

Informatyczna zapasć Polaków

Internet to powszechne medium informacji, obecnie dostępne jest praktycznie każdemu obywatelowi. Najprostszym sposobem na dostęp do niego jest posiadanie aktywnej linii telefonicznej, podpisanie umowy z operatorem, zainstalowanie modemu i już możemy się cieszyć szerokopasmowym dostępem do sieci. Jak się okazuje, nie tak prędko. Nawet jeśli jest to najszybszy i najprostszy sposób na dostęp do Internetu, muszą do tego jeszcze zaistnieć warunki techniczne i prawe do świadczenia usługi. Ok., powiedzmy, że od strony prawnej jesteśmy „czyści” i spełniamy wszystkie warunki. Pozostają warunki techniczne, które musi spełniać nasza lokalizacja (czyt. nasze położenie lub linia telefoniczna), na której świadczone mają być usługi szerokopasmowe. Nie w każdej miejscowości czy ulicy otrzymamy doskonały rezultat - pełen pakiet usług lub wybraną prędkość łącza. Już na wstępie pojawia się pytanie, ale dlaczego? Skoro provider reklamuje dostęp do Internetu o przykładowej prędkości 20Mbit/s to, dlaczego nie mogę otrzymać takiej oferty? Aby odpowiedzieć na to pytanie i zrozumieć istotę problemu pragnę przedstawić swoje doświadczenia na polu poszukiwania usług szerokopasmowego dostępu do Internetu w miejscowościach oddalonych od dużych miast i arterii komunikacyjnych. Proszę nie zrażać się długą wypowiedzą, choć każda z nich przedstawia ten sam problem widziany w trzech różnych firmach.

Przypadek z TP S.A.

Początkowo z małżonką mieszkaliśmy w małej miejscowości, w której mogą wystąpić problemy w dostępności do sieci, a jedynym dostawcą usług szerokopasmowych „po kablu” była i nadal jest Telekomunikacja Polska. Chcąc „założyć” sobie Internet, byliśmy przygotowani na pewne problemy techniczne, ale nie spodziewaliśmy się ich, aż w takim stopniu.

Już pierwszy telefon na infolinię pokazał nam pierwszą przeszkodę. Niestety usługa nie może być nam świadczona gdyż na naszej linii zainstalowane było urządzenie zwielokrotniające sygnał tzw. PCM. Akurat ten problem można było łatwo obejść. Poradzono nam by złożyć pismo do Kancelarii TP S.A. w Katowicach w sprawie przełączenia numeru telefonu na tzw. linię macierzystą, aby można było świadczyć usługi szerokopasmowe. Zatem wysłaliśmy pismo i po około 1.5 tyg, otrzymaliśmy od pracownika TP informację zwrotną, że zgłoszenie zostało zrealizowane (tj. przepięto linię do innej centrali telefonicznej) i możemy zamówić dowolną prędkość, jaką chcemy.

Po otrzymaniu takiej informacji oboje z małżonką pojechaliśmy do najbliższego salonu TP by zamówić największą możliwą prędkość, jaką wtedy promowała Telekomunikacja Polska, tj, 20 Mbit/s. Problemy przerosły nasze oczekiwania. Nie dość, że doradca był kompletnie nie kompetentny, gdyż nie znał aktualnych promocji cenowych, które czarno na białym były zamieszczone na stronach internetowych TP, a które tak mocno lansowała Telekomunikacja w reklamach telewizyjnych. To jeszcze raczył nas poinformować, że wg. „systemu” (oprogramowania komputerowego) na naszej linii w ogóle nie można świadczyć takiej usługi! Poroszę wyobrazić sobie nasze głębokie zdziwienie i pewnego rodzaju rozgoryczenie, po usłyszeniu takiej informacji w szczególności, że wg pracowników TP można już było założyć Internet. Byliśmy i nadal jesteśmy bardzo zdziwieni, że Internetu nie da się uruchomić na naszych łączach, ponieważ mieszkająca 2 domy dalej nasza rodzina posiada dostęp do Internetu właśnie w Telekomunikacji Polskiej.

