

Közművek, rezsi, bürokrácia

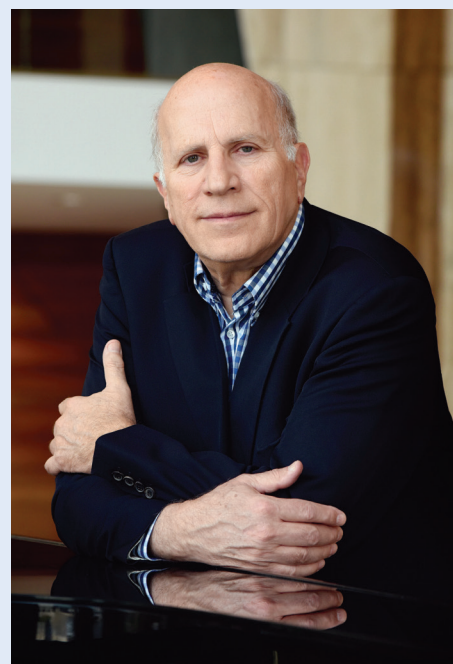
Nem tudom, hogy a rezsicsökkentés csökkentése váltja-e ki az egyre mélyülő bürokráciát, vagy csak egyszerűen a dolog természeténél fogva a közműszolgáltatók fokozott óvatossága váltja ki a bürokratikus rendelkezéseket, mindenesetre ez így nem jó. Már-már úgy tűnik, a lakosság bosszantása paragrafusokba van írva. Néhány konkrét példa:

Vízművek: fürdőszoba-felújítás alkalmat ad arra, hogy a vízóra a falon kívüli elhelyezése helyett falon belülre kerüljön. Úgy adódott, hogy a szolgáltatóval a szerződést a feleségem írta alá. Nekem jutott a feladat, hogy kihívjam a vízműveket, hogy a szükséges plombát felrakja. Telefon, hosszú kapcsolgatás, nyomógombválasztás, várakozás után a kérdés: Ön a szerződő fél? – Nem, a feleségem, szeretném, ha kijönnének... – Sajnos Önnel nem tudok tárgyalni, nincs ott a felesége? – Nincs, dolgozik... – Akkor küldjön be online meghatalmazást, akkor fel tudom venni az igényt. Honlap, nyomtatvány, aláírások, szerződő fél, meghatalmazott (mindkettő azonos címen), tanúk, kettő, újabb telefon nagy nehezen, megtalálják a meghatalmazást, megegyezünk az időpontban, 9 és 12 között – De legyen Önnél a meghatalmazás, különben a kollégák hiába mennek...

Elektromos szolgáltató: haláleset, hagyatéki tárgyalás után, a földhivatali bejegyzés és a közjegyzői végzés birtokában személyes megjelenéskor az ügyintéző mindent átnéz és megkérdezi: hol a halotti anyakönyvi kivonat? Nem elegek a felsorolt iratok? Nem, mert villanyóra átíráskor az eredeti tulajdonos vagy megjelenik, vagy a halotti bizonyítvánnyal igazolják azt, hogy nem tud megjelenni. És ha beküldöm e-mailen? Addig nem tudok tenni semmit, ha nem tetszik, forduljanak a parlamenthez törvénymódosítás miatt...

Tévé – internet (ez nem bürokrácia, inkább tudatlanság): a szolgáltató megszüntette az analóg adásokat és felajánlott egy HD adások vételére alkalmas bokszt. Meghozták, bekötötték, megjött az összes csatorna, de a tv bűgött és hullámos volt a képernyő. A kolléga azt mondta, minden rendben lesz, ha kiporszívózzák a scart csatlakozót, és elment. A porszívózás semmit sem használt, újabb kolléga jött ki, hozott egy új csatlakozó zsinórt, amelyik az előzőnél nem volt. Megszűnt a bűgás, de a fehér színeken hullámok söpörtek végig. Kolléga: sajnos öreg ez a tv, már nem tudja venni a fehér színt, legjobb lenne újat venni. Elment és kiderült, hogy megszűnt az azonos szolgáltatótól jövő internetes kapcsolat. Telefon a szolgáltatónak reggel nyolckor: „...kérem, várakozzon, ügyintézőink foglaltak”. 9:30-kor el kell mennünk otthonról, útba ejtjük a szolgáltatót, „sajnos én csak a kérelmeket veszem át, de megnézzük a hálózatot, úgy látom, a jelzavukat meg kellene változtatni, az önök internete a „Sándor...” névre hallgat”. Nocsak. Sem „Önök”, sem mi ilyen nevet soha sem adtunk. „De bizony, fogadják el, mondjanak egy új jelszót és menjenek haza, minden rendben lesz.” Hazamentünk, az internet nem működött. Végre jelentkezett egy call centeres, megnézte a hálózatot, közölte, nem lát semmit, kiküld egy harmadik kollégát. Másnap megjelent egy hozzáértő szakember – ilyen is van –, aki megállapította, hogy az első kolléga, amikor feltette a bokszt, a felhőben összekötött minket Sándorral. Szegény Sándor, most nincs internete. Nekünk egy percen belül lett. Kérdés: a tévéhez is ért? Nem azért jöttem, de megnézhetem. Ránéz, látja a hullámokat, varázsol valamit a távirányítóval és tökéletes lett a kép. De jó, nem kell új tv-t vennünk és van internetünk. Eltelt pont egy hét.

Gázszolgáltatás (trükk): egy ismerősömnél, a gáz nagyon drága lett, ahogyan sok más, egy mérővel rendelkező többgenerációs családi háznál. Mit lehet tenni? A két lakásból társasházat kreálni, és akkor valami különleges elszámolásra lesz lehetőség, vagy még egy órát felszereltetni és külön elszámolni a fogyasztásokat. Új mérő, új kazán, de most már csak kondenzációs kazán telepíthető. A régit le kell cserélni és akkor külön-külön számolják a rezsicsökkentésben maradó mennyiséget. Ez abban a reményben történt, hogy ez a kétféle tarifa hosszan megmarad. De ki ad erre garanciát?



Bálint Péter