*Naziv priče:* ***Lukoluna Mileralandro i najneindustrijaliziraniji popokatepetil ponedjeljkom***

*- Dobar dan gospođo Mileralandro, zovemo iz TurboNeta, ako imate vremena željeli bismo vas posavjetovati o našim uslugama i paketima koje nudimo? –* ženski glas iz slušalice zvučao je jezovito uljudno.

Lukoluna je iskesila obraz u inficiranom grču želeći zvučati što manje nepristojno i pogledala u slušalicu. Nije joj bilo do telefonskog razgovora. Em je jutro, kava se tek kuha, posla do posla ima preko glave, a i susjeda Barica ju je zvala da joj prišarafa hodalicu za starije jer su joj unuci preko vikenda spustili ručke za dvije razine, pa kako sama kaže – nakon nekoliko metara sve i da hoće, ne može se ispraviti te da samo broji pukotine na stazi po kojoj hoda i vrti joj se u glavi.

- Hvala ne treba! – rekla je mirno. – Već sam nekoliko mjeseci na MegaNetu i poprilično sam zadovoljna.

- *Ali gospođo* – nije se dala smesti žena s druge strane linije – *mi znamo da ste na MegaNetu*, *zato vas i zovemo*. *Vjerujte mi* – nasmijala se usiljeno – *naša ponuda je daleko izdašnija i jeftinija.*

- Gledajte… - Lukoluna je počela odmjereno. – Ponedjeljak je i prerano mi je o tome razgovarati. Možda da me nazovete krajem tjedna ili popodne kada…

- *Ali ponuda vrijedi samo danas, gospođo* *Mileralandro. Već sutra, tja, to će biti drugačiji svijet u kojemu živimo.*

- Onda ništa! Lijep pozdrav!

*- Čekajte! –* ženin glas postao je panično nametljiv poput ravnozemljaša kada pokušava shvatiti formulu za volumen kugle. *– Mi vam dajemo sve ovo što trenutno imate, i telefon, i Internet, i televiziju, i besplatnu snimalicu, čak vam nudimo u paketu i sve arapske programe za dvostruko manju cijenu nego sada plaćate!*

 *Lukoluna se namršti! – A kako, molit ću vas, Vi znate koliko plaćam?*

*- Mi sve znamo, gospođo Mileralandro.*

*- I što će mi arapski programi kada arapski ne razumijem?*

*- Postoje engleski titlovi, gospođo…*

*- Ne razumijem engleski!*

*Trenutak tišine.*

*- Onda ćemo vam pokloniti kišobran za troje s našim logom.*

- Doviđenja gospođo! – rekla je sarkastično Lukoluna. – Ako me bude išta zanimalo, pogledat ću vaše ponude na stranicama Turboneta.

I završila razgovor.

Zavalila se u fotelju i prinijela tek skuhanu kavu ustima. Miris kave natjera ju da uzdahne. Mir, tišina, i dvadeset minuta samoće. Već je počela oprezno srkati, kada ju prene gong na ulaznim vratima. – Tko je sad! – zareži ljutito i lupi šalicom kave o stakleni stolić.

Ispred ulaznih vrata gospodin. Sav uglađen, skupo odijelo i aktovka. Istih godina kao i ona.

- Dobar dan, gospođo Mileralandro – rekao je i naklonio se.

- Izvolite – rekla je smušeno Lukoluna osvrćući se preko ramena kao da je nešto ostavila na štednjaku i da žuri natrag.

- Ja sam iz MegaNeta! Poslali su me jer vam želimo ponuditi još bolji ugovor nego trenutno imate.

Lukoluna zbunjeno pogleda i počne klimati glavom. – Upravo su me zvali iz Turb…

- Iz TurboNeta – prekine ju čovjek i iskesi zube bjelje od šampite. – Znamo, gospođo Mileralandro. Znate u vašem ugovoru stoji da poslodavac i pružatelj usluga mogu prisluškivati vaše pozive, gledati što otvarate na netu… - namignuo je očito dajući joj do znanja da sadržaji za odrasle koje je otvarala u privatnom prozoru nisu baš toliko privatni nego baš na prozoru. Lukoluna se zacrveni.

- Ali gdje je tu privatnost!? – ljutito je povisila glas. – Ti podaci ne bi trebali biti dostupni nikome. I nitko ih ne smije koristiti.

- Upravo tako – uljudno se opet nakloni čovjek.

- Ali vi znate?

-Ja sam vaš operater. I jedino s kime mogu o ovome raspravljati ste vi.

Lukoluna uzdahne nemoćno. – Dobro. Što želite?

- Samo potpišite ovaj papir i vaš paket će biti jeftiniji od ponude koju ste dobili od TurboNeta. Plus, dobit ćete pedeset programa na engleskom jeziku potpuno besplatno.

