



Skriti kupec

kvalitativna raziskava

Izvajalec: Ninamedia d.o.o.

Naročnik: Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije

Ljubljana, januar 2008



KAZALO

1. METODOLOGIJA IN VZOREC	3
2. PREDSTAVITEV REZULTATOV	4
3. PRILOGA	32



1. METODOLOGIJA IN VZOREC

Raziskavo »Skriti kupec« smo v agenciji Ninamedia izvedli med 7. in 28. januarjem 2008. Gre za raziskavo, v kateri raziskovalec prevzame vlogo kupca in poskuša na ta način pridobiti določene informacije. Raziskava je potekala telefonsko, preko elektronske pošte in terensko. Trije skriti kupci so na vse tri načine poskušali pridobiti informativno ponudbo pri osmih operaterjih.

Cilji raziskave:

- pridobiti informacije o storitvah, ki jih izbrani ponudniki nudijo;
- zbiranje informacij preko telefona, komuniciranje preko elektronske pošte in obisk help desk-a;
- ugotoviti odzivni čas;
- preveriti točnost podatkov;
- oceniti doslednost, hitrost, prijaznost uslužbencev.

V raziskavo je bilo vključenih osem, od naročnika izbranih operaterjev:

- AMIS, d.o.o.
- MOBITEL d.d.
- KRS Rotovž d.d.
- SIMOBIL d.d.
- T-2 d.o.o.
- TELEKOM SLOVENIJE d.d.
- TUŠ TELEKOM d.d.
- UPC TELEMACH d.o.o.

Pred začetkom izvedbe raziskave smo opravili izobraževanje raziskovalcev (postavili smo jasna merila, ki niso dovoljevala dvoumnega ocenjevanja), temu pa je sledilo pridobivanje podatkov oz. ponudb, ki jih posamezni operaterji nudijo. Raziskovalci so bili, zaradi samega povpraševanja in pričakovanja raznolikosti ponudb, namenoma izbrani iz različnih krajev, kjer potrebujejo priklop: prva oseba iz Komende (Suhadole), druga iz Krke (Krška vas) in tretja iz Ljubljane (Cesta na Mesarico).



2. PREDSTAVITEV REZULTATOV

V nadaljevanju predstavljamo ugotovitve po posameznih operaterjih, ki so prikazani v tabelah.

Legenda:

+	pozitivni odgovori, ki so jih navedli uslužbenci
	priklop na tem področju ni možen
tekst	odgovori z opombami, ki so jih ponudili uslužbenci
	brez odgovora oz. niso znali odgovoriti

2.1 SKRITI KUPEC KLIČE PO TELEFONU

A. INTERNET

Dober dan, zanimam se za širokopasovni dostop do interneta in telefon pri vas.

Anketar počaka na odgovor in ustrezno označi.

Uslužbenec vpraša, za telefonsko številko oz. za naslov priklopa.

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+		+		takoј pove, da priklop zaradi prezasedenosti centrale ni mogoč	
KRS ROTOVŽ	priklop ni možen, na tem območju ne tržimo storitev				+	takoј pove, da imajo pokritost le do CE
MOBITEL		+		+		+
SIMOBIL		+		+	+	
T-2	+			+	pove, da priklop še ni možen	
TELEKOM	+		+			+
TUŠ TELEKOM	+		+			+
UPC TELEMACH		+	na tem območju ne tržimo storitev		+	

Večina informatorjev preveri telefonsko številko oz. naslov priklopa storitev. To opravičujejo s preverjanjem same možnosti priklopa oz. zasedenostjo centrale.



Kakšne pakete mi ponujate?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	internet+tv	vse enako, kot takrat, ko sem se priklopil	
KRS ROTOVŽ			XL, L, M, S, XS
MOBITEL	Edge	Osnovni, Mega, Giga	Maxi, Mega, Giga
SIMOBIL	MMC, Osnovni, Plus, Pro	Start, Osnovni, Plus, Pro	Osnovni, Plus, Pro
T-2	trojček	polno razvezan dostop 1/256, 4/512	odvisno, kaj želim – priporoča 1/256
TELEKOM	Trio	Solo, Duo, Trio	Solo, Duo, Trio
TUŠ TELEKOM	256kb	različne hitrostne pakete	256kb – 20 MB
UPC TELEMACH	od prenosa 512 navzgor		512/128, 1536/384, 5120/768, 10240/1536, 20480/2048

Kakšne so razlike med paketi?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	hitrost in cena	hitrost in cena	
KRS ROTOVŽ			cena in hitrost
MOBITEL	hitrost, pokritost	cena, prenosi podatkov, hitrost	cena, prenosi podatkov, hitrost in usb oprema
SIMOBIL	količina prenesenih podatkov	količina prenesenih podatkov	cena in hitrost
T-2	cena, storitve	hitrost, cena	hitrost, cena
TELEKOM	cena	cena	internet, internet+TV, internet+TV+telefon
TUŠ TELEKOM	hitrost	cena in hitrost prenosa	cena, hitrost
UPC TELEMACH	hitrost, cena		odvisno, kaj potrebuješ, cena in hitrost

