty) hodnotí vzhledem ke kvalitě služeb pozitivně až 81 % respondentů** (16 % považuje cenu za velmi výhodnou, 20 % za výhodnou a 45 % za přijatelnou). Za velmi nevýhodnou nebo spíše nevýhodnou považuje cenu 16 % respondentů.
38. Při hodnocení nákladů na mobilní služby za **všechny soukromé SIM v domácnosti je situace obdobná** – poměr kvalita-cena hodnotí pozitivně až 80 % respondentů (13 % velmi výhodné, 21 % spíše výhodné a 46 % přijatelné). Za velmi nevýhodnou nebo spíše nevýhodnou považuje cenu také pro celou domácnost 16 % respondentů.

Výše shrnutá hlavní zjištění studie jsou podrobněji rozvedena v dalších částech tohoto dokumentu níže.

## Charakteristika spotřebitelů mobilních služeb v ČR

Cílovou skupinou průzkumu byla **populace České republiky ve věku 18-75 let**, lidé, kteří **využívají mobilní telefon k soukromým účelům** a **rozhodují alespoň o jedné soukromě placené SIM kartě** buď pro sebe nebo pro někoho ze své rodiny.

V rámci reprezentativního vzorku populace České republiky ve věku 18-75 let je penetrace cílové skupiny 94 %. Charakteristické znaky reprezentativní vzorky jsou zaměřené na demografické kategorie a zahrnují pohlaví, věk, úroveň vzdělání, sociálně-ekonomický stav a rodinný stav. Detailní struktura respondentů průzkumu je uvedena v tabulce níže.

Reprezentativní vzorek poskytuje poznatky a pozorování, na které se dá spolehlivě spolehnout jako na reprezentaci většiny populace.

Výsledky průzkumu jsme porovnali s daty získanými ČTÚ v rámci jeho činnosti a je možné konstatovat, že poznatky z průzkumu se shodují s trendy identifikovanými z dat získaných ČTÚ v rámci jeho činnosti.

Velikost vzorku n=1500 respondentů		%
Pohlaví	Muž	50
	Žena	50
Věk - kategorie	18-29 let	16
	30-39 let	18
	40-49 let	23
	50-59 let	19
	60-69 let	16
	více než 70 let	9
Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	Základní	3
	Středoškolské bez maturity	17
	Středoškolské s maturitou	48
	Vysokoškolské	31

**Tabulka 1: Základní popisné charakteristiky výběrového souboru**

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

<b>Velikost vzorku n=1500 respondentů</b>		<b>%</b>
<b>Zaznamenejte, prosím, zda v současné době...</b>	Pracujete na plný pracovní úvazek (30 hodin/týden a více)	56
	Pracujete na částečný pracovní úvazek (méně než 30 hodin/týden)	9
	Jste student(ka) univerzity	5
	Jste důchodce(kyně)	22
	Jste nezaměstnaný/á	3
	Jste v domácnosti	4
	Nevím	1
<b>Region</b>	Hlavní město Praha	12
	Středočeský	13
	Jihočeský	6
	Plzeňský	5
	Karlovarský	3
	Ústecký	7
	Liberecký	4
	Královéhradecký	5
	Pardubický	5
	Vysočina	5
	Jihomoravský	11
	Olomoucký	6
	Zlínský	5
	Moravskoslezský	11
<b>Velikost místa bydliště</b>	Méně než 1.000 obyvatel	16
	1.001 - 5.000 obyvatel	23
	5.001 - 20.000 obyvatel	18
	20.001 - 100.000 obyvatel	21
	více než 100.000 obyvatel	22

**Tabulka 2: Doplnkové popisné charakteristiky výběrového souboru**

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

<b>Velikost vzorku n=1500 respondentů</b>		<b>%</b>
<b>Který z následujících popisů nejlépe vystihuje domácnost, ve které žijete?</b>	Společná domácnost s manželem/kou, partnerem/kou - bez dětí	29
	Společná domácnost s manželem/kou, partnerem/kou - s dětmi	31
	Bydlení sdílené několika spolubydlícími, kteří nejsou Vašimi příbuznými	2
	Žijete v domácnosti s rodiči	9
	Žijete sám(a) s dítětem nebo dětmi (bez manžela(ky) nebo partnera(ky)) (alespoň 1 dítě do 18 let)	5
	Jednočlenná domácnost - žijete sám(a)	16
	Vícegenerační domácnost nebo soužití širší rodiny	4
	Jiný typ domácnosti	3
	Nevím	1
<b>Prosím, uveďte, jaký je celkový čistý měsíční příjem Vaší domácnosti.</b>	Do 20 000 Kč	7
	20 001 – 30 000 Kč	13
	30 001 – 40 000 Kč	16
	40 001 – 50 000 Kč	19
	50 001 – 60 000 Kč	11
	60 001 – 70 000 Kč	8
	70 001 Kč a více	12
	Odmítám odpovědět	13
<b>Charakterizujte, prosím, finanční situaci vaší domácnosti.</b>	Nestačí na pokrytí ani těch nejzákladnějších potřeb.	1
	Musíme se vzdát mnoha věcí, abychom vystačili s penězi.	10
	Stačí na každodenní potřeby, ale nestačí na větší výdaje.	31
	Máme dostatek peněz na pokrytí všech výdajů a můžeme také něco málo ušetřit.	42
	Jsme dobře zajištěni, můžeme si dovolit i větší výdaje, aniž bychom museli dlouho šetřit.	10
	Nechci uvádět.	5

**Tabulka 3: Hlavní popisné otázky na respondenty výběrového souboru**

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

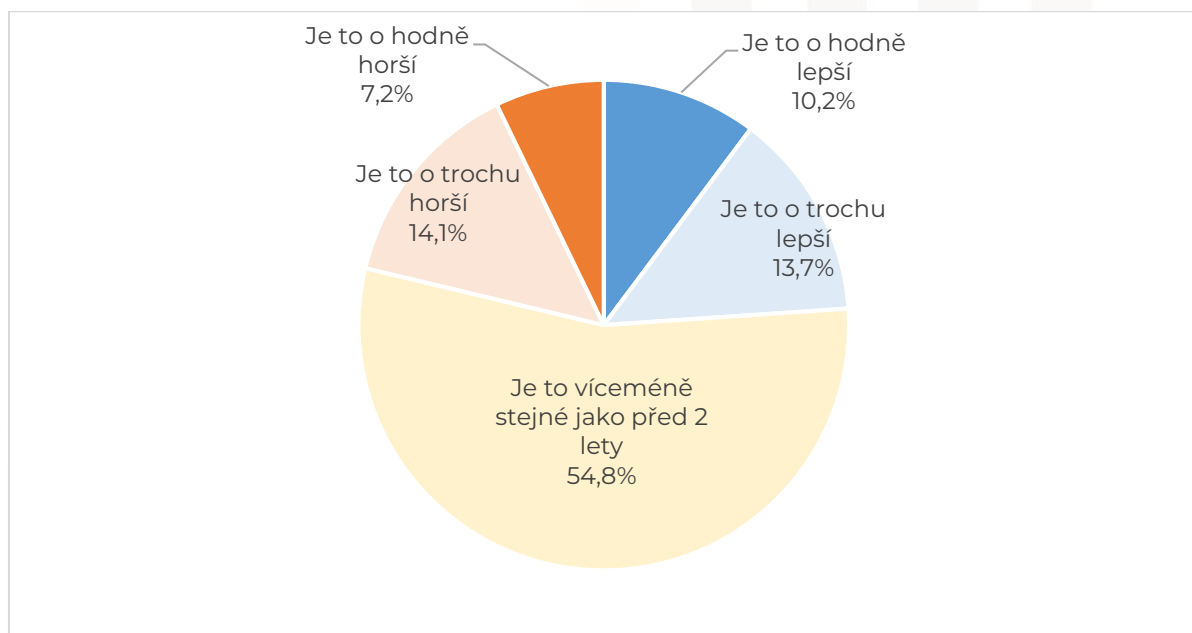
Z průzkumu vyplynulo, že 47 % respondentů rozhoduje o mobilních službách pouze pro sebe. Až 49 % respondentů rozhoduje o službách pro sebe i pro někoho jiného. Průměrný počet SIM karet, o kterých lidé, kteří rozhodují o SIM kartách pro sebe a jiné, rozhodují je 2,6 (včetně vlastní SIM karty).

## Hodnocení nálady ve společnosti ze strany spotřebitelů mobilních služeb v sektoru domácností

Pro účely posouzení, zda současný dynamický vývoj ve společnosti (válka na Ukrajině, hrozba ekonomické recese, pandemie apod.) zásadním způsobem ovlivnil výsledky spotřebitelského průzkumu, byli do rozsahu průzkumu zahrnuti také dotazy na náladu spotřebitelů.

Celková nálada ve společnosti je mírně optimistická (43 % respondentů) až pozitivní (17 % respondentů).

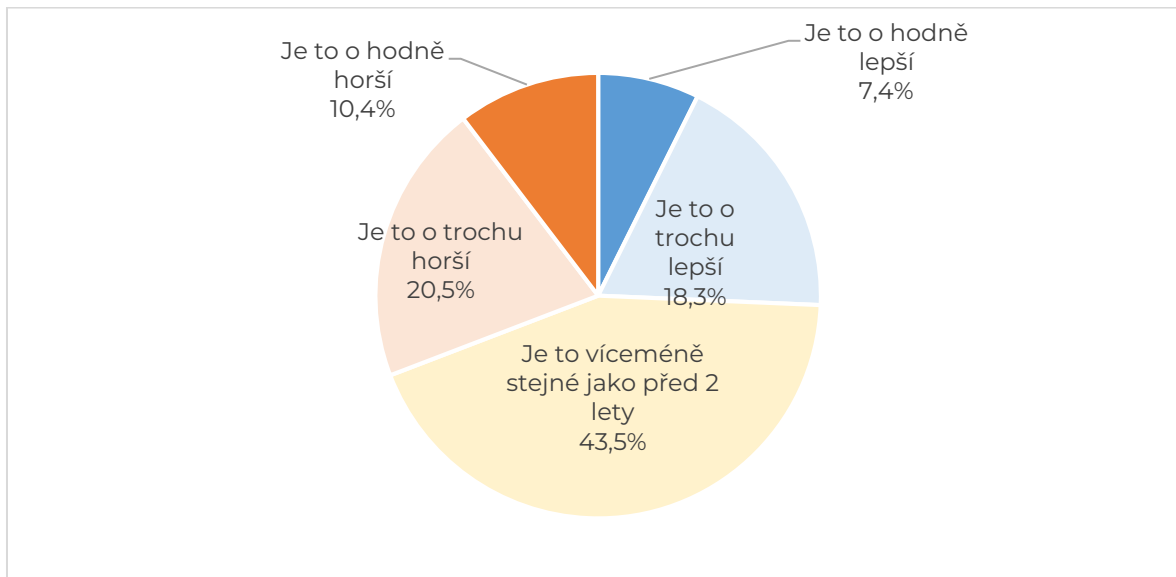
Obavy ze zadlužení se zhoršily u 21 % respondentů oproti situaci před dvěma lety.



**Graf 1: Vnímání respondentů na současnou situaci ve srovnání s tím, jak ji prožívali zhruba před dvěma lety, pokud jde o obavy ze zadlužení (základ: lidé)**

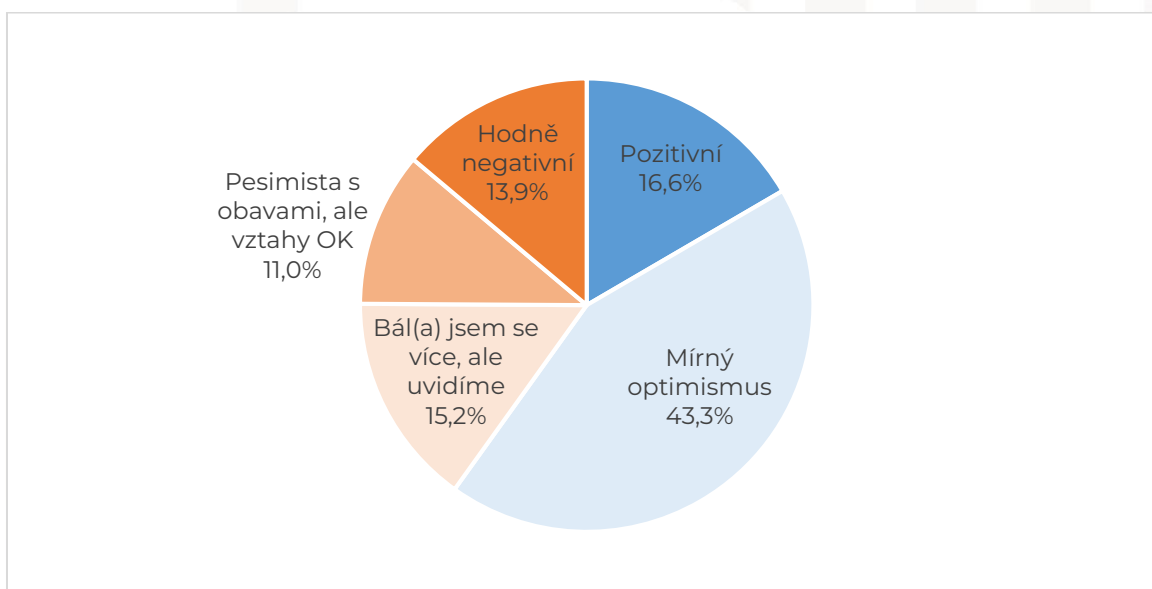
Velikost vzorku n = 1 500 respondentů

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 2: Vnímání respondentů na současnou situaci ve srovnání s tím, jak ji prožívali zhruba před dvěma lety, pokud jde o optimismus do budoucna (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 3: Vnímání celkové nálady respondentů na současnou situaci (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



## Důvody využívání poskytovatelů mobilních služeb spotřebiteli

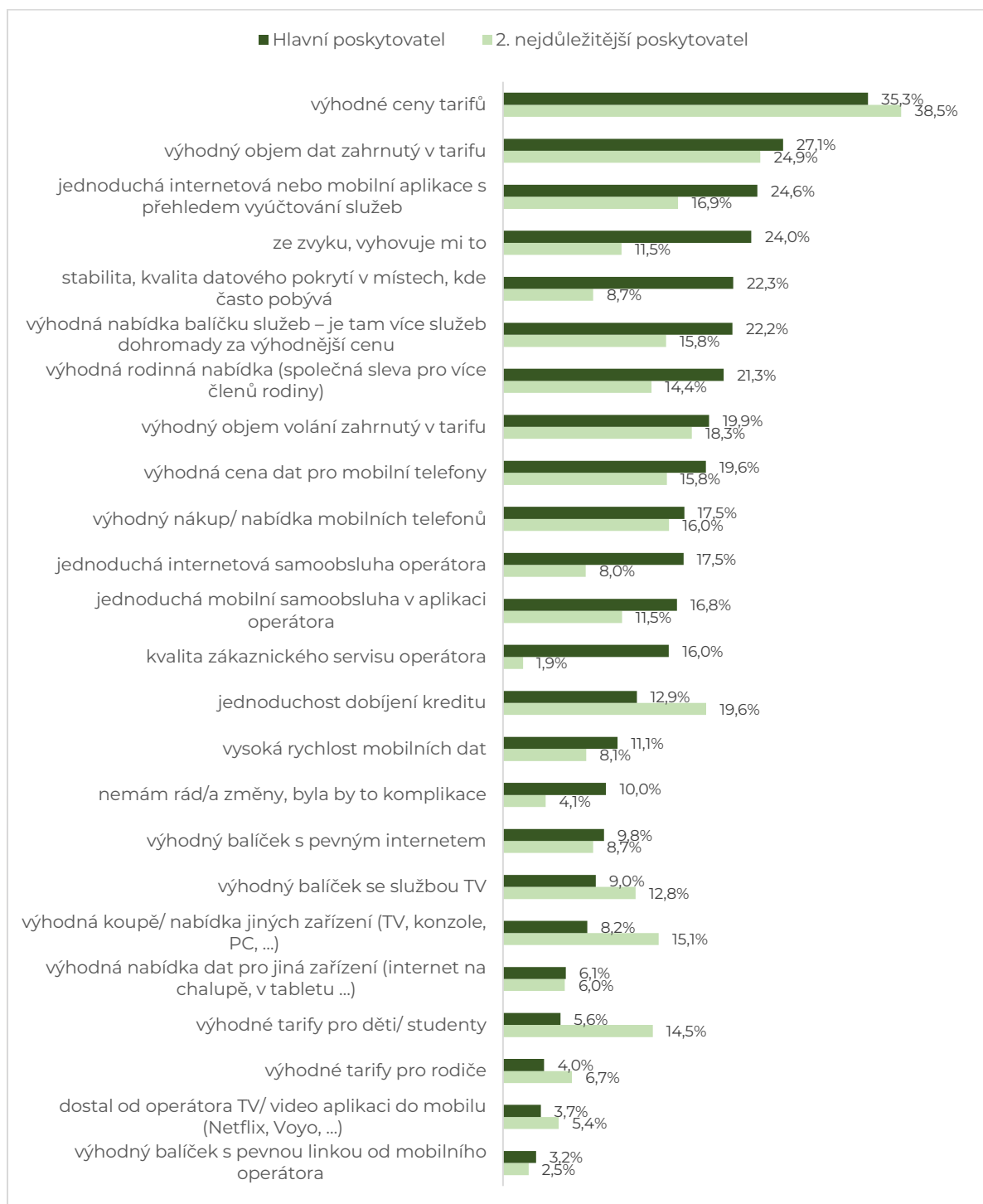
35 % respondentů uvedlo, že využívá svého hlavního poskytovatele mobilních služeb z důvodu výhodné ceny tarifů. Pro 22 % respondentů je při výběru hlavního poskytovatele mobilních služeb rozhodující stabilita, kvalita datového pokrytí v místech, kde často pobývá. Až 25 % respondentů uvedlo, že svého hlavního poskytovatele mobilních služeb využívá z důvodu jednoduché internetové / mobilní aplikace s přehledem vyúčtování služeb.

U nejmladších respondentů (18–29 let) (uvedlo 31 % respondentů) a respondentů v kategorii domácností s příjmem nad 70 001 Kč (uvedlo 34 % respondentů) je při výběru hlavního poskytovatele mobilních služeb rozhodující výhodný objem dat zahrnutý v tarifu.

Rychlost mobilních dat je při výběru hlavního poskytovatele mobilních služeb rozhodující zejména u nejmladších respondentů (18–29 let) (uvedlo 17 % respondentů) a respondentů v kategorii domácností s příjmem nad 70 001 Kč (uvedlo 16 % respondentů).

Nicméně, až 24 % respondentů využívá hlavního poskytovatele mobilních služeb ze zvyku.

Až 48 % respondentů uvádí jako důvod pro změnu mobilního operátora nižší cenu u jiného operátora obecně. Možnost získat neomezená data u jiného operátora by k změně přiměla jenom 16 % respondentů.



**Graf 4: Důvody, proč využívá hlavního a 2. nejdůležitějšího poskytovatele mobilních služeb (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů (využívá hlavního poskytovatele) / 170 respondentů (využívá aspoň 2 poskytovatele)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

	18–29 let	30–39 let	40–49 let	50–59 let	60–69 let	více než 70 let
výhodná rodinná nabídka (společná sleva pro více členů rodiny)	22,7 %	17,3 %	20,5 %	25,3 %	23,8 %	16,7 %
výhodné ceny tarifů	38,0 %	39,2 %	39,3 %	30,8 %	29,4 %	32,6 %
výhodný objem volání zahrnutý v tarifu	17,5 %	16,5 %	19,7 %	19,8 %	22,6 %	27,0 %
výhodné tarify pro děti/ studenty	12,4 %	8,1 %	4,0 %	4,3 %	2,8 %	0,4 %
výhodné tarify pro rodiče	4,9 %	4,5 %	5,1 %	4,3 %	2,0 %	1,4 %
výhodná cena dat pro mobilní telefony	22,3 %	18,5 %	23,2 %	19,4 %	14,1 %	18,3 %
výhodný objem dat zahrnutý v tarifu	31,1 %	27,7 %	28,0 %	25,3 %	25,0 %	24,4 %
vysoká rychlost mobilních dat	17,3 %	14,2 %	11,6 %	7,8 %	7,3 %	6,4 %
výhodná nabídka dat pro jiná zařízení (internet na chalupě, v tabletu ...)	8,0 %	5,9 %	4,7 %	5,8 %	6,1 %	7,0 %
stabilita, kvalita datového pokrytí v místech, kde často pobývá	19,6 %	26,9 %	23,1 %	19,9 %	21,8 %	21,5 %
výhodná nabídka balíčku služeb – je tam více služeb dohromady za výhodnější cenu	19,1 %	19,0 %	22,6 %	23,3 %	25,8 %	24,2 %
výhodný balíček s pevným internetem	10,9 %	9,0 %	7,1 %	10,1 %	11,7 %	12,0 %
výhodný balíček se službou TV	13,9 %	10,1 %	7,8 %	5,1 %	8,9 %	9,6 %
dostal od operátora TV/ video aplikaci do mobilu (Netflix, Voyo, ...)	7,9 %	5,0 %	3,0 %	1,9 %	2,0 %	1,7 %
výhodný balíček s pevnou linkou od mobilního operátora	4,4 %	4,2 %	2,7 %	2,3 %	1,6 %	4,9 %
výhodný nákup/ nabídka mobilních telefonů	20,0 %	15,3 %	16,2 %	15,2 %	21,0 %	19,9 %
výhodná koupě/ nabídka jiných zařízení (TV, konzole, PC, ...)	15,3 %	11,7 %	5,4 %	3,9 %	6,4 %	7,6 %
jednoduchost dobíjení kreditu	16,1 %	10,6 %	11,8 %	12,1 %	11,3 %	19,7 %
jednoduchá internetová nebo mobilní aplikace s přehledem vyúčtování služeb	31,1 %	21,7 %	23,6 %	21,0 %	24,6 %	29,0 %
jednoduchá mobilní samoobsluha v aplikaci operátora	25,1 %	19,3 %	18,3 %	12,4 %	11,3 %	12,6 %
jednoduchá internetová samoobsluha operátora	13,4 %	19,5 %	18,9 %	16,0 %	16,9 %	20,6 %
kvalita zákaznického servisu operátora	21,3 %	14,8 %	13,2 %	15,2 %	17,7 %	15,4 %
ze zvyku, vyhovuje mi to	27,9 %	21,9 %	20,6 %	22,6 %	25,4 %	30,7 %
nemám rád/a změny, byla by to komplikace	7,6 %	10,0 %	7,0 %	7,4 %	14,5 %	18,5 %
jiný důvod	6,0 %	2,9 %	4,8 %	3,9 %	4,0 %	3,0 %
nevím	4,9 %	3,7 %	6,0 %	7,4 %	8,9 %	5,3 %

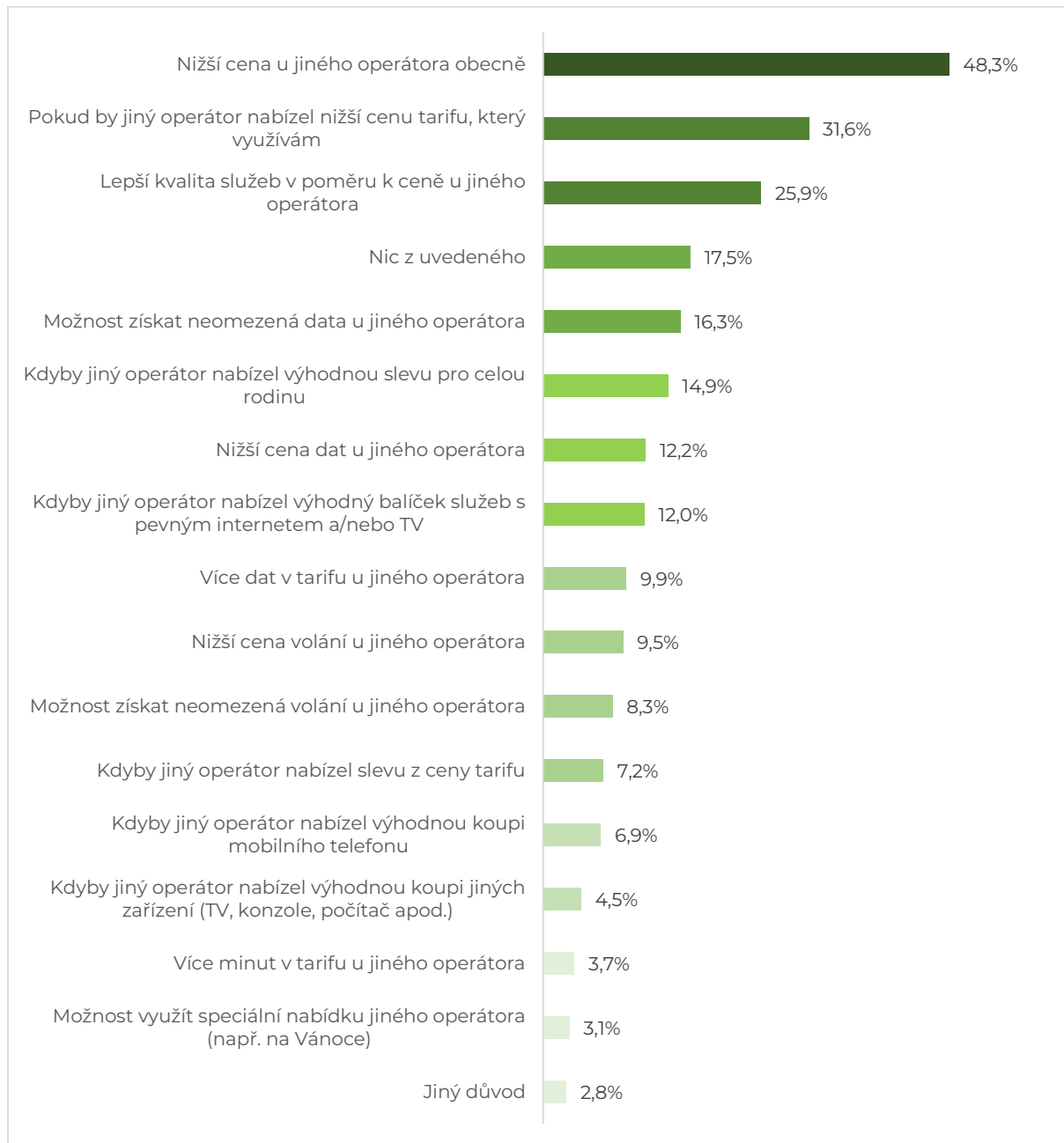
**Tabulka 4: Důvody, proč využívá hlavního poskytovatele mobilních služeb podle věku (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

	do 20.000 Kč	20.001 – 30.000 Kč	30.001 – 40.000 Kč	40.001 – 50.000 Kč	50.001 – 60.000 Kč	60.001 – 70.000 Kč	70.001 Kč a více	Odmítám odpovědět
výhodná rodinná nabídka (společná sleva pro více členů rodiny)	10,6 %	17,4 %	19,0 %	27,5 %	27,0 %	25,2 %	18,9 %	20,3 %
výhodné ceny tarifů	40,2 %	37,3 %	35,9 %	30,8 %	34,8 %	34,8 %	42,5 %	30,6 %
výhodný objem volání zahrnutý v tarifu	19,0 %	18,3 %	22,5 %	21,4 %	16,9 %	19,5 %	21,8 %	18,0 %
výhodné tarify pro děti/ studenty	5,0 %	3,0 %	6,8 %	5,9 %	5,0 %	3,6 %	8,5 %	5,5 %
výhodné tarify pro rodiče	0,8 %	4,6 %	3,0 %	4,5 %	4,2 %	5,8 %	5,6 %	2,7 %
výhodná cena dat pro mobilní telefony	15,7 %	21,9 %	20,7 %	18,2 %	23,4 %	20,5 %	21,0 %	15,3 %
výhodný objem dat zahrnutý v tarifu	21,3 %	26,0 %	27,5 %	22,0 %	29,2 %	30,9 %	33,5 %	28,2 %
vyšší rychlost mobilních dat	8,1 %	7,1 %	11,9 %	9,5 %	11,8 %	14,4 %	16,4 %	10,3 %
výhodná nabídka dat pro jiná zařízení (internet na chalupě, v tabletu ...)	5,3 %	6,4 %	8,2 %	7,7 %	5,7 %	5,2 %	5,1 %	2,9 %
stabilita, kvalita datového pokrytí v místech, kde často pobývá	21,9 %	15,0 %	23,5 %	26,1 %	25,7 %	11,2 %	28,2 %	21,6 %
výhodná nabídka balíčku služeb – je tam více služeb dohromady za výhodnější cenu	23,7 %	24,8 %	24,4 %	21,9 %	17,3 %	23,2 %	21,1 %	20,9 %
výhodný balíček s pevným internetem	10,1 %	9,7 %	8,1 %	11,4 %	5,9 %	10,9 %	9,0 %	12,6 %
výhodný balíček se službou TV	10,2 %	9,0 %	7,9 %	9,1 %	7,9 %	12,4 %	8,7 %	8,4 %
dostal od operátora TV/ video aplikaci do mobilu (Netflix, Voyo, ...)	0,8 %	1,8 %	5,0 %	4,3 %	6,0 %	1,7 %	4,8 %	2,7 %
výhodný balíček s pevnou linkou od mobilního operátora	0,0 %	5,0 %	5,0 %	3,1 %	2,5 %	0,9 %	1,8 %	4,4 %
výhodný nákup/ nabídka mobilních telefonů	16,7 %	24,6 %	19,0 %	20,8 %	14,1 %	17,4 %	13,6 %	11,1 %
výhodná koupě/ nabídka jiných zařízení (TV, konzole, PC, ...)	7,2 %	5,4 %	9,9 %	10,0 %	10,7 %	6,1 %	5,9 %	7,7 %
jednoduchost dobíjení kreditu	14,3 %	14,7 %	14,9 %	15,4 %	15,4 %	7,8 %	5,5 %	12,3 %
jednoduchá internetová nebo mobilní aplikace s přehledem vyúčtování služeb	22,2 %	29,5 %	25,3 %	26,9 %	16,1 %	19,8 %	28,2 %	23,9 %
jednoduchá mobilní samoobsluha v aplikaci operátora	15,8 %	13,0 %	17,4 %	18,2 %	17,8 %	14,7 %	18,7 %	17,3 %
jednoduchá internetová samoobsluha operátora	16,1 %	12,4 %	20,6 %	17,3 %	17,8 %	23,4 %	17,7 %	15,2 %
kvalita zákaznického servisu operátora	17,4 %	20,1 %	19,4 %	14,9 %	11,6 %	18,0 %	13,0 %	13,8 %
ze zvyku, vyhovuje mi to	23,4 %	29,5 %	23,6 %	26,1 %	21,5 %	20,1 %	21,1 %	23,7 %
nemám rád/a změny, byla by to komplikace	15,9 %	11,2 %	6,8 %	10,8 %	10,9 %	9,8 %	10,4 %	7,2 %
jiný důvod	7,1 %	3,5 %	3,0 %	4,5 %	6,1 %	4,4 %	4,5 %	2,4 %
nevím	13,8 %	7,1 %	6,4 %	4,1 %	4,6 %	7,1 %	1,3 %	7,9 %

**Tabulka 5: Důvody, proč využívá hlavního poskytovatele mobilních služeb podle příjmu domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 5: Důvody, které by lidi přiměly změnit mobilního operátora (základ: lidé)**

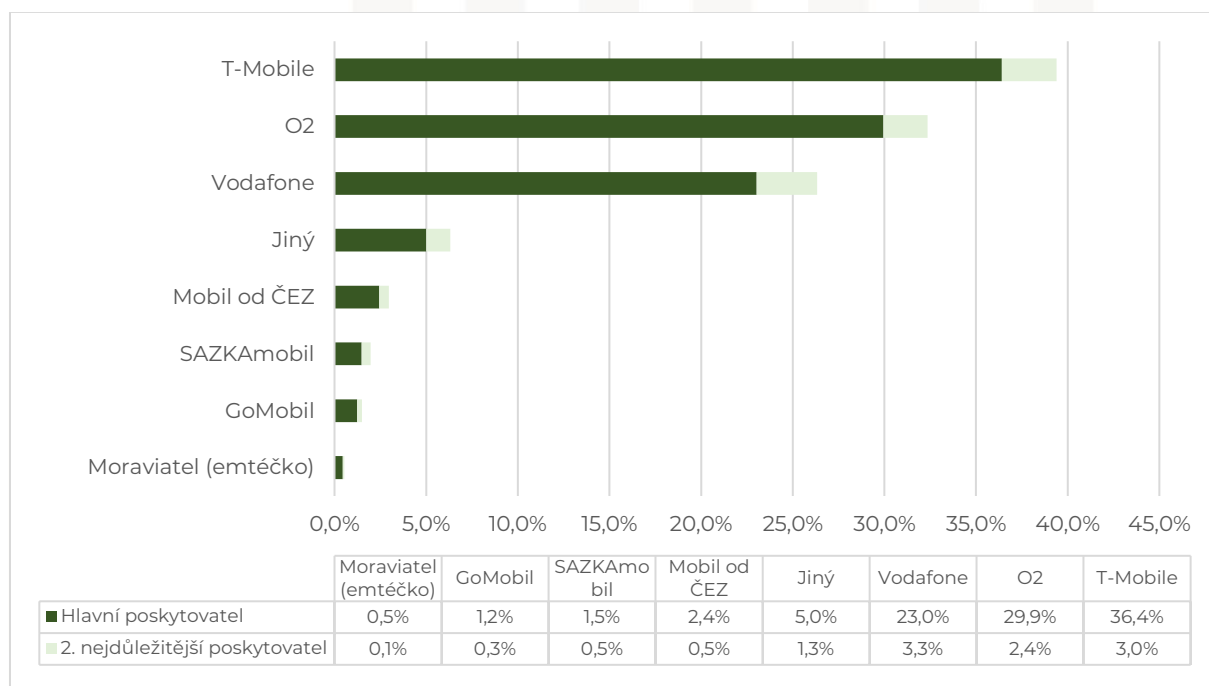
Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

## Využívání poskytovatelů mobilních služeb v segmentu spotřebitelů

Z průzkumu vyplynulo, že jenom 11 % respondentů využívá dva poskytovatele mobilních služeb. Z toho až 69 % respondentů využívá jako primárního i sekundárního poskytovatele mobilních služeb velkého operátora, 18 % respondentů využívá velkého operátora jako primárního poskytovatele mobilních služeb a malého operátora jako sekundárního poskytovatele mobilních služeb. 5 % respondentů využívá jako primárního i sekundárního poskytovatele mobilních služeb malého operátora.

36 % respondentů uvedlo, že jako hlavního soukromého poskytovatele využívá T-Mobile, 30 % využívá O2, 23 % Vodafone a zbylých 11 % využívá jako hlavního poskytovatele některého z malých operátorů (virtuálních operátorů nebo také operátory typu „branded reseller“<sup>14</sup>).

Z průzkumu vyplynulo, že ze skupiny respondentů, kteří využívají jenom jednoho poskytovatele mobilních služeb 32 % respondentů využívá T-Mobile, 27 % využívá O2 a 21 % respondentů využívá Vodafone.



**Graf 6: Využívání poskytovatelů mobilních služeb (základ: lidé)**

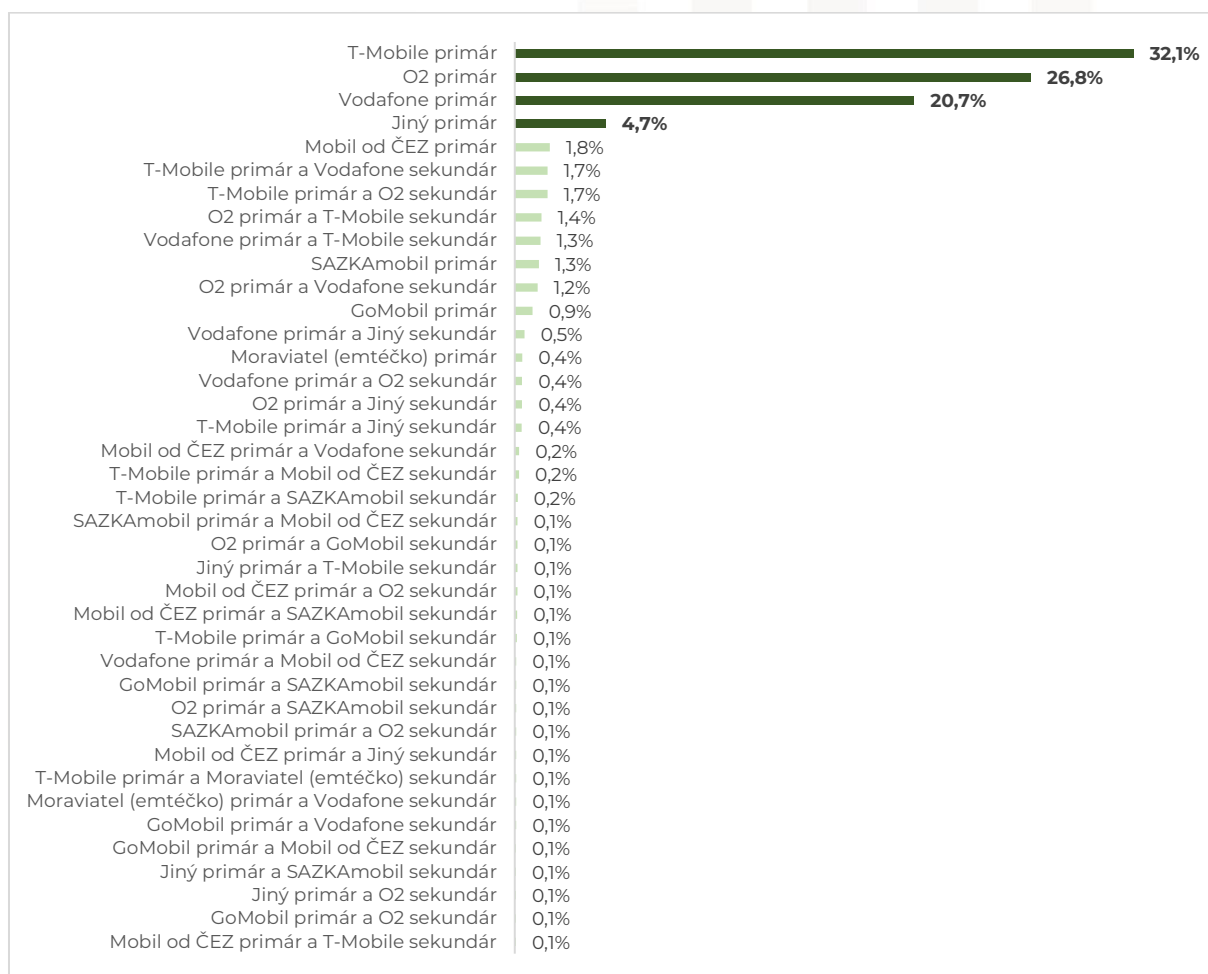
Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

<sup>14</sup> „branded reseller“ – samostatná obchodní značka, pod kterou poskytovatel typicky poskytuje služby prostřednictvím nezávislého prodejního kanálu (např. pod značkou a prostřednictvím obchodního řetězce); v ČR např. BLESKmobil, kde je poskytovatelem služeb společnost O2 Czech Republic a.s.

Zajímavý je poznatek, že až 82 % respondentů, kteří využívají dva poskytovatele mobilních služeb, využívá služby hlavního poskytovatele mobilních služeb více než 3 roky, přičemž není rozdíl mezi respondenty, kteří mají předplacenou SIM nebo tarif.

Až 69 % respondentů využívá svého hlavního poskytovatele mobilních služeb déle než 5 let. Mezi velkými operátory je tady větší rozdíl. Z respondentů, kteří využívají jako hlavního poskytovatele mobilních služeb operátora O2, využívá jeho služby déle než 5 let až 74 % respondentů. Podobně je to u respondentů, kteří jako hlavního poskytovatele mobilních služeb operátora T-Mobile. Až 72 % respondentů uvedlo, že jeho služby využívá déle než 5 let. Naproti tomu jen 68 % respondentů, kteří využívají jako hlavního mobilního operátora Vodafone, jeho služby využívají déle než 5 let.

Naproti tomu svého sekundárního mobilního operátora využívá déle než 5 let pouze 35 % respondentů. Avšak z respondentů, kteří jako svého druhého poskytovatele mobilních služeb využívá O2, jeho služby využívá déle než 5 let až 47 % respondentů.



**Graf 7: Kombinace poskytovatelů v domácnostech (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

35 % respondentů uvedlo, že využívá svého hlavního poskytovatele mobilních služeb z důvodu výhodné ceny tarifů. U respondentů, kteří využívají některého velkého operátora jako hlavního poskytovatele mobilních služeb nejsou v tomto bodě podstatní rozdíly. Ve skupině respondentů domácností s měsíčním příjmem nad 70 tisíc Kč uvedlo tento důvod až 42 % (nejvíce) respondentů. Z respondentů, kteří využívají i druhého poskytovatele mobilních služeb, uvedlo jako rozhodující důvod pro výběr výhodné ceny tarifů 39 % respondentů.

Je možné konstatovat, že mezi respondenty využívající jako hlavního poskytovatele mobilních služeb některého z velkých operátorů nejsou signifikantní rozdíly v důvodech, proč zvolili právě toho svého mobilního operátora. To samé platí mezi respondenty při výběru sekundárního poskytovatele mobilních služeb.

