

Dnevno hr 3.12.2013.

Šokantno: Optima Telekom čovjeku produžio pretplatu na temelju razgovora s njegovim maloljetnim sinom

A.K. je bio zaprepašten jer s njim nitko nije razgovarao o produženju ugovora. Kasnije se ispostavilo da je Optima Telekom stvarno zvala da obavijesti pretplatnika, ali je razgovarao s krivom osobom. Na telefon su dobili maloljetnog sina našeg izvora. Kako saznajemo, taj razgovor se dogodio 13. kolovoza 2012. godine, i sve što su mu rekli je bilo da kaže svojim roditeljima da je Telekom zvao. Obzirom da je riječ o dječaku od tada 11 i pol godina, ne možemo mu previše zamjeriti što je zaboravio. Na kraju krajeva ugovor ne glasi na spomenutog dječaka, nego na njegove roditelje. Još zanimljiviji je sadržaj razgovora jer službenici Optima Telekoma nisu uopće spomenuli da će se ugovor produživati. Naravno, Telekom mu ne želi dati snimku razgovora.

Nema Hrvata koji nije imao problema s telekomima i nevjerojatno je koliko puta nam te tvrtke nešto prešute ili nas na vrijeme ne upozore što smo potpisali. Često si uzimaju za pravo donositi odluke u naše ime bez da mi to saznamo. Takva je i priča gospodina A.K. (podaci poznati redakciji) koji je postao žrtva netransparentnog poslovanja tvrtke Optima Telekom.

Naša priča počinje još u kolovozu 2010. godine kad je A.K. potpisao ugovor na dvije godine s Optima telekomom. Prihvatio je uvjete pretplatne usluge Optima CARNeta gdje je za mjesečnu pretplatu dobio usluge telefona i interneta. Ugovor mu je istekao u kolovozu 2012. godine i netko bi pomislio da će vas telekom u tom trenutku nazvati da pita želite li produljiti ugovor. Tako nije bilo. A.K. je ostao zapanjen da nije bio obavješten, ali je nastavio koristiti paket misleći da je riječ o produženju bez ugovorne obaveze. Prijelomni trenutak ove priče bio je u 2013. godini kad su počeli prvi pravi problemi s uslugom. "Internetska veza mi je počela ozbiljnije pucati i morao sam reagirati", rekao nam je A.K. te pokušao stupiti u kontakt sa službama zaduženima za to. Nakon dugo čekanja dobio je odgovor u poštanski sandučić. Prema odgovoru Telekoma, oni tvrde da su obavijestili pretplatnika (iako navode na nisu morali) da mu je ugovor automatski produžen na dvije godine. Stavili su "kvačicu" u njegov novi ugovor kao da ništa nije bilo.

U tim trenucima A.K. je bio zaprepašten jer s njim nitko nije razgovarao o produženju ugovora. Kasnije se ispostavilo da je Optima Telekom stvarno zvao da obavijesti pretplatnik, ali je razgovarao s krivom osobom. Na telefon su dobili maloljetnog sina našeg izvora. Kako saznajemo taj razgovor se dogodio 13. kolovoza 2012. godine, sve što su mu rekli je bilo da kaže svojim roditeljima da je telekom zvao. Obzirom da je riječ o dječaku od tada 11 i pol godina, ne možemo mu previše zamjeriti što je zaboravio. Na kraju krajeva ugovor ne glasi na spomenutog dječaka, nego na njegove roditelje. Još zanimljiviji je sadržaj razgovora jer službenici Optima Telekoma nisu uopće spomenuli da će se ugovor produživati. Naravno, telekom ne želi dati snimku razgovora.

A.K. je u dva navrata poslao po 200 elektroničkih pošti pritužbe (ukupno preko 400 poruka) te je na kraju uspio djelomično zadovoljiti pravdu. Nakon duže od godinu dana natezanja i

neprestanog dobivanja dvosmislenih poruka od raznih službenika telekoma, pretplatnik je dobio odgovor da će se njegovo ime izbaciti iz s popisa pretplatnika kojima se automatski produžuje ugovor. Ipak, ne zna se je li priči ovdje kraj, jer spomenuti pretplatnik još strahuje od toga da mu nastave slati račune. Ugovor mu službeno istječe tek 21. svibnja 2014. godine, što teoretski znači još pola godine plaćanja pretplate.

- Qutor: L.B.
- Photo: Leo Buljan