

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

**TRG TELEKOMUNIKACIJ V SLOVENIJI**

Ljubljana, 14. maj 2018

MATEJ KUNEJ

## IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisani Matej Kunej, študent Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtor predloženega dela z naslovom Trg telekomunikacij v Sloveniji, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem red. prof. dr. Mirkom Gradišarjem,

### IZJAVLJAM:

1. da sem predloženo delo pripravil samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobil vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označil;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnal v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobil soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne \_\_\_\_\_

Podpis študenta: \_\_\_\_\_

## KAZALO

<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1 MOBILNE STORITVE</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1 Tehnologije pri mobilnih storitvah</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2 Prodajne ponudbe</b> .....	<b>2</b>
1.2.1 Prodajna ponudba A1.....	4
1.2.2 Prodajna ponudba T-2.....	5
<b>1.3 Prodajna ponudba Telekoma Slovenije</b> .....	<b>5</b>
1.3.1 Prodajna ponudba Telemacha .....	7
<b>1.4 Tržni deleži</b> .....	<b>7</b>
<b>2 FIKSNE STORITVE</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 Tehnologije pri fiksnih storitvah</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2 Prodajne ponudbe</b> .....	<b>10</b>
2.2.1 Prodajna ponudba A1.....	12
2.2.2 Prodajna ponudba T-2.....	12
2.2.3 Prodajna ponudba Telekoma Slovenije .....	13
2.2.4 Prodajna ponudba Telemacha .....	14
<b>2.3 Tržni deleži</b> .....	<b>17</b>
<b>SKLEP</b> .....	<b>18</b>
<b>LITERATURA IN VIRI</b> .....	<b>19</b>

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Primerjalna tabela cen starejših/novih paketov Telekoma Slovenije .....	3
Tabela 2: Mobilna prodajna ponudba A1.....	4
Tabela 3: Mobilna prodajna ponudba T-2.....	5
Tabela 4: Mobilna prodajna ponudba Telekoma Slovenije .....	6
Tabela 5: Mobilna prodajna ponudba Telemacha .....	7
Tabela 6: Fiksna prodajna ponudba A1 .....	12
Tabela 7: Fiksna prodajna ponudba T-2 .....	13
Tabela 8: Fiksna prodajna ponudba Telekoma Slovenije .....	14
Tabela 9: Fiksna prodajna ponudba Telemacha .....	16

## KAZALO SLIK

Slika 1: Deleži naročnikov po operaterjih .....	8
Slika 2: Deleži predplačnikov po operaterjih.....	9
Slika 3: Gibanje števila priključkov glede na pakete storitev .....	11
Slika 4: Tržni deleži ponudnikov širokopolasnega dostopa do interneta .....	17
Slika 5: Tržni deleži ponudnikov IP-televizije .....	18

## SEZNAM KRATIC

ang. – angleško

**AKOS** – Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije

**EU** – (ang. European Union); Evropska unija

**PP** – (ang. prepaid); predplačniki

**TS** – Telekom Slovenije

## UVOD

V današnjem času postaja elektronska komunikacija vse pomembnejši del vsakdana. Vsi si želimo biti bolj povezani s prijatelji in družino. Pred leti so se telefoni uporabljali le za klice in sporočila, internetni dostop pa se je uporabljal bolj redko. Dandanes uporabljamo telefone in internet skoraj vsepovsod – na telefonih, televizijah in drugih pametnih napravah. Zatorej je izbira pravega ponudnika mobilnih in fiksnih storitev, ki ustreza našim željam in potrebam, kompleksnejša odločitev, kot se zdi na prvi pogled.

Namen pričujoče zaključne naloge je analizirati trg telekomunikacij v Sloveniji, preučiti, kakšne so prodajne ponudbe vodilnih štirih telekomunikacijskih ponudnikov v Sloveniji in kakšne tržne deleže imajo trenutno. Cilj naloge je ugotoviti posebnosti/prednosti posameznih prodajnih ponudb operaterjev. Pri izbiri teme naloge sem izhajal iz svojega znanja o telekomunikacijah in storitvah, ki sem ga pridobil s študentskim delom v enem izmed slovenskih telekomunikacijskih podjetij. Že več kot dve leti delam v klicnem centru, kjer imam s strankami neposreden stik ter posledično vpogled v njihove potrebe in želje glede storitev in ponudb.

Vedno bolj priljubljena postajajo omrežja za komunikacijo prek spleta, kot so Whatsapp, Viber in podobna. Komunikacija prek teh aplikacij predstavlja 80 odstotkov pretoka sporočil. Skype pa se uporablja za več kot tretjino mednarodnih klicev. Zaradi tega imajo telekomunikacijski operaterji vse manj dobička pri osnovnih storitvah, kot so klici in sms-i, vse več dobička pa imajo s prenosom podatkov oz. internetom (El-Darwiche, Péladeau, Rupp & Groene, 2017, str. 4).

Internet ima vse večji pomen, saj se že dolgo ne uporablja samo na mobilnih aparatih in računalnikih. Vedno bolj priljubljene postajajo t. i. »internet stvari« (ang. internet of things), ki vključujejo pametne avtomobile, vtičnice, termostate, žarnice. V skladu s tem se razvijajo tudi prodajne ponudbe operaterjev, ki ponujajo vse več vključenega prenosa podatkov v paketu in čim hitrejšo hitrost prenosa podatkov (Deloitte Development LLC, 2018).

Trend na trgu telekomunikacije v Sloveniji se trenutno kaže v povečevanju števila naročnikov fiksnih in mobilnih storitev. V zadnjem četrletju 2017 sta se v primerjavi s predhodnim četrletjem povečali tako penetracija aktivnih uporabnikov mobilne telefonije na prebivalstvo kot hkrati tudi penetracija fiksnega širokopasovnega dostopa na gospodinjstva (AKOS, 2018, str. 5).

Naloga je sestavljena iz dveh glavnih poglavij. Prvo poglavje je namenjeno mobilnim storitvam, ki so najpomembnejši del telekomunikacij, saj ima vsakdo svoj mobilni aparat in individualne potrebe pri izbiri paketa. Drugo poglavje pa je namenjeno fiksnim storitvam, ki so obsežnejše od mobilnih storitev, saj vključujejo več storitev in jih običajno uporablja več članov istega gospodinjstva. V obeh poglavjih se najprej osredotočim na

tehnologije, ki so na voljo pri posameznih storitvah, potem na prodajne ponudbe štirih največjih ponudnikov telekomunikacijskih storitev v Sloveniji in nazadnje na njihove tržne deleže na slovenskem trgu.

## **1 MOBILNE STORITVE**

Mobilni aparati postajajo vedno bolj priljubljeni. Pred leti so uporabljali le za klice in sporočila, zdaj pa se uporabljajo za veliko več funkcij, in sicer za predvajanje glasbe, brskanje po spletu, fotografiranje, objavlanje na spletu ipd. Za uporabo omenjenih funkcij potrebujemo pameten mobilni aparat in omrežje, ki vse to podpira (AKOS, 2018, str. 20).

Izbira pravega ponudnika mobilnih storitev je pomembna odločitev, saj se naročnik z nakupom aparata in izbiro ponudnika nanj običajno veže za dve leti. Pri izbiri nista pomembna elementa le cena in količine, ki so vključene v paketu, temveč so pomembni dejavniki tudi signal, hitrost interneta, ki jo omogoča operater, in dodatne storitve, ki jih ponuja operater.

### **1.1 Tehnologije pri mobilnih storitvah**

Telekomunikacije se od sredine 80. let prejšnjega stoletja razvijajo vedno hitreje. Z računalništvom in informacijskimi tehnologijami se obenem razvijajo tudi telekomunikacijske tehnologije (Žižmond, Kračun, Stramšak & Pristavnik, 1999, str. 3).