Jednoduchost dobíjení kreditu je celkem důležitá pouze pro 13 % respondentů, avšak v skupině respondentů, kteří jako hlavního poskytovatele mobilních služeb využívají SAZKA mobil, je tenhle důvod důležitý až pro 47 % respondentů a ve skupině respondentů, kteří jako hlavního poskytovatele využívají jiného MVNO je to rozhodující důvod pro 36 % respondentů. Vzhledem k nízké velikosti vzorku respondentů, který se týká MVNO, je nutné tyto údaje považovat za indikativní. Naopak, ve skupině respondentů, kteří jako hlavního mobilního operátora využívají Vodafone, je tenhle důvod důležitý jenom pro 9 % respondentů.

Výrazný rozdíl v otázce důležitosti výhodné ceny tarifů při výběru hlavního poskytovatele mobilních služeb je mezi skupinou respondentů, kteří využívají jako hlavního mobilního operátora některého z velkých operátorů (tento důvod uvedlo 31–38 % respondentů) a skupinou respondentů, kteří využívají jako hlavního mobilního operátora některého z MVNO (tento důvod až 39–67 % respondentů).

Pro 22 % respondentů je při výběru hlavního poskytovatele mobilních služeb rozhodující stabilita, kvalita datového pokrytí v místech, kde často pobývá. Přičemž při výběru druhého poskytovatele mobilních služeb je tento důvod rozhodující pouze pro 9 % respondentů. Stabilita, kvalita datového pokrytí v místech, kde často pobývá je nejdůležitější pro skupinu respondentů ve věkové kategorii 30–39 let (27 % respondentů) a pro skupinu respondentů v kategorii domácností s příjmem nad 70 001 Kč (28 % respondentů).

Rychlost mobilních dat je při výběru hlavního poskytovatele mobilních služeb rozhodující zejména u nejmladších respondentů (18–29 let) (uvedlo 17 % respondentů) a respondentů v kategorii domácností s příjmem nad 70 001 Kč (uvedlo 16 % respondentů). Celkem je rychlost mobilních dat důležitá při výběru hlavního poskytovatele mobilních služeb pro 11 % respondentů, ale až pro 47 % respondentů, kterých hlavním mobilním operátorem je operátor Moraviatel. Naproti tomu ve skupině respondentů, kteří mají jako hlavního poskytovatele mobilních služeb některého z malých MVNO považuje tenhle důvod za důležitý pouze 2 % respondentů. Vzhledem k nízkému zastoupení MVNO ve vzorku respondentů je ale potřebné tyto informace považovat za indikativní.

U sekundárního poskytovatele mobilních služeb setrvává z důvodu výhodné ceny tarifů až 39 % respondentů a v z důvodu výhodného objemu dat zahrnutých v tarifu 25 % respondentů.



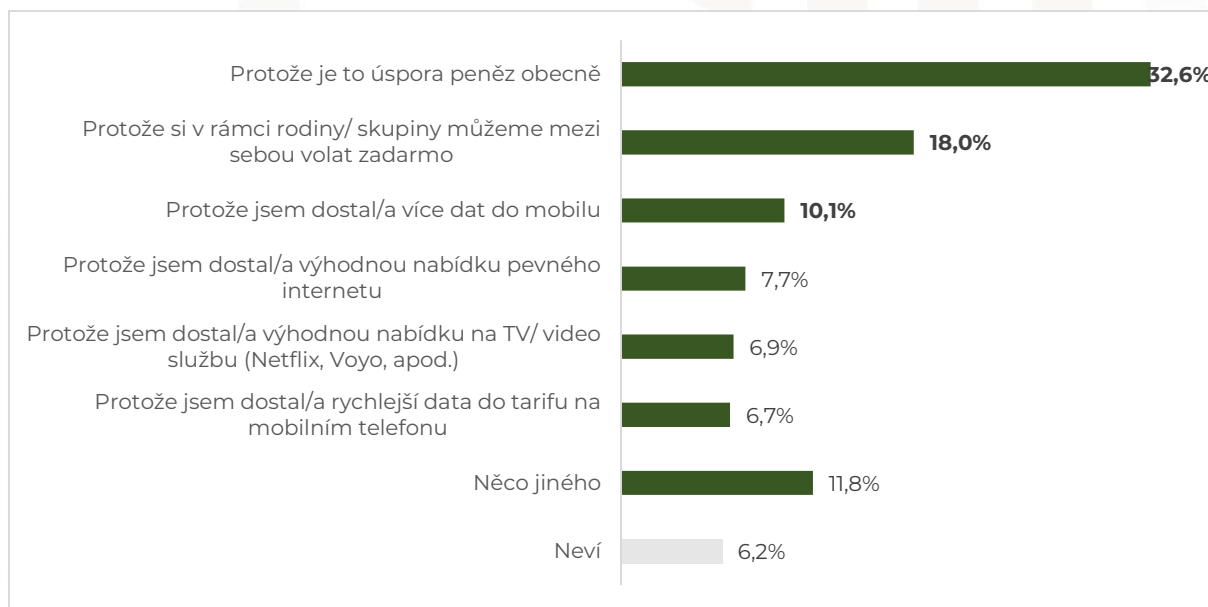
Výhodný objem volání zahrnutých v tarifu je důležitý pouze u 20 % respondentů při hlavním poskytovateli mobilních služeb a u 18 % respondentů při sekundárním poskytovateli mobilních služeb.

Výhodný nákup / nabídka mobilního telefonu nebo jiného zařízení je při volbě mobilního operátora rozhodující pro 26 % respondentů.

Výhodný balíček s pevnou linkou od mobilního operátora je důležitý pouze pro 3 % respondentů, no až pro 17 % respondentů, kterých hlavním poskytovatelem mobilních služeb je operátor Moraviatel (indikativní údaj).

Výhodný balíček se službou TV (13 % respondentů), výhodné tarify pro děti / studenty (14 % respondentů) a výhodná koupě / nabídka jiných zařízení (TV, konzole, PC, ...) (15 % respondentů) jsou důležitější pro respondenty při výběru sekundárního poskytovatele mobilních služeb ve srovnání s výběrem hlavního poskytovatele mobilních služeb kde je výhodný balíček se službou TV rozhodující pouze pro 9 % respondentů, výhodné tarify pro děti / studenty pouze pro 6 % respondentů a výhodná koupě / nabídka jiných zařízení (TV, konzole, PC, apod.) je důležitá pouze pro 8 % respondentů.

42 % respondentů využívá u hlavního poskytovatele mobilních služeb balíček služeb. Z toho 33 % respondentů jako hlavní důvod uvádí úsporu peněz obecně. Pro 18 % respondentů je důvodem skutečnost, že si v rámci rodiny / skupiny můžou mezi sebou volat zadarmo. Z toho jen 7 % respondentů uvádí jako důvod rychlejší data do tarifu na mobilním telefonu.



**Graf 8: Důvody využívání balíčků služeb u hlavního poskytovatele respondenty**

Velikost vzorku n = 626 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Jednoduchá internetová samoobsluha operátora je důležitá pro 17 % respondentů z celkové skupiny respondentů. Naproti tomu pro respondenty, kteří využívají jako hlavního mobilního operátora SAZKA mobil je to důležité pro 39 % respondentů a pro ty, kteří jako

hlavního poskytovatele mobilních služeb využívají operátora Moraviatel je to důležité až pro 64 % respondentů (údaje o MVNO jsou indikativní).

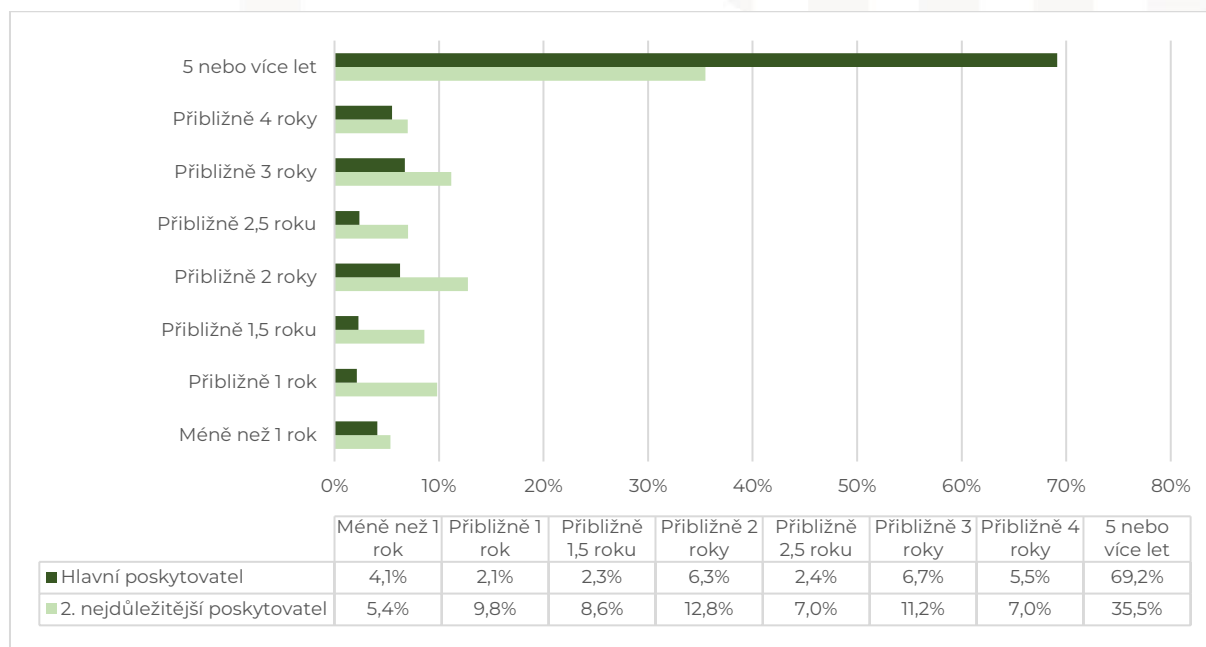
Z průzkumu vyplývá, že 75 % respondentů by svého hlavního mobilního operátora doporučilo, avšak svého druhého poskytovatele mobilních služeb by doporučilo pouze 49 % respondentů.

Ze skupiny respondentů, kteří využívají balíček služeb od hlavního poskytovatele mobilních služeb, protože si v rámci rodiny / skupiny mohou mezi sebou volat zadarmo, by svého hlavního mobilního operátora doporučilo až 90 % respondentů a ze skupiny respondentů, kteří balíček služeb od hlavního poskytovatele mobilních služeb využívají, protože dostal více dat do mobilu, by svého hlavního mobilního operátora doporučilo 78 % respondentů.

Nejvíce, až 87 % respondentů, by svého hlavního poskytovatele mobilních služeb doporučilo z kategorie respondentů se základním nejvyšším dosaženým vzděláním. Čím vyšší vzdělání, tím méně doporučení.

21 % respondentů uvedlo, že jejich hlavní poskytovatel mobilních služeb je ve srovnání s konkurencí slabší v poskytování výhodných cen tarifů. Ve věkové skupině 30–39 let to jako důvod uvedlo až 29 % respondentů.

15 % respondentů považuje za slabou stránku svého poskytovatele mobilních služeb cenu dat pro mobilní telefony. Ve věkové skupině 30–39 let si to myslí až 22 % respondentů a ve věkové skupině více než 70 let pouze 9 % respondentů.

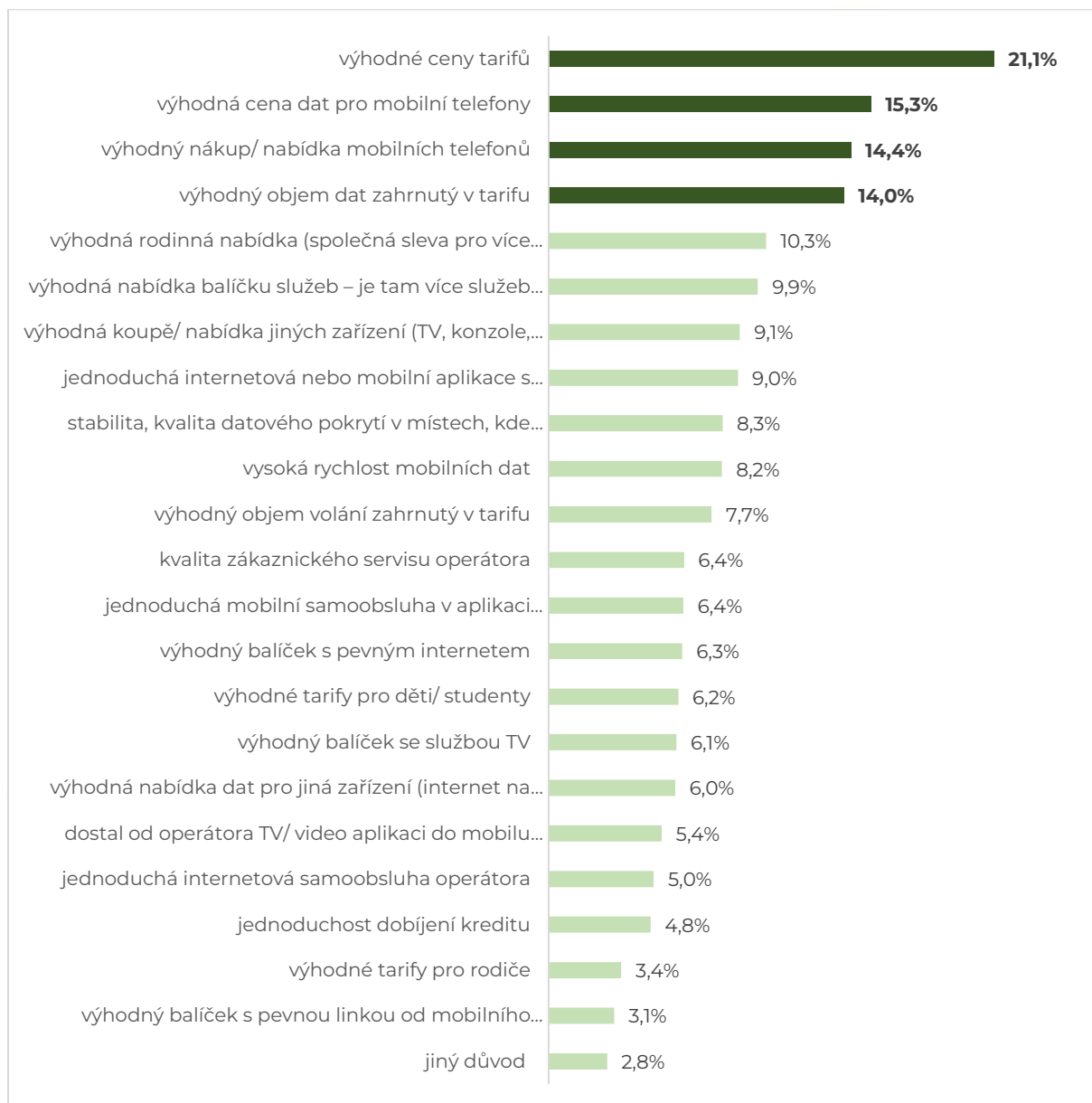


**Graf 9: Jak dlouho je u hlavního a 2. nejdůležitějšího poskytovatele mobilních služeb (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů (využívá hlavního poskytovatele) / 170 respondentů (využívá aspoň 2 poskytovatele)

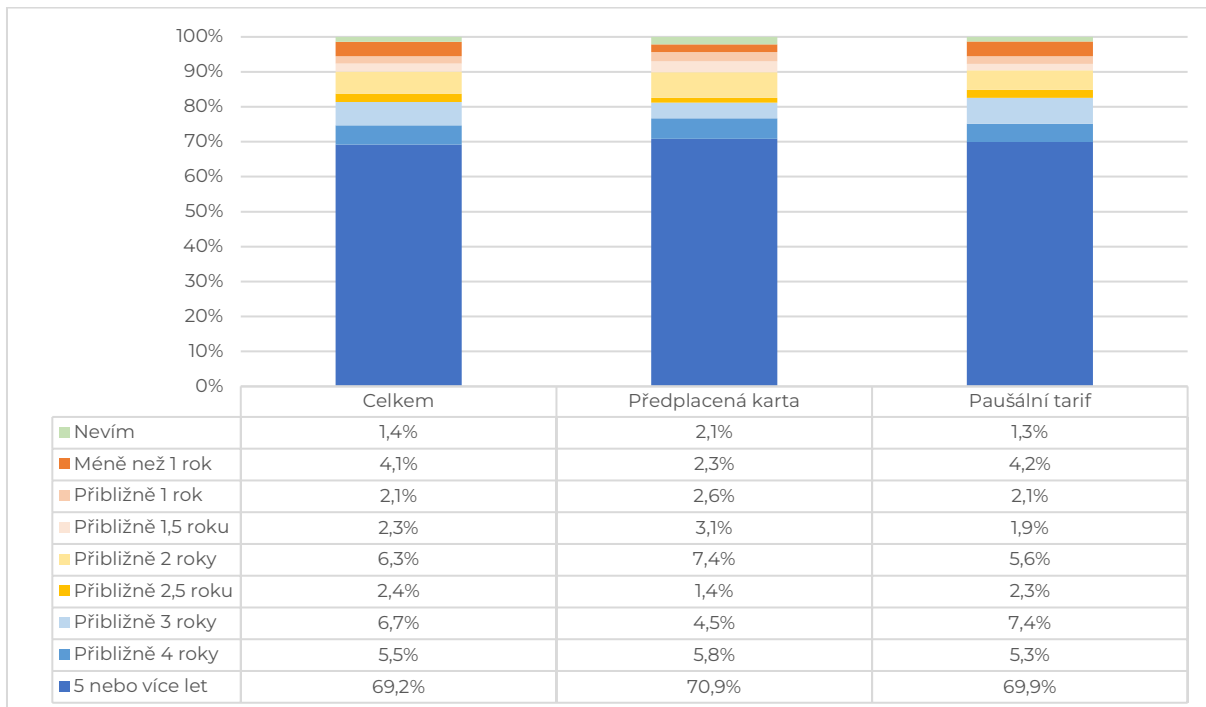
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Je možné konstatovat, že u respondentů, kteří využívají některého velkého operátora jako hlavního poskytovatele mobilních služeb nejsou při identifikaci slabších stránek podstatné rozdíly.



**Graf 10: Důvody, v čem je hlavní poskytovatel slabší než konkurence (základ: lidé)**

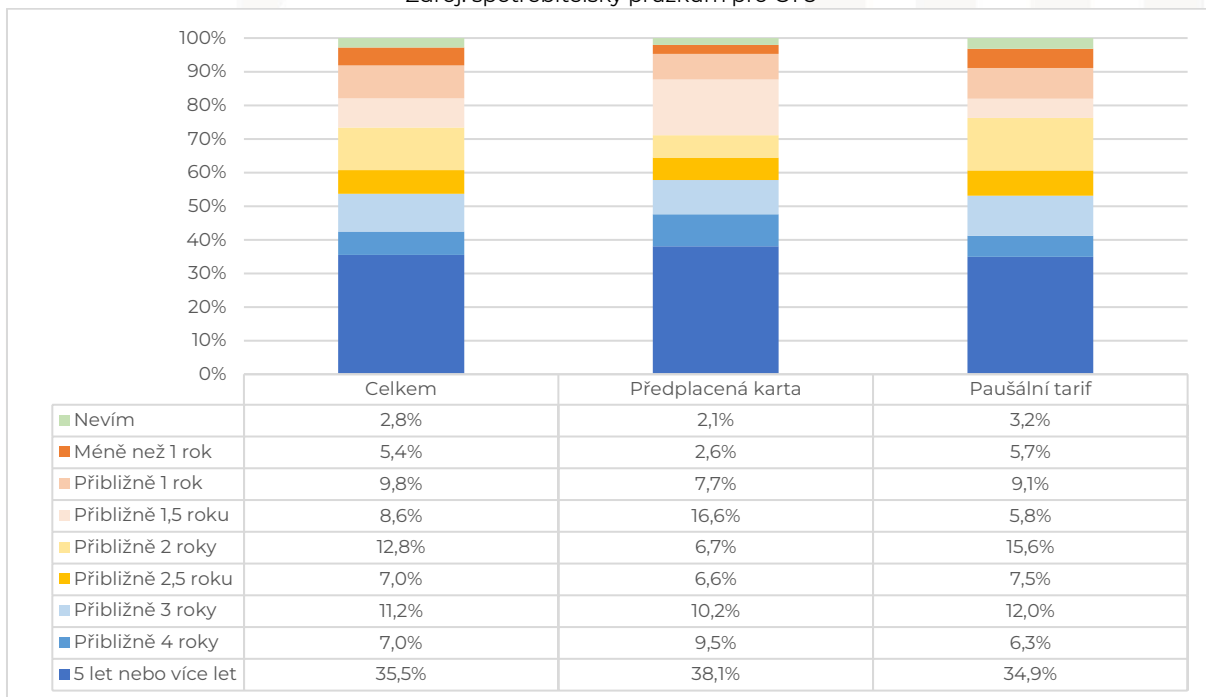
Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 11: Délka setrvávání u hlavního poskytovatele**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů / 304 (předplacená karta) / 1 127 (tarif)

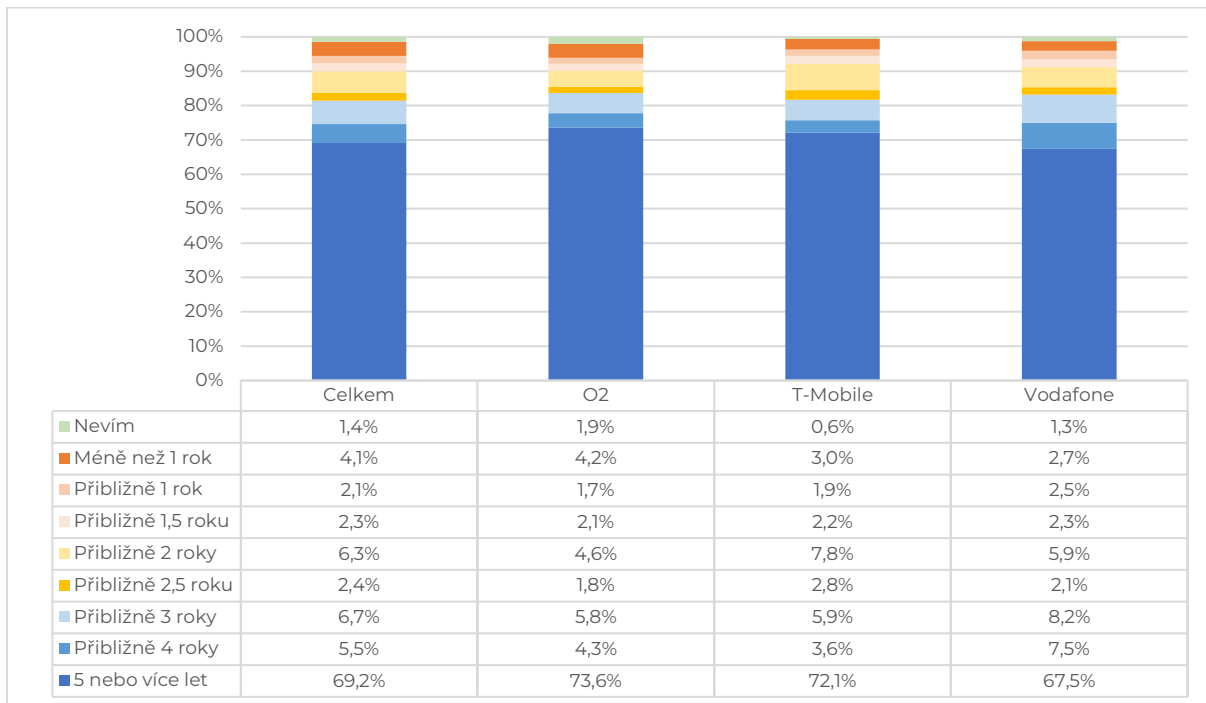
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 12: Délka setrvávání u 2. nejdůležitějšího poskytovatele**

Velikost vzorku n = 170 respondentů / 47 (předplacená karta) / 119 (tarif)

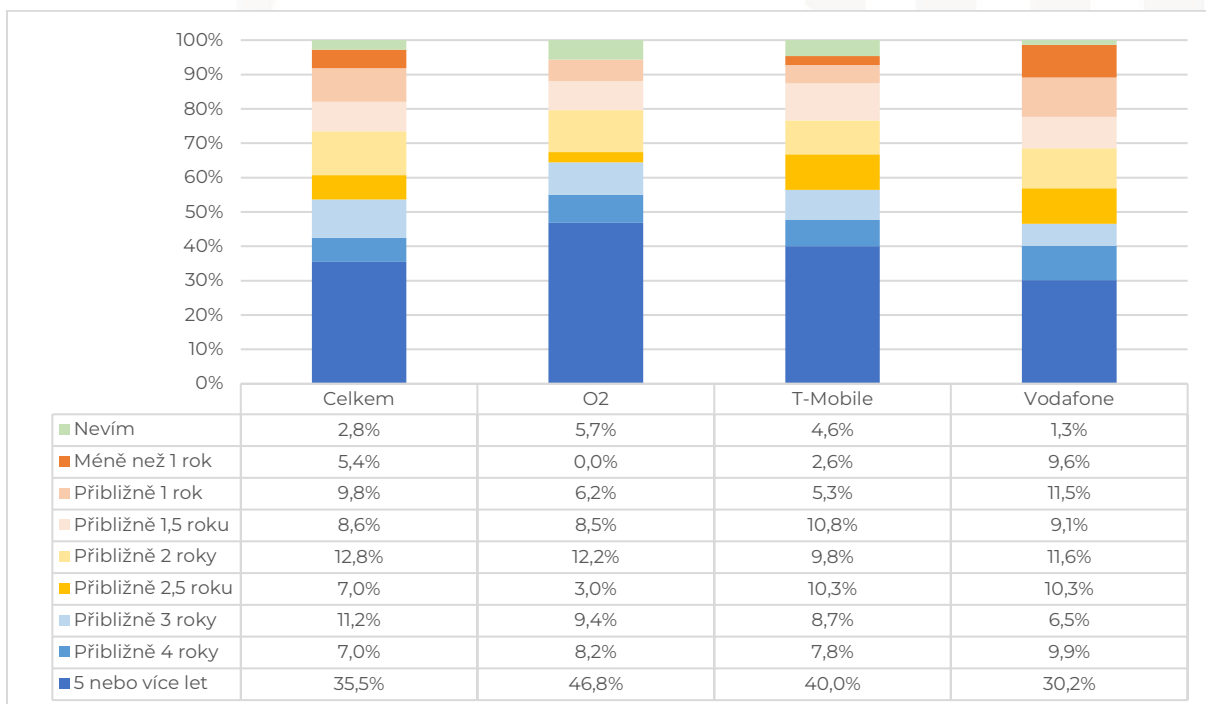
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 13: Setrvávání u hlavního poskytovatele (podle poskytovatele)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů (O2: n = 449 / T-Mobile: n = 546 / Vodafone: n = 345)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 14: Setrvávání u 2. nejdůležitějšího poskytovatele (podle poskytovatele)**

Velikost vzorku n = 170 respondentů (O2: n = 36 / T-Mobile: n = 45 / Vodafone: n = 50)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

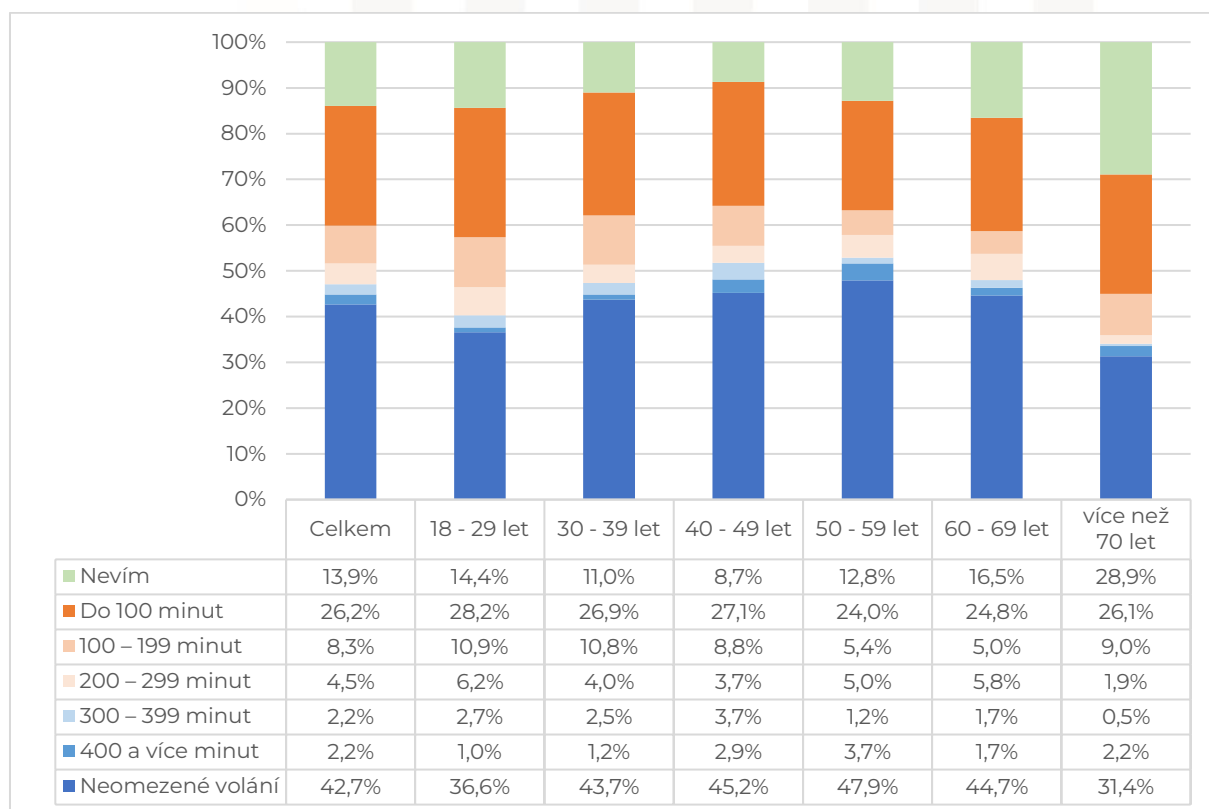
## Využívání mobilních služeb spotřebiteli

Pokud jde o konkrétní nastavení služeb u telefonů, grafy níže ukazují, v členění podle věku a příjmu domácnosti, jaký objem minut volání měsíčně využívají lidé na uvedených mobilních telefonech se soukromě placenou SIM kartou. U telefonů s tarifem je uveden počet minut zahrnutých v tarifu, v případě předplacené karty se uvádí, kolik minut v průměru za měsíc se z této karty provolá.

43 % respondentů uvedlo, že má neomezené volání, a tedy počet minut vůbec „neřeší“. U 26 % respondentů je počet minut v tarifu do 100 minut. Pouze 15 % respondentů uvedlo od 100 do 399 minut v tarifu.

Nejvíce (44-48 %) využívá neomezené volání věková skupina 30 až 69 let, nejméně jsou neomezené volání využívaná senioři s věkem nad 70 let (31 %). Nicméně až 29 % věkové skupiny nad 70 let si nepamatuje / neví ani rámcově počet minut v tarifu.

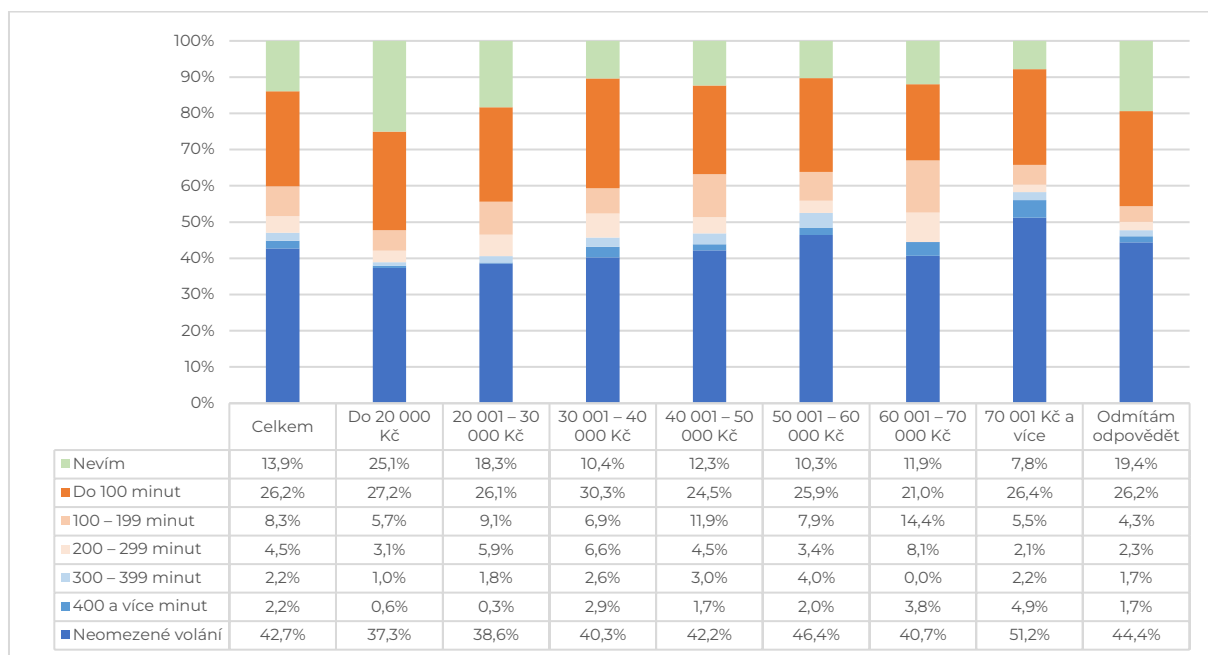
Využívání neomezených volání je závislé také od příjmů domácnosti – nízkopříjmové domácnosti s měsíčním příjmem do 20 tisíc Kč využívají neomezené volání nejméně (37 %) a domácnosti s měsíčním příjmem nad 70 tisíc Kč nejvíce (51 %).



**Graf 15: Objem volání na měsíc v tarifu / provolané minuty u předplacené karty u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle věku (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 16: Objem volání na měsíc v tarifu / provolané minuty u předplacené karty u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle příjmu domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)

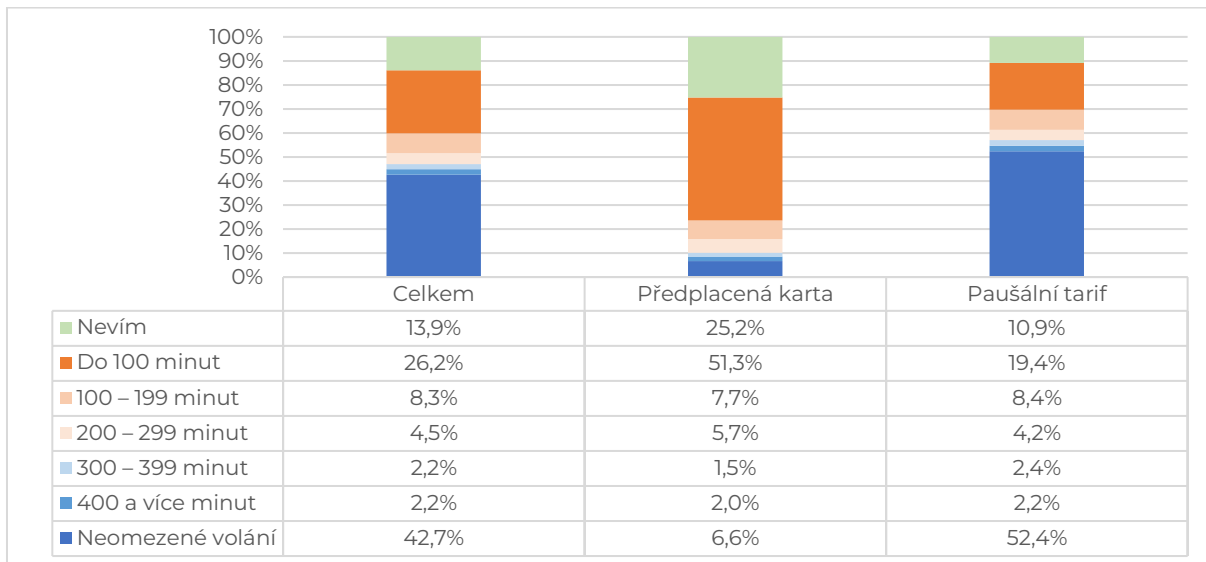
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Grafy níže ukazují, v členění podle typu služby a poskytovatele, jaký objem minut volání měsíčně využívají lidé na mobilních telefonech se soukromě placenou SIM kartou. U telefonů s tarifikem je uveden počet minut zahrnutých v tarifu, v případě předplacených karet se uvádí, kolik minut v průměru za měsíc se z této karty provolá.

U předplacených karet až 51 % respondentů vykazuje objem volání na měsíc do 100 minut a jenom 7 % minuty vůbec „neřeší“ – využívá neomezené volání.

Při tarifech naopak až 52 % respondentů minuty vůbec „neřeší“ – využívá neomezené volání a v 19 % případů je počet minut zahrnutých v tarifu do 100.

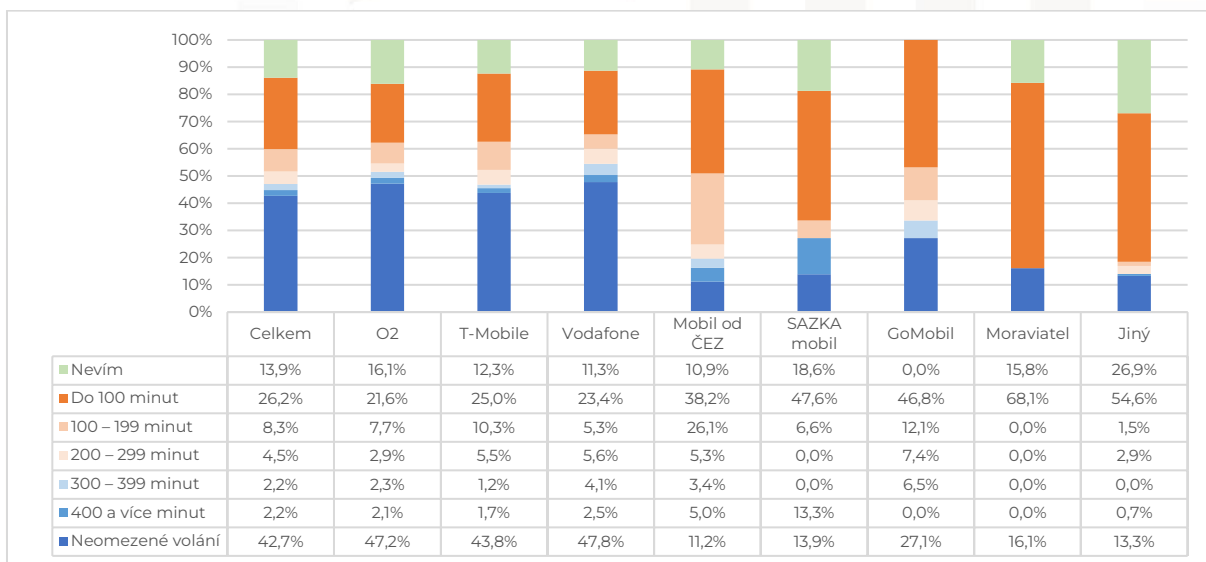
Pokud jde o poskytovatele, největší podíl respondentů využívající neomezené volání vykazují Vodafone (48 %), O2 (47 %) a T-Mobile (44 %). Naproti tomu u poskytovatelů GoMobil (27 %), Moraviatel (16 %), SAZKAmobil (14 %) a Mobil od ČEZ (11 %) evidujeme nižší podíly respondentů využívající neomezené volání. Zároveň Moraviatel (68 %), SAZKAmobil (48 %) a GoMobil (47 %) vykazují vysoké podíly respondentů s objemem volání do 100 minut na měsíc, v případě Mobil od ČEZ jde o 64 % podíl s objemem volání v intervalu od 0 do 199 minut.



**Graf 17: Objem volání na měsíc v tarifu / u předplacené karty provolané minuty u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle typu služby (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 18: Objem volání na měsíc v tarifu / u předplacené karty provolané minuty u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle poskytovatele (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

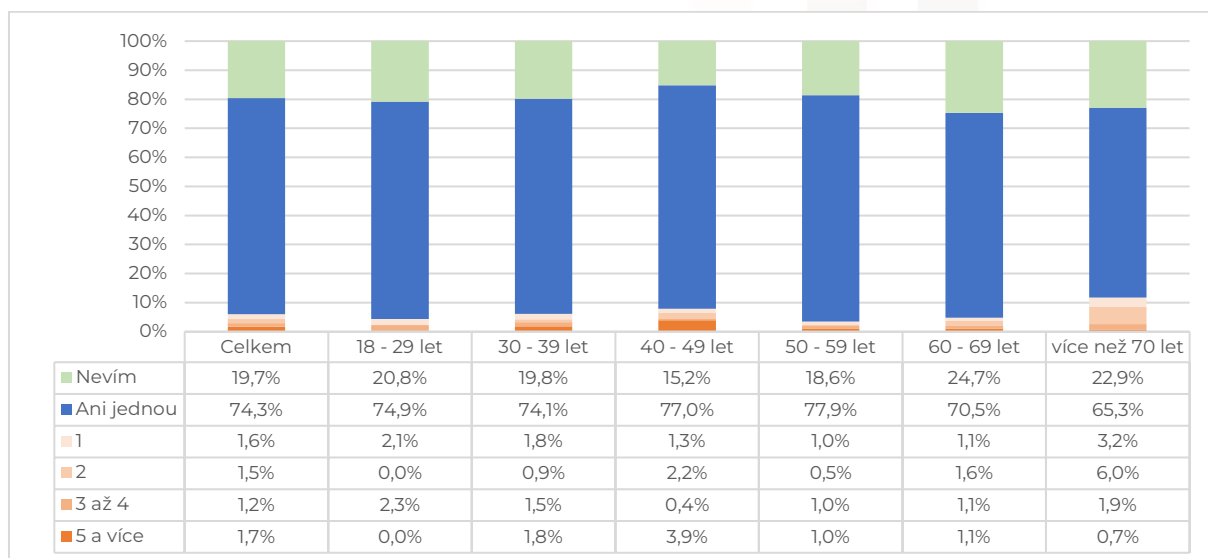
Grafy níže ukazují, v členění podle věku a příjmu domácnosti, kolikrát za rok se u mobilních telefonů se soukromě placenou SIM kartou stává, že daný člověk provolá více minut, než má zahrnutých v tarifu nebo v předplaceném balíku.



