

# Neostrada nie działa? Nie licz na szybką naprawę

Nadesłał Marek Dębowski, wow/wyhacz.pl

2008-12-22, ostatnia aktualizacja 2008-12-22 14:57

**Brak internetu, technicy, którzy twierdzą, że wszystko jest w porządku i "awaria systemu przyjmującego zgłoszenia" o ... awariach. Tak zaczęła się batalia pana Marka z Telekomunikacją Polską o naprawę jego neostrady.**



fot. sxc.hu /bbluee

±|

Brak internetu, technicy, którzy twierdzą, że wszystko jest w porządku...

Pan Marek problemy z neostradą zauważył w poniedziałek, 15 grudnia. Żeby wykluczyć awarię sprzętu sprawdził prawidłowe podłączenie kabli, modemu, laptopa do innego routera z obsługą ADSL. Gdy stwierdził, że sprzęt działa prawidłowo, postanowił wezwać technika z Telekomunikacji Polskiej.

## **Technik sprawdził, problemu nie ma**

- Jeszcze tego samego dnia zadzwoniłem na Błękitną Linie TP - pisze na [Alert24](#) pan Marek. - Konsultantka obiecała, że technik przyjedzie do mnie w środę po południu. Po godzinie 17.00 skontaktowałem się z mną technik, który stwierdził że nie widzi problemu, zrobił co mógł i po upewnieniu się, że problemem jest "słaba linia" (tak to nazwał) umówił się na wizytę w czwartek w godzinach 12-16, ponieważ musi to zrobić w dwie osoby - jedna w terenie, zaś druga w centrali, a on siedzi sam akurat.

Jednak w umówionym terminie nikt z Telekomunikacji nie zadzwonił do pana Marka. Ponowny telefon na Błękitną Linie i:

- Usłyszałem, że technik sprawdził linie i wpisał w zgłoszeniu, że wszystko działa, problemu nie ma. Zdębiałem. Powiedziałem, że to nieprawda, ponieważ ja nadal nie mam internetu - denerwuje się pan Marek.

Konsultantka ponownie przyjęła zgłoszenie i obiecała, że w piątek ktoś zajmie się sprawą. Technik zadzwonił ok. godz. 10 i poinformował pana Marka, "że wszystko jest w porządku".

## **"Przepraszamy, mamy awarię"**

Zdesperowany klient po raz kolejny zadzwonił na Błękitną Linie, gdzie usłyszał, że doszło do awarii systemu zgłoszeń. Było to w piątek. Monterzy **pracują tylko w dni powszednie** - pan Marek najwcześniej może umówić się z kimś z TP w poniedziałek. Obawia się jednak, że sprawy nie uda się załatwić do świąt:

- Internet jest mi niezbędny do pracy (m. in. administruję serwisami internetowymi) więc muszę korzystać z komórki, dodatkowo telefony do Błękitnej Linii sporo kosztują - raz musiałem czekać 50 minut na zgłoszenie się operatora.

Mocno wierzymy w to, że przypadek pana Marka to wyjątek, a nie reguła. Są święta i zapewne część pracowników ma już wolne. Z drugiej strony Telekomunikacja powinna przewidzieć ilu ludzi będzie potrzebnych do zapewnienia sprawnej obsługi klientów **w danym rejonie**. I wreszcie pozbyć się "słabych linii".

Źródło: Alert24.pl

[http://www.alert24.pl/alert24/1,84880,6090610,Neostrada\\_nie\\_dziala\\_Nie\\_licz\\_na\\_szybka\\_naprawe.html](http://www.alert24.pl/alert24/1,84880,6090610,Neostrada_nie_dziala_Nie_licz_na_szybka_naprawe.html)