

TELGRAF ÇEKEN GSM ŞİRKETİ

Cep telefonum ile birçok sorunu aynı anda yaşadım. Çalıştığım firmadan ayrılmadan önce, numarayı üzerime almıştım. Dolayısıyla, otomatik ödeme talimatını yenilemek istedim, ama başarısız oldum.

Bu telefon için bir ödeme talimatı vardı. Değiştirmek için GSM firmasının müşteri hizmetleri birimi olduğu iddia edilen çağrı merkezini aradım. Daha önce verilen talimatın iptal edilmesini istedim. Yapamayacaklarını söylediler. Israrcı davrandım. Her nereden verilmişse, daha önceki talimatı değiştirmek için kararlı (hatta zorunlu) olduğumu anlattım. Bana “otomatik ödeme talimatı verilebilen tüm bankalara sormamı” öğütlediler. Bu yanıtı inanamadığım için, kendimce alaylı konuştum. “Sizce, bu bankaların tüm şubelerine de teker teker sormalı mıyım?...” Çağrı merkezi elemanları nazıkçe yanıtladılar “o kadarını bilemiyoruz efendim”

Bu sırada bir yurt dışı seyahat yapmam gerekti. Türk olmanın yazılı olmayan kurallarından biri de, diğer ülke havaalanına iner inmez eşini arayıp “Hayatım, ben geldim” demek olduğu için, gereğince davranmaya çalıştım. Nafile... Telefonum yurt dışı aramaya kapalı idi.

Telefonu uluslararası dolaşıma açık ir arkadaşımın telefonundan eşimi arayıp telefonu yurt dışından aramaya açtırmasını rica ettim. GSM firması, bir bayisine nüfus kağıdım ile gidip açtırmamı öğütlemişler. Eşim, benim bu sırada yurtdışında olduğumu söylemiş, ama anlatamamış.

Bunun üzerine, çağrı merkezini aradım. Durumu anlattım ve yardım istedim. Eşime söylenenler aynen tekrarlandı. Hanımefendiye sordum: “Amsterdam’da firmanızın bir bayii varsa, adresini rica edebilir miyim?” Yanıtı olumsuz olunca, uzun uzun “eski çalıştığım firmadan yeni ayrıldığımı, daha önce uluslararası dolaşıma açık olduğunu, zaten adıma kayıtlı 2 tane daha cep telefonu olduğunu, onlardan birinin de yurtdışı aramaya zaten açık olduğunu, bunların her ikisinin de yıllardır düzenli ödendiğini, sadece bunlara bakılarak bile, yurtdışı aramanın yapılması gerektiğini” anlatmaya çalıştım.

Hanımefendi biraz yumuşadı: “Yurtdışında kaldığım otelden pasaportun birinci, ikinci, sonuncu ve vize bulunan sayfalarını faksılsam, kendilerinin beni 3 – 4 saat içinde geri arayacağını, buna göre açacaklarını” söyledi. Oysa, o anda kahvaltı etmekteydik. Kahvaltıdan sonra şehir turuna çıkacak, daha sonra maça gidecek, akşam geç saatte otele dönebilecektik. Ertesi gün de Türkiye’ye döneceğimizden, otelde 3 – 4 saat beklememize imkan yoktu. Bunları anlattım. İşe yaramadı. Hanımefendi, aynı kelimelerle aynı cümleleri tekrarladı.

Ben de “önünüzdeki ekranda yazılı olan metinde ne yazdığımı ezberledim. Eğer bu işi çözemeyecekseniz, amirinize aktarın” dedim. Ama amiri de, aynı şekilde tekrarlamaya devam etti. Sonuçta, o firmadan 3 adet GSM telefonum varken, bunlardan biri de uluslararası dolaşıma açıkken, en ihtiyaç duyduğum sırada yanımdaki telefonu açtıramadım. (Bu arada, otelin antetli kağıdı üzerine pasaportumun fotokopisini alıp, hanımefendinin verdiği numaraya faksladım.)

Bu seyahate sonradan katılan bir arkadaşımı, maç sırasında gördüm. Bana “GSM firması ile sen konuştun değil mi?” diye sordu. Nereden bildiğine şaşırımdım. O da arayıp, aynı şeyleri söylemişti. Bunun üzerine, GSM firmasını dolandırmaya niyetli bir çeteyi yakaladığını düşünen çağrı merkezi amiri “az önce arkadaşınız da arayıp, aynı şeyleri söyledi” diye yanıtlamıştı.

Dediğim gibi, ertesi gün yurda döndük. Ama sorunlarım bitmemişti. Bir türlü otomatik ödeme talimatı veremiyordum, ama telefonuma GSM firmasından bir “kısa mesaj” geldi. Borcu ödenmediği için 24 saat içinde kapatılacaktı.

Hiçbir hizmeti düzgün alamadığım halde, tekrar müşteri hizmetleri merkezini aradım. (Hiçbir sorunu halledemiyor olmalarına rağmen, çağrı merkezlerine “müşteri hizmetleri” demelerini anlamadığımı da burada belirtiyim)

Yine sorunu çözemedim. Otomatik ödeme talimatı konusunda kesinlikle yardımcı olamıyorlardı. Ama telefonumun kesilmek üzere olduğunu tekrarlıyorlardı.

Ben, bu GSM firması ile sorunlarımı çözmek için mücadele ederken eve bir “acele” telgraf geldi. Bu telgrafta:

XXX XXX XX XX numaralı hattınızla ilgili olarak lütfen GSM müşteri hizmetlerini arayınız. Tel no YYY YYYY.

yazıyordu. Daha sonra telgrafı neden gönderdiklerini öğrendim. Beni yurtdışında otel odasından bulamayınca, Türkiye’deki adresime telgraf göndermişlerdi. (Bana ulaşmak için ne kadar özveri gösterildiğine dikkat çekmek isterim)

Sonra telefonum kesildi.

Daha önce, bir proje nedeniyle, GSM firması üst yönetiminde bazı kişilerle tanışmıştım. Hepsine durumu anlatan bir e-mail attım. Bu sorunum ancak o şekilde çözüldü. Hem geç ödemededen doğan faiz cezaları iptal edildi, hem de telefon yurtdışında kullanıma açıldı.

Düşünün, 24 saat boyunca yanımda olan, bunun 18 saati boyunca açık olan cep telefonum varken, yani bana hemen ve en ulaşılabilir olan kurum GSM firması iken, “acele” telgraf gönderiyordu.

Bir üniversitede CRM dersinde konuyu anlattığım zaman, genç öğrencilerden büyük çoğunluğu telgrafın ne olduğunu bile bilmiyordu.