



Mirosław Derecki

## WIELKIE MAŁE SPRAWY. RACHUNEK ZA TELEFON

- Panie dyrektorze - zwracam się do zastępcy dyrektora Wojewódzkiego Urzędu Telekomunikacji w Lublinie, Wilhelma Rybaka – sprowadza mnie do pana problem opłat za rozmowy telefoniczne; narosło w ostatnich czasach wokół tej sprawy sporo nieporozumień. Ale może najpierw krótka seria pytań wprowadzających, na tematy bardziej ogólne: Ile mamy telefonów w Lublinie i w województwie? Ile się czeka obecnie w Lublinie na telefon? Jakie są perspektywy rozbudowy sieci telekomunikacyjnej w najbliższych latach? I wreszcie: co z nową książką telefoniczną dla Lublina i województwa, bo ta na rok 1977/78 zdołała się już porządnie zdezaktualizować.

- W województwie mamy 46 663 aparaty telefoniczne; z tego 29 530 telefonów - a więc znacznie więcej niż pięćdziesiąt procent - znajduje się w Lublinie. O zainstalowanie telefonu starają się w województwie 23 tysiące osób; w samym Lublinie leży 17 tysięcy podań. Jak pan widzi, zapotrzebowanie jest ogromne. I bardzo trudne do zaspokojenia. Tym bardziej, że te zapotrzebowanie coraz bardziej wzrasta. Można by powiedzieć tak: każde zainstalowanie przez nas telefonu „wyzwala” 2-3 następne podania; z chwilą założenia aparatu problem nie tylko się nie zmniejsza, ale jeszcze zostaje zwielokrotniony. Od lat jesteśmy w bezustannej pogoni za celem, który ani myśli się przybliżyć. Na przykład w 1965 roku mieliśmy około 9 tysięcy zaległych podań; w stosunkowo szybkim czasie zrealizowaliśmy z tego 6 tysięcy. Ale już narastała równocześnie nowa fala podań. Oddawaliśmy następnie kolejne centrale automatyczne, to wyzwalało nowe podania i tak dalej, i tak dalej... Miasto rozbudowuje się w sposób dynamiczny, rosną nowe osiedla, przybywa ludzi. I dzisiaj - przypominam - czeka na telefony w Lublinie 17 tysięcy chętnych. Dlatego na pytanie, ile się dzisiaj czeka w Lublinie na telefon - mogę odpowiedzieć tylko w sposób pośredni: na przykład w osiedlu Nałkowskich, na Czechowie i Felinie trzeba będzie jeszcze długo czekać. Rozbudowujemy centralę automatyczną na Kalinowszczyźnie o dalszych pięć tysięcy numerów, podobnie jest z centralą na Kośminku: jej pojemność wzrośnie wkrótce o 2400 numerów. Ale nie będę tał, że... gorzej będzie z siecią; są trudności z kablem. Przy okazji chciałbym przypomnieć, że w 1975 r. przybyło na LSM-ie 3 tysiące numerów a w dwa lata później Kalinowszczyzna

otrzymała 5 tysięcy numerów. Te sprawy, o których mówimy, to zresztą nie tylko problem lubelski; również ogólnokrajowy.

- Mówi się, że łatwiej u nas o samochód niż telefonu...

- I jest w tym dużo prawdy. Pytał pan o nową książkę telefoniczną: ukaże się w lutym. Oczywiście i ona będzie w jakimś sensie „zdezaktualizowana”, bo numerów wciąż przybywa. Zasadniczo ukaże stan na 31 lipca 1979 r., choć jeszcze w grudniu udało nam się w drukarni „wcisnąć” szereg uzupełnień.

- Przejdźmy teraz do meritum: od czasu zmiany wysokości opłat telefonicznych, to znaczy od maja ubiegłego roku, daje się zauważyć pewną dezorientację w tym względzie wśród abonentów.

- Wydaliśmy w odpowiednim czasie specjalną ulotkę informacyjną...

