

Как в «Энергосбыте» реагируют на жалобы абонентов

Камчатские энергетики на минувшей неделе завершили служебную проверку по факту появления в счетах жителей Петропавловска за свет, отопление и горячую воду графы «неизвестная услуга». Наша газета подробно рассказывала об этом инциденте в выпусках 1-го и 8-го марта нынешнего года. Как мы и предполагали, сбой, который привел к начислению оплаты непонятно за что, произошел вовсе не в компьютерной расчетной программе «МЕКОМС», а в головах сотрудников «Энергосбыта» (филиал ПАО «Камчатскэнерго»), которые ее обслуживают.

«К отображению данной графы привело нарушение специалистом-расчетчиком технологии проведения перерасчета сразу по нескольким видам услуг, – говорится в официальном заявлении пресс-службы регионального энергетического монополиста. – Специалист произвел перерасчет не в разрезе услуг (ГВС, электроэнергия, отопление), а одной суммой сразу по всем позициям. В результате название «неизвестная услуга» автоматически отразилось в квитанциях».

Также в «Камчатскэнерго» пообещали, что сотрудник-неумеха, видимо, по недоразумению дважды названный в пресс-релизе «специалистом», будет привлечен к дисциплинарной ответственности. Фамилия виновного, а также какое конкретно наказание он понесет, не сообщается. На наш взгляд, работник, который из-за своего вопиющего непрофессионализма не только потрепал нервы жителям камчатской столицы, но и нанес серьезный ущерб деловой репутации собственного предприятия, должен быть с треском уволен. Причем, очевидно, не он один.

Однако, ни о каких взысканиях для директора «Энергосбыта» Дмитрия Гусева, и начальника службы информационных технологий филиала «Камчатскэнерго» Максима Скудаева речи не идет. Иначе говоря, топ-менеджеры филиала «Камчатскэнерго», под чьим руководством вначале была введена в эксплуатацию недоделанная компьютерная система, и в результате чего теперь рассылаются недостоверные счета за свет, тепло и горячую воду, вышли сухими из воды. Крайним остался стрелочник... Простите,

расчетчик.

Представьте себе, что после расследования, например, аферы с печально известным АО «МММ» в кутузку отправился бы не организатор махинаций Сергей Мавроди, а только один из наемных клерков, продававших доверчивым гражданам фантики под видом акций. Сам же глава финансовой пирамиды спокойно продолжил бы заниматься мошенничеством. Такого не может быть? Но в нашей истории проштрафившемся неизвестному энергосчетоводу, видимо, погрозят пальцем и сделают замечание, в то же время как господа Гусев и Скудаев вряд ли лишатся даже своих немалых регулярных премий.

В своем последнем пресс-релизе по поводу оказываемых ПАО «Камчатскэнерго» неизвестных услуг предприятие также заявило о том, что форма рассылаемых абонентам квитанций будет «доработана таким образом, чтобы подобные ситуации в дальнейшем исключить». Только энергопродавцы почему-то умолчали о том, что доработать свои счета они должны были еще более года назад.

«Вести» уже не раз сообщали о том, что форма энергетических платежных документов не соответствует требованиям постановления Правительства РФ № 603 от 29 июня 2016 года «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг». Образец своей «мультиквитанции» энергетики направляли в министерство энергетики и ЖКХ Камчатского края для согласования, но получили отказ. Основанием для него послужило то, что платежки составлены с нарушением законодательства и не отображают те сведения, которые должны в них содержаться.

15 месяцев «Энергосбыт» рассылал людям счета, законность которых все это время была под большим вопросом. Монопольное положение на региональном рынке, похоже, дает кое-кому основания поплевать свысока не только на клиентов, но и на указания российского кабинета министров.

Скандал повлек за собой внутреннее расследование в «Энергосбыте» только потому, что о нем рассказала наша газета, а затем и другие камчатские СМИ. Но, по нашему оценочному суждению, даже этот резонансный случай энергетики пытались замять. Первое невразумительное разъяснение, поступившее из «Камчатскэнерго» еще в начале марта, сводилось к тому, что во всем виновата всего лишь досадная опечатка. Только

потом, когда выяснилось, что отмахнуться от возмущенных квартировладельцев уже не получится, энерготорговцы были вынуждены публично признать себя виновными. Но так, увы, происходит далеко не всегда.

Несколько дней назад в редакцию «Вестей» обратился собственник жилья в одном из многоквартирных домов на улице Владивостокской. Все персональные данные этого человека, с его согласия, имеются в нашем распоряжении. Рассказ жильца стал еще одной иллюстрацией безответственного отношения так называемых специалистов «Энергосбыта» к своей высокооплачиваемой работе.

Наш собеседник приобрел квартиру и переехал в нее около полутора лет назад. Как положено, сразу же открыл лицевой счет на свое имя и направил соответствующее уведомление в ПАО «Камчатскэнерго». Но квитанции из «Энергосбыта» на оплату электричества, тепла и горячей воды до сих пор приходят на имя прежнего владельца квартиры, который давно проживает за пределами Камчатского края.

