

Kako smo ocenjevali

Obiskali smo štiri operaterje mobilne telefonije, ki imajo svoje poslovalnice, v katerih je mogoče skleniti naročniško razmerje. Pri vsakem od operaterjev smo izbrali dve poslovalnici, v katerih 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 in na Norveškem, s porabo podatkov, ki ne preseže 5 GB na mesec. Naročniško razmerje smo sklenili 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 in na Norveškem, pri čemer je treba poudariti, da na Norveškem, kljub temu da ni članica Evropske unije, velja direktiva o gostovanju (roamingu), s katero je določena najvišja cena klicev in pošiljanja sporočil znotraj EU, cena prenosa podatkov med gostovanjem, pa tudi omejitev najvišje cene klicev in poslanih sporočil iz Slovenije.

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 svetovalac 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 svetovalac 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.

V tabeli predstavljene ocene pomenijo povprečje za obe obiskani poslovalnici.