

Výsledky hodnocení spokojenosti zákazníků

Poskytovatel služby: Telly s.r.o.

Služba: Služby elektronických komunikací – šíření a distribuce televizního signalu prostřednictvím satelitního a internetového vysílání

Celkem vyplněno: 150 dotazníků

Zpracoval: Ing. Štěpán Smejkal – manažer CZECH MADE

Hodnocení proběhlo: 11. 12. 2025 – 9. 1. 2026

Vypracováno dne: 9. 1. 2026

Hodnocení bylo provedeno pomocí dotazníkového šetření u klientů využívajících služeb organizace. Dotazník obsahoval celkem 13 uzavřených otázek zaměřených na hodnocení služby v několika kritériích a dvě otevřené otázky s prostorem pro sdělení názorů a zkušeností zákazníků se službou a doporučení pro zlepšení poskytovaných služeb.

Podrobné výsledky hodnocení spokojenosti zákazníků včetně grafů, které tyto výsledky vizuálně znázorňují, jsou na stranách 2–30.

Závěr:

Spokojenost zákazníků se službou Služby elektronických komunikací – šíření a distribuce televizního signalu prostřednictvím satelitního a internetového vysílání společnosti Telly s.r.o. je na dobré úrovni.

Souhrnný bodový výsledek	Získané body	Maximum bodů
Otázky 1. - 13.	4860	5790
Procentuální výsledek		83,94 %

Díky dosaženým výsledkům společnost Telly s.r.o. se svou službou Služby elektronických komunikací – šíření a distribuce televizního signalu prostřednictvím satelitního a internetového vysílání **splnila** ukazatel spokojenosti zákazníků, který je stanoven na minimální hodnotě 80 %.

V Praze dne 9. 1. 2026



Ing. Štěpán Smejkal
manažer značky kvality CZECH MADE



CZECH MADE - Hodnocení spokojenosti zákazníků Telly s.r.o.

11 Dec 2025 - 09 Jan 2026

Poll results

Table of contents

- Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o.

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (1/15)

1 5 0

1) Známost firmy a její nabídky služeb – dostupnost a šíře informací

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Nevyhovující



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (2/15)

1 5 0

2) Šíře a komplexnost nabízené služby – konzultační, poradenská činnost až po realizaci konkrétní zakázky

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Nevyhovující



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (3/15)

150

3) Nadstandardní složky služby – jedinečnost, propracovanost, osobité znaky

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Nevyhovující



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (4/15)

1 4 8

4) Dosažitelnost – funkčnost telefonního a e-mailového spojení

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Nevyhovující



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (5/15)

1 5 0

5) Kvalita příjmu zakázky - řádné zaznamenání specifikace požadované služby, termínu a ceny (dostatečná pozornost k potřebám zákazníka ze strany pracovníků firmy)

(1/2)

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (5/15)

5) Kvalita příjmu zakázky - řádné zaznamenání specifikace požadované služby, termínu a ceny (dostatečná pozornost k potřebám zákazníka ze strany pracovníků firmy)

(2/2)

Nevyhovující

☐ 3 %

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (6/15)

6) Úroveň poradenství ve vztahu k nabízené službě – úplnost a odborná fundovanost podaných informací, komunikační schopnost, schopnost zasvěceně poradit, zajištění kvalifikovaných pracovníků, úroveň práce s lidmi

(1/2)

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (6/15)

6) Úroveň poradenství ve vztahu k nabízené službě – úplnost a odborná fundovanost podaných informací, komunikační schopnost, schopnost zasvěceně poradit, zajištění kvalifikovaných pracovníků, úroveň práce s lidmi

(2/2)

Nevyhovující

☐ 3 %

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (7/15)

7) Profesionalita v přístupu zaměstnanců firmy k zákazníkovi a jeho potřebám (vstřícnost, vlídnost, ochota, konstruktivnost při jednání) – schopnost pružně reagovat na požadavky zákazníka, schopnost pružně reagovat na nové a neočekávané skutečnosti

(1/2)

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (7/15)

