

Rachunki telefoniczne pod lupą

Komputer liczy bezstronnie?

Od sześciu lat mieszkańcom Warszawy i województwa stołecznego rachunki telefoniczne wystawia „Odra 13-05”. Niektórzy uważają, że komputer nie liczy bezstronnie i drze skórę z abonentów. Ponieważ płacimy teraz za telefon hurtem, raz na dwa miesiące skumulowanie wysokich sum odczuwane jest boleśnie, bo jak wiadomo, reklamacja nie wstrzymuje terminu płatności.

Z listów do redakcji: „Od dłuższego czasu otrzymuję zawy one rachunki telefoniczne W domu, w specjalnym notesie odnotowujemy skrupulatnie przeprowadzone rozmowy. Ilość i czas ich trwania nie zgadzają się z żądanymi kwotami. Reklamowaliśmy reklamacji nie uwzględniono”.

Następna skarga: „Kilka dni temu wezwano mnie do uregulowania w trybie siedmiu dni „zaległego rachunku” za... miesiąc kwiecień 1984 r. Dowód, że nie jestem nic dłużny telekomunikacji leżał w szufladzie. Jednakże tego dnia, w którym nadeszło pismo musiałem wyjechać z Warszawy na dwa tygodnie. Na złożenie reklamacji nie miałem więc czasu. Zapłaciłem bojąc się, bym po powrocie do domu nie zastał „głuchego telefonu”. Dowiedziałem się że pieniądze zostaną mi zwrócone. Chcę jednak jeszcze wiedzieć przez jak długi czas należy chronić nich relikwie dowody opłat telefonicznych? Bo jeżeli można żądać zwrotu, jak się okazało wyimaginowanego długu sprzed roku, mam prawo przypuszczać, że pewnego dnia nadejdzie podobny rachunek sprzed pięciu czy dziesięciu lat”

„Dowiedziałem się, że tak naprawdę nikt nie jest w stanie sprawdzić ile, jak długo i gdzie się dzwoniło. Mój rachunek który opiewał aż na sumę 17 tys. złotych obniżył mi uznaniowo dyrektor Ośrodka Rozliczeniowego Poczty i Telekomunikacji, biorąc za podstawę rachunki z ostatnich kilku miesięcy. Zapłaciłam średnią, a gdybym nie reklamował

Celowych błędów

nie ma

komputer do tego rejestrowania się nie wtrąca. Jego rola zaczyna się później. Kierowniczką działu reklamacji ośrodka, Anna Wińczorek wyjaśnia co to jest impuls. Z pewnością warto zapamiętać, że w Warszawie jedna rozmowa niezależnie od czasu trwania równa się jednej jednostce tj. jednemu impulsowi i kosztuje niezależnie od pory dnia i nocy 3 złote. Wykręcając jednak numer rozmówcy (również sześciocyfrowy) rozpoczynający się cyframi „5” lub „7” za impuls płacimy już drożej — jednostka „bije” w tym wypadku co pół minuty. Koszt jej przez całą dobę jest taki sam — 3 złote. Rozmowy z abonentami mieszkającymi od 25 do 100 km uruchamiają impulsy co 10 sekund w godzinach od 6 do 16 (impuls 18 zł) i co 20 sekund od 16 do 6 (impuls złotych 9). Jeśli natomiast telefonujemy do kogoś kto przebywa w odległości 100 i więcej kilometrów musimy mieć świadomość, że impuls „stuka” co 5 sekund w godzinach od 6 do 16 (36 złotych) oraz co 10 sekund od 16 do 6 (złotych 18).

Mowa wyłącznie o połączeniach krajowych w ruchu automatycznym. Zdaniem kierowniczkii reklamacji, abonentci beztrudno nie raz godzinami rozmawiają „z innymi miastami”, a ponieważ nie zamawiali rozmów przez centrale telefoniczne uważają, że to kosztuje grosze. Tymczasem trzeba słono płacić! Anna Wińczorek dysponuje kartami badań reklamujących rachunki abonentów. Nie jest tak, że błędów nie ma w ogóle, ale — jak mówi — błędy są niemyślne i zdarzają się rzadko. Na około 360 tys. abonentów Warszawy i woj. stołecznego wpływa ok. 5-7 tys. reklamacji w ciągu roku. W styczniu br. wpłynęło na przykład 506 reklamacji z czego uznano za słuszne 12.

Dyrektor Stanisław Ziemiński na podstawie długoletniego doświadczenia wypowiada opinię, że wielu abonentów nie zna sytuacji domowej. Na przykład rodzice nie mają pojęcia, że ich dziecko wybierając stosowny numer kierunkowy łączy się z Lublinem i słucha sobie muzyki dyskotekowej. Ktoś zamawia „błyskawicę” nie zastanawiając się, że cena takiej rozmowy jest pięciokrot-

ny pomyłek (czasem pomyli się pani, która z fotografii licznika w centrali przenosi widniejącą na zdjęciu sumę na karty licznikowe lub pani, która naciskając klawisze wprowadzą tę sumę do pamięci komputera — wszak ludzkie oczy i palce bywają zawodne. Te pomyłki są łatwo sprawdzalne!

