

Ing. [REDACTED], Budovateľská [REDACTED], 900 31 STUPAVA

Slovak Telekom, a.s.
Centrum služieb zákazníkom
Oddelenie sťažností
Laborecká 1
040 11 Košice

V Stupave
21.01.2008

Vec: ŽIADOSŤ – SŤAŽNOSŤ

Vážený obchodný partner,

pokúsim sa sformulovať podstatu svojej sťažnosti čo najzreteľnejšie a napriek faktu, že sa mi z objektívnych a pochopiteľných príčin nemôže podariť sa zdržať invektív a hrubozrenného slovníka, aspoň sa o to (i keď márne), pokúsim.

Dňa 05.12.07 ma prvý krát kontaktovala pravdepodobne pracovníčka centra kontaktu so zákazníkom (a aj napriek skutočnosti, že v záznamoch Vašej spoločnosti máte uvedený prvý telefonický kontakt 13.12.07, môžete veriť mojej verzii, pretože v danom čase som bol PN) s informáciou, že v Stupave, kde bývam boli vytvorené podmienky na poskytovanie služieb Magio. Zaujímalo ju, či by som mal ako zákazník T-Com-u záujem o danú službu, ktorá mimochodom bola v tom čase vo „výhodnej“ uvádzacej kampani.

Keďže, ako z ďalších informácií vyplynie, viem, že Vaša „výhodná“ uvádzacia kampaň je tak „výhodná“, že ste jej zriadenie jednoducho nedokázali zrealizovať vzhľadom na vysoký záujem všetkým záujemcom v dostatočne akceptovateľnej dobe, dovoľm si upozorniť, že **moja sťažnosť nie je** principiálne **namierená na** pre mňa absolútne **neprijateľnú dobu čakania** (cca 45 dní, inými slovami – viac ako mesiac a pol), ale na niečo ďaleko závažnejšie, preto Vás udržím v napätí až k pointe, ak dovoľíte. Samozrejme za predpokladu, že sa k nej vôbec dočítate...

Nakoľko som v oblasti digitálnej TV dlhoročným zákazníkom konkurenčnej UPC (od termínu poskytovania služby UPC Direct na Slovensku), požiadal v som Vašu pracovníčku v spomínanom telefonickom rozhovore o čas na zváženie. Mala ma preto opäť kontaktovať v závere týždňa, konkrétne v piatok, t.j. 07.12.07.

Na moje neskrývané prekvapenie mi však volali (tento krát *pracovník, t.j. muž*) už na druhý deň, teda vo štvrtok, 06.12.07. Nevieťm či ho viac motivovalo nariadenie plnenia pracovných povinností alebo radosť v duši z oslavy Mikuláša. Na moju otázku prečo mi volá vo štvrtok keď som sa s jeho kolegyňou dohodol na piatku, sa mi ospravedlnil a veľmi slušne mi vysvetlil, že bohužiaľ túto informáciu nemá v systéme. Každopádne som sa vyjadril, že o ponúkanú službu mám záujem a chcel som vedieť keby približne by som mohol očakávať termín jej zriadenia. Mladý muž ma informoval, že do Vianoc (teda plné dva pracovné

týždne) to bude určite. Súčasťou tohto telefonátu bolo zároveň aj **prvé** „meranie linky“ z dôvodu technickej dostupnosti.

Teraz trochu odľahčím – skúste prosím hádať, čo sa stalo v piatok, na Ambróza? Ak tipujete, že mi volali z T-Com-u či mám záujem o Magio lebo je vážne **v neskutočnej akcii**, tak – **MÁTE PRAVDU!** Keďže ja som taký komplikovaný človek, ktorý často krát úplne zbytočne uvažuje, iba na chvíľku som si položil otázku: „Odkiaľ mohli vedieť, že mi majú volať práve v piatok ak to nebolo poznačené v systéme?“ Následne mi však napadla dôležitejšia otázka: „Ak som včera potvrdil záujem o zriadenie služby, ako to, že táto informácia nie je v systéme?“ Už vtedy som šípil, že tam, odkiaľ volajú (nemám odvahu nazvať „to“ centrom pre služby zákazníkom s úcty pred inými spoločnosťami, ktoré takéto centrá majú taktiež zriadené, vlastne CALL CENTRUM je absolútne výstižné), nevie pravá ruka, čo robí ľavá. V tom čase som však ešte netušil, že tento prológ je len jahodový puding oproti tomu, čo ešte len malo prísť.

