

Teléfonica O2 Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4 - Michle

Petr Brázda
Borodinova 18
623 00 Brno – Kohoutovice

**Věc: STÍŽNOST TÝKAJÍCÍ SE VÝPOVĚDI SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ O2
MOBILNÍHO INTERNETU UMTS**

Vážení,

Věnujte mi, prosím, několik minut kvůli této stížnosti týkající se procesu zabezpečení pevné internetové přípojky.

Mám tu smůlu, že víkend co víkend jezdívám do oblasti donedávna ještě neposkvrněnou vedením pevných linek vaší firmy o dostatečné kapacitě, která by uspokojila větší množství zájemců, jenž pro připojení k internetu nemá prakticky jiné možnosti. O dostupnosti / nedostupnosti ADSL jsem se blíže rozepsal ve své předchozí stížnosti, kterou jsem vám psal na přelomu října a listopadu. Vyvrcholením mého prvního dopisu bylo přehodnocení smlouvy o CDMA z Vaší strany, prominutí smluvní pokuty a nabídnuta speciální smlouva o používání UMTS. Smlouva, dle telefonické domluvy s operátorkou, byla speciální v tom, že jsem byl prioritně zařazen na čekací listinu zájemců o ADSL v lokalitě Švařec na Vysočině. Mohl jsem UMTS využívat a jakmile by mi byla zřízena přípojka ADSL, mohl jsem vám UMTS vrátit, čímž by došlo k výpovědi smlouvy o jeho poskytování. Navíc byste mi vrátili zálohu za modem ve výši 500 Kč. Alespoň toto všechno mi tvrdila vaše operátorka, která objednala kurýra, jenž mi malý 3G modem Huawei doručil na sjednané místo. Mezitím jsem vynaložil nemalé úsilí ohledně již několikrát zmiňovaného ADSL, což nakonec vyústilo k domluvě mezi několika rodinami v lokalitě, která následně přesvědčila vaší firmu o rentabilnosti výstavby posilujících linek. Dne 8. dubna 2011 mi finálně byla zřízena linka ADSL a vaším technikem připravena přesně podle instrukcí, které ode mě dostal. Konečně jsem tedy dosáhl toho, o co se snažím již od července 2010 a počal jsem věřit, že budu mít klid pro svou práci. Zbývalo již jen jediné, a to vrátit vám UMTS modem, který díky pevné přípojce nemusím využívat.

Dne 11. dubna 2011 jsem se tedy vypravil na vaše prodejní místo v obchodním centru Vaňkovka v Brně. Po vyčkání zhruba patnácti minut jsem přišel na řadu, konzultant se mi omluvil za čekání a já se mohl pustit do vysvětlování celé situace. Řekl jsem mu i tu větu, kterou mi opakovala operátorka několikrát. Že jsem na čekací listině a díky tomu můžu UMTS modem kdykoliv vrátit a dostanu zálohu zpět. To, co ale následovalo potom, mne opravdu hodně zklamalo. Obsluhující mi vysvětlil, že nic z toho, co mi paní po telefonu sdělila, on ze své pozice nemůže provést a „že se pravděpodobně zmýlila“. Ještě teď mám v hlavě celý telefonický hovor, kdy jsem v záchvatu zoufalství nad nedostupností ADSL požadoval po telefonních operátorech potvrzení každé informace nejméně dvakrát. I přesto, že mi vaše zaměstnankyně potvrdila vícekrát danou informaci, pořád to byla informace nepravdivá, na jejímž základě jsem se upsal k dvouleté smlouvě o poskytování služeb UMTS.

Jak jsem již uvedl výše, tím že mi definitivně bylo zřízeno ADSL, stalo se pro mě UMTS bezpředmětným. Bylo mi slíbeno, že smlouvu, že lze vypovědět bez sankcí, a to tedy očekávám. Zároveň doufám, že toto bude poslední stížnost, kterou na vaše služby píši a Vámi poskytované ADSL bude stejně stabilní a rychlé, jako tomu bylo při prvním víkendu jeho používání.

Těším se na Vaší brzkou odpověď

Děkuji za pozornost a jsem s pozdravem

Petr Brázda