

Boros Imre: Közm?veink és ügyfeleik

2016 december 12. Flag

Szöveg méret

90
Mentés

- 0

Értékelés kiválasztása Még nincs értékelve

Mérték

Az, hogy miként is érezzük magunkat a b?rünkben, az élet napos vagy árnyoldalát tapasztaljuk-e éppen, több tényez? együttes hatásának eredménye

Adott esetben, ha úgy hozza az események kiszámíthatatlan alakulása, életérzetünk gyorsan meg is változhat. Nyilvánvaló, hogy érzésvilágunkat a leghosszabb távra az befolyásolja, hogy milyenek az anyagi körülményeink, azt érezzük, hogy a szükségleteink fedezetére szolgáló jövedelem rendre biztosított, vagy éppen ellenkez?leg,

id?r?l id?re (vagy éppen napi gyakorisággal) valamir?l le kell mondanunk, ami meglátásunk szerint dukálna nekünk. Vitán felül áll, hogy az anyagi biztonság tekintetében nagy el?rehaladást értünk el az utóbbi fél évtizedben, amit a fogyasztás minden korábbit felülmúló növekedésében mérhetünk, az egyszer? napi közfogyasztási cikkeken felül egészen a tartós szükségleti cikkek, mint lakás vagy gépjárm?vek vásárlása vagy éppen a szabadid? egyre színvonalasabb eltöltése terén. Aggódnunk az ország sorsáért sem kell, mert mindez nem hitelekb?l, hanem megtermelt új értékb?l, jövedelemb?l történt. Ebben a kedvez?re változott helyzetben érdemes egy pillantást vetni azokra a tényez?kre is, amelyek mégis napi bosszúságokat okoznak, és keser?séget vegyítenek az életörömökbe, azzal az igénnyel, hogy esetleg lehet tenni ezek elhárítása érdekében. Az emberek hajlamosak ugyanis az ilyen apró-csepr? bosszúságok miatt a felel?sséget az aktuális kormányzatra hárítani. Kezdjük mindjárt a kereskedelemmel.

Elszaporodtak a burkolt áremelések, f?ként azon áruk területén, ahol az el?állító hazai élelmiszermulti, vagy a terméket külföldi gyártásról szóló címkével hozzák forgalomba, és multi kereskedelmi lánc forgalmazza. Hazánkban a közönség ugyanis évtizedek óta hozzászokott bizonyos kiszerelési sztenderdekhez. A sör félliteres palackban és korsóban dukál, nem négydecis adagokban, és természetesen nem szép csendben megemelt egységárral. Egy zacskó tehéntúró már nagyanyáink idején is félkilós és nem négyszázötven grammos kiszerelésben megszokott, hogy csak két példát említsek. Vegyük figyelembe, hogy az élelmiszerekkel kapcsolatos kiadások ma még a legnagyobb hányadát képezik a havi háztartási költségvetésnek. Vásárolni élelmiszert napi gyakorisággal szoktunk, tehát gyakran bosszankodhatunk. Nem lenne szerencsés, ha a hazai multi kereskedelmi láncok a vásárlókon fognák meg azt a pénzt, amelyet a többlet alkalmazotti bérek miatt hamarosan kifizetni kényszerülnek. A második legnagyobb kiadási csoportban, a lakhatással kapcsolatos költségek területén f?ként a közm?szolgáltatásoknál a helyzet ennél sokkal lehangolóbb. Példákat szigorúan korlátozott számban csak olyanokat hozok, amelyek sz?k családi körben vagy közeli szavahihet? baráti körben történtek. Feleségem egy meghalt rokontól házrészt örökölt.

