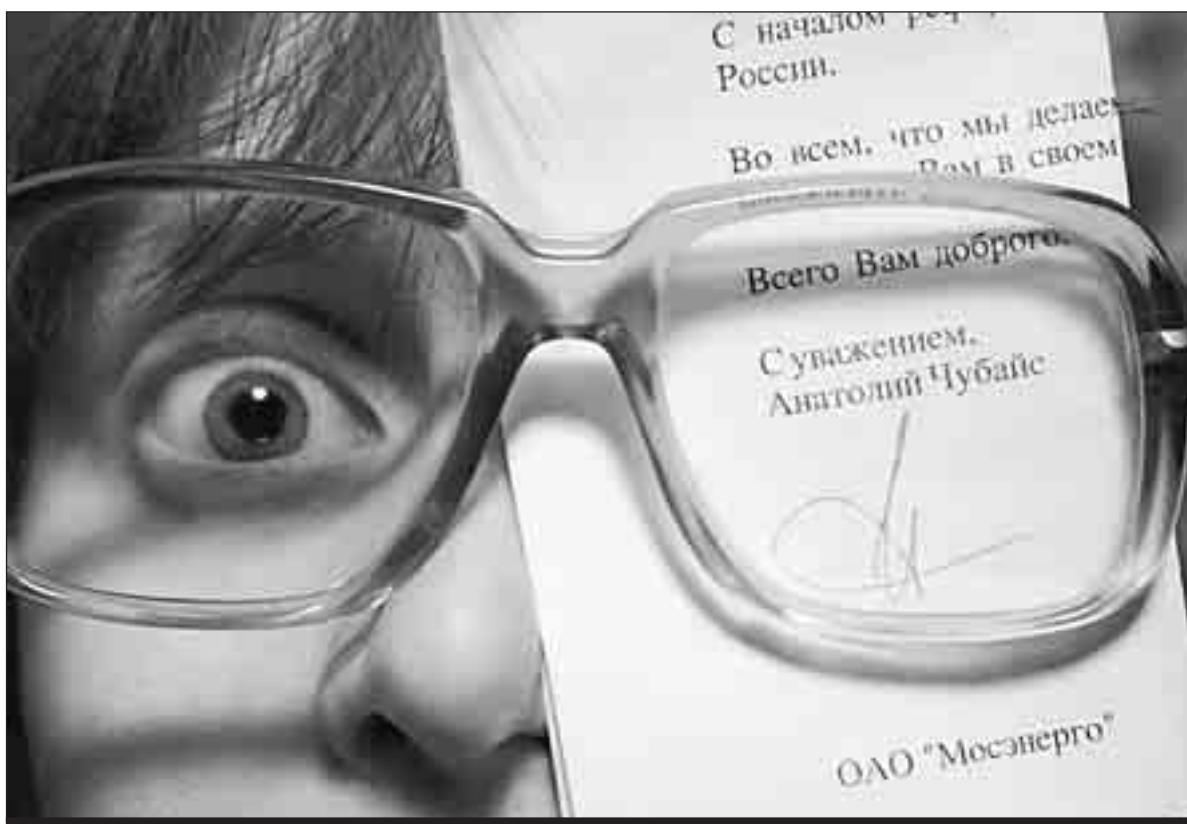


В 47-м номере (декабрь 2003 года) «Московская среда» опубликовала заметки абонента Мосэнерго Василия Дворыкина под заголовком «Патриотический тариф». Автор рассказывал о том, что, получив письмо от председателя правления РАО «ЕЭС России» Анатолия Чубайса с толкованием проводимых реформ и «информационное письмо» Центра обслуживания продаж энергии ОАО «Мосэнерго», он не на шутку заинтересовался их содержанием.

ПАТРИОТИЧЕСКИЙ ТАРИФ КАК ПЛОД КОЛЛЕКТИВНОГО РАЗУМА



лиза потребления в предыдущие годы. И если абонент согласен с нашими расчетами, он может, перейдя на предлагаемую систему оплаты, экономить силы, время и заранее планировать семейный бюджет. Если же есть несовпадение, мы готовы посчитать еще раз и выставить новый пакет. Для этого мы прислали несколько незаполненных бланков: потребителю достаточно внести верную сумму в любой из них и оплатить – для нас это будет соответствующим сигналом.

По третьему вопросу. Персонально автора у этой идеи нет. В Мосэнерго существует отдел бытовой деятельности, в Энергосбыте (филиал Мосэнерго) – центральный отдел планирования и реализации потребления электрической энергии. Эта идея – плод коллективного разума. А родилась она по очень простой причине: значительная часть потребителей Мосэнерго доверяет оплату электроэнергии Сбербанку, который ежемесячно отчисляет фиксированные усредненные суммы с их счетов. Но не все жители, во-первых, знают о такой возможности, а во-вторых, не все находят время выбраться в Сбербанк, чтобы заключить договор. Вот мы и подумали: если оплата по фиксированным платежам удобна абонентам, почему бы не рассчитать фиксированные суммы на основе реального потребления и таким образом облегчить людям жизнь.

