

Urząd Komunikacji Elektronicznej
Departament Analiz Rynku Telekomunikacyjnego
Wydział Analiz

Analiza ofert telefonii stacjonarnej
dla klientów biznesowych

Wrzesień 2008

Spis treści

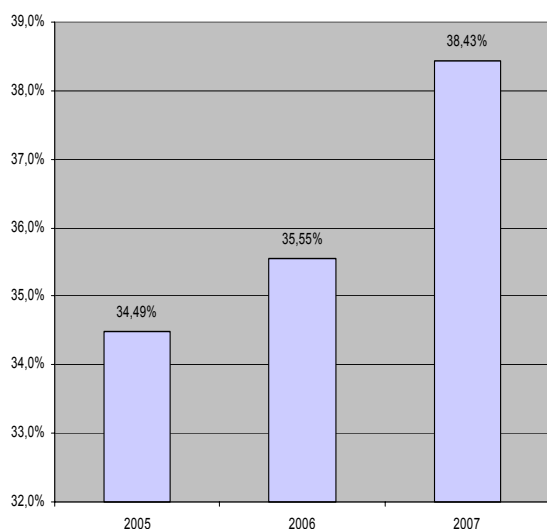
Wstęp.....	3
1. Ogólna charakterystyka cenników wybranych operatorów:	5
1.1. Telekomunikacja Polska S.A.	5
1.2. Telefonia Dialog S.A.....	7
1.3. Netia S.A.	9
1.4. Tele2 Polska Sp. z o.o.	12
1.5. Telekomunikacja Kolejowa Sp. z o.o.....	14
1.6. GTS Energis Sp. z o.o.	16
2. Porównanie cen połączeń telefonicznych Telekomunikacji Polskiej z cenami oferowanymi przez operatorów alternatywnych	18
2.1. Połączenia lokalne.....	18
2.2. Połączenia międzystrefowe	19
2.3. Połączenia międzynarodowe	20
2.4. Połączenia do sieci komórkowych	21
3. Rabaty, promocje i usługi specjalne w ofertach operatorów	22
3.1 Telekomunikacja Polska S.A.	23
3.2 GTS Energis Sp. z o.o.	23
3.3 Netia S.A.	24
4. Technologie VoIP	25
4.1. „Skype”	25
4.2. „Gadu naGłos”	27
4.3. „Tlenofon”	28
4.4. „TelArena”	29
5. Stopień zadowolenia klientów biznesowych z usług telefonii stacjonarnej	30
5.1. Istotność kryteriów branych pod uwagę przy wyborze operatora.....	30
5.2. Ocena operatorów telefonii stacjonarnej przez odbiorców usług biznesowych	31
5.3. Funkcjonowanie rynku usług telefonii stacjonarnej dla biznesu	33
Podsumowanie	33

Wstęp

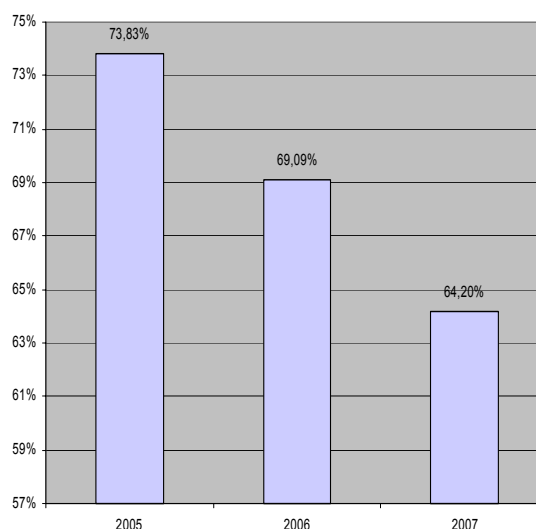
Niniejsza analiza powstała w celu oceny funkcjonowania rynku usług telefonii stacjonarnej dla klientów biznesowych. Oceny tej dokonano poprzez porównanie ofert operatorów alternatywnych z ofertami operatora zasiedziałego, jak również poprzez zbadanie stopnia zadowolenia klientów biznesowych ze świadczonych im usług telefonii stacjonarnej.

Z obserwacji zjawisk rynkowych wynika, że z roku na rok usługi telefoniczne dla biznesu stanowią coraz większy procent usług telefonicznych ogółem. W 2007 r. przychody przedsiębiorców telekomunikacyjnych z tytułu świadczenia usług telefonicznych dla biznesu stanowiły 38,4% ogółu przychodów z tytułu świadczenia usług telefonicznych. Dla porównania w roku 2006 liczba ta wyniosła 35,5%, natomiast w 2005 – 34,5%.

Wykres 1. Udział przychodów z usług dla biznesu w przychodach ogółem z telefonii stacjonarnej w latach 2005-2007



Wykres 2. Udział przychodów TP z usług dla biznesu w przychodach ogółem dla biznesu w latach 2005-2007



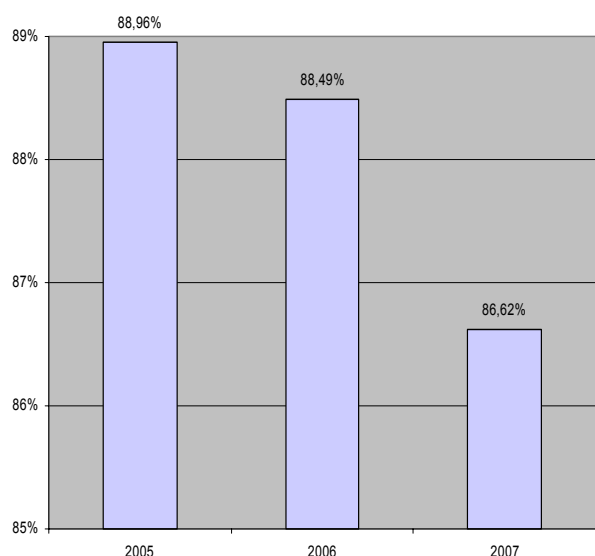
Źródło: formularze informacyjne F01 za lata 2005-2007

Pojawianie się nowych i udoskonalanie już istniejących ofert operatorów alternatywnych skutkuje zmniejszaniem się udziału przychodów operatora zasiedziałego pod względem przychodów ze świadczenia usług telefonicznych dla biznesu na rzecz operatorów alternatywnych. W 2007 r. udział ten wyniósł 64,2% wobec 69,09% w 2006 r. i 73,8% w 2005 r.

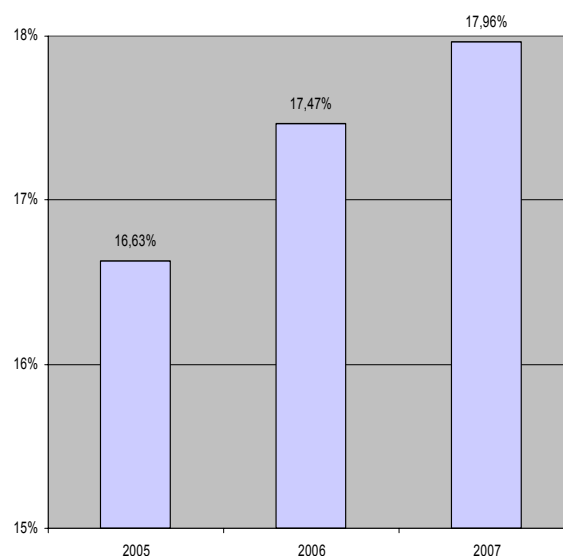
Udział liczby klientów biznesowych korzystających z usług telefonii stacjonarnej również rośnie z roku na rok. W 2007 r. stanowili oni 18% wszystkich klientów korzystających z usług telefonii stacjonarnej, podczas, gdy w 2006 r. było ich 17,5%, natomiast w 2005 r. – 16,6%. Spada natomiast, choć bardzo wolno, udział TP S.A. w łącznej liczbie abonentów biznesowych.

W 2007 r. operator zasiedziały posiadał 86,6% wszystkich klientów biznesowych wobec 88,5% w 2006 r. i 89% w 2005 r.

Wykres 3. Udział użytkowników TP korzystających z usług stacjonarnych dla biznesu w łącznej liczbie użytkowników biznesowych w latach 2005-2007



Wykres 4. Udział klientów biznesowych w łącznej liczbie klientów korzystających z usług telefonii stacjonarnej w latach 2005-2007



Źródło: formularze informacyjne F01 za lata 2005-2007

Do niniejszej analizy wybrano cenniki operatorów świadczących usługi telekomunikacyjne dla klientów biznesowych, którzy w 2007 r. osiągnęli udział w rynku usług telefonicznych dla biznesu powyżej 1%. Przeanalizowano oferty następujących spółek: Telekomunikacja Polska S.A., Telefonía Dialog S.A., Netia S.A., Tele2 Sp. z o.o., Telekomunikacja Kolejowa Sp. z o.o. i GTS Energis Sp. z o.o. W analizie wykorzystano cenniki obowiązujące na dzień 1 września 2008 r. Przy wyborze cenników kierowano się przeważnie liczbą korzystających z nich użytkowników. Dla każdego operatora przedstawiono trzy cenniki (w przypadku GTS Energis dwa, gdyż spółka posiadała na dzień 1 września 2008 r. tylko dwa cenniki dla biznesu). W przypadku, gdy liczba abonentów nie była znana, wybrano plany taryfowe, które zdaniem UKE wydają się najkorzystniejsze z punktu widzenia klientów biznesowych (atrakcyjne cenowo połączenia, duża liczba minut w abonamencie).

W rozdziale pierwszym analizy przedstawiono wybrane plany taryfowe analizowanych operatorów przeznaczone dla klientów biznesowych z uwzględnieniem abonamentu, pakietu darmowych minut, opłat za inicjację połączenia oraz opłat za połączenia lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe i do sieci komórkowych. W przypadku połączeń międzynarodowych przedstawiono opłaty za minutę połączenia do wybranych krajów¹ tj. do Francji, Hiszpanii, Irlandii, Niemiec, W. Brytanii, Włoch i USA. Opłaty, jakie pobierają operatorzy za połączenia do sieci komórkowych, pokazano osobno do sieci komórkowych Play i do pozostałych sieci komórkowych. W drugim rozdziale porównano ceny połączeń w godzinach szczytu w dzień roboczy w każdym z wybranych planów taryfowych. Trzeci rozdział zawiera proponowane przez operatorów rabaty, promocje bądź oferty specjalne kierowane do klientów biznesowych. W czwartym rozdziale przedstawiono coraz częściej wykorzystywane do prowadzenia rozmów biznesowych technologie VoIP. Ostatni rozdział poświęcony został ocenie stopnia satysfakcji klientów biznesowych ze świadczonych im

¹ Największe kraje europejskie z pierwszej strefy taryfikacyjnej oraz USA.

usług telefonii stacjonarnej. Przedstawiono w nim opinię odbiorców usług biznesowych na temat operatorów telefonii stacjonarnej pod kątem określonych kryteriów oraz zdanie odbiorców w kwestii funkcjonowania rynku usług telefonii stacjonarnej dla biznesu.

1. Ogólna charakterystyka cenników wybranych operatorów:

W charakterystyce planów taryfowych zawarto informacje dotyczące: abonamentu, pakietu darmowych minut, opłat za inicjację połączenia oraz opłat za połączenia lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe i do sieci komórkowych. Wszystkie podane ceny są cenami brutto.

1.1. Telekomunikacja Polska S.A.

Telekomunikacja Polska oferuje kilka planów taryfowych dla biznesu, z których najpopularniejsze są:

1. „Plan sekundowy uniwersalny tp biznes profit”
2. „Plan startowy tp biznes”
3. „Plan sekundowy jedna stawka tp biznes profit”.