Kolejną niedorzeczną dla nas informacją, którą przekazał nam pracownik TP był fakt, że gdyby nawet udało się w jakiś sposób uruchomić usługę byłaby to maksymalna prędkość 1 Mbit/s ze względu na odległość. Naszej wspomniana rodzina posiada łącze o prędkości 2Mbit/s i ma się ono dobrze, a nam proponuje się o połowę mniej. Śmiech, złości i politowanie jednocześnie pojawiło się na naszych twarzach, gdyż z tak rażąca niekompetencją nie spotkaliśmy się od dawna. Kulturalnie podziękowaliśmy paniom i wróciliśmy do domu.

Przypadek z firmą Netia.

Jeszcze tego samego dnia zadzwoniliśmy do konkurencji z zapytaniem o propozycję oferty. Kolejne zdziwienie, gdyż dowiadujemy się, że Internet nie tyle można podłączyć, to jeszcze z gwarantowaną prędkością od 6Mbit/s do 10Mbit/s. Wyciągając lekcję ze spotkania z TP .S.A od razu pojawiło się pytanie.

Skoro Telekomunikacja Polska nie może nam świadczyć usługi na tych łączach, to jak mogą państwo?

Zapewnienia doradcy, że firma jest w stanie świadczyć taką usługę trochę rozwiały nasze wątpliwości, choć nie do końca.

Oczywiście byliśmy „zmuszeni” do przerzucenia telefonu stacjonarnego do firmy Netia, gdyż taki był wymóg świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu. Podpisaliśmy zatem umowę na obie usługi telefonu i dostępu do Internetu.

Oczywiście usługi nie mogły zostać włączone od razu tylko po... sprawdzeniu możliwości technicznych i po upływie okresu wypowiedzenia u „starego” operatora. Sprawdzenie trwało to około 3 tygodni, co jest nonsensem, gdyż w samej TP S.A. trwało to krócej, bo około 1,5 tygodnia).

Po czasie, jaki nam wyznaczono od momentu zamówienia (z szacunków wynikało, że był to prawie miesiąc!) ponownie skontaktowaliśmy się z CallCenter, na którym wyjaśniono nam, że umowa jednak nie wejdzie w życie(na szczęście zgodnie z jej zapisami), gdyż firma Netia korzysta z łącz Telekomunikacji Polskiej, a ta wydała firmie Netia decyzję odmowną dotyczącą podłączenia nas do Internetu.

Początkowo nie mogłem przestać się śmiać, choć we wnętrzu prawie się gotowało. Jedyne, co uzyskaliśmy z tej przesiadki to wypowiedzenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w TP S.A. – mówiąc w skrócie uwolniliśmy łącze i zrezygnowaliśmy z telefonu. Ostatecznie z powodu posiadanych przez wszystkich domowników telefonów komórkowych, wypowiedzieliśmy umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych także w firmie Netia.

Przypadek z firmą PlusGSM

Porzucając nadzieje na dostęp w formie przewodowej postanowiliśmy skorzystać z alternatywy, dokładniej w Internecie mobilnego i równie mocno wtedy lansowanej oferty Internetu w sieci PlusGsm. Wybór tej firmy padł tylko z jednego powodu, operator ten mimo wszystko miał największy zasięg w miejscu, w którym mieszkaliśmy. Oferta była niby prosta, ale... opłaty abonamentowe to kilkadziesiąt złotych miesięcznie za dostęp do Internetu z brakiem zapewnienia minimalnej prędkości pobierania w dodatku z limitowaniem pobranych danych przy umowie na 2 lata. Dodatkowo zakup modemu za kolejne kilkadziesiąt złotych, którego nie można było wziąć w promocji, a co za tym idzie zwrócić go bez kary umownej. Jednak był to jedyny modem z dodatkowym zewnętrznym wejściem antenowym, a promocja polegała na swobodnym darmowym użytkowaniu Internetu przez 7 dni na próbę. No szalu nie ma, ale wszystko miała zrekompensować funkcjonalność modemu (pendrive + możliwość podłączenia anteny zewnętrznej dla poprawy sygnału, a co za tym idzie prędkości, którą wtedy operator oferował na poziomie 7,2MBit/s). Jak się później okazało realną wartością do osiągnięcia było 1.5-2.5Mbit/s przy założeniu, że były dobre warunki pogodowe, małe natężenie w sieci oraz co najważniejsze modem „wystawiony” był na zewnątrz budynku.

