

Kristína Škropeková
Telefónica O2 Slovakia, s.r.o.
Zákaznícke centrum O2
Na Troskách 25
97401 Banská Bystrica

VEC: Odpoveď na vybavenie sťažnosti zo dňa 20.10.2010

Vážená pani Škropeková,

d'akujem za Vašu odpoveď zo dňa 20.10.2010. S poľutovaním musím konštatovať, že ma viac než sklamala. Mám pocit, že ste zobrala štandardný formulár na uspokojenie nespokojných zákazníkov, doplnila doň pár nepodstatných údajov, vynechala tie podstatné a poslala mi to ako uspokojujúcu odpoveď. Dala ste si minimálnu, resp. žiadnu námahu odpovedať na nasledujúce otázky:

- Prečo operátori na O2 zákazníckej linke drzo bez slova skladajú telefón a čo s tým mienite robiť?
- Prečo operátori na O2 zákazníckej linke sľubujú, že ma bude kontaktovať technik do 24 hodín a málokedy sa tak stane?

Vo Vašej odpovedi mi d'akujete za podnet, ktorým iniciujem systémové zmeny, ktoré budú prospešné aj ostatným zákazníkom. Môžete mi povedať o aké systémové zmeny sa jedná? Medzičasom som totiž mal príležitosť kontaktovať zákaznícku linku znovu a nemám ani len najmenší pocit, žeby sa niečo zmenilo. Aj to je dôvod prečo Vašu odpoveď považujem len za prázdne reči, ktoré ma majú umlčať. Keďže sa mi Vaša ničnehovoriaca odpoveď nepáči, tak ja osobne budem konkrétny:

- December 2010. Volal som na zákaznícku linku kvôli nejakému problému. Dáma na telefóne po mne chcela moje telefónne číslo. To som nevedel a zmluvu som pri sebe nemal. Bol som ochotný je povedať všetky ostatné informácie o mne s tým, že číslo si môže vyhľadať. Nie, dookola sa pýtala aké je moje telefónne číslo, hoci som z neho volal. Po piatej rovnakej otázke som sa jej spýtal či je blbá, keď som jej už 4-krát povedal, že ho neviem. Na čo zložila telefón. Oprávnené, a za to sa jej ospravedlňujem. Pointa je iná. Zavolať som znovu, a nechal som si podľa tých istých údajov vyhľadať svoje telefónne číslo. To nebol problém. Na tomto mieste moja nediploticky formulovaná otázka znie: Robíte si zo zákazníkov bláznov? Lebo ja mám silný pocit, že áno. Najmä potom ako ma pred pár týždňami iná dáma na zákazníckej linke oslovila mojím priezviskom bez toho, aby som jej o sebe akýkoľvek údaj - vrátane telefónneho čísla - nadiktoval!!!
- Január 2011. Volal som na zákaznícku linku, keďže ste mali výpadok primárneho DNS servera. Keďže som sa už poučil, že poskytnúť operátorovi priamo informáciu na tejto úrovni nikam nevedie, oznámil som mu, že sa mi divne správa internet. Firefox šiel a Opera nie. Kázal mi preinštalovať internet s tým že chyba je u mňa. Spýtam som sa ho, že prečo mi káže niečo preinštalovávať, keď nevie kde je problém. Bez slova zložil (to sú asi tie Vami spomínané systémové zmeny). Zavolať som hneď znovu. Zodvihol do pán Cerlovský. Inteligentný mladý muž, s ktorým bola radosť rozprávať, a ktorý sa nielen poďakoval za informáciu ale aj normálne reagoval, že je to možné a nechá to preveriť.

Vážená pani Škropeková. Asi nebudete prekvapená, že mám na základe týchto čerstvých skúseností

značné pochybnosti o úprimnosti Vašej odpovede rovnako ako aj o nejakých reálnych zmenách. Skôr mám z Vašej odpovede pocit, že aký manažment, takí zamestnanci. Vôbec ste ma nepresvedčili o tom, že by som mal kompletne prejsť k O2. Skôr naopak.

Zaujímalo by ma, ako by na túto formu vášho (O2) jednania zo zákazníkom reagovala španielska či nemecká centrála. Poprosím Vás preto o serióznu odpoveď na moju prvú sťažnosť rovnako ako aj na nové negatívne skúsenosti za posledné 2 mesiace. Ak budem z Vašej strany nútený preložiť našu komunikáciu do angličtiny či nemčiny a dožadovať sa odpovedí na iných miestach, budem tak musieť urobiť.

Ako som spomínal, celá naša komunikácia je zverejňovaná na <http://www.ivanecky.sk/vm.html>.

Heidelberg, 23.1.2011

S pozdravom

Jozef Ivanecký