- Panie dyrektorze, ulotka, jak sama nazwa wskazuje, jest pismem „ulotnym”, łatwo się gubi, a jej tekst idzie w zapomnienie. Poza tym nie jestem pewien, czy tekst jej był najszcześliwiej zredagowany, a wiadomości w pełni wyczerpujące. Sprawę komplikuje jeszcze coraz bardziej powszechny system połączeń automatycznych z coraz większymi połączeniami kraju. Abonent „wykręca” numer w Puławach lub w Gdańsku, łatwo otrzymuje połączenie, ale nie bardzo właściwie wie, ile mu w tym czasie „licznik bije”. Zrobiłem małą ankietę wśród znajomych, nie orientowali się nawet w zasadach, na jakich oparte są rachunki telefoniczne...

- Zacznijmy od tego, że obecnie jedna „jednostka zaliczeniowa” albo: „jedno zaliczenie” wynosi 1 złoty. W obrębie jednej miejscowości, to znaczy np. w Lublinie, jest ono niezależne od czasu trwania rozmowy. Inaczej mówiąc, niezależnie od tego, ile będzie pan rozmawiał z innym abonentem w Lublinie, ta rozmowa kosztuje jedną złotówkę. Tylko w lokalach gastronomicznych, hotelach, kioskach „Ruchu”, za korzystanie z telefonu płaci się 2 złote. Nie uległ również zmianie tzw. „abonament”. Wynosi on sto złotych miesięcznie i mieści się w nim opłata za sto „zaliczeń”, czyli np. sto rozmów w Lublinie. Sprawa „komplikuje się”, gdy chodzi o automatyczne połączenie z innymi miejscowościami w kraju. Obowiązuje w tym względzie system strefowy: I strefa dotyczy miejscowości położonych w odległości do 25 kilometrów od centrali, II -liczy się od 25 do 100 km, III - powyżej 100 km. W I strefie - co 30 sekund następuje jedno zaliczenie, a więc licznik „wybija” 1 złoty. W strefie II - zaliczenia następują co 10 sekund (od godz. 6.00 do 16.00) lub co 20 sekund (od 16.00 do 6.00 rano). Jednominutowa rozmowa kosztuje więc 6 zł albo 3 zł. W III strefie - przy odległościach ponad 100 km - zaliczenia następują co 5 sekund w ciągu dnia i co 10 sekund - od czwartej po południu do szóstej rano. Tak więc np. jednominutowa rozmowa z Gdańskiem kosztuje abonenta 12 zł (5 sek. mieści się 12 razy w 1 minucie) albo - stosownie - 6 zł. Znając odległości od miejscowości, z którą rozmawiamy, łatwo możemy sobie już z góry

obliczyć, ile będzie nas kosztowała rozmowa, lub czy nie należałoby już przerwać konwersacji. Na przykład dziesięciminutowa rozmowa w ciągu dnia z Gdańskiem, która - wydaje się - trwała „tylko chwilę”, obciążyła nasze konto licznikowe na 120 złotych... Zaś co do samych rachunków: np. rachunek „za styczeń” (który zresztą przychodzi dopiero po 15-tym) oznacza, że dotyczy on opłaty „abonamentu” za ten miesiąc. Pozostała suma to rozliczenie rozmów licznikowych, „między miastowych” (jeśli są dokonywane za pośrednictwem „telefonistki” w centrali), telegramów, budzenia itp. zleceń - za ubiegły miesiąc kalendarzowy, w tym wypadku - grudzień.

- Dobrze o tym wiedzieć, bo nieraz przyjeżdżamy po miesięcznym urlopie, a w domu czeka na nas rachunek... „za miesiąc, kiedy nie było nas”?

- Właśnie. A tymczasem rozliczenie dotyczy miesiąca poprzedzającego wyjazd na urlop. I często suma do zapłacenia jest wyższa niż zazwyczaj: bo przed urlopem mieliśmy masę spraw do załatwienia, telefonowaliśmy bardzo dużo, a teraz o tym nie pamiętamy.