Bejelentettük a változást, és mivel a lakrész a haláleset után már nem volt lakott, kértük, hogy ennek megfelel?en állapítsák meg a gáz és az áram vélelmezett fogyasztását. A kérés többször eljutott hozzájuk írásban, de ?k rendületlenül küldözgették a számlákat a régi vélelmezett fogyasztás alapján, és kikapcsolással fenyegettek. Az ingatlant hónapokkal ezel?tt már el is adtuk, a tulajdoni átírás is megtörtént, az új tulajdonos az ingatlant le is bontotta, és láss csodát, nemrég megjelent egy újabb „fizetetlen számla”, álomnagy összeggel. Aki azt gondolná, hogy az ügyfelekkel csak a „csúnya multinacionális” szolgáltatók bánnak így, nagyon téved. A hazai tulajdonú szolgáltató is átvette a gyakorlatot, a módszereket és valószín?leg a reklamációkat intéz? személyzetet is. Legutóbb fokozott gondozást igényl? édesanyám Zalaegerszegen bekerült egy alkalmas szolgáltatásokat nyújtó otthonba. A gázszolgáltatót kértük, hogy ne kapcsolja ki a gázt, hanem számoljon fel havi ötven köbméter fogyasztási átalányt.

Egy ideig rendben is voltak a dolgok, majd egyszer csak több mint háromszor akkora számlák jelentek meg, amit a tényleges fogyasztás egyáltalán nem indokolt. A szolgáltató önkényesen több mint háromszorosára emelte az átalányt, aminek a fogyasztás a közelébe sem kerülhetett még „elméletileg” sem. Az otthonban, ahol ezt elmondtam, mosolyogva közölték, hogy ez a szolgáltatónál sztenderd eljárás azoknak az esetében, akik otthonba kerülnek, mondván, a rokonok úgyis kifizetik. Ejtenék még néhány szót az ügyfélfárasztási technikáról is.

Az ügyfélszolgálati irodában kilenc ügyfélablak található. Kett?ben nem ült senki. Kett?ben ültek, de ki volt írva, hogy zárva, további kett?ben csevejt folytatott egymással a két alkalmazott. Háromban ültek ügyfelek is. Amikor én kerültem sorra, azt a választ kaptam, hogy az átalányfogyasztást a számítógép adja meg, és az soha nem téved. (A gázóra viszont ennek az ellenkez?jér?l gy?zött meg.) Egy barátom telkén még évtizedekkel ezel?tt – természetesen tulajdonosi hozzájárulás nélkül – átvezették az áramot, amit a tulajdonos kénytelen volt hosszú évekig t?rni, ám építkezni akart, és a vezeték útban volt. Kérte a multinacionális szolgáltatótól a vezeték áthelyezését. Intézkedés helyett jött neki egy kövér számla az áthelyezés várható költségeir?l. Évekig tartott a hercehurca, míg végül valami költségébe mégis került a barátomnak az ügy a legalaposabb jogi okoskodások ellenére, mert a honi jogszabály a multinak „fütyült”.

A sort végtelenségig lehetne folytatni, napi szinten esnek rémtörténetek, de nem ez a lényeg. A lényeg az, hogy ezeket a bosszúságokat – amelyek, valljuk be, id?nként nagyon elrontják a kedvünket – a jónép a kormány kontójára írja, és részben talán nem is téved. Folyamatossá kellene tenni a fogyasztó érdekeinek védelmét, a szolgáltatói sztenderdek ellen?rzését, mert ezen adott esetben sok múlhat. Ráférne egy kis átvizsgálás arra a törvénycsomagra és az abból származtatott különféle rendeletekre, amelyet 1995 karácsonya el?tt tett a ballib kormányzat a karácsonyfa alá, amit a hazai fogyasztók büntetésként, a frissensült „külföldi” energetikai szolgáltatók viszont valódi karácsonyi meglepetésként foghattak fel, beleértve a nyolcszázalékos profitgaranciáról

szóló passzusokat. Jókedvünk érdekében ez nem nagy kérés.

Boros Imre - www.magyarhirlap.hu

Tisztelt olvasók!
Legyenek olyan kedvesek és támogassák "lájkukkal" a **Flag Polgári Magazin** Twitter oldalát a következ? címen: https://twitter.com/syracuse73. illetve a Facebook oldalát pedig az alábbi címen: https://www.facebook.com/flagmagazin
- Minden "lájk számít, segíti a magazin m?ködését!

Köszönettel és barátsággal!

www.flagmagazin.hu



Ajánló