

## Helga keze nem remeg

I.

Kérdezhetek valamit? Helga vagyok. Szeretek kérdezni. Gyermekkoromban mindig arról álmodtam, hogy olyan szakmám lesz, amelyben kérdéseket teszek fel az embereknek, például újságíróként vagy pszichológusként fogok dolgozni, de sajnos nem sikerült. Szeretném megkérdezni, hogy csodálkozott-e már ma? Azt olvastam valahol, hogy napi egy csodálkozás kifejezetten jót tesz az egészségnek, mert számtalan mirigy, hormon és ilyesmi termelődését segíti vagy gátolja – erre már nem emlékszem, de biztosan jót csinál, ha egészséges. Úgy emlékszem, hogy jót tesz az emésztésnek, és még valami másnak is, amiről már nem tudom, micsoda, de biztosan nem a hajhullás vagy a körömágyi gyulladás volt. Bocsánat, nem akartam feleslegesen viccelődni a témán. Csodálkozott ma már? Ha még nem, itt az idő, és megmondom, mi miatt csodálkozhat: néhány perccel elmúlt öt óra, és én még mindig nem vagyok ideges, ami egyrészt ritkaság, másrészt reménykedésre ad okot, hogy ma az átlagosnál nyugodtabb napom lesz.

II.

Nincs kiszáradva a torkom, nem fáj a fejem, és nem remeg a kezem. Nézze, kinyújtom a karomat, ideteszem az asztal fölé, és nem mozog még egy kicsit sem. Nagyon boldog vagyok. Villogni kezdett a piros lámpa a monitorom jobb, alsó sarkában, ami azt jelenti, hogy valaki telefonál.

– Ön az Állami Gázművek telefonos ügyfélszolgálatát hívta. Jó napot kívánok. Helga vagyok, miben segíthetek?

– Haló. Jó napot. A Gázművekkel beszélek?

– Igen, üdvözlöm, Helga vagyok. Miben segíthetek?

- A férjem intézte eddig ezeket a dolgokat negyvenkét éven keresztül, de ő sajnos meghalt, és én csak most látom, hogy micsoda összevisszaság van itt a maguk számláján, és egyáltalán nem hiszem el, hogy nekem ilyen magas összeget kellene fizetnem nyugdíjasként, főleg nem most tavasszal, amikor nem is kell minden nap fűteni. Nem is tudom, hogy az én drága férjem hogyan igazodott ki ezen a sok számon és jelen, amit maguk leírnak ebben a levélben. Nem tudnák egy sorban összefoglalni a lényegét?

- Mire gondol, hölgyem?

- Nekem akkor segítene a legtöbbet, ha elmondaná, miért lett ilyen magas a számlám, mert én ezt az egészet nem értem, és nem akarom kifizetni. Mindenféle értékeket és számokat írnak a számlára, de ebből nekem egyáltalán nem derül ki, hogy valójában mennyit fogyasztottam. Én nagyon takarékosan használom a gázt, ez mindig így volt. Ha nincs rá szükség, azonnal elzárom. A maguk papírján pedig olyan nagy számokat látok, mintha egész nap főztem volna. Szeretek főzni. Megboldogult férjem szerint nagyon jól csinálom a töltött káposztát és a rakott krumplit, mert teszek bele egy kis koriandert, egész pontosan nem bele, hanem a tetejére, de csak egy csipetnyit. Szerintem a gáz egyáltalán nem lehet ennyire drága, ez egész egyszerűen felháborító. Én nem tudom, mit csinálnak ott egész nap, de ha a drága férjem élne, akkor biztosan elmagyarázná maguknak, hogyan kell rendesen kiállítani egy számlát, hogy a lakosok elégedettek legyenek.

- Mi a fogyasztási hely azonosítója, hölgyem?

- Kérem, hogy ne szakítson félbe, mert a férjem egy nagyon rendes és nagyon derék ember volt, aki majdnem ötven éven keresztül dolgozott a hivatalban, ahol építési engedélyeket adnak ki. Amikor nyugdíjba ment, a főigazgató meglátogatta az irodájában, leült az asztalához, és azt mondta neki, hogy maga egy egészen kivételes ember, magából nincs még egy. Ezt mondta neki a főigazgató, és a férjem nagyon büszke volt, mert ilyesmit ott még sohasem mondtak senkinek. Tudja maga, mik azok az építési engedélyek? Szerintem egyáltalán nincs fogalma róla, hiszen az egy nagyon bonyolult, és nagyon sok szakértelmet igénylő dolog. Tudja? A férjem pedig évtizedeken keresztül ott dolgozott, és ezeket bírálta el, azt hiszem, vagy csak kiállította az engedélyeket, már nem tudom pontosan. Mindenesetre nagyon fontos, felelősségteljes munkája volt, és most maguk ideküldik nekem ezt a számlát.

- Mi a fogyasztási hely azonosítója, hölgyem? Szükségem van erre az adatra, hogy segíteni tudjak. A számla jobb felső sorában találja.

