



Masaža namesto Telemachovega trojčka

Samo hvalo pojejo o sebi in svojih storitvah Telemachove reklame. Ko si pa uporabnik njihovih storitev in drago plačuješ za trojčka – internet, TV in (klasično) telefonsko povezavo – pa doživiš otožno realnost. Minuli petek (6. maja 2011) mi je okoli 18. ure izginil internet. Poklical sem Telemachovo tehnično pomoč in mi je svetovalec napovedal, da bo naročil tehnični službi, naj pri nas ukrepa. Ker pomoči ni bilo, se je na moj ponovni klic na pomoč odzval drugi dežurni mož, ki me je potolažil, da je njegov kolega že prijavil mojo zahtevo tehnični službi in bo prišla k meni, ko bo mogoče. Po kolikšnem času jo lahko pričakujem, me je zanimalo. Zelo neprijetna in presenetljiva je bila njegova napoved: »Ne pred ponedeljkom, ker nimamo dežurstva te pomoči med koncem tedna.«

Zvečer je tudi ženo prizadelo Telemachovo nedelo med koncem tedna, ker se je na televiziji prikazala belina z napisom »Ni signala«. In se je naselila slaba volja v domu po zaslugi brezbržnosti podjetja, ki ni nudilo v maju vsak dan tistega, kar je obljubljalo in za kar je bilo plačano. Tudi v soboto (7. maja) in nedeljo (8. maja) je bil dom elektronsko mrtev. Pozneje sem izvedel, da se je enako zgodilo v naši dolini vsem, ki so zaupali svojo naročnino Telemachu.

»Lahko pošljete pritožbo,« mi je svetoval prijazen petkov dežurni in mi sporočil naslov: naročninska@triera.net. Poslal bi jo lahko šele v ponedeljek (9. maja), a tehnika k nam ni bilo tudi tisti (delovni) dan in mi je takrat svetovalec s telefonske številke 01/518 86 00 okrog 13. ure sporočil, da sta za popravilo predvidena dva delovna dneva, zato nam je torej »cvetelo« (tudi drugim Telemachovim naročnikom v naši dolini) kar tri dni brez Telemachovih dragih storitev.

Ko je za te storitve skrbela še mariborska Triera, je bilo dežurstvo med konci tedna

nekaj normalnega, očitno pa se je odnos ljubljanskega Telemacha do naročnikov v Mariboru spremenil, odkar je odkupil mariborsko podjetje Triera in izrinil male delničarje. Je pa četrty dan po tem, ko je Telemachov trojček preminil, namesto tehnika (»Naročen urgentno za vas,« je sporočil v ponedeljek Telemachov svetovalec Staš) v našo dolinico prispel iz Ljubljane Telemachov račun za trojčka: »skupno za plačilo: 57,84 evra«. V isti kuverti so nam poslali ponudbo: »Čas je za brezplačno razvajanje.« Tridnevni romantični konec tedna naj bi nas očitno potolažil »z masažo in penino na posestvu Herk.«

Upal sem, da bo naletel vsaj pri novinarskem kolegu na sočutje in pomoč, zato sem poklical Telemachovega šefa oddelka za odnose z javnostmi Petra P. in sem ga vprašal (10. maja 2011 ob 12.03), ali se mu zdi tudi čudno, da so stranke tega ljubljanskega podjetja štiri dni brez interneta itn. Nato si je zapisal moje podatke in je obljubil, da se bo pozanimal o opisanem e-mrku ter me bo »hitro« poklical. Poklical me ni nikoli več, ker ne ve, kaj se spodobi, in je očitno slabo usposobljen za odnose z javnostmi. Me pa je isti dan ob 14.32 poklicala Milica P. iz mariborske Telemachove podružnice in se je čudila, ko sem ji povedal, da mi še niso odpravili e-mrka. Da je celotno Vinarje imelo motnje, je povedala, in so jih tehniki odpravili – takšno poročilo je dobila – zato ne ve, zakaj jih tudi pri meni niso. Razkrila mi je še, da imajo tudi Telemachovi tehniki dežurstvo med konci tedna, in me vprašala, ali me sme poklicati še enkrat. Dovolil sem ji in napovedala je, da se bo hitro javila. Nikoli več nisem slišal njenega milega soprana.

Tehnik je prišel po tem k nam ob 16.40 in vzpostavil e-stik. Če je Telemach bolj pošten, kot je hiter, bi mi moral na mesečnem računu v juniju odšteti moj strošek e-povezave za štiri dni.

Otmar Klipšteter
Maribor