Pri mobilni tehnologiji je trenutno v uporabi več vrst tehnologij, ki se med seboj razlikujejo predvsem po hitrosti mobilnega interneta, ki jo omogočajo. Trenutno so najaktualnejše tehnologije tretje in četrte generacije, ki omogočajo hiter mobilni prenos podatkov. Sprva se je mobilno omrežje uporabljalo le za govorne klice, kajti prva generacija mobilnega omrežja je omogočala le klice. Druga generacija omrežja je nadalje poleg klicev omogočala tudi sms-e oz. mms-e in osnovno hitrost prenosa podatkov. Tretja generacija tehnologije je bila razvita z namenom, da bi omogočila mobilnim napravam hitrejši internet, potreben za novorazvite storitve, kot sta npr. videotelefonijska in gledanje videov na telefonu. Zadnja oz. četrta mobilna tehnologija je 4G (LTE), ki v primerjavi s 3G omogoča veliko hitrejši mobilni prenos podatkov. Tretja in četrta generacija tehnologije sta še vedno v razvoju in omogočata vse hitrejši prenos podatkov (Qualcomm Incorporated, 2014).

### **1.2 Prodajne ponudbe**

Prodajne ponudbe operaterjev sem zbral in prikazal v obliki tabel, ki prikazujejo, koliko enot vključuje določen paket v okviru svoje osnovne cene. Pri tem sem se osredotočil na ceno, pogovore, sms-e in mms-e, ki so vključeni v paketu, prenos podatkov v Sloveniji in v Evropski uniji (v nadaljevanju EU), kakšna je maksimalna možna hitrost mobilnega

prenosa podatkov, če ima paket možen dodatek druge številke, na koncu pa tudi na dodatne posebnosti, ki jih imajo pri svojih paketih posamezni operaterji.

Velika težava, s katero se soočajo operaterji, ki so že dlje na slovenskem trgu, so uporabniki, ki niso zadovoljni s paketi. Nezadovoljni so, saj imajo tudi po več kot pet let stare pakete in imajo zato v paketu vključenih malo enot, ki jih pogosto prekoračijo, pa tudi cena je višja kot pri novih paketih, ki so trenutno oglaševani. Večina takih uporabnikov se odloči za prehod k drugemu mobilnemu operaterju in se predhodno ne pozanima, kakšne so prodajne ponudbe pri obstoječem operaterju.

To težavo imajo torej predvsem operaterji, ki so na trgu že več let: Telekom Slovenije (v nadaljevanju TS), A1 (nekdanji Simobil) in Telemach (nekdanji Tušmobil). Telemach je že pred več kot letom migriral večino starejših paketov (predvsem iz časa Tušmobila) v novejša pakete in tako znižal stroške večini svojih uporabnikov. Enako je aprila 2018 naredil tudi Telekom, ki je migriral starejše pakete v trenutno aktualne pakete. Iz tabele 1 je razvidno, da bodo vsi uporabniki prestopili k cenejši ponudbi ali obdržali isto ceno, obenem pa se bo vsem paketom povečala količina enot, vključenih v paketu. Cene paketov so izražene v evrih (v nadaljevanju €) in vključujejo davek na dodano vrednost (v nadaljevanju DDV).

*Tabela 1: Primerjalna tabela cen starejših/novih paketov Telekoma Slovenije*

Stara mobilna ponudba do 1. 4. 2018	Mesečna naročnina do 1. 4. 2018 z DDV (v €)	Nova mobilna ponudba do 1. 4. 2018	Mesečna naročnina od 1. 4. 2018 z DDV (v €)
Druga številka	13,99	Druga številka – Brezskrbni	13,99
Džabest 2000	23,99	Neodvisni B	20,99
Džabest 2000 za zmeri	23,99	Neodvisni A	15,99
Džabest 250 za zmeri	15,99	Neodvisni B	20,99
Džabest na polno	24,99	Neodvisni B	20,99
Džabest na polno za zmeri	24,99	Neodvisni B	20,99
Džabest Ruzak	26,99	Dostopni A	22,99
EU Neomejeni	26,99	Neodvisni B	20,99
Itak Džabest	23,99	Neodvisni B	20,99
Mini povezani	18,99	Dostopni Start	14,99
Neomejeni A	22,99	Dostopni A	22,99
Neomejeni C	32,99	Dostopni A	22,99
Paket 2014	25,99	Dostopni A	22,99
Paket 2015	26,99	Dostopni A	22,99
Poslovni Neomejeni C	32,99	Dostopni A	22,99
Povezani 120	17,99	Dostopni Start	14,99
Povezani 120 P	14,99	Dostopni Start	14,99
Povezani 2000	27,99	Dostopni A	22,99
Povezani 2400	35,99	Dostopni A	22,99
Povezani 300	23,99	Dostopni A	22,99
Povezani 400	23,99	Dostopni A	22,99
Povezani 400 plus	23,99	Dostopni A	22,99

*Vir: Telekom Slovenije, d. d. (2018).*

### 1.2.1 Prodajna ponudba A1

A1 ponuja štiri mobilne pakete, imenovane Svobodni, ki imajo vključene neomejene klice in sms-e. Razlike med paketi so v količini prenosa podatkov in dodatnih minutah za klice v države EU. Prednost A1 je, da v višjih paketih kot edini operater v Sloveniji že v osnovni ceni paketa vključuje dodatne enote za Srbijo in Makedonijo, medtem ko so pri drugih operaterjih potrebna doplačila. A1 ponuja tudi dva paketa, ki sta namenjena mlajšim uporabnikom, starim od 11 do 31 let. V paketu Orto Epik je v primeru povezovanja z ostalimi A1 uporabniki, ki imajo paket Orto Epik, možno znižati ceno naročnine na 15,99 €. S povezovanjem postane Orto Epik najugodnejši paket za mlade, ki vsebuje veliko količino prenosa podatkov. Paketi so predstavljeni v tabeli 2 (A1 Slovenija, d. d., brez datuma a). Težava, ki je A1 še ni odpravil, je, da imajo naročniki še vedno starejše pakete. A1 je še edini, ki ni migriral starejših paketov v novejše. A1 je poleg TS edini mobilni ponudnik, ki ponuja plačevanje z mobilnim aparatom prek monete (storitev brezgotovinskega plačevanja v javnem prevozu, na avtomatih, v trafikah ipd.).

*Tabela 2: Mobilna prodajna ponudba A1*

<b>Mobilni paket</b>	<b>A1 Svobodni 20 GB</b>	<b>A1 Svobodni 40 GB</b>	<b>A1 Svobodni 60 GB</b>	<b>A1 Svobodni 100 GB</b>	<b>A1 Orto 15 GB</b>	<b>A1 Orto Epik</b>
<b>Mesečna naročnina</b>	19,99 €	24,99 €	28,99 €	39,99 €	14,99 €	21,99 €
<b>Pogovori</b>	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
<b>Sms/mms</b>	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
<b>Prenos podatkov v Sloveniji</b>	20 GB	40 GB	60 GB	100 GB	15 GB	30 GB
<b>Prenos podatkov v EU</b>	6 GB	8 GB	10 GB	12 GB	15 GB	7 GB
<b>Hitrost prenosa podatkov</b>	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s
<b>Druga številka</b>	/	12,00 € (največ 2 številke v paketu)	12,00 € (največ 3 številke v paketu)	12,00 € (največ 4 številke v paketu)	/	/
<b>Klici iz SLO v EU</b>	/	/	200 minut	300 minut	/	/
<b>Gostovanje v Srbiji in Makedoniji</b>	/	100 minut 100 sms-ov	300 minut 300 sms-ov 300 MB	2000 minut 2000 sms-ov 2 GB	/	/

*Vir: lastno delo.*



### 1.2.2 Prodajna ponudba T-2

T-2 ponuja pet mobilnih paketov. Brezčasni MINI in MIDI sta namenjena manj zahtevnim uporabnikom, saj ne vključujeta veliko enot. Brezčasni S vključuje neomejene klice in sms-e, ne vsebuje pa prenosa podatkov. Brezčasni M in L sta namenjena zahtevnejšim uporabnikom, saj imata vključen tudi prenos podatkov. Paketi so predstavljeni v tabeli 3 (T-2 d. o. o., brez datuma a).