Kakšne so cene paketov?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS		na internetu	
KRS ROTOVŽ			50, 40, 30, 20, 15
MOBITEL	mini/maxi odvisno ali imate modem ali kartico	8,35 €, 20,86 €, 41,31 €	8,35 €, 20,86 €, 41,31 €
SIMOBIL	8,5 €, 21 €, 41,5 €	4 €, 8,5 €, 21 €, 41,5 €	8,5 €, 21 €, 41,5 €
T-2	na internetu	23 €, 12 €, 4 €, odvisno od paketa	odvisno od hitrosti
TELEKOM	41 €	31 €	od 18 € naprej
TUŠ TELEKOM	20 €	15 €, 17 €, 20 €, 26 €, 30 €, 39 €	od 14 do 39 €
UPC TELEMACH	od 20 € navzgor, odvisno od paketa		15 €, 20 €, 30 €, 40 €, 50 €

Paketi se med seboj razlikujejo po ceni in hitrosti. Trenutno je najugodnejši operater T-2, najdražja pa sta ponudnika mobilne telefonije Simobil in Mobitel.



Ali so prenosne hitrosti resnično takšne kot jih navajate, ali kaj nihajo?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	nihajo	so takšne	
KRS ROTOVŽ			so takšne
MOBITEL	nihajo	odvisno od mreže	odvisno od pokritosti
SIMOBIL	nihajo	odvisno, koliko ljudi je priključenih na bazo	so takšne
T-2	so takšne	so takšne	so takšne
TELEKOM	so takšne	so takšne	so takšne
TUŠ TELEKOM	so takšne	so takšne	so takšne
UPC TELEMACH	so takšne		so takšne

Informatorji fiksnega in širokopasovnega dostopa so nam zagotavljali, da so prenosne hitrosti resnično takšne, kot jih navajajo, le zaposleni pri Simobilu in Mobitelu so nam razložili, da na hitrost prenosa lahko vpliva mnogo različnih dejavnikov.

Ali imam do ponudnika obveznosti (npr. vezava)?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	lahko vezava (3 mesece gratis) ali ne	da	
KRS ROTOVŽ			odvisno od paketa, če se vežeš, je ceneje
MOBITEL	24 mesecev	24 mesecev	24 mesecev
SIMOBIL	24 mesecev	24 mesecev	24 mesecev
T-2	ne	ne	ne
TELEKOM	ne	ne, razen TV 24 mesecev	ne
TUŠ TELEKOM	24 mesecev	24 mesecev	preveri tel. št. in ugotovi, da priklop zaradi prezasedenosti ni mogoč
UPC TELEMACH	12 mesecev		12 mesecev

Naročnik oz. uporabnik fiksnega in širokopasovnega dostopa načeloma nima obveznosti do operaterja, vendar v tem primeru nima dodatnih ugodnosti. Operaterji za vezavo (od 12 do 24 mesecev) ponujajo različne ugodnosti, predvsem gre za nižjo ceno naročnine oz. brezplačni nekajmesečni dostop.



Koliko časa moram čakati na priklop?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	2 do 3 tedne	nič	
KRS ROTOVŽ			14 dni uraden rok, menda gre hitreje
MOBITEL	3 dni	3 dni	takoj
SIMOBIL	takoj	takoj, po podpisu pogodbe	takoj
T-2	približno 3 tedne	1 mesec	1 mesec
TELEKOM	3 tedne	4 do 5 tednov	30 delovnih dni
TUŠ TELEKOM	30 dni	30 dni	30 dni
UPC TELEMACH	10 do 14 dni		preverijo lokacijo; največ 5 dni

Operaterji pri Mobitelu in Simobilu zagotavljajo takojšen priklop oz. najkasneje v treh dneh, pri ostalih ponudnikih širokopasovnega in fiksnega dostopa pa je čas malo daljši, in sicer od petih do tridesetih dni.

Če sem invalid, kakšne so moje ugodnosti, ali imam kaj popusta?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	ni podatka, obrniti se je potrebno na nadrejene	ni ugodnosti	
KRS ROTOVŽ			ni ugodnosti
MOBITEL	penzion paket	ni ugodnosti	ni ugodnosti
SIMOBIL	ni ugodnosti	ni ugodnosti	ni ugodnosti
T-2	ni ugodnosti	ni ugodnosti	ni ugodnosti
TELEKOM	ni ugodnosti	ni ugodnosti	ni ugodnosti
TUŠ TELEKOM	ni ugodnosti	ni ugodnosti	ni ugodnosti
UPC TELEMACH	ni ugodnosti		ni ugodnosti

Ali je možno pri vas dobiti prilagojeno terminalsko opremo?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS		+		+		
KRS ROTOVŽ						+
MOBITEL	+			+		+
SIMOBIL		+		+		+
T-2		+		+		+
TELEKOM		+		+		+
TUŠ TELEKOM		+		+		+
UPC TELEMACH		+				+

Ugodnosti za invalide ne ponuja noben operater, prav tako nimajo nikjer prilagojene terminalske opreme.