Keďže od 07.12.07 nedošlo zo strany Vašej spoločnosti k avizovanému kontaktu technikom, dovolil som si zavolať na „linku služieb zákazníkom“ 13.12.07. Aj napriek tomu, že nikto nebude ochotný mi po dočítaní sa v sťažnosti až na toto miesto uveriť, môj telefonát bol v medziach slušného prejavu bez ironických a nevhodných poznámok. Jeho jediným cieľom bolo **dozvedieť sa** orientačne termín zriadenia služby. Tento telefonát sa zároveň stal prvou oficiálne zachovanou zmienkou v systéme T-Com o mojom záujme zriadiť službu Magio. V onom pamätnom telefonáte som zároveň uviedol tematické programové balíky služby, o ktoré som mal záujem a taktiež som sa (opätovne) dozvedel, že službu budem mať na 100% zriadenú najneskôr do 21.12.07. Síce som túto „garanciu“ nežiadal, neskrývam, že som sa veľmi potešil. Aby som nezabudol, **druhý krát** prebehlo pracovníčkou call centra „meranie linky“. Táto informácia bude mať v závere sťažnosti cenu zlata takže neváhajte a čítajte ďalej. Dňa 21.12.07 keď bolo evidentné, že termín 100% zriadenia služby o pár percent poklesne a napriek monštróznnej reklamnej kampani, v ktorej jeden imbecil nechce druhému retardovi požičať 1,- Sk (slovom jednu korunu) pretože ten by si ihneď zriadil Magio, som si opäť dovolil zavolať do call centra s otázkou či som niekde spravil chybu alebo mám len zlú pamäť. Pracovníčka mi veľmi slušne vysvetlila, že v tých dňoch je o kampaň nebývalý záujem a žiadala ma o pochopenie a strpenie. Na moje počudovanie, som ju pochopil. Keďže mojím cieľom nebolo ani tak ospravedlnenie, ba dokonca ani vysvetlenie, ale prachobyčajná a elementárna slušnosť, ktorou musí každý obchodník disponovať v prípade, že je pripravený ponúknuť svojmu zákazníkovi produkt, na ktorý je nevyhnutné čakať, žiadal som podľa môjho názoru pomerne málo, a to – **predpokladaný termín zriadenia služby**. Pani (pochopiteľne) nevedela udať záväzný termín a to ani napriek tomu, že sa približne 3 – 5 minút nechala informovať na technickom úseku, ale odhadla ho na obdobie medzi sviatkami, t.j. do konca kalendárneho roku. Na záver nesmiem zabudnúť uviesť, že mi aspoň premerala. Telefónnu linku, samozrejme. **Tretí krát**. Nevie, či ju treba merať tak často, preto že z Košíc do Stupavy je teda poriadna diaľka a snažia sa ju odkrokovať, ale vydržať pre mňa niekoľko násobné meranie linky je v porovnaní s nebotyčným, zúfalým čakaním na vysnívané Magio len za jednu korunu, je ako strpieť pohľad na model celých plaviek štyridsať ročných dorasteniek v dvadsiatych rokoch minulého storočia.

Aby som v snahe o chronologický vývoj nezabudol uviesť jednu podstatnú skutočnosť z obdobia Vianoc 2007, rád by som spomenul, že v tomto období som demontoval parabolickú anténu UPC Direct nainštalovanú na balkóne suseda (pretože mám všetky okná bytu orientované tak, že nebolo možné dosiahnuť dostatočnú kvalitatívnu úroveň signálu, vytiahol kabeľáž a poodťahoval nábytok. Zariadenie som spolu s prijímačom odviezol sestre do Banskej Bystrice, kde som zabezpečil jeho inštaláciu. Ak si myslíte, že som slabomyseľný deviant s úchylkou v kvetnatých písomných prejavoch tak vedzte, že táto informácia je rovnako dôležitá pre gradáciu tohto neuveriteľného príbehu s názvom Magio od T-Com-u za

jednu korunu, ktorý keby nebol tak tragický, tak je neskutočne zábavný ako už tri krát uvedené meranie linky. A že nebolo posledné, na to si stavte jednu korunu namiesto zriadenia Magia.

