

Am incercat sa iau legatura cu cei de la [romtelecom](http://romtelecom.ro) mai bine de o ora in data de 10.03.2010.

Dupa circa 20 min de muzica mi-a raspuns un domn Alexandru Onofrei care prima data mi-a facut legatura la numarul cu suprataxa de aproximativ 6 euro/apel iar a doua oara in jurul orei 22.45 cand am revenit dupa ce iar le-am ascultat muzicuta circa 15 minute cand i-am spus despre ce este vorba mi-a inchis telefonul in nas.

Iar acum sa va explic de ce am sunat la [romtelecom](http://romtelecom.ro) .

Sunt client persoana fizica cu 2 locatii de contracte telefonie, tv si internet. La una din locatii dupa ce am semnat contractul de internet nu am reusit sa accesez serviciul decat dupa 3 saptamani ca a avut diverse probleme pe retea. La cea de-a doua locatie nu functioneaza cum trebuie linia telefonica iar de internet nu mai vorbesc ca nici la 3 saptamani de la semnarea contractului nu functioneaza. Daca va intrebati motivul vi-l spun imediat (cel dat chiar de [romtelecom](http://romtelecom.ro) ) contractul pe care l-am facut dupa ce a fost verificata linia telefonica este de 8mb dar echipa de teren a constatat ca trebuie sa scad contractul la 6mb pentru ca linia nu suporta mai mult de 5,11mb si atunci este fortata si nu functioneaza serviciul cum trebuie, am zis in regula, scadem contractul, dar aici intervine problema ca trebuie sa platesc penalitati 35 euro fara tva si dureaza cel putin o saptamana (saptamana care a trecut ieri si nimeni nu m-a sunat inca sa-mi ceara acordul asa cum mi s-a spus ca se va proceda), timp in care internetul nu functioneaza cum trebuie, are intreruperi la fiecare minut. Cum se spune pe romaneste si f.... si batut si cu banii luati.

Pe langa cele mentionate mai sus mai am la o alta locatie un contract de telefonie si internet pe persoana juridica care a expirat de ceva timp si de cateva luni incerc sa-l rezilies dar nu reusesc. De ce? Pai sa o luam cu inceputul. In data de 07.01.2010 ma duc la centrul din str. dimitrov si fac cerere **scrisa** sa rezilies contractul de internet dar sa-l pastrez pe cel de telefonie. Imi spune operatorul e totul in regula se rezolva. Dupa 3 saptamani pe 28.01.2010 ma suna de la [romtelecom](http://romtelecom.ro) si mi se spune sa sun la call center (1930) si sa fac cerere verbala ca sa se desfiinteze postul ca altfel nu se ia in considerare. Nu am mai auzit pana in prezent ca ceea ce faci scris nu conteaza decat ce vorbesti. In fine, plina de nervi fac ceea ce-mi psune operatorul si mi se ia in considerare cererea verbala din 28.01.2010 si mi se spune ca trebuie sa astept 30 zile pana se reziliaza ca asa scrie in contract (revin, care contract?). Zic iar bineeeeeeeee, m-ati mai facut cu inca o luna de abonamente pe langa celelalte. Pe langa toate acestea pana sa rezilies contractul, am avut probleme cu serviciul de

Scris de Irina

Miercuri, 10 Martie 2010 21:09 - Ultima actualizare Joi, 22 Octombrie 2015 11:12

---

internet si am sesizat call center-ul care au trimis o echipa pe care constat cu mare stupoare ca din vina lor trebuie sa platesc tot eu adica 25 euro fara tva. Pe langa toate acestea contractul s-a reziliat in 28.02.2010 conform informatiilor primite de la call center in data de 02.02.2010 dar mi s-a facturat abonamente, convorbiri (nefiind prima luna cand se facutreaza convorbiri iar in locatia respectiva nu sta nimeni de un an si mai bine) si lucrari tehnice internet.

Am vrut sa fac sesizare la [romtelecom](http://romtelecom.ro) , dar am constat cu mare stupoare ca nu mai au centru de sesizari si operatorii de la call center sunt foarte nesimtiti (nu toti, ca nu as vrea sa generalizez, dar o parte din ei, mai ales cei foarte tineri, ii auzi razand in loc sa-ti rezolve problema, chicotesc, vorbesc cu alte persoane in acelasi timp, te pun in asteptare si te paseaza la alt coleg, caruia trebuie sa-i reiei toata doleanta ta si etc).

Acum stau si va intreb de ce atata nesimtire din partea unei societati care se doreste a fi concurenta pe piata telecomunicatiilor cu alte firme care am constat ca au cam aceleasi probleme?

De ce trebuie sa platim niste servicii de care nu beneficiem sau daca sunam sa sesizam nefunctionarea ti se tipa de la celalalt capat al firului ca dureaza cel putin 48 ore pana la 3 saptamani de cand astept eu sa se faca ceva?

Chiar sunt curioasa daca veti face ceva in aceasta privinta sau va fi o alta hartie/sesizare/reclamatie ca oricare alta.

Va multumesc anticipat daca veti face ceva.

Cu stima,

Ing. Irina Ulesan