

Jozef Ivanecky, Hlavná 32, Prešov 080 01

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

VEC: Odpoveď na vybavenie sťažnosti zo dňa 11.2.2011

Vážená pani Škropeková,

uráža ma Vaša odpoveď zo dňa 11.2.2011. Posledných niekoľko rokov sa mi nestalo aby bol hovor ukončený z dôvodu technického zlyhania. A už vôbec nie, aby bol ukončený z dôvodu technického zlyhania práve vtedy, keď ma mala Vaša operátorka pravdepodobne plné zuby. Uráža ma ako bez mihnutia oka klamete. Chápem prečo sa vaši operátori správajú tak, ako sa správajú. Ich manažment sa totiž správa rovnako.

Každopádne, ak máte záujem, môžem hrať s Vami Vašu hru a súhlasiť s tým, že šlo o technické zlyhanie. Počas približne 15 telefonátov do O2 som mal 2 technické zlyhania. Moja známa mala jedno. Z toho čisto štatisticky vyplýva, že cca 15% hovorov na zákaznícku linku zlyhá po technickej stránke. Keďže mám tento údaj od Vás písomne nepriamo potvrdený, šikovný právnik mi bez problémov napíše po právnej stránke nepriestrelný platený inzerát v znení: „Chcete platiť operátorovi ktorému 15 % hovorov na zákaznícku linku zlyhá???“ Ja s Vami túto vašu hru pokojne hrať budem. Obávam sa ale, že ju vyhrať nemôžte. Skúste si teda 3x rozmyslieť, ako mi odpoviete.

Prezradím Vám, že ak by ste priznali chybu a zmohli sa hoc aj na chabé ospravedlnenie, tak v mojich očiach O2 stúpne a prejde so svojím Orange číslom k vám. Za Vašu aroganciu vám však peniaze dávať nemienim. Tento malý detail Vám však asi zatiaľ uniká.

Ďakujem Vám za podrobné vysvetlenie toho, čo je potrebné k identifikácii zákazníka na zákazníckej linke. Vaše stanovisko je absolútne nepostačujúce, keďže ste sa vyhla otázkam ktoré som položil a poskytl ste mi informácie ktoré ma vôbec nezaujímali. Opakovane sa Vás pýtam:

1. Prečo keď mi na zákazníckej linke vyhladáte neutajené telefónne číslo podľa mena a bydliska, vyžadujete po mne moje telefónne číslo a nie ste ho ochotný mi ho vyhladať, keď v prípade, že zavolám, a spýtam sa len na moje telefónne číslo tak mi ho vyhladáte?
2. Prečo som bol pri inom hovore oslovený priezviskom hoci som sa neidentifikoval? Pre mňa to totiž znamená, že všetky informácie o mne má operátor v momente môjho zavolania pred sebou a z tohto pohľadu nechota pokračovať bez identifikácie aj telefónnym číslom je primitívna buzerácia (ospravedlňujem sa za výraz, ale nič vhodnejšie mi nenapadlo).

Bude mi potešením keď dostanem odpoveď na to, na čo som sa pýtal, a nie na čosi úplne iné.

Využijem túto príležitosť a položím ešte jednu otázku: Ako zákazník nemám šancu sa k Vám dovolať pokiaľ nesúhlasím s nahrávaním hovoru. Prečo teda vaši operátori nesúhlasia s tým aby som si daný rozhovor nahral tiež?

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

Heidelberg, 23.9.2011

S pozdravom

Jozef Ivanecký