Príbeh ďalej pokračuje niekedy v prvom týždni roku 2008, kedy som si opäť (toto slovíčko budem zrejme nútený ešte pár krát použiť aj keď sa vynasnažím o synonymá lebo na vypovedanie tohto nekonečného vzájomného utrpenia dodávateľa a zákazníka pri vyznávaní zásady „tri krát a dost“ nie je možné ho vynechať) dovolil zavolať na číslo call centra s prostou otázkou „kedy“. Bohužiaľ pre mňa z bodu, v ktorom skončil v roku 2007 sa nepohol ani v roku 2008. Hneď mi bolo jasné, že tento rok nás nič dobré nečaká. Spolu s vytriezvením a vyrovnaním sa z ťažkej rany, že ani taký dancer ako Paťo Švajda nevyhrá medzinárodné finále Bailanda v Mexiku, bol toto už druhý prípad kedy som bol nútený sa utiekať v tak krátkom čase k Najvyššiemu. Až sa bojím pýtať koľko takých rán ešte príde. Späť k téme - pri mojej telefonickej žiadosti o informáciu **KEDY** príde ten deň, ktorý sa začal významom blížiti k založeniu samostatnej Slovenskej republiky v roku 1993 (to asi preto, že som naň tak významne a dlho čakal) som bol tento krát uistený, že tento žart sa má udiat' 11.01.08. Ako iste dobre tušíte, premeraniu som sa nevyhol ani tento krát. Prisahám! Nerobím si srandu. Musíte mi veriť...

10.01.08 som **znovu** volal do call centra. V tejto fáze som sa však bavil už ale rovnako dobre ako jeho vytrénovaní pracovníci. Musím povedať, že tento hovor bol prelomový jedným zásadným faktom. Keďže som komunikoval s nešťastnou pracovníčkou primerane úrovni jednania, ktorú so mnou zvolil T-Com (aj keď si uvedomujem, že absolútne neoprávnene), pritvrdila aj ona. Informovala ma, že Vaša spoločnosť ma 30 dňovú „zákonnú lehotu“ na zriadenie služby. Síce mi nevedela povedať, o ktorý zákon sa opiera (možno mala na mysli len všeobecné zmluvné podmienky), ale cítim, že to má podobnú zákonnú analógiu ako keď p. Rytmus zrejme nadsadene informuje svojich fanúšikov „ja som zákon“. Mne ani tak nevadila absencia citácia zákona ako skutočnosť, že v tejto fáze sa Vaši pracovníci ani nesnažili zakryť nechutné zavádzanie zákazníka tým, že sa oháňala 30 dňovou lehotou v čase keď sme obaja vedeli, že ju nie je možné dodržať a to z dôvodu, že by ma musel kontaktovať servisný technik v deň keď som s ňou volal a to jej na technickom oddelení povedali, že sa nestane! Ak by ste si stavili jednu korunu pri kurze 2:1 na skutočnosť či mi aj pri tomto telefonáte premerali, mali by ste už dve koruny a mohli by ste si dovoliť Magia DVE!

