

Strateška poslovna enota Množični trg

Ljubljana, 15. maj 2017

Mednarodni inštitut za potrošniške raziskave

g. Boštjan Okorn
Frankopanska 5

1000 Ljubljana

Spoštovani gospod Okorn,

prejeli smo vaš dopis z dne 9. 5. 2017. na katerega odgovarjamo v nadaljevanju.

V Telekomu Slovenije s pomočjo t.i. skritih nakupov, iniciative za večje zadovoljstvo uporabnikov in izobraževanjem zaposlenih redno spremljamo in osvežujemo znanja, ki so potrebna pri delu z potrošniki. Pri tem posebno pozornost namenjamo podajanju informacij o paketih in vsebini pogodbe ob sklenitvi naročniškega razmerja.

Predstavitev Splošnih pogojev uporabe je standardni del prodajnega razgovora, tako da potrošnik ob nakupu skupaj s pogodbo prejme tudi Splošne pogoje uporabe (v nadaljevanju SPU), in sicer v fizični ali elektronski obliki na elektronski naslov. Ob tem se lahko potrošnik še pred pričetkom prodajnega procesa s SPU osebno seznanja na vseh prodajnih mestih Telekoma Slovenije in pri pooblaščenih prodajalcih, na spletnih straneh Telekoma Slovenije, prav tako mu jih na njegovo željo kadarkoli pošljemo tudi po elektronski pošti.

Enako velja za cenik naših storitev, ki je objavljen na spletni strani podjetja. Potrošnikom na prodajnem mestu sicer res ne predstavljamo cenika celotne ponudbe Telekoma Slovenije, saj je le-ta preobsežen in to ne bi bilo smiselno, jim pa predstavimo cenik konkretne ponudbe, ki jih zanima, oziroma bi bila za potrošnika, glede na njegove potrebe, najbolj primerna.

Glede navedbe, da je potrošnik pogodbo podpisal na elektronski tablici brez možnosti konkretnega vpogleda v vsebino, pa le-ta ne drži. Na prodajnih mestih je pogodba pred podpisom res vidna na elektronski tablici, vendar pa jo ima potrošnik tudi ves čas pred seboj, saj vsebino pogodbe z našim svetovalcem pregledujeta skupaj. Pomembne postavke na pogodbi svetovalec na ekranu tudi označi in ne s postopkom ne nadaljuje, dokler jih potrošnik ne pogleda in ne potrdi. Strinjanje z vsebino pogodbe, na kateri je med drugim potrebno obkljukati tudi strinjanje s SPU-ji, potrošnik potrdi s podpisom, s čimer tem je postopek zaključen. Potrošnik ima ves čas postopka možnost, da svetovalca vpraša vse, kar ga zanima, ali mu je nejasno.

Navedba, da na podpisani pogodbi ni razdelana vsebina naročniškega paketa in njegova cena, ne drži povsem. Pri sklenitvi fiksnega naročniškega razmerja so specifikacija in cene na pogodbi razčlenjene po postavkah, pri mobilnih storitvah pa trenutno potrošnike usmerjamo na cenik in konkretno prodajno ponudbo, ki jo predhodno potrošniku podrobno predstavimo. S prenovo informacijskega sistema bomo zagotovili, da bodo v prihodnje cene na enak način kot za fiksne storitve predstavljene tudi v pogodbi za mobilne storitve.

V Telekomu Slovenije si nenehno prizadevamo za nadgrajevanje prodajnih procesov, katerih končni cilj je čim večje zadovoljstvo potrošnikov naših storitev, zato se vam za izpostavljene primere zahvaljujemo. V okviru prodajnih izobraževanj in šolanj vseskozi izpostavljamo pomen odprtega in transparentnega odnosa z potrošniki naših storitev, zato bomo v prihodnje na primere, na katere ste opozorili, še dodatno pozorni.

Prodajni proces bomo tudi na podlagi vašega dopisa še dodatno nadgradili. Vsekakor pa si bomo tudi v prihodnje nenehno prizadevali za korektno sodelovanje z vsemi uporabniki naših storitev.

Lep pozdrav,

Aleš Srebot
direktor Prodaje za množični trg

 **TelekomSlovenije**
d.d.

Poslati:

- naslovníku na elektronski naslov