

# Telemach internet prekinja

Zgodovina dopisovanja:

From	Subject	Received
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: Težave z internetom	ned 4.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: Težave z internetom [InteractionID:ebd66b52-8b9b-4708-a787-def9884bd3d3]	pon 5.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: RE: Težave z internetom [InteractionID:205e8450-264f-4bad-a8c8-7461ef6e1711]	pon 5.1.2015
Jure Špiler	FW: Težave z internetom [InteractionID:205e8450-264f-4bad-a8c8-7461ef6e1711]	pon 5.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: FW: Težave z internetom [InteractionID:205e8	pon 5.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: RE: Forward To RE:Fw: FW: Težave z internetom [InteractionID:8afb79bd-6cd7-464e-ba33-0976d087bc31]	tor 6.1.2015
Jure Špiler	RE: Težave z internetom [InteractionID:8afb79bd-6cd7-464e-ba33-0976d087bc31]	pon 12.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: Težave z internetom	tor 13.1.2015
Jure Špiler	Internet prekinitve 15.1.2014	pet 16.1.2015
Jure Špiler	Prekinjanje interneta	pon 19.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: Prekinjanje interneta	pon 19.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: Prekinjanje interneta [InteractionID:342ac4a4-1ac0-4d4f-9573-5777757907ab]	pon 19.1.2015
Jure Špiler	FW: Prekinjanje interneta	pon 19.1.2015
Jure Špiler	Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta	pon 19.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje inte	pon 19.1.2015
Jure Špiler	>>> Telemach prekinjanje interneta	tor 20.1.2015
Jure Špiler	Telemach reklamacije: Simona Galič	sre 21.1.2015
reklamacije	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919	čet 22.1.2015
Jure Špiler	Zamenjava modema 23.1.2015 ob 10:00	pet 23.1.2015
Jure	Modem manual CISCO EPC3928S	ned 25.1.2015
Jure Špiler	CISCO EPC3928 Modem status	ned 25.1.2015
Jure Špiler	SLO-TECH - Telemach	ned 25.1.2015
Jure Špiler	Telemach ponedeljek zjutraj	pon 26.1.2015
Jure Špiler	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919	pon 26.1.2015
Jure Špiler	Problem s Telemachom (Jure Sah)	pon 26.1.2015
Slo-Techov Postar	Odgovor na temo - Telemach internet prekinja	pon 26.1.2015
reklamacije	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919	pon 26.1.2015
Slo-Techov Postar	Odgovor na temo - Telemach internet prekinja	pon 26.1.2015
Slo-Techov Postar	Odgovor na temo - Telemach internet prekinja	pon 26.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: FW: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919 [InteractionID:a21511a8-a628-486e-a1f7-9402eba7acde]	pon 26.1.2015
Jure Špiler	Telemach na FaceBook-u	pon 26.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta	pon 26.1.2015

	/ 929919 [InteractionID:20fc4f88-7106-48cc-a7c0-195b514329b6]	
Jure Špiler	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919	tor 27.1.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	>>>> Storniral zamenjavo modema	tor 27.1.2015
reklamacije	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919	tor 27.1.2015
Jure Špiler	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919	tor 27.1.2015
reklamacije	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919	tor 27.1.2015
Jure Špiler	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919	sre 28.1.2015
Jure Špiler	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919	pon 2.2.2015
Jure Špiler	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanja interneta / 929919	pon 16.2.2015
reklamacije	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanja interneta / 929919	tor 17.2.2015
Jure Špiler	FW: Povračilo stroškov zaradi prekinjanja interneta / 929919	čet 19.2.2015
reklamacije	RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanja interneta / 929919	pet 20.2.2015
Jure Špiler	Telemach intrenet, ponovni izpadi	čet 26.2.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: Telemach intrenet, ponovni izpadi	čet 26.2.2015
Jure Špiler	Zanesljivost internetnih povezav	čet 26.2.2015
Jure Špiler	RE: telemach	sob 28.2.2015
Jure Špiler	RE: telemach	sob 28.2.2015
--->>>	Slab mesec je delovalo brez prekinitev !!!!	<<<----
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: Ponovni internet izpadi, včeraj skupaj 50 minut prekin	sre 25.3.2015
Jure Špiler	RE: Zanesljivost internetnih povezav (Telemach)	sre 25.3.2015
<a href="mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si">tehnicna.pomoc@telemach.si</a>	Re: RE: Ponovni internet izpadi, včeraj skupaj 50 minut prekinitev !!! [InteractionID:8fe38461-fa89-4f13-bc17-cbb16264b2e3]	pet 27.3.2015
Jure Špiler	RE: Ponovni internet izpadi, včeraj skupaj 50 minut prekinitev !!! [InteractionID:8fe38461-fa89-4f13-bc17-cbb16264b2e3]	pet 27.3.2015
Jure Špiler	Internet izpadi, čez vikend skoraj 4 ure izpada !!!!	pon 30.3.2015
Facebook	Telemach commented on a link you shared.	pon 30.3.2015

