

# ЖИТЕЛИ - «ЗА», МОНОПОЛИСТЫ - «ПРОТИВ»

З а год жители столицы уже привыкли к системе ЕИРЦ. Признают: обещание, что платить за коммунальные услуги по единому документу будет удобнее, чем прежде, городские власти сдержали. Одного только, судя по отзывам, сейчас не хватает: включить бы в платежку еще и оплату электроэнергии, телефона.

Но, оказывается, идея оплаты электроэнергии и телефона вместе с коммунальными услугами не нравится ни связистам, ни энергетикам. МГТС и Мосэнерго категорически против этого.

В чем же дело? Есть ли вообще у нас перспектива, что оплата телефона и электричества будет включена в единую платежку ЕИРЦ? Этот вопрос я задал представителям обоих ведомств - МГТС и Мосэнерго.

**Первый заместитель гендиректора ОАО «МГТС» Семен РАБОВСКИЙ** был краток:

- Во-первых, мы - акционерное общество, и предоставляемые нами услуги не относятся к коммунальным. Во-вторых, предлагаемая нам схема включения счетов за наши услуги в расчетный документ ЕИРЦ усложнит работу с абонентами. Если все деньги будут перечисляться сначала на расчетные счета московских властей, а потом распределяться нам, мы уже не сможем разбирать жалобы клиентов, поскольку не сможем определить, поступили деньги от конкретного абонента или нет. Кроме того, абонент не всегда совпадает с квартиросъемщиком. Поэтому будут возникать немалые правовые сложности. Наконец, существует масса технических особенностей, которые нельзя уложить в рамки предлагаемой нам схемы расчетов.

А вот что сказал **заместитель генерального директора по сбыту и работе с потребителями электрической и тепловой энергии ОАО «Мосэнерго» Виталий КУЗЬМИН**:

- Оплата электроэнергии в отличие от коммунальных платежей не фиксирована. Она производится по показаниям счетчиков. Контролируют потребителей инспектора Энергонadzора. В той системе, которую предлагает правительство Москвы, вообще непонятно, кто будет отвечать за сбор денег и потребляемую энергию.

Кроме того, нас не устраивает система гарантий, которая дается через эти расчетные центры. Дело в том, что по налоговому законодательству мы должны оформлять стоимость отгрузки. Ради этого мы сохраним целый штат сбыта, который в том числе оформляет отгружаемую продукцию. Вы ведь знаете, что налог на добавленную стоимость начисляется именно по отгрузке. А скоро по отгрузке будут считать и налог на прибыль. Нам нужна уверенность, что отгрузка оформлена правильно во всех отношениях. Выполняют сегодня эту функцию ЕИРЦ? К сожалению, нет.

Второе. ЕИРЦ, увы, не берут на себя ответственность за своевременность перечисления платежей. Они не отвечают и за сроки платежей, их достоверность и так далее. Нас это тоже не устраивает. Мы - акционерное общество, мы должны прогнозировать деятельность сбытовых компаний, конкурентов. Поэтому нам нужен понятный для абонента, гарантированно обслуживающий этого абонента Энергосбыт или ЦУП «Энерго».

Ничего этого ЕИРЦ не предлагают. Предлагают только качество обслуживания, с которым мы никак не можем согласиться. Когда нам говорят: мы расчеты-то будем вести, а что будет в итоге, не знаем, - у нас нет ни возможности, ни желания соглашаться с такой схемой.

Наконец, существует и такая вещь, как элементарная забота об интересах клиента. Наш потребитель должен четко знать, куда он пришел и зачем он пришел. А ушел бы довольный качеством приобретенного товара. Такой гарантии ЕИРЦ ему опять же не дают.

Если ЕИРЦ будут выполнять все наши требования в части надежности сбыта и платежей, мы готовы рассматривать их предложения.

Пока идут консультации на уровне руководителей. Предложат городские власти лучшее по качеству обслуживание клиентов - мы эти предложения рассмотрим. Убедимся, что это надежная схема, - будем ее использовать...

По просьбе «МС» сказанное прокомментировал **заместитель начальника управления городского заказа правительства Москвы Анатолий АНАШКИН**:

- Внедрение системы ЕИРЦ - это серьезная экономическая и социальная программа. Она включает две составляющие. Первая - сделать для москвичей максимально удобной систему оплаты коммунальных платежей. Сегодня большинство москвичей эту систему приняло. Представим, что ее вдруг отменили, и мы перешли на прежние квитанции. Думаю, это будет воспринято москвичами с большим негодованием и возмущением.

Вторая составляющая системы - дать возможность городу четко знать, как идет оплата жилищно-коммунальных платежей, в каком объеме. Москва - многомиллионный мегаполис. Здесь для планирования экономики, осуществления экономических программ, связанных с жилищно-коммунальным хозяйством, крайне важно точно знать распределение денежных потоков, их проходимость. Сегодня комплекс городского хозяйства на основе единой платежной системы ЕИРЦ имеет исчерпывающую информацию по большинству видов платежей. В ЕИРЦ все прозрачно и понятно. Здесь могут точно сказать, сколько платежей поступило на любой день. Это дает возможность анализировать и правильно распределять поступающие средства.

