

Плач добросовестного плательщика, или как нас пугают монополисты

Сразу честно скажу: я не ангел с крылышками. Случаются и у меня проколы, срывы и разные не совсем общественно-полезные поступки. Например, я не всегда жду "зеленого человечка" на переходе, если ближайший потенциальный убийца на колесах находится достаточно далеко.

Но по счетам коммунальщиков, электриков и телефонщиков я плачу постоянно, стабильно и вовремя! Свидетельство тому – бережно собираемые квитанции... Ну, ладно, не всегда очень бережно, но уж за текущий год – непременно.

И вот сегодня я разворачиваю письмо от ООО "Электросбыт" – и чуть не падаю со стула. Потому что там заявляется, что я должна сей компании-монополисту очень "некруглую" сумму почти в полторы тысячи рублей.

Нет, я понимаю, что сегодня это – не деньги. И кто-то может спокойно, не пускаясь в разбирательства, пойти и заплатить, "лишь бы отвязались". Да и я могла бы это сделать. Но меня "подогревало" воспоминание о том, как однажды я уже "подарила" месячную квартплату конторе ЖКХ. Тогда, видите ли, на компьютере произошел какой-то сбой, и всем жильцам нашего подъезда (по крайней мере подъезда; за весь дом не скажу) "распечатали долг". Хождения и объяснения ни к чему не привели, бухгалтер отвечала "да-да, я знаю, сбой в программе, не обращайтесь внимания", а контора вывешивала списки этих самых "сбойных долгов". Тогда я плюнула и заплатила, о чем сейчас жалею: за такую работу конторы ее оштрафовать бы стоило, а не "премировать" подъездом... А ведь один из соседей до сих пор – уже больше года! – пытается добиться снятия этого "долга"...

И вот опять. Причем я даже догадываюсь, откуда могла взяться эта сумма. Просто села и подсчитала, сколько я уже переплатила этому ООО, игнорируя полагающуюся моей маме льготу по оплате электроэнергии (честно говоря, мне просто надоело ее считать каждый раз, и я на нее "забила" – тоже ведь по нынешним временам для работающего человека копейки). Примерно такая сумма и должна была быть, с той только разницей, что не в долге, а в переплате. А письмо грозно обещало, если я в кратчайший срок не заплачу и не покажу в конторе квитанцию, "ввести в отношении потребителя ограничение режима потребления электрической энергии в полном объеме". Вот так, ни больше, ни меньше.

Хорошо, что письмо получила я. А будь я в отъезде, и приди оно моей маме – женщине за восемьдесят, едва ходящей в ближайшие магазины, болезненно относящейся к любым конфликтам не то, что с домоуправлением или энергосбытовой компанией – с сантехником! У нее точно сердце бы не выдержало. Она и в моем-то присутствии впала в тихую панику, и начала меня подозревать в том, что я забывала платить, или платила мало, или что за энергию, потраченную сверх норматива, надо платить больше, а мы все время расходует энергию на компьютер, да на обогреватель, да на стиральную машину... Много ли надо старому человеку для впадения в панику и мало ли объяснений он придумает, оправдывая себе во вред "людей при исполнении"?

Ну, что делать – поехала выяснять обстоятельства дела в офис компании на Красногвардейскую, 23. Захожу. И тут же начинаю искать опору. Потому что абонентский отдел полон. Ну, не так, конечно, как визовая служба, или налоговая инспекция в период сдачи деклараций, но чувствую – ждать придется не десять минут. Ведь вся катавасия с пересчетами и проверками была затеяна почему? Потому что пенсионеров переводят с "льготных вычетов в оплате" на выплату компенсаций при оплате в стопроцентном объеме. Вот и собрались пенсионеры (подавляющее большинство), инвалиды (немножко), получатели справок о "незадолженности" и люди с разными перерасчетами (тоже немного, но больше, чем инвалидов) в единую очередь к трем консультантам. Вернее, нет – к двум, потому как девушки по очереди бегали на обед.

Вы помните, что такое очередь из пенсионеров? Которым надо подробно обсудить с соседями по очереди и с консультантами все подробности дела, всего, что к делу имеет отношение и части того, что отношения не

имеет, но вот к слову пришлось? Короче говоря, сорок минут – псу под хвост. А я вообще-то человек работающий. И все это время меня удивляло: почему это девушки что-то клиентам на бумажках ручкой пишут? Принтера нет, что ли? И только достигнув, наконец, заветного стола, я узнала, что у них ПРОГРАММА НЕ ГРУЗИТСЯ, а потому никаких сведений девушка проверить не может! Что наладчики сидят в соседнем подъезде, но от них ничего не зависит, и что неизвестно вообще, будет ли программа работать!