**From:** reklamacije [<mailto:reklamacije@telemach.si>]

**Sent:** Tuesday, February 17, 2015 12:58 PM

**To:** Jure Špiler

**Subject:** RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanja interneta / 929919

Spoštovani gospod Špiler Jure.

Po rešitvi o upravičenosti reklamacije vam po kratkem pogovoru posredujemo povzetek.

V zvezi z upravičenostjo reklamacije vam sporočamo, da splošni pogoji poslovanja, ki jih najdete na spletni povezavi <http://info.telemach.si/pdf/splosni-pogoji-1.4.2014.pdf>, v členu 8.2 navajajo; »če naročnik v primeru upravičene reklamacije, ki je posledica nepravilnosti ali pomanjkljivosti na strani izvajalca, ni mogel uporabljati storitev neprekinjeno več kot osemindeset (48) ur v posameznem tekočem mesecu, se mu lahko sorazmerno zniža mesečni znesek plačila, pri čemer takšno morebitno znižanje v skupnem znesku ne more preseči pogodbene višine mesečnega plačila. Prekinitev ali zmanjšana dostopnost storitev mora biti na ustrezen način prijavljena in evidentirana v izvajalčevem sistemu za spremljanje napak. V primeru upravičene reklamacije in znižanja mesečnega plačila, bo izvajalec naročniku povrnil znižanju ustrezen del zneska plačila za storitve tako, da bo priznani znesek naročniku priznal kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, katerega bo upošteval ob naslednjem obračunu storitev.«

Razumemo vas, da vam je kakovostna brez prekinitev bistvenega pomena in verjamemo, da ste z poglobitvijo delovanja porabili veliko časa. V okviru navedenega boste razumeli, da lahko upravičimo sorazmerni del popusta, kar smo vam predstavili že ustno. To je 50% popust na eno mesečno naročnino.

V primeru, da se z navedenim ne strinjate, nam prosim predstavite svojo rešitev, da jo posredujemo vodstvu, če bo morebiti sprejela drugačno odločitev.

Lepo vas pozdravljamo.

Odgovor za vas je pripravila;  
Simona Galič

**From:** Jure Špiler [<mailto:Jure@basic.si>]  
**Sent:** Monday, February 16, 2015 7:16 AM  
**To:** reklamacije; Tehnična pomoč  
**Cc:** Jure Špiler  
**Subject:** RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanja interneta / 929919

Spoštovana ga. Galič,

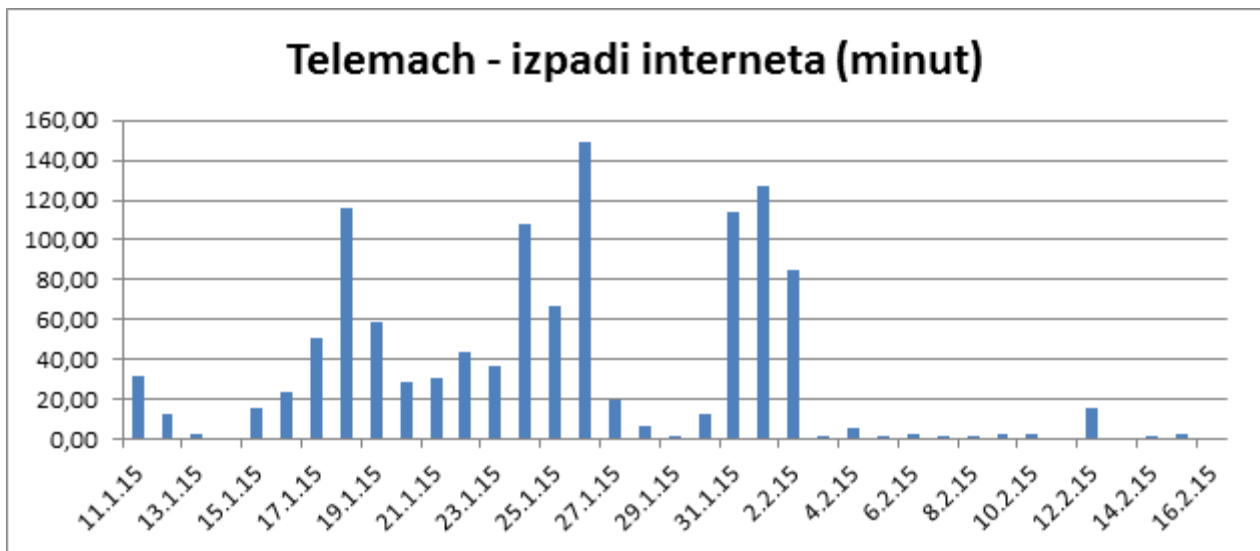
zgleда da vam je končno uspelo zmanjšati izpade interneta na nekaj minut dnevno. Če bo tako delovalo še naprej, bo v redu.