Posebnost T-2 je, da ima svoje mobilno omrežje le v večjih slovenskih mestih. Kjer signal T-2 ni dostopen, lahko uporabnik brez doplačila uporablja enote iz svojega paketa v mobilnem omrežju TS. Slabost T-2 je, da v primerjavi z drugimi operaterji ponuja najpočasnejši mobilni prenos podatkov, obenem pa ne ponuja monete. Glavna prednost T-2 v primerjavi s konkurenco je (nizka) cena paketov, ki vsebujejo veliko enot. Brezčasni S je trenutno najcenejši naročniški paket, ki vključuje neomejene klice in sms-e (T-2, d. o. o., brez datuma a).

*Tabela 3: Mobilna prodajna ponudba T-2*

<b>Mobilni paket</b>	<b>Brezčasni MINI</b>	<b>Brezčasni MIDI</b>	<b>Brezčasni S</b>	<b>Brezčasni M</b>	<b>Brezčasni L</b>
<b>Mesečna naročnina</b>	5,99 €	6,99 €	9,99 €	13,99 €	17,99 €
<b>Pogovori</b>	Neomejeno v T-2 omrežja, 200 minut v ostala slovenska omrežja	Neomejeno v T-2 omrežja, 1000 minut v ostala slovenska omrežja	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
<b>Sms/mms</b>	200	1000	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
<b>Prenos podatkov v Sloveniji</b>	200 MB	1000 MB	/	10 GB	20 GB
<b>Prenos podatkov v EU</b>	200 MB	1000 MB	/	3 GB	3 GB
<b>Hitrost prenosa podatkov</b>	25/5 Mbit/s v TS 7/2 Mbit/s v T-2	25/5 Mbit/s v TS 7/2 Mbit/s v T-2	25/5 Mbit/s v TS 7/2 Mbit/s v T-2	25/5 Mbit/s v TS 7/2 Mbit/s v T-2	25/5 Mbit/s v TS 7/2 Mbit/s v T-2

*Vir: lastno delo.*

### 1.3 Prodajna ponudba Telekoma Slovenije

Telekom Slovenije ponuja štiri mobilne pakete, ki so namenjeni vsem uporabnikom mobilne telefonije. Dostopni A, B in C so namenjeni zahtevnejšim uporabnikom, vsi trije

pa imajo tudi možnost dodatne številke, kar pomeni, da lahko uporabniki za 13,99 € več na mesec v paket vključijo še eno oz. več števil, ki potem hkrati z nosilno številko porabljajo enote iz paketa. Dostopni Start je paket za manj zahtevne uporabnike, predvsem upokojeince, saj imajo ti v paketu neomejene pogovore v vsa slovenska omrežja, 500 enot pa lahko uporabijo v celoti za sporočila. Vsi upokojeinci oz. starejši od 60 let imajo na dostopne pakete vsak mesec 1,00 € popusta. Obenem TS ponuja tudi dva paketa za mlade, stare od 11 do 31 let. Paketi so predstavljeni v tabeli 4. Operater ima v primerjavi s konkurenco dražje cene paketov. Glavna prednost TS je, da sledi novim trendom na področju razvoja mobilne telefonije. Med prvimi v Sloveniji je ponudil omrežje LTE-advanced, ki je nadgradnja četrte generacije omrežja. Trenutno pa kot edini operater v Sloveniji ponuja napredno mobilno storitev VoLTE (voice over LTE), ki omogoča boljše kakovost govornih klicev. Operater omogoča tudi moneto, njegova slabost pa je predvsem cena, saj so paketi glede na vključene enote med dražjimi naročniškimi paketi (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma).

*Tabela 4: Mobilna prodajna ponudba Telekoma Slovenije*

<b>Mobilni paket</b>	<b>Dostopni A</b>	<b>Dostopni B</b>	<b>Dostopni C</b>	<b>Dostopni Start</b>	<b>Neodvisni A</b>	<b>Neodvisni B</b>
<b>Mesečna naročnina</b>	22,99 €	32,99 €	42,99 €	14,99 €	15,99 €	20,99 €
<b>Pogovori</b>	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeni klici v omrežju Telekom, za druga 500 enot	Neomejeno	Neomejeno
<b>Sms/mms</b>	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno		Neomejeno	Neomejeno
<b>Prenos podatkov v Sloveniji</b>	20 GB	50 GB	100 GB	500 MB	10 GB	20 GB
<b>Prenos podatkov v EU</b>	7 GB	9 GB	12 GB	500 MB	5 GB	20 GB
<b>Hitrost prenosa podatkov</b>	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s	150/50 Mbit/s
<b>Druga številka</b>	13,99 € (največ 2 številki v paketu)	13,99 € (največ 3 številke v paketu)	13,99 € (največ 5 številke v paketu)	/	/	/
<b>Klici iz SLO v EU</b>	20	120	120	/	/	/

*Vir: lastno delo.*

### 1.3.1 Prodajna ponudba Telemacha

Telemach ima v ponudbi tri mobilne pakete. Prvi je paket Več, ki je namenjen najmanj zahtevnim uporabnikom. Drugi je paket Še več, ki ima neomejene klice, sms-e in 15 GB ter ustreza večini uporabnikov. Zahtevnejšim uporabnikom pa je na voljo paket Največ, ki vključuje 50 GB prenosa podatkov. Paketa Še več in Največ omogočata tudi storitev druga številka, kar pomeni, da je v okviru paketa lahko še vključena ena številka, ki porablja iste enote kot nosilna številka. Paketi so predstavljeni v tabeli 5. Če ima naročnik pri Telemachu naročene tudi fiksne storitve, je upravičen do akcijskih cen mobilnih paketov, ki so navedene v tabeli 5. Ob tem pa Telemach še pogosto ponuja dodatne akcije za naročnike svojih tako mobilnih kot fiksnih storitev – več o tem v podpoglavju 2.2.4. Glavna slabost Telemacha je, da mobilni signal operaterja v nekaterih delih Slovenije še ni tako razvit kot signal TS ali A1, operater pa ne omogoča niti monete (Telemach, d. o. o., brez datuma a).

*Tabela 5: Mobilna prodajna ponudba Telemacha*

Mobilni paket	VEČ	ŠE VEČ	NAJVEČ
Mesečna naročnina	7,00 €	16,00 €	26,00 €
Pogovori	Neomejeno v Telemach omrežja, 120 minut v ostala slovenska omrežja	Neomejeno	Neomejeno
Sms/mms	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
Prenos podatkov v Sloveniji	600 MB	15 GB	50 GB
Prenos podatkov v EU	2 GB	4,4 GB	7,1 GB (200 MB v ZDA)
Hitrost prenosa podatkov	100/20 Mbit/s	100/20 Mbit/s	100/20 Mbit/s
Druga številka		10,00 € (največ 2 številki v paketu)	10,00 € (največ 2 številki v paketu)
Akcijska cena v primeru fiksnih storitev prek Telemacha	5,50 €	13,00 €	21,00 €

