

## Коммуналка как повод для психоза

В своё время советская власть не была готова к откровенному диалогу с гражданами в силу своих врождённых свойств. Тогда появлялись диссиденты, которые, несмотря на некую постгероизацию своей деятельности, в подавляющем большинстве всё же были людьми с альтернативным мышлением, а иногда – совершенно реальными психопатическими личностями.

Собственно, что же нам осталось советского от советской власти? Только родное ЖКХ. Там сейчас и поселилась «неадекватная дивизия» борцов с кровавым режимом.

Предположу, что психопаты становились диссидентами (и наоборот, кстати, тоже) просто потому что «нормальное большинство» вело вполне здравомыслящую (может быть не с точки зрения морали, но уж точно с позиции самосохранения) жизнь. Согласитесь, странно представить, что мать троих детей вдруг взялась биться с режимом в кровь.

Борцы с кровавым режимом будут всегда, вне зависимости от жесткости режима и вектора борьбы, и, соответственно, чем более закрытой будет власть – вплоть до реальной кровавой диктатуры – тем больше будет идиотов среди борцов. Иным – конструктивным и последовательным в суждениях – будет просто неоткуда появиться и главное – невозможно выжить.

Это я к чему?

К тому, что жилищно-коммунальное хозяйство, как это не удивительно, иногда само порождает сутяжников (кверулянтов\*), и само же от них страдает. На то, кроме субъективных, есть несколько объективных причин, но о них позже.

Хотя в среднем количество кверулянтов составляет примерно по одному на микрорайон (один на 1 – 3 тысячи человек), ущерб в виде ответного бумаготворчества они наносят вполне ощутимый. Здесь нужно иметь в виду не столько стоимость бумаги, сколько время работников, которое они вынуждены тратить на составление ответов прокуратуре, жилищной инспекции, на подготовку к выступлениям в судебных заседаниях и участие в них.

Я думаю, что в любом городе в любой управляющей компании наберется множество историй с сутяжниками. Я перечислю только несколько «своих» случаев, и вы увидите, что «выхлоп» от деятельности кверулянтов в лучшем случае нулевой, а в худшем приносит прямой вред управляющей компании и, соответственно, косвенный – жильцам.

\*\*\*

Одна дама развернула нешуточную борьбу за тотальную установку освещения над подъездными козырьками, апеллируя к новым строительным нормам и правилам. При этом она совершенно проигнорировала тот факт, что СНиПы касаются строящегося жилья. Дама совершенно не понимала, что эти перемены в масштабах города не могут быть одномоментными, и что в целом это стоит нешуточных денег. Пока её деятельность ничем не увенчалась.

\*\*\*

Другой гражданин через суд добился того, что управляющая компания свой ежегодный отчет по его дому опубликовала именно в газете. До этого в газете был опубликован только общий отчет, а отчеты для каждого дома были распечатаны и расклеены на досках объявлений в подъездах этих домов. Но сутяжнику отчет был нужен именно в газете и именно по его дому. Ущерб невелик, но заменить входные двери в каком-нибудь подъезде на эти деньги можно.

\*\*\*

Третий «нашел», что, после заключения договоров с новой управляющей компанией, бывшая компания должна обязательно и заказным письмом прислать уведомление о расторжении договора с ней. Он добился этого. Можете сами посчитать, во сколько обошлась рассылка заказных писем для более полусотни тысяч человек.

\*\*\*

Четвертый – бывший сантехник с сомнительной репутацией – в конце «нулевых» взялся самостоятельно устанавливать индивидуальные (поквартирные) приборы учета холодной и горячей воды. Тогда эта деятельность уже не лицензировалась, но достаточно неоднозначно трактовалась законодательством. Управляющая компания подала в суд на сантехника. Эта вполне обычная практика разрешения споров была подана одним из средств массовой информации как нечто экстраординарное, хотя для управляющей компании этот суд должен был разрешить важный вопрос – грозит ли ей чем-либо приём в эксплуатацию «самопала». Сантехник суд выиграл\*\*, но дело даже не в этом, это-то вполне нормально. Суть в том, что в результате нешуточной истерики в СМИ компании был нанесен ущерб, хотя она была не менее сантехника заинтересована в решении суда.

\*\*\*

Пятый, проживая в доме, где хулиганы подожгли установленный по программе капремонта новый лифт (к тому времени он проработал уже несколько месяцев), выдвинул теорию, что это не что иное, как происки управляющей компании. Компания якобы пытается таким образом скрыть тот факт, что новый лифт вообще не устанавливался. Теория пока не вылилась во что-то серьёзное, но отписываться от прокуратуры наверняка придётся.

\*\*\*

Шестая – городской фрикер – взяла на себя «миссию рассказывать людям о реальном положении дел в ЖКХ». Она запутала и запугала жильцов своего дома чуть ли не до потери ориентации в пространстве при переходе дома на непосредственное управление. Один из доводов дамы был таков: «Дом, который обслуживается управляющей компанией, является юридическим лицом, а при непосредственном управлении – это просто дом» и «дом в непосредственном управлении выпадает из законодательства, на него не действует Жилищный кодекс», и «мы насильно становимся собственниками жилья». И пусть ущерб нанесен только репутации, но сколь же уже можно-то?

