

# НЕНАВИСТНЫЕ КВИТАНЦИИ

В принципе я добропорядочный человек. Аккуратно расплачиваюсь за проезд в общественном транспорте. Регулярно оплачиваю платежи из районного ЕИРЦ. О налогах уж и не говорю. Одним словом, человек законопослушный и дисциплинированный, что называется, во всех отношениях. И надо же, время от времени вдруг оказываюсь... злостным неплательщиком. Причем от моей «злостности» все страдают. Местный ДЕЗ, район, округ, комплекс городского хозяйства и т.д. – вплоть до бюджета страны. Включая и качество стационарной телефонной связи. Ведь по идее, от моей платы за эту самую связь зависит модернизация ее сетей. Казню себя - и тем не менее ухитряюсь из месяца в месяц просрочивать плату за эту самую связь. Так дайте, дайте же мне этот долг заплатить!

...В один прекрасный день мне позвонил робот. Робот сообщил, что у меня накопилась задолженность по межгороду. Что ж, я часто беседую с иногородними родственниками, знакомыми, коллегами, к тому же Интернетом пользуюсь немало... Но счета по оплате в мой почтовый ящик почему-то не попадают. А если и попадают, то я их не обнаруживаю. Может, подростки из подъезда опорожняют содержимое ящика? Хотя, признаюсь, возникает подозрение, что на пресловутых подростках пытаются списать что ни попадя. А на самом деле кому-то, подозреваю, просто лень разнести счета.

Робот МГТС, как правило, звонит в середине дня. Застает меня буквально на бегу. После этого начинаю звонить уже я - барышне для справок по номеру 976-8932. Она ошарашивает меня количеством квитанций, теоретически направленных в мой почтовый ящик. И суммой, разумеется.

В субботу бегу в ближайшую сберкасса. Увы, она выходная. Бегу дальше. На почте - гордое объявление: «Платежи по ЖКУ, Мосэнерго, МГТС не принимаются». Интересно, телеграмм большинство народа давно не посылает, письма идут по России медленнее, чем в XVIII-XIX веках, газет на почте не приобрести - теперь еще и платежи, оказывается, не принимают. Вместо этого внедряют разные «новые методы обслуживания клиентов» - вроде интернет-кафе и «виртуальных денег», не забывая при этом жаловаться на низкие тарифы.

Но мне-то нужен мой телефон! Не дай бог МГТС исполнит угрозу - отключит! Наконец, оказываюсь в большом офисе районного сбербанка. Там все хорошо: на входе автомат, выбираешь кнопку «коммунальные платежи», выскакивает номерок. Но...

«Дайте мне бланк на межгород». - «А они у нас закончились. Мы заказали. Завтра приходите». И для этого я прошел полтора километра!

На счастье, станция МГТС соглашается подождать до вторника. Во вторник иду в ближайшую сберкасса. Она после ремонта. Это значит, что окошечек и места для посетителей оказалось меньше, чем прежде, зато внутренние помещения стали зримо просторней. Оказываюсь в толпе ветеранов, матерей с детьми, толпящихся клиентов, оказавшихся здесь явно «по совместительству» с амбулаторным режимом... и каюсь, так и не за-



платил я за телефон. Просто не дождался очереди. Я уйду из сберкассы, где очередь, скученность, не вынесу всех этих кошмаров - пусть мне завтра начислят хоть кучу пеней за все про все. И даже - тьфу-тьфу! - пусть отключают телефон.

...Пока писал эти заметки, опять раздался телефонный звонок: «Уважаемый абонент, вы неправильно и несвоевременно производите оплату услуг связи». Просто механическим голосом сказали. И все - никаких разъяснений. Но, дорогие, очень дорогие связисты, уж если вы завели себе робота, пусть он назовет сумму, которую я мог задолжать! Заодно с номером какой-нибудь квитанции. А то если в вашем счете стоит 110 рублей 08 копеек, а ты перечисляешь 110 рублей 10 копеек, то ведь будут проблемы - «это ж машина считает»!

Но самая большая проблема - это звонить по поводу своего долга на телефонный узел. Есть два номера справочно-информационных и заказных услуг связи: 976-8932 и 198-9006. Вишишь на трубке и слушаешь в течение часа-двух: «Здравствуйте. Вас обслужит первый освобожденный оператор». А операторы освобождаются явно не торопятся.

А если телефон уже отключили и вы звоните по мобильнику, где каждая минута - деньги?

Кстати, о мобильнике. Я не разоряюсь на длительных звонках, но при необходимости не комкаю разговор. И знаете, что заметил: ни разу мой мобильник не отключали за неуплату! Даже не угрожали отключить. С мобильным вообще все просто. Во-первых, существуют банкоматы, где

есть программа оплаты услуг. Нажимаешь кнопку, просишь перевести со своей карты рублей 50-100 на счет мобильного. И почти на каждой станции метро. Время от времени подкармливаешь сам телефончик. И в любом городе. И не нужно заполнять никаких безумных квитанций. Стоять в очередях. Часами дозваниваться до оператора. Выслушивать отповеди дамочек-кассиров относительно того, что я не так заполнил.

В каком веке, однако, живем? В свое время я, устав от очередей в сберкассах, написал на работе поручение: прошу перечислять квартплату и деньги за телефон и электричество автоматически с моей зарплаты. И так ведь стало хорошо!