- Maga nem figyel? Beszélni fogok a főnökével hamarosan, ebben teljesen biztos lehet. Felelőtlenség és arcátlanság az, ami itt történik, és én ezt nem hagyom szó nélkül. Azért, mert valaki megözvegyült még fog minden számlát kifizetni, csak azért, mert maguk kiküldik. Viszonthallásra!

Beszéltem eddig két, középkorúnak tűnő férfival, akik szerint az alacsony értelmi képességeim miatt nem vagyok megfelelő a munkára, egy idősebb nővel, aki azzal vádolt, hogy ellopom a gázt a lakásából, és egy bácsival, aki szerint

a hangom teljesen olyan, mint a lányáé, aki tavaly autóbalesetben meghalt, és azt kérdezte, lenne-e kedvem találkozni vele. A lányaként szeretne.

Nézzen ki az ablakon, az egész város olyan, mintha egy lassított filmben szerepelnének az emberek. Érdekes látvány, nem? Talán a nyári meleg megérkezése miatt kevesebben telefonálnak. A derekam és a hátam fáj, ma is, ahogy sajnos már minden nap. Régebben csak a nehéz napokon éreztem azt, hogy betonkeménységűre merevednek az izmaim, de mára ez mindennapos. Hívás érkezik.

- János, mégsem, Pál vagyok, igen, Pál.

- Értem, én Helga vagyok, és az Állami Gázművek ügyfélszolgálatát hívta.

Miben segíthetek?

- Helga?

- Igen.

- Nem tudok főzni.

- Értem. Ön a Gázművek ügyfélszolgálatát hívta. Én tudok segíteni valamiben?

- Az a baj, hogy nincs gáz, nem tudunk főzni.

- Mi a fogyasztási hely azonosítója?

- Honnan tudjam? Azt hittem, ha telefonálok, kijönnek gyorsan és megcsinálják.

- Milyen problémát észlelt?

- Nem tudunk főzni, mondtam már, és itt gáztűzhely van. Ez gáztűzhely, ugye?

- Sajnos telefonon keresztül nem tudom megállapítani.

- Biztosan tud mondani valami, amit keressek meg rajta. Nem így szokták csinálni?

- A fogyasztási hely azonosítóját meg tudja mondani?

- Az itt van a tűzhelyen?

- Kié a fogyasztási hely?

- A barátnőmé, illetve az apjáé. Elváltak a szülei. Fontos ez? Itt vagyunk a lakásában, és bulit rendeztünk, és ezért szeretnénk főzni. Csak valami könnyen elkészíthető ételre gondoltunk, de nincs gáz. Nem tudom, mennyi tapasztalata van a bulizásról, de ha az ember eszik előtte, akkor jobban bírja az alkoholt.

- Valaki nem tudja esetleg megmondani ott, hogy mi a fogyasztási hely azonosítója?

- Helga, maga nem értett meg? Helga, ugye? Helga vagy Hedvig?

- Helga.

- Mindegy, csak jöjjenek gyorsan, és csinálják meg.

- Megmondaná a címet?

- A Mályva utca 22/B hatodik emelet negyven kettős lakás. Iker. Mármint a barátnőm apjának ez a neve: Iker László.

- Milyen településen?

- Maga szerint?

- Az eddigi adatokból nem derül ki.

- Budapest.

- Értem. Köszönöm. Azonnal rákeresek az adatbázisunkban.
- Siessen, mert nagyon éhes vagyok.
- Ilyen néven nincs fogyasztói szerződés.
- Azt mondja, hogy a barátnőm apja lopja a gázt? Ez nagy hír! Elmondom neki. Anikó, figyelj már, a nő a telefonba azt mondja, hogy az apád lopja a gázt.
- Ő nem is az apám, csak az anyám pasija, vagy csak az volt, nem tudom.
- Az más, akkor bármit csinálhat, nem érdekel.
- Segíthetek még valamiben?
- Akkor nem jönnek ki?
- Nincs elég adatuk arra vonatkozóan, hogy mi a probléma és ki a bejelentő, így nem tudjuk felvenni a hibabejelentést.
- Értem, de akkor én most mit csináljak? Anikó, azt mondják, hogy nem jönnek ki. Most mit csinálunk? Elmegyünk valahova?
- Köszönjük, hogy az Állami Gázműveket hívta. Ha bármilyen kérdése adódna a későbbiekben, kérem, keressen minket bizalommal.
- Helga?
- Igen?
- Szokott bulizni?
- Köszönjük hívását. Viszonthallásra.

Nagyon régen nem voltam szórakozni, de most nem kesereghetek, mert már itt is van a következő hívás. Hátha nem romlik el a mai nap.