Преимущества системы очевидны. Конечно, нельзя сказать, что система беспроблема. Нужны были огромные усилия, чтобы ее внедрить. Процесс отладки продолжается. Между тем правительство города ставит все новые задачи. Скажем, перевод платежей на дисконтные карты или социальную карту москвича требует серьезной технической проработки, психологической готовности в него включиться.

Однако против участия в работе ЕИРЦ возражают два монополиста. В свое время возражения бы-



КОЛПАЖ ЕЛЕНА КОРОБОВА

ли и у тех поставщиков ресурсов, которые сейчас активно работают в системе ЕИРЦ. Это естественно: люди работали в одной системе, имели аппарат, который занимался расчетом платежей, взысканием долгов. И вдруг появилась система, включившись в которую они, переложив всю эту работу на другие плечи, могут сократить свой штат. На это нужно решиться. И практически все поставщики ресурсов оценили преимущества работы в ЕИРЦ. Главное, оценили то, что система дает возможность решать многие вопросы значительно быстрее, эффективнее.

Несостоятельно и такое заявление: ЕИРЦ не берут-де на себя ответственность за своевременность перечисления платежей. Платежи идут через банковскую структуру, которая работает в соответствии с законодательством. И у нас нет жалоб на Банк Москвы - он не задерживает платежи. Скорость прохождения платежей через банк, их расщепление, то есть направление их получателю, соответствует установленным стандартам.

Наконец, о том, что-де «нам нужен понятный для абонента, гарантированно обслуживающий этого абонента Энергосбыт или ЦУП «Энерго», ничего этого ЕИРЦ не предлагают... Не вступая в полемику, скажу одно: налицо попытка отстоять интересы своей системы, которая, кстати, тоже далеко не совершенна, подвергается со стороны экономистов, других специалистов серьезной критике.

Правительство Москвы добивается, чтобы в первую очередь соблюдались интересы москвичей. И мы, безусловно, продолжим попытки решить эту проблему. Не сомневаюсь, она все-таки будет решена.

Одна из важнейших задач ЕИРЦ - прием населения. Во время приема можно решить практически все проблемы, связанные с оплатой жилья.

Какова же эффективность этого направления работы ЕИРЦ? И каковы типичные недостатки в работе центров, вызывающие недовольство жителей? Центр технологий общественных связей (ТЕОС) по заданию префектуры Центрального округа провел ближний опрос посетителей тамош-

ЕИРЦ, то в Мещанском районе свыше часа стояли в очереди более половины опрошенных. В Хамовниках - более 40 процентов. Даже в наиболее благополучном, по оценкам населения, ЕИРЦ района Арбат доля простоявших в очереди час и более превысила среднюю по округу.

Третье место в списке недостатков - жалобы на ошибки в расчетах и сбои компьютеров. Наибольшее число жалоб у москвичей вызывают

## И У ЦЕНТРОВ СВОИ «ПЯТНА»

них ЕИРЦ. Ответы, возможно, представляют интерес и для других округов.

Около двух третей опрошенных устраивает работа ЕИРЦ. Вообще не видят недостатков в своих ЕИРЦ более половины опрошенных. Среди посетителей ЕИРЦ, например, Тверского района не нашлось ни одного жителя, недовольного приемом. Почти четверть респондентов не относится к числу удовлетворенных качеством приема в ЕИРЦ. В наименьшей степени удовлетворены своими ЕИРЦ в районах Мещанский и Хамовники. Наиболее часто посетители ЕИРЦ жалуются на большие очереди и медленное обслуживание. Третье место в списке недостатков занимают жалобы на ошибки в расчетах и сбои компьютеров.

По результатам обследования, более 15 минут в ожидании приема провели менее 30 процентов респондентов, больше получаса - менее 20. Таким образом, подавляющее большинство опрошенных посетителей ЕИРЦ стояли в очереди относительно недолго. Однако данный тезис характеризует лишь среднюю для ЦАО ситуацию. Если, например, в Красносельском и Тверском районах никто более часа не дождался в очереди приема в

ошибки в начислениях, а также режим работы ЕИРЦ, низкое качество культуры обслуживания. Больше всего пожаловавшихся на эти проблемы в Хамовниках и Якиманке (около 15 процентов респондентов). В остальных же районах ЦАО соответствующие доли опрошенных вели и превышали общеокружную долю (Басманный район), то незначительно.

Конечно, порой и долгое ожидание в очередях, и медленное и плохое обслуживание, и даже компьютерные сбои вызваны какими-то объективными причинами, которые в короткий срок трудно устранить. Это понимают и посетители ЕИРЦ даже в самых неблагополучных, с их точки зрения, районах Мещанский или Хамовники. Что же, по мнению жителей, надо сделать ЕИРЦ для устранения, к примеру, самой большой проблемы - очереди?