Сейчас, с одной стороны, сложнее. Тарифы скачут, как придется. Полная неразбериха: кто кому и куда должен платить. Нередко человек вынужден трижды-четырежды переписывать бумажку от МГТС либо Мосэнерго - из-за того, что не так написал номер счета из 20 цифр.

А на днях моей знакомой пришла квитанция на пеню: она на 2 дня просрочила уплату налога по недвижимости. Пеня - страшно сказать! - 15 копеек. Лист бумаги принес почтальон. Расход на извещение составил, сами понимаете, куда больше указанных 15 копеек. Знакомая потом ехала в троллейбусе за 7 рублей, на маршрутке за 10 рублей - в ближайшее отделение, где принимают соответствующие платежи. И оператор в кассе совершал «операцию», что тоже стоит явно больше 15 копеек.

Но ведь бумагу жалко - в наш-то век истребления лесов! А как же современные технологии, компьютеры?

В нашем капитализме за телефон я могу платить в любой точке города, но... при наличии бланков-квитанций с номером счета моего телефонного узла. А за электричество - исключительно в своем районе. И разумеется, только в рабочее время. То есть должен выбирать, быть прогульщиком на работе либо задолжником по ЖКХ...

Когда я был года два назад в Иране, в компании «Iran Airways» мне рассказали, что у них существует система электронных билетов на самолет. Человек в Интернете получает билет и автоматически отмечается у стойки регистрации, предъявив любой документ, удостоверяющий личность. Российские журналисты тут же спросили представителей компании: во сколько обошлась такая система? И удивились, когда им ответили: это же экономия! Не тратится лишняя бумага, лишний труд кассиров-операторов...

А у нас почему-то считается: компьютеры - это безумно дорого. И все, связанное с ними, тоже безумно дорого... И я вспомнил груды моих ненавистных квитанций, над которыми корпился, вспоминая все школьные знания математики. За какие грехи, спрашивается? И почему я не могу платить все свои долги в банкомате, как за мобильник? Я готов даже предоплату вносить. Вам же лучше будет!

Увы, иногда мне кажется, что все это - очереди, роботы, путаница в цифрах и квитанциях - делается по принципу чтоб знали! А ведь личные убытки граждан, невольных заложников ненавистных квитанций, куда значительно больше, чем убытки ведомств, которым мы задолжали. Может, пора предъявлять?

## ЭКСПЕРИМЕНТ



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

# ПЕРСПЕКТИВНЫЙ

1 марта стартовала программа по селективному сбору и утилизации твердых бытовых отходов (ТБО) «Чистая Москва», поддержанная правительством города. Одновременно Мосгордума разрабатывает новую концепцию «Об обращении с отходами производства и потребления», которая, в частности, должна стимулировать создание в городе комплексной системы раздельного сбора ТБО с последующим превращением их в полезное вторсырье.

Проблема давно назрела. По официальным данным, ежегодно в Москве образуются более 19 миллионов тонн отходов, из которых не менее 3,9 миллиона тонн составляют ТБО жилого сектора. Для работы с этой массой город располагает семью мусороперегрузочными станциями, четырьмя мусоросортировочными станциями и тремя мусоросжигающими заводами. Эти мощности, однако, утилизируют лишь небольшую часть отходов. В основном же их попросту вывозят на полигоны вокруг столицы.

Между тем, как отмечают специалисты (в частности, Валерий Гиляров, президент фонда «Чистая Москва», образованного в январе при

поддержке столичного правительства для реализации одноименного проекта), «переработка отходов обходится дешевле, чем их захоронение: земля стоит дорого». Кроме того, «переработка ТБО уже становится бизнесом, и часто доходным».

Это давно поняли в ведущих странах Запада. Там переработка ТБО достигает не менее 75 процентов от их объема. В Москве сейчас перерабатываются чуть больше 3 процентов. При том, что до 95 процентов образующихся в городе ТБО могут быть переработаны и использованы вторично. Общепризнано: это показатель, к которому надо стремиться.

Рецептов развития системы селективного сбора отхо-

дов предлагают немало. Из них едва ли не самый старый: по-прежнему ставить во дворах контейнеры для раздельного сбора ТБО. Недавно говорили о необходимости такой тарифной политики, чтобы было выгодно везти отходы на переработку. Готовится законодательная инициатива о так называемой залоговой цене. Наконец, не устают говорить о том, что наряду с экономическим регулированием надо вести «целенаправленную просветительскую и воспитательную работу с населением относительно бережного обращения с отходами». В частности, проводить различные агитационно-пропагандистские акции, направленные как на взрослых (раздача па-

кетов для раздельного сбора отходов), так и на детей (организация сюжетно-ролевых игр по обучению раздельной утилизации мусора в детских садах и школах). В результате, как полагают инициаторы этого проекта, до 70 процентов населения города научатся сортировать отходы.

И все-таки, как отмечает, к примеру, генеральный директор автономной некоммерческой организации «Сетевой центр по обращению с отходами» Дмитрий Зимин, раздельный сбор возможен только в малоэтажном секторе и практически невозможен в районах массовой жилищной застройки, в домах с мусоропроводом.

Одним словом, приходится признать: проблема во многом все на том же месте, что и лет 10 назад - на стадии разговоров. Москву в этом деле уже обогнали Ярославль, Калуга, Воронеж, Брянск...

Впрочем, и в нашем городе недавно началось некоторое практическое движение. Это эксперимент «Отходы - товар - деньги», который в ноябре прошлого года инициировала