- Ali ja ne razumijem engleski.

Trenutak tišine.

- Hmm – reče konačno čovjek. – Naša pretpostavka je da svi mlađi od četrdeset godina barataju engleskim jezikom. Znate, pomodarstvo i to. U Zagrebu jedva čujete hrvatski. *If you know what I mean?*

Lukoluna podigne lijevu obrvu.

- Dajte taj ugovor!

Potpisala ga je i zatvorila vrata. Pogledala je na sat. Nije ostalo više vremena za razbuđivanje. Morala je prvo do susjede Barice na katu ispod. Obukla se i u hodu pila kavu koja je izgubila i okus i miris ranog jutra. No, čim je zakoračila na stubište, mobitel joj zazvoni.

- *Dobar dan gospođo Mileralandro! Zovemo iz HB banke.*

Zastala je, uvukla se u stan i zatvorila vrata. Pozivi banke nikome nisu ugodni, a u akustičnom stubištu pogotovo. Podsjećali su je na gastroskopiju - s vremena na vrijeme moraš otići, i iako ti našpricaju grlo onim toksinom od kojega ti ždrijelo utrne, nagon za bljuvanjem ne jenjava.

- Recite – rekla je uljudno smrknuvši se.

- *Vidite, jeste li upoznati sa spajanjem HH banke s HB bankom?*

 - Da! Dobila sam vaše pismo neki dan.

*- Vi ste gospođo* *Mileralandro, klijent i jedne i druge banke. Štoviše, imate kredite i u jednoj i u drugoj banci. Pa vam javljamo da je prilikom spajanja došlo do sistemske pogreške na vašem auto kreditu. Pa da ne biste imali problema u budućnosti, molimo vas dođite do naše poslovnice kako bismo obnovili sve potrebne dokumente za kredit i kako bi sve teklo po starom.*

*-* Čekajte! – smrknula se Lukoluna. – Vi ste napravili sistemsku pogrešku, a ja moram doći kako bismo to ispravili da ne bih imala problema?

*- Upravo tako gospođo Mileralandro. Sve je stvar procedure. Vidite, za sve ima rješenje u proceduri, ali neki koraci se ne mogu napraviti bez klijenta. Pa, ako mi dozvolite da se tako izrazim, trebaju nam vaše noge, kako bismo ovu šetnju obavili kako treba.*

Lukoluna uzdahne. – Kada trebam doći?

*- Vidite, trajni nalog vam je trebao biti naplaćen u prošli petak, ali nije zbog sistemske pogreške jer ste podignuli u HH banci, a budući je sada većinski vlasnik HB banka... Shvaćate moju brigu. Trebali biste doći odmah jer ne znamo kako će sustav reagirati kada vidi da kasnite s uplatom rate kredita.*

 - Ali to je u vašoj banci? Pa vi znate zašto je došlo do kašnjenja! Zbog vaše pogreške.

*- Upravo tako gospođo Mileralandro. Ali procedura nalaže da se ne oslanjamo na ljudski faktor, u ovom slučaju moju malenkost, jer ispred sustava HB Banke svi smo isti. Pa vas molim, dođite što prije da riješimo ovu zavrzlamu.*

Pomalo se osjećala poput kriminalca vozeći auto kojemu nije otplaćena rata kredita. Stala je pred banku a zaštitar ju je dočekao sa smiješkom. – Slobodno parkirajte ovdje ako ste klijent naše banke – rekao je.

- Barem nešto – promrmljala je i ušla u novoizgrađenu zelenu građevinu s ogromnim crnim staklima.

- Sjedite gospođo Mileralandro – rekla je nakešena službenica i vadila hrpu papira koje treba potpisati. – Dakle, došli ste da ispravimo sistemsku pogrešku i da vam obnovimo kredit za auto?

- Tako je.

- Kredit ste podigli prije dvije godine?

- Tako je.

- I imate još tri godine otplate?

- I to je istina.

- U redu, prvo morate potpisati ovaj zahtjev za kredit, a podatke o vama imamo u bazi. To ćemo ispuniti mi.

Lukoluna potpiše papire.

Službenica se javi na telefon.

- Da. Da. Razumijem. Ummm. Aha. U redu. Da. Razumijem. Da. Ne. Ne. Da. U redu.

Spusti telefon i pogleda Lukolunu.

- Nažalost, kredit vam je odbijen. Niste u mogućnosti podignuti kredit za auto jer su nam gore na *Riziku,* rekli dau FINI imate već dva terećenja na vaše ime.

Lukoluna se smrkne. – Molim?