Pouze 6 % respondentů uvedlo, že alespoň 1x ročně provolá více minut, než má zahrnuto v tarifu nebo předplaceném balíku. U 74 % lidí (respondentů) se to nestane ani raz za rok a 20 % neví.

Spotřebu minut si lépe „střeží“ mladší lidé (18 až 29 let) a lidé ve věku 50 až 69 let. Naproti tomu až 12 % respondentů s věkem nad 70 let provolá alespoň 1x ročně více než má v tarifu nebo balíku.

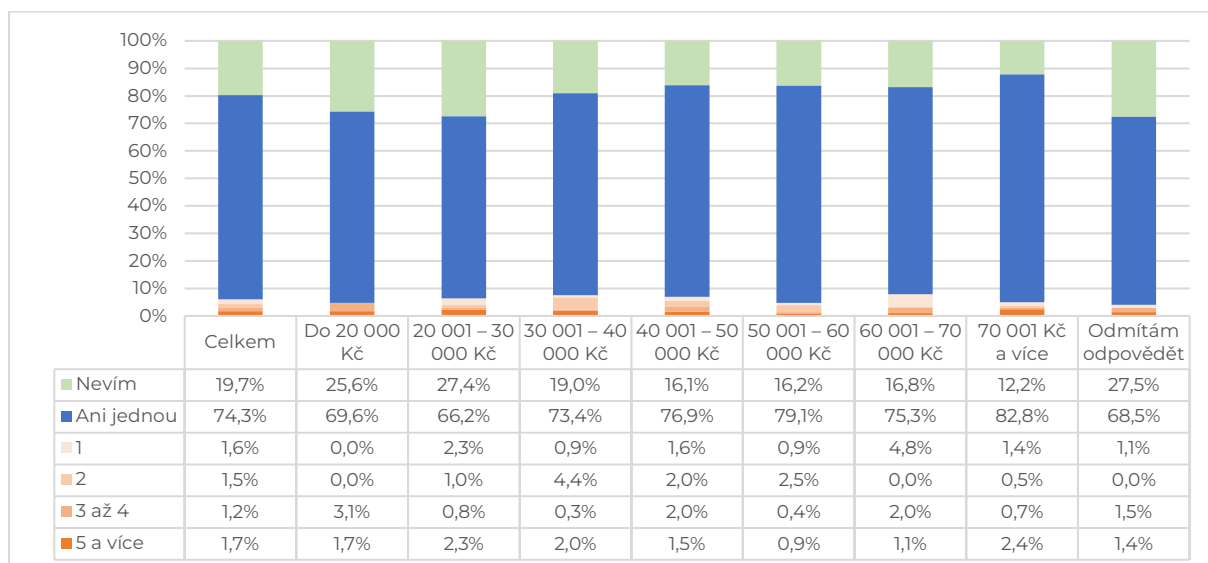
Podle příjmu domácnosti největší podíl respondentů (83 %), který neprovolá více minut, než mají v tarifu, mají domácnosti s měsíčním příjmem nad 70 tisíc Kč.



**Graf 19: Kolikrát za rok provolá více minut, než má v tarifu u telefonu se soukromě placenou SIM kartou v členění podle věku (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 127 respondentů (mají tarif)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 20: Kolikrát za rok provolá více minut, než má v tarifu u telefonu se soukromě placenou SIM kartou v členění podle příjmu domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 127 respondentů (mají tarif)

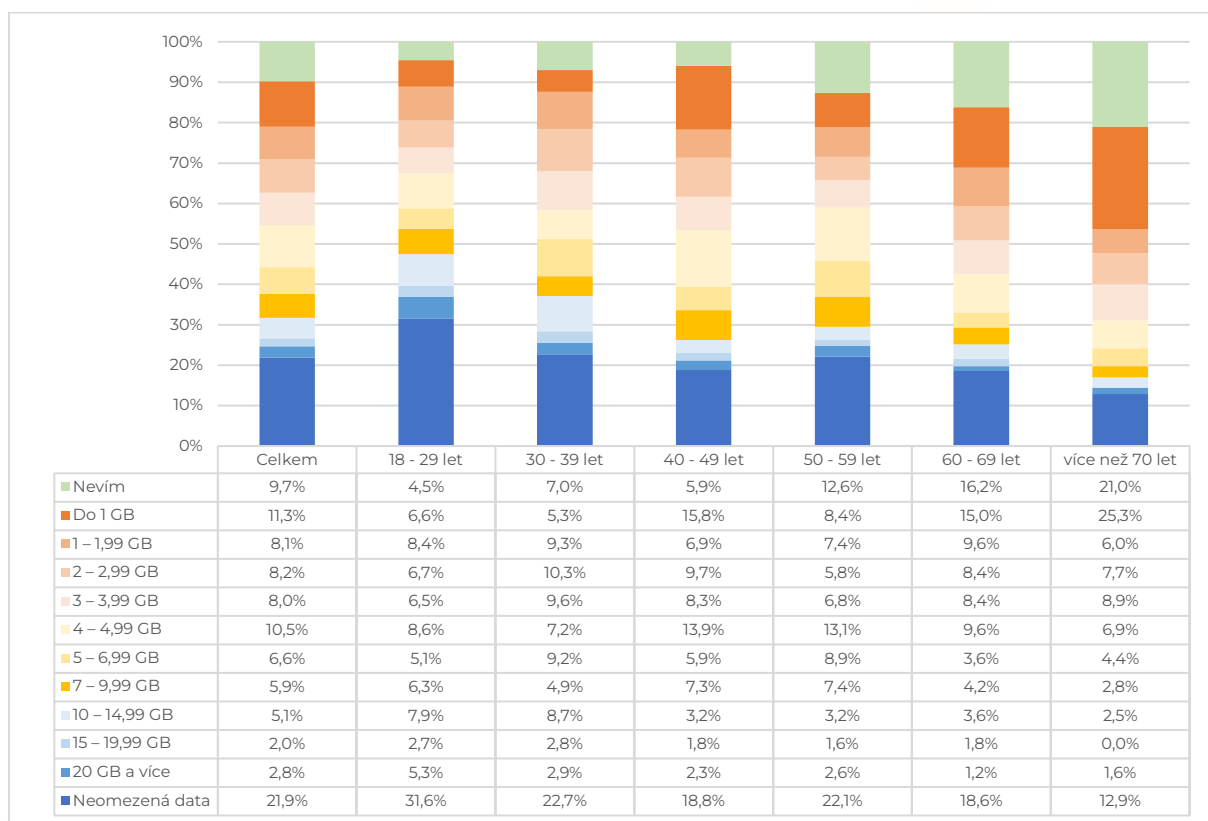
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Grafy níže znázorňují, jaký objem dat měsíčně využívají lidé na mobilních telefonech se soukromě placenou SIM kartou v členění podle věku a příjmu domácnosti. U telefonů s tarifem je uveden objem dat zahrnutý v tarifu, v případě předplacené karty se uvádí, kolik dat asi v průměru za měsíc se z této karty spotřebuje.

Neomezená data využívá 22 % respondentů, druhým nejčastěji využívaným sjednaným objemem dat v tarifech a předplacených balících je interval do 1 GB měsíčně, který využívá 11 % respondentů. V intervalu od 1 GB do 4,99 GB měsíčně má v tarifu anebo balíku sjednaná mobilní data 34 % respondentů, interval 5 až 10 GB dat má sjednaný 13 % respondentů.

Pokud jde o věkové skupiny, neomezená data nejvíce (32 %) využívají mladší lidé (18 až 29 let). Naproti tomu nejnižší podíl využívání neomezených dat (13 %) vykazují respondenti ve věku 70 let a více.

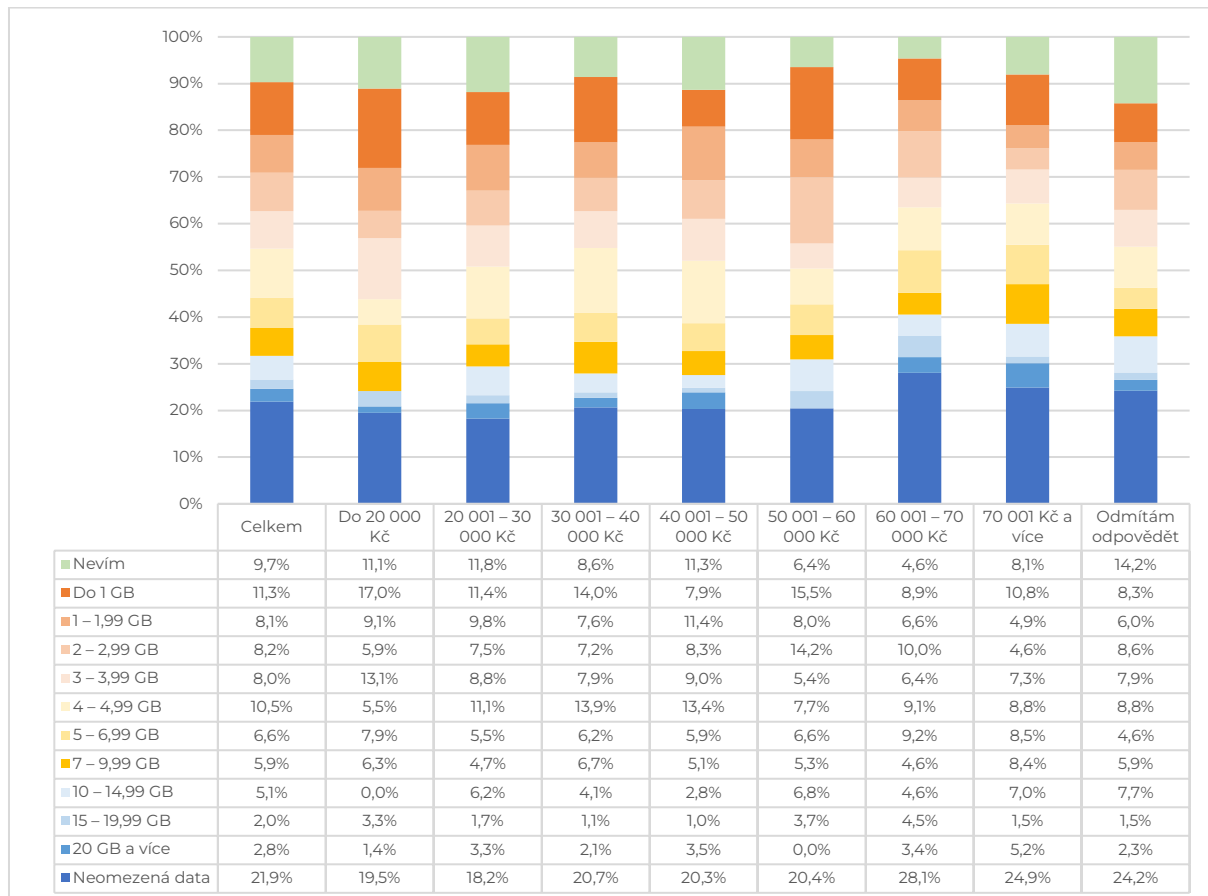
Využívání mobilních dat je závislé také od příjmů domácnosti. Využívání neomezených dat výrazněji roste (28 %) od výše rodinného příjmu 60 tisíc Kč měsíčně.



**Graf 21: Objem dat na měsíc v tarifu / u předplacené karty spotřebovaná data u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle věku (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 073 respondentů (využívají data)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 22: Objem dat na měsíc v tarifu / u předplacené karty spotřebovaná data u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle příjmu domácnosti (základ: lidé)**

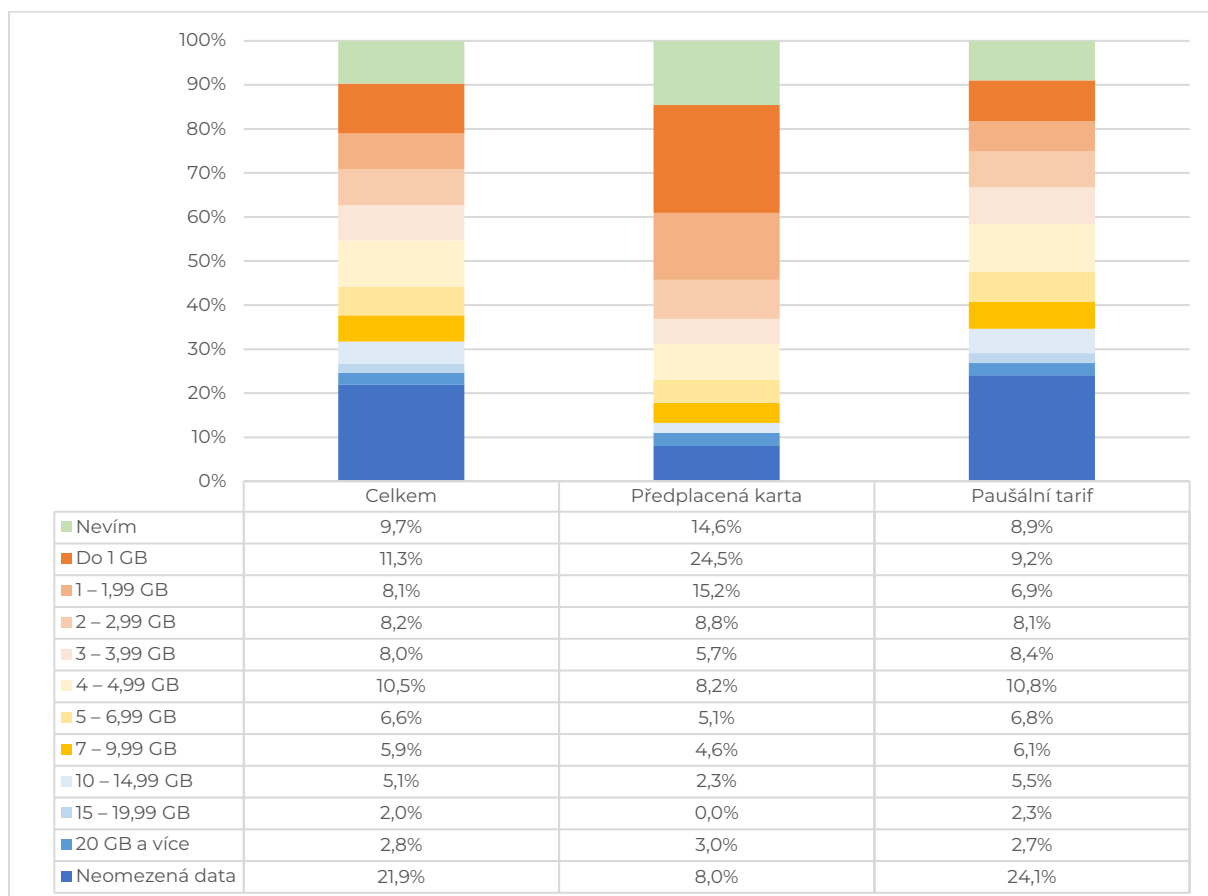
Velikost vzorku n = 1 073 respondentů (využívají data)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Grafy níže ukazují, jaký objem dat měsíčně využívají lidé na mobilních telefonech se soukromě placenou SIM kartou v členění podle typu služby a poskytovatele. U telefonů s tarifem je uveden objem dat zahrnutý v tarifu, v případě předplacené karty se uvádí, kolik dat asi v průměru za měsíc se z této karty spotřebuje.

Při tarifech využívá neomezená data 24 % respondentů. Naopak u předplacených karet až 39 % využívá data v intervalu do 1,99 GB a jenom 8 % respondentů uvádí, že data vůbec „neřeší“ – využívá neomezené volání.

Pokud jde o poskytovatele, největší podíl respondentů využívající neomezená data vykazují Vodafone (29 %), O2 (22 %) a T-Mobile (21 %). Naproti tomu poskytovatelé GoMobil (10 %), Mobil od ČEZ (6 %), SAZKA mobil (0 %) a Moraviatel (0 %) vykazují nízké podíly respondentů využívající neomezená data, ale vysoké podíly (52–82 %) respondentů využívající data v intervalu do 3,99 GB (vzhledem na nízké zastoupení MVNO ve vzorku respondentů se jedná o indikativní údaje).



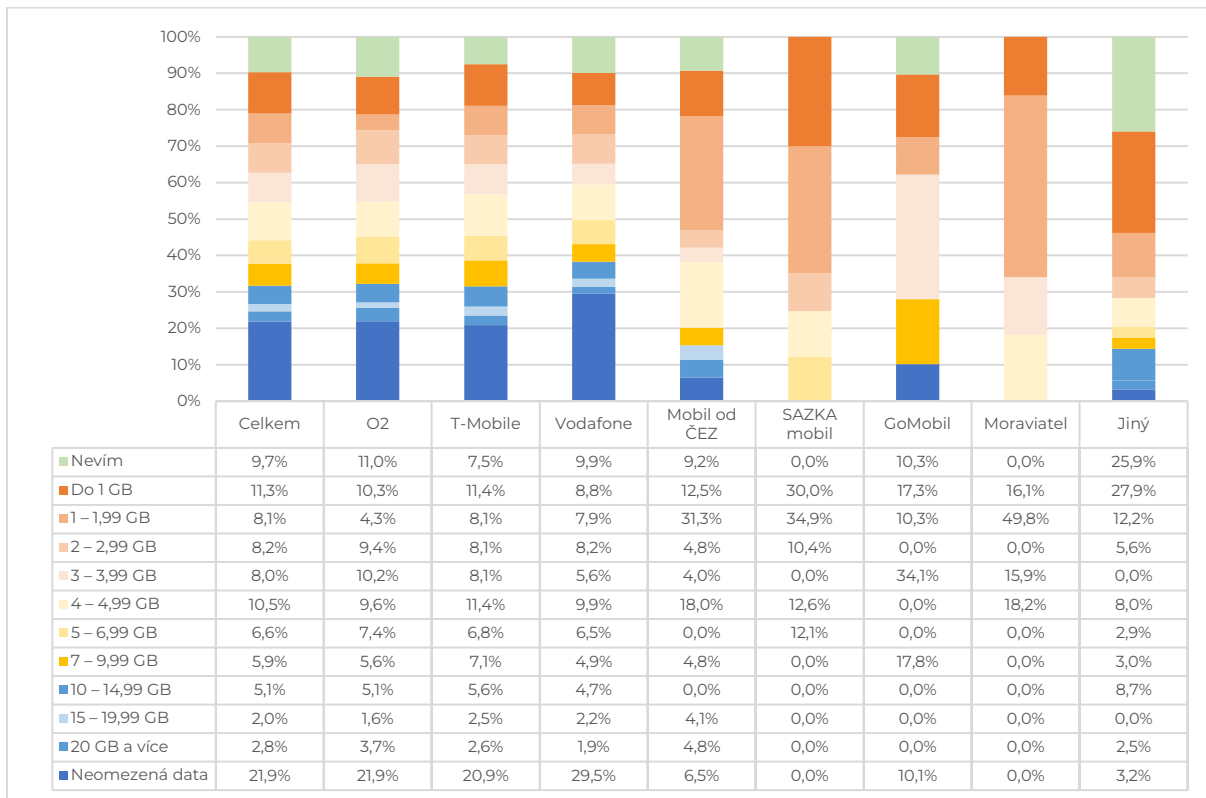
**Graf 23: Objem dat na měsíc v tarifu / u předplacené karty spotřebovaná data u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle typu služby (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 073 respondentů (využívají data)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Na grafech níže také vidíme, v členění podle věku a příjmu domácnosti, kolikrát za rok se u mobilních telefonů se soukromě placenou SIM kartou stává, že daný člověk spotřebojuje více dat, než má zahrnutých v tarifu.

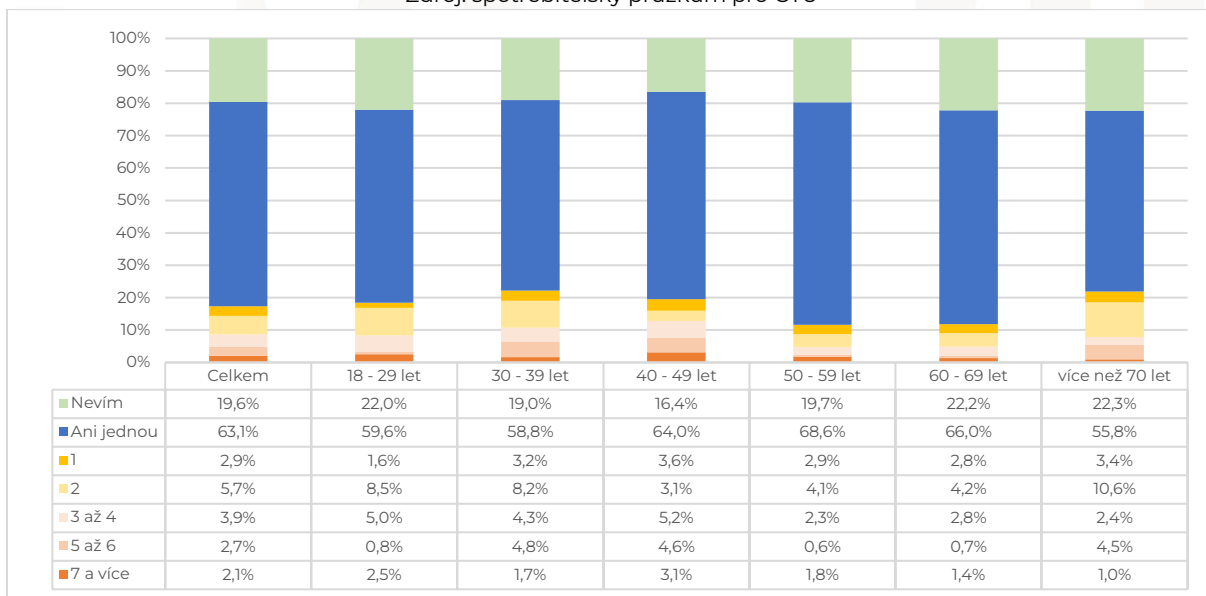
17 % respondentů uvedlo, že alespoň 1x ročně spotřebojuje více dat, než má zahrnuto v tarifu nebo předplaceném balíku. U mladších ročníků (do věku 49 let) jako i u starších lidí s věkem nad 70 let spotřebojuje více dat alespoň 1x ročně 18 % až 22 % respondentů, naproti tomu „úspornější“ se chovají respondenti ve věku 50 až 69 let, kde více dat spotřebojuje 12 % respondentů.



**Graf 24: Objem dat na měsíc v tarifu / u předplacené karty spotřebovaná data u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle poskytovatele (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 073 respondentů (využívají data)

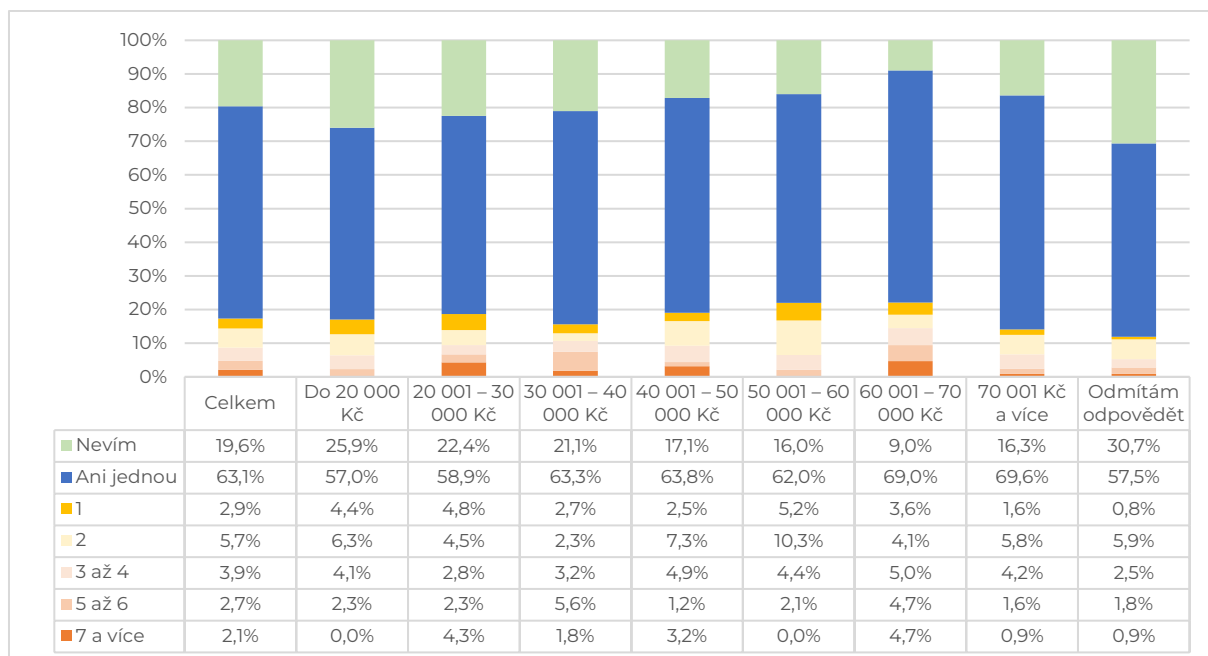
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 25: Frekvence přecherpání dat u telefonu se soukromě placenou SIM (věk)**

Velikost vzorku n = 926 respondentů (mají SIM kartu s tarifem)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 26: Frekvence přečerpání dat u telefonu se soukromě placenou SIM (příjmy domácnosti)**

Velikost vzorku n = 926 respondentů (mají SIM kartu s tarifem)

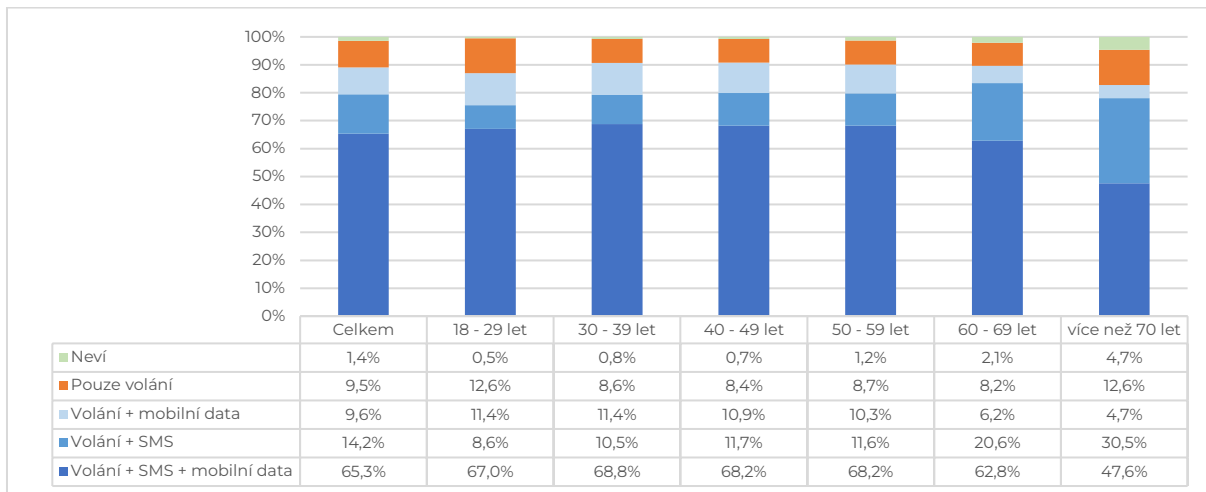
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Grafy níže ukazují, jaké další mobilní služby, kromě hlasových služeb / volání, jsou využívány u telefonů se soukromě placenou SIM kartou v členění podle věku a příjmu domácnosti.

Až 75 % respondentů uvedlo, že využívá mobilní data, z toho 65 % využívá služby volání, SMS a dat a 10 % využívá služby volání a data (tedy bez SMS). Pouze 10 % respondentů využívá mobilní telefon pouze na volání.

Nejméně využívají mobilní data senioři s věkem nad 70 let (53 %), nejvíce (78–80 %) jsou mobilní data využívána širokou věkovou skupinou 18 až 59 let.

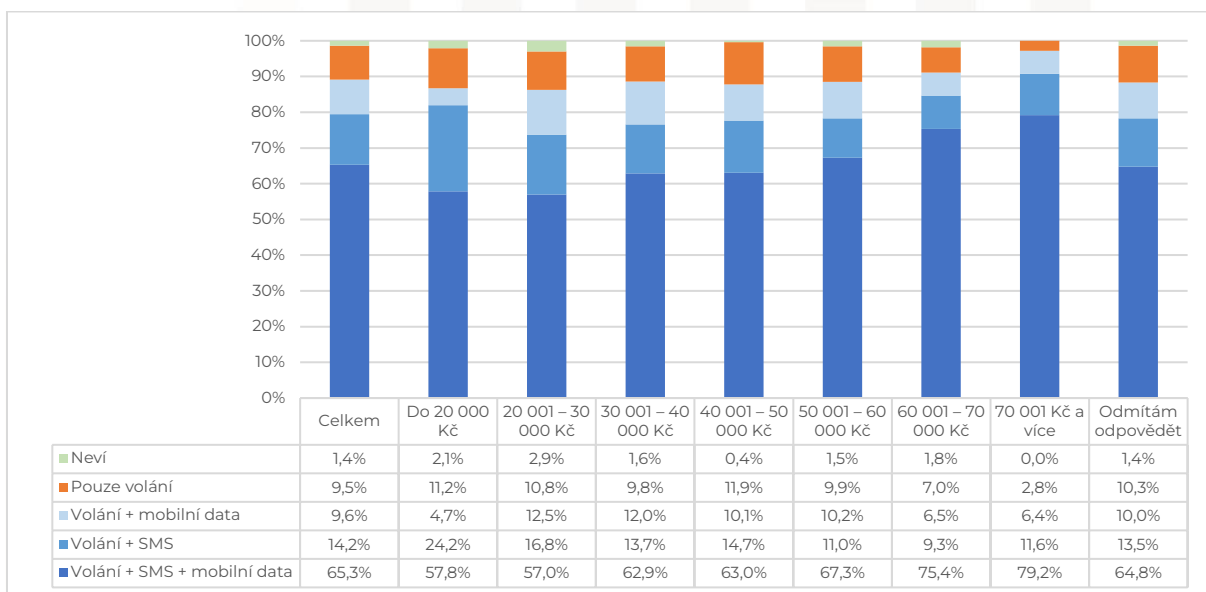
Využívání mobilních dat je závislé také od příjmů domácnosti – nízkopříjmové domácnosti s měsíčním příjmem do 20 tisíc Kč využívají data nejméně (63 %) a domácnosti s měsíčním příjmem nad 70 tisíc Kč nejvíce (85 %).



**Graf 27: Využívané mobilní služby u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle věku (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

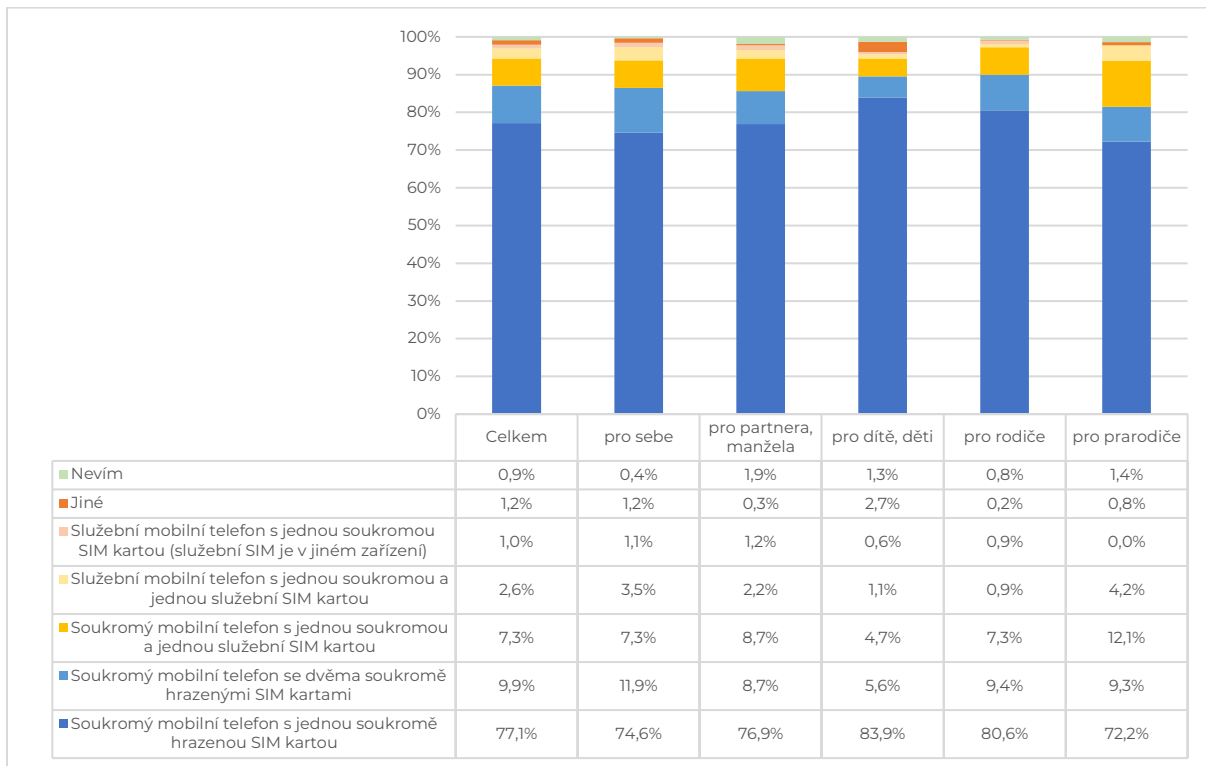


**Graf 28: Využívané mobilní služby u telefonu se soukromě placenou SIM kartou podle příjmu domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)

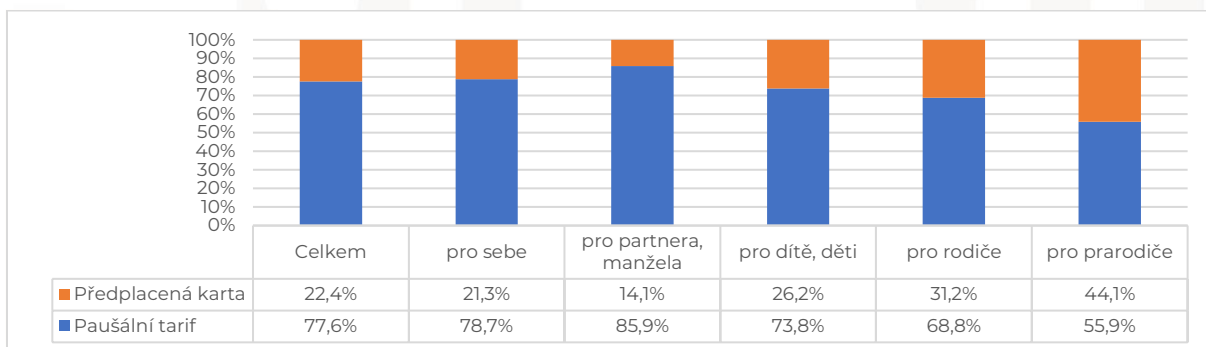
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ





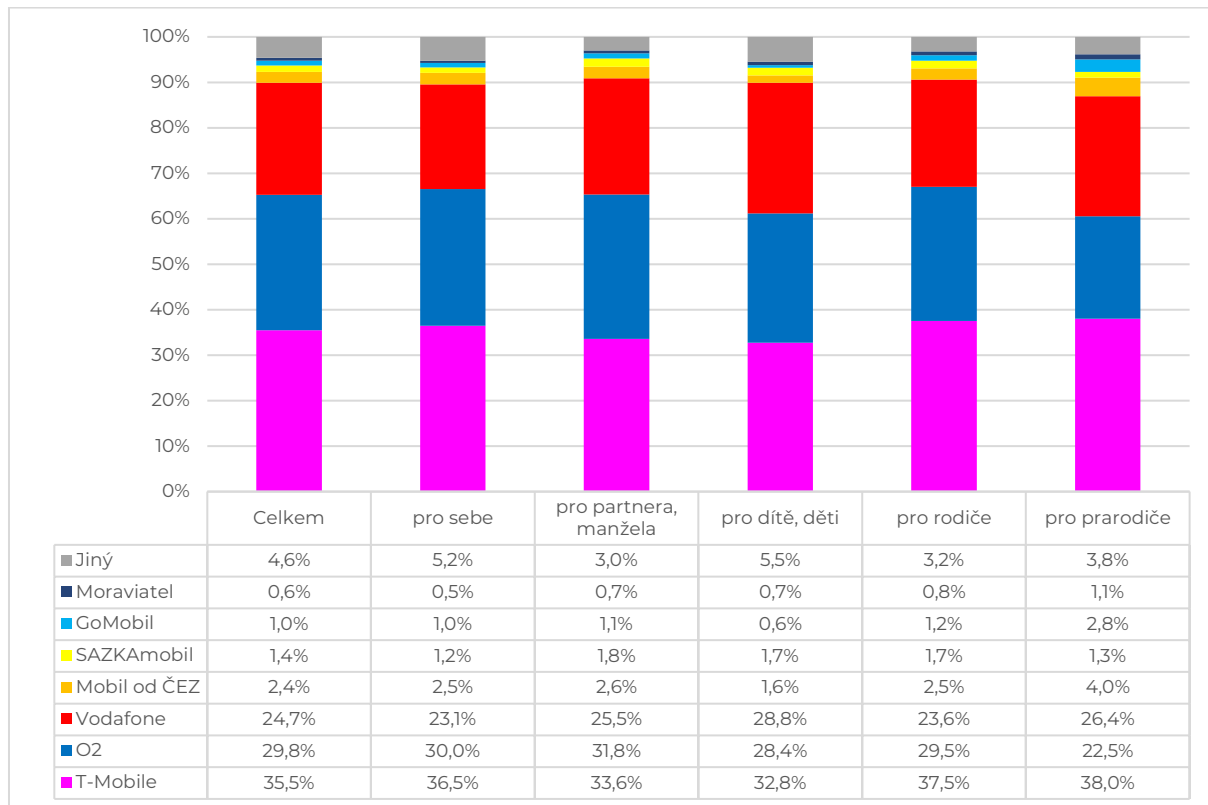
**Graf 29: Uspořádání telefonů se soukromě placenou SIM kartou (základ: SIM karty)**

Velikost vzorku n = 2 783 SIM karet  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 30: Způsob placení u telefonů se soukromě placenou SIM kartou (základ: SIM karty)**

Velikost vzorku n = 2 783 SIM karet  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 31: Poskytovatel SIM karty u soukromě placených telefonů (základ: SIM karty)**

Velikost vzorku n = 2 783 SIM karet

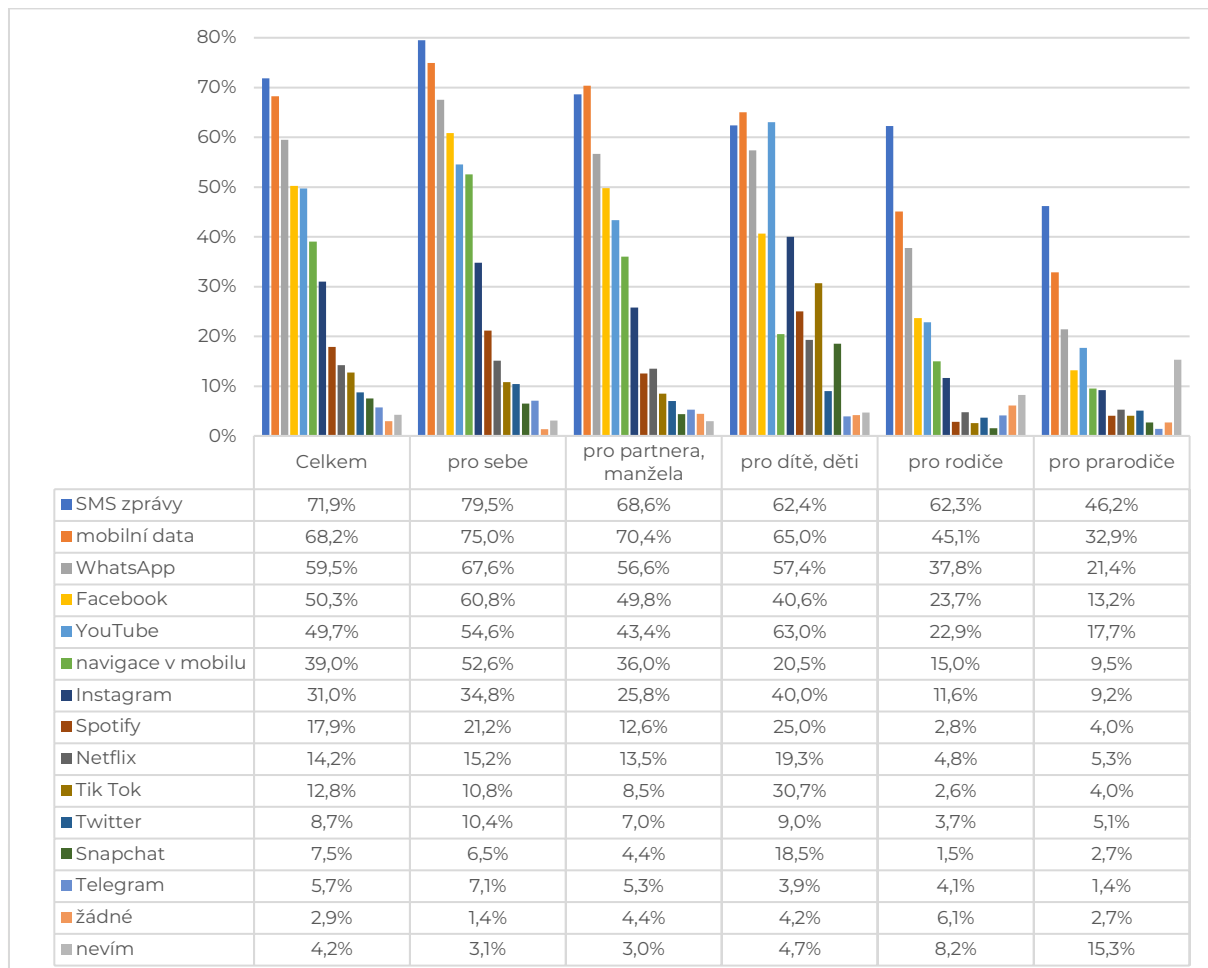
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Na grafu níže můžeme vidět, v členění podle koncového uživatele, jaké další služby, kromě hlasových služeb / volání, jsou využívány u telefonů se soukromě placenou SIM. V případě, že do dané kategorie patří více lidí (např. děti, rodiče, ...), je vykázán jako hlavní uživatel ten, kdo je v dané kategorii na mobilním telefonu neaktivnější.