Tabela 1. „Plan sekundowy uniwersalny tp biznes profit”

„Plan sekundowy uniwersalny tp biznes profit”	
Obowiązuje od dnia	01/06/2008
W pakiecie	200 minut dla linii analogowej, do 6000 minut dla linii cyfrowej
Abonament	84,18 zł
Naliczanie	sekundowe
Opłata za inicjację połączenia	brak
Opłata za połączenia lokalne	0,12 zł
Opłata za połączenia międzystrefowe	0,22 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,61 zł
Opłata za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play	0,73 zł
Opłata za połączenia do sieci Play	0,98 zł

Źródło: cennik operatora.

„Plan sekundowy uniwersalny tp biznes profit” dostępny jest zarówno dla klientów biznesowych, jak i indywidualnych. W planie tym oferowane są stałe opłaty za połączenia lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe i do sieci komórkowych, niezależnie od dnia tygodnia i godziny połączenia, rozliczane sekundowo.

Tabela 2. „Plan startowy tp biznes”

„PLAN STARTOWY TP BIZNES”	
Obowiązuje od dnia	01/06/2008
W pakiecie	brak darmowych minut w pakiecie
Abonament	48,74 zł
Naliczanie	sekundowe
Opłata za inicjację połączenia	0,12 zł
Opłata za połączenia lokalne	0,12 zł
Opłata za połączenia międzystrefowe	0,24 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,61 zł
Opłata za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play	0,72 zł
Opłata za połączenia do sieci Play	0,95 zł

Źródło: cennik operatora.

Innym popularnym planem taryfowym skierowanym dla biznesu jest „Plan startowy tp biznes”. Plan ten dostępny jest wyłącznie dla klientów biznesowych. Korzystając z niego klient również płaci tylko za wykorzystany czas połączeń w związku z sekundowym naliczaniem opłat za połączenia. Plan ten nie posiada darmowych minut w pakiecie. Do cen połączeń w tabeli 2 należy doliczyć opłatę za inicjację połączenia w wysokości 12 gr. Powyższe opłaty za połączenia pobierane są niezależnie od dnia tygodnia i godziny połączenia.

Tabela 3. „Plan sekundowy jedna stawka tp biznes profit”

„PLAN SEKUNDOWY JEDNA STAWKA TP BIZNES PROFIT”	
Obowiązuje od dnia	01/06/2008
W pakiecie	200 minut dla linii analogowej, do 6000 minut dla linii cyfrowej
Abonament	84,18 zł
Naliczanie	sekundowe
Opłata za inicjację połączenia	brak
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,17 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,61 zł
Opłata za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play	0,73 zł
Opłata za połączenia do sieci Play	0,98 zł

Źródło: cennik operatora.

Podobnie, jak w opisanych powyżej dwóch planach taryfowych TP S.A., w „Planie sekundowym jedna stawka tp biznes profit” użytkownik płaci za połączenia stałą opłatę niezależnie od dnia i godziny rozmowy.

1.2. Telefonia Dialog S.A.

W ofercie Telefonii Dialog znajduje się kilka planów taryfowych, z których do analizy wybrano dwa plany z największą liczbą klientów oraz nowy plan obowiązujący od dnia 1 sierpnia 2008 r.

1. „Taryfa Firmowa Dialog w Biznesie”
2. „Taryfa Dynamiczna Korzyść”
3. „Taryfa Firmowa Abonament Dialogu Oferta Biznes”.

Stała miesięczna opłata abonamentowa w „Taryfie Firmowej Dialog w Biznesie”, w zależności od profilu, wynosi od 47,58 zł do 84,18 zł. W profilu podstawowym nie ma minut do wykorzystania. Natomiast w miesięcznej opłacie abonamentowej w profilu 300 minut POTS oraz 300 minut ISDN jest uwzględniony pakiet 300 minut na połączenia lokalne, strefowe i międzystrefowe. Do puli wolnych minut wliczają się tylko połączenia wykonywane przez prefiks Dialogu.

Tabela 4. „Taryfa Firmowa Dialog w Biznesie” (w sieci Dialog)

„Taryfa Firmowa Dialog w Biznesie”		
Obowiązuje od dnia	01/06/2008	
W pakiecie	brak darmowych minut w pakiecie podstawowym, 300 minut na połączenia w profilach 300 minut	
Opłata abonamentowa w profilach	- podstawowym POTS	- 47,58 zł
	- podstawowym ISDN	- 59,78 zł
	- 300 minut POTS	- 84,18 zł
	- 300 minut ISDN	- 90,28 zł
Naliczanie	sekundowe	
Opłata za inicjację połączenia	brak	
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,16 zł	
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,55 zł	
Opłata za połączenia do sieci komórkowych	0,84 zł	

Źródło: cennik operatora.

Opłaty za połączenia lokalne i międzystrefowe są jednakowe, niezależnie od godziny i dnia tygodnia. W cenniku „Taryfa Firmowa Dialog w Biznesie” obowiązuje jednakowa cena do wszystkich operatorów komórkowych. Nie wyróżnia się ceny za połączenia do sieci komórkowych Play.

W przedstawionej poniżej „Taryfie Dynamiczna Korzyść” klient płaci stałą miesięczną opłatę abonamentową za każdy kanał (linię analogową bądź cyfrową) włączony do taryfy. W ramach opłaty nie ma wolnych minut do wykorzystania.

Tabela 5. Plan taryfowy Dialogu „Taryfa Dynamiczna Korzyść”

„Taryfa Dynamiczna Korzyść”		
Obowiązuje od dnia	01/06/2008	
W pakiecie	brak darmowych minut w pakiecie	
Stala miesięczna opłata abonamentowa za każdy kanał włączony do taryfy:	- 1	- 47,58 zł
	- Od 2 do 29	- 35,38 zł
	- Od 30 do 60	- 32,94 zł
	- Powyżej 60	- 31,72 zł
Naliczanie	sekundowe	
Opłata za inicjację połączenia	brak	
Opłata za połączenia lokalne	0,15 zł* (0,12 zł)	
Opłata za połączenia międzystrefowe	0,16 zł* (0,15 zł)	
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,55 zł* (0,50 zł; 0,46 zł)	
Opłata za połączenia do sieci komórkowych	0,84 zł* (0,78 zł; 0,72 zł)	

*Po wykorzystaniu określonej ilości minut, opłaty za połączenia ulegają obniżeniu.

Źródło: cennik operatora.

Ceny za połączenia w przypadku powyższego planu taryfowego ulegają obniżeniu w przypadku dużej ilości wykorzystywanych minut. Za połączenie lokalne, które kosztuje 15 gr, po wykorzystaniu 3000 minut, użytkownik zapłaci 12 gr, natomiast za połączenie międzystrefowe, które kosztuje 16 gr, po wykorzystaniu 2.000 minut, użytkownik zapłaci 15 gr. Połączenie międzynarodowe do wybranych krajów za minutę połączenia wynosi 55 gr. Po wykorzystaniu 200 minut takich połączeń, kolejne minuty kosztują 50 gr, natomiast po wykorzystaniu 400 minut opłata zmniejsza się do 46 gr. Za połączenia do sieci komórkowych wszystkich operatorów cena kształtuje się na poziomie 84 gr. Po wykorzystaniu 400 minut takich połączeń, kolejne minuty kosztują 78 gr, natomiast po wykorzystaniu 800 minut, za kolejne połączenia użytkownik płaci 72 gr za minutę.

Kolejnym z wybranych planów taryfowych jest „Taryfa Firmowa Abonament Dialogu Oferta Biznes”. Zarówno wysokość opłat abonamentowych, jak i ceny za połączenia, są takie same, jak w „Taryfie Firmowej Dialog w Biznesie”. Taryfa obowiązuje od 1 sierpnia 2008 r. Usługi świadczone na podstawie tej taryfy realizowane są w sieci TP S.A.

Tabela 6. „Taryfa Firmowa Abonament Dialogu Oferta Biznes” (w sieci TP S.A.)

„Taryfa Firmowa Abonament Dialogu Oferta Biznes”		
Obowiązuje od dnia	01/08/2008	
W pakiecie	brak darmowych minut w pakiecie podstawowym, 300 minut na połączenia w profilach 300 minut	
Abonament	- podstawowym POTS	- 47,58 zł
	- podstawowym ISDN	- 59,78 zł
	- 300 minut POTS	- 84,18 zł
	- 300 minut ISDN	- 90,28 zł
Naliczanie	sekundowe	
Opłata za inicjację połączenia	brak	
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,16 zł	
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,55 zł	
Opłata za połączenia do sieci komórkowych	0,84 zł	

Źródło: cennik operatora.

„Taryfa Firmowa Abonament Dialogu Oferta Biznes” wydaje się być analogiczna do „Taryfy Firmowej Dialog w Biznesie”. Elementem wyróżniających są usługi dodatkowe oferowane w „Taryfie Firmowej Abonament Dialogu Oferta Biznes”. Jedną z nich jest możliwość rozbicia bilingów na poszczególne numery telefonów, czego nie ma w poprzedniej taryfie.

1.3. Netia S.A.

Na dzień 1 września 2008 r. Netia S.A. oferowała klientom biznesowym trzy plany taryfowe:

1. „Lepszy Telefon – Firma na sieci Netii”
2. „Lepszy Telefon – Firma na sieci TP”
3. „Lepszy Telefon – Kwotowa”.

W planie taryfowym „Lepszy Telefon – Firma na sieci Netii” klient płaci 59,78 zł podstawowego abonamentu. Jeśli wybierze opcję z abonamentem w wysokości 157,38 zł, może otrzymać 2500 minut na rozmowy lokalne i międzystrefowe. W przypadku tego planu występuje naliczanie sekundowe i nie ma opłaty za inicjację połączenia.

Tabela 7. Plan taryfowy Netii „Lepszy Telefon - Firma na sieci Netii”

„Lepszy Telefon - Firma na sieci Netii”	
Obowiązuje od dnia	02/10/2007
W pakiecie	2500 minut na lokalne i międzystrefowe*
Abonament	59,78 zł/157,38 zł
Naliczanie	Sekundowe**
Opłata za inicjację połączenia	brak
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,12 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe (Francja, Hiszpania, Irlandia, Niemcy, W. Brytania, Włochy)	0,49 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe (USA)	0,66 zł
Opłata za połączenia z sieciami telefonii komórkowej (Plus, Era, Orange)	0,62 zł
Opłata za połączenia z siecią Play	0,83 zł

*Darmowe minuty przy abonamencie 157,38 zł.

**Koszt połączenia nie może być niższy niż 1 grosz.

Źródło: cennik operatora.

„Lepszy Telefon – Firma na sieci Netii” jest jedynym cennikiem dla klientów biznesowych, w którym stawka za połączenia do USA jest wyższa niż do wybranych krajów europejskich.

Bardzo podobnym planem taryfowym jest „Lepszy Telefon – Firma na sieci TP”. Abonament podstawowy wynosi również 59,78 zł. Podobnie, jak w planie Lepszy Telefon – Firma na sieci Netii, można wykorzystać 2500 darmowych minut na połączenia lokalne i międzystrefowe przy podwyższonym abonamencie (157,38 zł).

Tabela 8. Plan taryfowy Netii "Lepszy Telefon - Firma na sieci TP"

„Lepszy Telefon - Firma na sieci TP”	
Obowiązuje od dnia	01/10/2007
W pakiecie	2500 minut na lokalne i międzystrefowe*
Abonament	59,78 zł/157,38 zł
Naliczanie	Sekundowe**
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,12 zł

Oplata za połączenia międzynarodowe	0,49 zł
Oplata za połączenia z sieciami telefonii komórkowej (Plus, Era, Orange)	0,62 zł
Oplata za połączenia z siecią Play	0,83 zł

*Darmowe minuty przy abonamencie 157,38 zł.

**Koszt połączenia nie może być niższy niż 1 grosz.

Źródło: cennik operatora.

Plan taryfowy Netii "Lepszy Telefon - Firma na sieci TP" jest atrakcyjny dla firm, które wykonują połączenia do USA. W porównaniu do poprzedniego planu taryfowego "Lepszy Telefon - Firma na sieci TP" posiada takie same opłaty za połączenia do USA, jak do innych popularnych krajów. W poprzednim planie opłaty za połączenia do USA były znacznie wyższe.

