

Dziś telefon – jutro gaz.

Litania przeszkód i koncert życzeń

Ewa Kochanowska

Gdyby mottem działań Polskiej Spółki Gazownictwa było hasło: dziś telefon – jutro gaz, o ile prostsze byłyby relacje z projektantami, wykonawcami i klientami. Taka możliwość to marzenie nie tylko wykonawców, ale chyba bardziej klientów. Niestety, na skutek wielu nieudanych poczynań PSG wydaje się to zupełnie nierealne. A szkoda!

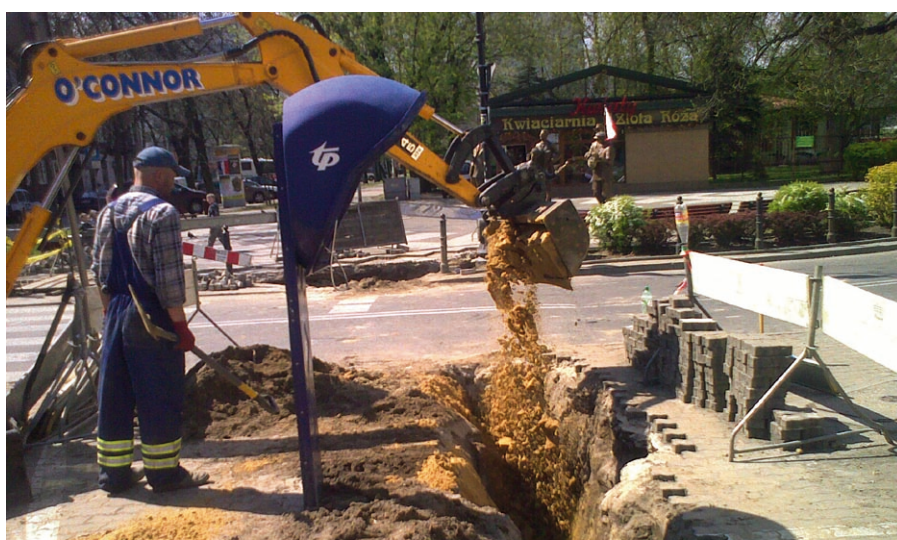
Brak wiary w mechanizmy rynkowe

Lista błędnych działań i decyzji w tym obszarze jest imponująca. Przede wszystkim – zaniechanie kompensat dla klientów spowodowało ogromne opóźnienia w realizacji wielu inwestycji i postawiło ich pod ścianą, nie dając żadnych szans na znalezienie satysfakcjonujących rozwiązań. Warto przypomnieć, że kompensaty zabezpieczyły PSG przed procesami sądowymi, gdyż klienci sami mogli wybierać projektanta oraz wykonawcę do swoich inwestycji związanych z realizacją przyłączy gazowych i tylko do nich mogli mieć pretensję, gdy coś poszło niezgodnie z założeniami. Teraz, jak sądzę, zwiększy się liczba spraw, w których klienci będą się domagać odszkodowań za nieterminowe wykonawstwo PSG, który mieni się jedynym władnym do wyboru projektanta i wykonawców.

Zlikwidowanie możliwości kompensat na pewno jest też krzywdzące dla wielu małych firm, które istniały dzięki tym kompensatom. Szkoda że zapomniano o prostej zasadzie, że mechanizmy działające na wolnym rynku same w sobie są najlepszym instrumentem do weryfikacji jakości wykonawstwa.

Sobiepaństwo

Istotnych problemów przysparzają również naszym partnerom i klientom ogromne opóźnienia w podpisywaniu druków potrzebnych do urzędów. Opóźnienia, liczone w tygodnie, zdarzają się na przykład przy zawieraniu umów liniowych, gdy na ułożenie gazociągu, który przebiega przez teren należący do gminy, potrzebna jest jej zgoda. Oczywiście, prawnicy muszą wówczas przygotować odpowiednią



Budowa przyłącza gazowego

umowę, ale akurat to nie zabiera dużo czasu. Ten czas jest w większości tracony przez krążenie dokumentów tradycyjną pocztą między gminą a gazownią oraz przez cały ten wir administracyjny, w który wpadają dokumenty, zanim dotrą do kompetentnych osób. Niedawno powiedziano mi, że zawarcie umowy dzierżawnej potrwa najmniej około trzech miesięcy. Sama pojechałam więc do urzędu, po dwóch dniach była gotowa umowa, potem gazownia i jeszcze raz urząd – załatwienie sprawy zajęło zaledwie kilka dni. Czyli szybciej zdecydowanie można i ile czasu zyskuje na tym klient!