— Komputeryzację należy wprowadzać szerszym frontem niż to się dzieje. Bo przecież w końcu przelaliśmy barierę — choć nie można powiedzieć, że do końca — braku numerów. Niektórzy od niedawna posiadają numery siedmiocyfrowe. Do tychczas w Warszawie i województwie przyrastają rocznie ok. 10-12 tys. abonentów, w tym roku przybędzie ich nieco więcej — ok. 16 tys., zaś w następnej pięćdziesiątce, zakłada się, że najbardziej ostre dolegliwości związane z brakiem telefonów w ogóle miną! To naprawdę będzie telefoniczna rewolucja, w której bez „myślących” muszyn nie sposób będzie się obejść.

W ośrodku pracy z dnia na dzień jest coraz więcej. O abonentach z którego przecież się żyje, zapominac jednak nie wolno. Tożę czyni się pewne ukłony w jego stronę. I tak groźba regulacji rachunków do siedmiu dni będzie złagodzona „...rachunek regulować należy w terminie do siedmiu dni, nie dłużej jednak niż do końca miesiąca”. Rachunki horrendalnie wysokie i reklamowane po skontaktowaniu się z działem reklamacji można regulować (według uzgodnienia) np. 500-1000 zł. Dopiero po zbadaniu sprawy reguluje się resztę.

Prawo do informacji

Dyrektor Stanisław Ziemiński oświadcza, że z abonentami postępuje elastycznie, jak się wyraził „po ludzku”. W rozmowie z dziennikarką „Rzeczpospolitej” jest — jak mówi — szczerzy. Jego zdaniem abonentci rzeczywiście powinni być dokładniej informowani, choćby w kwestii impulsów przy każdorazowej zmianie taryf — nalicza się je wyprzedzie tak samo, ale złotych trzeba płacić więcej. Jest i wiele innych istotnych dla regulujących rachunki spraw — nor-

Celowych błędów

nie ma

W Warszawie przy ulicy Dzielnej, gdzie mieści się Ośrodek Rozliczeniowy twierdzą, że są racjonalistami i o celowych błędach komputera nie chcą słyszeć. Dyrektor Stanisław Ziemiński uważa, że trafił im się egzemplarz „Odry” wyjątkowo udany. Oświadcza, że psuje się tak rzadko jakby nie psuł się w ogóle Komputer czuje się źle właściwie tylko wtedy, gdy coś nie tak jest z klimatyzacją. Informacja o złym samopoczuciu komputera wyrzucana jest natychmiast na monitor. I podobno takie zepsucie nie ma najmniejszego wpływu na ewentualne błędy w abonenckich rachunkach.

Psioczy się na nieszczyśny komputer, a przecież sposób rozliczania jednostek licznikowych wcale się nie zmienił od lat. Niepoślednią rolę pełnią w nich nadal urządzenia elektromechaniczne. Jest tak, że każdy abonent posiada na centrali telefonicznej swój licznik, porównywalny z gazomierzem czy licznikiem energii elektrycznej. Ten licznik rejestruje impulsy czy — inaczej mówiąc — jednostki,

stawiając się, że cena takich rozmowy jest pięciokrotnie wyższa niż rozmowy normalnej.

Oczywiście bywają uszkodzenia — nie związane z komputerem — powodujące błędne zaliczanie, reklamacje z nimi związane są rozpatrywane wnikliwie. Przy czym nie zawsze i nie wszystko można odtworzyć wstecz. To prawda! Takich reklamacji jednak — według informacji uzyskanych w ośrodku nie jest wiele.

Szerszym frontem

Powracając do nie najmłodszej i nie najbardziej nowoczesnej, a jednak sprawnej „Odry 13-05”. Przyniosła i przynosi ona Ośrodkowi Rozliczeniowemu Poczty i Telekomunikacji sporo pożytku. M. in. od 1979 roku dzięki zastosowaniu komputera można było zaoszczędzić 40 etatów. Jest tak, że ORPiT mniejszymi niż przed sześciu laty siłami obsługuje znacznie większą liczbę abonentów: w roku 1979 było nas 291 tys., a teraz jest blisko 370 tys. Na komputeryzację nie ma co narzekać — nie ona winna kwieć części

cié więcej. Jest i wiele innych istotnych dla regulujących rachunki spraw — normalnie o wielu powiadamia książka telefoniczna, niestety książki telefoniczne należą dziś do białych kruków (a — informacja — także dyr. Ziemińskiego — kiedy się ponownie pojawią na razie nikt nie ma pojęcia z powodu piętrzących się trudności obiektywnych). Tak więc abonenta „chciałoby się informować, jak należy, ale nie da rady”. Kloda leżą tu przeszkody papierowo-wykonawcze, podobno nie do pokonania.