Ostatnim z analizowanych cenników Netii jest „Lepszy Telefon – Kwotowa” obowiązujący od 7 lutego 2008 r. Plan dostępny jest wyłącznie dla klientów biznesowych.

Tabela 9. Plan taryfowy "Lepszy Telefon - Kwotowa"

„Lepszy Telefon – Kwotowa”	
Obowiązuje od dnia	07/02/2008.
W pakiecie	W ramach Pakietu Kwotowego 150 - można wykonywać rozmowy lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe i do telefonii ruchomej bez dodatkowych kosztów
Pakiet Kwotowy 150	183,00 zł
Naliczanie	sekundowe*
Oplata za inicjację połączenia	brak
Oplata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,16 zł
Oplata za połączenia międzynarodowe	0,49 zł
Oplata za połączenia z sieciami telefonii komórkowej (Plus, Era, Orange)	0,83 zł
Oplata za połączenia z siecią Play	1,04 zł

*Koszt połączenia nie może być niższy niż 1 grosz.

Źródło: cennik operatora.

W taryfie „Lepszy telefon – Kwotowa” w ramach Pakietu Kwotowego 150 można wykonywać rozmowy lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe oraz do telefonii ruchomej do wartości 183 zł. Połączenia po wykorzystaniu pakietu są dodatkowo płatne.

1.4. Tele2 Polska Sp. z o.o.

W ofercie Tele2 Polska znajduje się kilka planów taryfowych. Są one skierowane zarówno do klientów indywidualnych, jak i biznesowych. Do niniejszej analizy wykorzystano „Cennik podstawowy” o największej liczbie klientów oraz dwa, aktualne na dzień 1 września 2008 r. cenniki z pakietem godzin w abonamencie, które wydają się najkorzystniejsze z punktu widzenia klientów biznesowych:

1. „Cennik podstawowy”
2. „Cennik Tele2 Telefon 5 godzin”
3. „Cennik Tele2 Telefon 40 godzin”.

W „Cenniku podstawowym” Tele2 Polska połączenia rozliczane są impulsowo. Obecnie jest to jedyny cennik skierowany do klientów biznesowych, w którym występuje tego typu rozliczanie. W ramach opłaty abonamentowej nie ma darmowych minut do wykorzystania.

Tabela 10. „Cennik podstawowy” Tele2 Polska

„Cennik podstawowy”				
Obowiązuje od dnia				14/07/2008
W pakiecie?				brak
Abonament				38,43 zł
Naliczanie				impulsowe
Rodzaj połączenia	Dzień tygodnia	Godziny połączeń	Sekundy	Oplata
Oplata za połączenia lokalne	Cały tydzień	8-18	180,00	0,10 zł
		18-8	360,00	0,04 zł
Oplata za połączenia międzystrefowe	Dni robocze	8-18	43,50	0,35 zł
		18-22	87,00	0,18 zł
		22-8	87,00	0,12 zł
	Weekendy i święta	8-18	58,00	0,31 zł
		18-22	87,00	0,18 zł
		22-8	87,00	0,12 zł
Oplata za połączenia międzynarodowe	Cały tydzień	Cała doba	14,50	0,66 zł
Oplata za połączenia	Dni robocze	8-18	19,40	0,66 zł

do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play		18-8	24,90	0,63 zł
	Weekendy i święta	Cała doba	24,90	0,63 zł
Opłata za połączenia do sieci Play	Dni robocze	8-18	19,40	0,91 zł
		18-8	24,90	0,71 zł
	Weekendy i święta	Cała doba	24,90	0,63 zł

Źródło: cennik operatora.

W „Cenniku podstawowym”, w zależności od dnia tygodnia i godziny połączenia, występują różne opłaty za minutę rozmowy.

W „Cenniku Tele2 Telefon 5 godzin” w ramach miesięcznego abonamentu za pierwsze 5 godzin połączeń lokalnych i międzymiastowych nie ponosi się dodatkowej opłaty.

Tabela 11. Plan taryfowy Tele2 Polska "Cennik Tele2 Telefon 5 godzin"

„CENNIK TELE2 TELEFON 5 GODZIN”			
Obowiązuje od dnia		14/07/2008	
W pakiecie		5 godzin miesięcznie połączeń lokalnych i międzymiastowych	
Abonament		65 zł	
Naliczanie		sekundowe	
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe		0,11 zł	
Opłata za połączenia międzynarodowe (Francja, Hiszpania, Irlandia, Niemcy, W. Brytania, Włochy)		0,66zł	
Opłata za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play		0,57 zł	
Opłata za połączenia do sieci Play	Dni robocze	8-22	0,92 zł
		22-8	0,75 zł
	Weekendy i święta	Cała doba	0,75 zł

Źródło: cennik operatora.

Opłaty za połączenia lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe oraz do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play są jednakowe, niezależnie od godziny i dnia tygodnia. Do sieci Play obowiązują okresy taryfikacyjne jedynie w dni robocze.

Ostatnim z omawianych cenników Tele2 Polska jest „Cennik Tele2 Telefon 40 godzin” obowiązujący od 14 lipca 2008 r. W ramach abonamentu w wysokości 99 zł zaoferowano 40 godzin połączeń lokalnych i międzymiastowych.

Tabela 12. Plan taryfowy Tele2 Polska "Cennik Tele2 Telefon 40 godzin "

„Cennik Tele2 Telefon 40 godzin”			
Obowiązuje od dnia		14/07/2008	
W pakiecie		40 godzin połączeń lokalnych i międzymiastowych	
Abonament		99 zł	
Naliczanie		sekundowe	
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe		0,10 zł	
Opłata za połączenia międzynarodowe		0,66 zł	
Opłata za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play		0,57zł	
Opłata za połączenia do sieci Play	Dni robocze	8-18	0,92 zł
		18-8	0,75 zł
	Weekendy i święta	Cała doba	0,75 zł

Źródło: cennik operatora.

W „Cenniku Tele2 Telefon 40 godzin” występują okresy taryfikacyjne w dni robocze tylko za połączenia do sieci komórkowej Play.

1.5. Telekomunikacja Kolejowa Sp. z o.o.

Spośród cenników Telekomunikacji Kolejowej wybrano do analizy trzy plany taryfowe dla klientów biznesowych, aktualne na dzień 1 września 2008 r.

1. „TK Głos Biznes Start”
2. „TK Głos Biznes 400”
3. „TK Głos Biznes 2500”.

Weszły one w życie 1 czerwca 2008 r. i obowiązują wszystkich nowych klientów Telekomunikacji Kolejowej.

Tabela 13. Plan taryfowy Telekomunikacji Kolejowej "TK Głos Biznes Start"

„TK Głos Biznes Start”	
Obowiązuje od dnia	01/06/2008
W pakiecie	Brak darmowych minut
Abonament	48,80 zł
Naliczanie	sekundowe
Opłata za inicjację połączenia	brak
Opłata za połączenia lokalne	0,12 zł
Opłata za połączenia międzystrefowe	0,18 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,61 zł
Opłata za połączenia do sieci komórkowych (PTC, PTK, Polkomtel) z wyłączeniem sieci Play	0,81 zł
Opłata za połączenia do pozostałych polskich sieci komórkowych	0,92 zł

Źródło: cennik operatora.

Plan taryfowy „TK Głos Biznes Start” nie posiada w abonamencie darmowych minut. Obowiązuje naliczanie sekundowe.

W planie „TK Głos Biznes 400” miesięczna opłata abonamentowa wynosi 56,12 zł. W ramach abonamentu klient otrzymuje 400 minut na połączenia lokalne i międzystrefowe.

Tabela 14. Plan taryfowy "TK Głos Biznes 400"

„TK Głos Biznes 400”	
Obowiązuje od dnia	01/06/2008
W pakiecie	400 minut na lokalne i międzystrefowe
Abonament	56,12 zł
Naliczanie	sekundowe
Opłata za inicjację połączenia	brak
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,15 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,61 zł
Opłata za połączenia do sieci komórkowych (PTC, PTK, Polkomtel) z wyłączeniem sieci Play	0,78 zł
Opłata za połączenia do pozostałych polskich sieci komórkowych	0,92 zł

Źródło: cennik operatora.

W powyższym cenniku, w odróżnieniu od poprzedniego występuje jednakowa opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe. Jednocześnie opłata za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem Play jest niższa niż w planie "TK Głos Biznes Start".

Korzystając z planu taryfowego „TK Głos Biznes 2500”, w pakiecie za 134,20 zł miesięcznie otrzymuje się 2500 minut na połączenia lokalne i międzystrefowe.

Tabela 15. Plan taryfowy Telekomunikacji Kolejowej "TK Głos Biznes 2500"

„TK Głos Biznes 2500”	
Obowiązuje od dnia	01/06/2008
W pakiecie	2500 minut na lokalne i międzystrefowe
Abonament	134,20 zł
Naliczanie	sekundowe
Opłata za inicjację połączenia	brak
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,12 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,61 zł
Opłata za połączenia do sieci komórkowych (PTC, PTK, Polkomtel) z wyłączeniem sieci Play	0,75 zł
Opłata za połączenia do pozostałych polskich sieci komórkowych	0,92 zł

Źródło: cennik operatora.

W porównaniu do dwóch poprzednich cenników opłata za połączenia międzystrefowe jest dużo niższa. Niższa jest również opłata za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play.

1.6. GTS Energis Sp. z o.o.

Na dzień 1 września 2008 r. GTS Energis oferował dwa plany taryfowe skierowane dla klientów biznesowych.

1. „Cennik Pakiet Biznes”
2. „Cennik Pakiet Firmowy Usług Telefonicznych”

W pierwszym z planów proponowany abonament wynosi 46,36 zł. W ramach abonamentu nie ma wolnych minut do wykorzystania.

Tabela 16. Plan Taryfowy GTS Energis "Cennik Pakiet Biznes"

„Cennik Pakiet Biznes”	
Obowiązuje od dnia	01/06/2008
W pakiecie	Brak darmowych minut
Abonament	46,36 zł
Naliczanie	sekundowe
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,10 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,40 zł
Opłata za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play	0,70 zł
Opłata za połączenia do sieci Play	0,95 zł

Źródło: cennik operatora.

W planie "Cennik Pakiet Biznes" występują wyjątkowo korzystne opłaty za połączenia lokalne i międzystrefowe oraz międzynarodowe.

Nieco wyższy abonament obowiązuje w „Cenniku Pakiet Firmowy Usług Telefonicznych” GTS Energis - 53,68 zł. W ramach abonamentu nie ma darmowych minut do wykorzystania.

Tabela 17. Plan taryfowy GTS Energis "Cennik Pakiet Firmowy (na łączach GTS Energis w sieci TP)"

Cennik Pakiet Firmowy Usług Telefonicznych”	
Obowiązuje od dnia	01/09/2008
W pakiecie	Brak darmowych minut
Abonament	53,68 zł
Naliczanie	sekundowe
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,12 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe	0,42 zł
Opłata za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play	0,72 zł
Opłata za połączenia do sieci Play	0,95 zł

Źródło: cennik operatora.

Korzystając z tego cennika firma ma możliwość wybrania odpowiedniego dla siebie pakietu darmowych minut w zależności od czasu trwania umowy. Dodatkowo w ramach umowy

zawartej na czas określony GTS Energis udziela miesięcznych opustów z tytułu opłat za połączenia lokalne i międzystrefowe oraz do telefonów komórkowych.

