

# Jak Skukam załatwił reklamację

Jeśli ktoś przypadkiem się nie orientuje, informuję, że Skukam jest psem. Czeskosłowackim wilczakiem. Jest to wyjątkowy pies. Dorastał ze mną od najmłodszych lat, chodził ze mną do pracy i na różne pertraktacje do urzędów, uczestniczył w niemal wszystkich moich publicznych wykładach – i dużo się nauczył. Czasami myślę nawet, czy przypadkiem nie nauczył się za dużo.

Był ponury listopadowy dzień roboczy. Od rana nic się nie udawało. Pociąg się spóźnił, o dziewiątej w pracy wysiadł prąd i nikt nie wiedział, kiedy będzie włączony, nawet nie zdążyłem zjeść śniadania.

O dziewiątej przyszła listonoszka, przyniosła mnóstwo listów i kilka faktur. Zostawiłem sobie to na koniec dnia. Bóg jeden wie, jak obiad by mi smakował.



Skukam. Fot. Juraj Lukáč

Gdy po południu otworzyłem starymi nożyczkami ostatni list, z fakturami od telekomunikacji, przeraziłem się. Faktura była wystawiona na ogromną kwotę. Około czterdzieści tysięcy koron. Do tej pory każdego miesiąca płaciliśmy około pięciuset koron, więc ta kwota była wręcz niewyobrażalna.

Po przepytaniu kolegów, czy ktoś nie dzwonił przez dwa dni do Australii lub do Japonii, ze strachem w głębi duszy zadzwoniłem do telekomunikacji. A jako, że było to w prehistorycznym okresie funkcjonowania naszej telekomunikacji, kiedy spisy rozmów (bilingi) albo nie istniały, albo dla zwykłego użytkownika telefonu były niedostępne, to na początku musiałem, chcąc nie chcąc, zaufać telekomunikacyjnej hydrze, że uda mi się coś ustalić i załatwić.

Pani ds. reklamacji ustaliła, że faktura na daną kwotę jest wystawiona i obliczona prawidłowo i że naszym obowiązkiem jest jej opłacenie – w przeciwnym razie odłączą nam telefon. Nie docierały do niej żadne argumenty, jak ten, że nie jesteśmy zdolni przez tę większą linię telefoniczną wykonać tyle rozmów, i że miesięczna faktura kompletnie różni się od naszych poprzednich faktur.

Trzeba zapłacić – i tyle!

Kwota oznaczała dla nas koniec.

W nocy źle spałem. Przewracałem się, moje krzyki we śnie i pocenie się w ogóle nie wzruszały Skukama. Spał przy mnie jak zabity.

Następny dzień był równie paskudny jak poprzedni. Zrobiłem jeszcze jedną niepomyślną próbę porozumienia się z jedynym wtedy dostawcą połączeń telefonicznych, potem musiałem wrócić do pilnych obowiązków w pracy.

Dokładnie o czwartej po południu wysiadłem z autobusu ze Skukamem na deszcz i preszowskie błoto i przypadkowo idąc zamyślony koło budynku poczty, uświadomiłem sobie, że nie załatwiłem jeszcze reklamacji.

Mimo że było już późno, aby załatwić coś w urzędzie, szybko wbiegłem po schodach na górę. Zastukałem do drzwi jakiegoś zastępcy, którego polecili mi w wydziale zajmującym się reklamacjami jako jedyne, który jest zdolny rozwiązać problem. Zaczekałem, czy ktoś odezwie się za drzwiami,

wtedy z przerażeniem uświadomiłem sobie, że obok mnie stoi mokry, brudny i zabłocony Skukam, który nie rozumiał, po co się tak męczymy biegając po schodach na górę, w tym nieprzyjemnym betonowym budynku.

Dodatkowo, zapomniałem w tym pośpiechu nałożyć mu kaganiec, który według przepisów jest wymagany, i tak znudzony Skukam, szeroko ziewając, otworzył pysk, dając do zrozumienia, żebyśmy już skończyli i poszli sobie na podwórko, gdzie jest lepsza zabawa, np. gonitwa za wałęsającymi się kotami.

Nacisnąłem na klamkę i wszedłem do środka. Za stołem siedział zastępca, który akurat z kimś rozmawiał przez telefon, i nie poświęcał mi uwagi. Zamknąłem drzwi i starałem się przytrzymać Skukama, ale ten był szybszy. Błyskawicznie wskoczył na skórzaną sofę, ewidentnie wartą przynajmniej kilkadziesiąt tysięcy koron, otrząsnął się z błota i rozłożył tak, jak był przyzwyczajony robić to u siebie w domu. Nie uświadamiał sobie, że w domu, przed położeniem się na kanapie, zamierzałem go wykąpać.

Od początku byłem przepełniony złością z powodu niesprawiedliwie naliczonej kwoty rachunku telefonicznego i nie uświadamiając sobie absurdu sytuacji, zdecydowanie podniesionym głosem opowiadałem zastępcy o problemie. Jednak gdy głośno mówię, to Skukam jest zawsze nerwowy. Swoją nerwowość okazuje wtedy głośnym i głębokim szczekaniem, przy którym pokazuje swoje białe, wspaniałe i szczególnie wielkie uzębienie. Szczekał więc aż tak, że na luksusowej sofie z drogiej skóry zaczęły robić się fałdy i trzęsły się jak galareta.

Zastępca odłożył telefon i, okazując szacunek, słuchał. Ja wciąż krzyczałem, Skukam szczekał, ale kiedy skończyliśmy, mężczyzna bez słowa zabrał papiery, które miałem w ręce i gdzieś odszedł.

Trochę ostygłem z emocji i spodziewałem się problemów – Policji, służb bezpieczeństwa albo czegoś podobnego. Po pięciu minutach pan z telekomunikacji wrócił i powiedział: „To już jest załatwione, przez pomyłkę policzyli wam wszystkie rachunki zebrane z całego terenu”.

Skukam powstał, a jego łapy zapadły się głęboko w brązową skórę luksusu, otrząsnął ostatnie błoto z siebie i zeskoczył na dół. Zaś ja beznadziejnie starałem się chusteczką zetrzeć z kanapy naniesione błoto.

„Zostawcie to tak jak jest, posprząta to sprzątaczką”, pan uśmiechnął się do mnie miło, i – pomyślałem – gdyby miał w szafce, zamiast alkoholu, suchą karmę, na pewno zaoferowałby ją Skukamowi. Wtedy dotarło do mnie, że właśnie wyglądaliśmy jak bandyci ściągający haracz.

Wczoraj spałem całkiem nieźle. Śniło mi się, że ze Skukamem zarabiamy jako dwójka ściągająca dla kolegów długi od firm, które zalegają z płatnościami.

Juraj Lukáč

Tłumaczenie: Anna Patejuk

Tekst pochodzi z internetowego bloga, który autor prowadzi pod adresem [jurajlukac.blog.sme.sk](http://jurajlukac.blog.sme.sk) na zaproszenie słowackiego dziennika „SME” ([sme.sk](http://sme.sk)). Przedruk za zgodą redakcji „SME”.