*Vir: lastno delo.*

## 1.4 Tržni deleži

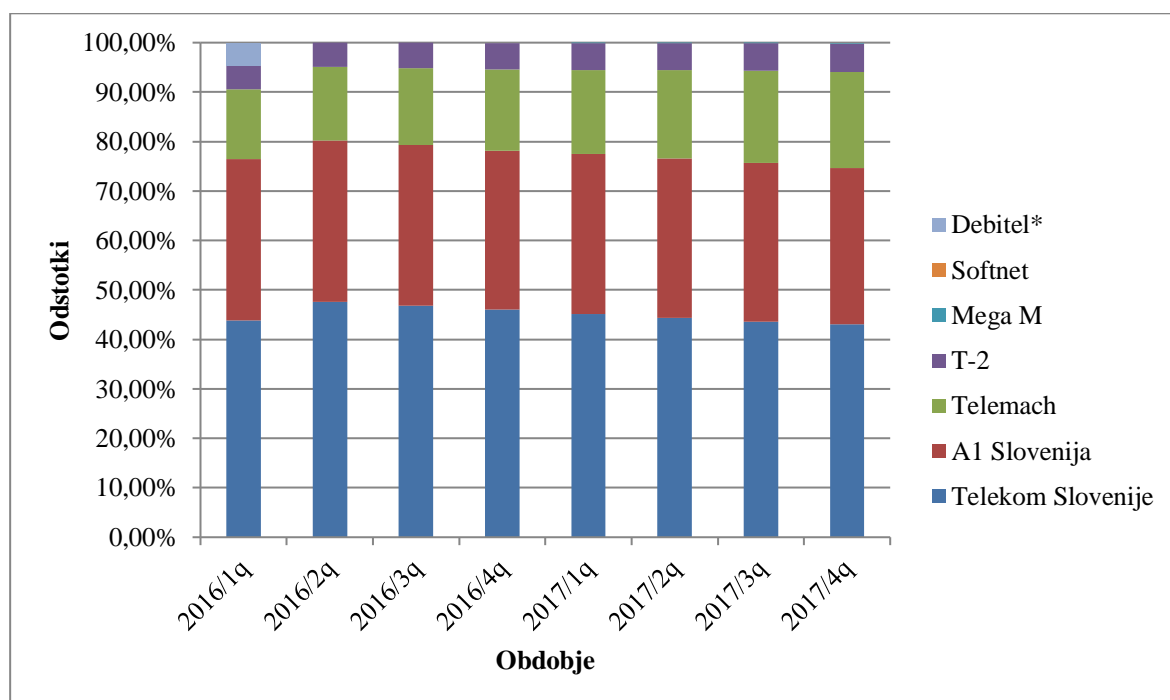
Mobilne storitve lahko uporabljajo uporabniki kot predplačniki (v nadaljevanju PP) ali naročniki, ki za svoje storitve vsak mesec plačujejo naročnino. Na trgu mobilne telefonije

se v zadnjem času pojavlja vse več predplačniških ponudnikov mobilne telefonije, ki konkurirajo s svojo nizko ceno; nekateri od teh so npr. Hofer Telekom, Izimobil, BOB, Spar, Petrol.

Med PP in naročniki sta dve ključni razliki. Prva je, da prek PP ne morejo imeti vezave oz. ne morejo kupiti mobilnega aparata po akcijski ceni, naročniki pa imajo omogočen nakup mobilnega aparata prek vezave po subvencionirani ceni. Druga je v tem, da morajo PP uporabniki praviloma sami skrbeti za to, da imajo določeno stanje na računu in da lahko uporabljajo storitve. Nekateri ponudniki, kot je npr. Hofer Telekom, omogočajo, da se plačilo za polnitev računa vsak mesec samodejno nakaže prek trajnika. Naročniki pa običajno plačujejo storitve za predhodni mesec.

Iz slike 1 je razvidno, da je imel konec tretjega četrtletja 2017 največji delež mobilnih naročnikov Telekom Slovenije – ta delež znaša 43,0 odstotkov (v nadaljevanju %). Z 31,7-% tržnim deležem je drugi A1. V primerjavi s predhodnim obdobjem se je delež obema zmanjšal. Telemachu in T-2 sta se tržna deleža v primerjavi s predhodnim obdobjem povečala, in sicer Telemachu na 19,3 % in T-2 na 5,8 %. Medtem so tržni deleži najmanjših ponudnikov ostali nespremenjeni. Skupno število naročnikov mobilne telefonije se je konec opazovanega četrtletja povečalo za 1,2 % (AKOS, 2018, str. 23).

*Slika 1: Deleži naročnikov po operaterjih*

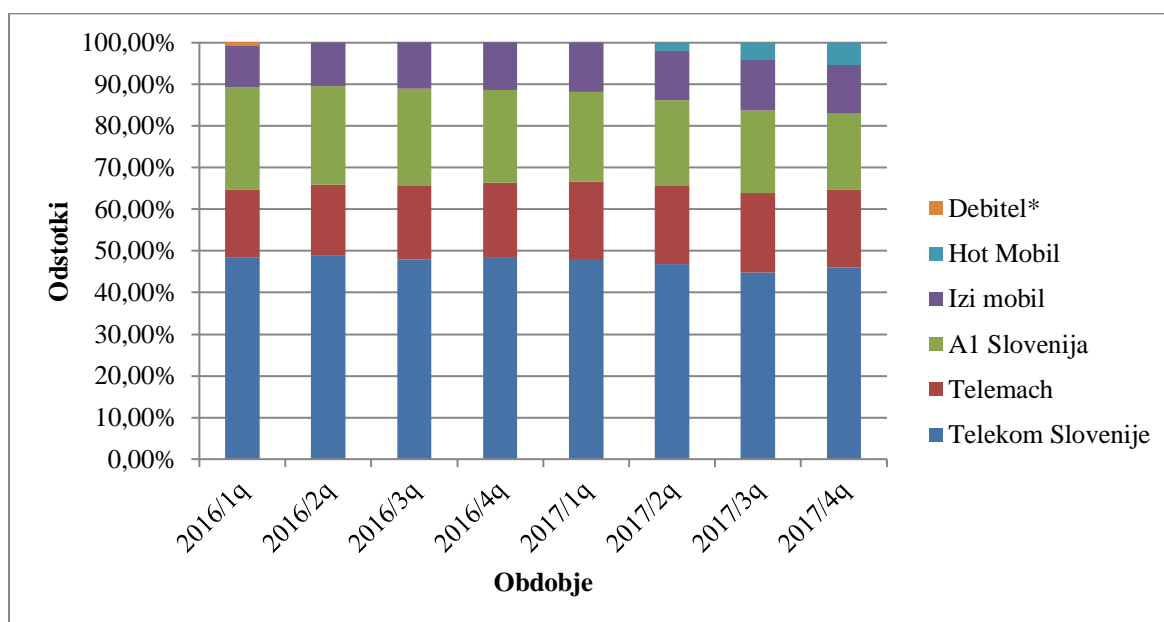


\*Pripojitev družbe Debitel, d. d. k družbi Telekom Slovenije d. d. se je zaključila dne 1.6.2016

*Prirejeno po AKOS (2018).*

Kot je razvidno iz slike 2, je imel v tretjem četrtletju 2017 največji delež med predplačniki Telekom Slovenije – ta je znašal 46,0 %, kar je 1,1 % več kot v predhodnem obdobju. Tržni delež se je zmanjšal A1, in sicer na 18,6 %, enako pa se je tržni delež zmanjšal tudi pri Telemachu na 18,6 %. Tržni delež se je povečal pri Hot Mobilu, in sicer s 4,0 % na 5,3 %. Skupno število predplačnikov mobilne telefonije pa je v primerjavi s preteklim četrtletjem večje za 0,5 % (AKOS, 2018, str. 24).

Slika 2: Deleži predplačnikov po operaterjih



\*Pripojitev družbe Debitel, d. d. k družbi Telekom Slovenije d. d. se je zaključila dne 1.6.2016

Prirajeno po AKOS (2018).

## 2 FIKSNE STORITVE

Fiksne storitve vključujejo vse: od stacionarnih telefonov, interneta do televizije, v nekaterih primerih pa tudi mobilne storitve. Pri vsaki storitvi so možne tudi dodatne storitve (npr. dokup hitrejšega interneta), ki izboljšajo uporabnikovo izkušnjo.

Razlog, zakaj ima večina gospodinjstev fiksni priključek je internet. Ta se uporablja za osebno komunikacijo, oglaševanje podjetij, prenos informacij, prenos datotek itd. Na spletu so dostopni tudi digitalni mediji v obliki besedil, zvokov in videov. Na svetu je več milijonov naprav, kot so računalniki, mobilni telefoni, sateliti, pametne hiše, hladilniki, ki med sabo komunicirajo s pomočjo interneta (Crovella & Krishnamurthy, 2006, str. 3).