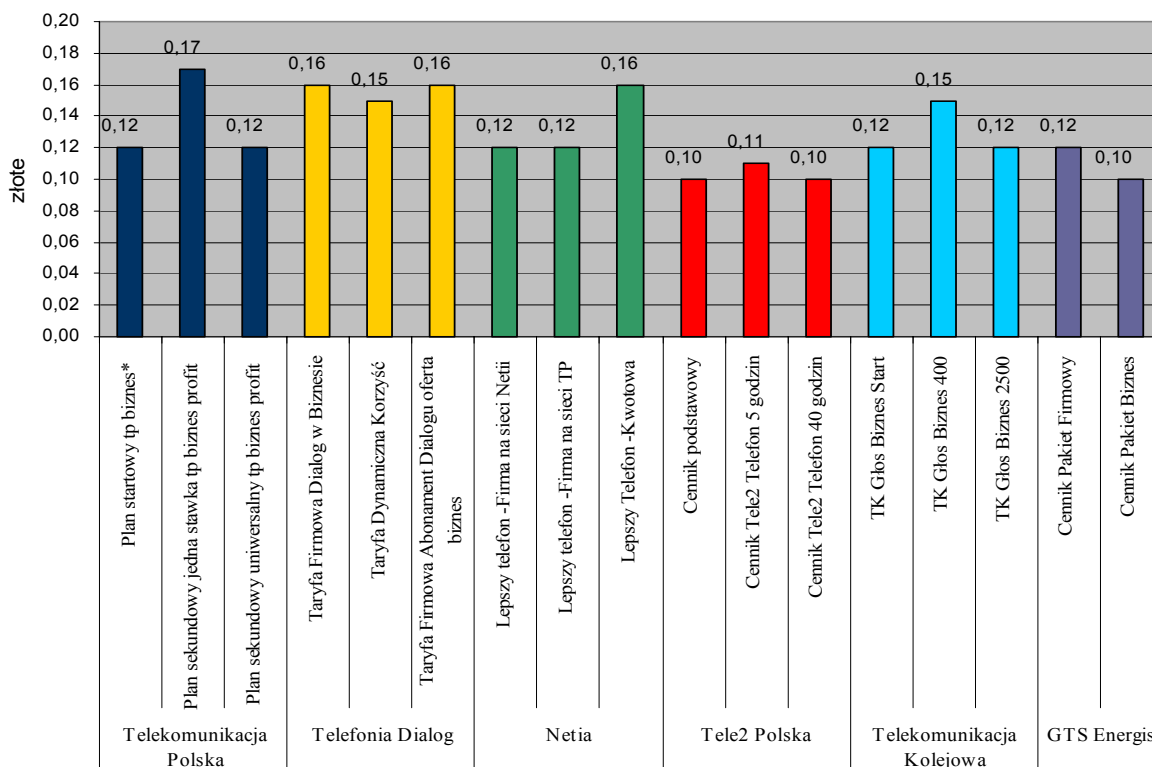
2. Porównanie cen połączeń telefonicznych Telekomunikacji Polskiej z cenami oferowanymi przez operatorów alternatywnych

Poniższy rozdział zawiera porównanie cen połączeń za rozmowy lokalne, międzystrefowe, międzynarodowe i do sieci komórkowych dla poszczególnych ofert dla biznesu. Dokonano w nim porównania cen połączeń zrealizowanych w godzinach szczytu (w godzinach 8:00 – 18:00) w dzień roboczy. W przypadku połączeń międzynarodowych przedstawiono opłaty za minutę połączenia do wybranych krajów europejskich tj. do Francji, Hiszpanii, Irlandii, Niemiec, Wielkiej Brytanii, Włoch i USA. Opłaty, jakie pobierają operatorzy za połączenia do sieci ruchomych, pokazano osobno do sieci Play i do pozostałych sieci ruchomych.

2.1. Połączenia lokalne

W czerwcu 2008 r. ceny połączeń lokalnych w godzinach szczytu w dzień roboczy w ofertach wybranych operatorów mieściły się w przedziale od 10 do 17 groszy. Średnia cena minuty połączenia wyniosła 13 groszy.

Wykres 5. Cena brutto (zł) za 1 minutowe połączenie lokalne w szczycie w dzień roboczy w ofertach wybranych operatorów, czerwiec 2008 r.



*Do ceny należy doliczyć 12 groszy za inicjację połączenia.

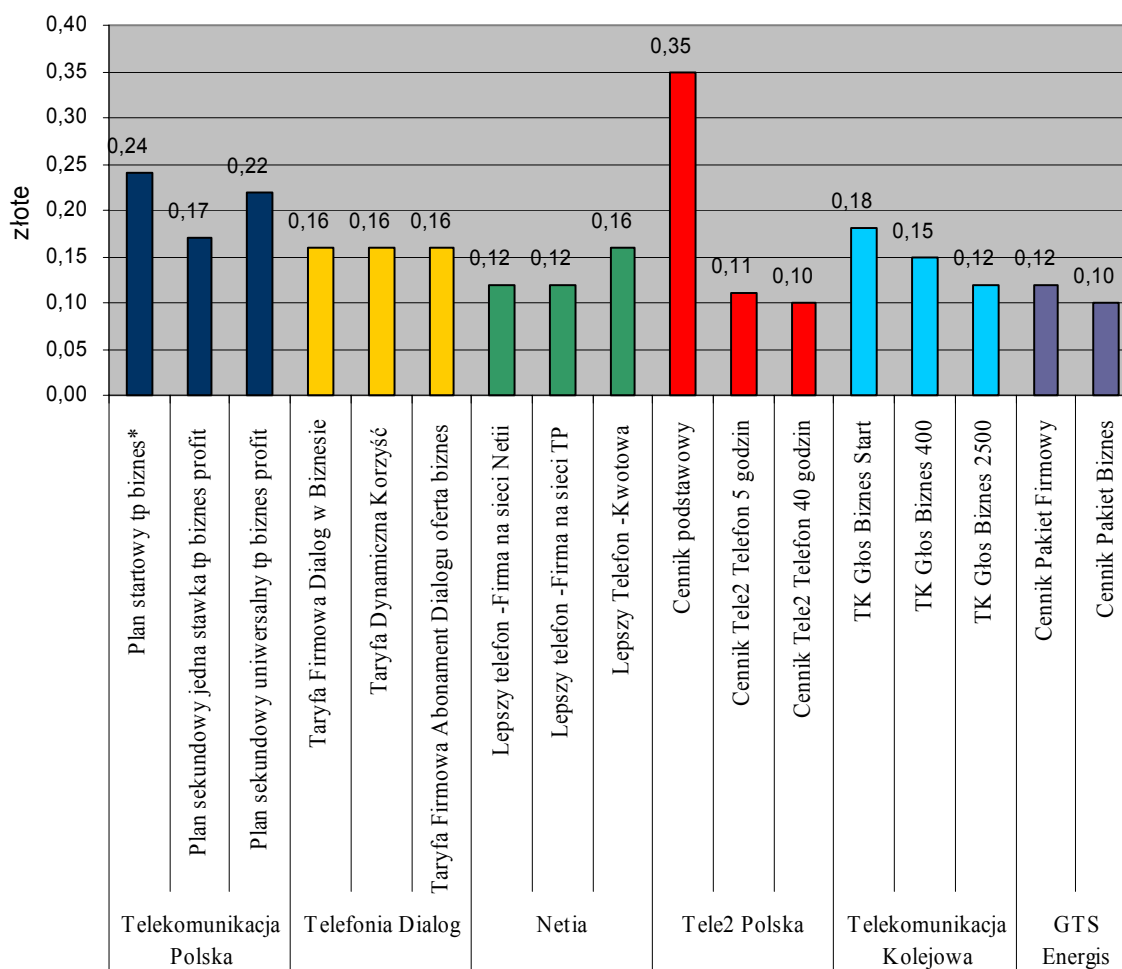
Źródło: cenniki operatorów.

Najniższe ceny za połączenia lokalne oferowała w czerwcu 2008 r. Tele2 Polska w „Cenniku podstawowym” i „Cenniku Tele2 Telefon 40 godzin” oraz GTS Energis w „Cenniku Pakiet Biznes”. Były one niższe od najniższych cen operatora zasiedziatego o około 17%. Najwyższą cenę za połączenie lokalne pobierała Telekomunikacja Polska w „Planie sekundowym jedna stawka tp biznes profit”.

2.2. Połączenia międzystrefowe

Cena połączenia międzystrefowego w dzień roboczy w godzinach szczytu w ofertach wybranych operatorów w czerwcu 2008 r. mieściła się w przedziale od 10 groszy do 35 groszy. Średnia cena wyniosła 16 groszy za minutę.

Wykres 6. Cena brutto (zł) za 1 minutowe połączenie międzystrefowe w szczycie w dzień roboczy w ofertach wybranych operatorów, czerwiec 2008 r.



*Do ceny należy doliczyć 12 gr za inicjację połączenia.

Źródło: cenniki operatorów.

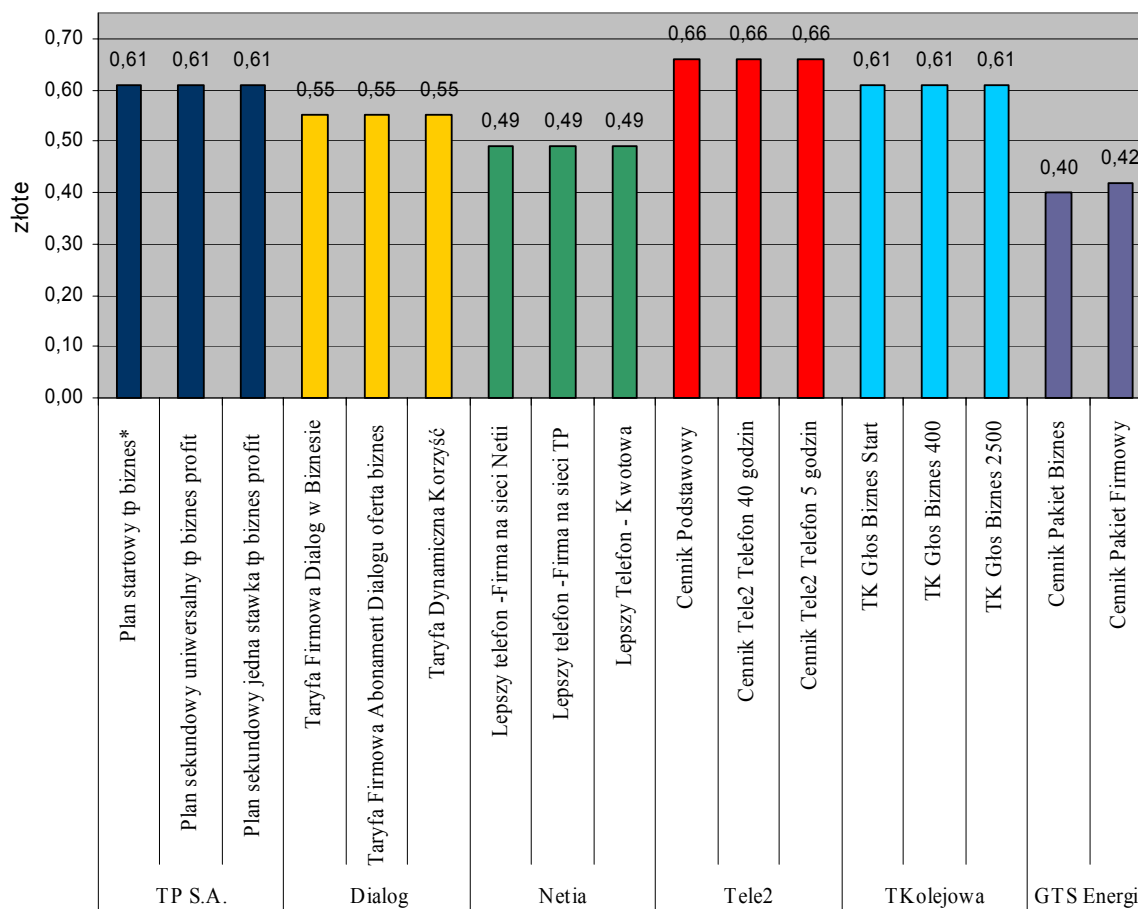
Najniższą cenę za minutę połączenia międzystrefowego oferowali operatorzy: Tele2 Polska w „Cenniku Tele2 Telefon 40 godzin” oraz GTS Energis w „Cenniku Pakiet Biznes”. Opłaty za minutę połączenia w powyższych cennikach wyniosły 10 groszy i były niższe o ponad

40% od najniższej opłaty TP S.A., która dla planu „Planu sekundowego jedna stawka tp biznes profit” wyniosła 17 groszy. Najwyższą opłatę za połączenie pobierała natomiast Tele2 Polska w „Cenniku podstawowym”, wyniosła ona 35 groszy za minutę.