Wszystko miało się polepszyć po zastosowaniu zewnętrznej anteny, która miała poprawić sygnał (zasięg) w szczególności zimą, kiedy modemu nie można było trzymać na zewnątrz. Za zakupioną antenę specjalnie przeznaczoną do tego typu modemu, zapłaciliśmy kilkaset złotych. Wstępna ocena, jakości Internetu mobilnego w Plusie była akceptowalna, do momentu zamontowania anteny i podpięcia jej do modemu.

Okazało się, że antena nic nie dała, tzn. sygnał nie poprawił się w ogóle nawet o 0.5dB. Konkluzja to albo źle podłączona antena lub uszkodzona. Proste testy na innym modemie

dowodły jednak, że jest dobra. Wina ewidentnie leżała po stronie modemu, a przyczyny problemu nie szukałem długo. Znalazłem je na jednym z forów internetowych dotyczącym telekomunikacji. Jak się później okazało nie tylko mi, ale wielu innym użytkownikom tego modemu, miało ten sam problem, a na jego temat założono nawet osobny dział.

Okazało się, że modem jest fabrycznie uszkodzony i jedynym rozwiązaniem jest reklamacja na zasadzie towaru niezgodnego z umową, którą zresztą ciężko było udowodnić operatorowi, bo przecież w trybie standardowym bez anteny modem działa i dane odbiera.

Ostatecznie z powodu braku czasu, a w przypadku gdybym zareklamował sprzęt także braku modemu, a co za tym idzie braku dostępu do sieci oraz braku nerwów do kolejnej „solidnej” firmy odpuściliśmy sobie. Ogólnie rzecz ujmując do dziś jesteśmy kilkaset zł „w plecy” z przejściowymi brakami dostępu do sieci.

Jak to z przejściowymi brakami dostępu do sieci?

Jest takie powiedzenie „nie kop leżącego”. Nie minęły nawet 2 miesiące użytkowania, aby na „dobicie” nas pojawiły się kolejne problemy z urządzeniem w postaci nagłych zerwań połączenia i braku możliwości jego powtórnego nawiązania. Bywa, że wieczorami modem rozłącza się i przez pewien czas nie może się połączyć z siecią. Nie pomogły żadne porady i pomoc serwisu Plusa. Na szczęście do końca umowy jest blisko.

Sedno sprawy

Od samego początku problemów z dostępem do sieci były marne szanse na podłączenie jej drogą kablową. Jedyną opcją, było szukanie dostępu radiowego, który po wstępnych analizach okazał się być dostępny, ale wolny i drogi. W tej sytuacji jedynym wyjściem była opcja Internetu mobilnego. Ten również z powodu wymienionych wad, średnio nadaje się do domowego użytku. Pisząc to mam na myśli zasięg wewnątrz budynków (co przekłada się na prędkości łącza), cenę oraz limity pobierania danych o funkcjonalności modemu której praktycznie nie wykorzystujemy nie wspomnę.

Wracając do Telekomunikacji, ostatecznie po kilku telefonach różnych osób z tej firmy, wyjaśniono nam co zaszło. Operator potocznie mówiąc „strzelił sobie w kolano” i przyznał się do porażki, tłumacząc, że nie ma już wolnych miejsc(czyt. portów) w centrali na dołączenie naszej linii do slotu/karty umożliwiającej połączenia szerokopasmowe.

Wnioski jakie wyciągnęliśmy z podjętych działań poszczególnych firm są następujące:

- Firmy wprowadzają konsumentów w błąd w szczególności w firmie Netia, która najpierw podpisuje z klientem umowę, a później wychodzi na przysłowiowego „idiotę” i jest zmuszona do jej rozwiązania. Z całym szacunkiem, ale takie praktyki wcale nie przysporzą im dobrej opinii wręcz przeciwnie. Warunki techniczne powinny być sprawdzane przed podpisaniem umowy. Straciliśmy ponad 3 tygodnie, gdzie w trakcie tego okresu mogliśmy zastanawiać się nad innymi rozwiązaniami.