\*\*\*

Было несколько случаев, когда люди на очном или заочном собрании дома категорически отказывались давать согласие на замену лифта или утепление фасада дома по федеральной программе капремонта. И эти отказы объясняются появлением в нужное время и в нужном месте одного-двух кверулянтов. Один такой гражданин привел своим соседям железный довод – посмотрите, люди, на заводскую стоимость лифта и посмотрите на сумму, за которую вам обещают его поставить, и за которую с вас требуют 5%. Люди посмотрели и, разумеется, пришли в ужас – на заводе лифт стоит 1 млн 300 тыс. руб., а в предложении компании обойдется в 1 млн 500 тыс. руб. – разумеется, это кража без взлома и коммунальщики попросту «пилят». Но никто даже не подумал, что новый лифт надо привезти с завода, демонтировать старый и утилизировать его, смонтировать новый усилиями двух человек в течение месяца (если заплатить каждому хотя бы по 20 тысяч рублей, то это уже почти 70 тысяч только на зарплату) и сделать новую окосячку на шахтных дверях.

Разумеется, было меньшинство, которое понимало, насколько важна замена, тем более всего за 5% от стоимости «железа» и установки. Но у большинства жильцов почти в любом доме нет опыта выплаты денег другим людям за какую-либо работу, уже не говоря о том, что нет опыта руководства сколь-нибудь значимым делом, поэтому 200 тысяч рублей в их представлении за демонтаж лифта и остальные работы – просто разбой. «Да, я тебе этот лифт за пузырь одной ногой разнесу!» «Что штукатурки на косяки намазать – это такие деньги?» «Это они будут месяц колупать, мы пешком ходить и им еще по 20 штук на каждого за это?».

Лифт по прошествии срока эксплуатации встал, и те же кверулянты кинулись писать жалобы президенту на «воровское ЖКХ».

Да, в большинстве своём неклинические сутяжники – это простые люди, которые, говоря научным языком, подвержены когнитивному искажению восприятия, известному как эффект Даннинга-Крюгера: «люди, имеющие низкий уровень квалификации, делают ошибочные выводы и принимают неудачные решения, но не

способны осознавать свои ошибки в силу своего низкого уровня квалификации».

Квалификация, впрочем, не всегда важна. Например, невозможно переубедить человека, который считает, что для помывки подъезда пятиэтажного дома «нужен максимум час времени и минимум усилий», а «для ремонта этого подъезда хватит 17-ти тысяч рублей и двух дней работы одного человека» (это реальные цитаты).

Эти люди, как правило, неглупы не только в бытовых вопросах, они порой являются признанными специалистами в своей сфере (которая иногда очень далека от коммунальных проблем), и, благодаря истеричной харизматичности, способности говорить яростно, четко и убедительно, их мнение становится иногда значимым и первоочередным для большинства.

Кроме этого, они оперируют достаточно примитивными смысловыми конструктами (мы все ими оперируем, когда не понимаем сути событий). Эти конструкты легко воспринимаются, например, собранием жильцов дома. Поэтому мысли о том, что для помывки подъезда пятиэтажного дома «нужен максимум час времени и минимум усилий», а «для ремонта подъезда хватит 17-ти тысяч рублей и двух дней работы одного человека» будут восприняты жильцами, скорее всего, с большим воодушевлением, чем необходимость собрать дополнительные средства на какие-то улучшения.

Популистские лозунги сутяжников действуют возбуждающе, легко запоминаются, совершенно непроверяемы умозрительно и, зачастую, морально (управляющая компания всегда аморальна, а жилец – ангел), но сами по себе эти краткие словесные формулы не имеют ничего общего с аналитическим пониманием ситуации и решением реальных проблем.

**Большинству работников управляющих компаний не хватает такого дара убеждения. Да и вообще, никто не пытался и, судя по всему, так и не соберется, учить управдомов разговаривать с людьми. Хотя, подобные тренинги – это иногда миллионы рублей экономии и здоровые нервы всех участников диалога.**

Есть ещё один интереснейший даже с чисто антропологической точки зрения типаж сутяжников. У работников управляющей компании есть примета – как только человек начинает усиленно качать права – собирать вокруг себя инициативные группы, писать письма в жилинспекцию, прокуратуру – но при этом старательно избегает работников самой компании, всё становится понятно – у этого человека есть большой долг по квартплате. До сих пор вспоминаю одну даму, которая вдруг начала вести себя подобным образом, пока не выяснились удивительные подробности её жизни. Кроме хронической задолженности, она соорудила в подъезде загородку, отхватив в пользу своей квартиры 13-15 квадратных метров общего имущества дома. К слову, в пределах загородки оказался выход кабеля освещения подъезда, которым дама не преминула воспользоваться, запитав от общедомовой электропроводки чуть ли не половину квартиры. За загородкой она оборудовала целую жилую комнату, но назвать эту площадь своей в полной мере она не могла, поскольку по ней пролегал путь в другую квартиру. Уж не знаю как, но она заставила соседей проходить в свою квартиру по стеночке, а потом и вовсе проложила для них узкую дорожку из досок. Соседи долго молчали. А куда жаловаться? В какой суд? Да ладно суд – кто исполнит решение суда?