2.3. Połączenia międzynarodowe

Ceny połączeń międzynarodowych mieściły się w przedziale od 40 groszy do 66 groszy za minutę połączenia. Średnia cena takiego połączenia wyniosła ok. 55 groszy.

Wykres 7. Opłaty za połączenia międzynarodowe



*Do ceny należy doliczyć 12 gr za inicjację połączenia.

Źródło: cennik operatora.

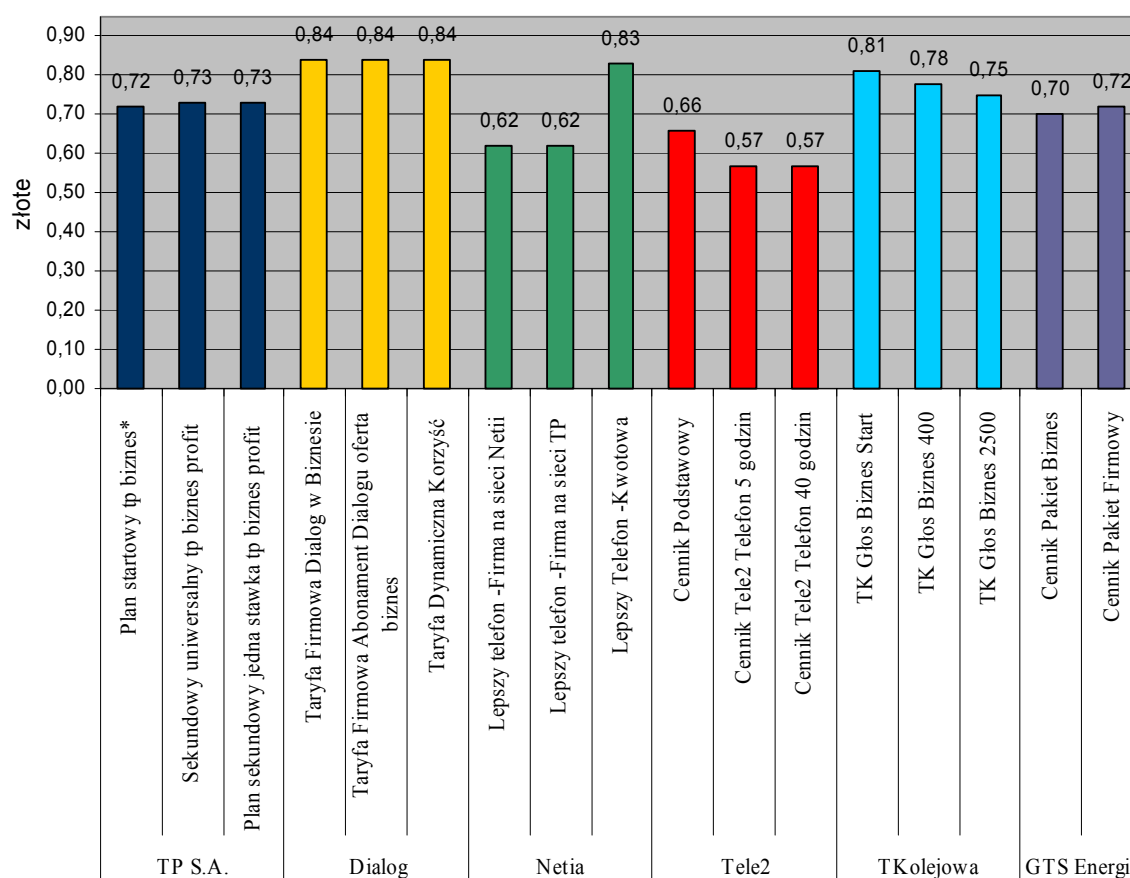
Najniższe ceny za połączenia międzynarodowe do wybranych krajów oferowała GTS Energis. Za minutę połączenia spółka pobierała 40 groszy, tj. o ponad 34% mniej niż TP S.A. w swoich planach taryfowych. Najwyższe opłaty wystąpiły w ofercie Tele2 - 66 groszy w każdym z planów taryfowych. Na wykresie nie pokazano ceny połączenia oferowanej przez Netię do USA (66 groszy), która wyjątkowo różni się od cen połączeń do innych wybranych krajów tj. Francji, Hiszpanii, Irlandii, Niemiec, W. Brytanii, Włoch, gdzie pobierana jest przez tego operatora opłata w wysokości 49 groszy.

2.4. Połączenia do sieci komórkowych

Oplaty, jakie oferują operatorzy telefonii stacjonarnej do sieci ruchomych, pokazano osobno do sieci Play i do pozostałych sieci ruchomych.

Ceny połączeń do sieci komórkowych w ofertach wybranych operatorów z wyłączeniem sieci Play mieściły się w przedziale od 57 groszy do 84 groszy.

Wykres 8. Oplaty do sieci komórkowych z wyłączeniem sieci Play



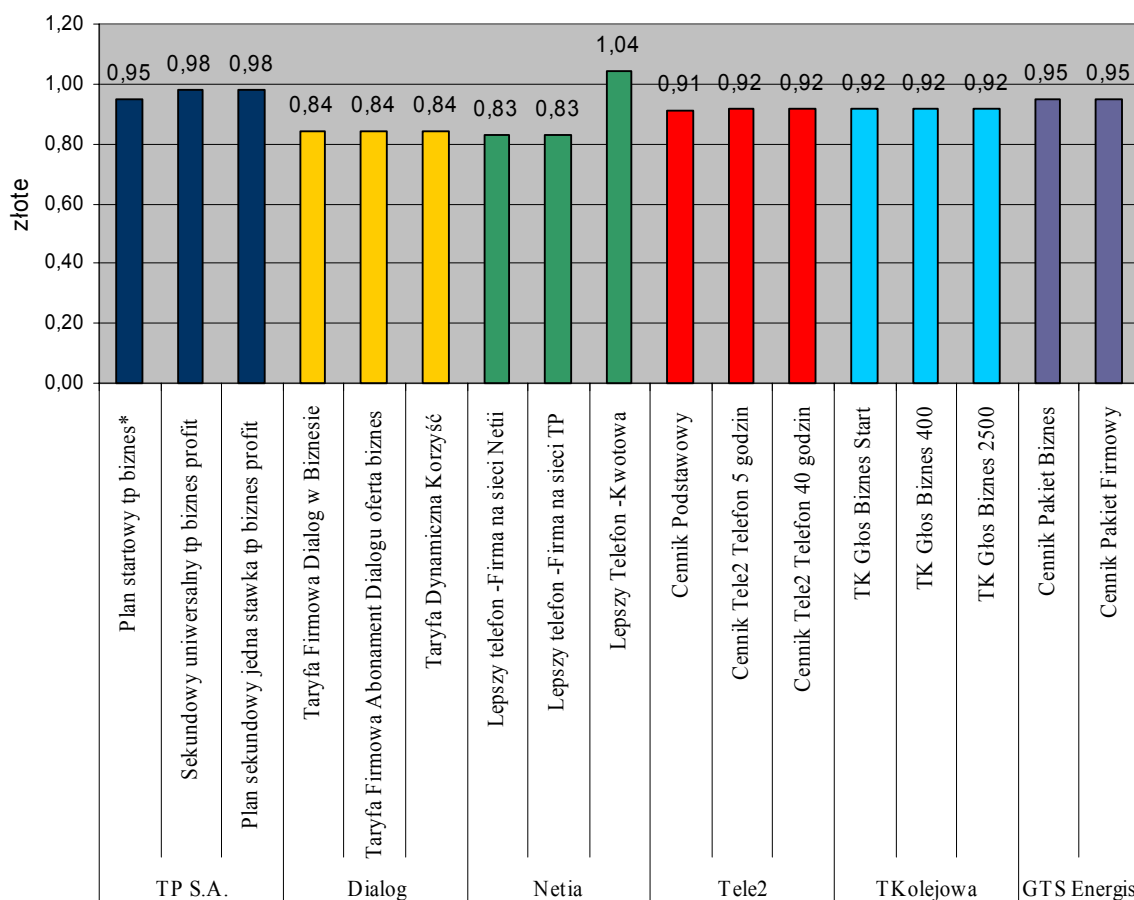
*Do ceny należy doliczyć 12 groszy za inicjację połączenia.

Źródło: cennik operatora.

Najniższe ceny za połączenia do sieci komórkowych z wyłączeniem Play oferuje Tele2 – 57 groszy za minutę połączenia w „Cenniku Tele2 Telefon 5 godzin”. Opłata ta jest niższa od opłaty pobieranej przez TP S.A. w „Planie startowym tp biznes” o prawie 20%. Najwyższe opłaty posiada we wszystkich swych cennikach Telefonia Dialog – 84 groszy, Netia – 83 groszy w cenniku „Lepszy Telefon – Kwotowa” oraz Tele2 – 83 groszy w „Cenniku Tele2 Telefon 40 godzin”.

W przypadku połączeń do sieci Play, ceny za minutę rozmowy mieściły się w przedziale od 83 groszy do 1,04 zł. Poza planem Netii „Lepszy Telefon – Kwotowa” były one niższe od cen oferowanych przez TP.

Wykres 9. Opłaty do sieci komórkowych sieci Play



*Do ceny należy doliczyć 12 groszy za inicjację połączenia.

Źródło: cennik operatora.

Najtańsze opłaty oferowała Netia w planach Lepszy Telefon - Firma. Cena oferowana przez Tele2 była niższa od ceny połączenia w „Planie startowym tp biznes” o około 13%. Należy nadmienić iż duża część operatorów, tj. Telefonii Dialog, Telefonii Kolejowej i GTS Energis oferują w każdym ze swoich planów taryfowych jednakowe opłaty do sieci Play.

3. Rabaty, promocje i usługi specjalne w ofertach operatorów

Poza proponowanymi planami taryfowymi dla biznesu, analizowani operatorzy posiadają w swoich ofertach znaczną ilość promocji, rabatów bądź usług specjalnych skierowanych do klientów biznesowych. Największą ilość tego typu zachęt posiada operator zasiedziały (TP S.A.) oraz Netia. Z promocji dla biznesu można skorzystać także będąc abonentem Telefonii Dialog oraz GTS Energis. Ponadto GTS Energis oferuje korzystną ofertę specjalną „Tanie Komórki”.

3.1 Telekomunikacja Polska S.A.

Telekomunikacja Polska posiadała w swojej ofercie we wrześniu 2008 r. m.in. następujące zachęty dla klientów biznesowych:

- Rabaty tp,
- Wybrane miasta tp biznes
- Wybrane kraje tp biznes
- Telepakiety tp.

Rabaty tp

Rabaty tp to oferta umożliwiająca firmom obniżenie kosztów połączeń. Z rabatów tp mogą korzystać wszyscy abonenci rozliczani według planów tp, m.in. : „Planu sekundowego jedna stawka tp biznes profit” i „Planu sekundowego uniwersalnego tp biznes profit”.

Za korzystanie z usługi rabatu tp pobierana jest opłata miesięczna 18,30 zł brutto dla rabatu tp 2000 i 48,80 zł brutto dla rabatu tp 6000. Opłata za korzystanie z rabatów: złotego i platynowego jest pobierana raz na sześć okresów rozliczeniowych, w pierwszym okresie rozliczeniowym stosowania rabatu TP wynosi:

- Rabat srebrny – 610,00 zł brutto
- Rabat tp złoty – 1830,00 zł brutto
- Rabat tp platynowy – 4880,00 z brutto.

