

24 sata 23.08.2017.

Obećali mu brži internet, nakon spajanja ostao je i bez sporoga

Trogiranin je tražio da mu ponudu pošalju poštom, ali operater je prije toga pokušao uspostaviti bolju vezu pa izazvao kvar i otjerao turiste iz apartmana



Foto: Dreamstime

Autor: Ivo Kozarčanin Srijeda, 23.08.2017. u 21:10

Danima sam prijavljivao smetnje u radu interneta i fiksnog telefona. Odgovarali su mi da je riječ o velikom kvaru i da ne znaju kad će biti popravljen, požalio se čitatelj iz Trogira.

- Nakon osam dana i bezbroj poziva rekli su da su mi ‘pustili’ veći paket usluga, što moja linija ne može podržati. Naime, iz Optima Telekoma su me kontaktirali početkom mjeseca i ponudili veći paket. Rekao sam da ne želim sklapati novi ugovor telefonom, nego da ponudu pošalju na moju adresu - ispričao je Trogiranin.

Novu uslugu su mu svejedno priključili i internet je nestao. Rekli su mu da je to spajanje izazvalo kvar i da će “vraćanje na staro” trajati nekoliko dana.

- Moram napomenuti da iznajmljujem apartmane i da je nekoliko rezervacija otkazano zato što nema interneta. Šteta je oko 4500 kuna - rekao je čitatelj.

Dodao je kako se smatra obmanutim jer se njegovo izričito “ne” uzelo kao pristanak. Uključenje novih usluga nije tražio, a prouzročilo mu je probleme i štetu.

- Namjera Optima Telekoma bila je poboljšati kvalitetu usluga koje gospodin koristi, no kroz pokušaj uvođenja tehnologije za bržu i stabilniju internetsku vezu utvrđeno je da infrastruktura to ne podržava i došlo je do tehničkih poteškoća u pružanju usluga. Po prijavi korisnika poteškoće su otklonjene i usluge sad uredno rade. Osim toga, uspjeli smo pronaći zadovoljavajuće rješenje za korisnika. Oomogućili smo mu korištenje paketa koji zadovoljava

tehničke predujete korisnika uz bolje komercijalne uvjete - objasnili su iz Optima Telekoma te dodali da su njihovi djelatnici u najboljoj namjeri pokušali unaprijediti uslugu i da su po utvrđivanju tehničkih poteškoća uložili veliki napor da što prije omoguće usluge koje je korisnik tražio.

- Ispričavamo se korisniku zbog neugodnosti. Pokušat ćemo utvrditi okolnosti koje su dovele do eventualne štete kako bi slučaj što prije zaključili na obostrano zadovoljstvo - kažu u Optimi.

Što treba napraviti u ovakvim slučajevima, objasnili su nam u udruzi Splitski potrošač:

- Pitanja treba preporučenom ili elektroničkom poštom postaviti operateru, koji mora odgovoriti u roku od 15 dana. Ako ne odgovori ili korisnik ne bude zadovoljan odgovorom, treba se žaliti operaterovom povjerenstvu za zaštitu potrošača, a ako ni tad nema rješenja obraća se HAKOM-u kao drugostupanjskom tijelu koje odlučuje o prigovorima potrošača. Gospodin ima pravo na naknadu štete koja mu je prouzročena nestručnim rješavanjem problema. Ako se ne dogovori s operaterom, može ga tužiti nadležnom sudu - kažu u Splitskom potrošaču.

Zbog dokazano sporog interneta ugovor se raskida bez penala ili se traži manji račun

Minimalna brzina širokopojasnog interneta koju je dužan osigurati operator za pakete iznad 10 Mbps mora biti 70 posto od maksimalne brzine koju je operator oglašavao. Alternativa može biti najviša brzina sljedećeg nižeg maloprodajnog paketa, a u obzir se uzima ono što je povoljnije za korisnika.

Brzinu interneta treba izmjeriti aplikacijom Hakometar prema uputama objavljenima na <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=1147>.

Ako mjerenje pokaže da je internet prespor i korisnik pošalje pismeni prigovor operateru, on mu mora ponuditi raskid ugovora bez plaćanja naknada, a može ponuditi i prelazak na paket koji je prikladniji brzini širokopojasnog interneta koja se stvarno može ostvariti na vašoj lokaciji ili nižu mjesečnu naknadu. Ako ni nakon druge žalbe korisnik nije zadovoljan rješenjem, može podnijeti prigovor i Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.

Čini se da je puno teleoperatera, ali dva upravljaju

Optima Telekom je ovaj mjesec pripojio telekomunikacijskog operatera H1 Telekom. Inače, Optima telekomom upravlja Hrvatski telekom (HT), koji je vlasnik i Iskona. Ta tvrtka posluje samostalno, ali unutar HT grupe te nudi usluge interneta, telefonije, digitalne televizije i praćenje TV sadržaja na mobitelima. Jedini konkurent HT-u postaje Vipnet, koji je prošle godine preuzeo telekomunikacijsku tvrtku Metronet, a otprije je vlasnik B.neta.