Что в итоге? Судиться сутяжникам позволяют законы. Они же иногда и позволяют принимать решение в их пользу и по совершенно идиотским поводам. Такое вот у нас полицейское государство.

Плохие законы? Не думаю. Они всегда были и будут такими. Законодательство тоже не может быть совершенным. Тем более, сутяжники теперь все реже действуют официально – «прокуратура и суды тоже куплены коммунальщиками» – это часто приходится слышать. Они избрали вполне современный метод «борьбы» – троллинг – выступление на форумах, в новостных лентах, писание риторических писем в разные инстанции, и эта деятельность не так пуста, поскольку создает очень даже плотный информационный фон.

Есть в этом вина управляющей компании? Несомненно. Кому придет в голову троллить, например, торговый автомат, когда все товары за прозрачным стеклом, и покупаешь ты сам, а не покупаешь – идёшь мимо.

Другое дело, что эти два явления – сутяжники и закрытость компании – связаны. Когда я пришел работать в управляющую компанию, мне боялись дать почти любую цифру.

- Да, мы будем ремонтировать подъезды, но зачем писать сколько именно? Сразу начнутся жалобы.

- Но цифра-то хорошая. Никогда ещё столько не ремонтировали.

- Спросят, почему раньше было меньше.

- Почему?

- В этом году сэкономили деньги и можем больше отремонтировать.

- Так это же хорошо, что сэкономили.

- Спросят, на чем сэкономили, почему в прошлом году не сэкономили, почему для этого дома сэкономили, а для нас нет, вспомнят ещё то, что и мы представить себе не можем – ты будешь отписываться?

Сейчас всё стало гораздо проще, ещё лет пять-шесть и будет совсем просто. Цифры доступны любые. Численность сутяжников, честно скажу, не снизилась, но героического в их «всероссийском движении» наблюдается всё меньше.

*\* Согласно «Большой медицинской энциклопедии» (цитата приводится в значительном сокращении), «кверулянты (от лат. querulus—жалующийся), или сутяги, представляют клинически и конституционально неоднородную группу душевнобольных и психопатических личностей, объединяемую наличием так называемого сутяжного синдрома. Последний характеризуется, с одной стороны, идеей правового ущерба, юридической несправедливости, а с другой - стремлением бороться против понесенной несправедливости и во что бы то ни стало добиваться восстановления своих прав. Неудачи и отказы не только не останавливают больного, но еще больше убеждают его в пристрастном отношении к нему других. Это дает повод к новым протестам. Все больше обнаруживается неспособность правильного понимания своего и чужого права, крайняя переоценка собственных интересов при поразительном равнодушии к интересам и правам других, удивительное легкое верие ко всему, что может быть так или иначе истолковано в пользу больного».*

*\*\* Суть в том, что гражданин оказывал платные услуги, не обеспечивая потребителя гарантией на выполненные работы, и, хотя был зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя, в сведениях о видах экономической деятельности индивидуального предпринимателя указал код ОКВЭД (общероссийского классификатора видов экономической деятельности), не соответствующий виду деятельности. Говоря проще, предприниматель не собирался нести ответственности за свою работу и платить налоги. Именно в этом и заключался его особый интерес, поскольку в городе на то время действовали несколько частных фирм, которые совершенно беспрепятственно и в больших количествах устанавливали (они делают это и поныне) индивидуальные приборы учета, и при этом никоим образом не зависели от УК. На самом деле, сутяжнику стоило просто зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя, указать код ОКВЭД, соответствующий виду деятельности, и вопросов не возникло бы вообще.*

**Кирилл Бакуркин,**  
редактор газеты "Горожанин" и работник управляющей компании

Автор: Артур Скальский © БайкалИнформ НЕДВИЖИМОСТЬ, МИР 👁 4425 13.04.2013, 11:00 📄 642  
URL: <https://babr24.com/?ADE=114075> Bytes: 14360 / 14235 Версия для печати Скачать PDF

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)  
- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:  
[newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

Автор текста: **Артур  
Скальский.**

## НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

---

Телеграм: @babr24\_link\_bot  
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

## ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

---

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

## КОНТАКТЫ

---

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь  
Телеграм: @bur24\_link\_bot  
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова  
Телеграм: @irk24\_link\_bot  
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская  
Телеграм: @kras24\_link\_bot  
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская  
Телеграм: @nsk24\_link\_bot  
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин  
Телеграм: @tomsk24\_link\_bot  
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

## ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

---

Рекламная группа "Экватор"  
Телеграм: @babrobot\_bot  
эл.почта: equatoria@gmail.com

## СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

---

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)