B. TELEFON

Kot sem že prej omenil, bi uporabljal tudi telefonske storitve.

Ali lahko ohranim telefonsko številko Telekoma Slovenije?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+		+			
KRS ROTOVŽ	telefonske storitve niso možne				+	
MOBITEL					telefonske storitve niso možne	
SIMOBIL						
T-2					+	
TELEKOM	+		+		+	
TUŠ TELEKOM	+		+		+	
UPC TELEMACH	+				+	

Kaj pa prenos telefonske številke? Je mogoč?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+		+			
KRS ROTOVŽ					+	
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2					+	
TELEKOM	+		+		+	
TUŠ TELEKOM	+		+		+	
UPC TELEMACH	+				+	

Kakšen je način prenosa telefonske številke?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	vse uredimo mi	vse uredite sami	vse uredimo mi	vse uredite sami	vse uredimo mi	vse uredite sami
AMIS	+		+			
KRS ROTOVŽ					+	
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2					+	
TELEKOM	+		+		+	
TUŠ TELEKOM	+		+		+	
UPC TELEMACH		+			+	



Koliko stane prenos telefonske številke?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	5 €	nič	
KRS ROTOVŽ			5 €
MOBITEL			
SIMOBIL			
T-2	5 €	nič	5 € dajo dobropis
TELEKOM	nič	nič	nič
TUŠ TELEKOM	5 €	nič	nič
UPC TELEMACH	nič		5 €

Kdo plača prenos telefonske številke?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	naročnik - kupec	ponudnik	naročnik - kupec	ponudnik	naročnik - kupec	ponudnik
AMIS	+		plačilo ni potrebno			
KRS ROTOVŽ					+	
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2	+		plačilo ni potrebno			+
TELEKOM	plačilo ni potrebno		plačilo ni potrebno		plačilo ni potrebno	
TUŠ TELEKOM		+		+		+
UPC TELEMACH		+			+	

Komu sem jo dolžan plačati?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	operaterju, dobim dobropis	plačilo ni potrebno	
KRS ROTOVŽ			Telekomu
MOBITEL			
SIMOBIL			
T-2	T2 dobropis	plačilo ni potrebno	Telekomu, vendar T2 povrne v obliki dobropisa
TELEKOM	plačilo ni potrebno	plačilo ni potrebno	plačilo ni potrebno
TUŠ TELEKOM	plačilo ni potrebno	plačilo ni potrebno	plačilo ni potrebno
UPC TELEMACH	Telekomu		Telekomu

Vsi operaterji širokopasovnega in fiksnega dostopa dopuščajo ohranitev in prenos telefonske številke Telekomu Slovenije. To ni mogoče le pri ponudnikih mobilnega dostopa: Simobilu in Mobitelu. Prenos telefonske številke je v večini primerov neplačljiv oz. ga operaterji pripišejo kot dobropis v višini 5 €.



Kako pa izvem, v katerem omrežju je nekdo, ki ga kličem?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS		saj veste, kam kličete	
KRS ROTOVŽ			naročiš storitev
MOBITEL			
SIMOBIL			
T-2	odzivnik	s področno kodo	oddaš prošnjo za to storitev
TELEKOM		odzivnik javi, da si klical v drugo omrežje	če ne veš sam, kam kličesh, ti oni ne morejo pomagati
TUŠ TELEKOM	po številki	ne ve, po omrežni skupini	ne ve
UPC TELEMACH	odzivnik		ne ve, po številki

Večina informatorjev je prepričana, da mora vsak, ki kliče v drugo omrežje, sam vedeti, v katero omrežje kliče. Redki informatorji nam ponudijo storitev odzivnika, ki ga je možno pri operaterjih predhodno naročiti proti plačilu.

Koliko časa bom brez storitve?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	isti dan	isti dan	
KRS ROTOVŽ			isti dan
MOBITEL			
SIMOBIL			
T-2	3 tedne	1 dan	takoj
TELEKOM	isti dan	isti dan	isti dan
TUŠ TELEKOM	1 dan	isti dan	isti dan
UPC TELEMACH	1 dan		isti dan

Vsi operaterji zagotavljajo takojšnje delovanje storitev, le T-2, pri priključku v Komendi, potrebuje več časa.



Če se na primer odločim, da pa bom nekoč zamenjal tudi tega operaterja, kako vi obračunavate naročnino, če se odločim, da sredi meseca prekinem naročniško pogodbo, ali plačam naročnino za celotni mesec, ali samo sorazmerni del?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	celotni mesec	sorazmerni del	celotni mesec	sorazmerni del	celotni mesec	sorazmerni del
AMIS	ne ve			+		
KRS ROTOVŽ						+
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2		+		+		+
TELEKOM		+		+		+
TUŠ TELEKOM		+		+		+
UPC TELEMACH	+					+

V primeru, da naročnik želi prekiniti naročniško razmerje sredi meseca, operaterji zaračunajo sorazmerni del naročnine.



