

Telenor måtte presses til å utbedre feil

90-åring uten telefon og trygghetsalarm i ni dager

BALLANGEN: 90 år gamle Paula Grønnvoll måtte klare seg ni dager uten telefon og trygghetsalarm. Gammeldorfører Einar Gabrielsen er rystet over Telenors behandling av den gamle damen.

- **Alle ble fri** for telefonforbindelse 1.juledag. De andre fikk summetonen tilbake ganske fort. Men ikke jeg.

Utrygge dager

Paula Grønnvoll forteller om en telefonfri jul. Den høyst oppegående damen sliter både med beina og ryggen, og er avhengig av rullator for å ta seg fram i omsorgsboligen i Kjeldebotn. Hun kan lett falle, og er derfor avhengig av trygghetsalarmen. Men heller ikke den fungerte da telefonen falt ut. Derfor forteller den eldre damen om noen utrygge dager.

- Selv om hjemmesykepleien er innom her, er de jo ikke her hele tiden. Jeg har det med å falle. Hadde jeg falt, ville jeg blitt liggende hjelpeløs i mange timer. Sønnen min var bortreist i barndåp. Men også han ringte feilmeldingen et par ganger før han reiste bort. Vi trodde alle at Telenor skulle gi også meg telefonforbindelsen tilbake.

- Telenor brydde seg liksom ikke om henvendelsene fra sønnen min.



MANGEL PÅ SERVICE: Einar Gabrielsen mener Telenor har vist et generalseksempl på manglende service, slik de har behandlet Paula Grønnvoll i Kjeldebotn. (Foto: Ann-Chatrin Braseth)

Gabrielsen, som stakk innom henne flere ganger i denne perioden for å sjekke at hun hadde det bra. Hun takker også ordføreren, som til slutt ryddet opp.

damen takknemlig. Hun er glad i å snakke i telefonen, og forteller om en trist jule- og nyttårs-tid. En tid der det er spesielt godt på snakke med kjente og

oppmerksom på den eldre damens behov for å få trygghetsalarmen til å fungere.

24-timers garanti

Presset

- Jeg sa at det ikke kom på tale. At det til slutt var ordføreren som fikk Telenor på banen etter å ha «truet» med media, gjør ik-

i samarbeid. Men også når ringte feilmeldingen et par ganger før han reiste bort. Vi trodde alle at Telenor skulle gi også meg telefonforbindelsen tilbake.

- Telenor brydde seg liksom ikke om henvendelsene fra sønnen min.

Takknemlig

Paula Grønnvoll roser Einar

Gabrielsen, som stakk innom henne flere ganger i denne perioden for å sjekke at hun hadde det bra. Hun takker også ordføreren, som til slutt ryddet opp.

- Einar er så snill. En annen nabo av meg ringte ordfører Anne-Rita Nicklasson, som engasjerte seg i saken, sier den eldre

damen takknemlig. Hun er glad i å snakke i telefonen, og forteller om en trist jule- og nyttårs-tid. En tid der det er spesielt godt på snakke med kjente og kjære over telefonen.

Det er Kjeldebotn Helse- og Aldersbygg som eier boligen der Grønnvoll bor. Også derfor føler Einar Gabrielsen et ansvar.

Mange henvendelser

- Det spesielle i denne saken, er at Telenor fikk mange henvendelser om at Paula Grønnvoll var den eneste i bygda som var uten telefonforbindelse etter at de øvrige abonnentene kom på linja igjen over julehelga. For de fleste var dette uproblematisk. Verst var det for Paula som var uten både mobiltelefon og trygghetsalarmer sin.

Gabrielsen forteller om svaret han fikk fra feilmeldingen da han gjorde dem oppmerksom på at det fortsatt var en abonnent i bygda som ikke kunne bruke telefonen. Han gjorde dem også

oppmerksom på den eldre damens behov for å få trygghetsalarmer til å fungere.

24-timers garanti

- Jeg fikk beskjed om at de ikke kunne gjøre noe før 2.januar. Da jeg igjen sjekket 2.januar med feilmeldingen, fikk jeg ny beskjed om at de først 5.januar kunne komme. Da ble jeg forbannet, og spurte om de ikke hadde rutiner for når feil skulle utbedres. Jeg fikk beskjed om at jo; innen 24 timer skulle slike feil være utbedret av Telenor. Det gikk svært mange 24 timer før noe skjedde.

At Telenor i en av samtalene med Gabrielsen nærmest «truet» med at en utbedring i jule- og nyttårshelga ville koste abonnent Paula Grønnvoll mange tusen kroner, sjokkerer også gammel-ordføreren. At beløpet ble regulert ned til 500 kroner, gjør ikke saken bedre for Einar Gabrielsen.

Presset

- Jeg sa at det ikke kom på tale. At det til slutt var ordføreren som fikk Telenor på banen etter å ha «truet» med media, gjør ikke saken bedre for Telenor. Jeg fikk en sms fra Telenor om at feilen ikke ville bli utbedret før 5.januar. Med Nicklasson sitt press, klarte de likevel å utbedre feilen 2.januar. Det er høyst beklagelig at selskapet må presses av en ordfører til å gi sine kunder den servicen de etter egne retningslinjer er forpliktet til å gi.

Informasjonsansvarlig i Telenor, Knut Sollid, sier saken er riktig fremstilt, og at selskapet burde ha slått på blålysene og rykket ut for å reparere telefonen til damen.

- Damen burde helt klart hatt førsteprioritet, erkjenner Sollid.

ANN-CHATRIN BRASETH

ann.chatrin.braseth@fremover.no

Tlf 91 77 47 42

Lørdag 10. og søndag 11. januar:

OPPLEVELSESVISNING