- W naszym przypadku miało trochę zastosowanie rozwiązanie: użytkownika martw się sam. Dziwi nas to, złości i zarazem jest dowodem nieodpowiedzialności i niekompetencji jednej z największych firm telekomunikacyjnych w Polsce. Ponieważ to nie użytkownik powinien się martwić o jakość łącza tylko dostawca usług w tym przypadku Telekomunikacja Polska. Nie do nas powinien należeć obowiązek składania pism z prośbą o zestawienie odpowiedniego łącza. Klienta z firmą powinny wiązać 2 dokumenty zamówienie i umowa. Chcieliśmy posiadać najwyższy standard opisywanej usługi, niestety w tym przypadku nie została nam zaprezentowana jakakolwiek oferta, za którą przecież chcieliśmy płacić i byliśmy skłonni to zrobić z własnej nie przymuszonej woli, pomijając obowiązki wynikające z niedoszłej umowy.

-Wszystkie wymienione firmy nie są w stanie oferować swoich usług w takim standardzie, jaki prezentuje ich dział marketingu. Firma Netia jest nieznacznie usprawiedliwiona, gdyż jest zależna od łącz TP, mimo wszystko nie potrafiła świadczyć takich prędkości jaką zadeklarowała.

-Tłumaczenie(obrona) firm w formie faktu przemawiającego za możliwością udostępnienia innym użytkownikom prędkości do 20Mbit/s (tudzież 7.2 Mbit/s w przypadku Plusa) klientom dużych aglomeracjach lub miejscowości leżących blisko central telefonicznych nie jest żadnym argumentem. Ponieważ Ci użytkownicy są takimi samymi konsumentami jak i my, nie są w niczym lepsi od nas, a my gorsi od nich, a mimo to mają lepsze możliwości (przede wszystkim mają Internet stacjonarny, my nie mogliśmy mieć takiego „przywileju”).

-Firmy nadal nie rozumieją rynku i faktu, że to w kompetencji firmy jest zapewnienie, jakości łącza, na którym ma być udostępniona usługa.

Dlatego też uważam, że providerzy nie są w stanie wywiązać się z podpisywanych z klientami umów, bo gdybyśmy wtedy złożyli zamówienie na dostęp do Internetu i uparli się na prędkość 20Mbit/s oraz podpisali umowę, a pracownik łaskawie nie poinformował nas o braku możliwości technologicznych, to na 99% skutkowałoby to reklamacją i być może pismem do UOKiK.

-Odnosnie sieci PlusGsm, to albo celowo zastosowano taką strategię wobec klientów, aby nie mogli zrezygnować z uszkodzonych modemów albo doradca w salonie wiedząc o wadzie tych urządzeń, po prostu nas oszukał wciskając fabrycznie uszkodzony model urządzenia. (to także kwalifikuje się na notkę do UOKiK).

Podsumowując mam wrażenie, że polscy providerzy Internetowi nie dysponują odpowiednią topologią sieciową by w pełni każdemu potencjalnemu klientowi oferować swoje usługi, które reklamują, ponieważ tylko nieliczna grupa osób taką ofertę otrzyma. Działania tych firm są skorelowane na ilość abonentów, niż jakość łączy i rozwój topologii sieciowych. Patrząc na ten fakt z punktu dochodów tych firm, jest to logiczne, ponieważ lepiej jest mieć kilkunastu lub kilkudziesięciu klientów płacących nawet najniższy abonament i kolokwialnie pisząc „doić z nich kasę”, niż zapewnić jakość łączy dla paru klientów, którzy zażyczyli sobie Bóg wie jaką prędkość łącza.

W tym momencie należy także zmodyfikować slogan reklamowy Telekomunikacji Polskiej, który głosił, że: „Internet powinien być, po pierwsze szybki, po drugie szybki, a po trzecie tani”. W naszym odczuciu powinien przede wszystkim być dostępny.

Pozdrawiam
Smyku

P.S. Pisząc ten tekst miał 4 tydzień jak nie mieliśmy Internetu. Co w naszym przypadku cofało nas trochę o 20 lat i nie pozwalało na robienie wielu rzeczy związanych z rozwojem osobistym. Po roku użytkowania modemu i korzystania z Internetu poprzez sieć PlusGsm, nadal doświadczamy zrywania połączeń oraz niedostępności usługi w godzinach wieczornych, dlatego też zdecydowaliśmy się nie przedłużać umowy z ww. firmą.

Obecnie mieszkamy w dużym mieście gdzie usługi świadczy nam UPC Polska(m.in. **dostęp do Internetu o prędkości 25Mbit/s, cyfrowa telewizja i telefon na jednym łączu**). To wszystko bez dodatkowych podań, pism, limitów danych i problemów z rozłączaniem.