Zanimajo me tudi cene telefonskih klicev. In sicer, tako v stacionarna, kot mobilna omrežja oz. cena klicev v tujino.

	KOMENDA			
	zaposleni me je napotil, naj si cene ogledam na objavljenem ceniku	zaposleni mi je povedal točne cene	zaposleni mi je povedal približne cene	drugo
AMIS	+			
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2			+	
TELEKOM			+	
TUŠ TELEKOM			+	
UPC TELEMACH			+	

	KRKA			
	zaposleni me je napotil, naj si cene ogledam na objavljenem ceniku	zaposleni mi je povedal točne cene	zaposleni mi je povedal približne cene	drugo
AMIS	+			
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2		+		
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM				so precej ugodne
UPC TELEMACH				

	LJUBLJANA			
	zaposleni me je napotil, naj si cene ogledam na objavljenem ceniku	zaposleni mi je povedal točne cene	zaposleni mi je povedal približne cene	drugo
AMIS				
KRS ROTOVŽ		+		
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2		+		
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM		+		
UPC TELEMACH		+		

Informatorji so v večini primerov navedli cene telefonskih klicev, pri AMIS-u pa so ponudili ogled cenika na spletni strani.



Ali obstaja možnost, da dobim seznam klicev na mojo številko?

	KOMENDA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS			+	
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2				
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM			+	
UPC TELEMACH			+	

	KRKA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS		+		
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2				
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM		+		
UPC TELEMACH				

	LJUBLJANA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS				
KRS ROTOVŽ		+		
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2		+		
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM			+	
UPC TELEMACH		+		



Ali lahko dobim tudi izpis za preteklo obdobje?

	KOMENDA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe za nazaj je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS		+		
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2				
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM			+	
UPC TELEMACH			+	

	KRKA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe za nazaj je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS		+		
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2				
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM		+		
UPC TELEMACH				

	LJUBLJANA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe za nazaj je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS				
KRS ROTOVŽ		+		
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2		+		
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM			+	
UPC TELEMACH		+		

Povsod je možen vpogled in izpis porabe preko interneta, tako za tekoče, kot preteklo obdobje.



Ali imate kje fizično poslovalnico, kjer se lahko končni uporabnik oglasi?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+		+			
KRS ROTOVŽ					+	
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2	+		+		+	
TELEKOM	+		+		+	
TUŠ TELEKOM	+		+		+	
UPC TELEMACH	+				+	

Vsi operaterji imajo tudi poslovalnice, kjer nudijo informacije.

Skriti kupec je beležil:

Št. opravljenih klicev, preden je dobil osebo na telefon?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	1	1	1
KRS ROTOVŽ	1	1	1
MOBITEL	1	1	1
SIMOBIL	1	1	1
T-2	1	1	1
TELEKOM	1	2	1
TUŠ TELEKOM	1	1	1
UPC TELEMACH	1	1	1

Približno št. minut čakanja na odziv operaterja?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	7	1	takoj
KRS ROTOVŽ	pol minute	1	20 sekund
MOBITEL	2	pol minute	15 sekund
SIMOBIL	2	1	20 sekund
T-2	1	3	10 sekund
TELEKOM	2	12	pol minute
TUŠ TELEKOM	2	2	20 sekund
UPC TELEMACH	5	2	10 sekund



Ali so ga prevezali?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS		+		+	+	
KRS ROTOVŽ		+		+		+
MOBITEL		+		+	+	
SIMOBIL		+		+	+	
T-2		+		+	+	
TELEKOM		+		+	+	
TUŠ TELEKOM		+		+		+
UPC TELEMACH		+		+	+	

Ali so zahtevali osebne podatke?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+			+		+
KRS ROTOVŽ	navedba kraja		navedba kraja			
MOBITEL		+		+		+
SIMOBIL		+		+		navedba kraja
T-2		+		+		naslov in telefon
TELEKOM		+		+		+
TUŠ TELEKOM		+		+		+
UPC TELEMACH		+		+	+	

Ali je operater na drugi strani telefonske linije omenil, da vidi njegovo telefonsko številko?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS		+		+	+	
KRS ROTOVŽ		+		+		+
MOBITEL		+		+		+
SIMOBIL		+		+		+
T-2		+		+		+
TELEKOM		+		+		+
TUŠ TELEKOM		+		+		+
UPC TELEMACH		+		+		+

Večina operaterjev nudi informacije na brezplačnih telefonskih številkah, tako da prevezovanje ni potrebno. Osebnih podatkov ne zahtevajo, le v nekaj primerih želijo navedbo kraja, saj le tako lahko preverijo, kolikšna je možnost priklopa.

Odzivni čas je zelo relativen, saj je v veliki meri odvisen od dejavnikov, na katere operater ne more vplivati: npr. več klicev oz. povečan obisk na info točkah v popoldanskem času, posledica pa je daljša čakalna doba.