Istotne opóźnienia zdarzają się także w innych sprawach. Znany jest choćby przypadek przeterminowania opinii ZUD z powodu kilkumiesięcznego oczekiwania na podpis jednej z pracowników oddziału gazowni w Warszawie. Niekiedy takie osoby swoim tempem pracy i postawą paraliżują całkowicie działalność całego oddziału

i doprowadzają do konfliktów wśród załogi. Czy nie byłoby zatem wskazane bliższe przyjrzenie się temu problemowi w różnych oddziałach, a w razie rozbieżnych relacji i wątpliwości zorganizowanie spotkań z wykonawcami i projektantami, aby wysłuchać, co mają na ten temat do powiedzenia?

Czy w konsekwencji nie byłoby warto ponownie rozszerzyć możliwość działania na projektantów i wykonawców, ale przede wszystkim – na klientów, aby mieli wpływ na załatwianie formalności związanych z realizacją przyłączy? – Dziś klienci nie mają żadnego wpływu na czasochłonność procedur, którymi zawiadują urzędnicy, a tych procedur jest zdecydowanie więcej: ogłoszenia o przetargach na specjalnym portalu, przetarg na projekt, przetarg na wykonawstwo. Dość powiedzieć, że wstępne terminy realizacji przyłączy przez gazownię to standardowo 20 miesięcy i niejednokrotnie nie są one dotrzymywane.

Czego życzę gazowniom, ich partnerom i klientom?

- Zbliżenia do klientów, czyli większej liczby rozdzielni gazowych w poszczególnych rejonach i większej dla nich samodzielności. Przywrócenia działających lokalnie biur obsługi klientów, aby blisko i w jednym miejscu można było załatwiać różne formalności i opłaty.
- Otwarcia na potrzeby klientów, a więc przede wszystkim skrócenia procedur oczekiwania i przewartościowania pojęcia nieopłacalności budowy nowych odcinków sieci.
- Większej autonomii dla klientów przy realizacji inwestycji, aby czasem mogli wziąć sprawy we własne ręce, ale też większej kontroli: powrotu do zatwierdzania przez gazownię projektów małych instalacji oraz ich obowiązkowego odbioru przez inspektora. Wprowadzenia obligatoryjnych kontroli urządzeń gazowych w budynkach wielorodzinnych, np. kuchenek czy podgrzewaczy.
- Otwarcia na potrzeby partnerów i poprawy płynności finansowej, zwłaszcza w zakresie terminowej realizacji zobowiązań finansowych.

Do końca ustalonego terminu nikt z klientem w gazowni rozmawiać nie chce. Problemy, że np. przetarg nie doszedł do skutku lub projektant nie zrobił na czas projektu, są ujawniane później, często po określonym w umowie terminie. Wtedy też pada pytanie, czy klient dobrowolnie się zgadza na przepisanie terminu, czy idzie do sądu. I zwykle klient się zgadza, bo czy ma lepsze wyjście?

Niespójność terminów realizacji

Ta sprawa wynika wprost z poprzedniej – są ogromne opóźnienia w realizacjach. Nie jest do przyjęcia taka sytuacja, gdy klienci, którzy uzyskali warunki przyłączenia i mają już dawno wykonaną instalację w domu, wciąż czekają na przyłącze zewnętrzne. Trudno się dziwić ich irytacji, bo po co komuś rury w domu, w których w najbliższej przyszłości nie popłynie gaz? Przykład – Warszawa Wawer, ul. Przygodna. Mieszkająca tu klientka już w kwietniu tego roku miała zrobioną instalację gazową (wcześniej było to warunkiem wykonania przyłącza), jednak gazu do dzisiaj nie ma. Oczywiście, pisze kolejne pisma do władz PSG, ale jak na razie bez efektu, bo realnego terminu przyłączenia nadal nie zna. Jednak w pewnym sensie szczęście jej sprzyja: ponieważ od dwóch miesięcy nie działa oficjalny portal przetargowy gazowni, ma duże szanse, że uzyska zgodę na realizację przyłącza we własnym zakresie.

