

Генеральному директору
ЗАО «Риалком» (<http://www.rialcom.ru>)
Кривицкому Ю.В.

Юрий Васильевич,
являясь клиентом Вашей организации (login: xxxxxxxxxx) я, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, крайне обеспокоен положением дел Вашей организации в целом, и технической службы в частности. В августе я решил воспользоваться услугами Вашей компании для организации доступа в интернет на своем компьютере. К сожалению, вопреки обещаниям диспетчеров Вашей компании, клиентского отдела в лице Бучель Людмилы Альбертовны, а также, технического специалиста Андрея, подключить мой компьютер к сети ЗАО «Риалком» в течение одной или полторы недели, я столкнулся с ситуацией «кормления завтраками», то есть, каждый день, когда я звонил по телефону в Ваш офис, мне говорили, что завтра меня подключат. Это продолжалось на протяжении трех с половиной недель после чего специалисты Вашей компании все-таки подключили мой компьютер к интернету через сеть ЗАО «Риалком». Спустя ровно месяц. Заявку я направил примерно 17 августа, доступ в Интернет «физически» я получил примерно 17 сентября.

«Физически» - потому что доступ в интернет был, но фактическая скорость доступа в интернет не превышала 2-3 килобайта в секунду в течение следующих двух недель. Диспетчер говорил о каких-то авариях, в некоторых случаях мне отвечали «я не знаю, почему у вас не работает Интернет, у нас все работает», хотя в то же самое время специалист Андрей констатировал факт массового заражения вирусами компьютеров сети, вследствие чего «забивался» канал в Интернет и скорость была минимальна. При этом такая же минимальная скорость была и глубокой ночью, когда, исходя из логических вычислений, основная масса компьютеров, включая зараженные вирусами, должна быть выключена.

Но, видимо, благодаря неким сверхъестественным силам, скорость доступа в интернет через некоторое время возросла и стала такой, о которой мне говорили диспетчеры, агитируя меня на подключение еще в середине августа. Одной напастью меньше.

Но, тут появилась новая причина для беспокойства – нестабильность работы серверов ЗАО «Риалком» - что влечет за собой отсутствие доступа в Интернет на клиентской машине в течение продолжительного времени, иногда это случается несколько раз в сутки. Это, поверьте, превышает все нормы доверия клиента провайдеру и повышает уровень недовольства. Среднестатистический допуск на отсутствие условий доступа в интернет у московского провайдера составляет 2-3 часа. Если посчитать всё время, когда ЗАО «Риалком» не в состоянии предоставлять доступ в Интернет, то получится вполне значительное количество часов, порядка 20-25 часов. Потеря этого времени относительно абонентской платы выражается в тридцати трех рублях, в моральном отношении потери неисчислимы. Разумеется, вы ответите, что по договору вы не несете ответственность за любые убытки, причиненные вследствие наличия или отсутствия доступа в интернет используя ресурсы Вашей компании. Но извинения-то с Вашей стороны я имею право получить? Хотя бы извинения. Не говоря уже о материальной компенсации упущенных возможностей и т.п.

Отдельно хочу отметить качество общения сотрудников Вашей организации, которые в телефонных разговорах отказываются назвать мне причины отсутствия возможности предоставления услуг со стороны Вашей компании, отвечая при этом хамским тоном, иногда даже «бросая трубку» (очень любят так себя вести диспетчеры и специалист клиентского отдела Бучель Людмила Альбертовна).

Завершая настоящее письмо, хотелось бы попросить Вас – генерального директора ЗАО «Риалком» - проявлять больше внимания своим клиентам, которые, кстати, платят Вам деньги, а не пользуются услугами бесплатно. Проще говоря, сменить политику

«собираения бабла с лохов, которые являются тупым быдлом, но деньги все равно платить будут» на цивилизованное обслуживание клиентов, от которых вы получаете деньги, от которых зависит благосостояние Ваше и организации.

Кроме весьма расплывчатой вышеуказанной просьбы я требую от Вас, Юрий Васильевич, как от директора закрытого акционерного общества, услугами которого я пользуюсь на возмездной основе, ответы в письменной форме на следующие вопросы:

1. Почему Вы, как генеральный директор, уклоняетесь от общения с клиентами по телефону, которые платят Вам деньги за услуги, которые вы не предоставляете в полном объеме?
2. Почему Ваши сотрудники не имеют возможности предоставлять квалифицированные ответы на вопросы клиентов в период предоставления услуги доступа в интернет через сеть ЗАО «Риалком» и проявляют чудовищную некомпетентность?
3. Почему сотрудник клиентского отдела Бучель Людмила Альбертовна уходит от ответа в телефонном разговоре бросая трубку?
4. Укажите причины отсутствия интернет связи 21.10.2004 года в первой половине дня, 20.10.2004 года во второй половине дня. Причины низкой скорости соединения во второй половине сентября. Причины частого отсутствия связи в выходные дни.

Данное письмо будет направлено Вам посредством факсимильной связи, по электронной почте, бумажным вариантом заказным письмом, а также, будет опубликовано в интернете на некоторых публичных ресурсах.

Без уважения, но с наилучшими пожеланиями,
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx