

## SKLEPANJE POGODB PRI TELEKOMUNIKACIJSKIH OPERATERJIH

	OBRAVNAVA	Predstavitvev ponudbe	Dodatne storitve	INFORMACIJE	Vpogled v pogodbo pred podpisom	Vpogled v povzetek pogodbe pred podpisom*	Dokumenti po podpisu	SKLEPANJE POGODBE*	SKUPNA OCENA
Operater	20 %			30 %				50 %	100 %
A1	+	0	--	--	-	--	++	--	--
T-2	+	+	++	+	--	--	-	--	--
Telekom Slovenije	+	-	--	--	-	--	+	--	--
Telemach	+	+	++	+	-	--	-	--	--

OPOMBA: \* - zmanjšanje ocene, razlaga v Kako ocenujemo

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

### Kako ocenujemo

V mesecu marcu 2025 smo obiskali po dve poslovalnici vseh štirih slovenskih telekomunikacijskih operaterjev. Med sklepanjem naročniških pogodb smo nastopali anonimno, kot običajni potrošniki. Skleniti smo želeli novo naročniško razmerje za mobilni prenos podatkov, brez prenašanja telefonske številke od prejšnjega razmerja. Kartico bi potrebovali za uporabo na različnih koncih Slovenije (Obala, Bela Krajina, Bovec, Prekmurje) kot alternativo fiksному internetu na vseh teh lokacijah. Zanimalo nas je tudi, ali je prenos podatkov mogoč tudi znotraj EU (Hrvaška, Grčija, Avstrija, Italija ...). Naročniško razmerje smo želeli skleniti brez kakršnih koli vezav, prav tako se nismo odločili za nakup opreme, po podpisu pa tudi ne za plačilo preko trajnika.

#### OBRAVNAVA (20 odstotkov skupne ocene)

Ob obisku smo subjektivno ocenili urejenost poslovalnice, čakalni čas (tudi v povezavi s številom svetovalcev), prijaznost in ustrežljivost svetovalca, pa tudi njegovo morebitno vztrajanje pri vsiljevanju vezave in ugodnega nakupa opreme.

#### INFORMACIJE (30 odstotkov skupne ocene)

Ocenili smo predstavitev ponudbe s strani svetovalca, število paketov mobilne telefonije s prenosom podatkov, ki jih je predstavil oziroma predlagal in med katerimi smo lahko izbirali, informacije o ceni paketa in morebitnih dodatnih stroških (priključnina oziroma SIM-kartica, dodatne storitve ...). 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.

#### SKLEPANJE POGODBE (50 odstotkov skupne ocene)

Najprej smo preverili, katere dokumente zahtevajo od nas, še posebej pa nas je zanimalo, ali nam bo svetovalec pred podpisom pogodbe omogočil vpogled v povzetek pogodbe (v skladu s 187. členom ZEKom-2), splošne pogoje in celotni cenik storitev. Na koncu smo preverili še dokumentacijo, ki smo jo prejeli v papirnati ali elektronski obliki.

#### ZMANJŠANJE OCENE:

- če je ocena za dodatne storitve nezadovoljivo, ocena za informacije ne more biti višja,
- če je ocena za vpogled v povzetek pogodbe pred podpisom nezadovoljivo, ocena za sklepanje pogodbe ne more biti višja,
- skupna ocena ne more biti višja od ocene za sklepanje pogodbe, če je ta ocena nižja od povprečno.