Wybrane miasta tp biznes

Wybrane miasta tp biznes to 20 procent rabatu na połączenia do 10 wybranych miast w Polsce. Usługa wybrane miasta tp biznes jest dostępna dla abonentów planu tp standardowego oraz planu sekundowego tp biznes. Rabat obejmuje wszystkie linie w ramach konta abonenckiego. Opłata miesięczna wynosi 12,20 zł brutto za każdy wybrany numer kierunkowy.

Wybrane kraje tp biznes

Oferta wybrane kraje tp biznes to 25 procent rabatu na wszystkie połączenia do pięciu wybranych państw. Usługa jest świadczona w ramach konta abonenckiego. Dostępna jest m.in. dla abonentów planów taryfowych Telekomunikacji Polskiej wybranych do niniejszej analizy. W ramach tej promocji cena do większości państw Unii Europejskiej oraz do USA w planach sekundowych dla biznesu wynosi 46 groszy brutto. Opłata miesięczna to 1,22 zł brutto za każdy wybrany numer kierunkowy. Wybrane kraje tp biznes mogą być łączone w ramach konta abonenckiego z usługą wybrane miasta tp biznes oraz z ofertą telepakiety tp

Telepakiety tp

Telepakiety tp to usługa pozwalająca zmniejszyć koszt rozmów lokalnych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych i do sieci komórkowych. Telepakiety tp działają na wszystkich liniach w ramach konta abonenckiego. Telekomunikacja Polska proponuje następujące Telepakiety tp: podstawowe, międzystrefowe, międzynarodowe i komórkowe. W poszczególnych pakietach określone są rabaty. W ramach miesięcznej opłaty za dany pakiet klient otrzymuje przyznany w pakiecie rabat na połączenia.

3.2 GTS Energis Sp. z o.o.

GTS Energis oferowała we wrześniu 2008 r. następujące promocje i oferty specjalne przeznaczone dla klientów biznesowych:

- Pakietowa Oferta Promocyjna

- Oferta Specjalna „Tanie komórki”.

Pakietowa Oferta Promocyjna

Pakietowa Oferta Promocyjna skierowana jest do nowych i obecnych klientów GTS Energis, którzy podpiszą na okres 24 miesięcy umowę lub aneks na usługi w ramach dostępnego pakietu. Obowiązuje od maja 2008 r. Umożliwia klientom nabycie na atrakcyjnych warunkach cenowych kompleksowego rozwiązania składającego się z następujących usług: dostępu do Internetu, „Rent a Port” oraz Internetowej Telefonii Cyfrowej. Wysokość upustów na usługi, przyznane w ramach oferty sięga nawet 34%. Dodatkowo, w zależności od wybranego Pakietu, klient może otrzymać, dodatkowe konta i aparaty telefoniczne bez konieczności ponoszenia opłat abonamentowych.

Oferta Specjalna „Tanie komórki”

Skierowana jest do firm, które wydają miesięcznie zarówno do 2000 złotych jak i powyżej tej kwoty.

Firmy, które wydają do 2000 zł w ramach Pakietów Minut oraz Mobilnych Puli Minut otrzymują stawki za połączenia lokalne i międzystrefowe od 0,05 zł za minutę a za połączenia do sieci komórkowych 0,48 zł. W Ofercie Specjalnej z Mobilną Pulą Minut (dotyczy oferty Pakietów Minut 600+ w cenniku Pakiet Firmowy dla umowy podpisanej na 2 lata oraz oferty specjalnej „Tanie komórki przez dwa lata” i zamówienia Mobilnej Puli Minut 66+), wydatki abonenta w okresie 1 miesiąca to: abonament dla 4 linii – 288 zł, połączenia lokalne – 20 zł, międzystrefowe – 12 zł, do sieci komórkowych – 341 zł, międzynarodowe (1 strefa) - 70 zł.

Firmy, które wydają powyżej 2000 zł w ramach Pakietów Minut oraz Mobilnych Puli Minut otrzymują stawki za połączenia lokalne i międzystrefowe od 0,046 zł za minutę i za połączenia do sieci komórkowych 0,46 zł za minutę połączenia. W ofercie specjalnej z Mobilną pulą Minut (dotyczy oferty Pakietów Minut – Pakiet 20000+ w cenniku Pakiet Biznes dla umowy podpisanej na 2 lata oraz oferty specjalnej „Tanie komórki przez dwa lata” i zamówienia Mobilnej Puli Minut 6000+) wydatki abonenta w okresie 1 miesiąca są następujące: za połączenia lokalne – 792 zł, międzystrefowe 528 zł. Do sieci komórkowych – 3 273 zł, międzynarodowe (1 strefa) – 660 zł.

3.3 Netia S.A.

Netia proponowała we wrześniu 2008 r. swoim klientom biznesowym m.in. następujące usługi specjalne i oferty promocyjne dla biznesu:

- OneOffice
- Kompleksowo dla Firm III.

OneOffice

OneOffice to usługa skierowana głównie do małych firm. W jednym pakiecie dostępne są kompleksowe rozwiązania w postaci: dostępu do Internetu z prędkością 2 Mbit/s oraz stałym adresem IP, zabezpieczenia antywirusowego dla każdego użytkownika pakietu, 10 000 minut miesięcznie na połączenia lokalne i międzystrefowe, linii zapasowej z dodatkowym numerem telefonu, routera WiFi (beprzewodowego Internetu w obrębie biura), 800 MB na pocztę e-mail dla każdego użytkownika pakietu, 200 MB przestrzeni na stronę www. Dodatkowo, w ramach promocji klienci mają możliwość nielimitowanych

bezpłatnych połączeń z innymi użytkownikami OneOffice oraz korzystania z niskich stawek za połączenia międzynarodowe i komórkowe. Opłata miesięczna za jedno stanowisko pracy wynosi 230,58 zł brutto. Jednocześnie klienci zachowują dotychczasowe numery telefonów. Usługa obowiązuje od dnia 11 czerwca 2008 r. Dostępna jest dla klientów przyłączonych do sieci Netii, jak również obsługiwanych na łączach TP S.A.

Kompleksowo dla Firm III

Kompleksowo dla Firm III ma zastosowanie dla usługi telefonicznej dla taryfy „Lepszy Telefon – Firma”. W ramach tej promocji Netia zapewnia klientom obniżoną opłatę za instalację usługi z 122 zł do 1,22 zł brutto oraz możliwość wyboru trzech wariantów obniżonych opłat miesięcznych za korzystanie z usługi w zależności od pakietu minut zawartych w abonamencie (od 47,58 zł w Abonamencie podstawowym do 145,18 zł w Abonamencie 2500 minut). W zależności od wybranego wariantu, udzielana jest miesięczna ulga w wysokości od 12,20 zł do 14,64 zł. Dodatkowo, w przypadku zamówienia usługi telefonicznej łącznie z usługą internetową w tej samej lokalizacji i na tym samym łączu, operator udziela dodatkowych zniżek na abonament w zależności od jego wersji. Ponadto Netia gwarantuje obniżoną opłatę za instalację usługi z 98,82 zł do 1,22 zł brutto oraz możliwość zakupu jednego modemu ADSL po obniżonej cenie z 145,18 zł do 79 zł brutto. Ponadto użytkownikowi zostają obniżone opłaty miesięczne za użytkowanie Internetu i określone usługi dodatkowe.

4. Technologie VoIP

Coraz częściej do prowadzenia rozmów biznesowych wykorzystywana jest technologia internetowa VoIP (Voice over Internet Protocol). Jest to technologia cyfrowa umożliwiająca przesyłanie dźwięków mowy za pomocą łączy internetowych lub dedykowanych sieci wykorzystujących protokół IP. Nowoczesne urządzenia pozwalają na podłączenie zwykłego telefonu stacjonarnego do Internetu i umożliwiają korzystanie z tańszych połączeń bez konieczności włączania komputera i zmiany dotychczasowego sposobu wykonywania połączeń (w niektórych przypadkach istnieje również możliwość podłączenia bezpośrednio do wtyczki internetowej bez pośrednictwa komputera). Można przy tym zachować swój dotychczasowy numer telefonu. Po rozwiązaniu tego typu sięgają obecnie nie tylko klienci indywidualni, lecz coraz częściej również firmy.

Najpopularniejszym komunikatorem głosowym jest Skype, jednakże połączenia w technologii VoIP można uzyskać korzystając z usług kilkudziesięciu innych operatorów VoIP. Poniżej opisano niektóre z nich, świadczące usługi dostosowane do potrzeb biznesu.

4.1. „Skype”

Komunikator głosowy „Skype” oferuje dla klientów biznesowych usługę VoIP „Skype dla biznesu”. Na stronie internetowej znajduje się tzw. „Panel sterowania dla firm” - bezpłatne narzędzie do zarządzania programem „Skype” w firmie. Umożliwia on kontrolę wydatków na doładowanie kont „Skype” pracowników.

Tabela 18. Cennik połączeń „Skype”

CENNIK POŁĄCZEŃ „SKYPE”		
Abonament	„Kraj – bez ograniczeń”*	12,59 zł
	„Europa – bez ograniczeń”*	17,19 zł
	„Świat – bez ograniczeń”*	40,19 zł
Naliczanie		sekundowe
Opłata za połączenia w sieci		0,00 zł
Opłata za połączenia lokalne, międzystrefowe i międzynarodowe		0,081 zł
Opłata za połączenia do sieci komórkowych		0,943 zł

*Maksymalna ilość minut w miesiącu - 10 000.

Źródło: www.skype.com

Korzystanie ze Skype’a jest bezpłatne w przypadku połączeń wykonywanych w sieci, w innym przypadku firma musi wykupić abonament bądź doładować konto. W zależności od wybranego abonamentu, można wykonywać bezpłatne rozmowy na telefony stacjonarne w jednym z wybranych krajów w Europie (21 krajów) bądź na świecie (36 krajów). Każdy z abonamentów posiada niewielkie doładowanie umożliwiające wykonywanie połączeń do krajów nieuwzględnionych w abonamencie. Po przekroczeniu tego doładowania obowiązują ceny z cennika Skype.

Można również wybrać opcję bez abonamentu doładowując konto. Wówczas obowiązują ceny z cennika. Koszt połączenia lokalnego i międzystrefowego jest wówczas o 20% niższy od najniższej opłaty z cenników operatorów stacjonarnych. Opłata za połączenie międzynarodowe jest niższa o 80%. Za połączenia do sieci komórkowych (oprócz Play) firma zapłaci prawie o 65% mniej, w przypadku sieci Play opłata będzie nieco ponad 13% niższa od najniższej opłaty z cenników operatorów stacjonarnych.

4.2. „Gadu naGłos”

W swojej ofercie produktowej firma proponuje darmowe rozmowy w sieci. Połączenia poza siecią wymagają doładowania konta. W komunikatorze nie ma abonamentu.

Tabela 19. Cennik połączeń "Gadu naGłos"

CENNIK POŁĄCZEŃ "GADU NAGŁOS"		
Abonament		0,00 zł
Naliczanie		sekundowe
Opłata za połączenia w sieci		0,00 zł
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	8:00 - 18:00	0,08 zł
	18:00 - 21:00	0,00 zł*
	21:00 – 8:00	0,08 zł
Opłata za połączenia sieci komórkowych		0,49 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe (Wielka Brytania, Francja, Hiszpania, Niemcy, Włochy)		0,08 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe (Irlandia)		0,06 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe do USA		0,07 zł

*By móc korzystać z darmowych połączeń w godzinach 18-21 (usługa „Happy Hours”), należy posiadać konto Gadu-Gadu od co najmniej miesiąca oraz mieć aktywne konto telefonii „Gadu naGłos” tj. doładowane dowolną kwotą od 5 zł do 100 zł. W celu wykonywania darmowych połączeń, należy poprzedzić numer telefoniczny gwiazdką (np. *022 ...).

Źródło: www.gadunaglos.pl.