2.2 SKRITI KUPEC KOMUNICIRA PO ELEKTRONSKI POŠTI

Skriti kupec postavi enaka vprašanja kot pri telefonskem razgovoru, navede svoj e-naslov in počaka na odgovor.

Ali imajo spletni vmesnik?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS		+		+	+	
KRS ROTOVŽ	+		+		+	
MOBITEL	+		+			+
SIMOBIL	+			+		+
T-2	+		+		+	
TELEKOM	+		+		+	
TUŠ TELEKOM	+		+		+	
UPC TELEMACH	+			+	+	

Ali jim lahko pošlješ elektronsko pošto?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+		+		+	
KRS ROTOVŽ	+		+		+	
MOBITEL	+		+		+	
SIMOBIL	+		+		+	
T-2	+		+		+	
TELEKOM	+		+		+	
TUŠ TELEKOM	+		+		+	
UPC TELEMACH	+		+		+	



Koliko časa potrebujejo, da odgovorijo?

1. takoj, še isti dan
2. naslednji dan
3. dva dni
4. tri dni
5. štiri dni
6. pet dni
7. šest dni
8. en teden
9. več kot en teden
10. sploh nisem prejel odgovora

	KOMENDA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AMIS			+							
KRS ROTOVŽ			+							
MOBITEL			+							
SIMOBIL	+									
T-2		+								
TELEKOM		+								
TUŠ TELEKOM		+								
UPC TELEMACH		+								

	KRKA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AMIS										+
KRS ROTOVŽ	+									
MOBITEL	+									
SIMOBIL						+				
T-2	+									
TELEKOM							+			
TUŠ TELEKOM		+								
UPC TELEMACH						+				

	LJUBLJANA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AMIS	+									
KRS ROTOVŽ	+									
MOBITEL	+									
SIMOBIL	+									
T-2				+						
TELEKOM			+							
TUŠ TELEKOM	+									
UPC TELEMACH	+									



Ali odgovorijo na vsa vprašanja?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+			+	+	
KRS ROTOVŽ	+		+		v LJ priklop ni mogoč, obrnite se na drugega ponudnika	
MOBITEL		+	+		+	
SIMOBIL	+		+		+	
T-2	+		+		+	
TELEKOM		+		+		+
TUŠ TELEKOM	+		+		+	
UPC TELEMACH	+		+		+	

Ali so natančni, dosledni, hitri in prijazni?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+			+	+	
KRS ROTOVŽ	+		+		+	
MOBITEL		+	+		+	
SIMOBIL	+			+	+	
T-2	+		+		+	
TELEKOM	+			+		+
TUŠ TELEKOM	+		+		+	
UPC TELEMACH	+		+	niso hitri	+	

Na elektronsko povpraševanje po priklopu, ki ga omogočajo vsi operaterji, so na naša vprašanja odgovorili dokaj hitro: še isti dan ali v dveh oz. treh dneh. Le v enem primeru od AMIS-a nismo prejeli odgovora. Odgovarjali so dosledno in točno, le pri operaterju TELEKOM nam niso poslali odgovorov na vsa zastavljena vprašanja.



2.3 OBISK HELP-DESK

Skriti kupec postavi enaka vprašanja kot pri telefonskem razgovoru.

A. INTERNET

Dober dan, zanimam se za širokopasovni dostop do interneta in telefon pri vas.

Anketar počaka na odgovor in ustrezno označi.

Uslužbenec vpraša, za telefonsko številko oz. za naslov priklopa.

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS		+	glede na obstoječi paket, boljšega ne ponujajo		+	
KRS ROTOVŽ	priklop ni mogoč			+	+	
MOBITEL		+		+		+
SIMOBIL		+		+		+
T-2	+		+		+	
TELEKOM	+			+		+
TUŠ TELEKOM		+		+		+
UPC TELEMACH		+				

Za Komendo in Krko uslužbenci praviloma ne preverijo telefonske številke oz. naslova, v Ljubljani pa to storijo v polovici primerov. Pri operaterju KRS Rotovž, že takoj povedo, da storitev v Komendi ni mogoča, prav tako storijo pri UPC Telemach, kjer nam povedo, da storitve na področju Krke ne tržijo, na ljubljanskem naslovu Cesta na Mesarico, pa priklop trenutno ni mogoč.

Kakšne pakete mi ponujate?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	prospekt		bodo poslali po pošti, ko naredijo pozvedbo
KRS ROTOVŽ		dobim kopijo ponudbe	takoj pove, da v LJ ni pokritosti
MOBITEL	prospekt	osnovni, Mega, Giga	Maxi, Mega, Giga + USB oprema ali kartice
SIMOBIL	Edge	osnovni in razširjeni	5 paketov, odvisno kaj rabiš. Dobim brošuro in vse razloži
T-2	1 MB	internet, telefon, TV	dobim brošuro, odvisno kaj potrebujem: internet, tv, telefon
TELEKOM	prospekt	Solo, Duo, Trio	Solo, Duo, Trio
TUŠ TELEKOM	dobim cenik	dobim knjižico, uslužbenka mi svetuje naj pokličem 080 600 600	uslužbenka svetuje, naj pokličem 080, tam mi bodo svetovali
UPC TELEMACH	trojček (TV+internet+tel.)	na tem območju ne tržimo storitev	priklop na tem naslovu (C. na Mesarico) ni mogoč