Še vedno pa čakam odgovor,

- kako boste kompenzirali dosedanje izpade in
- čas, ki sem ga porabil za izdelavo testnih programov in dokazovanje težav

LP,  
Jure Špiler

Diagram izpadov od 11. januarja. Za čas od Božiča, ko so bile težave še večje pa nimam podatkov.



**From:** reklamacije [<mailto:reklamacije@telemach.si>]  
**Sent:** Monday, January 26, 2015 12:09 PM  
**To:** Jure Špiler  
**Subject:** RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919

Spoštovani gospod Špiler Jure.

Zahvaljujemo se vam za odziv in dodatno posredovano opažanje ob uporabi.

Vaše sporočilo smo posredovali na ustrezen oddelek in verjamemo v poglobitev primera in rešitev do mere vašega zadovoljstva.

Lepo vas pozdravljamo.

Odgovor za vas je pripravila;  
 Simona Galič

**From:** Jure Špiler [<mailto:Jure@basic.si>]  
**Sent:** Monday, January 26, 2015 7:56 AM  
**To:** reklamacije  
**Cc:** Tehnična pomoč; Jure Špiler  
**Subject:** RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919  
**Importance:** High

Spoštovana gam Simona Gajič,

Problem prekinjanja interneta se nadaljuje, kljub zamenjavi modema (v petek).  
 Internet prekinja vsak večer, najhuje pa je ob sobotah in nedeljah.

Včeraj (nedelja 26.1) internet ni deloval preko 1 ure, v soboto pa skoraj 2 uri (glej spodaj).

Doslej sem govoril z vašima sodelavcema, ki sta dojela problem (Denis Hirkič in Vanč Todosovski), toda rezultat je bil le zamenjava modema.

Utemeljeno sumim, da imate težavo na vaši strani (kabelski vmesniki ali serverji se pri povečanem prometu "zabašejo").

Prosim da organizirate sestanek z nekom, ki zastopi delovanje kablanskega interneta (DOSCIS 3.0) in se bo problemu resno posvetil.

Hvala,  
Jure Špiler

On-line povezava za ogled težav: <http://31.15.173.55/Weather/Graph.htm>

**From:** reklamacije [<mailto:reklamacije@telemach.si>]  
**Sent:** Thursday, January 22, 2015 9:23 AM  
**To:** Jure Špiler  
**Subject:** RE: Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta / 929919

Spoštovani gospod Špiler Jure.

Zahvaljujemo se vam za posredovanje elektronskega sporočila s prilogo in spletno povezavo, v katerem izražate nezadovoljstvo ob uporabi interneta.

Storitve smo vam zagotovili po kakovostni dobavi in obžalujemo morebitne nevednosti pri uporabi. Dopuščamo možnost nepredvidenih motenj, zato se vam zahvaljujemo, da ste nas nanje opozorili. Ugotavljamo, da smo se na podlagi le-teh odzvali tudi s posredovanjem servisne službe. Verjamemo, da smo vam vedno zagotovili rešitev in delovanje v skladu z vašimi pričakovanji. Žal nam je, v kolikor se napake ponavljajo, zaradi česar razumemo, da ste nejevoljni.

Ker nam je vaše zadovoljstvo kot kakovostna dobava storitev bistvenega pomena, smo vaš primer prednostno in podrobno vzeli v obravnavo. Žal vas moramo obvestiti o vnovičnem prihodu servisne službe. Ta vas bo za termin še kontaktirala. Predlagamo, da počakamo na rešitev in ugotovitev in se o tem naknadno pogovorimo.