Celkem 72 % respondentů využívá kromě volání také služby SMS a 68 % využívá mobilní data, z toho 56 % využívá kombinaci volání + SMS + mobilní data. Naproti tomu pouze volání využívá 13 % respondentů.

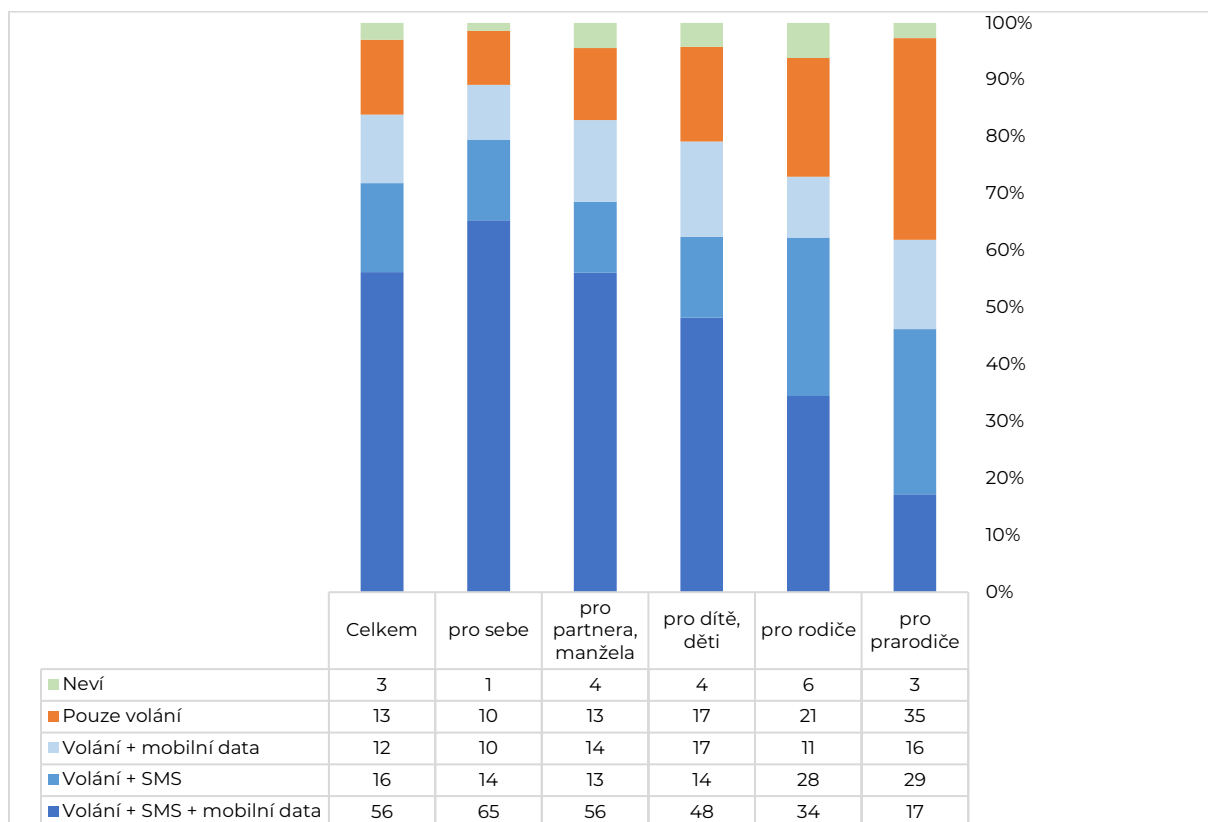
Největší podíl (75 %) využívání mobilních dat evidujeme u telefonů se soukromě placenou SIM využívaných pro sebe, z toho 65 % připadá na kombinaci služeb volání + SMS + mobilní data a 10 % na volání + mobilní data. Na druhé straně nejméně jsou mobilní data využívány na telefonech určených pro rodiče (45 %) a pro prarodiče (33 %).

Podobný trend evidujeme i pro služby SMS. Nejvíce jsou využívány u telefonů pro sebe (79 %), naopak nejméně u telefonů pro prarodiče (46 %). Pouze volání je využíváno u 21 % telefonů určených pro rodiče a až 35 % určených pro prarodiče.



**Graf 32: Jaké další služby jsou využívány u telefonů se soukromě placenou SIM – aplikace (základ: SIM karty)**

Velikost vzorku n = 2 783 SIM karet  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

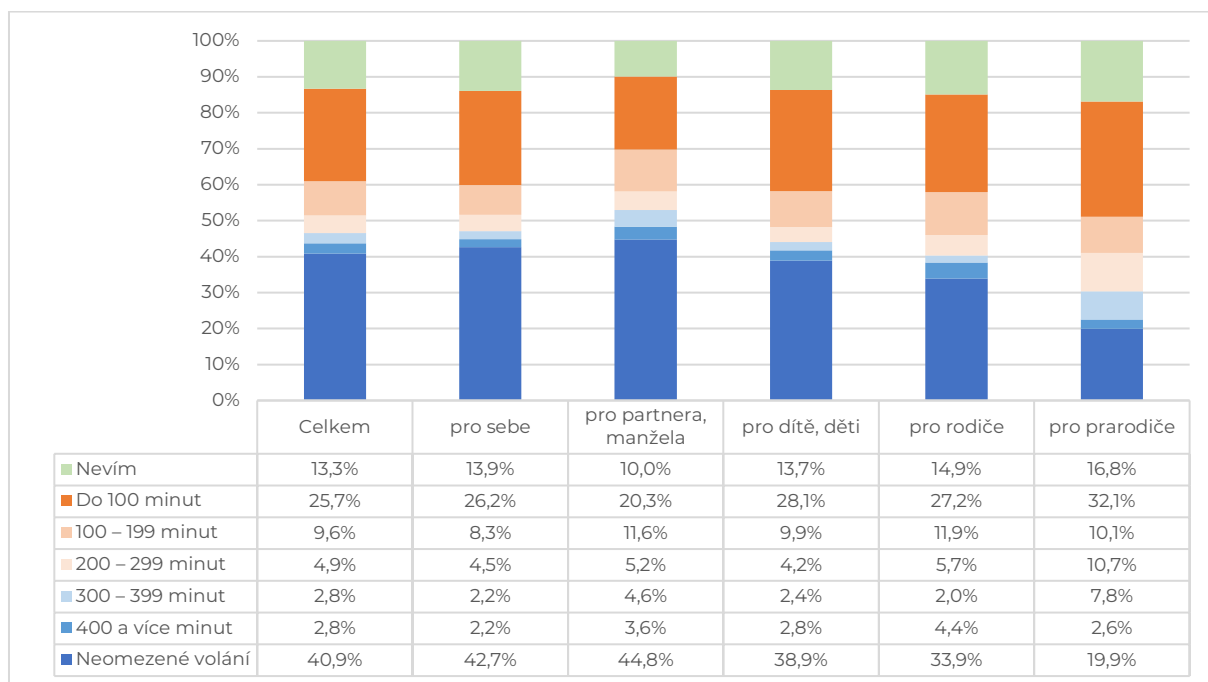


**Graf 33: Jaké další služby jsou využívány u telefonů se soukromě placenou SIM (základ: SIM karty)**

Velikost vzorku n = 2 783 SIM karet  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Pokud jde o konkrétní nastavení služeb u telefonů se soukromě placenou SIM kartou, graf 27 ukazuje, jaký objem minut volání měsíčně lidé využívají na uvedených mobilních telefonech. U telefonů s tarifem je uveden počet minut zahrnutých v tarifu, v případě předplacené karty, kolik minut v průměru za měsíc se z této karty provolá.

U nejméně (41 %) ze všech soukromých telefonů respondenti uvedli, že mají neomezené volání, a tedy počet minut vůbec „neřeší“. U 26 % telefonů je objem volání na měsíc do 100 minut a u 18 % v intervalu od 100 do 399 minut. Neomezené volání jsou signifikantně nižší u telefonů pro rodiče (34 %) a zejména pro prarodiče (20 %). Telefony určené pro prarodiče také vykazují největší podíl objemu volání do 100 minut (32 %) jako i objemu volání v intervalu od 100 do 399 minut (29 %).



**Graf 34: Objem volání na měsíc v tarifu / u předplacené karty provolané minuty u telefonů se soukromě placenou SIM kartou (základ: SIM karty)**

Velikost vzorku n = 2 783 SIM karet

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Tabulka níže obsahuje informace o tom, jaký objem minut volání měsíčně využívají lidé na mobilních telefonech se soukromě placenou SIM kartou. U telefonů s tarifikem se uvádí počet minut zahrnutých v tarifu, v případě předplacené karty je uvedeno kolik minut v průměru za měsíc se z této karty provolá.

Průměrný objem volání pro všechny SMS karty je 144 minut na měsíc, pro SIM karty s tarifikem je to 155 minut a pro předplacené karty 124 minut.

Největší měsíční objem volání v průměru pro všechny SIM karty vykazují karty určené pro partnera/manžela (166 minut) a pro prarodiče (162 minut). Stejný trend konstatujeme i u předplacených karet: nejvíce volají partneři/manželé (168 minut) a prarodiče (148 minut). U karet s tarifikem je pořadí na prvních dvou místech obrácené, největší objem volání vykazují prarodiče (177 minut), následují partneři/manželé s průměrným objemem 160 minut. Nejméně volají v průměru lidé u předplacených karet určených pro sebe (110 minut) a pro dítě/děti (114 minut).

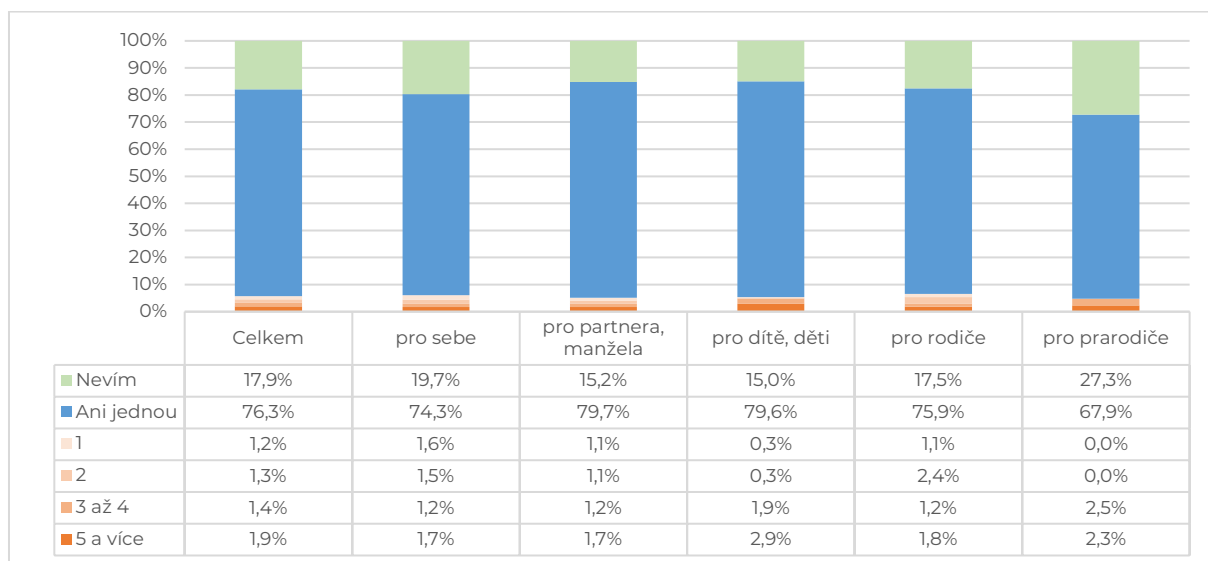
Nezahrnuje neomezené volání	Celkem	pro sebe	pro partnera, manžela	pro dítě, děti	pro rodiče	pro prarodiče
<b>Počet minut – Průměr:</b>						
všechny SIM karty	144	136	166	137	149	162
pouze SIM karty s tarifem	155	148	160	150	157	177
pouze SIM karty předplacenky	124	110	168	114	139	148
<b>Počet minut – Medián:</b>						
všechny SIM karty	106	101	115	103	110	113
pouze SIM karty s tarifem	110	148	119	109	114	125
pouze SIM karty předplacenky	94	83	114	87	103	101
<i>n=</i>	<i>Nezahrnuje neomezené volání</i>					
všechny SIM karty	1274	621	236	225	139	53
pouze SIM karty s tarifem	838	414	181	139	80	25
pouze SIM karty předplacenky	436	208	55	85	59	28

**Tabulka 6: Objem volání na měsíc v tarifu / u předplacené karty provolané minuty u telefonů se soukromě placenou SIM kartou (základ: SIM karty)**

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Na grafu níže je zobrazeno, kolikrát za rok se u mobilních telefonů se soukromě placenou SIM kartou stává, že člověk provolá více minut, než má zahrnutých v tarifu.

U 6 % ze všech karet se aspoň jednou za rok provolá více minut, než je v tarifu. Tento podíl se výrazně neliší v závislosti od toho, kdo telefon využívá a pohybuje se v intervalu 5-7 % u všech kategorií.



**Graf 35: Kolikrát za rok provolá více minut, než je v tarifu u telefonů se soukromě placenou SIM kartou (základ: SIM karty)**

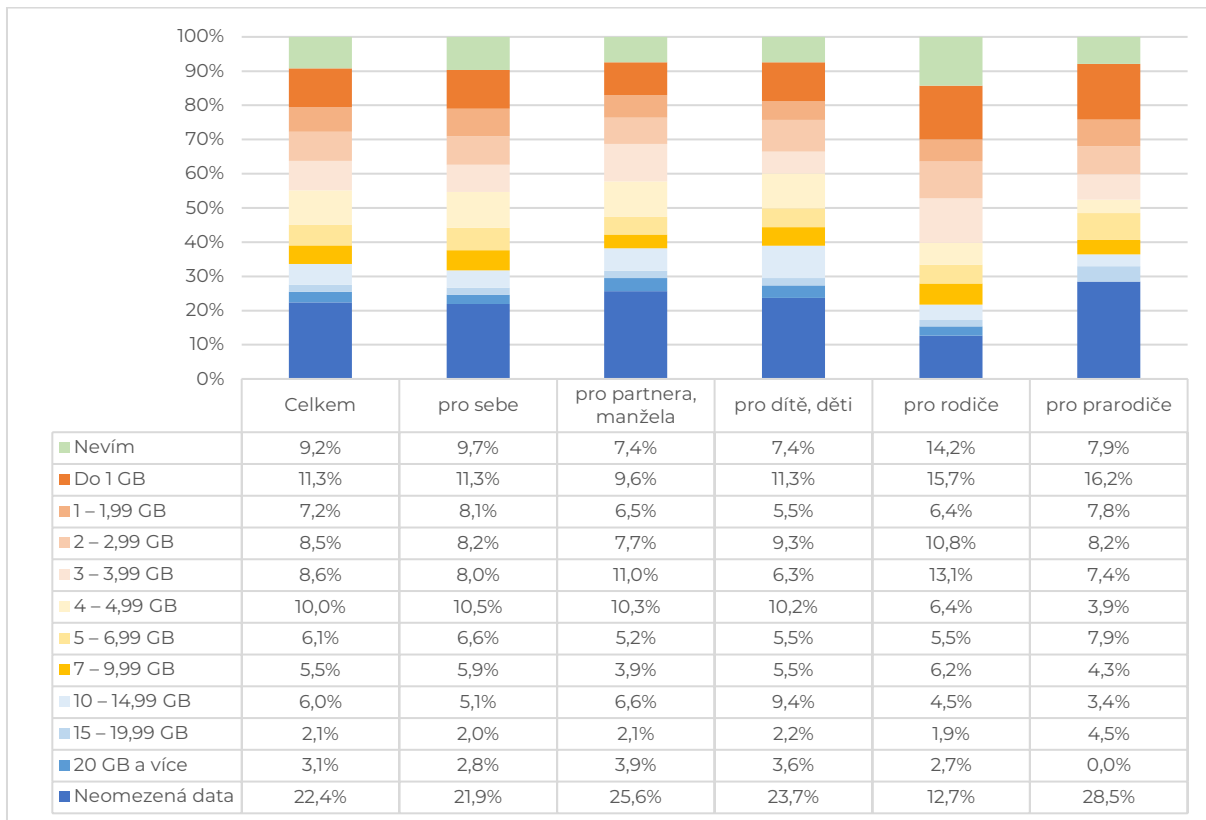
Velikost vzorku n = 2 159 SIM karet (s tarifem)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Na grafu níže je možné vidět, jaký objem dat měsíčně využívají lidé na mobilních telefonech se soukromě placenou SIM kartou. U telefonů s tarifem se uvádí objem dat zahrnutý v tarifu, v případě předplacené karty je uvedeno, kolik dat v průměru za měsíc se z této karty spotřebuje.

Neomezená data využívá 22 % respondentů, druhým nejčastěji využívaným sjednaným objemem dat v tarifech a předplacených balících je interval do 1 GB měsíčně, který využívá 11 % respondentů. V intervalu od 1 GB do 4,99 GB měsíčně má v tarifu anebo balíku sjednaná mobilní data 34 % respondentů, interval 5 až 10 GB dat má sjednaný 11 % respondentů.

U SIM karet využívaných rodiči a prarodiči konstatujeme vyšší podíl spotřeby dat v intervalu do 1 GB. V obou případech je to 16 %. Rodiči zároveň vykazují nejmenší podíl využívání neomezených dat (13 %). Naopak u starých rodičů je tento podíl překvapivě vysoký (28 %), co může být ovlivněno relativně nízkým vzorkem SIM karet spadajícím do této kategorie (28 SIM karet).



**Graf 36: Objem dat na měsíc v tarifu / u předplacené karty spotřebovaná data u telefonu se soukromě placenou SIM kartou – podle koncového uživatele (základ: SIM karty)**

Velikost vzorku n = 1 899 SIM karet (s využívanými daty)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

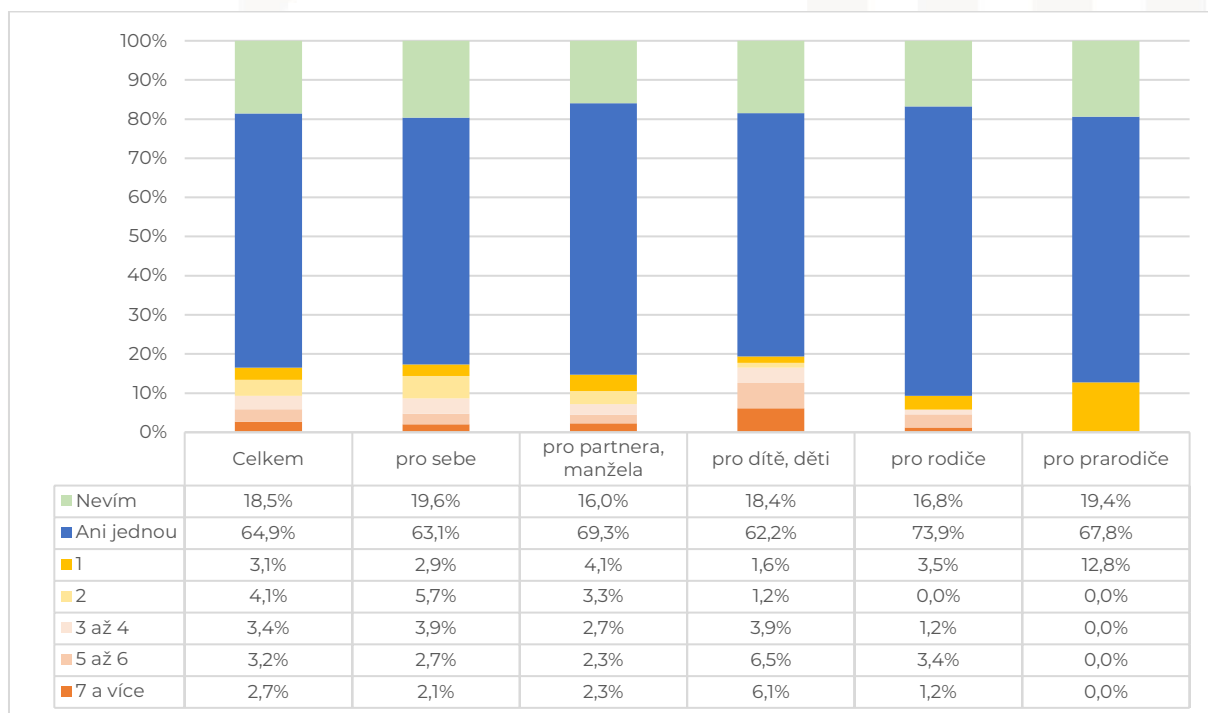
Průměrná spotřeba mobilních dat pro všechny SIM karty představuje 5,4 GB, pro karty s tarifem je to 5,8 GB a pro předplacené karty 3,4 GB. SIM karty pro dítě/děti vykazují nejvyšší spotřebu v objemu 6,0 GB, při čemž u SIM karet s tarifem je to až 6,6 GB. Nejméně mobilních dat se spotřebuje na SIM kartách pro rodiče (4,8 GB) a pro prarodiče (4,6 GB).



Nezahrnuje neomezená data	Celkem	pro sebe	pro partnera, manžela	pro dítě, děti	pro rodiče	pro prarodiče
<b>Počet GB – Průměr:</b>						
všechny SIM karty	5.4	5.3	5.7	6.0	4.8	4.6
pouze SIM karty s tarifem	5.8	5.6	6.0	6.6	5.2	6.5
pouze SIM karty předplacenky	3.4	3.6	3.5	3.7	2.4	1.4
<b>Počet GB – Medián:</b>						
všechny SIM karty	5.1	5.0	5.4	5.5	4.9	4.8
pouze SIM karty s tarifem	5.2	5.0	5.4	5.7	5.1	5.3
pouze SIM karty předplacenky	4.1	4.3	5.0	3.8	2.4	1.1
<i>n=</i>	<i>Nezahrnuje neomezená data</i>					
všechny SIM karty	1299	734	246	212	90	18
pouze SIM karty s tarifem	1101	621	224	168	77	11
pouze SIM karty předplacenky	199	113	22	44	13	7

**Tabulka 7: Objem dat na měsíc v tarifu / u předplacené karty spotřebovaná data u telefonů se soukromě placenou SIM kartou (základ: SIM karty)**

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 37: Kolikrát za rok spotřebojuje více dat, než je v tarifu u telefonů se soukromě placenou SIM kartou (základ: SIM karty)**

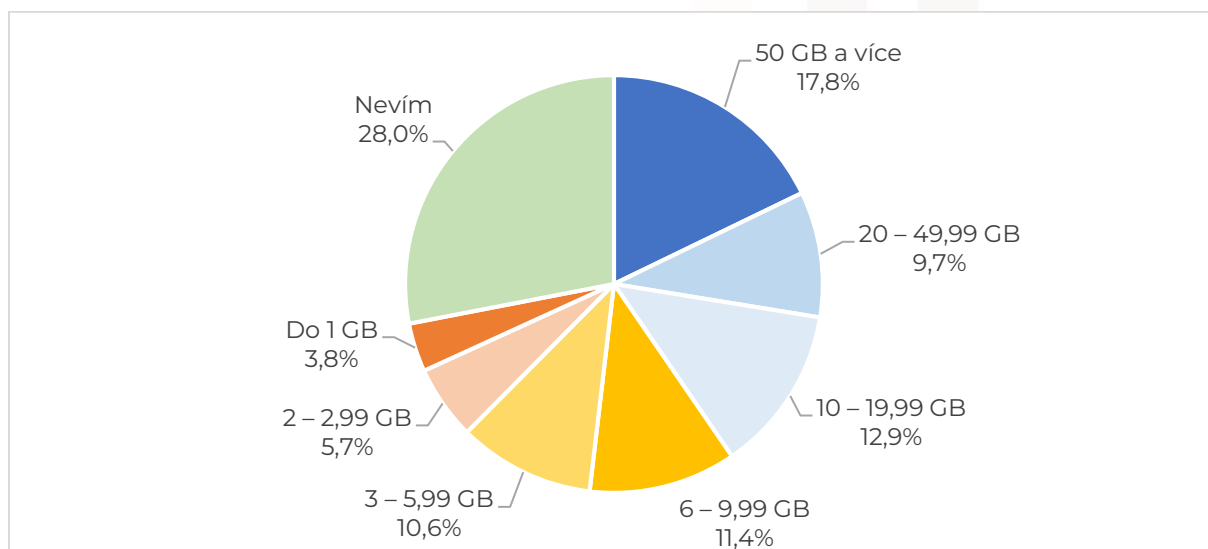
Velikost vzorku n = 2 159 SIM karet (s tarifem) Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Na grafu je možné vidět, kolikrát za rok se u mobilních telefonů se soukromě placenou SIM kartou stává, že člověk spotřebuje více dat, než má zahrnutých v tarifu.

U 17 % ze všech karet se aspoň jednou za rok spotřebuje více dat, než je v tarifu. Tento podíl se u většiny kategorií výrazně neliší v závislosti od toho, kdo telefon využívá. Výraznější rozdíl vykazují pouze karty pro rodiče (9 %) a pro prarodiče (13 %).

Graf níže zobrazuje, kolik dat chtějí lidé v budoucnosti v rodině celkem ve všech svých tarifech dohromady využívat.

41 % respondentů má představu, že bude využívat nad 10 GB, z toho u 18 % je to až nad 50 GB. Významná skupina respondentů (28 %) nevěděla odpovědět na tuto otázku.

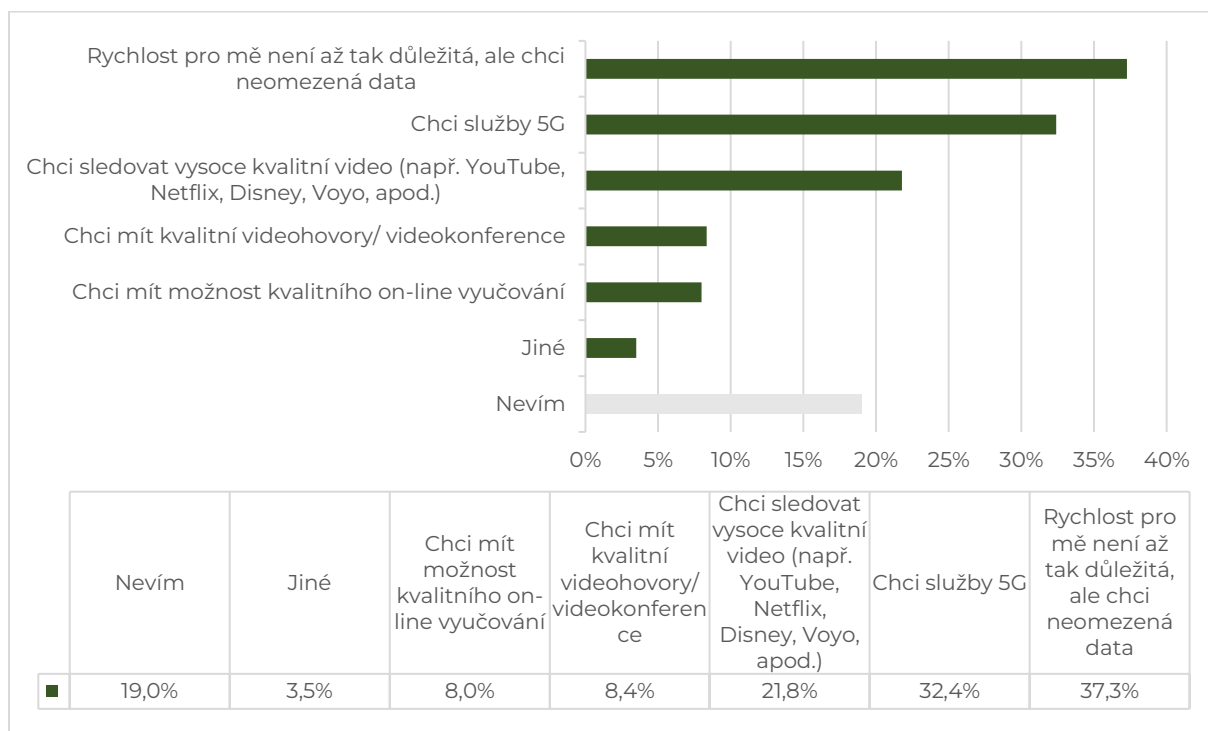


**Graf 38: Kolik dat chtějí v budoucnosti v rodině celkem ve všech svých tarifech dohromady využívat (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Pokud jde o rychlost mobilních dat, jak je možné vidět na grafu níže, pro 37 % respondentů rychlost není až tak důležitá, ale chtějí neomezená data. Služby 5G chce do budoucna 32 % respondentů a 22 % chce sledovat vysoce kvalitní video.

Zajímavé je srovnání vnímání potřeby dat do budoucnosti v rodině s tím, co respondenti „pocitově“ chtějí – bylo zjišťováno samostatnými dotazy. 17,8 % chce do budoucnosti pro rodinu 50 GB a více dat, kdežto „neomezená data“ chce až 37,3 % respondentů. Z uvedeného je zřejmé, že respondenti nemají přesný přehled o své spotřebě data a tíhnou do budoucnosti spíše k tomu, aby ji ani nemuseli „řešit“.



**Graf 39: Jaká rychlost mobilních dat je pro lidi a jejich rodinu do budoucna důležitá (základ: lidé)**

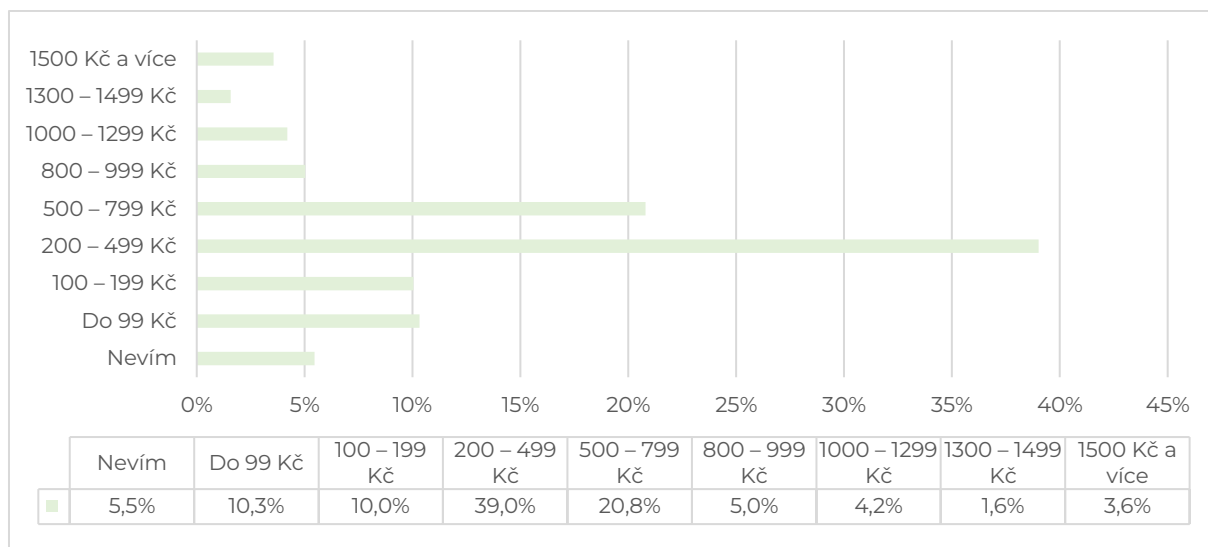
Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

## Platby za mobilní služby v ČR a vnímání cen

Pokud jde o náklady na provoz soukromého mobilu, graf 33 ukazuje kolik respondentů platí operátorovi průměrně měsíčně za veškeré služby, které u něj u tohoto mobilu využívají. U telefonů s tarifem je uvedena měsíční cena za tarif, v případě předplacené karty je uvedeno za kolik si respondenti v průměru měsíčně dobíjí v tomto telefonu kredit.

Uvedeny jsou pouze náklady na provoz mobilu, pokud je v balíčku s jinými službami, ty do toho nejsou započítané.

Více než polovina (59 %) všech respondentů vykazuje měsíční náklady pod 499 Kč. Největší skupina respondentů (39 %) platí operátorovi průměrně měsíčně za veškeré služby, které u něj u soukromého mobilu využívá, v intervalu od 200 do 499 Kč. Za nimi následuje skupina respondentů (21 %), kteří platí od 500 do 799 Kč. U 20 % respondentů jsou náklady na provoz soukromého mobilu do 199 Kč. Na opačném konci spektra je 15 % respondentů, kteří platí průměrně měsíčně více než 800 Kč.



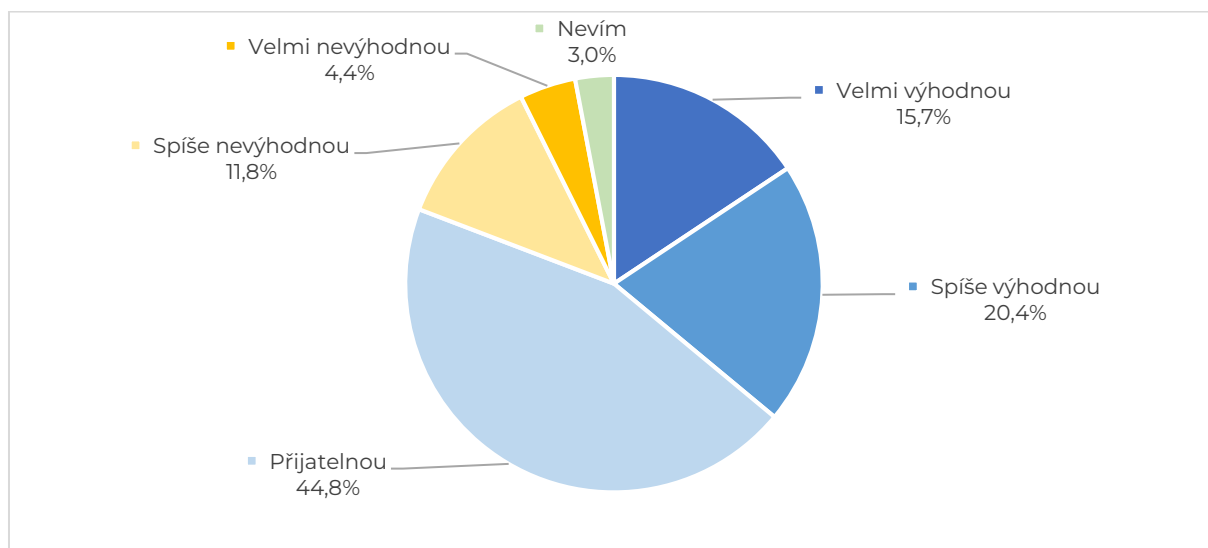
**Graf 40: Náklady na provoz soukromého mobilu / SIM (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (mají v mobilu soukromou SIM kartu)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Poměr cena – hodnota se může u různých produktů lišit, protože ho ovlivňuje řada věcí, jako např. značka, kvalita služeb a jejich složení, kvalita sítě, celková situace na trhu a podobně. Graf níže ukazuje vnímání ceny, kterou respondenti měsíčně platí za svůj soukromý mobilní telefon, vzhledem ke kvalitě služeb mobilního operátora a situaci na trhu.

Téměř polovina respondentů (45 %) považuje cenu za přijatelnou. Další velká skupina respondentů (36 %) považuje cenu za výhodnou. Naproti tomu respondenti, dle kterých je cena, kterou platí za soukromý mobil nevýhodná, tvoří skupinu 16 %.



**Graf 41: Cenu u soukromé SIM karty vzhledem ke kvalitě považuje za ... (základ: lidé)**

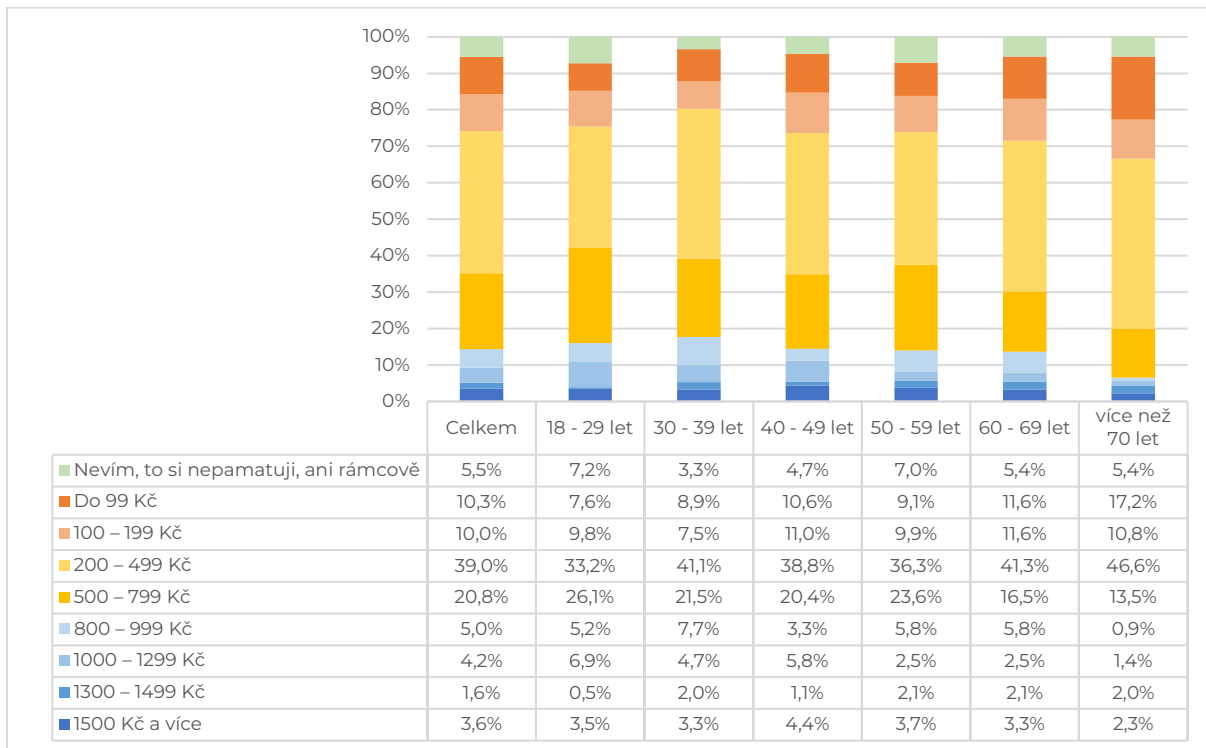
Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (mají v mobilu soukromou SIM kartu)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Grafy níže ukazují, v členění podle věku a příjmu domácnosti, kolik lidí platí operátorovi průměrně měsíčně za veškeré služby, které u něj u soukromého mobilu využívají. U telefonů s tarifem je uvedena měsíční cena za tarif, v případě předplacené karty se uvádí za kolik si v průměru měsíčně lidé dobíjí v tomto telefonu kredit. Jde pouze o náklady na provoz mobilu, pokud je mobil v balíčku s jinými službami (pevný internet, pevná linka a podobně), ty se do toho nepočítají.

Největší skupina respondentů (39 %) platí operátorovi průměrně měsíčně za veškeré služby, které u něj u soukromého mobilu využívá, od 200 do 499 Kč. Tento cenový interval vykazuje nejvýznamnější podíl (47 %) na věkové skupině nad 70 let, naproti tomu nejmenší podíl je na věkové skupině 18–29 let (33 %).