15.01.08 som prebral nečakaný telefonát! Tetu z call centra T-Com zaujímalo, či mám stále záujem o službu Magio iba za neskutočnú jednu korunu! Jedným dychom som vyhl'kol, že áno. Hodina H dňa D mala nastať dnes, t.j. 21.01.08, o, pardon, medzi 10 – 11 hod. O 11:00 hod. zazvonila pevná linka a ozval sa príjemný hlas skvele naladeného technika so zmyslom pre humor oznamujúci, že bude sekundu meškať, ale to len preto, aby (verte či nie, kurva), premeral linku a zároveň ma informoval, že linka v tomto čase nebude fungovať. Ešte som mu stihol položiť impertinentnú otázku, koľko trvá sekunda v T-Com-e. Takých 15 minút, uviedol. Zrazu o 11:30 kde sa vzal, tam sa vzal, vo dverách nám zrazu stál technik z Vašej spoločnosti. Kde sme skončili, on navrhoval (logicky) začať. Vyhľadali sme v mojej domácnosti preto router a išli sme znova, opäť, zase, znovu..... premerať linku!!! Ja som sa strašne bál opýtať, čo a akým spôsobom meral onú sekundu, ale keď som si uvedomil, že teraz naozaj na vlastné oči uvidím tú činnosť tak ma obľial studený pot. Na špičkách som stál v pracovni kým technik chrľil vtipy z rukáva. Jeden na ktorom sa bavil neskrývane najlepšie bol, že na Budovateľskej ul. sú nevyhovujúce linky a už musel niekoľko žiadostí zamietnuť. Na moje neveriacky zvrátené čelo, neváhal a drbol do pl'acu pokračovanie: „Mali by ste sa presťahovať bližšie k pošte.“ Aby to vypointoval, už chýbalo len aby ma pobavene plesol po chrbte a zvolal: „No nalej niečo, však o čo ide?!“

Takže tu je záver – po dvojnásobnom meraní technika linky priamo v byte zistil, že nezískal ani len odozvu a službu v tejto chvíli nie je možné zriadiť. Padli sme si do náručia a išiel oznámiť zrejme podobnú novinu nikomu ďalšiemu v rade.

Klášť otázky čo ste VY, t.j. T-COM, nie pracovníci call centra, nie technici, nie jednotliví pracovníci, ktorí ma unisono informovali, že im síce môžem vynadať, ale oni za to nemôžu lebo „to technici“, technici zase lebo to „reklamná kampaň“ a podobné hlúposti, počas všetkých tých meraní vlastne merali (mám jednu odvážnu teóriu síce, ale o tú by som sa podelil len s človekom, príp. ľuďmi zodpovednými za takýto stav a zároveň im odporučil aby mi opäť zmerali), spadajú do kategórie rečníckych otázok či je horšie z alzheimerom zabudnúť vypiť alebo s parkinsonom trošku rozliať.

Nemám právo hodnotiť čo a koľko krát natlačíte do TV a billboardov aj keď pretrpieť reklamu na Magio je pre mňa rovnako náročné ako rekonvalescencia po vytrhnutí krčných mandlí. Zostáva mi len dúfať, že 2.478-me opakovanie reklamného spotu je už za polovicou zaboobovaného reklamného času. K čomu však mám právo sa vyjadriť je Váš prístup k zákazníkovi, spôsob jednania s ním, dodržanie slova a podobné nepodstatné skutočnosti Vaším počínaním mi pripomínate skupinu homosexuálov, ktorí sa z čírej roztopaše rozhodli, že budú podnikat' v erotickom biznise a otvoria si erotický salón, čiže bordel (niečo podobné ako máte Vy vo Vašej spoločnosti). Aby boli ale naozaj „IN“ a pokryli širokú škálu zákazníkov, budú poskytovať aj služby pre heterosexuálov. Avšak na ich reklamácie o výzore, kvalitách a schopnostiach fúzatých prostitútok by reagovali alibistickým: „Všetko sme premerali, v dĺžkach a hĺbkach by nemal byť problém, je to prvý bodrel v chotári, treba byť trpezlivý, časom sa dostane aj na vás a služby budeme postupne zlepšovať, avšak dnes vám doporučujeme sa presťahovať bližšie k pošte. Máme správy, že tam je materiál, s ktorým by ste boli spokojný.“ A ako bonus by bol tzv. najvyšší argument, t.j. zákon: „My sa aj tak špecializujeme len na homo služby.“

Žiadať od Vás na základe nepodložených a neoverených informácií, ktoré ste chľlili, náhradu vzniknutej škody v zmysle obchodného zákonníka mi príde nedostatočné aj keby ste mi mali nahradiť dvojnásobok. Inštalácia parabolickej antény a kabeláže odbornou firmou stojí cca 1.500,- Sk. Prácnosť, ochotu suseda, náhradu PHM ako aj amortizácie vozidla na cestu do Banskej Bystrice a späť by som z Vás aj tak nevytlkol. Čiže hovoríme o sume rovnajúcej sa výške inštalácie UPC Direct alebo napr. výške jedného môjho mesačného účtu za využívanie telefónnej linky a internetu.