Odrzucanie nowych klientów

Kolejna bulwersująca sprawa to lekceważące podejście do kwestii pozyskiwania nowych klientów. Tu nie chodzi już tylko o niepodejmowanie działań promocyjnych czy niewykorzystywanie

potencjału w zakresie rozbudowy bazy klientów, ale wręcz o jego istotne osłabianie. Wciąż jest bardzo dużo odmów wydania warunków przyłączenia z powodu tzw. nieopłacalności, chociaż przez te odmowy nasi potencjalni klienci zaczynają ogrzewać swoje domy czy inne obiekty budowlane olejem, prądem i ekogroszkiem, a przecież chętnie skorzystaliby z gazu, gdyby PSG zechciała wybudować odpowiedni odcinek sieci i tym odcinkiem gaz dostarczać. Świeży przykład, jeden z wielu podobnych – Wiązowna Kościelna od ul. Spokojnej, np. dz.371/1.

Przyznam, że nie bardzo rozumiem argumentu o nieopłacalności, gdy na jakimś obszarze są już wydzielone działki budowlane, na których powstają pierwsze domy, traf chciał, że akurat od końca, więc trzeba by do nich pociągnąć jakieś 200 m gazociągu. Dla gazowni to jest nieopłacalne. Dopiero jak się wybudują wszyscy właściciele działek, jest szansa, aby zaczęło się gazowni opłacać. Tylko że wtedy straci klientów, bo w międzyczasie jeden zainstaluje u siebie pompę ciepła, a drugi kocioł na szyszki lub jakąś prowizorkę, która później trwa latami. Dodam, że są też tacy klienci, którzy deklarują wykonanie przyłącza na własny koszt, bez żadnej kompensaty, a potem przekazanie go gazowni. Tego jednak nie przewidują procedury, więc i tacy klienci odpadają.

Brak odbiorów instalacji

Kiedyś inspektorzy pracujący w gazowniach byli podzieleni na sieciowych, czyli tych, którzy odbierali nowe albo zmodernizowane gazociągi i przyłącza oraz na tych, którzy odbierali instalacje realizowane w domach klientów. Ci od instalacji jeździli na każdą nową instalację, sprawdzając, czy wszystko jest

zgodne z warunkami i bezpieczne. Za prawidłowość ręczyli własnym podpisem składanym pod podpisem wykonawcy. Niestety, gazownie zupełnie się wyłączyły z odbiorów instalacji wewnętrznych, a procedura sprowadza się obecnie do podpisu wykonawcy na gotowym formularzu. Z całym szacunkiem do ogromnej rzeszy instalatorów – wśród wykonawców są różni ludzie, także mniej kompetentni czy mniej uczciwi, a ich „pomysłowość”, jak poprowadzić gaz w budynku, potrafi nieraz zaskoczyć (np. odcinkiem przez gumową rurkę, z czym osobiście się spotkałam u pewnego klienta). Dlatego jakość prac u klientów powinna być obiektywnie weryfikowana, zwłaszcza że gra idzie o wielką stawkę, bo o ludzkie życie. Przykładów tragicznych wydarzeń z wybuchem gazu w tle nie trzeba przecież długo szukać.

Kolejna dolegliwość – przeglądy działających instalacji, je też, niestety, często robi się tylko na papierze. Zawsze znajdują się tacy, co papier podpiszą. Może więc warto by było, jak kiedyś, udostępnić klientom listę sprawdzonych wykonawców, aby przynajmniej dostali szansę docierać do tych, którzy mają wiarygodne referencje?

Zaniedbywanie interesów partnerów

I na koniec – bolączki wykonawców i projektantów związane z oczekiwaniem na realizację faktur, czyli zapłaty za wykonane przez nich zadania. Czas oczekiwania na wynagrodzenie to zwykle ponad pół roku i dłużej. To krzywdzące i nieojojalne, bo wielokrotnie wykonawcy ratują dobre imię PSG, a to odwołując klientów od występowania do sądu, a to na przykład „poprawiając na żywo” wady w dokumentacji. Taki przypadek miał miejsce w trakcie jednej z kluczowych inwestycji PSG, gdy w dokumentacji zabrakło zasuwy gazowej. Rzecz się działa w centrum Warszawy, pośrodku dużego skrzyżowania. Do wykonawców została skierowana prośba, aby w trybie pilnym, w ciągu 24 godzin, zamontowali brakującą zasuwę. Wykonawcy prośbę spełnili, ale, niestety, płatności dla nich nie zostały dokonane. Chyba nie tak powinna wyglądać współpraca PSG z wykonawcami!

Ach, gdzie te czasy, gdy była Mateczka Gazownia i wszyscy z nią związani funkcjonowali jak jedna wielka rodzina, pracując zgodnie ku zadowoleniu klientów. ■

O AUTORZE

Ewa Kochanowska, Polska Korporacja Techniki SGGiK