Uuring: eestlased tahaksid mobiilioperaatorit vahetada palju kiiremini, kui seadus seda lubab

8 aastat tagasi - 02.08.2018 Autor: AM

Küsitlusfirma Norstat viis läbi üle-eestilise uuringu, mille kohaselt ootab 81 protsenti inimestest, et mobiilioperaatori vahetamine toimuks kiiremini, kui praegu riiklikult määratud.

Uuringu kohaselt oleks 39 protsenti inimestest nõus ootama operaatorivahetusega vaid ühe, 34 protsenti kolm ning kaheksa protsenti viis päeva. Vaid 18 protsenti inimestest olid nõus nädalase üleminekuajaga, nagu see praegu Eestis keskmiselt on.

Uuringu tellinud Tele2 tegevjuhi Chris Robbinsi sõnul on praeguse korra järgi kehtiv kuni kuue tööpäeva pikkune üleminekuperiood liiga pikk ning kliendile ebamugav. „Kõik kliendid ootavad ja väärivad, et nende otsus viiakse ellu nii kiirelt, kui võimalik. See on ausalt öeldes piinlik, et pakume klientidele üht kõige kehvemat operaatori vahetamise protsessi kogu Euroopas. Ja seda Eestis, kus me veame digitaalset innovatsiooni nii paljudes valdkondades.“

„Kuna operaatori vahetus on kunstlikult ebamugavam, kui see päriselt olema peaks, siis ei hakka osad inimesed vahetusele mõtlemagi, mis piirab tugevalt vaba konkurentsi ning paremate tingimuste saamist. Muudes teenusvaldkondades, näiteks panganduses tunduks selline ajaline piirang ju täiesti ebamõistlik. Reaalsus on, et me ei taha, et meie kliendid lahkuksid, kuid kui nad on selle otsuse teinud, siis peaks see toimuma nii kiiresti kui võimalik,“ ütles Robbins.

“Kliendi jaoks oleks kiirem üleminekuaeg palju mugavam, sest nädala jooksul võib paljugi juhtuda. Pole haruldane, et mingil tehnilisel või bürokraatlikul põhjendusel hoitakse klientidest poolvägisi kinni ning inimene avastab nädala möödudes, tal ei toimi enam ei vana, ega ka uue operaatori SIM-kaart,” lisas Robbins.

Tegevjuhi sõnul on olemas nii kliendipoolne soov kiiremaks protsessiks, tehniline võimekus ja digitaalset innovatsiooni vedava riigi kuvand, et olla oma klientide jaoks parim. „Ma arvan, et Eesti peaks olema siin liider. Kliendil on sellest selge ja oluline kasu ning see ongi ju eesmärk,“ ütles Robbins.

- Uudised

- Andmeside
- Mobiiltelefonid

Pilt