7) Profesionalita v přístupu zaměstnanců firmy k zákazníkovi a jeho potřebám (vstřícnost, vlídnost, ochota, konstruktivnost při jednání) – schopnost pružně reagovat na požadavky zákazníka, schopnost pružně reagovat na nové a neočekávané skutečnosti

(2/2)

Nevyhovující

☐ 2 %

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (8/15)

1 4 6

8) Úroveň poskytnutých záruk (zákonné či prodloužené záruční doby) za kvalitu předaného produktu služby a úplnost podaných informací o podmínkách

(1/2)

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (8/15)

1 4 6

8) Úroveň poskytnutých záruk (zákonné či prodloužené záruční doby) za kvalitu předaného produktu služby a úplnost podaných informací o podmínkách
(2/2)

Nevyhovující

☐ 1 %

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (9/15)

150

9) Dodržování ceny služby, dohodnutých termínů a ostatních smluvených podmínek

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Nevyhovující



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (10/15)

1 4 8

10) Kvalifikovanost, odbornost, profesionalita a ochota pracovníků firmy

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Nevyhovující



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (11/15)

1 4 9

11) Míra splnění Vašich představ vyvolaných nabídkou služby ve srovnání se skutečností

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Nevyhovující



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (12/15)

12) Jak hodnotíte celkovou solidnost firmy a její přístup k zákazníkovi?