## 2.1 Tehnologije pri fiksnih storitvah

Pri fiksnih storitvah poznamo več tehnologij, prek katerih se lahko uporabnik poveže na določenega ponudnika. Vsi operaterji ne ponujajo povezav prek vseh omrežij; glavne tehnologije v Sloveniji so:

- bakrena tehnologija, ki omogoča xDSL (ADSL/VDSL);
- FTTH (fiber to the home) oz. optično omrežje;
- OŠO (odprto širokopasovno omrežje);
- kabelsko omrežje;
- dostop do fiksnih storitev pa je v izjemnih okoliščinah možen tudi prek mobilne tehnologije LTE ali s hibridnim dostopom (baker + LTE).

Tehnologija, v katero se trenutno največ vlaga, je FTTH oz. optika. Vsak operater si želi čim bolj razširiti svojo mrežo optičnega omrežja. Operater, ki ima na določenem območju optiko, je običajno tudi najbolj priljubljen ponudnik fiksnih storitev v tistem območju. Ko določen operater zgradi svoje optične kapacitete na določenem območju, drug operater ne gradi optike na tem območju.

Glede fiksnih storitev je v Sloveniji prevladujoč operater TS. Zaradi prevladujočega položaja in določil AKOS-a mora TS svoje omrežje ponuditi tudi ostalim ponudnikom (konkurenci), tako lahko ti gostujejo in svojim strankam ponujajo storitve na omrežju TS. T-2 in Telemach imata tako vsak svoje omrežje, ki ga kombinirata z omrežjem družbe TS. A1 nima svojega omrežja in ponuja svoje storitve samo prek fiksnega omrežja TS. V praksi se še vedno kaže, da je najbolje imeti storitve pri operaterju prek omrežja od samega operaterja. Problem se pojavi predvsem v primeru nedelovanja storitev. Takrat mora naročnik obvestiti svojega ponudnika, ponudnik pa mora potem naprej sporočiti napako na TS. Zaradi tega se odpravljanje napak pogosto zavleče, stranke pa so posledično nezadovoljne.

## 2.2 Prodajne ponudbe

Prodajne ponudbe operaterjev sem zbral in prikazal v obliki tabel. V tabelah predstavljam, koliko enot vključuje določen paket v okviru svoje osnovne cene. Pri tem sem bil osredotočen na ceno paketa, hitrost interneta, število TV-programov, možnost ogleda nazaj in akcijsko ceno paketa. Večina fiksnih paketov ima vključene minute za klice iz stacionarnega omrežja, vendar sem to storitev pri prodajnih ponudbah izločil zaradi nepopularnosti.

Pri fiksnih ponudbah se pojavlja ista težava kot pri mobilnih paketih. Mnoge stranke imajo starejše pakete, a si jih ne spremenijo v novejše pakete pri sedanjem ponudniku, temveč gredo raje k drugemu ponudniku. Pri tem imajo stranke običajno občutno večji prihranek, saj imajo pri fiksnih ponudbah operaterji za nove naročnike praviloma boljše akcije kot za

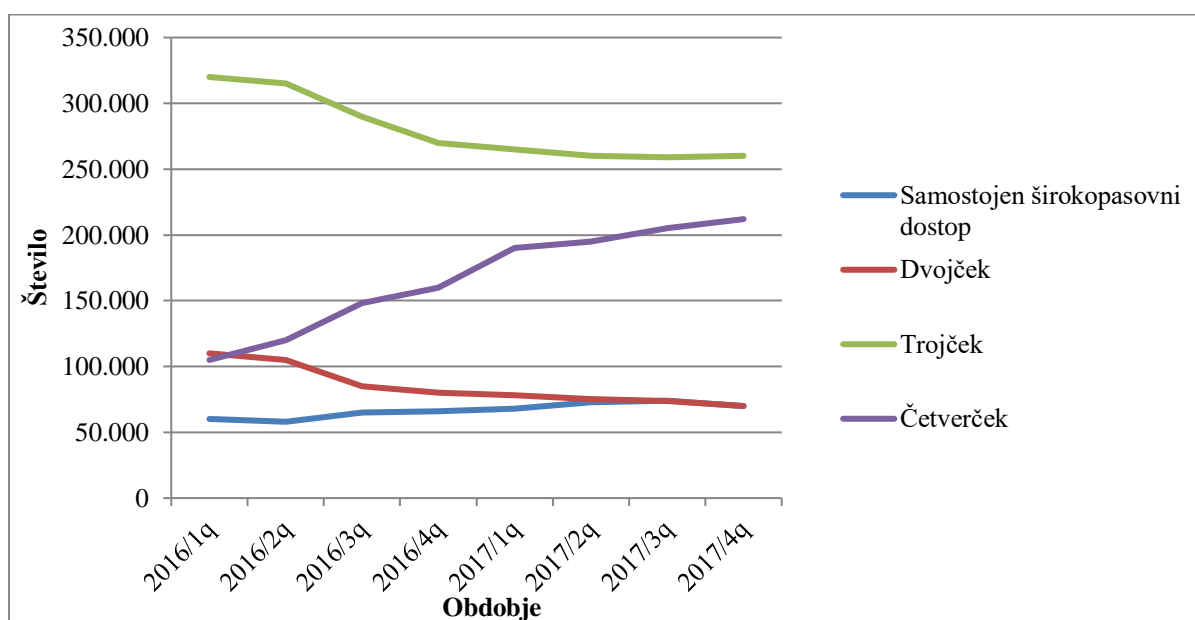
obstoječe naročnike. Zdaj postajajo vedno bolj priljubljeni konvergenčni paketi – to so paketi, ki vključujejo več kot eno vrsto storitev (internet, TV, mobilna telefonija, stacionarna telefonija).

Poznamo več vrst konvergenčnih paketov (AKOS, 2018, str. 53):

1. Dvojček (Double play) vključuje dve storitvi – to so lahko mobilna telefonija, televizija, internet, stacionarna telefonija.
2. Trojček (Triple play) vključuje tri storitve fiksnih storitev – to so običajno internet, TV in stacionarna telefonija.
3. Četverček (Quadruple play) vključuje trojčka in zraven še dodatno mobilno telefonijo.

Vse manj priljubljeni postajajo dvojčki in trojčki, predvsem na račun vedno bolj priljubljenih četverčkov. Slednji postajajo vedno bolj priljubljeni predvsem na podlagi cene, saj so četvorčki praviloma cenejši, kot pa če bi imel naročnik trojčka in samostojen paket za mobilne storitve pri različnih operaterjih ali celo pri istem operaterju. Obenem pa četvorčki omogočajo večjo povezanost storitev, kar je dobro za ponudnike storitev, saj več storitev kot ima naročnik pri njih, težje bo šel stran k drugemu ponudniku. Četverčke trenutno ponujata le T-2 in TS, drugi operaterji pa večinoma ponujajo trojčke, mobilni paket in dodatne popuste za povezane storitve. V sliki 3 je prikazano gibanje števila priključkov glede na pakete storitev v obdobju zadnjih dveh let.

*Slika 3: Gibanje števila priključkov glede na pakete storitev*



*Prirjeno po AKOS (2018).*

### 2.2.1 Prodajna ponudba A1

A1 (Amis) ima v svoji ponudbi tri pakete. Paketi so predstavljeni v tabeli 6. Paketi so trojčki, ki vključujejo internet, stacionarno telefonijo in televizijo. Če stranka ne želi imeti vključenega stacionarnega telefona, dobi zato na mesec 1,00 € popusta pri mesečni naročnini. Enako velja tudi, če stranka ne potrebuje TV – v tem primeru dobi pri Kombo S 2,00 € popusta, pri Kombo M 4,00 € popusta in pri Kombo L 6,00 € popusta. Paketa brez interneta ni možno imeti. Na paketih je v primeru vezave možna akcijska cena. Akcija je popust na naročnino, in sicer 10,00 € (če ima naročnik prek A1 še mobilne storitve 12,00 €) na mesec za 24 mesecev. Posebnost A1 je, da lahko isto akcijo izkoristijo tako obstoječi kot novi naročniki. Slabost A1 je povezana z ogledom nazaj, saj operater na HD-kanalih ne omogoča ogleda nazaj (A1 Slovenija, d. d., brez datuma b).