Неразбериха со счетами гражданина, который при этом добросовестно оплачивает все коммунальные услуги, происходит с начала 2016 года. То есть с того момента, когда «Энергосбыт» взялся самостоятельно рассылать платежки, которые автоматически выписывает до сих пор не доведенная до ума программа «МЕКОМС». При этом не только перепутаны фамилии и лицевые счета прежнего и нынешнего владельцев недвижимости. В квитанциях возник еще и непонятно откуда взявшийся долг в размере более тысячи рублей, вместе с грозным предупреждением о необходимости оплатить его в течение десяти дней.

Гражданин, опешивший от столь явной несправедливости, чем-то смахивающей на обыкновенное вымогательство, направил в «Энергосбыт» письмо с просьбой прекратить присылать по своему адресу счета на имя бывшего жильца. Менее чем через месяц из сбытового филиала ПАО «Камчатскэнерго» пришел ответ за подписью директора «Энергосбыта» Дмитрия Гусева. «При наличии нескольких лицевых счетов по одному адресу, счет-квитанции в программном продукте, при наличии дебиторской и кредиторской задолженности по коммунальным услугам печатаются в рабочем режиме», – говорится в документе.

Другими словами, если предыдущий собственник квартиры остался должен энергетикам тысячу рублей, они с маниакальным упорством будут слать по его прежнему адресу

квитанции, очевидно, в тайной надежде, что нынешний жилец когда-нибудь не выдержит нервов и оплатит недоимку своего предшественника. Это, конечно, гораздо проще, чем принимать меры к розыску давно переехавшего должника и взыскивать с него тысячу рублей вместе с набравшимися пенями в судебном порядке.

Если же новый хозяин квартиры наотрез отказывается погашать чужие долги, да еще и недвусмысленно демонстрирует намерение защищать свои права, в том числе и в суде, то у господина Гусева на этот случай есть универсальная формулировка: «Приношу свои извинения за доставленные неудобства». Хотелось бы поинтересоваться у руководителя «Энергосбыта»: если бы с периодичностью раз в месяц у него самого назойливо требовали заплатить по чужим обязательствам тысячу рублей (не слишком большую сумму для главного энергопродавца Камчатки), счел бы он это всего лишь «доставленными неудобствами», или обратился бы в полицию?

Мы не знаем, самостоятельно ли сочинял Дмитрий Гусев ответ на жалобу квартировладельца или просто, не глядя, подмахнул бумагу, написанную одним из подчиненных «специалистов». Что скрывается за туманной формулировкой «в рабочем режиме» тоже неизвестно. Но понял ли сам руководитель «Энергосбыта», что получающий платежи на чужое имя человек в своем письме спрашивал не о процедуре рассылки квитанций, а о том, почему лицевой счет бывшего жильца квартиры до сих пор не закрыт, а в компьютерную базу не внесена обновленная информация о собственнике?

Впрочем, личные извинения директора «Энергосбыта» – это, вероятно, вообще исключение из правил, принятых в камчатской энергокомпании. Чаще до таких любезностей там не снисходят, пропуская обращения граждан мимо глаз и ушей. В распоряжении редакции «Вестей» скопились уже десятки жалоб, на которые в филиале «Камчатскэнерго» ответить вообще не посчитали нужным. Вот некоторые фрагменты из них.

«Неоднократно обращались в «Энергосбыт» с жалобами на некорректное начисление сумм... Ответов на жалобы не последовало».

«На протяжении четырех месяцев в платежных документах, предоставляемых «Энергосбытом», не отображаются данные индивидуальных приборов учета по ГВС... На письменное обращение ответ не получен... Неоднократно обращались к

специалистам, результат нулевой».

«Показания электросчетчика не учитываются, оплата выставляется по нормативу без вычета оплаченной суммы согласно показаниям счетчика... Неоднократно обращалась по этому поводу в «Энергосбыт», но результат тот же самый. Счета приходят по нормативу».

Пресс-служба ПАО «Камчатскэнерго» рекомендует всем, кто не согласен с порядком расчета оплаты за свет, отопление и ГВС, или получил квитанции, где не учтены данные индивидуальных приборов учета, обращаться за разъяснениями в отдел «Энергосбыта» по работе с физическими лицами. Получается, вместо того, чтобы разогнать своих нерадивых «специалистов-расчетчиков», нанять вместо них грамотных и добросовестных сотрудников, отладить программу «МЕКОМС» и начать, наконец, добросовестно выполнять свои обязанности по выставлению счетов, энерготорговцы перекладывают проблемы со своей больной головы на здоровые головы собственников квартир.

Жильцы, которым шлют счета с «неизвестными услугами», завышенными суммами к оплате и проигнорированными показаниями счетчиков, испытывают не только нервотрепку (она, кстати, вполне может квалифицироваться как нанесение морального ущерба). Им приходится отпрашиваться с работы, тратить время в очередях у дверей кабинетов «Энергосбыта», причем, без каких-либо гарантий того, что возникшая проблема будет решена раз и навсегда. В свою очередь, те, кто слепо верит напечатанным в квитанциях цифрам, запросто могут очутиться в нелепом положении глупого Буратино, которого в известной сказке с легкостью облапошили лиса и кот.

В любой стране, где в экономике действует не право сильного, а рыночные законы, биржевой курс акций компании, мухлюющей со счетами, тотчас рухнул бы ниже уровня городской канализации. Но нашим энергомонаполистам все как с гуся вода. Конкурентов не существует в природе, а «золотые парашюты» надежно страхуют топ-менеджеров даже от неожиданных отставок.

Дмитрий ЧЕРНОВ