

OPERATER	Čakanje na obravnavo	Prijaznost svetovalca / svetovalke	Predstavitvev ponudbe	Vsiljevanje vezave / telefona	OBRAVNAVA	Dokumenti pred podpisom	Informacije o paketu	Dokumenti po podpisu	SKLEPANJE POGODBE*	SKUPNA OCENA
A1	++	+	+	+	+	--	+	-	--	--
T-2	++	+	+	+	+	--	+	○	--	--
Telekom Slovenije	+	○	-	+	-	--	+	-	--	--
Telemach	+	+	+	+	+	○	+	○	○	○

OPOMBA: \* Zmanjšanje ocene: razlaga v opisu Kako smo ocenjevali

++ zelo dobro (80-100) + dobro (60-79)  
 ○ povprečno (40-59) - pomanjkljivo (20-39)  
 -- nezadovoljivo (0-19)

## KAKO SMO OCENJEVALI

Obiskali smo štiri operaterje mobilne telefonije, ki imajo svoje poslovalnice, v katerih je mogoče skleniti naročniško razmerje. V poslovalnici smo nastopali anonimno, kot običajni potrošniki. Skleniti smo želeli novo naročniško razmerje, torej brez prenašanja telefonske številke od prejšnjega razmerja, pri tem pa smo se predstavljali kot zmerni uporabniki mobilnega telefona, ki ga občasno uporabljamo tudi v Evropski uniji, v Veliki Britaniji in na Norveškem, s porabo podatkov, ki ne preseže 10 GB na mesec. Naročniško razmerje smo želel skleniti brez kakršnih koli vezav, tudi brez vezave na nakup telefona, ob podpisu se nismo odločili za plačilo preko trajnika.

Ob obisku smo subjektivno ocenili prijaznost in ustrežljivost svetovalca, število paketov mobilne telefonije, ki jih je predstavil oziroma predlagal in med katerimi smo lahko izbirali, zanimalo pa nas je tudi, ali bodo svetovalci na kakršen koli način vsiljevali vezavo oziroma nakup telefona skupaj s sklenitvijo naročniškega razmerja. Ob tem smo vsakogar povprašali tudi nekaj podrobnosti o uporabi telefona v tujini, še zlasti v EU, v Združenem kraljestvu in na Norveškem. Pri tem je treba poudariti, da Združeno kraljestvo ni več v Evropski uniji, zato v njenih omrežjih ne velja direktiva o gostovanju (roamingu). Po drugi strani pa na Norveškem, kljub temu da ni članica Evropske unije, ta direktiva, s katero je določena najvišja cena klicev in pošiljanja sporočil znotraj EU, cena prenosa podatkov med gostovanjem, velja.

Po odločitvi za naročniški paket smo skrbno spremljali postopek sklepanja naročniškega razmerja. Najprej smo preverili, katere dokumente zahtevajo od nas, še posebej pa nas je zanimalo, ali nam bo svetovalec pred podpisom pogodbe omogočil vpogled v splošne pogoje in celotni cenik storitev. Ta del ocene je tako pomemben, da vpliva na oceno za sklepanje pogodbe in jo zmanjša na raven ocene za preglede dokumentov, če je ta ocena nižja od povprečno. Prav tako smo preverili, ali nas bo svetovalec opozoril na kakšno posebnost v izbranem paketu in morda omenil, kakšni bi bili stroški morebitne menjave paketa, če bi se kasneje odločili, da nam izbrani ni po godu. Na koncu smo preverili še dokumentacijo, ki smo jo prejeli, še zlasti s stališča povzetka glavnih elementov ponudbe.

Zmanjšanje ocene:

- ocena za sklepanje pogodbe ne more biti višja od ocene za dokumente pred podpisom, če je ta ocena nižja od povprečno,
- skupna ocena ne more biti višja od ocene za sklepanje pogodbe, če je ta ocena nižja od povprečno.