

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 SLUŽBY O2 MOBILNÍ INTERNET CDMA

Vážení,

Píši Vám stížnost ohledně Vámi nabízené služby O2 Mobilní Internet CDMA. Po jejím několikaměsíčním používání nabývám dojmu, že neplní své předepsané vlastnosti a žádám tedy o zastavení se nad následujícími řádky.

V půlce července 2010 jsem zařizoval internetové připojení do mého rekreačního objektu v lokalitě Švařec – Záskalí. Z dostupných služeb dle Vašich internetových stránek jsem se rozhodl pro využití služby ADSL, avšak při hovoru se zákaznickým centrem mi bylo odpovězeno, že toto připojení není možné z důvodu nedostatečné kapacity ve vedení telefonních/datových linek v této lokalitě. Jako náhradní, avšak zcela postačující, řešení mi Váš pracovník nabídl mobilní bezdrátové připojení pomocí CDMA. Dle mapy je v lokalitě slabší signál, protože mi byla poskytnuta testovací sada, na které jsem si mohl vyzkoušet, zda-li Vaše služba bude vyhovovat mým potřebám. Musím podotknout, že mé očekávání tato sada předčila a tudíž jsem s objednávkou neváhal. Smlouvu s Vaší firmou jsem uzavřel ve francouzské prodejně O2 na náměstí Republiky 1 ve Žďáře nad Sázavou dne 30. 7. 2010 a ještě týž den jsem jí začal používat. Pro vylepšení kvality signálu jsem použil Vámi doporučovanou směrovou anténu, kterou jsem si nechal namontovat od firmy, která se tímto zabývá již několik let. V posledních několika týdnech jsem ale začal pociťovat znatelné zhoršení kvality připojení, ačkoliv indikátory modemu i umístění antény jsou stabilní. Několikrát jsem toto řešil i s pracovníky technické podpory, kde mi opakovaně tvrdili, že problém v modemu není, že je problém v 8km vzdáleném vysílači obce Karasín a že tento problém předávají k řešení. O jeho rozřešení jsem měl být telefonicky informován, avšak se tomu nikdy nestalo. V rámci těchto telefonátů jsem se opakovaně dotazoval na možnost ADSL připojení, ale též bezúspěšně. V současné době je moje zkušenost taková, že CDMA připojení funguje dle předepsaných vlastností v časných ranních hodinách, přes den prakticky vůbec. V pátek 29. 10. 2010 jsem vedl další telefonát se zákaznickým centrem a technickou podporou, kde opět zadali celou věc k řešení. Zároveň mi ale pracovnice technické podpory sdělila, že je již možné připojení pomocí ADSL. Na dotaz, co musím udělat pro to, aby mi tato služba byla zřízena namísto předmětného CDMA, mi bylo odpovězeno, že z důvodu dvouletého úvazku musím uhradit doplatek za zapůjčený CDMA modem.

Jsem si plně vědom významu slova „mobilní“ v názvu předmětné služby, nicméně pokud mi tato služba byla nabídnuta jako alternativa za připojení „pevné“ a k tomu je její funkčnost značně omezena bez nějaké zjevné snahy o nápravu, chci touto formou zažádat o přehodnocení

podmínek uzavřené smlouvy, neb platit za něco, co nefunguje, je do jisté míry nemorální. Nevzdávám se totiž všech Vámi nabízených služeb. K mé spokojenosti užívám společnost O2 jako svého mobilního operátora a v místě mého trvalého bydliště i jako poskytovatele 3G internetového připojení. Navíc mám také zájem o zavedení ADSL do rekreačního objektu, o kterém se zmiňuji na začátku této stížnosti. O mě, jakožto zákazníka, tedy Vaše firma nepřichází. Na základě výše uvedených skutečností považuji za seriózní řešení zrušení dosavadní smlouvy o poskytování O2 Mobilního Internetu CDMA bez doplatku za modem, který lze vrátit na Vaší prodejnu a nadále používat. Balení je kompletní a modem nebyl oprostěn od ochranných fólií. Jeho funkčnost byla otestovaná jak mnou, tak zástupcem Vaší společnosti na prodejně ve Žďáru nad Sázavou.

Věřím, že dostojíte tomu, co se lze dočíst na Vašich internetových stránkách, a sice to, že spokojenost Vašich zákazníků je pro vás to nejdůležitější.

Těším se na Vaší brzkou odpověď

Děkuji za pozornost a jsem s pozdravem

Petr Brázda