- No dobrze. Ale nawet biorąc pod uwagę wszystko, o czym pan dyrektor mówił: czy abonenci istotnie tylko dlatego, że nie są dostatecznie poinformowani więcej „wydzwanają”, czy też istnieją jeszcze jakieś inne przyczyny wysokich, nieraz bardzo wysokich, rachunków telefonicznych?

- Istotnie abonenci „nadzwanają” więcej niż dawniej. Ale to się przede wszystkim wiąże z tym, o czym już wspomnieliśmy, z rozwojem połączeń automatycznych w kraju. Po prostu posiadacz telefonu ma dzisiaj więcej możliwości kontaktu z odległymi nieraz miejscowościami i przychodzi mu o wiele łatwiej uzyskać połączenie. Dzisiaj za pośrednictwem automatu możemy natychmiast połączyć się z Puławami, Zamościem, Chełmem, Kraśnikiem, Krasnymstawem i dwunastoma innymi miejscowościami dawnego województwa lubelskiego: że już nie wspomnę o tzw. „Agatkach”, czyli automatycznych centralach gminnych. A za pośrednictwem numeru kierunkowego do Warszawy, czy też innych numerów kierunkowych, możemy niezwłocznie rozmawiać z dalszymi 70- 80 miastami w kraju...

- A ile macie w ciągu miesiąca interwencji i odwołań w sprawie za wysokich, zdaniem abonentów, rachunków za telefon? Ile z nich uważacie za uzasadnione?

- W ciągu 1979 roku otrzymaliśmy z całego województwa 1012 reklamacji....

- Mówi pan dyrektor o reklamacjach pisemnych i ustnych?

- Tylko o pisemnych, bo tylko takie bierzemy pod uwagę. Statystycznie rzecz ujmując, było więc 80-90 reklamacji miesięcznie. Fakt, że nasilenie nastąpiło po maju ubiegłego roku: przedtem otrzymywaliśmy 40 do 50 odwołań w ciągu miesiąca.

- A ile z tych reklamacji uznaliście za uzasadnione?

- Za słuszne uznaliśmy 90 reklamacji w roku ubiegłym: z tego przytłaczająca większość dotyczyła zresztą abonentów spoza Lublina... Abonenci z Lublina złożyli 875 reklamacji, z tego słusznych było 33, t.j. 3,8%.

- To znaczy, że system obliczania rachunków telefonicznych nie jest taki idealny?

- System jest jak najbardziej idealny i prawidłowy. Natomiast zdarzają się zwarcia przewodów, zawilgocenie kabla itp., co może się m. in. odbić na pracy licznika; każdy telefon ma u nas osobny licznik. Jeżeli zachodzi podejrzenie nieprawidłowego funkcjonowania licznika, podłączamy specjalne urządzenie kontrolujące, tzw. „rejestrator połączeń jednostek licznikowych”. Odnotowuje on wszystkie rozmowy telefoniczne, czas ich trwania, numer telefonu, a nawet numer kierunkowy (stąd wiemy, z jakim miastem nastąpiło połączenie), wszystko to „rejestrator” zapisuje na specjalnej taśmie. Łatwo więc wychwycić błędy lub też... Udowodnić abonentowi, że prowadził np. rozmowy zamiejskowe, chociaż twierdzi on, że takowych nie było. itp...

- Tak czy inaczej, na co dzień abonent musi przyjmować „na wiarę” odczyt licznika. Bez możliwości sprawdzenia, czy jest on prawidłowy. Inaczej niż w przypadku korzystania z energii elektrycznej czy z gazu; tam może w każdej chwili zerknąć na licznik wiszący w jego mieszkaniu na ścianie i udowodnić swoje racje inkasentowi...