- Üdvözlöm, Helga vagyok, az Állami Gázművek ügyfélszolgálati munkatársa. Miben segíthetek?
- Helga? Ez egy skandináv-germán eredetű név, tudta?
- Üdvözlöm a Gázművek telefonos ügyfélszolgálatán. Miben segíthetek?
- Ha jól emlékszem, bár már legalább öt éve nem volt a kezemben az utónévtár, hogy a neve azt jelenti: egészséges, boldog. Ön egészséges és boldog, Helga?
- Én az Állami Gázművek ügyfélszolgálati munkatársa vagyok. Miben segíthetek?
- Hány éves Ön, Helga?
- Kérem, hogy a gázfogyasztással kapcsolatban tegyen fel kérdéseket.
- Csak azért jutott ez eszembe, mert én már betöltöttem a hetvenet, és még mindig aktívnak és fiatalosnak érzem magam. Önnek igazán remek hangja van, Helga.
- Kérem, uram.
- Tudja, én úgy élem az életemet, és ezt csak azért mondom el, hogy jobban megismerjük egymást, szóval én úgy élem az életemet, hogy másoknak segítségére és hasznára legyek. Ezért hívtam most fel. Segíteni akarok magának, maguknak egy nagyon jelentős probléma megoldásában. Engedje meg, hogy bemutatkozzam. A nevem dr. Kovács László. A dr. előtag nem jogászt, hanem tudományos fokozatot jelent, rendkívül magasat.

- A fogyasztási hely azonosítóját meg tudná mondani?
- Miért lenne rá szükség?
- Hogy be tudjam azonosítani a probléma helyét.
- Általános problémával keresem Önt, Helga, amely minden fogyasztási helyet érint. Volna egy javaslatom. Nem egy bonyolult javaslat, mégis nagyon fontos, és biztos vagyok benne, hogy nagyon hálásak lesznek érte, nem csak a felettesei, hanem minden fogyasztójuk is. Hány fogyasztójuk van, Helga? Ez egy gázfogyasztással kapcsolatos kérdés, nem?
- Ügyfélszolgálatunk a gázfogyasztással kapcsolatos egyéni problémák megoldásában tud segíteni. Adatokat, kimutatásokat, piaci információkat a központunktól kérhet levélben vagy e-mail-en.
- Hosszú pályafutásom alatt, amit számtalan egyetemen töltöttem el, azt tapasztaltam, hogy az átlagemberek fejében nagyon sok téves információ van.
- Ha nincs a fogyasztóhelyével kapcsolatos kérdése, akkor, kérem, forduljon észrevételével, javaslatával levélben vagy e-mailben a központunkhoz. Az elérhetőségeket megtalálja a honlapunk alján a Kapcsolat menüpontban.
- Ön nem ért engem, Helga. Itt nagyon nagy probléma van.
- Kérem, uram, ha nincs a fogyasztási hellyel kapcsolatos kérdése, akkor forduljon észrevételével, javaslatával levélben vagy e-mailben a központunkhoz.
- Hagyjon ezzel engem békén, Helga. Az emberek nem ismerik azt az anyagot, amit használnak, nem ismerik azt az anyagot, ami a lakásukba egy csövön bemegy, és ebből hatalmas baj származhat még, akár emberéletek is múlhatnak rajta, és én, dr. Kovács László meg akarom menteni ezeket az embereket a veszélytől, fel akarom világosítani őket, és maga csak annyit tud mondani, hogy írjak levelet? Tisztába van azzal, hogy mit csinál? Tisztába van azzal, hogy én nem szoktam jelentéktelen ügyekhez adni a nevemet? Tisztába van azzal, hány ember életét menthetné meg, ha nem lenne ennyire közönyös?
- Kérem, uram, ha nincs fogyasztóhellyel kapcsolatos kérdése, akkor forduljon észrevételével, javaslatával levélben vagy e-mailben a központunkhoz. Nekem az Ügyfélszolgálati Tájékoztató 3.1/B pontja alapján hamarosan bontanom kell a vonalat.
- Helga, ha nem hallgat meg, én beperelem magát a felelőtlensége miatt. Megértette? Helga, ne merészelje letenni. Feljelentem! Kirúgatom! Érti? Ne tegye le, Helga! Helga! Hall engem, Helga? Miért tette le?
- Nem tettem le. Viszonthallásra.

### III.

Nem tartottam be az előírásokat. Le kellett volna tennem már akkor, amikor fenyegetőzött. Nyugodtan bonthattam volna a vonalat akkor, amikor azt mondta, hogy ne tegyem le, de attól tartottam, azt gondolja majd, megijedtem tőle, pedig erről szó sincs, és ezt a tudtára akartam adni. Most egy kicsit ideges lettem, de

nem rá, hanem magamra, mert nem kezeltem jól a helyzetet. Nézze a kezemet, még mindig nem remeg. Nem múlik el nap, hogy valaki ne gondolná azt, a feljelentéssel, kirúgatással vagy bármi mással való fenyegetőzésben ő az első, és mert előtte még senkitől sem hallottam ilyet, meg fogok hökkenni, visszako-  
zom, és eléri nálam azt, amit szeretne. Az igazság az, hogy két év munkatapasztalattal a hátam mögött olyan sok sértést és fenyegetést hallottam már, hogy ha veszekedni kezdek valakivel, akkor nincs esélye ellenem, és három mondattal porrá tudom zúzni az önbecsülését, szétcincálom az érveit, és elfelejt mindent, amit a fejemhez akart vágni. Bárkit meg tudok úgy alázni pillanatok alatt, hogy sírni kezdjen, pedig nem akartam ilyen lenni.