Kakšne so razlike med paketi?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	dobim prospekt		bom videl, ko prejmem pošto
KRS ROTOVŽ		v ceni in hitrosti	
MOBITEL	dobim prospekt	v količini prenesenih podatkov	cene, hitrosti, različna oprema
SIMOBIL	hitrost	v ceni in količini kupljenega prenosa podatkov	prenos in cena
T-2	b.o.	cena, odvisno kaj potrebuješ	cena in hitrost
TELEKOM	dobim prospekt	cena in hitrost	internet, internet+TV, internet+TV+telefon
TUŠ TELEKOM	hitrost, cena		
UPC TELEMACH	cene		

Kakšne so cene paketov?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	dobim prospekt		bom videl, ko prejmem pošto
KRS ROTOVŽ		dobim kopijo cenikov	
MOBITEL	dobim prospekt	8,35 €, 20,86 €, 41,31 €	8,35 € Maxi, 20,86 € Mega, 41,31 € Giga
SIMOBIL	dobim prospekt	dobim cenik	8,50 €, 21 €, 41,50 €, tujina 49 € in 89 €
T-2	b.o.	dobim cenik	cene v brošuri
TELEKOM	dobim prospekt	dobim cenik	18 €, 28 €, 38 €
TUŠ TELEKOM	dobim cenik		
UPC TELEMACH	dobim prospekt		

Paketi se med seboj razlikujejo po ceni in hitrosti. Večina informatorjev nam ponudi tiskan cenik., ostali nam cene navedejo.

Ali so prenosne hitrosti resnično takšne kot jih navajate, ali kaj nihajo?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS			so takšne
KRS ROTOVŽ		so takšne	
MOBITEL	nihajo	so takšne	nihajo
SIMOBIL	nihajo	na vem, verjetno so takšne	so takšne
T-2	nihajo	so takšne	v glavnem so takšne
TELEKOM	so takšne	so takšne	so takšne
TUŠ TELEKOM	so takšne		
UPC TELEMACH	so takšne		

Informatorji fiksnega in širokopasovnega dostopa so nam zagotavljali, da so prenosne hitrosti resnično takšne kot jih navajajo, le zaposleni pri Simobilu in Mobitelu so nam razložili, da hitrosti prenosa nihajo.



Ali imam do ponudnika obveznosti (npr. vezava)?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS			bom videl, ko prejmem pošto
KRS ROTOVŽ		24 mesecev	
MOBITEL	24 mesecev	24 mesecev	odvisno od sklenitve, če se vežeš, je ceneje
SIMOBIL	24 mesecev	24 mesecev	24 mesecev+nakup USB kartice ali modema
T-2	ne	ne	ne
TELEKOM	ne	ne	ne
TUŠ TELEKOM	da		
UPC TELEMACH	12 mesecev		

Naročnik oz. uporabnik fiksnega in širokopasovnega dostopa načeloma nima obveznosti do operaterja, vendar v tem primeru nima dodatnih ugodnosti. Operaterji za vezavo (od 12 do 24 mesecev) ponujajo različne ugodnosti, predvsem gre za nižjo ceno naročnine oz. brezplačni nekajmesečni dostop.

Koliko časa moram čakati na priklop?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS			odvisno od prejetja pošte, par dni
KRS ROTOVŽ		3 dni	
MOBITEL	par dni	3 dni	takoj
SIMOBIL	takoj	1 dan	takoj
T-2	3 tedne	1 mesec	3 tedne
TELEKOM	3 dni	1 mesec	približno 10 dni
TUŠ TELEKOM	takoj		
UPC TELEMACH	približno 14 dni		

Operaterji pri Mobitelu, Simobilu in TUŠ Telekomu zagotavljajo takojšen priklop oz. najkasneje v treh dneh, pri ostalih ponudnikih širokopasovnega in fiksnega dostopa pa je čas malo daljši, in sicer od treh do tridesetih dni.



Če sem invalid, kakšne so moje ugodnosti, ali imam kaj popusta?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS			ni ugodnosti
KRS ROTOVŽ		ni ugodnosti	
MOBITEL	ni ugodnosti	ni ugodnosti	ni ugodnosti
SIMOBIL	ne oz. povprašati nadrejene	ni ugodnosti	ni ugodnosti
T-2	ni ugodnosti	ni ugodnosti	ni ugodnosti
TELEKOM	ni ugodnosti	ni ugodnosti	popust 2 €
TUŠ TELEKOM	ni ugodnosti		
UPC TELEMACH	ni ugodnosti		

Ali je možno pri vas dobiti prilagojeno terminalsko opremo?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS						+
KRS ROTOVŽ				+		
MOBITEL		ne ve	+			+
SIMOBIL		+		+		+
T-2		+		+		+
TELEKOM		+		+		+
TUŠ TELEKOM		+				
UPC TELEMACH		+				

Ugodnosti za invalide ne ponuja noben operater, razen operaterja Telekom na področju Ljubljane, prav tako nimajo nikjer prilagojene terminalske opreme. Le informator pri Mobitelu zagotovi, da jo imajo.



