

INTERNET BĂNG RỘNG ADSL: BÁN DỊCH VỤ... TRÊN GIẤY

Khoảng

Khoảng cuối tháng 10-2006, chị M. (Hiệp Bình Chánh, Thủ Đức, TP.HCM) có nhu cầu lắp đặt Internet băng rộng ADSL cho gia đình. Chị M. đã chọn dịch vụ của Công ty cổ phần viễn thông FPT (FPT Telecom).

Chỉ cần một cú điện thoại, công ty liền nhận lời và đến nhà để thu tiền “hợp đồng” trên 1,3 triệu đồng, không quên kèm lời hứa “sẽ lắp đặt trong vòng ba ngày đến một tuần”.

Ba ngày sau, chị M. gọi điện lên công ty hỏi thì được nhân viên ở đây trả lời “chưa khảo sát xong” và hẹn một tuần sau. Một tuần sau, công ty lại khát và... hứa.

Mất hết kiên nhẫn, chị M. không đồng ý lắp đặt dịch vụ nữa và yêu cầu FPT Telecom trả lại tiền. Sau khi nộp biên nhận thu tiền với yêu cầu hủy hợp đồng, hoàn lại tiền, chị M. được chỉ lên tầng hai, nhân viên ở tầng hai lại chỉ xuống tầng một, nhân viên ở tầng một lại chỉ xuống tầng trệt. Cứ thế, chị M. phải chạy lên chạy xuống cả chục lần để gặp chừng ấy con người. Cuối cùng, bực dọc, cãi vã, lớn tiếng và mất cả buổi chiều thì chị M. mới nhận lại được tiền.

Tương tự chị M., chị T. (quận 12, TP.HCM) phải mất cả tháng trời mới lấy lại được tiền. Chị T. cho biết sau khi nộp tiền cho Công ty FPT thì đơn vị này hẹn chị 10 ngày, rồi hai chục ngày cũng không thấy lắp đặt dịch vụ. Chị hỏi thì được biết là khu vực nhà chị không có cáp.

Theo lãnh đạo Công ty cổ phần viễn thông FPT, qui trình của công ty là sau khi nhận được yêu cầu của khách hàng, nhân viên công ty sẽ nhận tiền và sau đó đi khảo sát tại khu vực khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ xem có cáp, thiết bị đạt yêu cầu hay không. Nếu đạt yêu cầu, FPT sẽ báo cho khách hàng biết. Nếu đồng ý thì khách hàng lắp đặt. Thời gian khảo sát, lắp đặt tối đa chỉ là bảy ngày.

NAM HƯNG