Úplná spokojenost



Nevýznamné výhrady



Podstatné výhrady



Nevyhovující

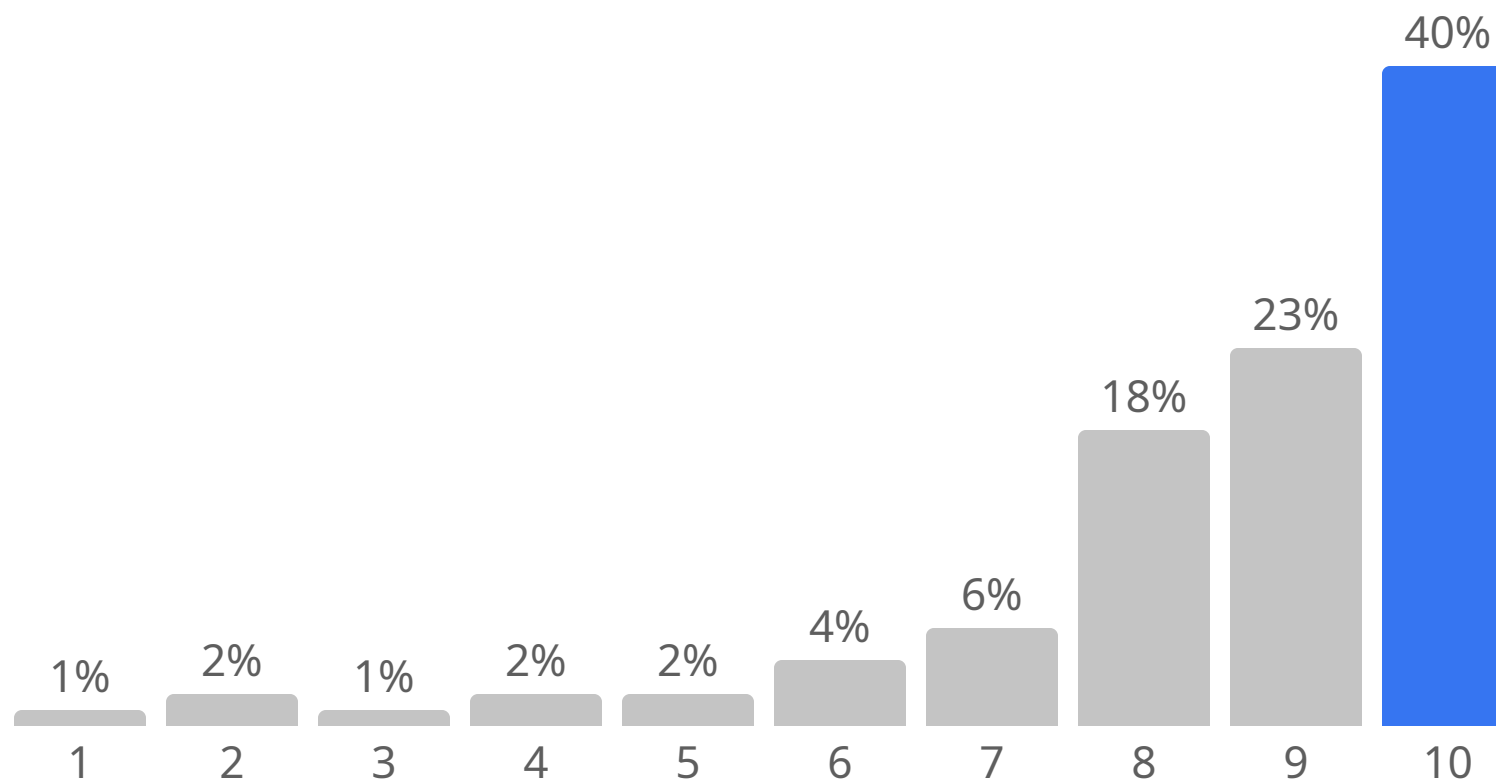


Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (13/15)

139

13) Jak hodnotíte celkovou kvalitu poskytované služby?

Score: 8.5



Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (14/15)

14) Prostor pro sdělení Vašich názorů a zkušeností se službou.

(1/5)

- Jsem spokojená, neubírejte nějaké kanály z balíčku
- 0
- Uvítala bych pro stálé a dlouhodobé zákazníky finanční zvýhodnění.
- Služba zatím v pořádku
- jsme spokojeni.
- Nemám žádné výhrady. 😊
- Jsme spokojeni
- Zrušili jste vysílání první fotbalové anglické ligy. To byl hlavní důvod proč jsem si v minulosti pořídil vaši službu. Teď to musím sledovat na jiné platformě.
- Spokojen
- Velice spokojena
- Zvolili jsme jeden balíček programů z možných nabídnutých.
- Po 9tí letech vypověděl

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (14/15)

14) Prostor pro sdělení Vašich názorů a zkušeností se službou.

(2/5)

službu přepíná\č kanálů . Do dvou dnů byl vyměněn .

- Vstřícnost a ochota
- velmi dobrá
- Naprostá spokojenost.
- nemám výhrady.
- Už rok nejde nic
- Spokojenost
- V podstatě o té službě nevím. Nebyl nikdy žádný problém, který

bych chtěl řešit. To je zcela má představa o službě. Jakékoliv.

- 😊
- Kvalitní služba s o něco vyšší cenou. Občasné výpadky signalu cca 1x za měsíc. Aktualizace kanálů na denní bázi, občas dochází k tomu, že ačkoliv je určitý kanál celý rok na pozici 10, změní se jeho pozice třeba na pozici 25.

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (14/15)

14) Prostor pro sdělení Vašich názorů a zkušeností se službou.

(3/5)

- 😊
- Nepoměr mezi cenou a nabízenými programy v rámci balíčku.
- Nemám připomínky 😊
- Naprosta spokojenost jak su službam tak ochotou operatoru.
- Dost vysoká cena TV ve srovnání s Vodafonem.
- Zdražení služeb . Jiné Tv je lacinější. Vice dostupné.
- Úroveň dobrá
- max.spokojenost
- V základním balíčku by mohly být běžné stanice např.Seznam,Prima news atd.
- Dobrá informovanost
- bez připomínek
- Jsme se službou spokojeni a je to v naší lokalit a možnostem nejdostupnější služba v dobré kvalitě.

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (14/15)

14) Prostor pro sdělení Vašich názorů a zkušeností se službou.

(4/5)

- Při zhoršeném počasí (déšť, sněžení) soustavný výpadek příjmu signálu, z tohoto důvodu zvažují přechod k jinému poskytovateli služeb.
- Mrzí nás ,že už nejsou v nabídce slovenské programy jako Markíza ,Jojo atd.
- az na male nejasnosti spokojenost.
- obtížné telefonické spojení
- Nemám připomínky 👍
- Se službou sem spokojený
- Maximální spokojenost.
- Služby vyhovující.
- Po 20 letech hoooodně rezatá parabola!
- Dobrá
- Jsme spokojeni
- Vždy jsem měla jen tu nejlepší zkušenost
- Nespokojenost

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (14/15)

0 4 8

14) Prostor pro sdělení Vašich názorů a zkušeností se službou.

(5/5)

- spokojenost
- Spokojenost

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (15/15)

15) V čem vidíte možnost zdokonalení služby? (1/5)

- Jsem zatím spokojená, neubírejte kanály z balíčku, nezdrazujte moc
- nejsem schopen posoudit
- Zlevnění poskytované služby pro stálé zákazníky.
- Rozšíření balíčku
- Vašich služeb si vážíme a nemáme žádné vážné výhrady.
- Nejsem kompetentní. L.B.
- Více českých kanálů v základní nabídce
- Zařadit vysílání Prémie League
- Pustit více nezakódovaných programů.
- Netuším
- Vyhovovalo by nám, kdybychom si mohli vybrat sami především sportovní programy
- možnost sledování více programů slovenska
- Rozšiřování nabídek TV kanálů .
- jako odměna za věrnost by se mohla zvýšit dočasná nabídka některých placených kanálů.

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (15/15)

15) V čem vidíte možnost zdokonalení služby? (2/5)

- Více programů (CS Film v základní skupině v základním balíčku). Dříve byla lepší nabídka na vánoce to my chybí!
- Vysílat nejvyšší fotbalovou ligu českou , Využívat překlady cizích jazyků AI. u. Aplikaci , nabízených pořadu , aplikaci
- Nevím
- 😊
- Pokud má zákazník více služeb očekával
- bych větší slevu na celkovou službu.
- 😊
- Nezdrazovat a v rámci balíčku nabízet více programu.
- Nevím
- jsem spokojen.
- Přímý kontakt na telefon vynikající. Vyúčtování služeb - změny v převodu plateb na jiný účet

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (15/15)

15) V čem vidíte možnost zdokonalení služby? (3/5)

- a způsob provádění plateb (inkaso)
dělal problémy . Po zaběhnutí opět
v pořádku !!
- Vylepšení nabídky služeb. Jak má
internetová televize.
- Více pořadů o přírodě a světové
zajímavosti
- nemám zásadní připomínku
- Cena ,mohla by být levnější
- Upozorňovat předem o změně
frekvencí pro kanály
- pri spatnem pocasi neni signal
- bez připomínek
- Zvýšit odolnost proti negativnímu
vlivu počasí na příjem televizního
signálu.
- Uvítala bych v základní nabídce
rozšíření nebo výměnu některých
programů, ale to není váš problém,
ale programu skladby ve vysílání.
Vysílání některých programů, které
vysílají dokola jen jeden seriál, což
je čím dál častější jev na obrazovce.

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (15/15)

15) V čem vidíte možnost zdokonalení služby? (4/5)

- xxx
- Pro nás - naprostá spokojenost. Děkujeme.
- financne by to mohlo byt levnejsi.
- Dlouholetým zákazníkům, který platí v balíčku servis dodat nové ovladače k vámi pronajmutích přístrojů je to součást aparátu.
- Časté výpadky signálu při špatném počasí.
- Nemám představy... spokojenost
- Nabídku internetu
- Rozšířit sportovní kanály, abych nemusel mít dva poskytovatele signálu.
- Mohlo by se přidat více programů.
- Více dostupných sportovních kanálů
- Nevím
- Při zhoršeném počasí špatný nebo žádný signál
- Nemám žádné připomínky
- Uvítal bych přenosy

Česká společnost pro jakost, která propůjčuje právo užívat značku ověřené kvality CZECH MADE kvalitním výrobkům a službám, Vás žádá o spolupráci při ověřování kvality služby digitální televize poskytované společností Telly s.r.o. (15/15)

0 4 9

15) V čem vidíte možnost zdokonalení služby? (5/5)

- ceske fotbalove ligy.
- služby dostačující
- Nevím