Как показали опросы, максимальное внимание к каждому жителю и высокий уровень его обслуживания при решении возникающих у него вопросов работником ЕИРЦ может зачастую компенсировать в глазах посетителя как излишнее время, проведенное в той же очереди, так и заслонить многие иные «пятна», все еще сопутствующие работе расчетных центров.

## ПО НОВЫМ ПРАВИЛАМ

В нынешнем году столичные власти планируют оборудовать все московские дома счетчиками холодной и горячей воды. Соответственно для жильцов этих домов изменится процедура оплаты потребляемой воды. Это внесет новации в деятельность единых информационно-расчетных центров. Сейчас рассматривается возможность передачи показаний счетчиков воды по оптоволоконным сетям. Информация о количестве потребляемой воды будет сразу поступать в ЕИРЦ, что поможет, во-первых, ускорить процесс обработки данных в самих расчетных центрах, во-вторых, сделать начисления в едином платежном документе более точными, практически полностью избежать ошибок при расчетах с населением.

Обычно мы получаем единый платежный документ по оплате жилищно-коммунальных услуг, который рассылают ЕИРЦ, с незаполненной оборотной стороной. Но уже в ближайшей пер-

спективе в случае необходимости, о телефонах «горячей линии», об установке домофонов, ремонте квартир и тому подобном. Полезность размещения подобной информации уже доказали некоторые районные

## РЕКЛАМА НА ЕДИНОЙ ПЛАТЕЖКЕ

спективе на бланках наших платежей мы увидим различные рекламные сообщения. О таком намерении городских властей недавно проинформировал первый заместитель мэра в правительстве Москвы, руководитель комплекса городского хозяйства Петр Аксенов.

Он пояснил, что на платежах будет размещаться только рекламная информация, полезная для комплекса городского хозяйства. Например, о том, куда пожаловаться жиль-

цам в случае необходимости, о телефонах «горячей линии», об установке домофонов, ремонте квартир и тому подобном. Полезность размещения подобной информации уже доказали некоторые районные

## ОБМЕН НАШЕГО ВРЕМЕНИ

Альтернативные сделки, или, проще говоря, обмены, совершаемые посредством купли-продажи, сейчас приобретают все большую популярность. Рассказывает ведущий рубрики о недвижимости Борис Александрович ЕВСТИГНЕЕВ, юрист отделения «Арбатское» корпорации «ИНКОМ-недвижимость».



- Как часто совершаются обмены, в частности, обмены с доплатой?

- Практически каждая вторая сделка сегодня - это обмен с доплатой. Такая популярность объясняется тем, что человек может получить ощутимую материальную выгоду.

- Кто обычно обращается в агентство с желанием обменяться и получить доплату: люди материально обеспеченные или, наоборот, с низким уровнем дохода?

- И те, и другие в равной степени, потому что от любой сделки люди хотят получить деньги, если есть возможность. Когда человек понимает, что ему необходимо изменить свои жилищные условия, он начинает задумываться о том, что в новой квартире желательно еще сделать ремонт или хорошо бы купить новую мебель... Вариантов потратить деньги много.

- С какими сложностями чаще всего приходится сталкиваться при совершении обмена?

- Любой переезд, любая сделка - это стресс. Не каждый человек способен его выдержать. Бывает, что кто-то отказывается в последний момент от всего, потому что у него сдали нервы. Но это происходит редко: мы стараемся помочь своим клиентам пережить этот эмоционально трудный период.

- «ИНКОМ-недвижимость» проводит альтернативные сделки только по Москве или к вам могут обратиться жители Подмосковья?

- Мы можем помочь обменяться не только в пределах Московской области, но и за ними! А ближе Подмосковья я вообще не считаю. Подмосковья, для меня это Москва. Междугородный обмен или обмен одного района на другой - принципиальной разницы нет.

- Случается ли, что вы не можете подобрать необходимый вариант?

- Варианты предлагаются до тех пор, пока не будет найден нужный. Кстати, хочу заметить, что в газетах часто печатаются весьма заманчивые предложения. Но в итоге по некоторым газетным объявлениям либо вообще нельзя купить выставленную на продажу квартиру, либо невозможно подготовить необходимые документы, а еще бывает, что квартиру продают на рискованных условиях. Люди, прочитав эти объявления, могут возмущаться по поводу того, что мы не предлагаем им эти варианты. Приходится объяснять, что не все то золото, что блестит. Недавно было отменено лицензирование риэлторской деятельности, и риэлторством занялось

большое число некомпетентных людей. У черных маклеров нет доступа к современным информационным базам данных, они не следуют традициям и правилам, которые зафиксированы в «Кодексе этики и стандарта риэлторской деятельности», принятой членами Московской ассоциации-гильдии риэлторов. Наша задача - защитить интересы всех клиентов в равной степени, как покупателя, так и продавца.

Если вы хотите подробно проконсультироваться у наших специалистов по любым вопросам недвижимости, звоните по телефону 363-08-50. Смотрите наши консультации в прямом эфире на студии кабельного телевидения «Юго-Запад» по понедельникам в 20 ч. 45 мин.

**ИНКОМ**  
НЕДВИЖИМОСТЬ

Тел. 363-08-50