- No cóż- Abonenci wysuwają takie pretensje. Ale, panie redaktorze, jest to system obowiązujący na całym świecie! Umieszczanie licznika w mieszkaniu abonenta byłoby szalenie skomplikowane i bardzo kosztowne... Muszę powiedzieć, że nigdy nie odmówiliśmy sprawdzenia obliczeń, jeżeli ktoś tylko tego zażądał. A mamy takich abonentów, którzy proszą o uzgodnienie stanu licznika, co pięć albo co trzy dni. I w końcu przyznają nam rację... W ubiegłym roku stwierdziliśmy w Lublinie tytko dwa uszkodzenia liczników. Na 29 tysięcy działających aparatów!

- Istnieje zasada, że abonent zobowiązany jest do zapłacenia rachunku, nawet jeśli ma poważne zastrzeżenia co do jego słuszności i choć wystąpił z reklamacją. A jeżeli rachunek prywatnego abonenta jest wyjątkowo wysoki, na przykład 5 tys. zł. i przeprowadzona następnie kontrola instalacji ustali, że licznik się „pomylił” - czy właściciel może otrzymać zwrot owej „nadpłaty”?

- Oczywiście. Albo zwracamy pieniądze, albo stosujemy „bonifikatę” w następnych miesiącach, aż do wyczerpania nadpłaconej sumy.

- Czy często zwracacie gotówką?

- Abonenci zazwyczaj wolą, żeby odliczać nadpłatę w następnych rachunkach.

- A jeżeli licznik się nie pomylił czy istnieje inna forma pomyłki w rachunku telefonicznym? I czy tylko na sygnał ze strony abonenta orientujecie się, że mógł powstać błąd?

- Zaczniemy przede wszystkim od tego, że my nie wysyłamy błędnych ustaleń. Istnieje w tym względzie cały system zabezpieczeń. Po spisaniu stanu liczników (dokonuje się w tym celu zdjęć fotograficznych od razu 100 liczników, a następnie wyświetla się je w powiększeniu za pomocą rzutnika, aby wyraźniej było widać zapis cyfrowy) i po wyperforowaniu danych dla komputera, który dokonuje obliczeń, następuje tzw. „próbny wczyt liczników” albo: „tabulogram TW-6”, który sygnalizuje ewentualne błędy. Na przykład mylne podanie lub wpisanie cyfry przez pracownika. Po skorygowaniu następuje drugi wczyt liczników, prawidłowy. Dopiero te dane wchodzi do rachunków. Po otrzymaniu z komputera gotowych już, wydrukowanych rachunków, przed ich rozesłaniem do abonentów sprawdzamy wszystkie te, w których wysokość rozmów licznikowych przekracza 400 złotych. W ubiegłym roku dzięki temu systemowi nie mieliśmy ani jednej pomyłki w wysyłanych rachunkach. W 1978 r. była tylko jedna.

- Czy istnieje możliwość - słyszy się nieraz takie zdania - okresowego podłączenia się przez nieuczciwego „montera” w tzw. szafce i prowadzenia rozmów telefonicznych na koszt abonenta?

- Teoretycznie tak. Tylko po co? Przecież taki pracownik mógłby o wiele łatwiej skorzystać z aparatu służbowego... To tak samo, jak z tymi legendami, że pod koniec roku rachunki są wyższe, bo „poczta” dolicza jakąś „przeciętną”, żeby wyrobić plan finansowy... Jest to oczywista nieprawda. Po prostu pod koniec roku, na Barbary, „na Mikołaja”, przed świętami i w okresie Sylwestra korzystamy z telefonu częściej niż kiedykolwiek. A tymczasem licznik „stuka”...

- Co robić, jeśli ma się wątpliwości co do rachunku?

- Składać u nas pisemną reklamację. Zajmuje się tymi sprawami Wydział Opłat Telekomunikacyjnych w Lublinie przy ul. Koryznowej 2 d. A na Poczcie Głównej jest specjalne stanowisko, gdzie można złożyć podanie lub zasięgnąć informacji.

- Mimo że z pewnością wszystkiego nie wyjaśniliśmy, dziękuję panu dyrektorowi za rozmowę. Oby to, o czym mówiliśmy, przekonało w pełni waszych abonentów, a naszych czytelników.