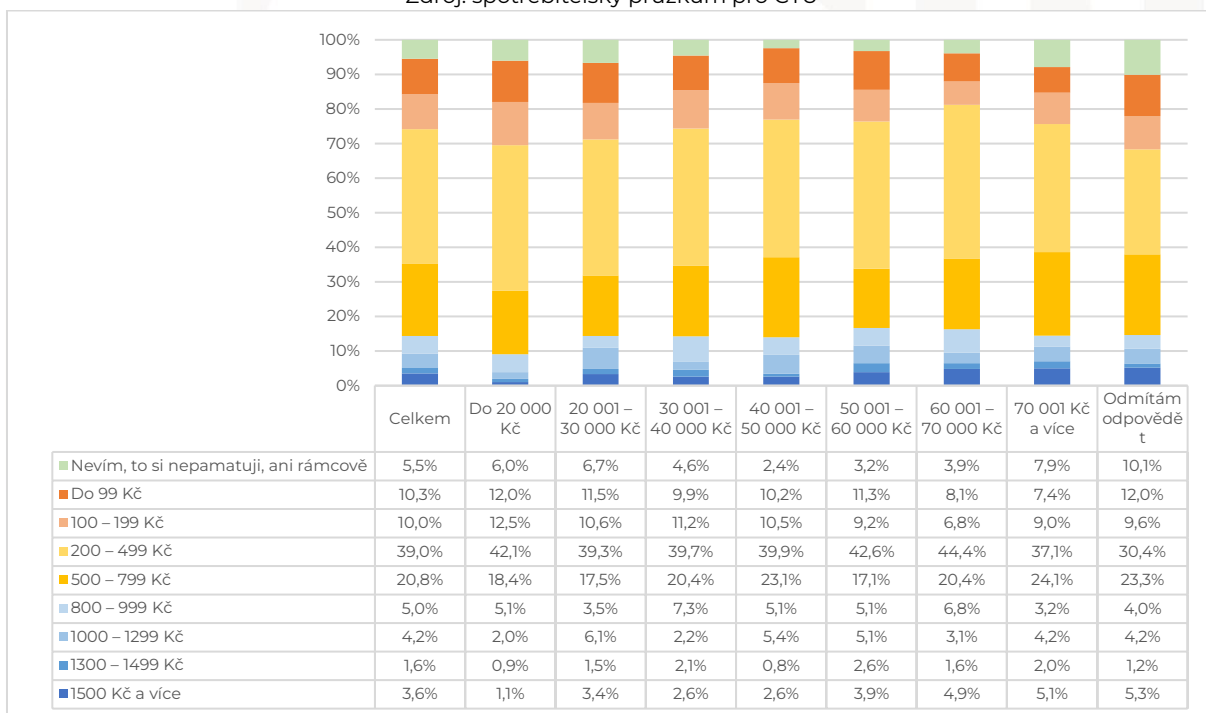
Následuje skupina respondentů (21 %) s měsíčními náklady od 500 do 799 Kč. Největší podíl respondentů (26 %) má tento cenový interval na věkové skupině 18–29 let, naopak na věkové skupině nad 70 let je podíl pouze 13 %.



**Graf 42: Měsíční náklady na soukromou SIM kartu podle věku (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (mají v mobilu soukromou SIM kartu)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 43: Měsíční náklady na soukromou SIM kartu podle příjmu domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (mají v mobilu soukromou SIM kartu), Zdroj: spotřeb. průzkum pro ČTÚ

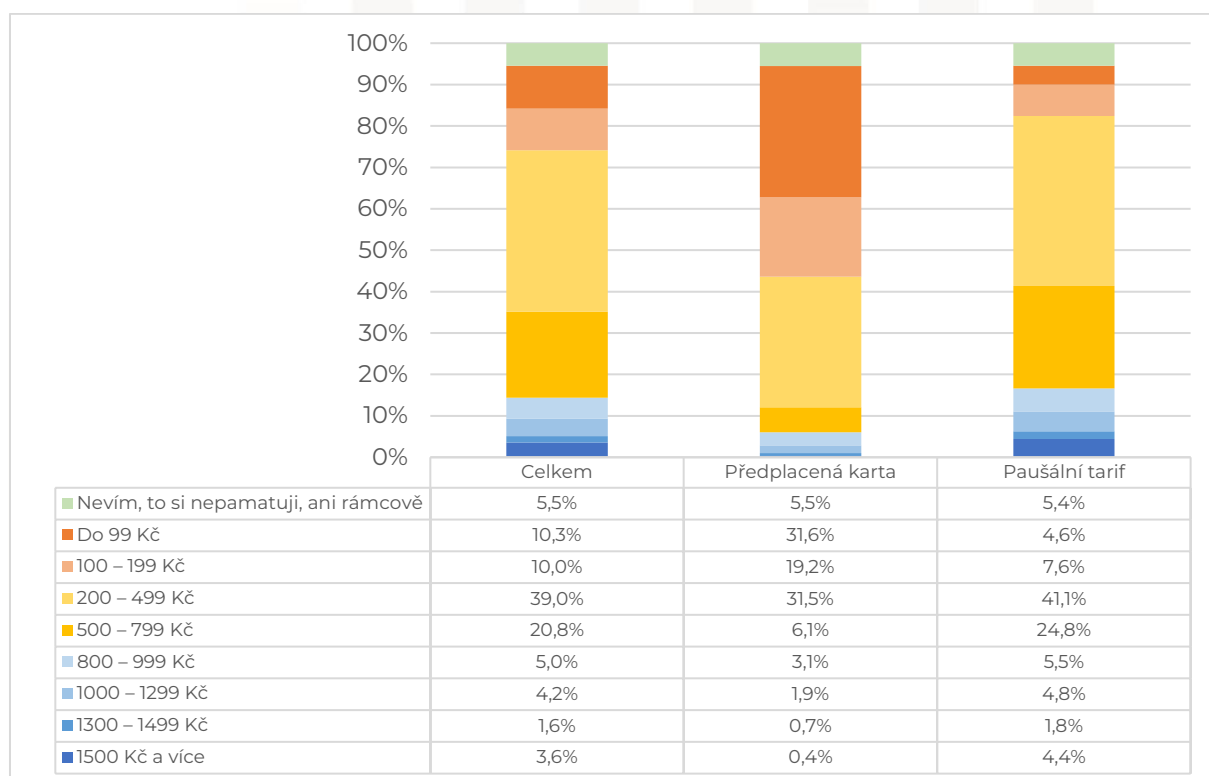
Grafy níže zobrazují, v členění podle typu karty, využívaných služeb, minut a dat, kolik lidí platí operátorovi průměrně měsíčně za veškeré služby, které u něj u soukromého mobilu využívají. U telefonů s tarifem je uvedena měsíční cena za tarif, v případě předplacené karty se uvádí za kolik si v průměru měsíčně lidé dobíjí v tomto telefonu kredit. Jde pouze o náklady na provoz mobilu, pokud je mobil v balíčku s jinými službami (pevný internet, pevná linka a podobně), ty se do toho nepočítají.

U předplacených karet, až 82 % respondentů platí měsíčně do 499 Kč. Naproti tomu při tarifech 42 % respondentů vykazuje měsíční náklady nad 500 Kč.

Pokud jde o využívané služby, až 80 % respondentů využívajících služby Volání + SMS vykazují měsíčné náklady do 499 Kč. Při kombinaci služeb Volání + SMS + mobilní data 40 % respondentů platí měsíčně více než 500 Kč, při službách Volání + mobilní data je tento podíl 38 %.

83 % respondentů s objemem volání do 100 minut měsíčně platí do 499 Kč. Naopak, 51 % respondentů využívající neomezené volání vykazuje měsíčné náklady nad 500 Kč.

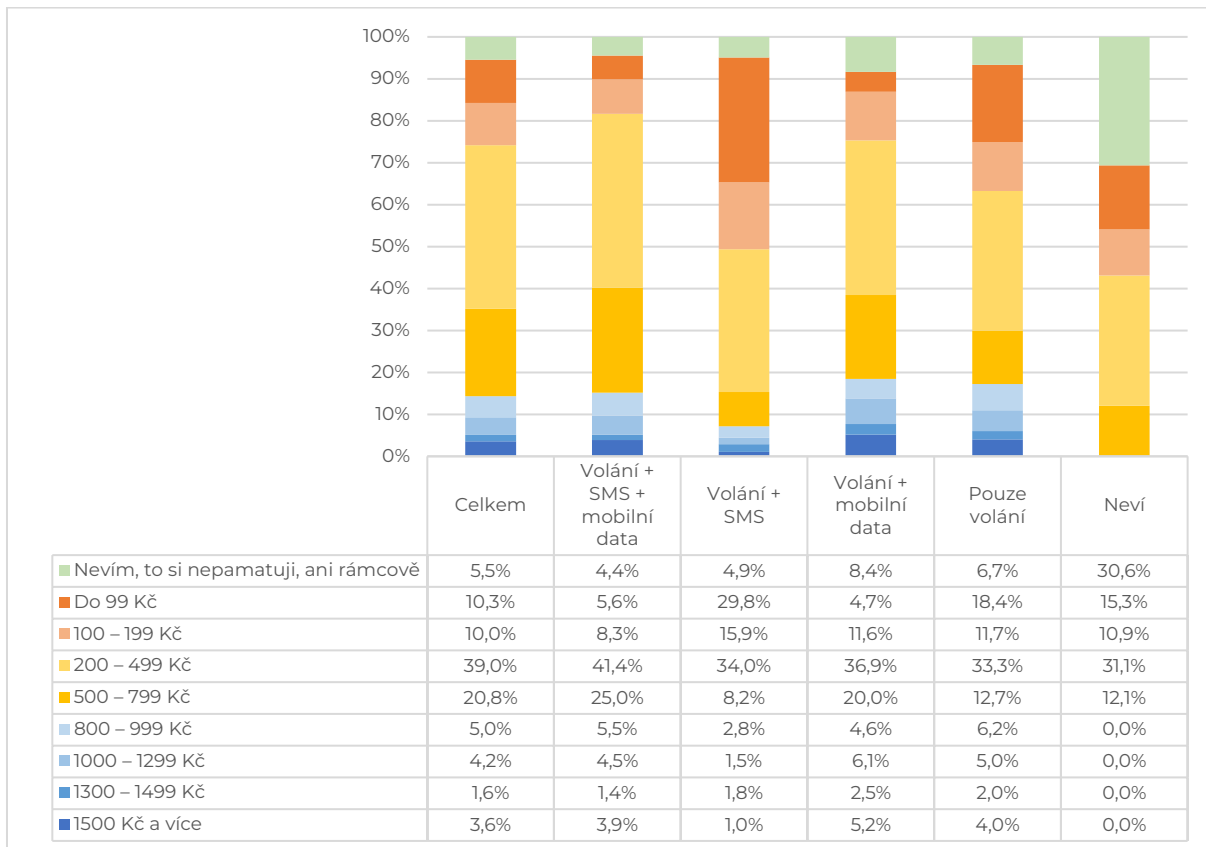
Podobný trend evidujeme i při využívaných datech. Až 87 % respondentů s objemem dat do 1,99 GB platí měsíčně do 499 Kč. Naproti tomu 70 % respondentů využívajících neomezená data vykazuje náklady nad 500 Kč.



**Graf 44: Měsíční náklady na soukromou SIM kartu podle typu karty (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (mají v mobilu soukromou SIM kartu)

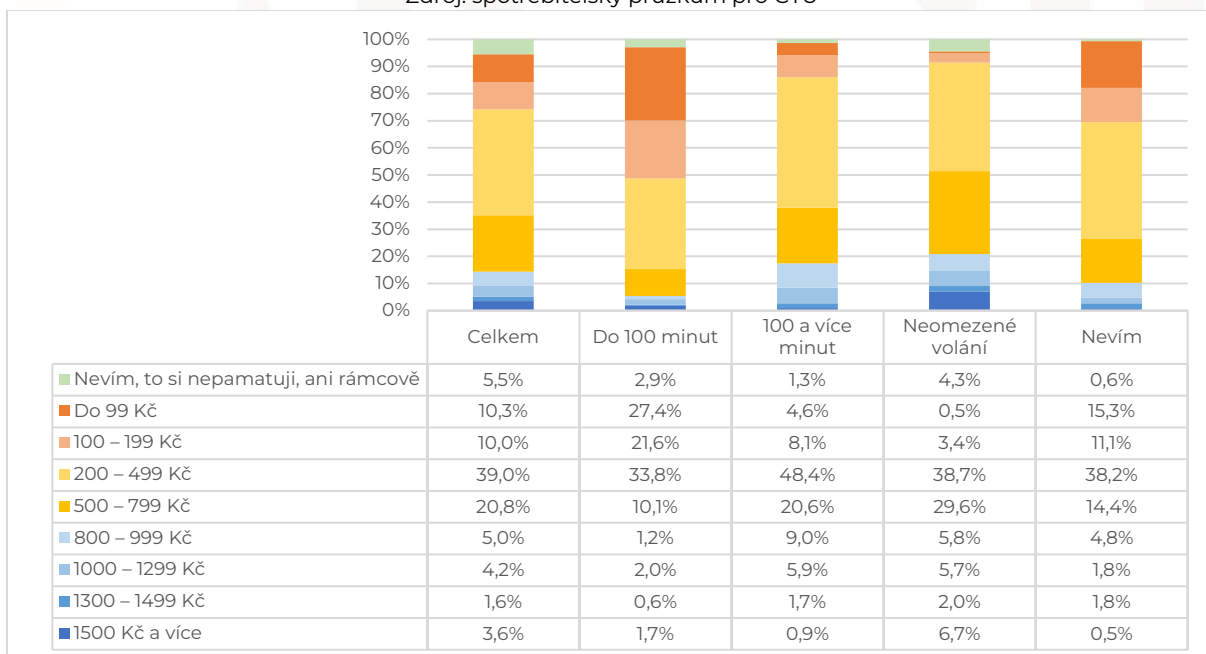
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 45: Měsíční náklady na soukromou SIM kartu podle typu využívaných služeb (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (mají v mobilu soukromou SIM kartu)

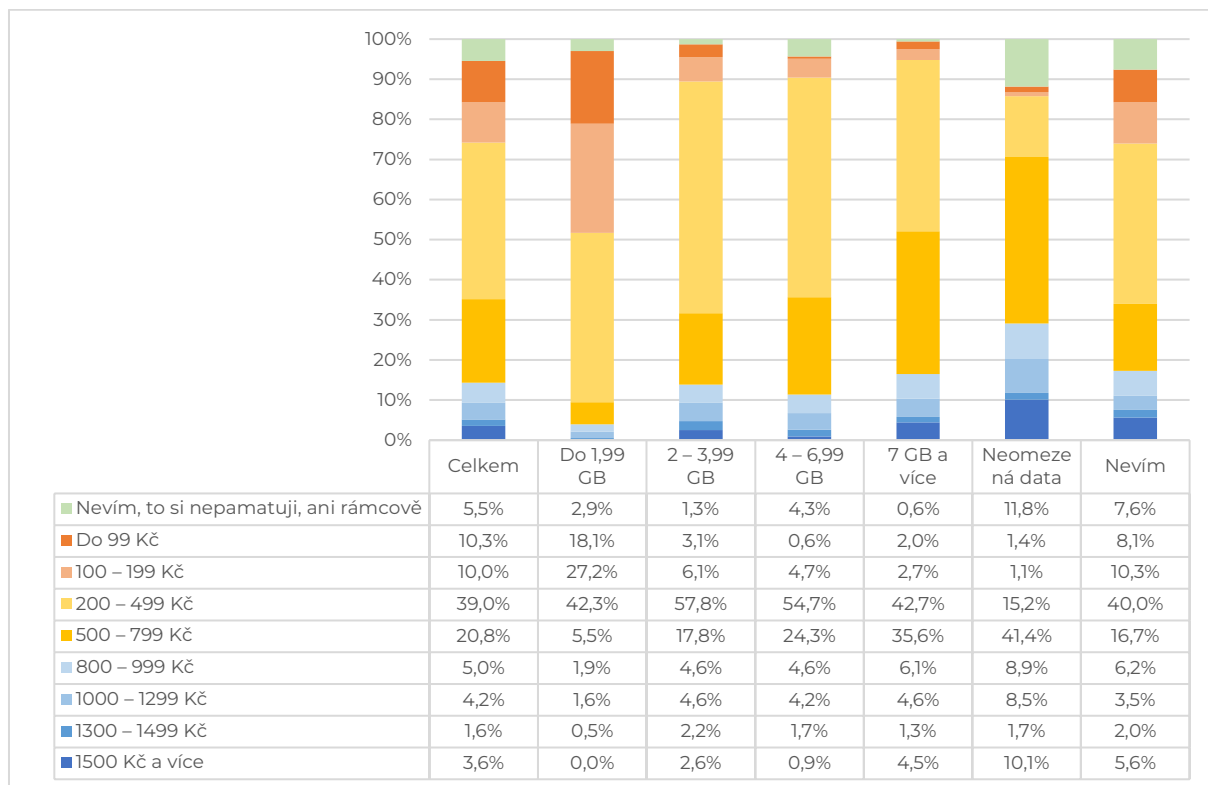
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 46: Měsíční náklady na soukromou SIM kartu podle využívaných minut (základ: lidé)**



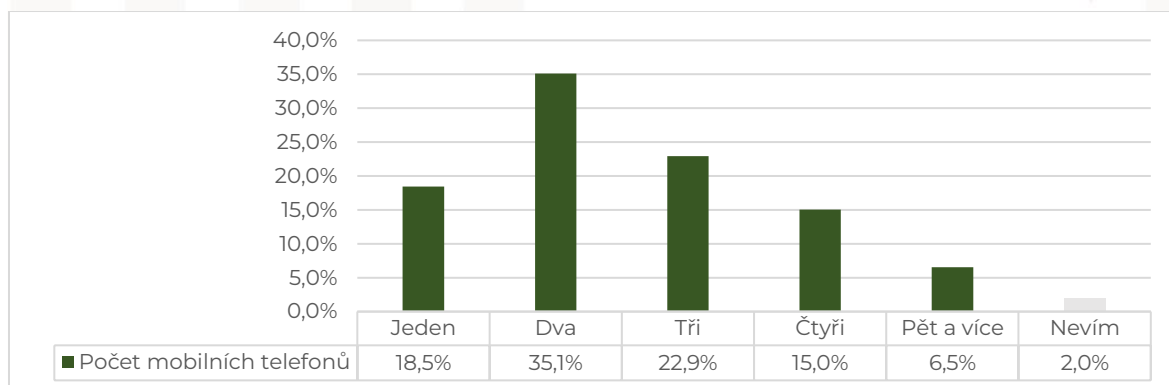
Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (mají v mobilu soukromou SIM kartu)  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 47: Měsíční náklady na soukromou SIM kartu podle využívaných dat (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (mají v mobilu soukromou SIM kartu)  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Graf níže ukazuje, kolik je v domácnostech celkem mobilních telefonů, za které celá domácnost platí účet. Největší podíl (58 %) vykazují domácnosti platící účet za 2–3 mobilní telefony. 24 % domácností platí účet za 4 a více mobilů. Pouze za jeden mobilní telefon platí 18 % domácností.

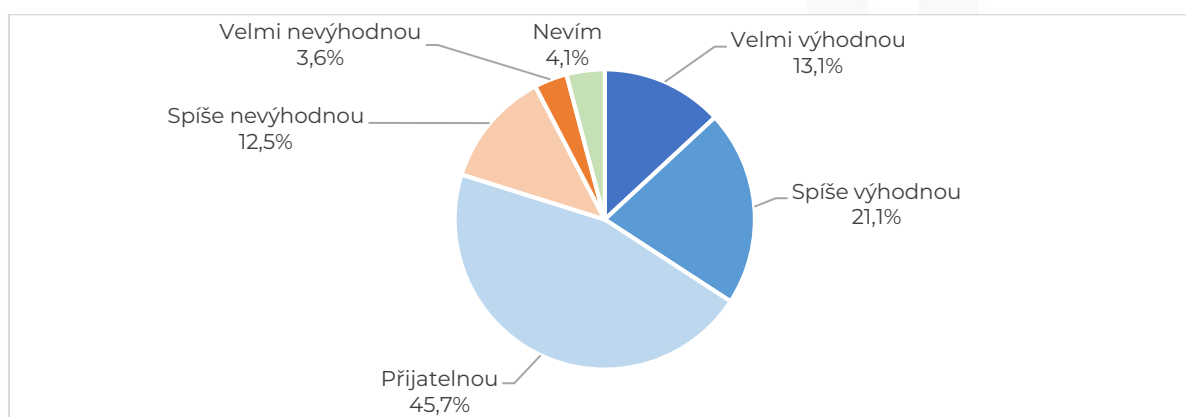


**Graf 48: Počet soukromých mobilů v domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Poměr cena – hodnota se může u různých produktů lišit, protože ho ovlivňuje řada věcí, jako např. značka, kvalita služeb a jejich složení, kvalita sítě, celková situace na trhu a podobně. Graf níže ukazuje vnímání ceny, kterou měsíčně lidé platí za všechny mobilní telefony v domácnosti, vzhledem ke kvalitě služeb mobilního operátora/ů a situaci na trhu.

Téměř polovina respondentů (46 %) považuje cenu za přijatelnou. Další velká skupina respondentů (34 %) považuje cenu za výhodnou. Naproti tomu respondenti, dle kterých je cena, kterou platí za všechny mobilní telefony nevýhodná, tvoří skupinu 16 %.



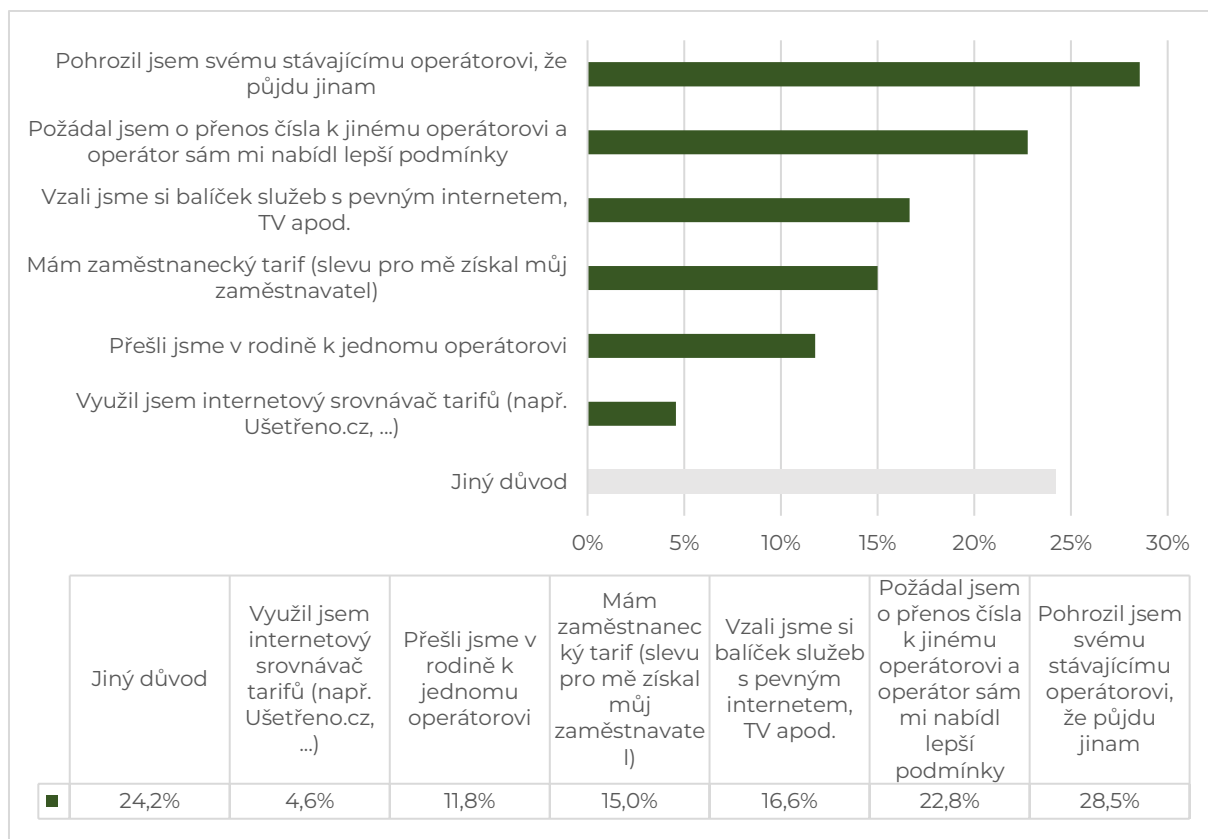
**Graf 49: Cenu za všechny soukromé SIM karty v domácnosti vzhledem ke kvalitě považuje za ... (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

## Neveřejné nabídky a slevy

9 % respondentů dostalo v posledních 2 letech od svého hlavního operátora speciální slevu na svůj tarif, která není v běžné nabídce.

Graf níže ukazuje důvody, proč lidé od svého hlavního operátora získali tuto speciální slevu. Nejvíce respondentů (53 %), který slevu získali, pohrozilo svému operátorovi, že půjde jinam, nebo požádali o přenos čísla k jinému operátorovi a operátor sám nabídl lepší podmínky.



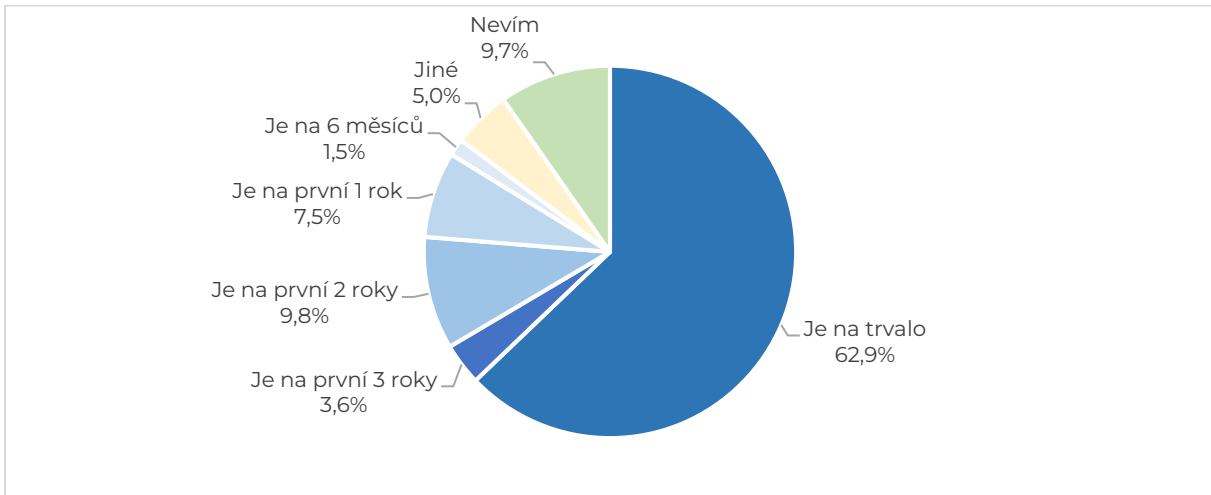
### Graf 50: Způsob získání speciální slevy (základ: lidé)

Velikost vzorku n = 136 respondentů (v posledních 2 letech dostali od svého hlavního operátora speciální slevu na svůj tarif, která není v běžné nabídce)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Pokud jde o dobu trvání speciální slevy, až 63 % respondentů získalo slevu na trvalo.

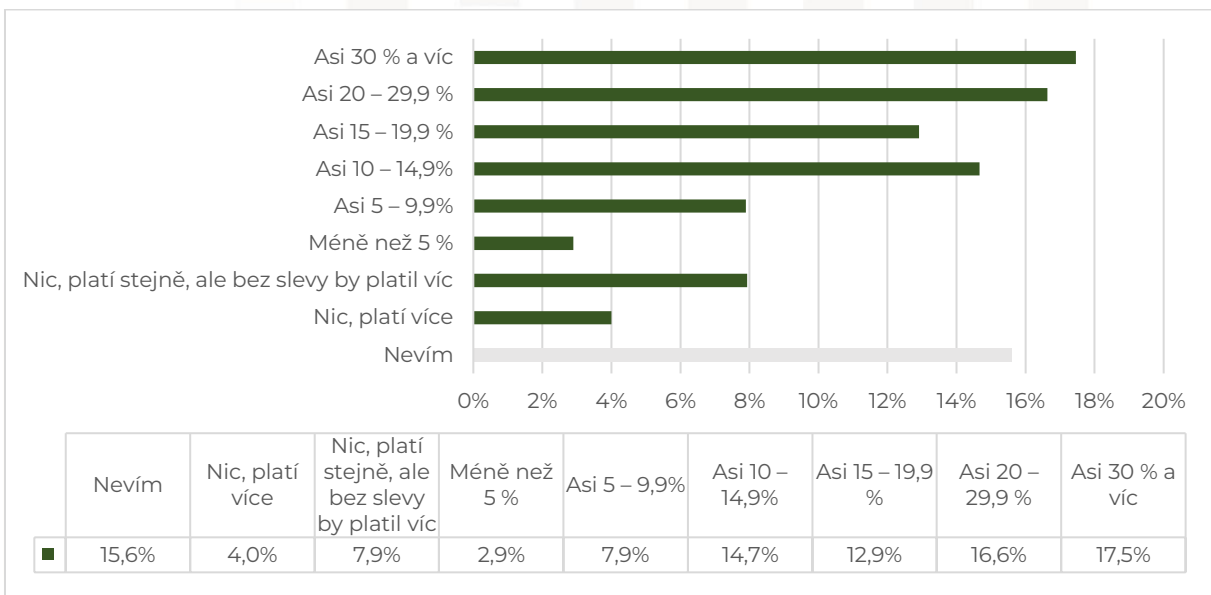
Graf níže ukazuje, kolik lidí po získání této speciální slevy ušetřili oproti ceně tarifu, kterou platili před touto slevou. Slevu 30 % a více získalo 17 % respondentů. Dalších 17 % získalo slevu 20–30 %. Za nimi následuje 28 % respondentů, který získali slevu v intervalu 10–20 %. Naproti tomu 8 % uvedlo, že neušetřili nic, platí stejně, ale bez slevy by platili víc, a 4 % respondentů dokonce platí více než před získáním speciální slevy.



**Graf 51: Doba trvání slevy (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 136 respondentů (v posledních 2 letech dostali od svého hlavního operátora speciální slevu na svůj tarif, která není v běžné nabídce)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 52: Výše slevy (základ: lidé)**

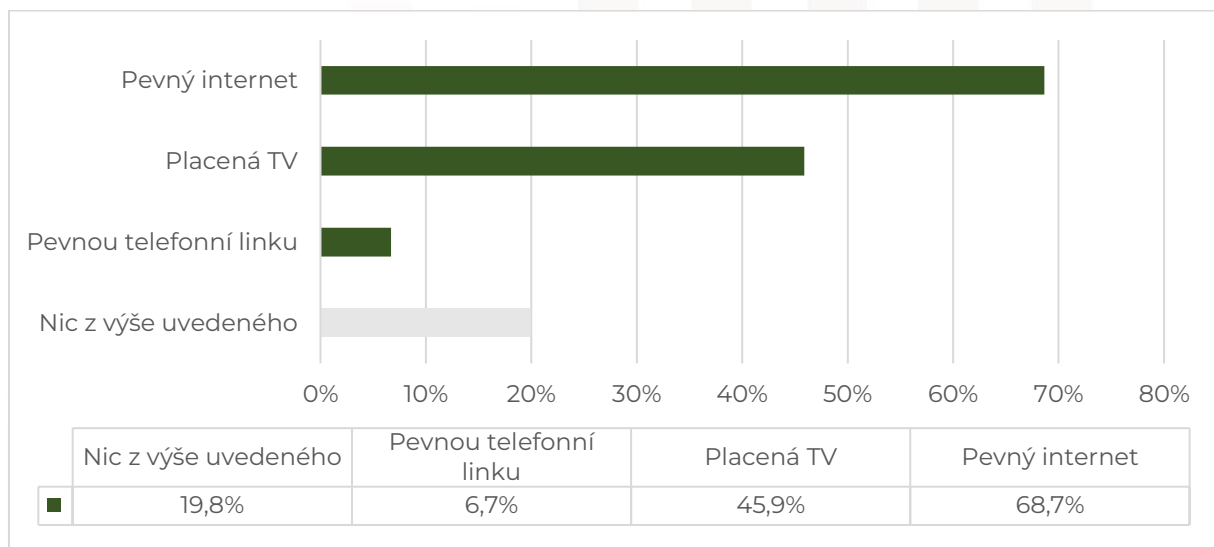
Velikost vzorku n = 136 respondentů (v posledních 2 letech dostali od svého hlavního operátora speciální slevu na svůj tarif, která není v běžné nabídce)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

## Využívání telekomunikačních služeb v domácnosti a náklady na ně

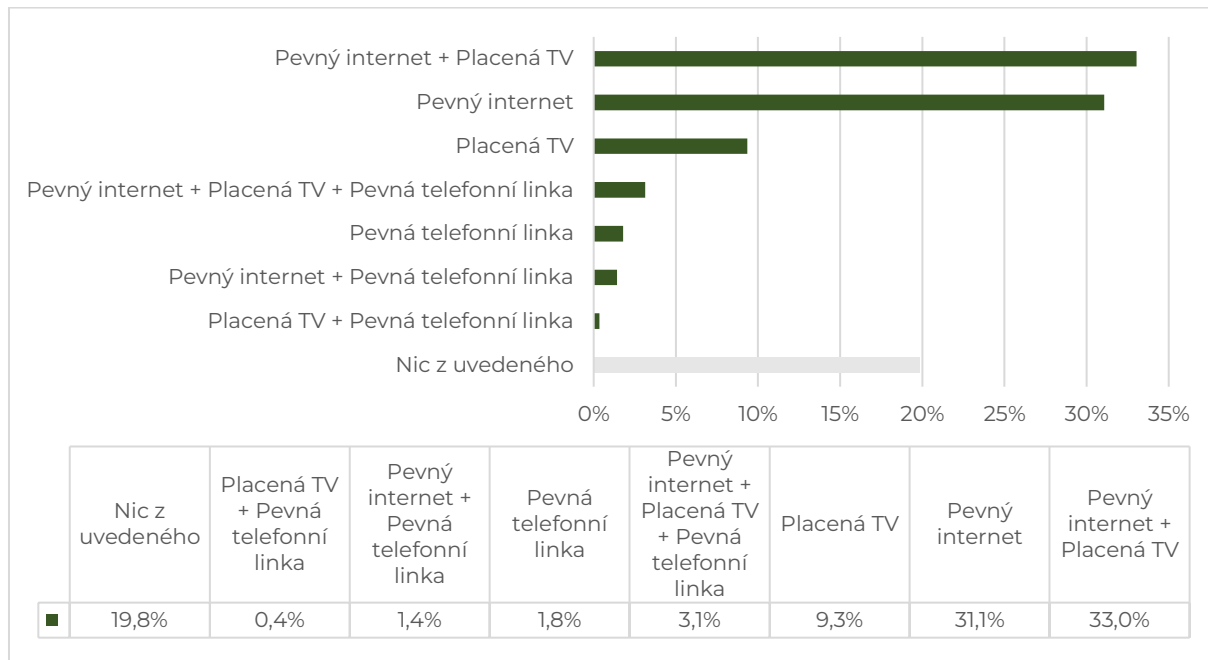
Kromě mobilních služeb, domácnosti využívají další telekomunikační služby. Nejpočetnější další telekomunikační službou je pevný internet, kterou využívá 69 % respondentů. Následuje služba placené televize, kterou využívá 46 % respondentů. Pevnou telefonní linku využívá pouze 7 % respondentů a 20 % respondentů nevyužívá žádnou z výše uvedených služeb.

Pokud jde o kombinace služeb, největší podíl vykazují kombinace pevný internet + placená TV (33 %) a pouze pevný internet (31 %).



**Graf 53: Využívání telekomunikačních služeb v domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

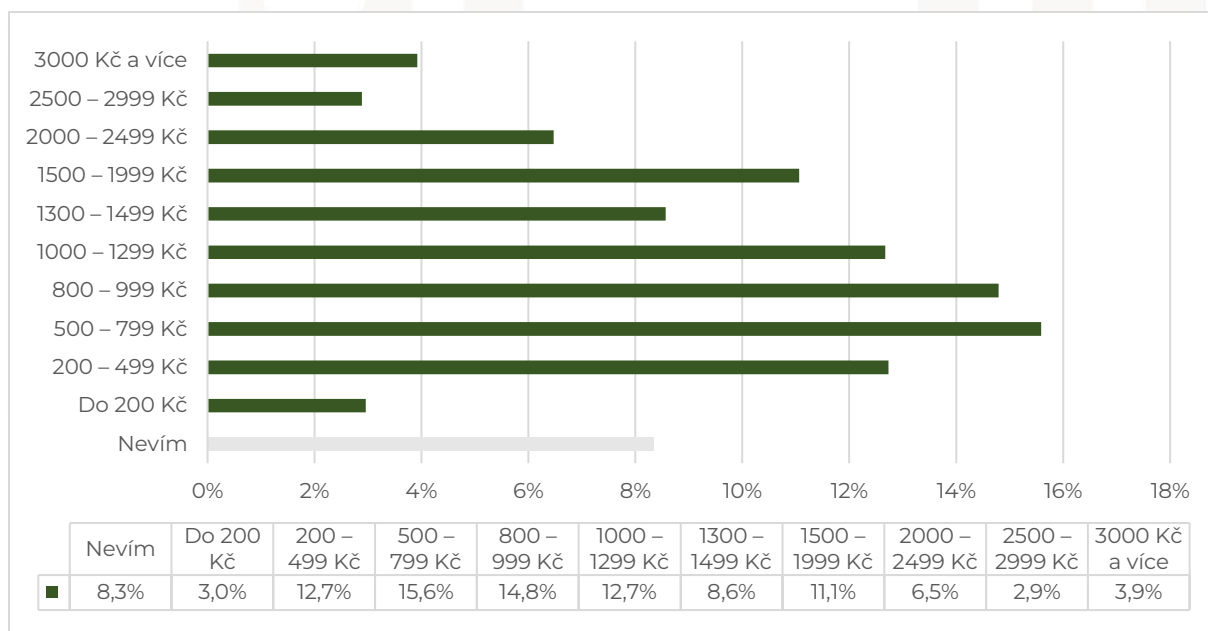


**Graf 54: Využívání telekomunikačních služeb v domácnosti – kombinace (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Graf níže ukazuje, kolik celkem platí domácnosti v průměru měsíčně za všechny využívané telekomunikační služby dohromady.

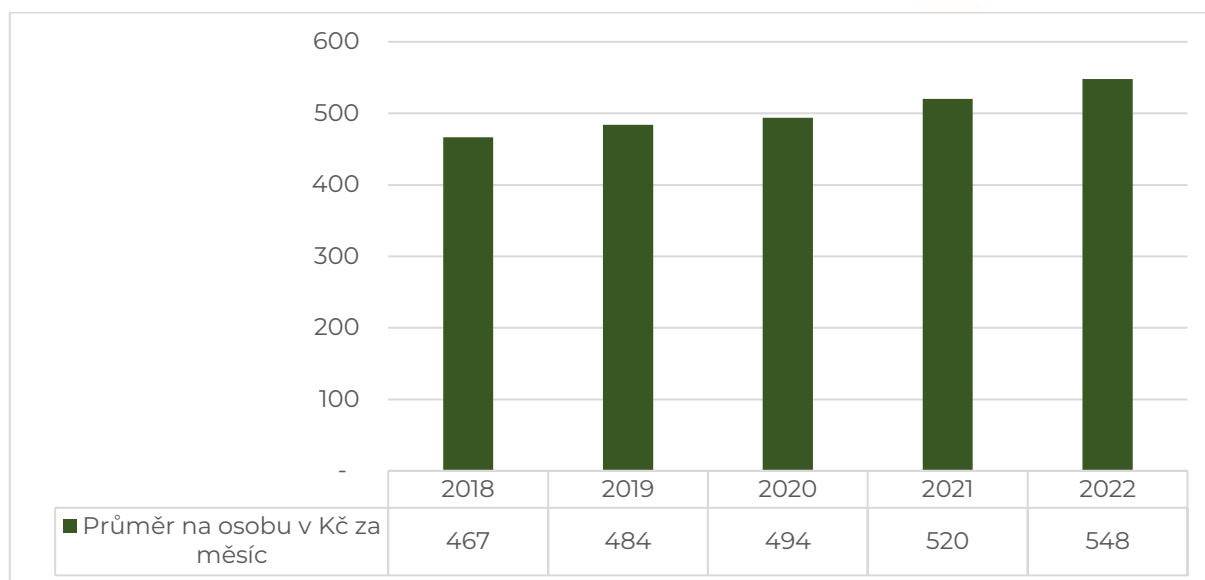


**Graf 55: Náklady na telekomunikační služby využívané v domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

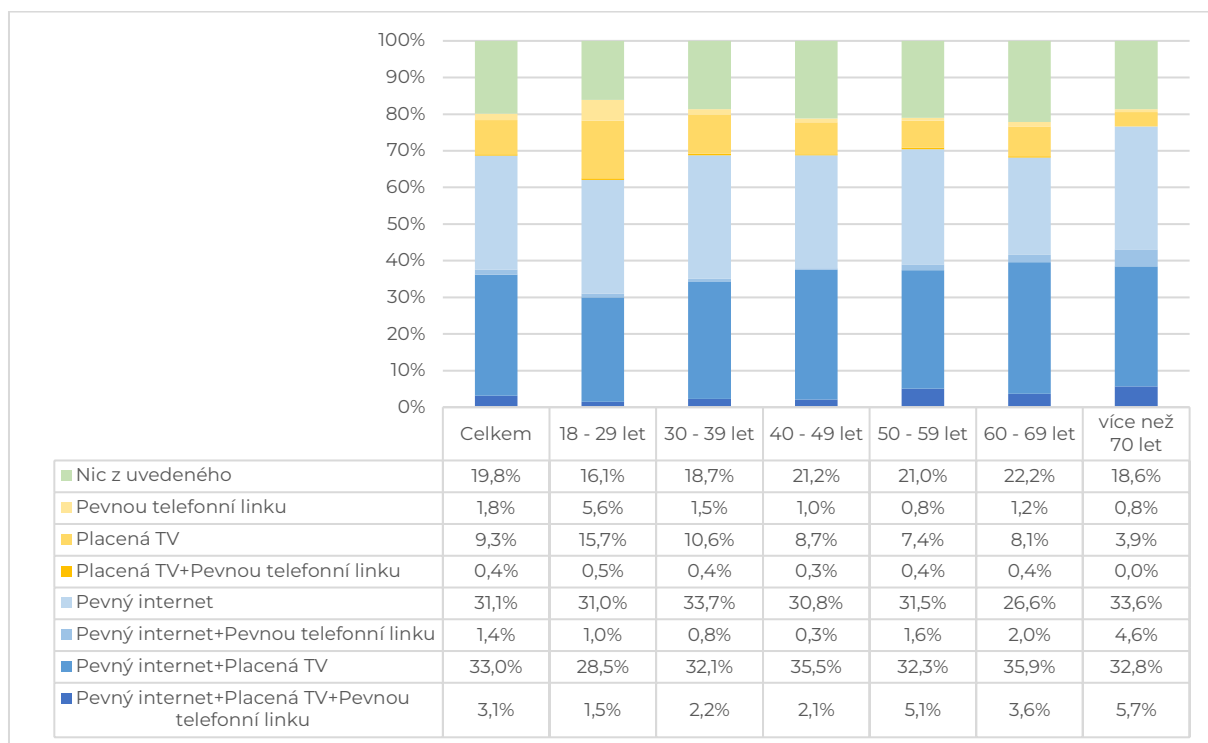
V této souvislosti je zajímavý také přehled výdajů na telefonické a telefaxové služby dle zjišťování Českého statistického úřadu, které uvádí graf níže.