B. TELEFON

Kot sem že prej omenil, bi uporabljal tudi telefonske storitve.

Ali lahko ohranim telefonsko številko Telekoma Slovenije?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+				+	
KRS ROTOVŽ	telefonske storitve niso možne		+		telefonske storitve niso možne	
MOBITEL			telefonske storitve niso možne			
SIMOBIL						
T-2	+		+		+	
TELEKOM	+		+		+	
TUŠ TELEKOM	+					
UPC TELEMACH	+					

Kaj pa prenos telefonske številke? Je mogoč?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS	+				+	
KRS ROTOVŽ			+			
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2	+		+		+	
TELEKOM	+		+		+	
TUŠ TELEKOM	+					
UPC TELEMACH	+					

Kakšen je način prenosa telefonske številke?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	vse uredimo mi	vse uredite sami	vse uredimo mi	vse uredite sami	vse uredimo mi	vse uredite sami
AMIS	+				+	
KRS ROTOVŽ			+			
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2	+		+		+	
TELEKOM	+		+		+	
TUŠ TELEKOM	+					
UPC TELEMACH		+				



Koliko stane prenos telefonske številke?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	5 €	nič	nič
KRS ROTOVŽ		5 €	
MOBITEL			
SIMOBIL			
T-2	5 €	nič	10 €, vendar dobiš vrnjeno pri naročnini
TELEKOM	nič	nič	nič
TUŠ TELEKOM	5 €		
UPC TELEMACH	nič		

Kdo plača prenos telefonske številke?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	naročnik - kupec	ponudnik	naročnik - kupec	ponudnik	naročnik - kupec	ponudnik
AMIS	+					+
KRS ROTOVŽ			+			
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2		+				+
TELEKOM		+		+		+
TUŠ TELEKOM		+				
UPC TELEMACH		+				

Komu sem jo dolžan plačati?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	operaterju, dobropis		
KRS ROTOVŽ		Trieri	
MOBITEL			
SIMOBIL			
T-2	dobropis pri operaterju		Telekomu, vendar povrnejo stroške
TELEKOM	plačilo ni potrebno	plačilo ni potrebno	plačilo ni potrebno
TUŠ TELEKOM			
UPC TELEMACH	plačilo ni potrebno		

Vsi operaterji širokopasovnega in fiksnega dostopa dopuščajo ohranitev in prenos telefonske številke Telekom Slovenije. To ni mogoče le pri ponudnikih mobilnega dostopa: Simobilu in Mobitelu. Prenos telefonske številke je v večini primerov neplačljiv oz. ga operaterji pripišejo kot dobropis v višini 5 €, pri T-2 pa 10 €.



Kako pa izvem, v katerem omrežju je nekdo, ki ga kličem?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS			
KRS ROTOVŽ		saj veste, kam kličete	
MOBITEL			
SIMOBIL			
T-2	odzivnik	od številke, ki je spredaj pred klicno št.	odzivnik, ki ga naročiš
TELEKOM	sam moraš vedeti	moraš sam vedeti po klicni številki	če ima klicani odzivnik
TUŠ TELEKOM	operaterju		
UPC TELEMACH	po številki		

Večina informatorjev je prepričana, da mora vsak, ki kliče v drugo omrežje, sam vedeti, v katero omrežje kliče oz. nam povedo, da je to jasno že po številki omrežne skupine. Redki informatorji nam ponudijo storitev odzivnika, ki ga je možno pri operaterjih predhodno naročiti proti plačilu.

Koliko časa bom brez storitve?

	KOMENDA	KRKA	LJUBLJANA
AMIS	isti dan		isti dan
KRS ROTOVŽ		isti dan	
MOBITEL			
SIMOBIL			
T-2	isti dan	isti dan	isti dan
TELEKOM	isti dan	en mesec	isti dan
TUŠ TELEKOM	en dan		
UPC TELEMACH	en dan		

Vsi operaterji zagotavljajo takojšnje delovanje storitev. Operater Telekom, pri priključku na Krki, potrebuje več časa, en mesec.



Če se na primer odločim, da pa bom nekoč zamenjal tudi tega operaterja, kako vi obračunavate naročnino, če se odločim, da sredi meseca prekinem naročniško pogodbo, ali plačam naročnino za celotni mesec, ali samo sorazmerni del?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	celotni mesec	sorazmerni del	celotni mesec	sorazmerni del	celotni mesec	sorazmerni del
AMIS						
KRS ROTOVŽ				+		
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2		+		+		+
TELEKOM		+		+		+
TUŠ TELEKOM	+					
UPC TELEMACH	+					

V primeru, da naročnik želi prekiniti naročniško razmerje sredi meseca, operaterji zaračunajo sorazmerni del naročnine.



