

Služba za korisnike: Javljanje agenta često se čeka satima

Većina poziva na brojeve službi za korisnike je besplatna, no pitanje je tko može tako dugo čekati da mu se netko javi. A pitanje je i zašto tvrtke ne zaposle više ljudi

Piše: [Tina Legin](#)



Dreamstime Ilustracija

Rijetki su sretnici koji nisu iskusili dugotrajno čekanje na javljanje operatera. Prema iskustvima naših čitatelja, najviše se čeka u telekomunikacijskim tvrtkama. Primjerice, kad zovete službu za privatne korisnike u **VIP-u** odmah vas upozore da je “moguće dulje čekanje na javljanje agenta”. U T-comu takvog upozorenja nema. - Zvala sam korisničku službu T-coma te čekala sat i deset minuta. To je prestrašno - požalila se čitateljica koju zanima je li to sukladno zakonu. - Sat vremena čekam i još sam na vezi. Hoću raskinuti ugovor na besplatni broj koji su mi dali u T-centru, ali nitko se ne javlja - rekao nam je čitatelj.

U Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM) kažu da zakonom nije propisano nakon koliko vremena su se dužni javiti korisnicima, nego samo da se moraju javiti. - Svaki operater dužan je omogućiti korisnicima besplatan pristup službi za korisnike tako da im se omogući i razgovor s kontakt-osobom. Konkretna pravila nisu propisana jer obveza daje samo okvir postupanja - objašnjavaju u HAKOM-u i dodaju kako korisnici u svakom trenutku imaju pravo prijaviti HAKOM-u nemogućnost pristupa službi za korisnike konkretnog operatora.

U tom slučaju njihova inspekcija provjerava krši li taj operater zakon. U Hrvatskom telekomu se pravdaju: “Svaki pojedini korisnički slučaj je specifičan i, nažalost, ne možemo predvidjeti trajanje svakog pojedinog razgovora”. I HAKOM i udruge za zaštitu potrošača smatraju da bi operateri trebali voditi više brige o tome jesu li im korisnici zadovoljni. - **Savjetovalište za potrošače u Osijeku** zaprima veliki broj pritužbi upravo zbog duljine čekanja na javljanje operatera i smatramo da je ono odraz, ako već ne nepoštovanja konkretnih odredbi iz Pravilnika, onda svakako loših i nazadnih poslovnih običaja uslijed kojih se ne poštuje

osobu potrošača koji je njihov klijent te ocrtava nemaran i neprofesionalan profil tvrtke pružatelja telekomunikacijskih usluga u 21. stoljeću - kaže **Dunja Mak, mag.iur.**

Svaki dan razgovaraju s prosječno tisuću korisnika

Na javljanje se čeka i kad zovete besplatni broj u **HEP-u**. Zvali smo ih - trebalo im je 32 minute. Ali oni su nas barem upozoravali koji smo u redu čekanja. U HEP-u kažu da u prosjeku dnevno prime oko tisuću poziva. - Razgovor s korisnikom u prosjeku traje tri minute, a, na primjer, samo jednim razgovorom od dvadesetak minuta s korisnikom lista čekanja se višestruko povećava - objašnjava **Lidija Džaja Moharić** iz **HEP-a**.