Игорь Юрьевич, теперь представим: в январе 2003 года я нажег сто киловатт, в январе 2004 года, хотя вы мне и обозначили эти сто киловатт, я нажег двести, потому что ко мне приехали гости на месяц. Что же мне – платить за сто?

Мы доверяем своим абонентам. Только не зря ведь народная мудрость гласит: доверяй, но проверяй. В ходе реорганизации нам удалось так изменить методы работы, что при том же количестве контролеров обслуживаем теперь большее число потребителей, чаще снимая показания счетчиков. Кстати, в приведенном вами примере мы оказываемся в убытке, что еще раз доказывает: злого умысла с нашей стороны нет.

Но вот другая ситуация. Я на месяц уехал в отпуск, оставил включенным холодильник. Нажег 10 киловатт. Напомню – в вашем письме сказано: «ОАО «Мосэнерго» предлагает оплатить фактически потребляемую электрическую энергию. Когда мы говорим, что человек платит по факту, значит, он платит по счетчику за реально потребленную энергию. Но по вашей квитанции надо платить за сто. Есть, наконец, закон о защите прав

особенно его поразило письмо из ЦОПЭнерго, в котором «уважаемому абоненту» сообщали, что «с целью повышения качества обслуживания абонентов ЦОПЭнерго предлагает альтернативный вариант оплаты электроэнергии». Суть альтернативы – в переходе абонента «на оплату электроэнергии по фиксированным платежам». К письму прилагались извещения для оплаты с «фиксированными суммами». «Новая система, – писало заботливое ЦОПЭнерго, – станет сдерживающим фактором для роста тарифов». Была в письме замечательная приписка: «Нам очень важно знать, какие вопросы у Вас возникают».

Вопросы у «уважаемого абонента» возникли немедленно. Их было три.

Первый: в какой логической связи находятся два взаимоисключающих предложения – с одной стороны, абоненту предлагают оплатить «фактически потребляемую» электрическую энергию, что, кстати, он делает уже много лет, снимая показания счетчика; с другой стороны, предлагают платить по «фиксированным платежам»?

Второй: почему все расчеты оказались завышенными?

Третий: кто эту новую схему выдумал?

Доверчивый абонент воспользовался предложением энергетиков и задал им свои нехитрые вопросы по телефону. Но ответы получил столь невнятные, что удивился еще больше. Будучи преисполнен уважения к порядку, абонент изложил свои вопросы и ответы энергетиков в виде заметок. «Московская среда» их опубликовала.

Заметки абонента нашли отклик не только у читателей, но и в недрах ЦОПЭнерго. Ответить на вопросы, но уже обстоятельно и лицом к лицу, взялся **первый заместитель генерального директора – главный инженер Центра обслуживания продаж энергии ОАО «Мосэнерго» Игорь КРИВЕНЦОВ**.

По первому вопросу. Предложенная схема расчетов не является обязательной – вы можете продолжать заполнять квитанции, ежемесячно снимая показания счетчика. Мы же предлагаем воспользоваться данной схемой, потому что это реальная экономия времени. В начале каждого расчетного периода мы снимаем показания счетчика у конкретного абонента. Мы это делали, например, в декабре 2002 года, затем в декабре 2003 года. В результате получили расход электроэнергии за год. Затем провели расчет по месяцам, используя данные о

ежемесячных платежах потребителя, и выставили пакет счетов на следующий год. Никакого противоречия с фактическим потреблением я не вижу. Конечно, может быть определенное отклонение в потреблении в ту или иную сторону, но в конце расчетного периода мы обязательно производим перерасчет и либо выставляем потребителю корректирующее извещение, если он недоплатил, либо засчитываем переплату в счет следующего месяца.

Практика показывает, что и сами потребители в большинстве случаев вписывают в квитанции примерные суммы, а не с точностью до копейки.

По второму вопросу – о завышенных показаниях счетчика – хочу сказать, что никто из сотрудников Мосэнерго абсолютно не заинтересован в том, чтобы выставлять завышенные счета, потому что все равно эти деньги мы вынуждены будем вернуть, а это – дополнительная работа. Кроме того, в методике расчета не заложены проценты на увеличение потребления электроэнергии, хотя реально потребление электричества в Московском регионе растет в среднем на пять процентов ежегодно. Рассчитываются цифры исключительно на основе ана-

показаниям счетчика определял расход электроэнергии?

Умножив стоимость одиннадцати листов и приплюсвав индивидуальные расчеты для каждого потребителя, типографские затраты, почтовые (в прошлом году) или курьерские (в этом году) расходы на миллионы потребителей по Москве, мы получим весьма внушительную сумму.

Возникает резонное подозрение: не является ли такая программа по улучшению качества обслуживания потребителей одной из причин очередного повышения тарифа?