**Graf 56: Náklady na telefonické a faxové služby českých domácností**

Zdroj: Český statistický úřad

Grafy níže ukazují, v členění podle věku a příjmu domácnosti, jaké další telekomunikační služby, kromě mobilních služeb, využívají domácnosti. Využívání dalších telekomunikačních služeb je závislé od příjmů domácnosti – nízkopříjmové domácnosti s měsíčním příjmem do 20 tisíc Kč využívají tyto služby nejméně (67 %). Naproti tomu domácnosti s měsíčním příjmem nad 70 tisíc Kč využívají další telekomunikační služby nejvíce (90 %), z toho více než 78 % připadá na službu pevného internetu.



### Graf 57: Využívání telekomunikačních služeb v domácnosti podle věku (základ: lidé)

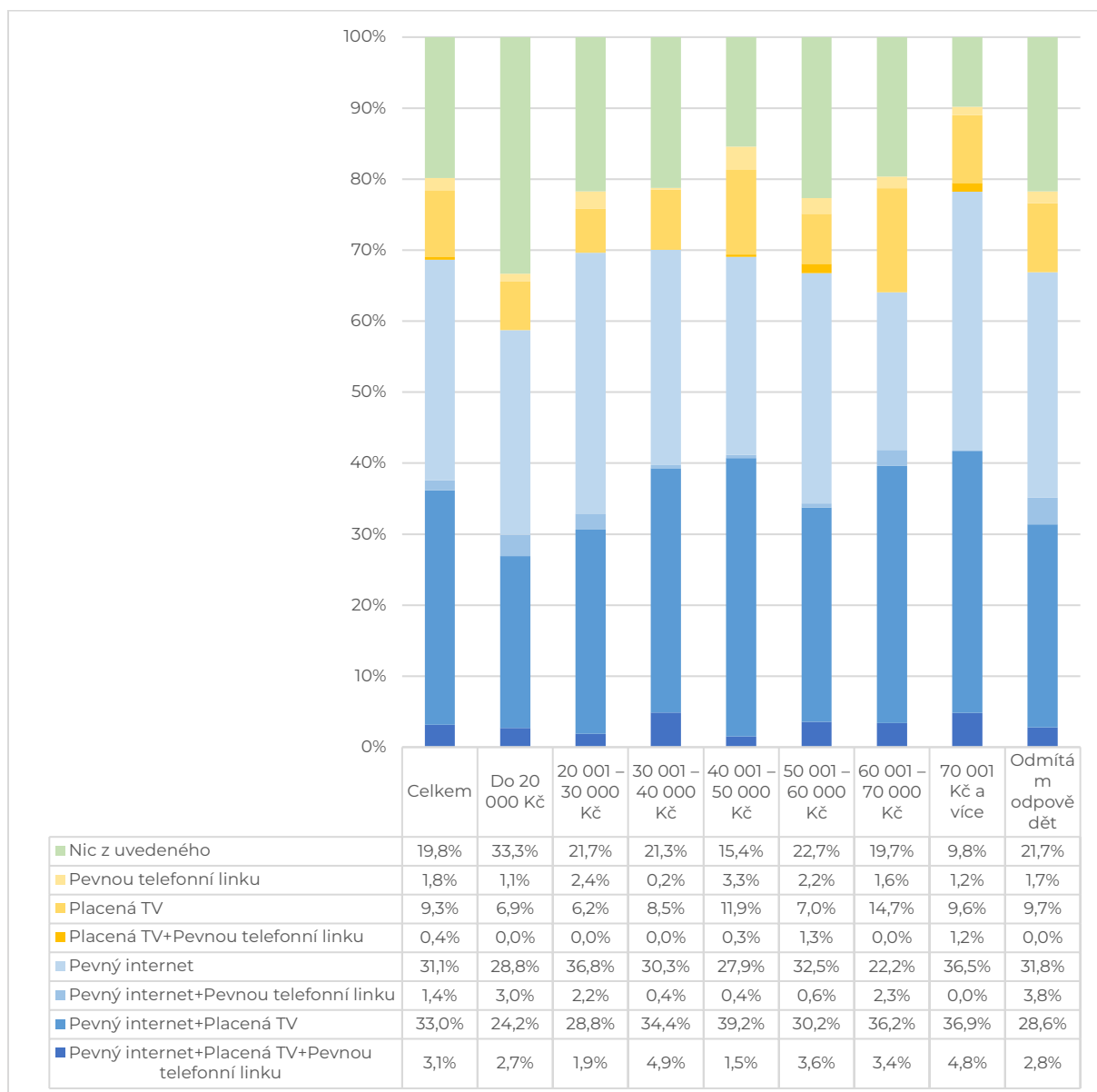
Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Grafy níže ukazují, v členění podle věku a příjmu domácnosti, kolik celkem platí domácnost v průměru měsíčně za všechny využívané telekomunikační služby dohromady.

Pokud jde o věkové skupiny, senioři s věkem nad 70 let vykazují největší podíl respondentů (45 %), který platí za telekomunikační služby měsíčně do 499 Kč. Ve věkové skupině 40 až 59 let je nejvíce respondentů (28–30 %) s měsíčními náklady nad 1 500 Kč.

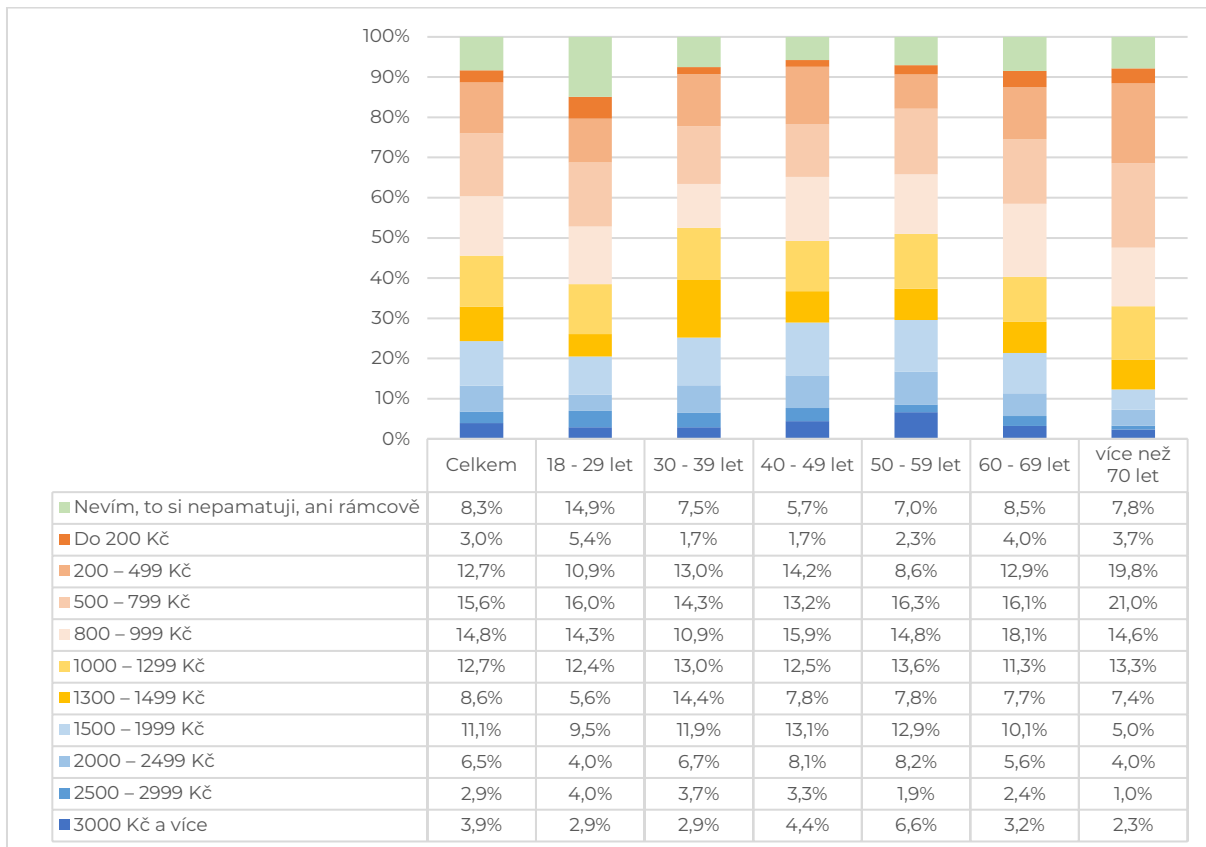
Využívání telekomunikačních služeb je závislé také od příjmů domácnosti – nízkopříjmové domácnosti s měsíčním příjmem do 20 tisíc Kč vykazují nejvíce respondentů (69 %) s měsíčními náklady do 999 Kč. Naproti tomu domácnosti s měsíčním příjmem nad 70 tisíc Kč vykazují největší podíl respondentů (65 %), který platí měsíčně více než 1 000 Kč.





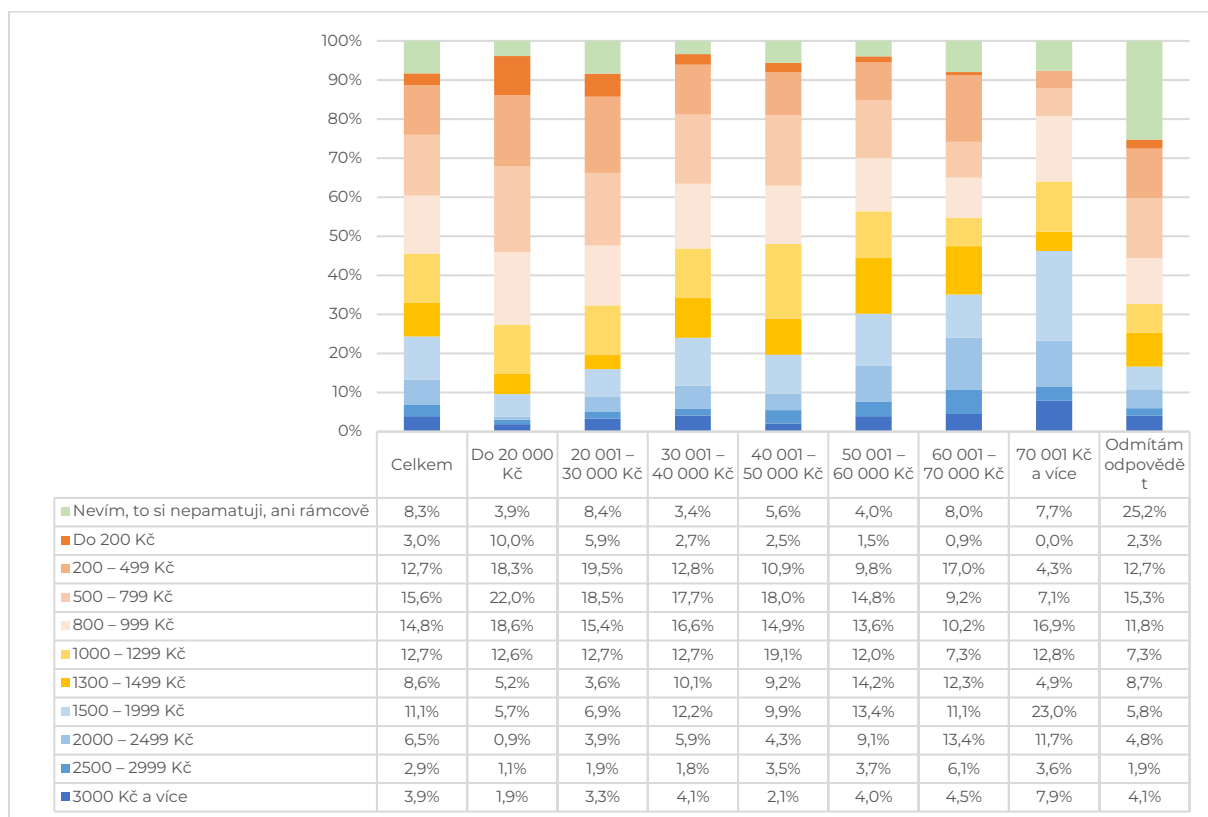
**Graf 58: Využívání telekomunikačních služeb v domácnosti podle příjmu domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 59: Celkové měsíční náklady domácnosti na telekomunikační služby podle věku (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



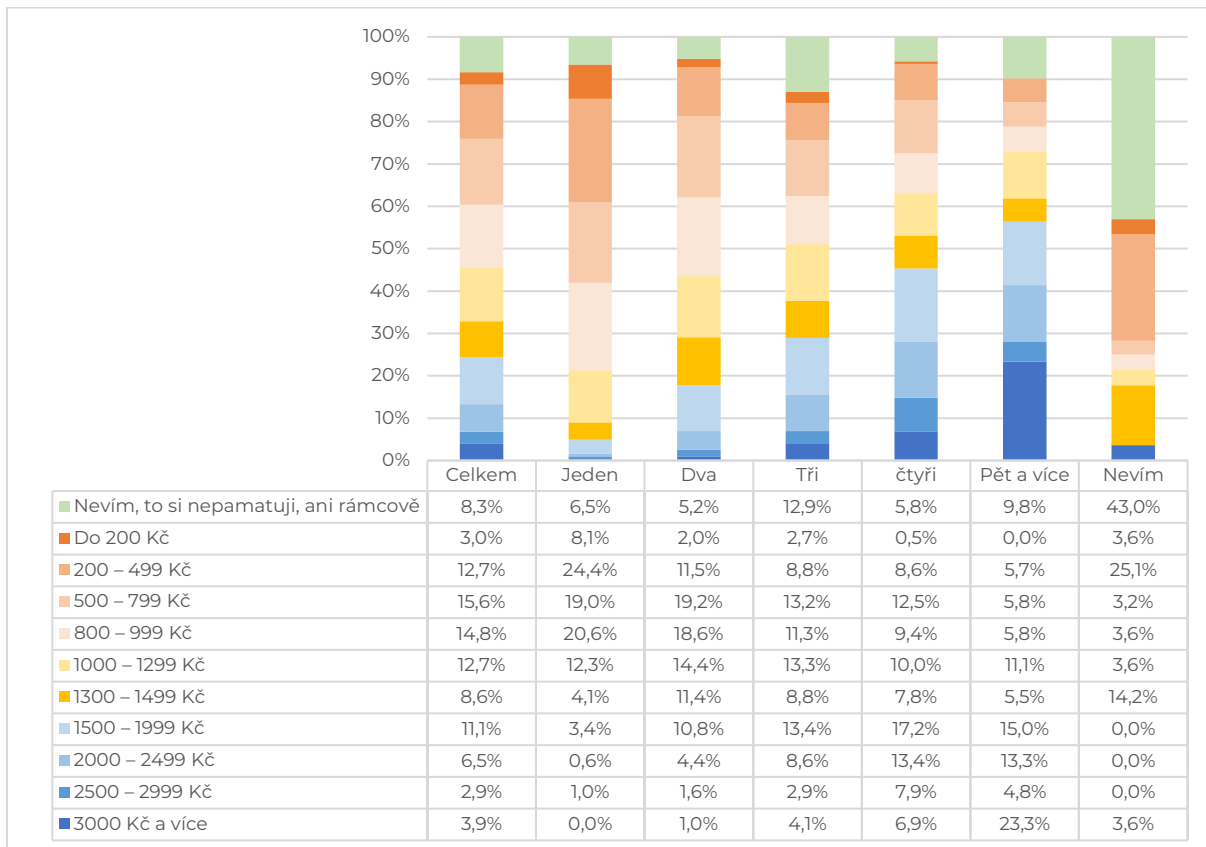
**Graf 60: Celkové měsíční náklady domácnosti na telekomunikační služby podle příjmu domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Graf níže ukazuje v členění podle počtu SIM karet a využívání dalších telekomunikačních služeb, kolik celkem platí domácnost v průměru měsíčně za všechny využívané telekomunikační služby dohromady.

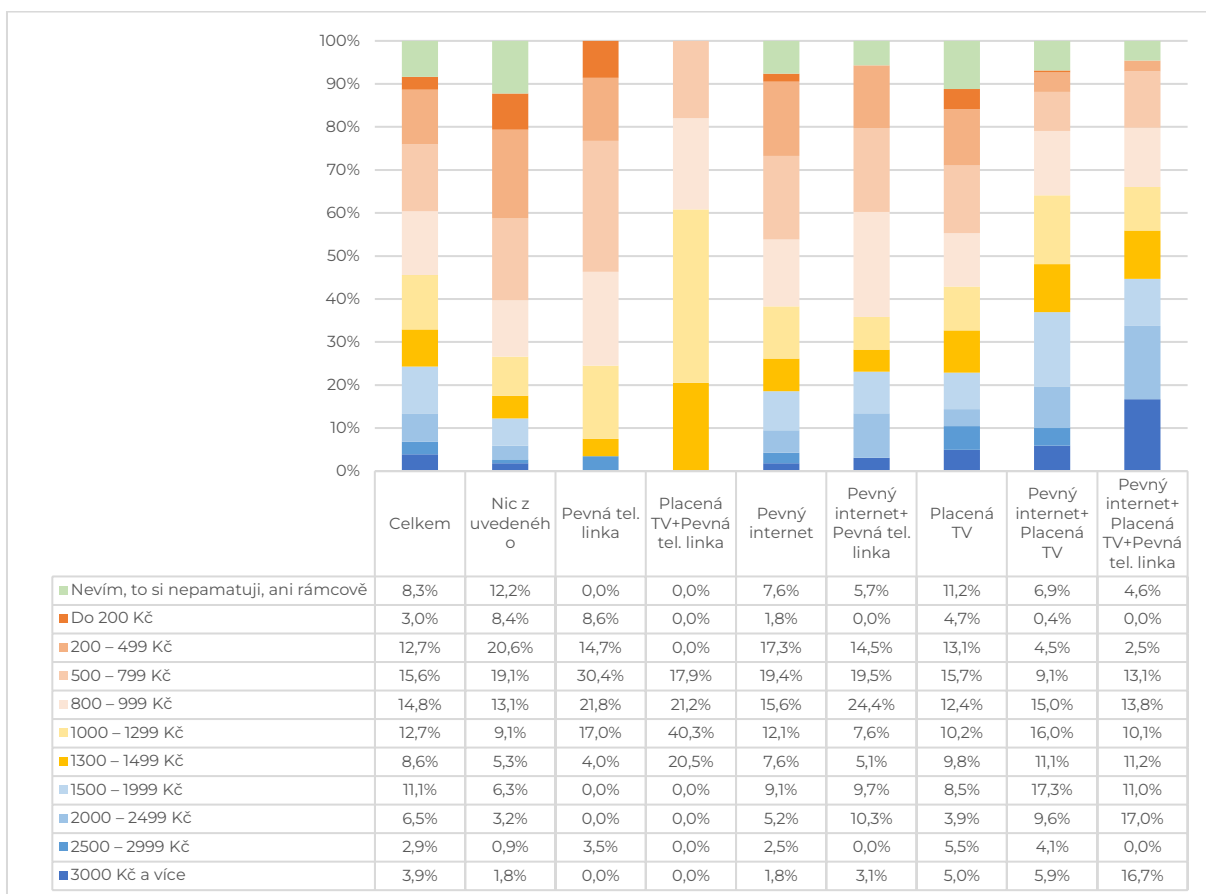
Celkové měsíční náklady domácnosti na telekomunikační služby rostou s počtem využívaných SIM karet, nejvíc platí respondenti s rodinným měsíčním příjmem nad 70 tisíc Kč (56 % respondentů s měsíčními náklady nad 1 500 Kč).

Celkové měsíční náklady domácnosti na telekomunikační služby jsou závislé také od využívání dalších telekomunikačních služeb. Respondenti, který nevyužívají žádnou službu, vykazují největší podíl (48 %) měsíčních nákladů do 799 Kč. Naopak největší podíl nákladů nad 1 500 Kč evidujeme u respondentů využívajících kombinace pevný internet + placená TV + pevná telefonní linka (45 %) a pevný internet + placená TV (37 %).



**Graf 61: Celkové měsíční náklady domácností na telekomunikační služby podle počtu SIM (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

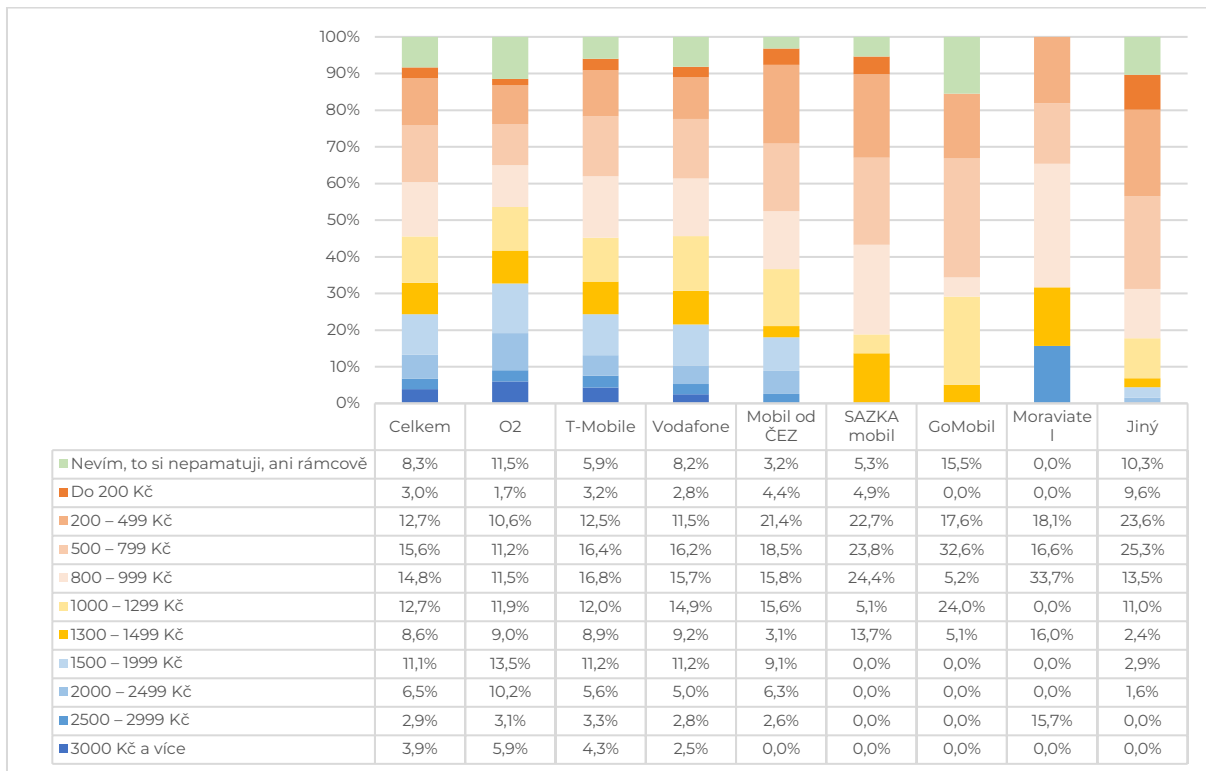


**Graf 62: Celkové měsíční náklady domácnosti na telekomunikační služby podle využívání dalších telko služeb v domácnosti (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Graf níže ukazuje, v členění podle hlavního poskytovatele, kolik celkem platí domácnost v průměru měsíčně za všechny využívané telekomunikační služby dohromady.

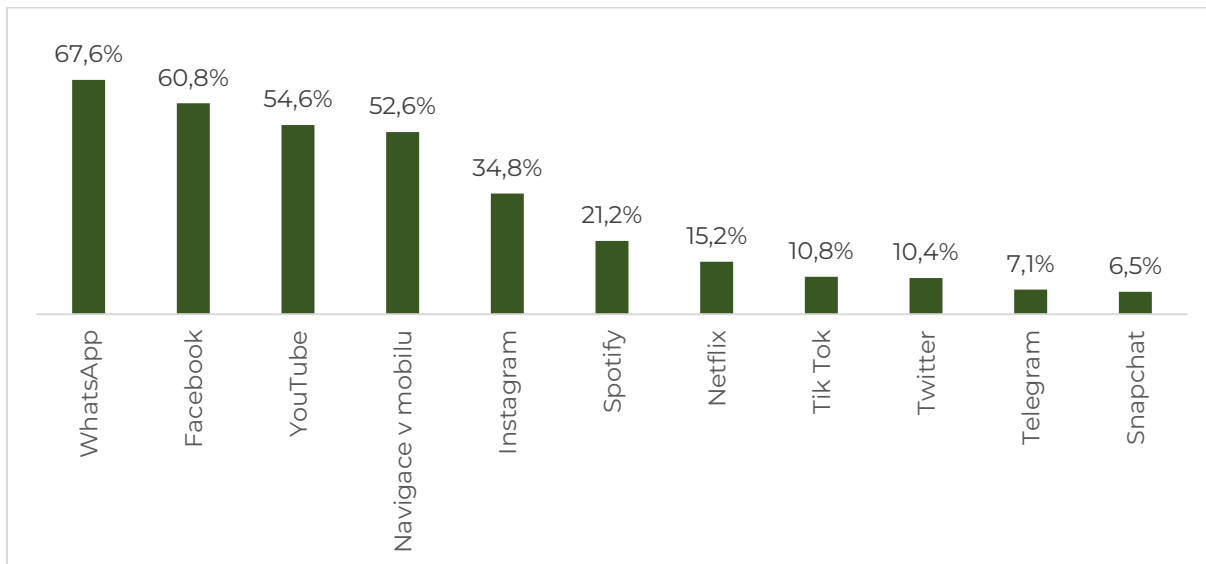
47 % všech domácností platí v průměru za telekomunikační služby do 999 Kč. Tento podíl je v souladu s celkovými měsíčními náklady domácnosti s hlavními poskytovateli T-Mobile (49 %) a Vodafone (46 %). U poskytovatele O2 je to pouze (35 %) domácností. Naopak vyšší podíly domácnosti s náklady do 999 Kč vykazují poskytovatelé GoMobil (56 %), Mobil od ČEZ (59 %), Moraviatel (69 %), SAZKA mobil (76 %) a jiný (72 %).



**Graf 63: Celkové měsíční náklady domácnosti na telekomunikační služby podle hlavního poskytovatele (základ: lidé)**  
Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

## Využívání mobilních aplikací

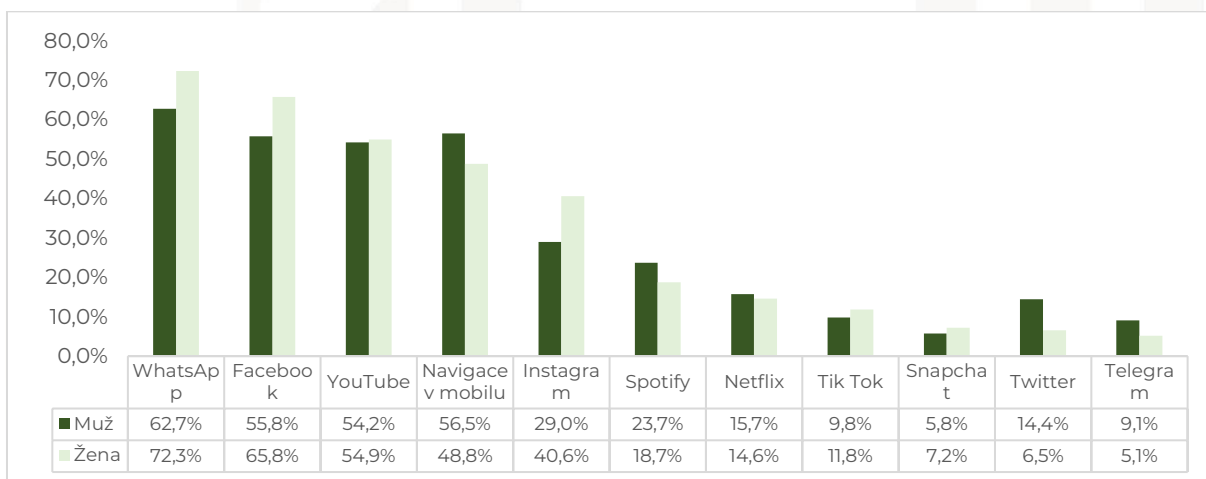
Mobilní aplikace je typ softwaru, který je navržen tak, aby běžel na mobilním zařízení, přičemž poskytují uživatelům podobně zaměřené služby, jako aplikace na počítačích. Mobilní aplikace bývají většinou malé individuální softwarové balíčky s jednouúčelově zaměřenou funkcí, tzn. dominantně jsou vyvíjeny s cílem splnit určitý přesně stanovený cíl.



**Graf 64: Intenzita využívání mobilních aplikací (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Ze spotřebitelského průzkumu vyplývá, že intenzita využívání mobilních aplikací variuje, a to na základě konkrétního typu aplikace. Nejčastěji jsou využívány aplikace určené k posílání a sdílení zpráv a informací, včetně multimediálního obsahu, sledování videa a také hlasové komunikace prostřednictvím datového přenosu (např. volání přes WhatsApp). Následovány jsou navigačními aplikacemi.

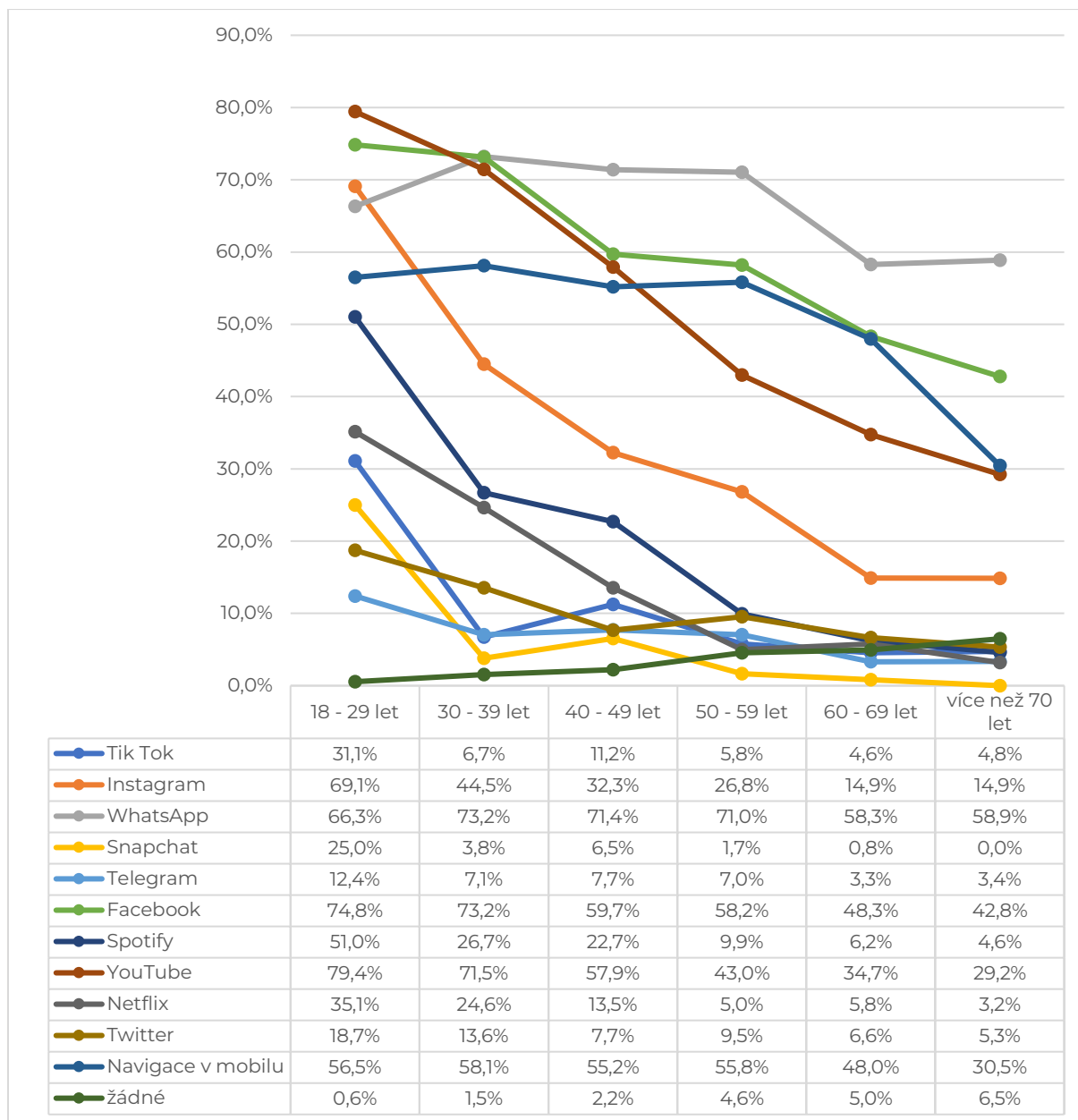


**Graf 65: Intenzita využívání mobilních aplikací podle pohlaví (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Spotřebitelský průzkum ukázal, že mobilní aplikace obecně používají mírně častěji ženy než muži. Konkrétně, výrazně více používají ženy aplikace, které jsou určeny k posílání zpráv,

sledování mediálního obsahu a volání prostřednictvím datových služeb. Naopak, muži používají výrazně více navigační aplikace.



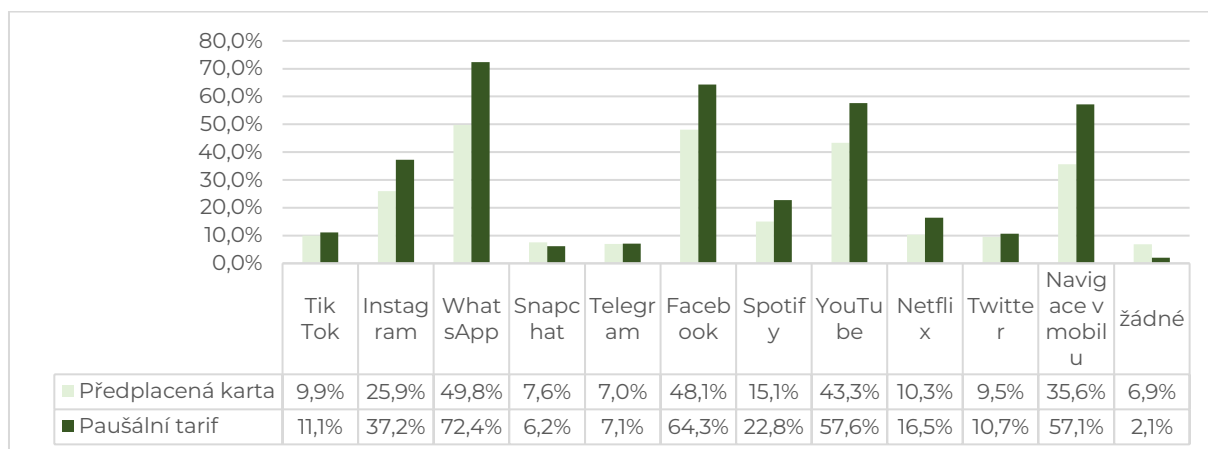
**Graf 66: Intenzita využívání mobilních aplikací podle věku (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Pokud jde o intenzitu využívání mobilních aplikací podle věkových skupin obyvatel, obecně nejčastěji používají mobilní aplikace mladší věkové skupiny, především lidé ve věku 18-29 let a lidé ve věku 30-39 let. Od hranice věku 40 let používání aplikací klesá, přičemž od věku 60 let je intenzita používání mobilních aplikací zhruba poloviční oproti věkové skupině 18-29 let.

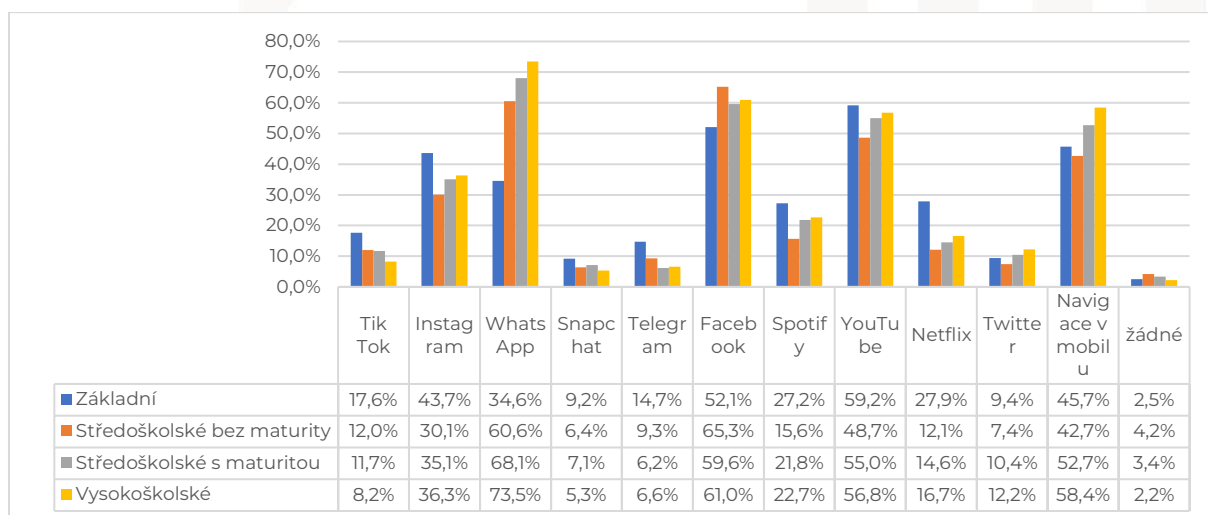




**Graf 67: Intenzita využívání mobilních aplikací podle způsobu placení pro vlastní SIM kartu (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

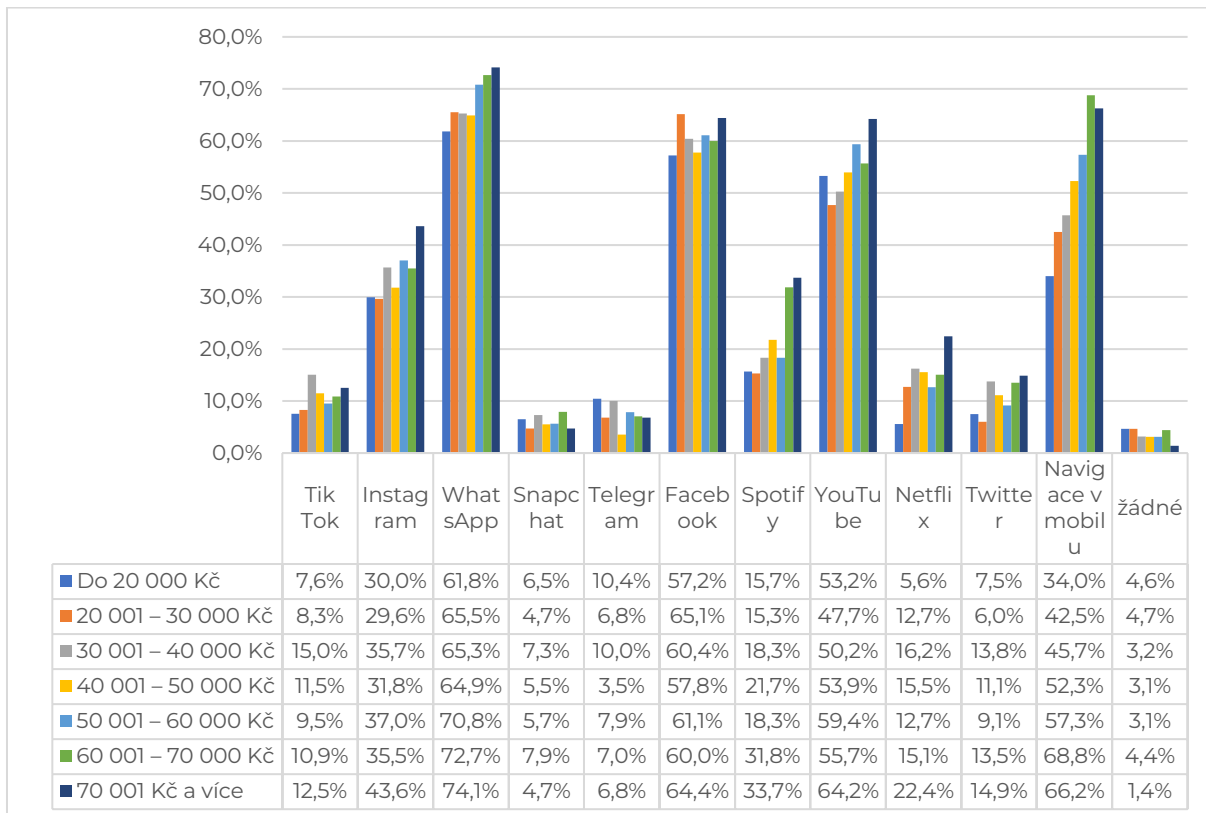
Významné rozdíly v intenzitě využívání mobilních aplikací lze sledovat také v členění podle typu platby za mobilní služby. Uživatelé předplacených karet využívají mobilní aplikace významně v menší intenzitě než uživatelé paušálních tarifů. Intenzita využívání mobilních aplikací u uživatelů předplacených karet klesá významněji při datově náročných aplikacích.