Одна из женщин, стоявших передо мной, практически одновременно подошедшая к другой девушке, не выдержала. Она, оказываясь, третий день убивает по часу в очередях, но никто не может сделать ей положенный перерасчет, все только переназначают, когда ей то позвонить, то подойти. Женщина устроила скандал (за что я лично ее не могу осудить – при таких-то обстоятельствах!) и пошла искать начальство. Угадали, с каким результатом? Думаю, да. Начальства на месте не было. Один из начальников был в отпуске, второй – на совещании, "а за дикцию никто не отвечал".

Ну вот что бы девушкам было повесить хотя бы рукописное объявление "компьютер не работает, данные по задолженностям и истории платежей не предоставляются"? Что бы вообще программистам, обслуживающим эту организацию, не сделать то, что делают и связисты, и коммунальщики – не выводить автоматически рассчитывающиеся поля сумм, которые нужно внести, исходя из указываемых клиентом данных счетчика и текущих тарифов, а также с учетом имеющихся в клиентской базе данных о льготах и внесенных ранее платежах? Ведь тогда клиент сразу бы видел, сколько задолжал или переплатил ранее... Что, такая нищая организация, что не может заказать или купить достаточно элементарное программное обеспечение? Или дело не в этом, а в полной незаинтересованности компании в клиентах категории "население" – на фоне таких монстров потребления, как БазЭл, к примеру, у которых, кстати, видимо, переплат-то и не бывает – вот и не разбирается существующая у "Электросбыта" программа, "+" или "-" стоит перед числом?

Ну, одну полезную вещь я все-таки в офисе узнала. Адрес сайта компании – <http://www.sbyt.irkutskenergo.ru>. И что на этом сайте можно получить личные данные.

Ну что же. Возвращаюсь, и сразу лезу на сайт. Просят в форму ввести "фамилию как в счетах-квитанциях, без указания имени и отчества". Смотрю на чеки. Вижу, что все указывается полностью. Ладно, ввожу только фамилию. Еще просят номер финансово-лицевого счета полностью, как в счетах-квитанциях, включая буквенные и цифровые символы. Смотрю номер счета на квитанции – нет буквенных символов. Ввожу, что есть. Так, как вводила в "самоплат". Не проходит! Пробую разные другие номера счетов с квитанции. Не проходит! Требуется "буков". Хорошо, что посмотрела еще раз на грозное письмо – там и нашла искомые буквы. Получила наконец данные для сверки – опс! Суммы есть все те же, что и у меня в квитанциях. А вот показатели счетчика – почему-то только частично. Что, операторы "Электросбыта" банковские переводы перебивают руками? Ну да ладно, главное – суммы есть. А вот в графе "Задолженность/Переплата" – ничего нету. Как и графы "должно быть внесено". Только дата и сумма... Конечно, как считать долг, если неизвестно, сколько нужно было платить.

А ведь задачка-то простейшая – "если графа "показания счетчика" или текущая, или предыдущая пуста, то ввести норматив, умноженный на тариф, умноженный на коэффициент оплаты (единица минус льготный процент), иначе – разницу между текущим и предыдущим показаниями, умноженную на тариф и на коэффициент". Для такого расчета даже не нужна особая программа – обычного Excel`я хватит!

Ладно, думаю. Авось программа загрузилась, позвоню и выясню.

На сайте и в листовках, разложенных для выдачи клиентам в офисе, указаны три телефона. Звоню 208-664. Занято. 208-344. Тот же результат. 536-038. Не отвечают. Снова по кругу. Занято, занято, не отвечают... Занято, занято... 209-081 (это уже с сайта). Тоже занято. Еще бы – народу-то в Правобережном округе мно-о-ого, не все сразу поедут в очередь становиться, много народ рассчитывает по телефону предварительно выяснить. А телефоны – похоже, не многоканальные; пусть их и три штуки, а в пиковые периоды всяких реорганизаций и реформ нагрузки не выдерживают...

Короче, плюнула я на это дело, да и написала письмо администратору. Не знаю, правда, какой администратор имелся ввиду на странице "обратная связь". Очень может быть, что администратор сайта. Тогда все мои эмоции и нервы пойдут в никуда. Но хоть программист, может быть, задумается: а не сляпать ли по быстрому програмулечку для индивидуальных клиентов, чтобы считала по сети их долги, да не продать ли родной фирме за некоторое количество деревянных? И вдруг, да сляпает, а? Хоть какой-то будет толк от моих потраченных нервных клеток...

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com

Автор текста: **Ирина
Красноштанова.**

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](#)