Борис ШУБИН,
пенсионер

«СЧАСТЬЕ» ПО КОНВЕРТИКУ

Уважаемая редакция! В День энергетика, 22 декабря 2003 года, в своем почтовом ящике я обнаружил объемистый конверт, адресованный «Абоненту», в котором на одиннадцати (!!!) листах ОАО «Мосэнерго» приводило «Расчет ежемесячных платежей за период с 1.12.2003 г. по 1.12.2004 г.» и прилагаю заполненные на каж-

дый месяц квитанции для оплаты исходя из тарифа 0,74 руб./квт. ч. Между тем уже объявлено, что тариф на оплату электроэнергии с 1 января 2004 г. установлен 0,84 руб./квт. ч.

Попытка выяснить у оператора Центра обслуживания продаж электроэнергии, для какой цели рассылается эта макулатура, не увенчалась успехом: «Я маленькая

сошка и не являюсь автором этого новшества».

Хотелось бы узнать у руководства ОАО «Мосэнерго», а еще лучше у «великого менеджера» Чубайса: с какой целью принята эта «программа по улучшению качества обслуживания потребителей электроэнергии»? И чем не устраивал РАО «ЕЭС» старый способ обслуживания, при котором потребитель сам по

М КОММЕНТАРИЙ

АВАНС - ДЕЛО ДОБРОВОЛЬНОЕ

А вот как прокомментировал ситуацию **первый заместитель мэра Москвы в правительстве г. Москвы Петр АКСЕНОВ**:

Мы не против того, чтобы москвич, имеющий возможность оплатить потребление электроэнергии вперед на квартал, полгода, год, мог сделать это. Но при этом он в качестве поощре-

ния должен получить какую-то дополнительную услугу. Например, если мы постоянно пользуемся услугами в каком-то крупном супермаркете, то получаем дисконтную карту: 5-10-процентную скидку. А по накопительным картам дисконт достигает порой и 15 процентов. Если бы Мосэнерго предложило москвичам: вы

потребителя, где сказано: он оплачивает только оказанную услугу, не больше и не меньше. По этой причине расчеты за воду и тепло переводят нынче на показания приборов. И при этом, заметьте, в качестве примера ссылаются на оплату электроэнергии как расчет по факту. Вы же мне даете иную трактовку термина...

– Наши цифры – по итогам года и по фактическому расходу. Еще раз повторю: в нашем пакете есть незаполненные извещения. Хотите – пересчитайте немедленно после отпуска. Не хотите – перерасчет обязательно произведут в конце расчетного периода. Если же вас такое положение вещей не устраивает в принципе – заполняйте квитанции, платите традиционным способом, это ваше право. Мы только предлагаем дополнительную услугу...

– Много ли абонентов включилось в эту игру?

– Около 15 процентов от 3,4 млн. потребителей. Я тоже в их числе. И в моем пакете точные цифры. Расчеты, кстати, производит автоматика.

Думаю, что у нас с вами разногласия только в одном – в периоде снятия показаний. Жилец снимает показания ежемесячно, мы – за год. Хотели бы чаще, но для этого нужно увеличивать персонал и налаживать систему коммерческого учета. О чем мы сейчас и задумываемся. Будем создавать систему автоматического учета электрической энергии, которая станет собирать данные с каждой квартиры, передавать их в местное отделение Мосэнерго без участия контролеров и жильцов, затем будет выставлен платежный документ. Предложенная нами система расчетов – первый шаг на пути повышения качества услуг.

И еще хочу заметить: в газете пишу только то, кому мы насчитали больше. Кому меньше – не пишу...

Прокомментировать новацию Мосэнерго мы попросили **руководителя сектора фонда «Институт экономики города» Татьяну ЛЫКОВУ**.

– Действительно, немало москвичей согласилось на предложение Мосэнерго, не обратив внимания на то, что, говоря об оплате по факту, энергетика предлагают по сути авансирование потребления электроэнергии. Я получила точно такое же предложение. И цифры в квитанциях тоже завышены. Насколько я знаю, это уже третья попытка Мосэнерго внедрить систему авансирования. Первый раз они начали выставлять квитанции порайонно без каких-либо реверансов. Их раскритиковали. Они отменили свое решение. Потом внесли предложение в Мосгордуму, чтобы законодательно закрепить авансовые платежи за электроэнергию. Мосгордума предложение отвергла. Сейчас они оформили оферту. То есть гражданин может либо принять, либо не принять это предложение.

По сути, эта новация преследует исключительно интересы предприятия. Во-вторых, то, что вы переплатите, они зачтут на следующий период, но тогда будут уже другие, более высокие тарифы, и разница уйдет в погашение. На следующий период точно такую же бумагу пришлют. И будет вечный излишек. Чем больше москвичей примут это предложение, тем в большую сумму выльются излишки. А это уже совсем другая история...

Публикацию подготовил **Леонид ГОВЗМАН**