**Graf 68: Intenzita využívání mobilních aplikací podle vzdělání (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Výsledky průzkumu ukázali, že některé mobilní aplikace více využívají lidé se základním vzděláním, přičemž konkrétně jde především o aplikace pro prezentaci mediálního obsahu. Naopak, lidé s vysokoškolským vzděláním nejintenzivněji využívají aplikace umožňující volání prostřednictvím datového přenosu a navigační aplikace.



**Graf 69: Intenzita využívání mobilních aplikací podle čistého měsíčního příjmu domácností (základ: lidé)**

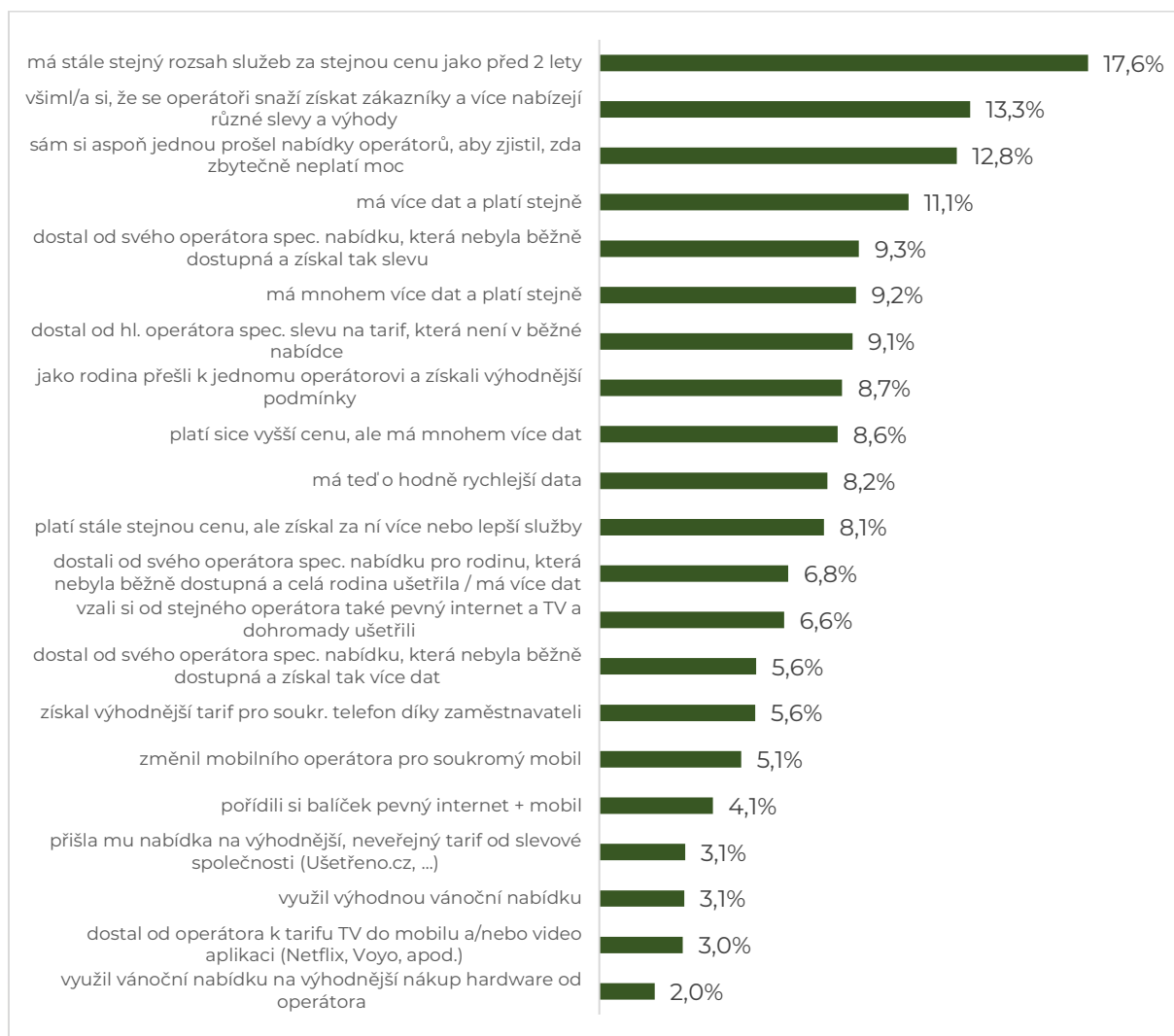
Velikost vzorku n = 1 431 respondentů (využívají soukromě placenou SIM kartu a rozhodují o ní)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Velice zajímavé výsledky ukázal spotřebitelský průzkum využívání mobilních aplikací lidmi podle rozptylu jejich příjmů. Ukázalo se, že aplikace komunikační aplikace a aplikace, které umožňují využití mapových podkladů pro navigaci uživatele do požadovaného cíle, nejintenzivněji využívají nejvyšší příjmové skupiny lidí. Střední a nižší příjmové skupiny lidí nejintenzivněji využívají komunikační aplikace a aplikace umožňující konzumaci multimediálního obsahu. Obecně platí, že s vyššími příjmy je využívání mobilních aplikací intenzivnější.

## Vnímání trendů a osobní zkušenosti spotřebitelů

Vnímání trendů ze strany spotřebitelů a jejich osobní zkušenosti jsou bazálními faktory nákupního chování, jelikož motivují spotřebitele k nákupu, ovlivňují výběr, třídění a interpretace informací, pomocí kterých si spotřebitelé formují obraz o produktech na trhu a v neposlední řadě posilují jejich přesvědčení o nákupních rozhodnutích.



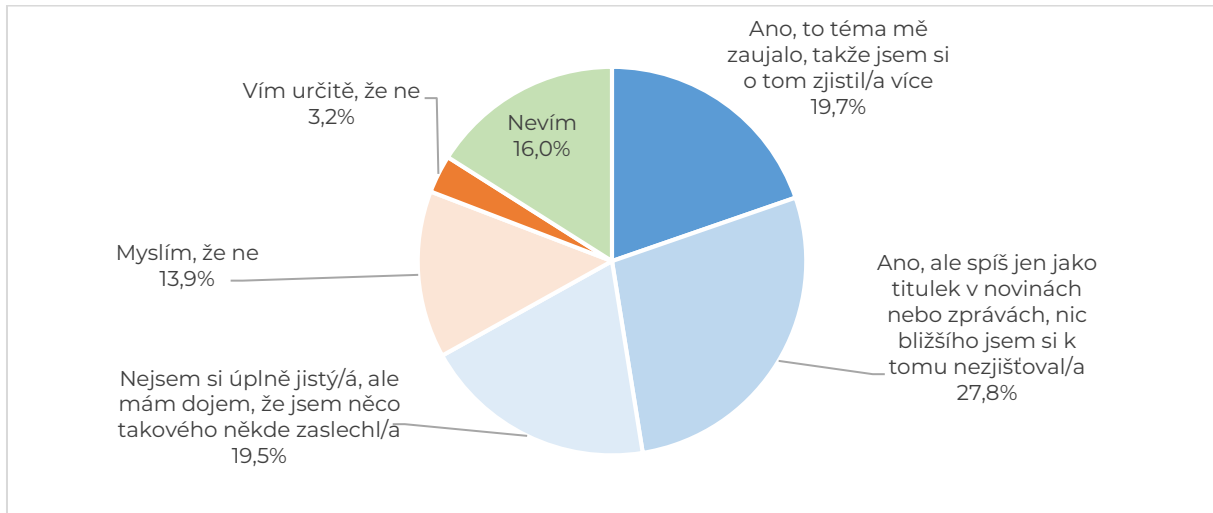
**Graf 70: Základní typy pozitivních osobních zkušeností spotřebitelů (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Průzkum odhalil, že pozitivní osobní zkušenosti při nákupu mobilních služeb má minimum spotřebitelů. Konkrétně je velmi překvapivé, že jen 6,8 % respondentům byla nabídnuta tzv. speciální zlevněná nabídka pro rodinu, která nebyla běžně dostupná.

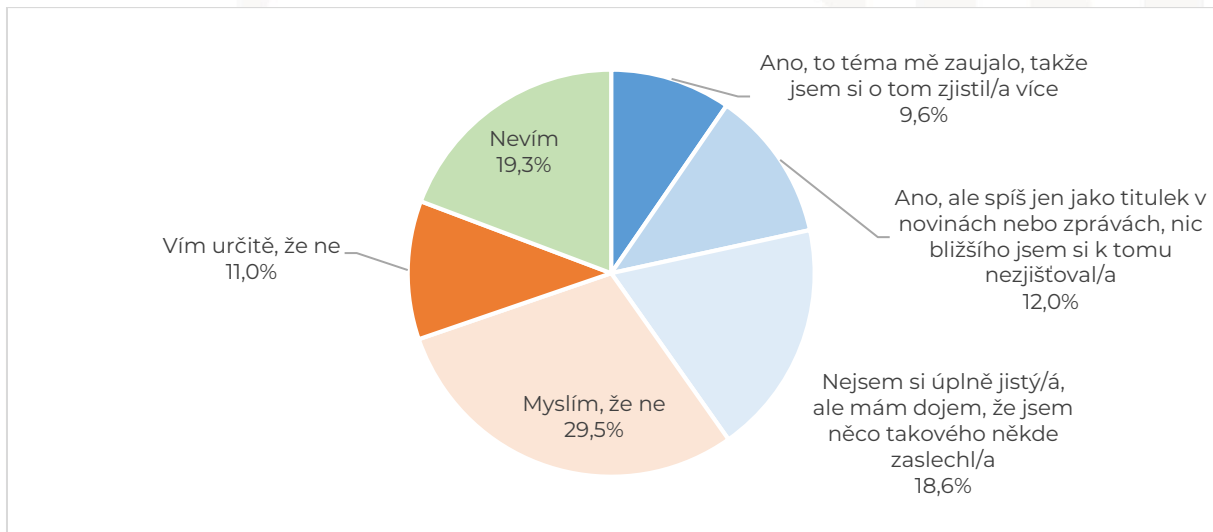
Také jen 3 % respondentů dostalo od svého operátora k tarifu TV do mobilu nebo streamovací službu a jen 2 % respondentů uvedlo, že využili vánoční nabídky k výhodnějšímu nákupu zařízení od operátora. V neposlední řadě průzkum ukázal, že pouze 9 % respondentům byl poskytnut větší balík dat za nezměněnou cenu tarifu nebo obdrželi od operátora speciální slevu na tarif, která není běžně v nabídce.



**Graf 71: Postoj spotřebitelů k výroku „mobilní data jsou rychlejší“ (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

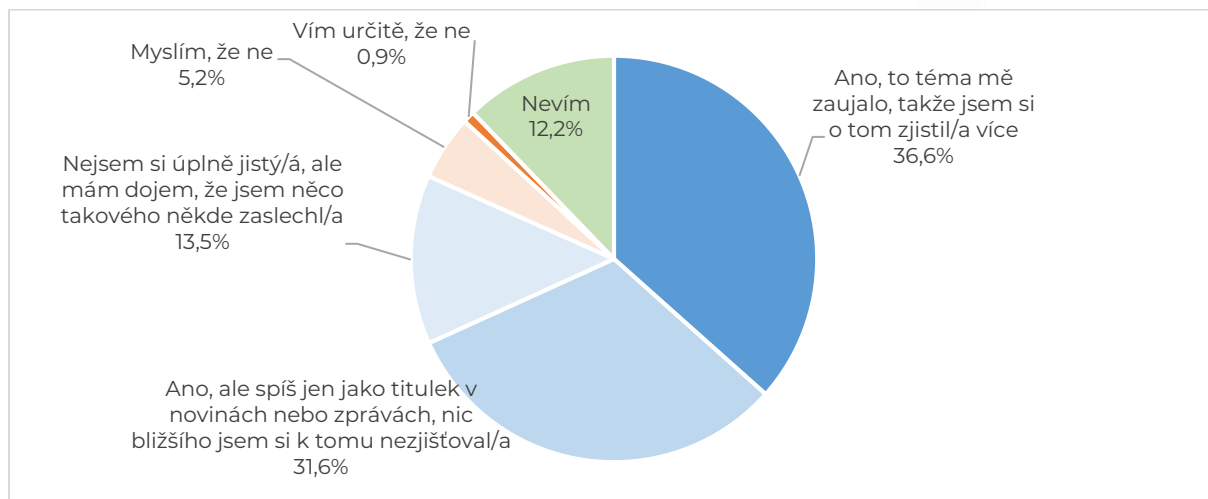
V návaznosti na procento respondentů, kteří v průzkumu uvedli pozitivní osobní zkušenosti při nákupu mobilních služeb, jen téměř 20 % spotřebitelů uvádí, že zaznamenali, že došlo ke zrychlení přenosu mobilních dat. Naopak, 18 % spotřebitelů je přesvědčeno, že k žádnému zrychlenému přenosu dat nedošlo.



**Graf 72: Postoj spotřebitelů k výroku „v mobilních službách moc se nezdražovalo“ (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Pokud jde o zdražování mobilních služeb, až 41 % respondentů uvedlo, že nezachytili informace, že v mobilních službách se moc nezdražovalo. Naopak, že mobilní služby významně nezdražily, zachytilo jen téměř 22 % respondentů.

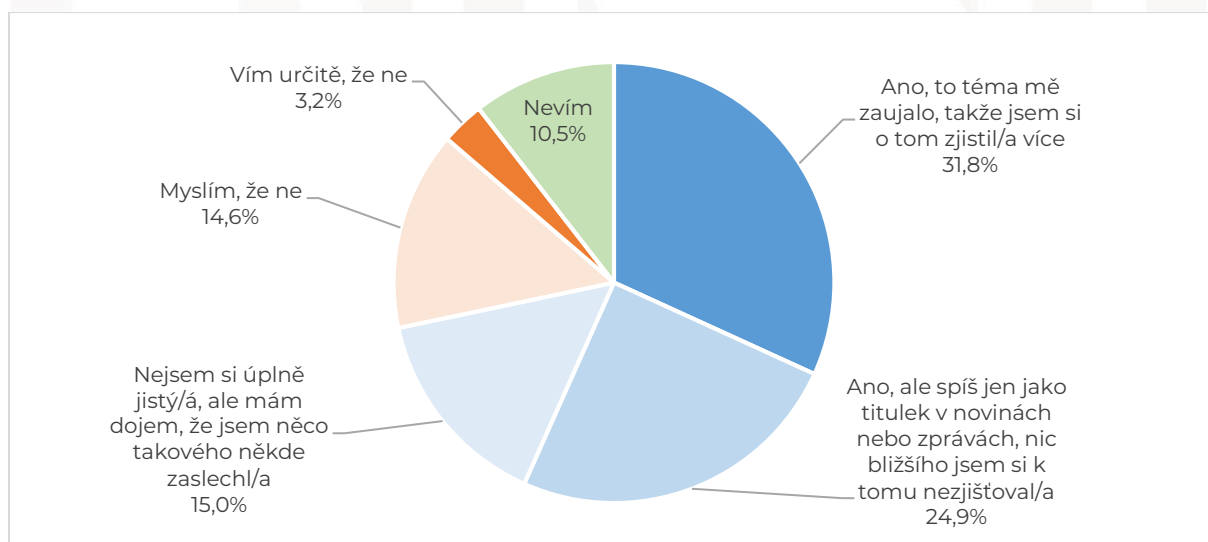


**Graf 73: Postoj spotřebitelů k výroku „existují tarify s neomezeným množstvím dat“ (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

O tom, že existují tarify s neomezeným množstvím dat je informováno až 67 % respondentů. O tom, že tarify s neomezeným množstvím dat nejsou dostupné, je přesvědčeno pouze 6 % respondentů.



**Graf 74: Postoj spotřebitelů k výroku „neomezená volání jsou úplně běžná“ (základ: lidé)**

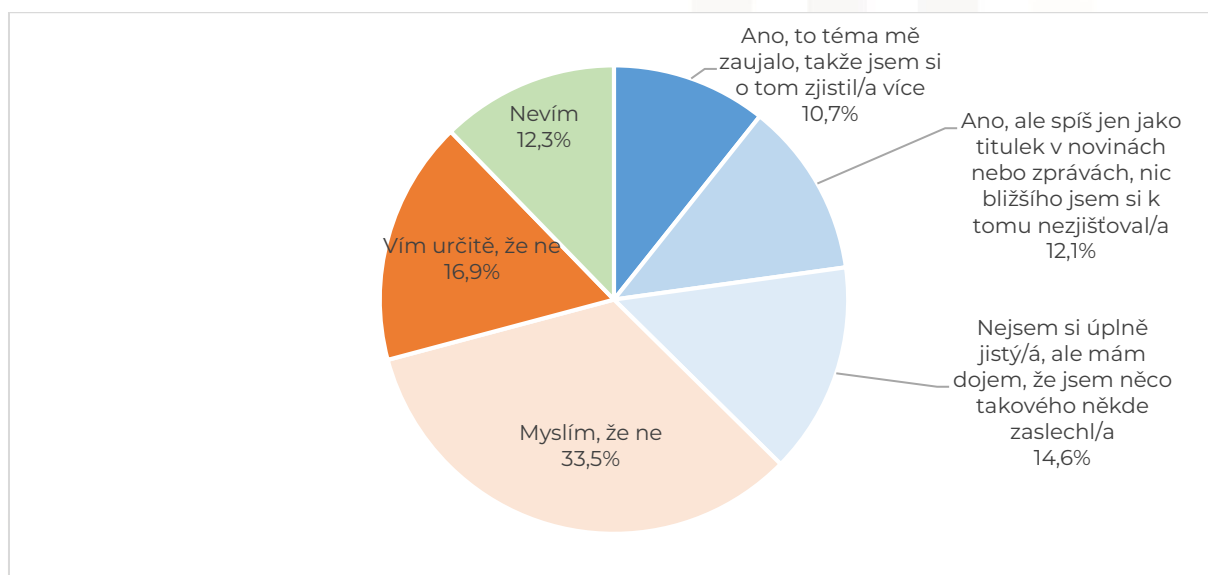
Velikost vzorku n = 1 500 respondentů

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Podobné výsledky byly zaznamenány i při zjišťování informovanosti spotřebitelů o dostupnosti neomezených volání. Až 57 % respondentů vnímá, že neomezená volání jsou běžně dostupná.

## Spokojenost spotřebitelů s mobilními službami

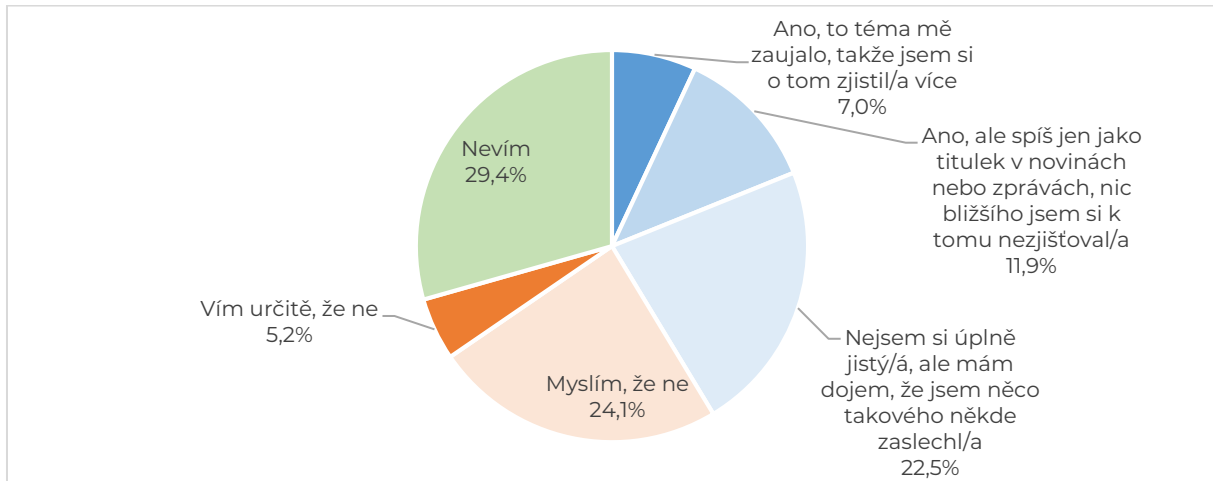
Kontinuální zvyšování spokojenosti spotřebitelů při nákupu a využívání mobilních služeb je klíčem k získání zásadní konkurenční výhody a zároveň ke zvyšování loajality spotřebitele ke konkrétním mobilním službám. Jde o komplementární výsledek nákupního a užívacího procesu, který společně se zkušenostmi, doporučeními, reklamou a pozitivním PR dotváří pevné rozhodnutí zákazníka o dlouhodobém využívání poskytnutých služeb.



**Graf 75: Postoj spotřebitelů k výroku „vzhledem ke kvalitě mobilních služeb jsou jejich ceny přijatelné“ (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

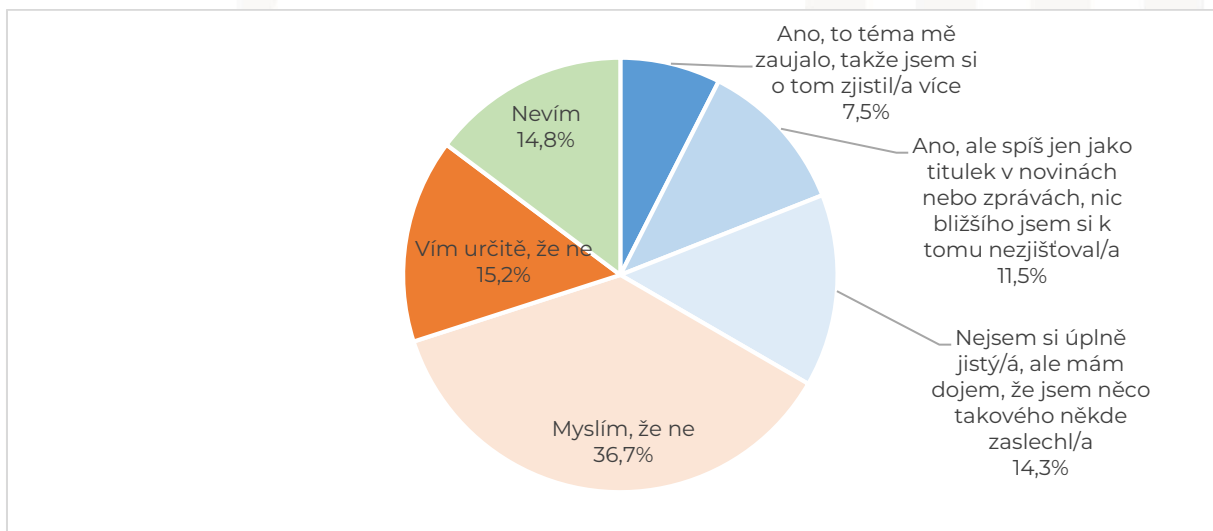
O tom, že ceny mobilních služeb odpovídají jejich kvalitě je informováno 22 % respondentů a téměř 15 % respondentů si není touto informací jisto. Až 52 % respondentů tuto informaci neviduje a 12 % respondentů tuto skutečnost nedokázalo vyhodnotit.



**Graf 76: Postoj spotřebitelů k výroku „v ČR jsou teď mobilní služby bezpečnější“ (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

O tom, že v ČR jsou teď mobilní služby bezpečnější má informaci 19 % respondentů. Naopak, až 29 % respondentů tuto informaci neviduje. Pozoruhodné, je že až 29 % respondentů tuto skutečnost nezachytilo, a že až 23 % respondentů si není jisto, zda jsou v ČR teď mobilní služby bezpečnější.

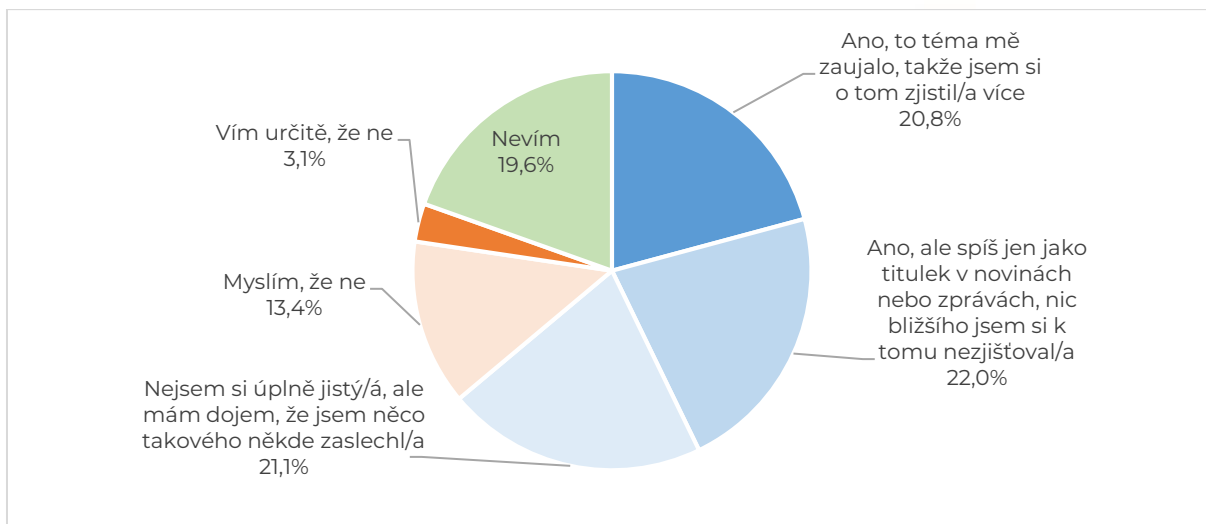


**Graf 77: Postoj spotřebitelů k výroku „poměr kvality a ceny služeb mobilních operátorů v ČR se v porovnání se zahraničím zlepšuje“ (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

O tom, že poměr kvality a ceny služeb mobilních operátorů v ČR se ve srovnání se zahraničím zlepšuje, má informaci 19 % respondentů. Naopak, až 53 % respondentů uvedlo, že takovou informaci nezaznamenalo.

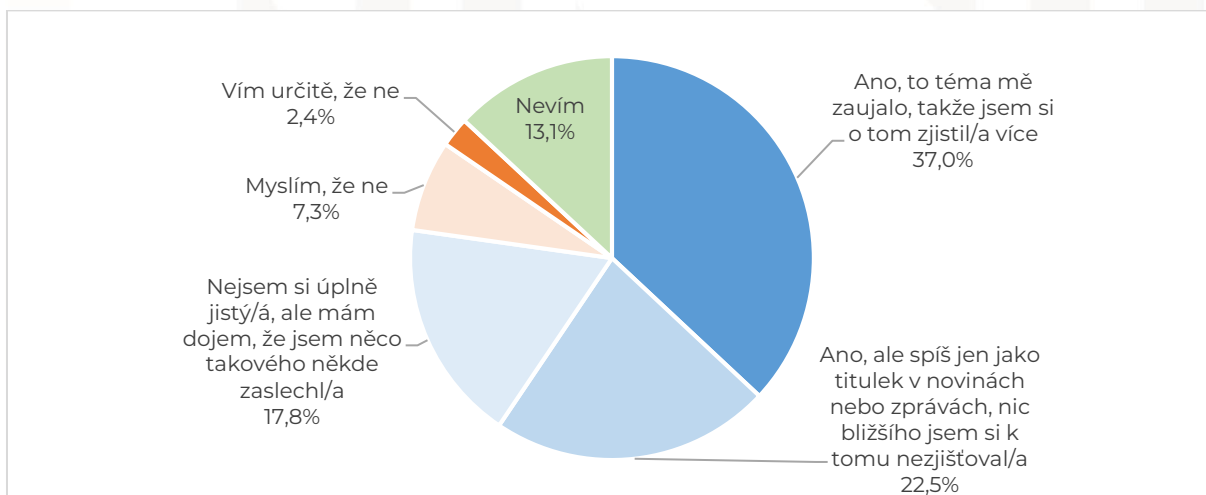
Až 15 % respondentů tuto skutečnost nedokázalo vyhodnotit a 14 % respondentů si není jisto, zda poměr kvality a ceny služeb mobilních operátorů v ČR se v porovnání se zahraničím zlepšuje.



**Graf 78: Postoj spotřebitelů k výroku „lidé mají v tarifu výrazně více dat“ (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

Informaci, že lidé mají v tarifu výrazně více dat zachytilo až 43 % respondentů. Naopak, až 16 % respondentů uvedlo, že touto informací nedisponuje. Až 20 % respondentů tuto skutečnost nedokázalo vyhodnotit a 21 % respondentů si není jisto, zda lidé mají v tarifu výrazně více dat.

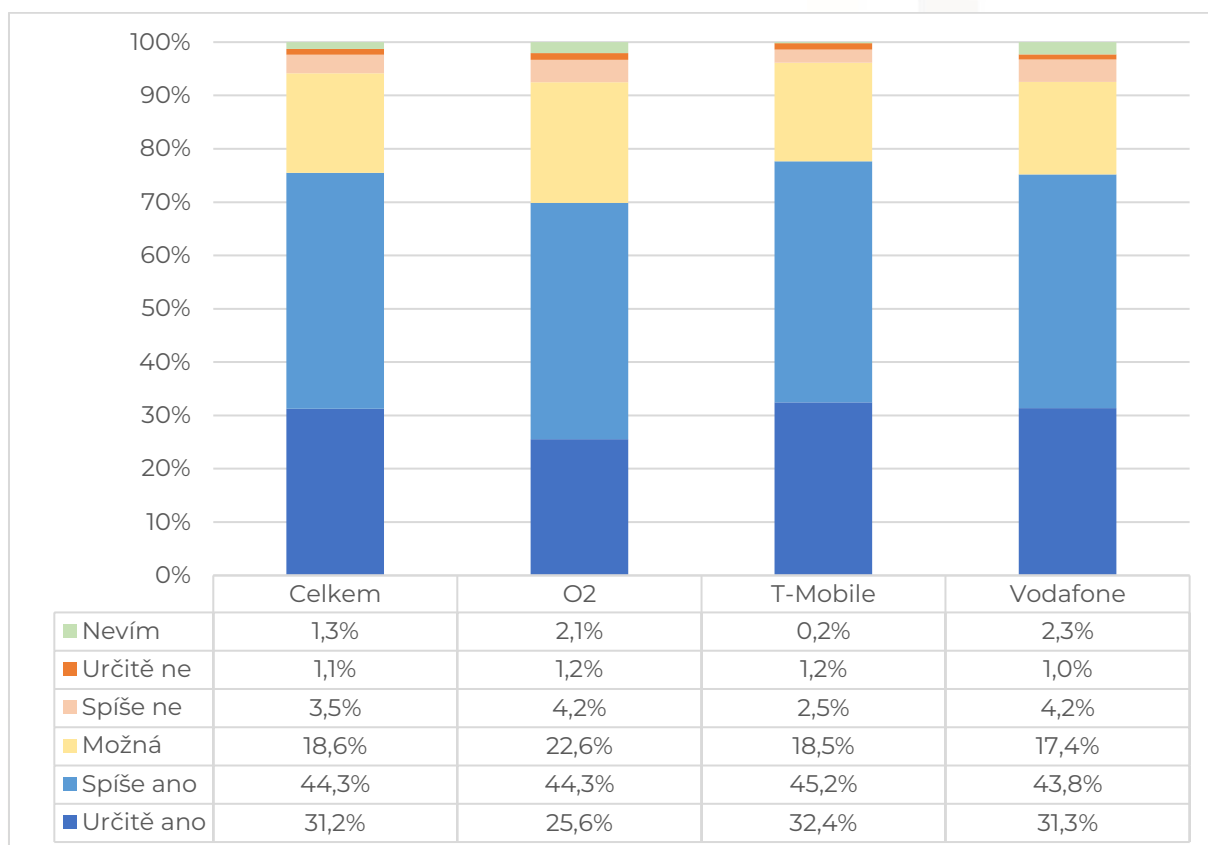


**Graf 79: Postoj spotřebitelů k výroku „operátoři zpravidla nenabídnou svým zákazníkům nejvýhodnější nabídku hned“ (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů  
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



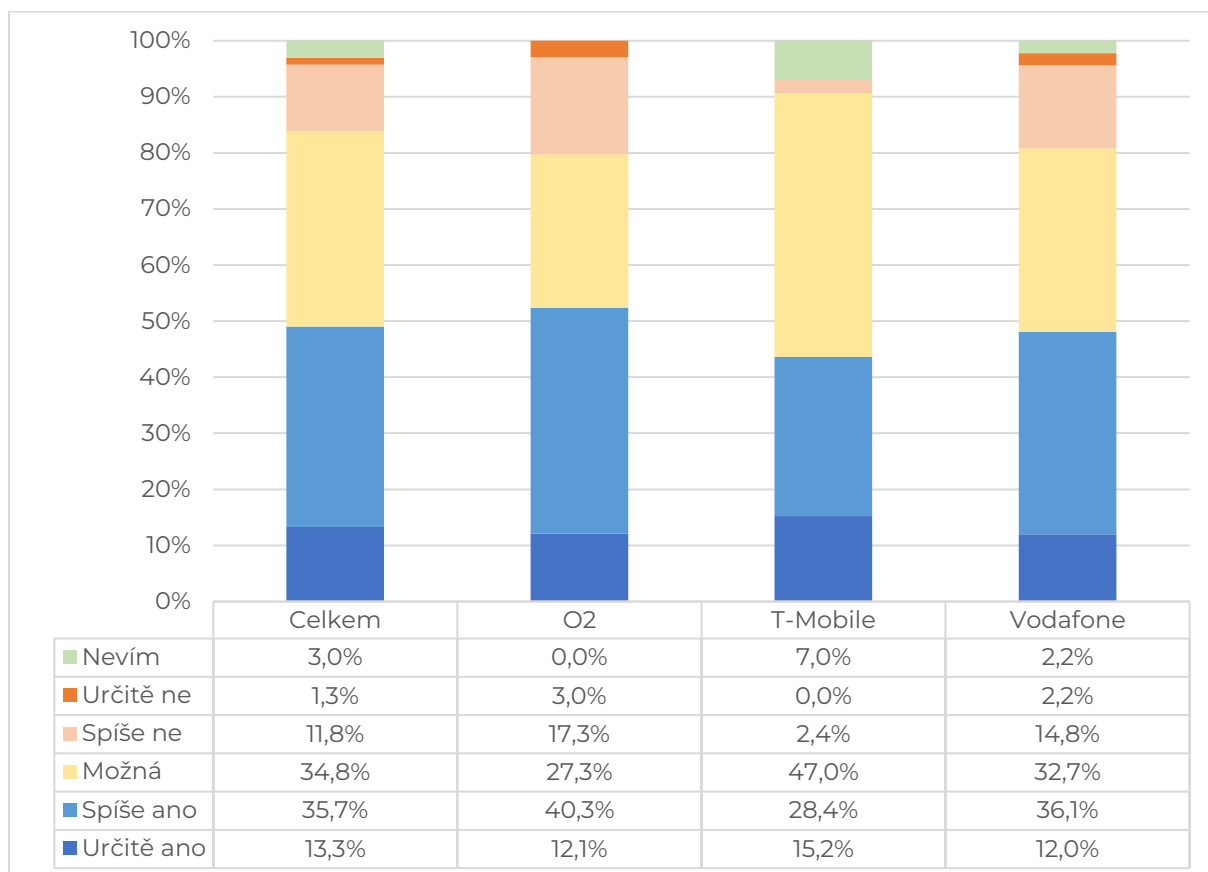
O tom, že operátoři zpravidla nenabídnou svým zákazníkům nejvýhodnější nabídku hned, je informováno až 60 % respondentů. Naopak, jen 10 % respondentů uvedlo, že operátoři zpravidla nabídnou svým zákazníkům nejvýhodnější nabídku hned. Jen 13 % respondentů tuto skutečnost nedokázalo vyhodnotit a 18 % respondentů si není jisto, zda operátoři zpravidla nabídnou svým zákazníkům nejvýhodnější nabídku hned.



**Graf 79: Doporučili by hlavního poskytovatele mobilních služeb (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů (O2: n = 449 / T-Mobile: n = 546 / Vodafone: n = 345)

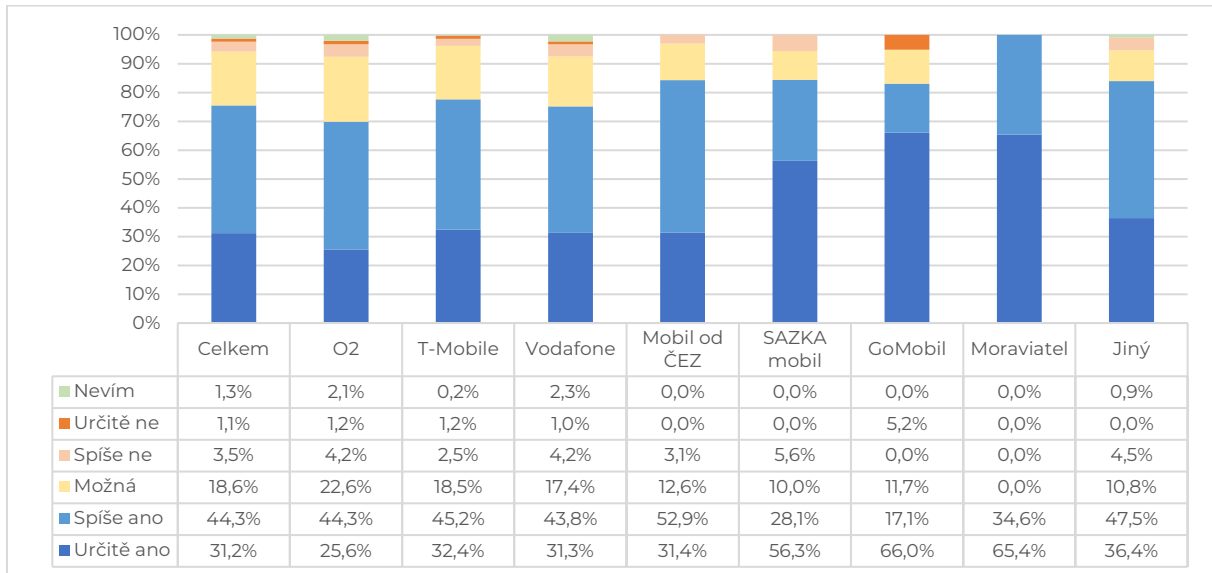
Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 80: Doporučili by 2. nejdůležitějšího poskytovatele mobilních služeb (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 170 respondentů (O2: n = 36 / T-Mobile: n = 45 / Vodafone: n = 50)

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ



**Graf 81: Doporučili by hlavního poskytovatele mobilních služeb – všechny poskytovatele (základ: lidé)**

Velikost vzorku n = 1 500 respondentů

Zdroj: spotřebitelský průzkum pro ČTÚ

## Příloha č. 1 – dotazník spotřebitelského průzkumu

### Vysvětlivky:

#### vysvětlení, poznámky pro klienta

otázky šedým písmem – informaci získáváme z panelu, nezobrazují se v naprogramovaném dotazníku

instrukce pro programátora

**Velikost dotazovaného souboru: n=1500**

**Průměrná délka dotazníku: max. 35 minut**

### STRUKTURA DOTAZNÍKU

#### SCREENING

- DEFINICE CÍLOVÉ SKUPINY

#### MOBILNÍ OPERÁTOŘI

- VYUŽÍVÁNÍ MOBILNÍCH OPERÁTORŮ, VČETNĚ VIRTUÁLNÍCH
- PERCEPCE MOBILNÍCH OPERÁTORŮ – HLAVNÍ OPERÁTOR
- PERCEPCE MOBILNÍCH OPERÁTORŮ – DRUHÝ OPERÁTOR

#### ZMĚNY NA TELEKOMUNIKAČNÍM TRHU V POSLEDNÍCH 2 LETECH

- OSOBNÍ ZKUŠENOST
- ZNALOST DĚNÍ

#### MAPOVÁNÍ VYUŽÍVANÝCH SLUŽEB V DETAILU

- TELEFONY S TARIFEM – SATURACE OBJEMEM SLUŽEB V TARIFU
- ZNALOST TARIFŮ/ REÁLNÉ SPOTŘEBY
- ZNALOST A VNÍMÁNÍ CEN ZA SVŮJ SOUKROMÝ MOBIL
- ZNALOST A VNÍMÁNÍ CEN ZA VŠECHNY MOBILNÍ SLUŽBY V DOMÁCNOSTI/ RODINĚ
- ZNALOST A VNÍMÁNÍ CEN ZA VŠECHNY TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY V DOMÁCNOSTI/ RODINĚ

#### ZÁMĚRY DO BUDOUCNA

- ZMĚNA OPERÁTORA
- DATOVÉ SLUŽBY

ZPŮSOB ZÍSKÁNÍ SPECIÁLNÍ SLEVY, KTERÁ NENÍ V BĚŽNÉ NABÍDCE

ZMĚNA ŽIVOTA V POSLEDNÍCH 2 LETECH

DEMOGRAFIE

## SCREENING

## DEFINICE CÍLOVÉ SKUPINY

### Pouze ČR

#### A1. Jste:

Jedna odpověď

- |              |               |
|--------------|---------------|
| 1. muž       | → kvóta repre |
| 2. žena      | → kvóta repre |
| 9. neuvedeno | → stop        |

#### A2. Kolik je Vám let?

zapište: ..... let

Jedna odpověď

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| 1. méně než 18 let | → stop        |
| 2. 18 – 29 let     | → kvóta repre |
| 3. 30 – 39 let     | → kvóta repre |
| 4. 40 – 49 let     | → kvóta repre |
| 5. 50 – 59 let     | → kvóta repre |

- 6. 60 – 75 let → kvóta repre
- 9. více než 75 let → stop

### **A3. Ve kterém regionu trvale žijete?**

Jedna odpověď

- 1. Praha → kvóta repre
- 2. Středočeský → kvóta repre
- 3. Jihočeský → kvóta repre
- 4. Plzeňský → kvóta repre
- 5. Karlovarský → kvóta repre
- 1. Ústecký → kvóta repre
- 2. Liberecký → kvóta repre
- 3. Královehradecký → kvóta repre
- 4. Pardubický → kvóta repre
- 5. Vysočina → kvóta repre
- 1. Jihomoravský → kvóta repre
- 2. Olomoucký → kvóta repre
- 3. Zlínský → kvóta repre
- 4. Moravskoslezský → kvóta repre

### **A4. Jak velké je město, ve kterém žijete?**

Jedna odpověď

- 1. Méně než 1 000 obyvatel → kvóta repre
- 2. 1 000–5 000 obyvatel → kvóta repre
- 3. 5 000–20 000 obyvatel → kvóta repre
- 4. 20 000–100 000 obyvatel → kvóta repre
- 5. Více než 100 000 obyvatel → kvóta repre

**A5. Kolik mobilních telefonů, přesněji řečeno SIM karet, Vy osobně běžně VYUŽÍVÁTE k soukromým účelům? Nezáleží na tom, kdo za ně platí, jestli Vy osobně, jiný člen rodiny nebo váš zaměstnavatel.**

Jedna odpověď

- 0. žádný → stop
- 1. jeden
- 2. dva
- 3. tři a více

**A6. Využívání je jedna věc, ale starost o zajištění mobilních služeb pro soukromé účely je věc jiná.**

**Kolik soukromých SIM karet, které nejsou placeny zaměstnavatelem Vy osobně v současnosti MÁTE NA STAROSTI, tj. vybíral/a jste poskytovatele mobilních služeb / mobilního operátora a/nebo rozhodujete o tarifech/plánech či službách pro danou SIM kartu/daný telefon?**

Pokud Vám provoz mobilu NEplatí Váš zaměstnavatel, může to být Váš mobilní telefon, ale např. i mobilní telefon manžela/ky, partnera/ky, dětí, rodičů nebo jiných členů rodiny, u kterých jste rozhodoval/a o výběru operátora nebo u nich rozhodujete o tarifu nebo využívaných službách. Je jedno, zda jsou pro každý telefon samostatné faktury nebo jde např. o „rodinný či jiný balíček“ na jedné faktuře.