Porównując opłaty z cennika „Gadu naGłos” z najniższą opłatą z cenników operatorów telefonii stacjonarnej widać, iż koszt połączenia lokalnego i międzystrefowego w godzinach szczytu jest niższy o 20% od najniższej opłaty z cenników operatorów, do sieci komórkowej opłaty wyniosą o 14% mniej (w przypadku sieci poza Play) oraz o 41% mniej (w przypadku sieci Play), zaś za połączenia międzynarodowe firma zapłaci o ok. 80% mniej (opłata za połączenie do Irlandii będzie nawet o 85% niższa).

Rozwiązaniem korzystnym z punktu widzenia firmy jest wykupienie proponowanych przez operatora pakietów. Pakiet ważny jest przez 30 dni od dnia zakupu. W przypadku pakietów, podobnie jak przy opłatach standardowych według cennika, obowiązuje naliczanie sekundowe.

Tabela 20. Pakiety "Gadu naGłos"

RODZAJ PAKIETU	MINUTY W PAKIECIE	CENA PAKIETU
Polska	1000 minut połączeń na polskie numery stacjonarne całą dobę	40,00 zł
Polska wieczory	1000 minut połączeń na polskie numery stacjonarne w godz. 18-8	30,00 zł
Polska komórki	200 minut połączeń na polskie numery komórkowe	60,00 zł
Zagranica stacjonarne	1000 minut połączeń na numery stacjonarne w wybranych krajach*	35,00 zł

*Wielka Brytania, Irlandia, Niemcy, USA, Kanada, Francja, Włochy, Norwegia, Szwecja i Austria.

Źródło: www.gadunaglos.pl

Wykupienie pakietów przynosi korzyści w postaci minut do wykorzystania w Polsce na telefony stacjonarne, komórkowe bądź za granicą na stacjonarne do wybranych krajów.

4.3. „Tlenofon”

Połączenia w sieci „Tlenofon” są bezpłatne bez względu na to, gdzie na świecie znajduje się użytkownik. Opłaty obowiązują, jeśli połączenia wykonywane są poza siecią. W „Tlenofonie” nie ma abonamentu.

Operator proponuje dwie formy płatności: prepaid i postpaid. Istnieje możliwość doładowania konta przed wykonaniem połączeń (bez formy pisemnej), jak również dokonania płatności po każdym miesiącu skorzystania z usług w minionym okresie rozliczeniowym z umową w formie pisemnej.

Tabela 21. Cennik połączeń "Tlenofon"

CENNIK POŁĄCZEŃ "TLENOFON"	
Abonament	0,00 zł
Naliczanie	sekundowe
Opłata za połączenia w sieci	0,00 zł
Opłata za połączenia lokalne i międzystrefowe	0,09 zł
Opłata za połączenia sieci komórkowych (bez Play)	0,54 zł
Opłata za połączenia sieci komórkowych Play	0,82 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe (Wielka Brytania, Hiszpania)	0,06 zł
Opłata za połączenia międzynarodowe (Francja, Irlandia, Niemcy, Włochy)	0,07 zł

Oплата za połączenia międzynarodowe do USA	0,06 zł
--	---------

Źródło: www.tlenofon.pl.

Do osób, które nie korzystają z „Tlenofonu”, można dzwonić za mniejszą, w porównaniu do oferty tradycyjnych operatorów, opłatą. Połączenia lokalne i międzystrefowe wyniosą o 10% mniej, natomiast połączenia do sieci komórkowych od 1,2% (sieć Play) do 5,3% (sieć poza Play). „Tlenofon” posiada najniższe ceny połączeń międzynarodowych w porównaniu do opłat oferowanych przez opisanych w analizie operatorów telefonii stacjonarnej oraz innych operatorów komunikatorów głosowych świadczących usługi w technologii VoIP. Za minutę takiego połączenia firma zapłaci od 82,5% do 85% mniej niż w przypadku najniższej opłaty w cennikach operatorów telefonii stacjonarnej.

4.4. „TelArena”

Usługa „TelArena” jest najnowszym rozwiązaniem platformy internetowej „FreecoNet” jednej z pierwszych platform VoIP oferujących usługi specjalnie dla firm. Korzystając z usług „TelAreny” pracownicy danej firmy mogą wykonywać bezpłatne połączenia ze wszystkimi oddziałami firmy w kraju i na świecie. Ponadto mogą rozmawiać za darmo ze wszystkimi kontrahentami i klientami firmy zarejestrowanymi we „FreecoNet”.

Tabela 22. Cennik połączeń „TelAreny” na dzień 1 września 2008 r.

CENNIK POŁĄCZEŃ "TELARENY"		
Abonament		0,00 zł
Naliczanie		sekundowe
Oплата za połączenia w sieci		0,00 zł
Oплата za połączenia lokalne i międzystrefowe	8-18	0,06 zł*
	18- 8	0,05 zł*
Oплата za połączenia sieci komórkowych	8-18	0,55 zł*
	18- 8	0,55 zł*
Oплата za połączenia sieci komórkowych -bez prezentacji**	cała doba	0,36 zł*
Oплата za połączenia międzynarodowe do krajów UE	cała doba	0,08 zł *
Oплата za połączenia międzynarodowe do krajów USA	cała doba	0,09 zł *

*W cenniku podano najniższą stawkę za połączenie przy włączonych wszystkich operatorach „TelAreny”.

**Połączenia bez prezentacji numeru (tzw. „tanie komórki”) muszą być poprzedzone prefiksem 02148 lub 90.

Źródło: <http://www.freeconet.pl>.

Korzystając z komunikatora użytkownik płaci jedynie za połączenia wykonane poza siecią. „TelArena” automatycznie wybiera operatora, który najtaniej realizuje połączenie. Koszt połączenia lokalnego i międzystrefowego jest wówczas o 40% niższy od najniższej opłaty z cenników operatorów stacjonarnych. Opłata za połączenie do sieci komórkowej z wyłączeniem Play jest nieznacznie tańsza (3,5%), natomiast do sieci Play klient zapłaci 33,7% taniej. Największa różnica w opłatach za połączenia występuje w przypadku rozmów międzynarodowych. Przy połączeniach do krajów UE „TelArena” pobiera opłatę o 80% mniejszą od opłat cennikowych operatorów. Opłaty za połączenia do USA są o 60% tańsze od najniższej opłaty z cenników operatorów stacjonarnych.

5. Stopień zadowolenia klientów biznesowych z usług telefonii stacjonarnej

W celu zbadania, w jaki sposób klienci biznesowi postrzegają oferowane przez operatorów ceny jak również jakość usług telefonii stacjonarnej, przeprowadzono ankietę telefoniczną skierowaną do firm – odbiorców usług telekomunikacyjnych. W związku z tym skonstruowano kwestionariusz, który posłużył jako narzędzie badawcze przy przeprowadzaniu badania. Próba badawcza objęła 60 największych podmiotów działających w kraju, wyodrębnionych z dodatku do Rzeczypospolitej „Europa 500” – listy 500 największych firm Europy Środkowo-Wschodniej wydanej we wrześniu 2007 r. Odpowiedzi na pytania zawarte w formularzu uzyskano od 18 podmiotów. Pozostałe firmy nie udzieliły odpowiedzi ze względu na brak możliwości kontaktu z osobą właściwą w sprawie (nie odbierano telefonu, nie odpowiadano na e-maile) bądź brak chęci współpracy.

W przedmiotowym kwestionariuszu zawarto m.in. pytania dotyczące kryteriów wyboru przez odbiorców usług danego operatora, jak również poproszono o ocenę operatorów telefonii stacjonarnej.

5.1. Istotność kryteriów branych od uwagę przy wyborze operatora

Pod uwagę wzięto 5 następujących kryteriów:

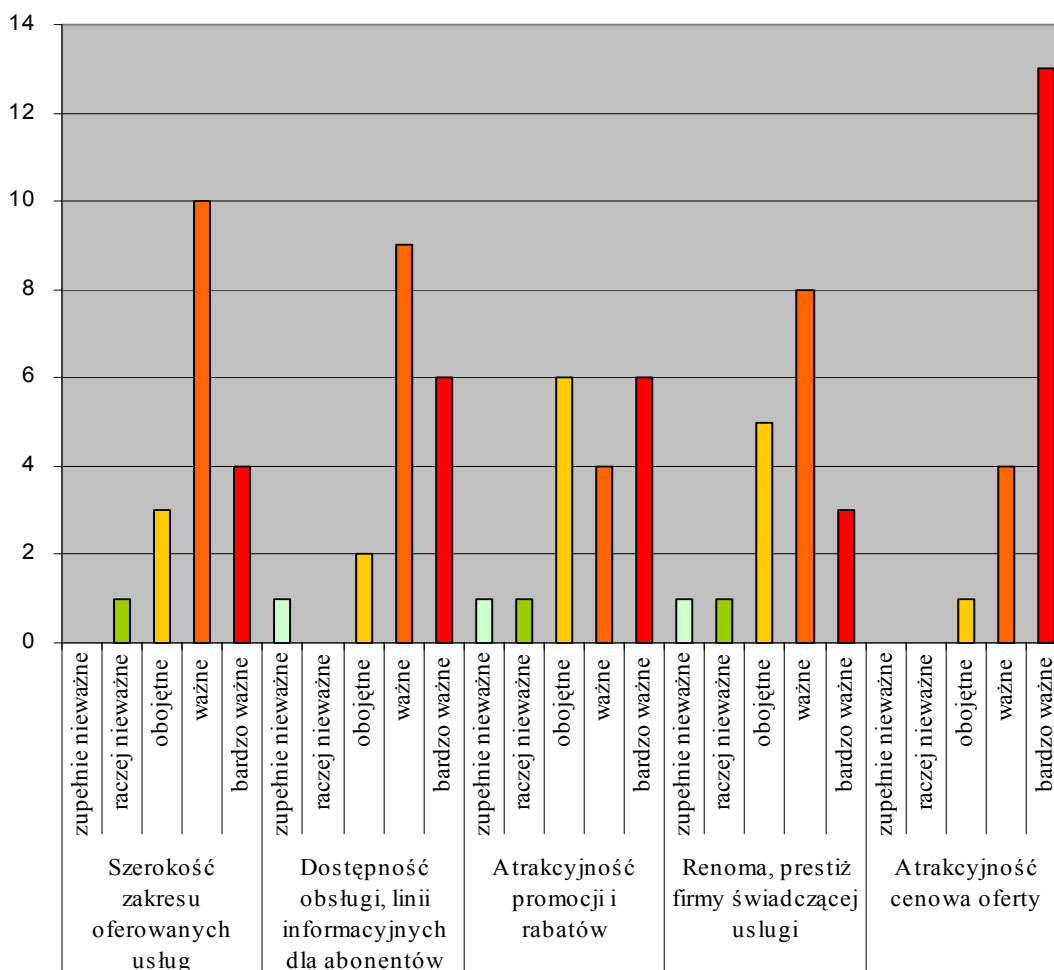
1. szerokość zakresu oferowanych usług;
2. dostępność obsługi, linii informacyjnych dla abonentów;
3. atrakcyjność promocji i rabatów;
4. renoma, prestiż firmy świadczącej usługi;
5. atrakcyjność cenowa oferty.

Skala, według której oceniano każde z kryteriów obejmowała 5 stopni:

1. zupełnie nieważne,
2. raczej nieważne,
3. obojętne,
4. ważne,
5. bardzo ważne.

Większość firm będących odbiorcami usług telekomunikacyjnych uważa, że najistotniejszym kryterium, branych pod uwagę przy wyborze operatora telefonii stacjonarnej, jest atrakcyjność cenowa oferty. Wskazało na nią 17 z 18 podmiotów. 13 spółek uważa cenę za czynnik bardzo ważny przy kierowaniu się wyborem operatora. Jedynie dla jednej firmy jest ona obojętna.

Wykres 10. Istotność kryteriów branych pod uwagę przy wyborze operatora telefonii stacjonarnej



Źródło: dane pozyskane od odbiorców usług telefonii stacjonarnej.