Za neprijetnosti se vam iskreno opravičujemo in vas lepo pozdravljamo.

Odgovor za vas je pripravila;  
Simona Galič

Simona Galič  
Referentka  
Naročniška služba

Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana  
[simona.galic@telemach.si](mailto:simona.galic@telemach.si) [www.telemach.si](http://www.telemach.si)



Generalni sponzor slovenske košarke  
Generalni sponzor HDD Telemach Olimpija



The information transmitted is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and/or privileged material. Any review, re-transmission, dissemination or other use of, or taking of any action in reliance upon, this information by persons or entities other than the intended recipient is prohibited. If you received this in error, please contact the sender and delete the material from any computer.

**From:** Jure Špiler [<mailto:Jure@basic.si>]  
**Sent:** Monday, January 19, 2015 10:25 AM  
**To:** reklamacije; info Telemach; press

**Cc:** Jure Špiler

**Subject:** Povračilo stroškov zaradi prekinjanje interneta

**Spoštovani,**

po prehodu na Telemach internet v novembru 2014 imam resne težave z nezanesljivostjo internetnega dostopa. Pogosto je nedostopen po 5 minut vsako uro (glej sliko ali tole povezavo <http://31.15.173.55/Weather/Graph.htm>), včasih pogosteje, včasih redkeje.

Že cel teden pošiljam zahtevke za pomoč na [tehnicna.pomoc@telemach.si](mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si), pa sem dosegel le klic tehnika, ki bi zamenjal modem (in ne ve dosti o internetu).

Šele danes sem uspel govoriti z nekom (Denis Hirkič), ki je uspel prebrati moj mail (spodaj) in razumel težavo.

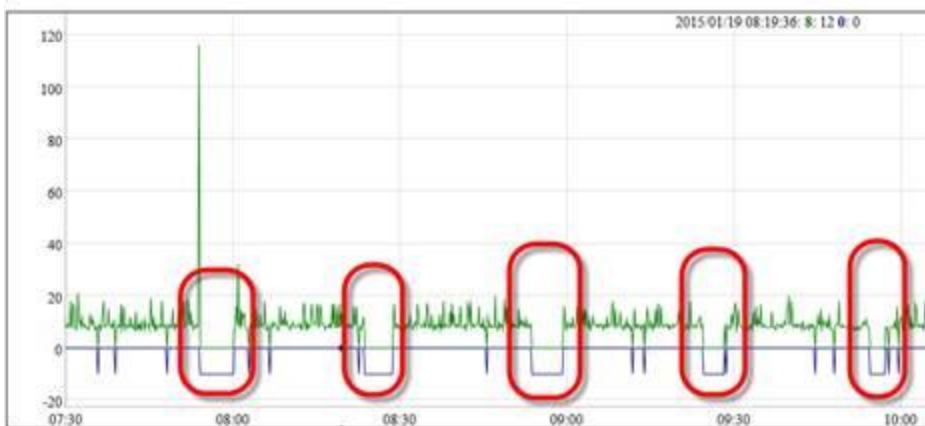
Prosim sporočite kako povrnete stroške:

- kompenzacija za nedostopnost interneta
- stroške za zgubljeni čas "poslušanja glasbe" na vaših številkah
- stroške izdelave programov za prikaz nezanesljivosti Telemacha

Odgovor bo zanimiv tudi za računalniško javnost ;-)

LP,  
Jure Špiler,

Ob označenih časih je internet "mrtev" (posnetek danes 19.1 ob 10:15):



**From:** Jure Špiler

**Sent:** Monday, January 19, 2015 6:43 AM

**To:** [tehnicna.pomoc@telemach.si](mailto:tehnicna.pomoc@telemach.si)

**Cc:** Jure Špiler

**Subject:** Prekinjanje interneta

Spoštovani,

težava s prekinjanjem interneta se vleče že od Božičnih praznikov in postaja, posebej med viknedi, nevzdržno.

Včeraj (nedelja 18.1) je bilo skupnega izpada skoraj uri!

Kot sem napisal že v prejšnjih mailih, logiram dostopnost interneta.

Ponovno pošiljam podatke za zadnji teden (od 11.1. 11:55 do danes):

- Povzetek izpadov – priložena tabela
- Grafični prikaz za isto obdobje: <http://31.15.173.55/Weather/Graph.htm>

Prosim za čimprejšnje ukrepanje.

Jure Špiler