Keby som sa rozhodol UPC zrušiť úplne, mohol by som od tohto zámeru vzhľadom na Váš bravúrny výkon ustúpiť a ešte by som dosiahol zlepšenie podmienok za zotrvanie v zmluvnom vzťahu s UPC. Keďže som sa rozhodol presunúť zariadenie sestre, snažiť sa teraz zavádzaním o skončení spolupráce UPC a získať tým mesačné zvýhodnenie služieb o cca 200,- Sk mi príde tak plytké ako Vaša stupídna reklamná kampaň. Čiže sa dostávame k vyhodnoteniu situácie, v ktorej v T-Com-e nespravil nikto chybu, všetci sú v reťazci jednotlivých oddelení zapojených od kontaktu až po zriadenie služby u zákazníka nevinní, ja som bez Magia aj bez UPC a ešte si ma dovoľí každý, kto si prečíta túto sťažnosť zaradiť ako hysterického, egocentrického hlupáka so sklonom k vypisovaniu kokotín po nociach. Môj pôvodný zámer bol si pozrieť dnes večer prvý polčas zápasu anglickej ligy medzi FC Liverpool a Aston Villa, a zaspať pri ňom bez ohľadu na to, ktorý poskytovateľ mi túto možnosť poskytne. Vaša spoločnosť ma o túto možnosť obrala, tak nech sa u Vás nájde aspoň jeden človek, ktorý vydrží výsledok tejto mentálnej masturbácie dočítať až do konca. Keďže v spoločnosti (ako sociálnej skupine) panuje zvláštna nerovnica v prejave jednotlivcov, podľa ktorej ten kto je slušný, ďakuje a je ochotný sa síce stretáva spravidla s rovnakými reakciami, ale výsledkom jeho snaženia je exkrement, a človek, ktorý používa hrubý slovník, je drzý a arogantný síce drvivá väčšina síce označí za primitíva, ale nespočetne viac krát dosiahne svoj cieľ. Ja by som Vás síce chcel slušne požiadať o vyjadrenie (ospravedlnenie si môžete

infiltrovať presne tam kde ja imaginárne Magio), vyvodenie zodpovednosti voči pracovníkom, ktorý daný stav spôsobili a hlavne **o riešenie** vzniknutého stavu. Ale ja som tiež len človek, ktorý ma hranicu tolerancie a trpezlivosti. Myslím si, že Vaša spoločnosť mi túto hranicu prostredníctvom svojich pracovníkov testovala za posledný mesiac a pol viac ako dostatočne. Tento záver si rozhodne nemýľte s ospravedlnením za vyjadrenia, ktoré som napísal. Za každou vetou si stojím. „Toto“ je vysvetlenie keby sa náhodou niekto chcel klamať.

Môj návrh na ďalší postup je nasledovný – napriek dôkladnému zváženiu som dospel k presvedčeniu, že sa bližšie k pošte nepresťahujem. Teda aspoň zatiaľ. Magio tu, t.j. na Budovateľskej ul. v Stupave (zatiaľ) fungovať nebude. Na náhradu škody v hodnote cca môjho mesačného účtu za pevnú linku s internetom sa môžem vykašľať. Žiadam Vás o vymyslenie a oznámenie riešenia. V prípade, že sa tak nestane do 05.02.2008, t.j. dva pracovné týždne, neviem zaručiť, že sa táto sťažnosť nestane na čas, kým ju nenahradí iná švanda, veľmi živým hitom mailových vtíпов a to aj napriek tomu, že je rozvláčna a dlhá, čo bol zámer lebo som sa chcel priblížiť aspoň významovo k Vašej reklamnej kampani na Magio, príp. k dĺžke vybavovania a zriaďovania tejto neskutočnej služby. Len za jednu korunu.

Prepáčte, ale nemôžem napísať „S úctou“. Uspokojte sa preto s vrelým pozdravom

Ing. 