Tabela 6: Fiksna prodajna ponudba A1

	<b>A1 KOMBO S</b>	<b>A1 KOMBO M</b>	<b>A1 KOMBO L</b>
<b>Mesečna naročnina</b>	34,99 €	46,99 €	56,99 €
<b>Hitrost interneta</b>	FTTH: 20/1 VDSL: 20/1	FTTH: 50/10 VDSL 30/5	FTTH: 100/20 VDSL: 40/10
<b>Št. TV-programov</b>	95	160	210
<b>Ogled nazaj</b>	3,00 €, brezplačen prve 3 mesece (7 dni)	3,00 €, brezplačen prve 3 mesece (7 dni)	Da (7 dni)
<b>Akcijška cena</b>	24,99 €	36,99 €	46,99 €

Vir: lastno delo.

### 2.2.2 Prodajna ponudba T-2

T-2 ima v svoji ponudbi 12 paketov, med katerimi so najbolj priljubljeni paketi T4 in paket Oranžni diamant. Novi naročniki lahko na pakete koristijo 25,00 % popusta za eno leto. Obstoječi naročniki se morajo za ugodnosti dogovarjati individualno (ugodnosti so slabše kot 25,00 % popusta). Iz tabele 7 je razvidno, da je glavna prednost paketov, da v okviru dane cene ponujajo najhitrejši internet med slovenskimi operaterji. Drugi operaterji imajo v osnovnih paketih maksimalno hitrost na optiki do 100/40, za več pa so potrebna dodatna doplačila (T-2, d. o. o., brez datuma b).

T-2 paketi pa imajo v svoji ponudbi tudi nekaj posebnosti. Prva posebnost je, da osnovna cena večine paketov ne vključuje programske sheme za TV – paket vključuje samo radijske programe. To pomeni, da če želi naročnik gledati TV-programe, mora za to doplačati. Osnovna najcenejša programska shema, ki vključuje 60 TV-programov, stane 2,99 € na mesec. Druga posebnost je, da je pri določenih paketih možno izbirati, ali bi



imeli v paketu vključeno stacionarno številko ali mobilni paket, obe možnosti pa nimata vključenih enot, zato se vse plačuje po porabi (T-2, d. o. o., brez datuma b).

T-2 je trenutno edini ponudnik v Sloveniji, ki strankam ponuja naprednejši komunikator za IP-televizijo. Njegov najnovejši komunikator namreč omogoča ogled TV v 4K (UHD).

*Tabela 7: Fiksna prodajna ponudba T-2*

	<b>T-2 T4 Start</b>	<b>T-2 T4 Mega</b>	<b>T-2 T4 Giga</b>	<b>T-2 T4 Tera</b>	<b>T-2 Oranžni diamant</b>	<b>T-2 Oranžni Optimum</b>
<b>Mesečna naročnina</b>	35,99 €	36,99 €	40,99 €	47,99 €	64,99 €	49,99 €
<b>Hitrost interneta</b>	FTTH: 5/5 VDSL: 4/0,5	FTTH: 100/10 VDSL: 20/2	FTTH: 200/20 VDSL: 20/2	FTTH: 300/50 VDSL: 20/10	FTTH: 500/100 VDSL: 40/20	FTTH: 100/10 VDSL: 20/2
<b>TV-programi</b>	130	Samo radijski programi	Samo radijski programi	Samo radijski programi	230 + ena brezplačna programska opcija	170
<b>Ogled Nazaj</b>	4,99 € (3 dni)	4,99 € (3 dni)	4,99 € (3 dni)	Da (3 dni)	Da (7 dni)	Da (7 dni)
<b>Mobilna telefonija</b>	2 x mobilni paket z enotami po porabi	2 x mobilni paket z enotami po porabi	2 x mobilni paket z 200 enotami	2 x mobilni paket s 400 enotami	1 x Neomejeni klici/sms-i, 10 GB	1 x 1000 minut, 1000 sms-i, 1000 MB
<b>Akcijska cena</b>	26,99 €	27,74 €	30,74 €	35,99 €	61,49 €	39,98 €

*Vir: lastno delo.*

### 2.2.3 Prodajna ponudba Telekoma Slovenije

Telekom Slovenije ima v ponudbi tri Trio (trojčki) pakete in dva Modra paketa (čtetvorčki). Paketi so predstavljeni v tabeli 8. Novi naročniki na paketih Trio imajo v primeru dveletne vezave 12 mesecev akcijsko ceno 29,99 € na mesec, za nove naročnike paketov Modri pa velja akcijska cena 49,99 za 12 mesecev. Obstoječi naročniki imajo v primeru dveletne vezave iste akcijske cene, a imajo popust za tri mesece in ne za 12 mesecev. TS ponuja v primerjavi s konkurenco največji popust v okviru paketa za nove naročnike fiksnih paketov (Trio C 26,00 € popusta na naročnino za 12 mesecev, kar je 318,00 € prihranka). Zaradi precejšnje razlike med popusti na naročnino za nove in obstoječe naročnike (Trio C 26,00 € popusta na naročnino za tri mesece, kar je 78,00 € prihranka, razlika pa je 240,00 €)

prihaja do nejevolje med dolgoletnimi obstoječimi naročniki. Namesto popusta na naročnino lahko novi in obstoječi naročniki koristijo isto akcijo, in sicer 40 % popusta na redno ceno izdelka (TV, telefon, računalnik). Pri Trio paketih je možno pridobiti dodatne popuste na mesečno naročnino. Te lahko posamezni naročniki pridobijo, če so člani AMZS (3,00 €), upokojenci (1,00 €), invalidi (2,00 €) ali če imajo v gospodinjstvu kakega študenta (2,00 €). Vsi paketi s televizijo pri TS imajo v osnovno ceno paketa vključen ogled nazaj za 7 dni. Obenem pa novejši komunikatorji TS omogočajo tudi dostop do različnih brezplačnih aplikacij na TV (npr. YouTube) (Telekom Slovenije, d. d., brez datuma).

Telekom Slovenije lahko za svoje pakete uporablja le svoje omrežje, kar je prednost, saj lahko pri namestitvi priključka in odpravi napak vse uredi sam in ni vmes nobenih posrednikov.

*Tabela 8: Fiksna prodajna ponudba Telekoma Slovenije*

	<b>TRIO A</b>	<b>TRIO B</b>	<b>TRIO C</b>	<b>Modri Net</b>	<b>Modri Svet</b>
<b>Mesečna naročnina</b>	39,99 €	45,99 €	55,99 €	57,99 €	69,99 €
<b>Hitrost interneta</b>	FTTH: 10/2 VDSL: 10/2	FTTH: 10/2 VDSL: 10/2	FTTH: 100/20 VDSL: 10/2	FTTH: 100/40 VDSL: 30/5	FTTH: 100/40 VDSL: 30/5
<b>Št. TV-programov</b>	125	155	265	110	235
<b>Ogled nazaj</b>	Da (7 dni)	Da (7 dni)	Da (7 dni)	Da (7 dni)	Da (7 dni)
<b>Mobilne storitve</b>	/	/	/	Neomejeni klici/sms-i, 20 GB	Neomejeni klici/sms-i, 20 GB
<b>Druga številka</b>	/	/	/	13,99 (največ 2 številki v paketu)	13,99 (največ 3 številke v paketu)
<b>Akcijska cena</b>	29,99 €	29,99 €	29,99 €	49,99 €	49,99 €

*Vir: lastno delo.*

#### 2.2.4 Prodajna ponudba Telemacha

Telemach ima glede na tehnologijo, prek katere poteka paket, na voljo različne pakete. Večina paketov poteka prek omrežja TS. Operater ima v ponudbi več kot 20 paketov. Osredotočil se bom na najbolj priljubljene pakete – to so paketi prek optike TS in paketi, ki potekajo prek Telemachove optike ali kabla. Paketi so predstavljeni v tabeli 9. Pakete prek optike TS je možno sklepati samo na območju z optiko TS. Novi naročniki lahko pri

paketi izkoristijo akcijsko ceno oz. 10 % popusta na osnovno naročnino. Obstoječi naročniki ne morejo koristiti nobenih akcij na fiksnem delu (Telemach, d. o. o., brez datuma b).