Wsluchując się w dyrektorskie analizy kłopotów, trudno nie dojść do przekonania, że nie jest on lekkiego chleba, co nie jest jednoznaczne z tym, by z wszystkimi argumentami człowiek w zupełności się mógł zgodzić.

Ja na przykład mimo wszystko twierdzę uparcie, że abonent powinien wiedzieć za co płaci, co ile będzie go kosztowało i jakie posiada możliwości regulowania kwoty za ewidentnie mylne rachunek. Myślę, że na informacyjną ulotkę, rentowną dziś przecież telekomunikację chyba stać?

WIESŁAWA MAZUR

but współczesnej cywilizacji, gospodarki i kultury. To przeświadczenie jest jedną z przesłanek „bojów” jakie toczą m. in. w tej rubryce w sprawie spożycia zbiorowego. Mniemam bowiem, że państwo powinno i musi finansować np. budowę autostrad, ale żeby miało na to pieniądze — musi się częściowo „odciążyć” z gigantycznych świadczeń na fundusz spożycia zbiorowego, przeznaczany na finansowanie żłobków, przedszkoli i dziesiątków tysięcy innych placówek nie mówiąc już o dopła-

TIR z krajową i zagraniczną rejestracją, suną liczne ciężarówki i półciężarówki, zwłaszcza pomykają mercedesy, polonezy, fiaty, lady, maluchy i syrenki...

Po 20 minutach z prawdziwą przykrością wraca się na „stary”, skądinąd przecież bardzo przyzwoity szlak Konin — Warszawa. To nie to! Zupełnie inną klasa drogi i jazdy. Zresztą, następnego dnia przejechałem spory kawałek trasą Warszawa — Kątownice i też bardzo wyraźnie odczułem różnicę w porównaniu z tamtym luksusem od Wrześni do Konina.

Fakt, że przejechałem się pierwszym odcinkiem nowej, pierwszej autostrady nie jest jedyną przyczyną dla której wycofuję się z poglądów sprzed 8 lat. Od tego czasu dziesiątki razy podróżowałem trasą E-8 i za każdym razem zastanawiałem się nad swoimi i przeciwnymi racjami. Droga Warszawska — Poznań jest „obrośnięta” miastami, miasteczkami i dużymi, na ogół zasobnymi, wsiami. Tylko na niewielu odcinkach, odległość między miejscowościami jest większa niż 5 km. Zbudowanie przyzwoitej drogi szybkoiego ruchu wzdłuż tej trasy (co proponowałem 8 lat temu) jest

jak dziś to widzę — praktycznie prawie niemożliwe. Trzeba by zrobić co najmniej 10 dużych objazdów i przy najmniej kilkanaście mniejszych, omijających wsie. W sumie więc co najmniej połowa drogi musiałaby być całkiem nowa a tylko na poło-

wie można by wykorzystać istniejącą trasę, gdzie też budowa nie byłaby łatwa, bowiem co krok natrafiałaby na domy, zabudowania gospodarskie, albo inne przeszkody. Łączny koszt takiej trasy byłby więc prawdopodobnie wcale nie mniejszy niż budowa rzeczywiście nowoczesnej autostrady.

Oddaję więc dziś sprawiedliwość Andrzejowi Markowskiemu, wiceministrowi komunikacji, Stanisławowi Chońskiemu, który dziś „naczelnikuje” gminie Puszcza Marińska, a przed 8 laty w Belchowie pod Skierniewicami organizował plac budowy autostrady Wschód — Zachód oraz wszystkim ówczesnym i dzisiejszym zwolennikom tej budowy. Racja była po Wszech stronie a nie po mojej.

Piszę ten felieton nie tylko po to, żeby publicznie wycofać się z błędów sprzed 8 lat. Nie jest teraz w modzie pisanie o sukcesach i osiągnięciach. Nie mamy ich zresztą zbyt wiele. Ale faktem jest, że zdarzają się i to coraz częściej. Być może jestem człowiekiem prymitywnym, ale po prostu, zwyczajnie cieszę się widok każdego nowego domu, nowej drogi i w ogóle każdej rzeczy zrobionej porządnie i wzbogacającej mój kraj, między Odrą, Bugiem, Bałtykiem i Karpatami. Na tę listę wpisuję autostradę Września — Konin i niecierpliwie będą czekał na dalsze jej fragmenty...

radzie

tach do żywności, komunikacji miejskiej itd.

Zrozumiałe więc, że zbudowanie pierwszego odcinka tak bardzo potrzebnej autostrady Wschód — Zachód ogromnie mnie ucieszyło. Tym bardziej, że wszyscy odbyło się dyskusyjnie, bez wielkiego „halo”. Po prostu grupa ludzi, którym o coś chodzi, nie przejmując się kryzysem, trudnościami i „ogólną niemożnością”, krok po kroczku robi swoje. I robi to rzeczywiście doskonale. We Wrześni wjeżdża się na drogę marzenia. Świetna nawierzchnia, żadnych zabudowań, żadnych skrzyżowań, wzorowe oznakowanie... Dostojnie posuwają się ciężkie