Kolejnym, istotnym kryterium, brany w pod uwagę przy wyborze firmy świadczącej usługi telefonii stacjonarnej, jest dostępność obsługi, linii informacyjnych dla abonentów. Wskazało na nią 15 respondentów. Dla 14 badanych istotnym kryterium jest szerokość zakresu oferowanych usług. Ponad połowa z ankietowanych spółek (11 z 18) stwierdza, iż ważnym wskaźnikiem przy wyborze operatora jest renoma i prestiż firmy świadczącej usługi. Dla pozostałych odbiorców to kryterium jest nieważne (2 firmy) bądź obojętne (5 firm). Najmniej istotnym czynnikiem wydaje się być atrakcyjność promocji i rabatów. 8 spośród 18 firm uznało go za nieważne bądź obojętne.

5.2. Ocena operatorów telefonii stacjonarnej przez odbiorców usług biznesowych

Pod uwagę wzięto następujące kryteria:

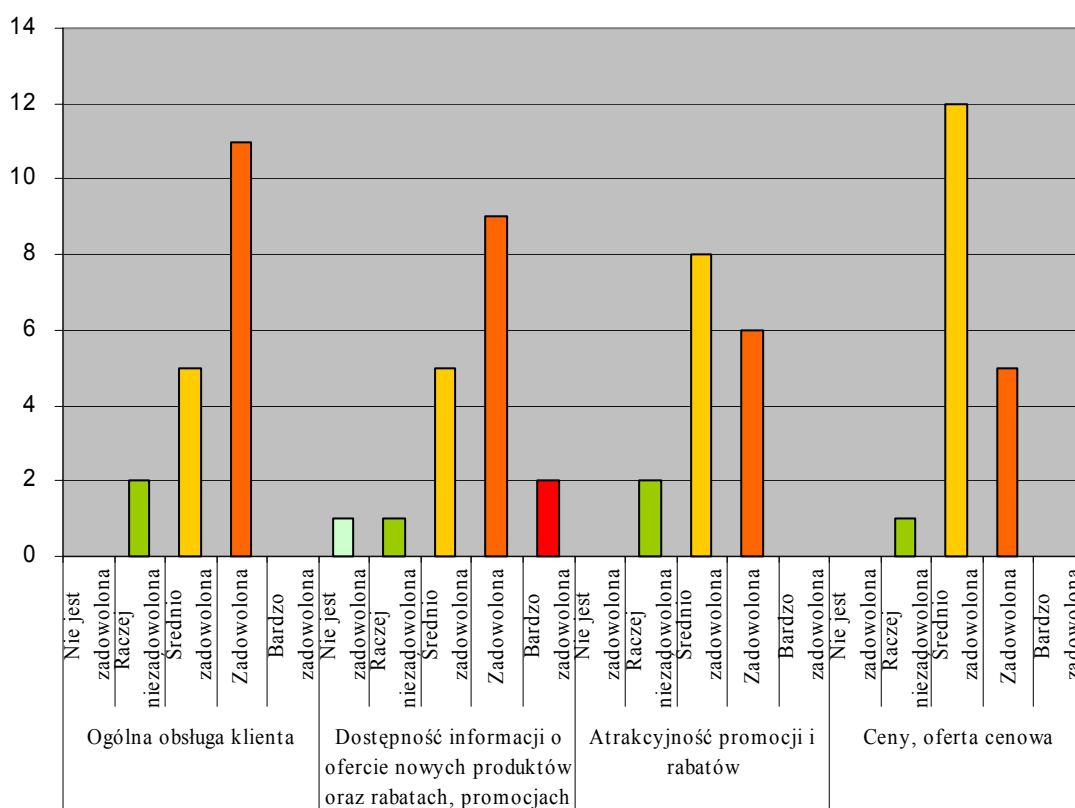
1. ogólna obsługa klienta;
2. dostępność informacji o ofercie nowych produktów oraz rabatach, promocjach;
3. atrakcyjność promocji i rabatów;
4. ceny, oferta cenowa.

Skala, według której oceniano każde z kryteriów obejmowała 5 stopni zadowolenia klientów:

1. firma w ogóle nie jest zadowolona,
2. raczej niezadowolona,
3. średnio zadowolona,
4. zadowolona,
5. bardzo zadowolona.

Firmy biorące udział w badaniu są nieco więcej niż średnio zadowolone z usług telefonii stacjonarnej. Średnia arytmetyczna liczona ilością odpowiedzi w stosunku do określonego stopnia zadowolenia i przypisanej mu miary wyniosła 3,3. Zaledwie niewielki odsetek wskazuje na swoje niezadowolenie ze świadczonych usług telekomunikacyjnych (1-2 firmy w zakresie każdego kryterium).

Wykres 11. Ocena operatorów telefonii stacjonarnej przez odbiorców usług biznesowych



Źródło: dane pozyskane od odbiorców usług telefonii stacjonarnej.

Odbiorcy biznesowi najbardziej zadowoleni są z dostępności informacji o ofercie nowych produktów oraz rabatach i promocjach oraz ogólnej obsługi klienta. Z możliwości korzystania z tych usług zadowolonych jest 11 na 18 badanych. Najgorzej spośród wybranych czynników oceniona została oferta cenowa świadczonych usług. Zaledwie 5 firm zadowala się warunkami cenowymi proponowanymi przez operatorów. 12 spółek wykazuje zadowolenie na poziomie średnim, jedna spółka jest raczej niezadowolona.

5.3. Funkcjonowanie rynku usług telefonii stacjonarnej dla biznesu

Zdecydowana większość badanych firm, tj. 14 z 18, korzysta z usług telefonii stacjonarnej świadczonych przez operatora zasiedziałego – TP S.A., z czego 3 spółki korzystają dodatkowo z usług innego operatora bądź operatorów. Usługi 5 firmom zapewnia Netia. Telefonia Dialog i Exatel oferują usługi telekomunikacyjne 2 spośród badanych podmiotów. Analiza wykazała, iż najczęstszą formą zawierania umów były negocjacje handlowe. Wskazało na nie 10 z 13 podmiotów. 3 firmy zawierały umowy organizując przetargi. Jedna firma łączy obie formy. Nie wykazano innych form zawierania umów z operatorami.

Podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 15 z 16 spółek nie doświadczyło ze strony operatora żadnych problemów. Dwóch odbiorców nie udzieliło informacji na ten temat. Zaznaczyć należy, że spółki w zdecydowanej większości tj. 13 na 18 (4 spółki nie odpowiedziały na pytanie) negocjowały umowę przed jej podpisaniem. Tylko w jednym przypadku warunki umowy zostały narzucone przez operatora. Średni okres trwania procesu negocjacji, liczony średnią arytmetyczną, wyniósł nieco ponad 2 miesiące (66 dni). Ponadto zaznaczyć należy, iż operatorzy w zdecydowanej większości (14 z 18) nie odmawiali odbiorcom biznesowym świadczenia usług telefonii stacjonarnej. Jedynie 3 respondentom odmówiono świadczenia takich usług, przy czym w każdym przypadku zdecydowały o tym względy techniczne.

Podsumowanie

Analiza wykazała, iż operatorzy telekomunikacyjni, walcząc o klienta, proponują różnorodne plany taryfowe, spośród których firmy są w stanie wybrać najkorzystniejsze dla siebie oferty. Udoskonalanie ofert przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych jest też wynikiem regulacji krajowego i międzynarodowego rynku połączeń telefonicznych w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej dla klientów biznesowych. W wyniku przeprowadzonych analiz Prezes UKE ustalił, że na rynkach tych nie występuje skuteczna konkurencja. Jednocześnie wyznaczył operatora zasiedziałego TP S.A. jako przedsiębiorcę o znaczącej pozycji na obu wymienionych rynkach i nałożył na niego obowiązki regulacyjne, m.in. obowiązek nie ustalania zawyżonych cen w zakresie świadczenia usług telefonicznych oraz nieograniczanie konkurencji poprzez ustalanie cen usług zaniżonych w stosunku do kosztów ich świadczenia. Dodatkowo, na operatora zasiedziałego nałożono obowiązek polegający na przedstawianiu do zatwierdzenia przez Prezesa UKE cenników i regulaminów świadczenia usług krajowych i międzynarodowych połączeń telefonicznych.

Również istotne znaczenie dla rozwoju rynku telefonii stacjonarnej dla klientów biznesowych miało wprowadzenie decyzją Prezesa UKE w lipcu 2006 r. usługi hurtowej sprzedaży abonamentu (WLR). Celem usługi hurtowego dostępu do sieci było zwiększenie konkurencji na rynku telekomunikacyjnym i umożliwienie operatorom alternatywnym skutecznego konkurowania z ofertą TP. Spowodowało to możliwość kupowania przez operatorów alternatywnych abonamentu od operatora zasiedziałego po stawkach hurtowych i odsprzedawania go klientom końcowym po cenach detalicznych niższych niż oferowane przez TP. Korzystając z usługi hurtowego dostępu do sieci, operatorzy alternatywni mieli możliwość zaoferowania, w wielu planach taryfowych, również korzystniejszych cen za połączenia niż oferowane przez TP w jej własnej sieci.

O poprawnym funkcjonowaniu regulacji na rynku telefonii stacjonarnej dla biznesu świadczą wyniki ankiety przeprowadzonej wśród klientów biznesowych. Większość ankietowanych firm nie sygnalizuje większych nieprawidłowości na tym rynku, w szczególności w postaci problemów przy zawieraniu umów o świadczenie usług telefonii stacjonarnej bądź

odmowy świadczenia usług. Przy wyborze operatora telefonii stacjonarnej odbiorcy usług w głównej mierze kierują się atrakcyjnością cenową oferty. W ocenie firm ważnymi czynnikami są ponadto: dostępność obsługi i linii informacyjnych dla abonentów oraz szerokość zakresu oferowanych usług. Najmniej istotnym kryterium jest ich zdaniem atrakcyjność promocji i rabatów. Jednocześnie odbiorcy są w tym obszarze najbardziej zadowoleni. Najgorzej spośród wybranych czynników ocenione zostały proponowane przez operatorów oferty cenowe, czyli kryterium, które może wpłynąć na decyzję odbiorców o ewentualnej zmianie operatora.

Powyższa analiza pokazuje, iż zarówno w ofercie Telekomunikacji Polskiej, jak i w ofertach operatorów alternatywnych, znajduje się znaczna liczba ofert dla klientów biznesowych. Operatorzy alternatywni posiadają plany taryfowe dla biznesu konkurencyjne wobec ofert operatora zasiedziałego. W celu przyciągnięcia klienta, zarówno operator zasiedziały jak i operatorzy alternatywni, proponują ponadto oferty promocyjne, rabaty i usługi specjalne. Największą ilość tego typu zachęt posiada operator zasiedziały oraz Netia.

Coraz popularniejsze wśród użytkowników mających stały dostęp do Internetu, stają się połączenia w technologii VoIP, która umożliwia wykonywanie darmowych połączeń bądź znaczne obniżenie opłat za połączenia. Ze względu na niższe ceny mogą one stanowić alternatywę dla tradycyjnych połączeń poprzez sieci stacjonarne. Koszt połączeń wykonywanych w ten sposób jest nawet do 85% (w przypadku połączeń międzynarodowych) niższy od opłat proponowanych w cennikach operatorów sieci stacjonarnych.

Podsumowując, można stwierdzić, że rynek usług telefonii stacjonarnej dla klientów biznesowych w większości aspektów funkcjonuje prawidłowo. Liberalizacja rynku spowodowała pojawienie się na nim konkurencji ze strony operatorów alternatywnych wobec TP. Przyczyniła się ona do spadku cen przynosząc tym samym wymierne korzyści użytkownikom. Walcząc o klienta przedsiębiorcy telekomunikacyjni prześcigają się w proponowaniu coraz to lepszych usług, bardziej dopasowanych do potrzeb klientów biznesowych. Obniżyły się opłaty za połączenia, pojawiły się oferty prowadzenia rozmów poprzez najnowsze technologie internetowe VoIP, skonstruowane specjalnie dla biznesu. Nadal jednak proponowane przez operatorów telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej ceny usług odbiegają od poziomu satysfakcjonującego odbiorców usług biznesowych.