**Podstatné je, že náklady nejsou hrazené zaměstnavatelem.**

**Vybírám operátora nebo rozhoduji o tarifech/plánech či službách pro SOUKROMĚ HRAZENÉ MOBILNÍ TELEFONY (SIM KARTY) pro tyto osoby:**

Jedna odpověď pro každou položku

- 1. ano
- 2. ne

Seznam položek na jednu obrazovku

- A. pro sebe – tj. platím za mobilní služby na mé soukromé SIM kartě (provoz si platíte sám nebo jako živnostník, ale není hrazen zaměstnavatelem)
- B. pro partnera/ku, manžela/ku
- C. pro dítě, děti
- D. pro rodiče
- E. pro prarodiče

Pokud v A6 není ani jednou „ano“ → stop

Poznámka: Výše příjmu je na konci dotazníku v Demografiích.

## ZMAPOVÁNÍ SIM KARET

### C1. Jaké uspořádání mají mobily, ve kterých jsou SIM karty, o kterých rozhodujete?

Jedna odpověď pro každou položku

1. soukromý mobilní telefon s jednou soukromě hrazenou SIM kartou
2. soukromý mobilní telefon s jednou soukromou a jednou služební SIM kartou
3. soukromý mobilní telefon se dvěma soukromě hrazenými SIM kartami
4. služební mobilní telefon s jednou soukromou a jednou služební SIM kartou
5. služební mobilní telefon s jednou soukromou SIM kartou (služební SIM je v jiném zařízení)
6. jiné
9. nevím

Seznam položek na jednu obrazovku, zobrazit pouze ty, které uvedl v A6

- A. můj osobní mobilní telefon (ne od zaměstnavatele)
- B. mobilní telefon partnera/ky, manžela/ky
- C. mobilní telefon dítěte, dětí
- D. mobilní telefon rodičů
- E. mobilní telefon prarodičů

**OD TEĎ UŽ SE BUDEME V CELÉM DOTAZNÍKU BAVIT POUZE O SOUKROMÝCH MOBILNÍCH TELEFONECH NEBO SOUKROMÝCH SIM KARTÁCH VE SLUŽEBNÍCH TELEFONECH. TJ. POUZE O TĚCH, KTERÉ JSOU HRAZENY SOUKROMĚ.**

### C2. Jaký způsob placení je nastavený u soukromých mobilních telefonů / SIM karet, o kterých rozhodujete?

Jedna odpověď pro každou položku



1. předplacená karta, tzn. že se tam dobíjí kredit
2. paušální tarif

[Seznam položek na jednu obrazovku, zobrazit pouze ty, které uvedl v A6](#)

- A. můj osobní mobilní telefon (ne od zaměstnavatele)
- B. mobilní telefon partnera/ky, manžela/ky
- C. mobilní telefon dítěte, dětí
- D. mobilní telefon rodičů
- E. mobilní telefon prarodičů

## MOBILNÍ OPERÁTOŘI

## VYUŽÍVÁNÍ MOBILNÍCH OPERÁTORŮ

**Nyní se zaměříme na různé poskytovatele mobilních služeb, mobilní operátory.**

**B1. U jakého mobilního operátora jsou soukromé mobilní telefony nebo SIM karty, o kterých rozhodujete?**

[Jedna odpověď pro každou položku](#)

1. O2
2. T-Mobile
3. Vodafone
4. Mobil od ČEZ
5. SAZKAmobil
6. GoMobil
7. Moraviatel (emtéčko)
8. jiný

[Seznam položek na jednu obrazovku, zobrazit pouze ty, které uvedl v A6](#)

- A. můj osobní mobilní telefon / SIM karta (ne od zaměstnavatele)
- B. mobilní telefon partnera/ky, manžela/ky

- C. mobilní telefon dítěte, dětí
- D. mobilní telefon rodičů
- E. mobilní telefon prarodičů

Pouze pokud v B1 jsou 2 nebo více operátorů

**B2. Uvedl/a jste, že SIM karta/y, o kterých rozhodujete, jsou u více mobilních operátorů. Kterého z nich Vy osobně považujete pro Vás a Vaše blízké za hlavního operátora, tj. využíváte jeho služeb jako rodina nejvíce?**

Jedna odpověď, seznam stejný jako v B1

1. O2
2. T-Mobile
3. Vodafone
4. Mobil od ČEZ
5. SAZKAmobil
6. GoMobil
7. Moraviatel (emtéčko)
8. jiný

**B3. Jak dlouho využíváte služby svého hlavního mobilního operátora pro soukromé účely ... doplnit název podle B1, resp. B2?**

Jedna odpověď

1. méně než 1 rok
2. přibližně 1 rok
3. přibližně 1,5 roku
4. přibližně 2 roky
5. přibližně 2,5 roku
6. přibližně 3 roky
7. přibližně 4 roky
8. 5 let nebo více let
9. nevím

Pouze pokud v B1 jsou 3 nebo více operátorů

**B4. A kterého operátora Vy osobně považujete pro Vás a Vaše blízké za druhého nejdůležitějšího?**

Jedna odpověď, seznam stejný jako v B1

1. O2
2. T-Mobile
3. Vodafone
4. Mobil od ČEZ
5. SAZKAmobil
6. GoMobil
7. Moraviatel (emtéčko)
8. jiný

**B5. Jak dlouho už využíváte pro soukromé účely služby svého druhého nejdůležitějšího mobilního operátora ... doplnit název podle B4?**

Jedna odpověď

1. méně než 1 rok
2. přibližně 1 rok
3. přibližně 1,5 roku
4. přibližně 2 roky
5. přibližně 2,5 roku
6. přibližně 3 roky
7. přibližně 4 roky
8. 5 let nebo více let
9. nevím

**PERCEPCE MOBILNÍCH OPERÁTORŮ – HLAVNÍ OPERÁTOR**

**Nyní se zaměříme na Vašeho hlavního mobilního operátora, tj. na ...** [doplnit dotazovaného operátora.](#)

**E1. Na základě Vašich zkušeností, do jaké míry byste ...** [doplnit dotazovaného operátora](#) **jako mobilního operátora doporučil/a svým dobrým známým?**

Jedna odpověď

1. určitě ano
2. spíše ano
3. možná
4. spíše ne
5. určitě ne
9. nevím

**E2. Proč využíváte jako svého hlavního operátora ...** [doplnit dotazovaného operátora?](#)  
**Z následujícího seznamu vyberte ty nejdůležitější věci, kvůli kterým jste nyní právě u tohoto mobilního operátora.**  
Můžete vybrat až 7 položek.

**SEZNAM POLOŽEK PRO OTÁZKY E2 A E4 JE STEJNÝ, ABY BYLO MOŽNÉ PROVÉST GAP ANALÝZU**

Seznam položek na jednu obrazovku, jednotlivé bloky včetně názvu v náhodném pořadí, uvnitř každého bloku položky také v náhodném pořadí, ale položky 23-99 vždy na konci, více odpovědí možných

***blok A. VOLÁNÍ:***

1. výhodná rodinná nabídka (společná sleva pro více členů rodiny)
2. výhodné ceny tarifů
3. výhodný objem volání zahrnutý v tarifu
4. výhodné tarify pro děti/ studenty
5. výhodné tarify pro rodiče

***blok B. DATA:***

6. výhodná cena dat pro mobilní telefony
7. výhodný objem dat zahrnutý v tarifu
8. vysoká rychlost mobilních dat

9. výhodná nabídka dat pro jiná zařízení, např. internet na chalupě, internet v tabletu apod.
10. stabilita, kvalita datového pokrytí v místech, kde se často pobývám/e

**blok C. BALÍČKY:** položky v bloku C jsou filtrem pro otázku E3

11. výhodná nabídka balíčku služeb – je tam více služeb dohromady za výhodnější cenu
12. výhodný balíček s pevným internetem
13. výhodný balíček se službou TV
14. dostal jsem od svého operátora TV do mobilu nebo video aplikaci do mobilu (Netflix, Voyo, apod.)
15. výhodný balíček s pevnou linkou od mobilního operátora

**HARDWARE:**

16. výhodný nákup/ nabídka mobilních telefonů
17. výhodná koupě/ nabídka jiných zařízení (např. TV, konzole, počítač apod.)

**OSTATNÍ:**

18. jednoduchost dobíjení kreditu (např. dostupnost dobíjecích karet, dobíjení přes telefon, přes internet, dobíjení v obchodě apod.)
19. jednoduchá internetová nebo mobilní aplikace s přehledem vyúčtování služeb
20. jednoduchá mobilní samoobsluha v aplikaci operátora
21. jednoduchá internetová samoobsluha operátora
22. kvalita zákaznického servisu operátora

**volný řádek**

23. ze zvyku, vyhovuje mi to
24. nemám rád/a změny, byla by to komplikace
98. jiný důvod
99. nevím

Pouze pokud v E2 byla vybrána aspoň jedna z položek v bloku C. BALÍČKY

**E3. Co bylo tím hlavním motivem, proč jste se vlastně rozhodl/a využívat balíček služeb od mobilního operátora?**

Jedna odpověď

1. protože je to úspora peněz obecně
2. protože jsem dostal/a výhodnou nabídku pevného internetu
3. protože jsem dostal/a výhodnou nabídku na TV/ video službu (Netflix, Voyo, apod.)
4. protože jsem dostal/a rychlejší data do tarifu na mobilním telefonu
5. protože jsem dostal/a více dat do mobilu
6. protože si v rámci rodiny/ skupiny můžeme mezi sebou volat zadarmo
7. něco jiného
9. nevím

**E4. Bez ohledu na to, jaké konkrétní služby od Vašeho hlavního operátora využíváte, podle toho, co víte třeba i jen z doslechu od ostatních, v čem si myslíte, že je Váš hlavní operátor ... [doplnit dotazovaného operátora](#) ve srovnání s konkurencí na trhu slabší?**

**Ve srovnání s konkurencí VÁŠ HLAVNÍ OPERÁTOR JE SLABŠÍ především pokud jde o ...**

Můžete vybrat až 7 položek.

#### **SEZNAM POLOŽEK PRO OTÁZKY E2 A E4 JE STEJNÝ, ABY BYLO MOŽNÉ PROVÉST GAP ANALÝZU**

Seznam položek na jednu obrazovku, jednotlivé bloky včetně názvu a uvnitř každého bloku položky v pořadí jako v E2, ale položky xx-99 vždy na konci, více odpovědí možných

##### ***blok A. VOLÁNÍ:***

1. výhodné rodinné nabídky (společná sleva pro více členů rodiny)
2. výhodné ceny tarifů
3. výhodný objem volání zahrnutý v tarifu
4. výhodné tarify pro děti/ studenty
5. výhodné tarify pro rodiče

##### ***blok B. DATA:***

6. výhodnou cenu dat pro mobilní telefony
7. výhodný objem dat zahrnutý v tarifu
8. vysokou rychlost mobilních dat
9. výhodnou nabídku dat pro jiná zařízení, např. internet na chalupě, internet v tabletu, apod.
10. stabilitu, kvalitu datového pokrytí v místech, kde se často pobývám/e

**blok C. BALÍČKY:** položky v bloku C jsou filtrem pro otázku E3

11. výhodnou nabídku balíčků služeb – je tam více služeb dohromady za výhodnější cenu
12. výhodný balíček s pevným internetem
13. výhodný balíček se službou TV
14. nabídku TV do mobilu nebo video aplikaci do mobilu (Netflix, Voyo, apod.)
15. výhodný balíček s pevnou linkou od mobilního operátora

**HARDWARE:**

16. výhodnou nabídku mobilních telefonů
17. výhodnou nabídku jiných zařízení (např. TV, konzole, počítač apod.)

**OSTATNÍ:**

18. jednoduchost dobíjení kreditu (např. dostupnost dobíjecích karet, dobíjení přes telefon, přes internet, dobíjení v obchodě apod.)
19. internetovou nebo mobilní aplikaci s přehledem vyúčtování služeb
20. mobilní samoobsluhu v aplikaci operátora
21. internetovou samoobsluhu operátora
22. kvalitu zákaznického servisu operátora
- volný řádek
25. jiný důvod
99. nevím

**PERCEPCE MOBILNÍCH OPERÁTORŮ – DRUHÝ OPERÁTOR**

Pouze pokud v B4 je uveden druhý operátor

**Nyní se zaměříme na Vašeho druhého nejdůležitějšího mobilního operátora, tj. na ...**  
doplnit dotazovaného operátora.

**E1A. Na základě Vašich zkušeností, do jaké míry byste ...** doplnit dotazovaného operátora **jako mobilního operátora doporučil/a svým dobrým známým?**

Jedna odpověď

1. určitě ano
2. spíše ano
3. možná
4. spíše ne
5. určitě ne
9. nevím

**E2A. Proč využíváte jako svého hlavního operátora ... [doplňt dotazovaného operátora?](#)  
Z následujícího seznamu vyberte ty nejdůležitější věci, kvůli kterým jste nyní právě u tohoto mobilního operátora.**

Můžete vybrat až 7 položek.

**SEZNAM POLOŽEK PRO OTÁZKY E2 A E4 JE STEJNÝ, ABY BYLO MOŽNÉ PROVÉST GAP ANALÝZU**

Seznam položek na jednu obrazovku, jednotlivé bloky včetně názvu v náhodném pořadí, uvnitř každého bloku položky také v náhodném pořadí, ale položky 23-99 vždy na konci, více odpovědí možných

***blok A. VOLÁNÍ:***

1. výhodná rodinná nabídka (společná sleva pro více členů rodiny)
2. výhodné ceny tarifů
3. výhodný objem volání zahrnutý v tarifu
4. výhodné tarify pro děti/ studenty
5. výhodné tarify pro rodiče

***blok B. DATA:***

6. výhodná cena dat pro mobilní telefony
7. výhodný objem dat zahrnutý v tarifu
8. vysoká rychlost mobilních dat
9. výhodná nabídka dat pro jiná zařízení, např. internet na chalupě, internet v tabletu, apod.
10. stabilita, kvalita datového pokrytí v místech, kde se často pobývá/m/e

***blok C. BALÍČKY:*** [položky v bloku C jsou filtrem pro otázku E3](#)

11. výhodná nabídka balíčku služeb – je tam více služeb dohromady za výhodnější cenu
12. výhodný balíček s pevným internetem



13. výhodný balíček se službou TV
14. dostal jsem od svého operátora TV do mobilu nebo video aplikaci do mobilu (Netflix, Voyo, apod.)
15. výhodný balíček s pevnou linkou od mobilního operátora

**HARDWARE:**

16. výhodný nákup/ nabídka mobilních telefonů
17. výhodná koupě/ nabídka jiných zařízení (např. TV, konzole, počítač apod.)

**OSTATNÍ:**

18. jednoduchost dobíjení kreditu (např. dostupnost dobíjecích karet, dobíjení přes telefon, přes internet, dobíjení v obchodě apod.)
19. jednoduchá internetová nebo mobilní aplikace s přehledem vyúčtování služeb
20. jednoduchá mobilní samoobsluha v aplikaci operátora
21. jednoduchá internetová samoobsluha operátora
22. kvalita zákaznického servisu operátora

volný řádek

23. ze zvyku, vyhovuje mi to
24. nemám rád/a změny, byla by to komplikace
98. jiný důvod
99. nevím

**ZMĚNY NA TELEKOMUNIKAČNÍM TRHU V POSLEDNÍCH 2 LETECH**

**OSOBNÍ ZKUŠENOST**

**F1. Nyní se zaměříme na Vaše zkušenosti s mobilními operátory v posledních zhruba 2 letech. Které z následujících věcí se Vám osobně v posledních zhruba 2 letech staly?**

Seznam položek na jednu obrazovku, položky v náhodném pořadí, více odpovědí možných

Maximálně 15-20 položek, prosím upravit tak, aby všechny nebyly pouze pozitivní

1. dostal/a jsem od svého hlavního operátora speciální slevu na svůj tarif, která není v běžné nabídce – [tato položka je filtrem pro otázky Q1-Q3](#)
2. získal/a jsem výhodnější mobilní tarif pro soukromý telefon díky svému zaměstnavateli
3. jako rodina jsme přešli k jednomu operátorovi a získali tak výhodnější podmínky
4. mám stále stejný rozsah služeb za stejnou cenu jako před 2 lety
5. platím stále stejnou cenu jako před 2 lety, ale získal/a jsem za ní více nebo lepší služby
6. všiml/a jsem si, že se jednotliví mobilní operátoři snaží získat zákazníky a více nabízejí různé slevy a výhody
7. sám/sama jsem si aspoň jednou prošel/prošla nabídky operátorů, abych zjistil/a, zda zbytečně neplatím za mobilní služby moc
8. přišla vám nabídka na výhodnější, neveřejný tarif od „slevové společnosti, jako např. Ušetřeno.cz, ...
9. využil/a jste vánoční nabídku na výhodnější nákup hardware od mobilního operátora
10. pořídili jsme si balíček pevný internet + mobil
11. změnil/a jsem mobilního operátora pro soukromý mobil
12. mám více dat a platím stejně
13. mám mnohem více dat a platím stejně
14. platím sice vyšší cenu, ale mám mnohem více dat
15. vzali jsme si od stejného operátora také pevný internet a televizi a dohromady jsme ušetřili
16. využil/a jsem výhodnou vánoční nabídku
17. mám teď o hodně rychlejší data
18. dostal/a jsem od operátora k tarifu TV do mobilu a/nebo video aplikaci (Netflix, Voyo, apod.)
19. dostal/a jsem od svého operátora speciální nabídku, která nebyla běžně dostupná a získal/a jsem tak slevu
20. dostal/a jsem od svého operátora speciální nabídku, která nebyla běžně dostupná a získal/a jsem tak více dat
21. dostali jsme jako rodina od našeho operátora speciální nabídku, která nebyla běžně dostupná a celá rodina jsme ušetřili / dostali jsme více dat
99. nic z výše uvedeného

## ZNALOST DĚNÍ

### **F2. Stále zůstáváme u toho, co se na telekomunikačním trhu odehrálo v posledních zhruba 2 letech. Zaznamenal jste Vy osobně informaci, že ...**

Jedna odpověď

1. ano, to téma mě zaujalo, takže jsem si o tom zjistil/a více
2. ano, ale spíš jen jako titulek v novinách nebo zprávách, nic bližšího jsem si k tomu nezjišťoval/a
3. nejsem si úplně jistý/á, ale mám dojem, že jsem něco takového někde zaslechl/a
4. myslím, že ne
5. vím určitě, že ne
9. nevím

Seznam položek na jednu obrazovku, položky v náhodném pořadí. Jedna odpověď pro každou položku

**Maximálně 8-10 položek, prosím upravit tak, aby všechny nebyly pouze pozitivní**

- A. mobilní data jsou rychlejší
- B. se moc nezdražovalo
- C. lidé mají v tarifu výrazně více dat
- D. existují tarify s neomezeným množstvím dat
- E. neomezená volání jsou úplně běžná
- F. je lepší pokrytí mobilních služeb především z hlediska rychlosti dat
- G. mobilní operátoři umí o zákazníky zabojovat – soutěží, kdo dá zákazníkům lepší nabídku
- H. vzhledem ke kvalitě mobilních služeb jsou jejich ceny přijatelné
- I. je na trhu více nabídek balíčků služeb – mobilních, pevného internetu a TV od více operátorů
- J. v ČR jsou teď v ČR mobilní služby bezpečnější
- K. snaha ČTÚ o snížení cen mobilních služeb v ČR nebyla úspěšná z důvodu nesouhlasu Evropské komise

- L. poměr kvality a ceny služeb mobilních operátorů v ČR se v porovnání se zahraničím zlepšuje
- M. operátoři zpravidla nenabídnou svým zákazníkům nejvýhodnější nabídku hned, člověk na ně musí tlačit a také si zjišťovat informace o skutečně výhodných nabídkách jinde

## MAPOVÁNÍ VYUŽÍVANÝCH SLUŽEB V DETAILU

### TELEFONY S TARIFEM – SATURACE OBJEMEM SLUŽEB V TARIFU

Pouze pokud rozhoduje o telefonu někoho jiného. Jedna odpověď pro každou položku

**Ted' se vrátíme podrobněji k mobilním telefonům, o kterých rozhodujete.**

Pouze pokud rozhoduje o telefonu někoho jiného. Jedna odpověď pro každou položku

**G0. Prosím, uveďte u uvedených telefonů, o kterých rozhodujete, kolik let je osobě, která daný telefon využívá.**

**V případě, že do dané kategorie patří více lidí (např. děti, rodiče, ...), zapište věk toho, kdo je v dané kategorii na mobilním telefonu nejaktivnější.**

Jedna odpověď pro každou položku

Seznam položek na jednu obrazovku, zobrazit pouze ty, které uvedl v A6

- A. můj osobní mobilní telefon (ne od zaměstnavatele) - nezobrazovat, věk víme z A2
- B. mobilní telefon partnera/ky, manžela/ky ..... let
- C. mobilní telefon dítěte, dětí ..... let
- D. mobilní telefon rodičů ..... let
- E. mobilní telefon prarodičů ..... let

**G1. Kromě hlasových služeb/ volání, jaké další služby jsou využívány u těchto telefonů?**

**V případě, že do dané kategorie patří více lidí (např. děti, rodiče, ...), odpovídejte v následujících otázkách vždy za toho, kdo je v dané kategorii na mobilním telefonu nejaktivnější.**

Více odpovědí možných pro každou položku, náhodné pořadí, ale mobilní data vždy jako první

1. mobilní data
2. SMS zprávy
3. Tik Tok
4. Instagram
5. WhatsApp
6. Snapchat
7. Telegram
8. Facebook
9. Spotify
10. YouTube
11. Netflix
12. Twitter
13. navigace v mobilu
99. nevím

Seznam položek na jednu obrazovku, zobrazit pouze ty, které uvedl v A6

- A. můj osobní mobilní telefon (ne od zaměstnavatele)
- B. mobilní telefon partnera/ky, manžela/ky
- C. mobilní telefon dítěte – ... let [doplnit věk z G0](#)
- D. mobilní telefon rodiče – ... let [doplnit věk z G0](#)
- E. mobilní telefon prarodiče – ... let [doplnit věk z G0](#)

**G2. Kolikrát asi za rok se u těchto mobilních telefonů stává, že daný člověk spotřebuje více dat, než má zahrnutých v tarifu?**

Jedna odpověď pro každou položku

0. ani jednou
1. zapište počet ....
9. nevím

Seznam položek na jednu obrazovku, zobrazit pouze ty, které uvedl v A7=2 paušální tarif a současně v G1=2 mobilní data

- A. můj osobní mobilní telefon (ne od zaměstnavatele)                      zapište počet .... za rok

- |    |  |                           |
|----|--|---------------------------|
| B. | mobilní telefon partnera/ky, manžela/ky                              | zapište počet .... za rok |
| C. | mobilní telefon dítěte – ... let <a href="#">doplnit věk z G0</a>    | zapište počet .... za rok |
| D. | mobilní telefon rodiče – ... let <a href="#">doplnit věk z G0</a>    | zapište počet .... za rok |
| E. | mobilní telefon prarodiče – ... let <a href="#">doplnit věk z G0</a> | zapište počet .... za rok |

**G3. Kolikrát asi za rok se u těchto mobilních telefonů stává, že daný člověk provolá více minut, než má zahrnutých v tarifu?**

Jedna odpověď pro každou položku

- 0. ani jednou
- 1. zapište počet .... za rok
- 9. nevím

Seznam položek na jednu obrazovku, zobrazit pouze ty, které uvedl v A7=2 paušální tarif

- |    |  |                           |
|----|--|---------------------------|
| A. | můj osobní mobilní telefon (ne od zaměstnavatele)                    | zapište počet .... za rok |
| B. | mobilní telefon partnera/ky, manžela/ky                              | zapište počet .... za rok |
| C. | mobilní telefon dítěte – ... let <a href="#">doplnit věk z G0</a>    | zapište počet .... za rok |
| D. | mobilní telefon rodiče – ... let <a href="#">doplnit věk z G0</a>    | zapište počet .... za rok |
| E. | mobilní telefon prarodiče – ... let <a href="#">doplnit věk z G0</a> | zapište počet .... za rok |

**ZNALOST TARIFŮ/ REÁLNÉ SPOTŘEBY**

- J1. Nyní přejdeme ke konkrétnímu nastavení služeb u telefonů, o které se staráte. Jaký objem minut volání měsíčně využívají na uvedených mobilních telefonech daní lidé?  
U telefonů s tarifem uveďte počet minut zahrnutých v tarifu, v případě předplacené karty uveďte, kolik asi minut v průměru za měsíc se z této karty provolá.**

Jedna odpověď pro každou položku

- 1. do 100 minut
- 2. 100 – 199 minut
- 3. 200 – 299 minut
- 4. 300 – 399 minut

5. 400 a více minut
6. minuty vůbec neřeším, mám v tarifu neomezené volání
9. nevím, to si nepamatuji, ani rámcově

[Seznam položek na jednu obrazovku, zobrazit pouze ty, které uvedl v A6](#)

- A. můj osobní mobilní telefon (ne od zaměstnavatele)
- B. mobilní telefon partnera/ky, manžela/ky
- C. mobilní telefon dítěte – ... let [doplnit věk z G0](#)
- D. mobilní telefon rodiče – ... let [doplnit věk z G0](#)
- E. mobilní telefon prarodiče – ... let [doplnit věk z G0](#)

**J2. A jaký objem dat měsíčně využívají na uvedených mobilních telefonech daní lidé?**

**U telefonů s tarifem uveďte objem dat zahrnutý v tarifu, v případě předplacené karty uveďte kolik dat asi v průměru za měsíc se z této karty spotřebuje.**

[Jedna odpověď pro každou položku](#)

1. do 1 GB
2. 1 – 1,99 GB
3. 2 – 2,99 GB
4. 3 – 3,99 GB
5. 4 – 4,99 GB
6. 5 – 6,99 GB
7. 7 – 9,99 GB
8. 10 – 14,99 GB
9. 15 – 19,99 GB
10. 20 GB a více
11. data vůbec neřeším, mám v tarifu neomezená data
99. nevím, to si nepamatuji, ani rámcově

[Seznam položek na jednu obrazovku, zobrazit pouze ty, které uvedl v A6](#)

- A. můj osobní mobilní telefon (ne od zaměstnavatele)
- B. mobilní telefon partnera/ky, manžela/ky
- C. mobilní telefon dítěte – ... let [doplnit věk z G0](#)

- D. mobilní telefon rodiče – ... let [doplnit věk z G0](#)
- E. mobilní telefon prarodiče – ... let [doplnit věk z G0](#)
- G. mobilní telefon někoho jiného – ... let [doplnit věk z G0](#)

## ZNALOST A VNÍMÁNÍ CEN ZA SVŮJ SOUKROMÝ MOBIL

[Pouze pokud A6\\_A=1 rozhoduje o svém soukromém mobilu](#)

- L1. Nyní se soustředíme pouze na Váš soukromý mobil.  
Kolik platíte operátorovi průměrně měsíčně za veškeré služby, které u něj u tohoto mobilu využíváte?  
U telefonů s tarifem uveďte měsíční cenu za tarif, v případě předplacené karty uveďte za kolik asi si v průměru měsíčně dobíjíte v tomto telefonu kredit**

[Jedna odpověď pro každou položku](#)

- 1. do 99 Kč
- 2. 100 – 199 Kč
- 3. 200 – 499 Kč
- 4. 500 – 799 Kč
- 5. 800 – 999 Kč
- 6. 1000 – 1299 Kč
- 8. 1300 – 1499 Kč
- 9. 1500 Kč a více
- 99. nevím, to si nepamatuji, ani rámcově

[Pouze pokud A6\\_A=1 rozhoduje o svém soukromém mobilu](#)

- L2. Cena je jedna věc, ale POMĚR CENA – HODNOTA se může u různých produktů lišit, protože ho ovlivňuje řada věcí, jako např. značka, kvalita služeb a jejich složení, kvalita sítě, celková situace na trhu apod.  
Pokud jde o cenu, kterou měsíčně platíte za svůj soukromý mobilní telefon, považujete ji vzhledem ke kvalitě služeb vašeho mobilního operátora a situaci na trhu za ...?**

[Jedna odpověď](#)



1. velmi výhodnou
2. spíše výhodnou
3. přijatelnou
4. spíše nevýhodnou
5. velmi nevýhodnou
9. nevím

### ZNALOST A VNÍMÁNÍ CEN ZA VŠECHNY MOBILNÍ SLUŽBY V DOMÁCNOSTI/ RODINĚ

**M1. Doted' jsme se bavili o mobilech, o kterých rozhodujeme. Nyní nás zajímá, kolik je ve vaší domácnosti celkem mobilních telefonů, za které celá vaše domácnost platí účet?**

*násl. větu zobrazit pouze pokud sám využívá soukromý mobil v A6A*

**Počítejte do toho i svůj mobil.**

*Jedna odpověď*

1. jeden
2. dva
3. tři
4. čtyři
5. pět a více
9. nevím

*Pouze pokud jeho telefon NENÍ jediný v domácnosti A6A=1 a současně M1=1*

**M2. Cena je jedna věc, ale POMĚR CENA – HODNOTA se může u různých produktů lišit, protože ho ovlivňuje řada věcí, jako např. značka, kvalita služeb a jejich složení, kvalita sítě, celková situace na trhu apod.**

**Pokud jde o cenu, kterou měsíčně platíte za všechny mobilní telefony ve vaší domácnosti, považujete ji vzhledem ke kvalitě služeb vašeho mobilního operátora/ů a situaci na trhu za ...?**

*Jedna odpověď*

1. velmi výhodnou
2. spíše výhodnou
3. přijatelnou

4. spíše nevýhodnou
5. velmi nevýhodnou
9. nevím

**ZNALOST A VNÍMÁNÍ CEN ZA VŠECHNY TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY V DOMÁCNOSTI/  
RODINĚ**

**N1. Kromě mobilních služeb, jaké další telekomunikační služby vaše domácnost využívá?**

Více odpovědí možných

1. pevný internet
2. placená TV
3. pevnou telefonní linku
4. nic z výše uvedeného

**N2. Kolik celkem platí vaše domácnost v průměru měsíčně za všechny využívané telekomunikační služby dohromady? (tj. mobilní služby, ... doplnit služby z M1)**

Jedna odpověď

1. do 200 Kč
2. 200 – 499 Kč
3. 500 – 799 Kč
4. 800 – 999 Kč
5. 1000 – 1299 Kč
6. 1300 – 1499 Kč
8. 1500 – 1999 Kč
9. 2000 – 2499 Kč
10. 2500 – 2999 Kč
11. 3000 Kč a více
99. nevím, to si nepamatuji, ani rámcově

## ZÁMĚRY DO BUDOUCNA

### ZMĚNA OPERÁTORA

**O1. Většina lidí nemá moc ráda změny, ale jsou situace, kdy do nich jdou. Které z následujících věcí by Vás osobně přiměly změnit mobilního operátora?**

Můžete vybrat až 5 položek.

Seznam položek na jednu obrazovku, položky v náhodném pořadí, více odpovědí možných

1. nižší cena u jiného operátora obecně
2. lepší kvalita služeb v poměru k ceně u jiného operátora
3. pokud by jiný operátor nabízel nižší cenu tarifu, který využívám
4. možnost získat neomezená data u jiného operátora
5. možnost získat neomezená volání u jiného operátora
6. možnost využít speciální nabídku jiného operátora (např. na Vánoce)
7. nižší cena dat u jiného operátora
8. více dat v tarifu u jiného operátora
9. nižší cena volání u jiného operátora
10. více minut v tarifu u jiného operátora
11. kdyby jiný operátor nabízel slevu z ceny tarifu
12. kdyby jiný operátor nabízel výhodnou slevu pro celou rodinu
13. kdyby jiný operátor nabízel výhodný balíček služeb s pevným internetem a/nebo TV
14. kdyby jiný operátor nabízel výhodnou koupi mobilního telefonu
15. kdyby jiný operátor nabízel výhodnou koupi jiných zařízení (TV, konzole, počítač apod.)
16. jiný důvod

**O2. Pokud byste nyní měnil/a mobilního operátora, ke kterému operátorovi byste nejspíš šel/šla?**

Jedna odpověď, seznam stejný jako v B1

1. O2
2. T-Mobile

3. Vodafone
4. Mobil od ČEZ
5. SAZKAmobil
6. GoMobil
7. Moraviatel (emtéčko)
8. jiný

## DATOVÉ SLUŽBY

### **P1. Kolik dat chcete v budoucnosti v rodině celkem ve všech svých tarifech dohromady využívat?**

Jedna odpověď

1. do 1 GB
2. 2 – 2,99 GB
3. 3 – 5,99 GB
4. 6 – 9,99 GB
5. 10 – 19,99 GB
6. 20 – 49,99 GB
7. 50 GB a více
99. nevím

### **P2. Vzhledem k tomu, jakým způsobem plánujete do budoucna využívat mobilní data, která z následujících možností nejlépe popisuje rychlost mobilních dat, jaká je pro vás a vaši rodinu do budoucna důležitá?**

Více odpovědí možných, ale max. 2

1. rychlost pro mě není až tak důležitá, ale chci neomezená data
2. chci služby 5G
3. chci mít možnost kvalitního on-line vyučování
4. chci mít kvalitní videohovory/ videokonference
5. chci sledovat vysoce kvalitní video (např. YouTube, Netflix, Disney, Voyo, apod.)

- 6. jiné
- 9. nevím

### ZPŮSOB ZÍSKÁNÍ SPECIÁLNÍ SLEVY, KTERÁ NENÍ V BĚŽNÉ NABÍDCE

Pouze pokud vybral F14\_1

**Q1. Uvedl/a jste, že jste od svého operátora získal/a speciální slevu na svůj tarif, která není v běžné nabídce. Které z následujících věcí byly důvodem, proč jste od svého hlavního operátora získal/a tuto slevu?**

Můžete vybrat až 2 položky.

Seznam položek na jednu obrazovku, položky v náhodném pořadí, více odpovědí možných

1. pohrozil/a jsem svému stávajícímu operátorovi, že půjdu jinam
2. požádal/a jsem o přenos čísla k jinému operátorovi a operátor sám mi nabídl lepší podmínky
3. mám zaměstnanecký tarif (slevu pro mě získal můj zaměstnavatel)
4. přešli jsme v rodině k jednomu operátorovi
5. vzali jsme si balíček služeb s pevným internetem, TV apod.
6. využil/a jsem internetový srovnávač tarifů (např. Ušetřeno.cz, ...)
9. jiný důvod

Pouze pokud vybral F14\_1

**Q2. Pokud jde o tuto slevu, která není v běžné nabídce, jaký měla charakter?**

Jedna odpověď

1. je na trvalo
2. je na první 3 roky
3. je na první 2 roky
4. je na první 1 rok
5. je na 6 měsíců
6. jiné
9. nevím

Pouze pokud vybral F14\_1

**Q3. A kolik jste po získání této speciální slevy ušetřil/a oproti ceně tarifu, kterou jste platil/a před touto slevou?**

Jedna odpověď

1. méně než 5 %
2. asi 5 – 9,9%
3. asi 10 – 14,9%
4. asi 15 – 19,9 %
5. asi 20 – 29,9 %
6. asi 30 % a víc
7. nic, platím více
8. nic, platím stejně, ale bez slevy bych platil/a více
9. nevím

**ZMĚNA ŽIVOTA V POSLEDNÍCH 2 LETECH**

**R1 Jak Vy osobně vnímáte současnou situaci ve srovnání s tím, jak jste ji prožíval/a zhruba před dvěma lety, pokud jde o ...?**

Jedna odpověď pro každou položku

1. je to o hodně lepší
2. je to o trochu lepší
3. je to víceméně stejné jako před 2 lety
4. je to o trochu horší
5. je to o hodně horší
9. nevím

#### Seznam položek na jednu obrazovku

- A. vaše obavy ze zadlužení
- B. vaše zdraví a kondici
- C. vaše vztahy v rodině
- D. vaše vztahy a aktivity s přáteli
- E. váš čas na sebe a své koníčky, záliby
- F. váš optimismus do budoucna
- G. celkovou kvalitu vašeho života
- H. náladu lidí u vás v práci

## DEMOGRAFIE

### HH. Který z následujících popisů nejlépe vystihuje domácnost, ve které žijete?

#### Jedna odpověď

1. Společná domácnost s manželem/kou, partnerem/kou - bez dětí
2. Společná domácnost s manželem/kou, partnerem/kou - s dětmi
3. Bydlení sdílené několika spolubydlícími, kteří nejsou Vašimi příbuznými
4. Žijete v domácnosti s rodiči
5. Žijete sám(a) s dítětem nebo dětmi (bez manžela(ky) nebo partnera(ky)) (alespoň 1 dítě do 18 let)
6. Jednočlenná domácnost - žijete sám(a)
7. Vícegenerační domácnost nebo soužití širší rodiny
8. Jiný typ domácnosti

9. Nevím

**EDU. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**

Jedna odpověď

1. Základní
2. Středoškolské bez maturity
3. Středoškolské s maturitou
4. Vysokoškolské

**EMP. Zaznamenejte, prosím, zda v současné době ...**

Jedna odpověď

1. pracujete na plný pracovní úvazek (30 hodin/týden a více)
2. pracujete na částečný pracovní úvazek (méně než 30 hodin/týden)
3. jste student(ka) univerzity
4. jste důchodce(kyně)
5. jste nezaměstnaný/á
6. jste v domácnosti
9. Nevím



**HINC. Prosím, uveďte, jaký je celkový čistý měsíční příjem Vaší domácnosti. Myslíme tím příjem všech členů domácnosti po zdanění?**

Jedna odpověď

- do 20 000 Kč
- 20 001 – 30 000 Kč
- 30 001 – 40 000 Kč
- 40 001 – 50 000 Kč
- 50 001 – 60 000 Kč
- 60 001 – 70 000 Kč
- 70 001 Kč a více
- odmítám odpovědět

**Z2. Charakterizujte, prosím, finanční situaci vaší domácnosti.**

Jedna odpověď

1. Nestací na pokrytí ani těch nejzákladnějších potřeb.
2. Musíme se vzdát mnoha věcí, abychom vystačili s penězi.
3. Stačí na každodenní potřeby, ale nestačí na větší výdaje.
4. Máme dostatek peněz na pokrytí všech výdajů a můžeme také něco málo ušetřit.
5. Jsme dobře zajištění, můžeme si dovolit i větší výdaje, aniž bychom museli dlouho šetřit.
6. Nechci uvádět.

**DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU!**