Paketi prek Telemachovega kableskega ali optičnega omrežja so glede na ceno in vključene storitve bolj konkurenčni. Problem pri kablskem dostopu je v tem, da je hitrost interneta precej nestabilna, saj je odvisna od števila naročnikov na kablu. Pri paketih prek Telemachovega omrežja je v primeru vezave možno dobiti 25 % popusta na naročnino za 6 mesecev, omenjena akcija pa velja za nove in obstoječe naročnike. Telemach za svoje naročnike tako mobilnih kot tudi fiksnih storitev (ne glede na to, prek katerega omrežja) pogosto pripravi akcije, povezane z mobilnim delom. Trenutno je aktualna akcija, ki naročniku, ki ima prek Telemacha sklenjene tako fiksne kot mobilne storitve, eno leto ponuja akcijsko ceno 5,50 € pri paketu Še več v primerjavi z redno ceno, ki znaša 16,00 € (Telemach, d. o. o., brez datuma c).

Tabela 9: Fiksna prodajna ponudba Telemacha

	TS OPTIKA				TELEMACH KABELSKO OMREŽJE/OPTIKA			
	Telemach D3i Optika Mix S	Telemach D3i Optika Mix M	Telemach D3i Optika Mix L	Telemach D3i Optika Mix XL	Telemach Silver	Telemach Gold Trojka	Telemach Gold Trojka Extra	Telemach Gold Trojka Premium
<b>Mesečna naročnina</b>	45,90 €	55,90 €	65,90 €	85,90 €	36,00 €	49,50 €	54,50 €	69,50 €
<b>Hitrost interneta</b>	FTTH: 20/20	FTTH: 20/20	FTTH: 20/20	FTTH: 60/60	FTTH: 40/40 kabel: 40/1	FTTH: 70/70 kabel: 70/2	FTTH: 150/150 kabel: 150/4	FTTH: 220/220 kabel: 220/6
<b>Št. TV kanalov</b>	76	129	133 + HBO Premium	133 + HBO Premium	126	159 + Cinestar TV Premiere	222 + Cinestar TV Premiere	232 + Cinestar TV Premiere +HBO Premium
<b>Ogled Nazaj</b>	Da (3 dni)	Da (3 dni)	Da (3 dni)	Da (3 dni)	1,50 € (3 dni)	1,50 € (3 dni)	Da (3 dni)	Da (3 dni)
<b>Akcijska cena</b>	41,31 €	50,31 €	59,31 €	77,31 €	27,00 €	37,13 €	41,63 €	52,13 €

Vir: lastno delo.

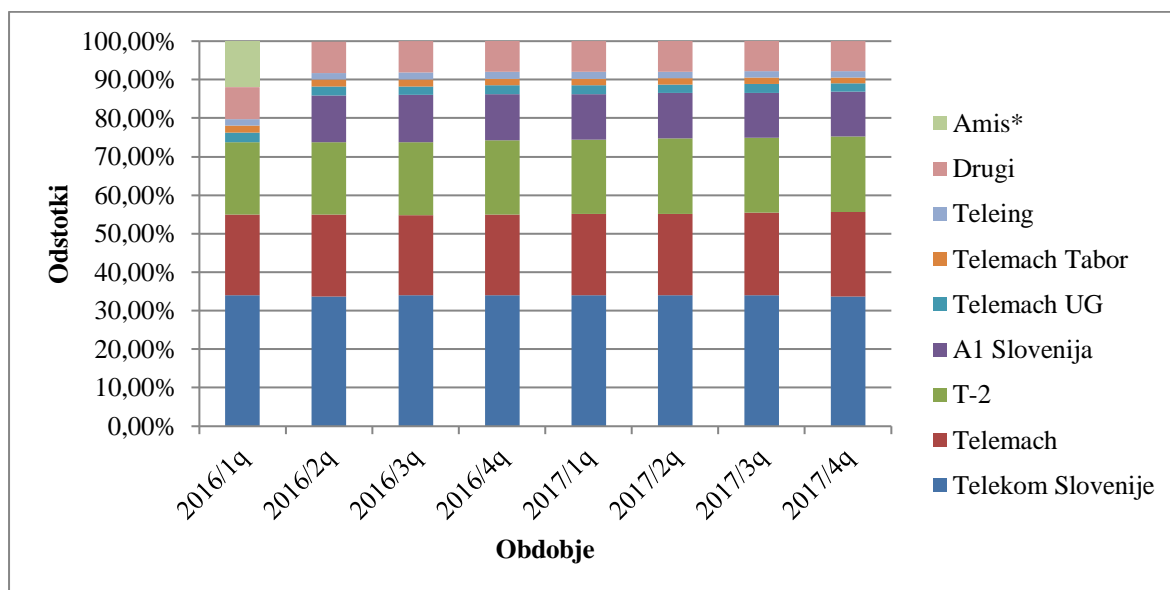
## 2.3 Tržni deleži

Pri fiksnih storitvah sem se osredotočil na tržne deleže pri širokopasovnem dostopu do interneta in na tržne deleže ponudnikov IP-televizije.

Konec tretjega četrtnetja 2017 je imel Telekom Slovenije 32,7 % tržnega deleža priključkov fiksnega širokopasovnega dostopa do interneta, kar je 0,3 % manj kot v predhodnem obdobju. Večji delež kot v predhodnem obdobju je imel Telemach, in sicer 21,6 %, tržni delež pa se je povečal tudi T-2 na 19,6 %. A1 Slovenija je imel enak (11,7 %) tržni delež kot v predhodnem obdobju. Iz slike 4 je razvidno, da je v Sloveniji tudi več manjših ponudnikov, ki imajo minimalni delež na trgu širokopasovnega dostopa do interneta (AKOS, 2018, str. 23).

Število priključkov fiksnega širokopasovnega dostopa do interneta se je v primerjavi s preteklim četrtnetjem zvišalo za 0,4 %. Porast števila širokopasovnega dostopa do interneta je konec opazovanega četrtnetja zabeležil Telekom Slovenije, medtem ko so ostale družbe – Telemach, T-2 in A1 – zabeležile padec (AKOS, 2018, str. 23).