Zanimajo me tudi cene telefonskih klicev. In sicer, tako v stacionarna, kot mobilna omrežja oz. cena klicev v tujino.

	KOMENDA			
	zaposleni me je napotil, naj si cene ogledam na objavljenem ceniku	zaposleni mi je povedal točne cene	zaposleni mi je povedal približne cene	drugo
AMIS	+			
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2				
TELEKOM			+	
TUŠ TELEKOM	+			
UPC TELEMACH	+			

	KRKA						
	zaposleni me je napotil, naj si cene ogledam na objavljenem ceniku	zaposleni mi je povedal točne cene	zaposleni mi je povedal približne cene	drugo			
AMIS							
KRS ROTOVŽ	+						
MOBITEL							
SIMOBIL							
T-2							
TELEKOM					+		
TUŠ TELEKOM							
UPC TELEMACH							

	LJUBLJANA			
	zaposleni me je napotil, naj si cene ogledam na objavljenem ceniku	zaposleni mi je povedal točne cene	zaposleni mi je povedal približne cene	drugo
AMIS				
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2				
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM				
UPC TELEMACH				

Informatorji so v večini primerov navedli cene telefonskih klicev. Pri informatorjih operaterja AMIS in TUŠ Telekom nismo uspeli izvedeti informacij o cenah.



Ali obstaja možnost, da dobim seznam klicev na mojo številko?

	KOMENDA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS			+	
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2		+		
TELEKOM			+	
TUŠ TELEKOM			+	
UPC TELEMACH		+		

	KRKA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS				
KRS ROTOVŽ		+		
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2				
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM				
UPC TELEMACH				

	LJUBLJANA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS				
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2		+		
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM				
UPC TELEMACH				



Ali lahko dobim tudi izpis za preteklo obdobje?

	KOMENDA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe za nazaj je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS			+	
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2		+		
TELEKOM			+	
TUŠ TELEKOM			+	
UPC TELEMACH				+

	KRKA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe za nazaj je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS				
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2		+		
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM				
UPC TELEMACH				

	LJUBLJANA			
	da, ob predhodnem naročilu	da, vpogled in izpis porabe za nazaj je mogoč preko interneta	da	ne
AMIS				
KRS ROTOVŽ				
MOBITEL				
SIMOBIL				
T-2		+		
TELEKOM		+		
TUŠ TELEKOM				
UPC TELEMACH				

Povsod je možen vpogled in izpis porabe preko interneta, tako za tekoče, kot preteklo obdobje.



Skriti kupec je beležil:

Ali so zahtevali osebne podatke?

	KOMENDA		KRKA		LJUBLJANA	
	da	ne	da	ne	da	ne
AMIS			+		+	
KRS ROTOVŽ	navedba kraja			+		
MOBITEL						
SIMOBIL						
T-2	+			+	+	
TELEKOM	+			+	+	
TUŠ TELEKOM		+		+		+
UPC TELEMACH	+					

Pri operaterju AMIS je bila komunikacija s strankami neustrezna, oseba je bila precej nejevoljna, imeli smo občutek, da ji je podajanje informacij povsem odveč.

Pri operaterju TUŠ TELEKOM, je ena sama oseba skušala komunicirati z dvema strankama istočasno, kar ni bila zagotavljalo ustrezne diskretnosti.

Prijetno presenečeni smo bili pri obisku operaterjev MOBITEL, SIMOBIL in TELEKOM. Povsod so bili izredno strokovni, ustrežljivi in prijazni. Mogoče bi opozorili le na majhen prostor pri operaterju MOBITEL, saj je v njem nemogoče sprejeti večje število strank.

Pri operaterjih KRS ROTOVŽ, T-2 in UPC TELEMACH je opaziti, da so v svojem poslu že povsem utečeni, pri tem naj izpostavimo predvsem profesionalni pristop uslužbencev na help desk-u.



3. PRILOGA

3.1. Seznam operaterjev:

AMIS d.o.o.	Tržaška 85	2000	Maribor
KRS ROTOVŽ d.d.	Cankarjeva ulica 6 A	2000	Maribor
MOBITEL d.d.	Vilharjeva 23	1000	Ljubljana
SIMOBIL d.d.	Šmartinska cesta 134 B	1000	Ljubljana
T-2 d.o.o.	Streliška ulica 150	2000	Maribor
TELEKOM SLOVENIJE d.d.	Cigaletova 15	1000	Ljubljana
TUŠ TELEKOM d.d.	Brnčičeva 49	1231	Ljubljana - Črnuče
UPC TELEMACH d.o.o.	Cesta Ljubljanske brigade 21	1000	Ljubljana

3.2. Seznam »skritih kupcev«, kjer se želi priklop:

1. oseba: KOMENDA, Suhadole 57 B
2. oseba: KRKA, Krška vas 49
3. oseba: LJUBLJANA, Cesta na Mesarico 28