- Imate već jedan kredit za stan i kredit za automobil. Vaša primanja ne dozvoljavaju još jedno terećenje.

- Ali taj kredit je ovaj kredit koji sam došla obnoviti zbog *sistemske pogreške!*

Bila je ljuta. Podrignula je kavu i masirala si sljepoočnice.

- Nažalost, sustav HB banke priznaje samo FINA – in izvještaj. A mi ne možemo izdati brisovnicu za kredit jer nije otplaćen.

- A možete li napisati da je došlo do pogreške prilikom spajanja?

Mobitel joj je vibrirao u torbi. – Samo malo – rekla je službenici koja je sa smiješkom poput facijalnog grča gledala Lukoluni ravno u oči.

- Barice! Recite!

- *Dijete moje. Čekala sam te jutros pa nisi došla. Morala sam ići u šetnju s onakvom hodalicom. Sada sam na Hitnoj. Kaže doktor da će mi morati napraviti lijes u obliku banane jer se više ne mogu ispraviti.*

- Molim? Vi ste na Hitnoj?

- *Da! Molim te dođi po mene. Čekat ću te.*

Lukoluna zatrese glavom. – Mogu za pola sata.

- *Ma može dijete moje. Ionako sam pogrbljena i ne mogu nikuda. Guraju me po bolnici na krevetu. Ne mogu hodati jer ne mogu gledati ispred sebe. Škiljim sa strane i ulazim u ambulante na kant…*

- Dobro dobro. Za pola sata evo me.

Spustila je slušalicu i okrenula se službenici.

- I?

- Ne ne možemo napisati da je došlo do sistemske pogreške jer sustav ne može naći pogrešku. Ako je ne može naći. Pogreška ne postoji.

- Ali sada ste rekli…

- Da, ljudski faktor je zaslužan za prepoznavanje pogreške, ali ljudski faktor je ništavan naspram sustava HB banke, gospođo Mileralandro.

- I što sada?

- Sada ćemo vam napisati izjavu za oduzimanje vozila jer ga ne možete otplaćivati?

- Ali…

- Već za tri tjedna posjetit će vas naši agenti i uputiti u pravilnik o ovrsi.

- Ali ne možete…

- Već jesmo gospođo Mileralandro.

Još uvijek se smijala dok se okretala od Lukolune i uzimala druge papire.

- Doviđenja! – rekla je službenica i okrenula natpis *Pauza* na šalteru.

Lukoluna bijesna izađe iz banke. Na automobilu je stajala kazna za parkiranje. Okrenula se zaštitaru. – Pa zar niste rekli da je za klijente besplatno?

- Je gospođo, Mileralandro. Ali vi ste došli u svojstvu klijenta HH banke zbog sistemske pogreške u HB banku. Pa sam nažalost bio primoran ispisati kaznu.

Zalupila je vratima auta i uputila se u bolnicu po susjedu Baricu.

\*\*\*

Prošlo je tri tjedna od onog jutra, a Lukoluna je pila kavu uvaljena u svoju fotelju kada joj je netko pozvonio na vrata. Ispred vrata gospođa s papirima, dva policajca i mrga u crnoj dolčeviti, potpuno ćelav i smrknut.

- Poštovanje gospođo. Poslali su nas na ovu adresu jer moramo izvršiti ovrhu.

- Aha – reče mirno Lukoluna. – A koga trebate?

Uglađena žena pogleda u papir i reče: - Lukoluna Mileralandro.

- A, ne mogu vam pomoći – reče Lukoluna i pruži osobnu iskaznicu. - Ja sam Lukoluna *Milelalandro.*

Trenutak tišine.

Policajci prvi salutiraju i okrenu se, a za njima i ćelavi mrga. – Oprostite na smetnji – reče gospođa. – Sigurno je proceduralna pogreška.

- Sigurno je – usiljeno odgovori Lukoluna, zatvori vrata za sobom i nasloni se na njih. Čula je susjedu Baricu kako udara hodalicom po stubištu idući do dizala, a onda joj zazvoni mobitel.

*- Gospođo Milelalandro. Jeste li upoznati sa spajanjem Turboneta i Meganeta u TorboMeganet?*

- Ne! – reče zbunjeno Lukoluna.

*- Vidite, naši operateri su nam javili da ste promijenili prezime, pa smo provjerili u policiji koja je također previdjela promjenu, tako da su oni javili i vašoj banci i poslodavcu. Nego, znate, došlo je do sistemske pogreške prilikom spajanja u TurboMegaNet, pa je vaš saldo duga preko pedeset puta veći od vaših mjesečnih računa. Kako biste izbjegli probleme u budućnosti, možete li doći do najbliže poslovnice TurboMegaNeta. Riješit ćemo to za tili čas.*