Slika 4: Tržni deleži ponudnikov širokopasovnega dostopa do interneta



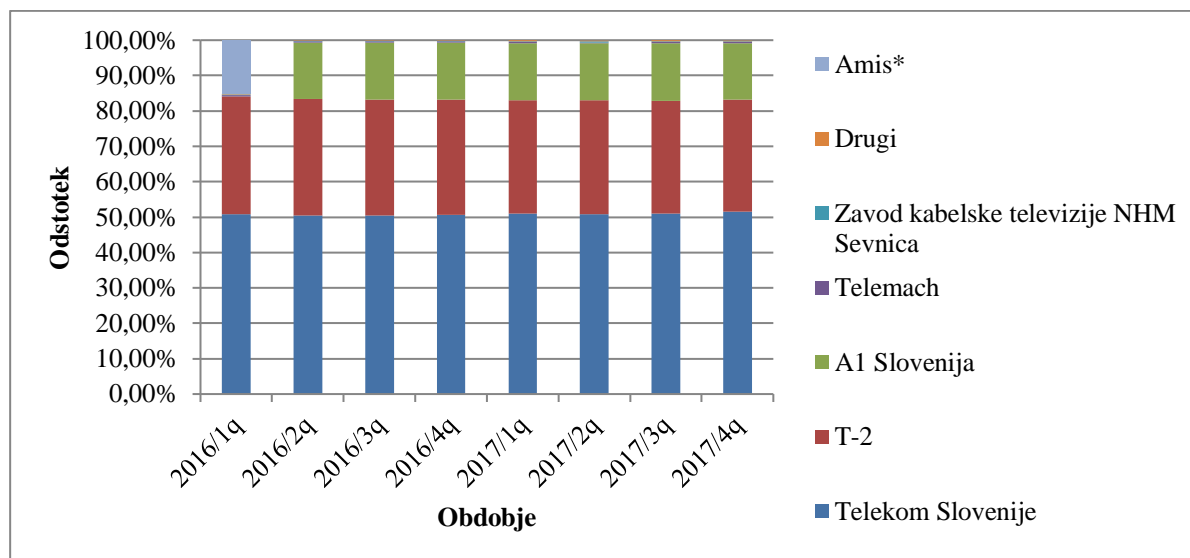
\*Pripojitev družbe Amis, d. o. o. k družbi A1 Slovenija, d. d. se je zaključil dne 1.4.2016

Prirjeno po AKOS (2018).

Telekom Slovenije je imel na koncu tretjega četrtnetja 2017 največji tržni delež IP-televizije, ki znaša 51,5 %. Drugi največji delež je imel T-2 z 31,7 % tržnega deleža, ki se je glede na predhodno četrtnetje zmanjšal, tržni delež pa se je zmanjšal tudi A1, in sicer na 16,0 %. Telemach je imel pri IP-televiziji tržni delež le 0,3 %, vendar je znašal njegov tržni delež pri kabelski televiziji kar 58,1 %. Iz slike 5 je razvidno, da je v Sloveniji tudi več manjših ponudnikov, ki imajo minimalni delež na trgu ponudnikov IP-televizije. Rast

števila priključkov IP-televizije so konec tretjega četrtertletja 2017 zabeležile vse družbe. Število priključkov IP-televizije se je v primerjavi s predhodnim četrtertletjem povečalo za 2,1 % (AKOS, 2018, str. 53).

Slika 5: Tržni deleži ponudnikov IP-televizije



\*Pripojitve družbe Amis, d. o. o. k družbi A1 Slovenija, d. d. se je zaključil dne 1.4.2016

Prirjeno po AKOS (2018).

## SKLEP

V okviru pričujoče zaključne naloge sem primerjal prodajno ponudbo in tržne deleže glavnih ponudnikov telekomunikacijskih storitev v Sloveniji. Ugotovil sem, da je v Sloveniji ponudba tako mobilnih kot fiksnih ponudnikov zelo obsežna in je težko izbrati pravega ponudnika samo glede na ceno in ponudbo, kaj naj bi vključeval paket, saj pri tem v osnovi ni velikih razlik. Pri izbiri ponudnika je treba najprej premisliti o uporabnikovih potrebah. Te so zelo različne – nekaterim veliko pomenijo vrhunske najnovejše storitve in hiter internet, drugim pa je pomembno le, da storitve imajo, saj uporabljajo le osnovne. Na podlagi lastnih potreb si lahko uporabnik izbere primeren paket in se odloči za določenega operaterja.

Število uporabnikov/naročnikov mobilnih in fiksnih storitev vztrajno raste iz četrtertletja v četrtertletje, zato je tudi v prihodnosti pričakovana nadaljnja rast. Posledično morajo biti ponudniki telekomunikacij s svojimi prodajnimi ponudbami in akcijami agresivni, da bi pridobili nove naročnike oz. obdržali obstoječe naročnike, kar je še pomembnejše.

Menjave fiksnih in mobilnih operaterjev postajajo vse preprostejše. Večino prenosov med operaterji lahko opravimo že kar prek spleta ali s klicem na klicni center. Ponudniki morajo zato veliko pozornosti posvetiti zadrževanju obstoječih naročnikov. Vedno bolj priljubljene postajajo tako imenovane prodajne kampanje, kjer svetovalci v podjetju kličejo

(večinoma že obstoječe) stranke in jim ponujajo dodatne storitve ali posodobitev obstoječih storitev pri operaterju.

## LITERATURA IN VIRI

1. Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (2018). *Poročilo o razvoju trga elektronskih komunikacij za četrto četrtletje 2017*. Ljubljana: Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.
2. A1 Slovenija, d. d. (brez datuma a). *Naročniški paketi*. Pridobljeno 15. aprila 2018 iz <https://www.a1.si/narocniski-paketi/orto>
3. A1 Slovenija, d. d. (brez datuma b). *TV paketi*. Pridobljeno 15. aprila 2018 na spletnem naslovu <https://www.a1.si/tv-paketi>
4. Crovella, M. & Krishnamurthy, B. (2006). *Internet measurement: infrastructure, traffic, and applications*. Chichester: J. Wiley & Sons.
5. Deloitte Development LLC. (2018). *2018 Telecommunications Industry Outlook*. Pridobljeno 31. aprila 2018 iz <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/telecommunications-industry-outlook.html#1>
6. El-Darwiche, B., Péladeau, P., Rupp, C. & Groene, F. (2017). *2017 Telecommunications Trends*. Strategy&. Pridobljeno 31. aprila 2018 iz <https://www.strategyand.pwc.com/media/file/2017-Telecommunications-Trends.pdf>
7. T-2, d. o. o. (brez datuma a). *Vsi paketi*. Pridobljeno 15. aprila 2018 iz [https://www.t-2.net/mobilnipaketi?gclid=EAIaIQobChMIw7bX67P12QIVxpIYCh0IGwk1EAAYASABEgJ-3PD\\_BwE](https://www.t-2.net/mobilnipaketi?gclid=EAIaIQobChMIw7bX67P12QIVxpIYCh0IGwk1EAAYASABEgJ-3PD_BwE)
8. T-2, d. o. o. (brez datuma b). *Paketi*. Pridobljeno 15. marca 2018 na spletnem naslovu <https://www.t-2.net/paketi>
9. Telekom Slovenije, d. d. (2018, 26. februar). *Osvežitev starejših mobilnih paketov Telekoma Slovenije s 1. 4. 2018*. Pridobljeno 15. aprila 2018 iz <http://www.telekom.si/info-in-obvestila/spremembe-pogojev>
10. Telekom Slovenije, d. d. (brez datuma). *Vsi paketi*. Pridobljeno 22. aprila 2018 iz <http://www.telekom.si/zasebni-uporabniki/paketi/vsi-paketi>
11. Telemach, d. o. o. (brez datuma a). *Naročniški paketi*. Pridobljeno 15. aprila 2018 iz <https://telemach.si/mobilna-telefonija/narocniski-paketi?tab=nisem-narocnik-fiksnih-storitev>
12. Telemach, d. o. o. (brez datuma b). *Paketi izven kabelskega omrežja*. Pridobljeno 15. aprila 2018 iz <https://telemach.si/paketi/paketi-izven-kabelskega-omrezja>
13. Telemach, d. o. o. (brez datuma c). *Paketi v kabelskem omrežju*. Pridobljeno 15. aprila 2018 iz <https://telemach.si/paketi/paketi-v-kabelskem-omrezju-telemach?tab=gold-trio-bundles>
14. Qualcomm Incorporated. (2014, 9. julij). *The Evolution of Mobile Technologies: 1G to 2G to 3G to 4G LTE*. Pridobljeno 15. aprila 2018 iz <https://www.qualcomm.com/documents/evolution-mobile-technologies-1g-2g-3g-4g-lte>

15. Žižmond, E., Kračun, D. Stramšak, D. & Pristavnik, B. (1999). *Evropski trg telekomunikacijskih storitev*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.