

## НЕСБЫВАЮЩАЯ НАДЕЖДА

В редакцию обратился с жалобой Олег Павлович Овчинников. Сообщив, что живет вдвоем с женой (оба - ветераны труда, инвалиды и пенсионеры), автор поведет о пока еще не частом среди такой категории москвичей поступке: прикинув реальное потребление воды, они решили установить в квартире счетчики. Выкроив из скромных пенсий 4250 рублей, обратились к водомерам. Установили перед Новым годом - 28 декабря 2005 года. На следующий день Олег Павлович заключил договор № 160-ХВ на отпуски воды и прием сточных вод с ГУП ДЕЗ Алтуфьевского района. И начал аккуратно передавать показания приборов в местное ЕИРЦ.

- Я с декабря к вам хожу, - пытается наладить диалог Олег Павлович.  
- Не спорьте! Вы до сих пор не заключили договор с Мосгортеплом...

Визит к даме завершаю уже я - прямым вопросом:  
- Елена Михайловна, неразбериха по чьей вине?  
- Мосгортепла!  
- Кто вы по должности?  
- Бухгалтер...

Получив исчерпывающие ответы бухгалтера, выходим в коридор. Там все еще маячет инвалид Валерий Евгеньевич. Увидев наши разочарованные лица и почуяв товарищеское мытарство, которым можно излить истерзанную хождениями по инстанциям душу, продолжает советовать:

будут деньги, отдадите»...

- Бред! - не удерживаю я эмоции, выслушав новость.

- А еще она сказала: «Ответ будет тот же самый». - «Мне такой ответ не нужен. Я не приду к вам за ответом», сказал я, уточняет Овчинников.

И добавляет:  
- Хочу только одного: чтобы закон был применен и ко мне...

## В ЗАПАДНЕ

В том же СВАО, но в другом районе - Свиблово - в то же самое время раскручивалась история, также связанная с квартирными приборами учета. Жительница района Валентина Шагова, обнаружив в платежных документах стреми-

Подписывайте!» - настаивает начальник технического отдела.

Но Валентина Алексеевна упорствует: «Покажите, пожалуйста, весь договор».

Начальник достает утаенные листы.

Шагова принимается читать. Доходит до пункта 2.3.7 на странице 2. Там значится: «При возникновении положительной разницы между показаниями общедомовых приборов учета и суммарным объемом холодной и горячей воды, используемой всеми потребителями, управляющий (т.е. ДЕЗ. - В.Д.) вправе включать в состав платежей и требовать оплаты стоимости дополнительного объема воды, определенного в соответствии с приложением № 2 к постановлению правительства Москвы № 77-ПП от 10.02.2004 года».

Чрезвычайно удивившись и не поставив своей подписи, Шагова забирает документ домой. В Интернете находит постановление № 77-ПП. Внимательно читает. И еще больше удивляется - теперь уже юридической безграмотности начальника технического отдела ДЕЗа

его радикализма рассказывает ей собственную. О том, как хотел поставить приборы учета у себя в квартире согласно закону, но наткнулся на отселяющую чиновников. Как хотел выяснить систему начислений за горячую и холодную воду по домовым приборам учета, но его с этим вопросом отфутболили от ЕИРЦ к ДЕЗу и от ДЕЗа вновь к ЕИРЦ. Как выставлял в очередях, чтобы получить ответы. Как писал заявления: в ЕИРЦ, в ДЕЗ, главе управы. О формальном ответе главы управы рассказал. Поведал и о том, что еще 10 февраля вручил начальнику ЕИРЦ «Свиблово» г-же Айсиной заявление, но вот уж май на дворе, а ответа все нет. И о хамской манере общаться с гражданами работников ДЕЗа и ЕИРЦ упомянул...

## ЗАКОНУ НЕ НАХАМИШЬ

«К чему мы пришли?» - спросила Шагова своего соседа, дослушав историю до конца.

Сосед не ответил.

Попробую ответить я.

Наблюдательные граждане знают: хамство заразительно. Подмечено также: если начальник - хам, подобным образом ведут себя и подчиненные. Не все, конечно. Но склонные к хамству - читай: малокультурные - хамят смело и откровенно. Есть на кого равняться...

Осенью 2003 года я уже писал о хамских манерах отдельных мелких чиновников от коммунального хозяйства. Одним из примеров послужил директор ДЕЗ «Свиблово» Олег Бирюков. «Я здесь на месте сижу и на месте принимаю решения, - решительно говорил мне при встрече Олег Вячеславович. - Я могу свой приказ сделать в нарушение закона, а вы со мной судитесь! Здесь, в районе, мы будем работать так, как видим трактовку закона». - «По понятиям», - подсказал я. Но директор внимания не обратил - привычная лексика. И еще один ствол поведения чиновника-хама: пренебрежение к закону. Видимо, не случайно в той же манере разговаривают «безымянный» начальник технического отдела ДЕЗ «Свиблово» и начальник ЕИРЦ «Свиблово» г-жа Айсина. Да и в «Алтуфьево», похоже, та же картина.

Далее - везде...

И все-таки природа хамского поведения мелкого нынешнего чиновника невоспитанностью не ограничивается, она глубже. Чиновник не включен в процесс преобразования, требующий инициативности, творчества, доверительных отношений. Этих качеств он, как правило, лишен по определению. Главное для него - доверие начальника. С другой стороны, преобразования полны соблазнов. Рынок решительно изменил природу чиновника: сегодня его душу терзает другой демон - Мамона, меркантильный интерес. Поэтому, сохраняя «смысл традиций», он нагло и «организованно» преследует корыстные личные интересы. И, естественно, все, что на его пути, воспринимает как личную угрозу.

Председатель ТСЖ жалуетесь на ДЕЗ, а у мелкого чиновника там свой интерес имеется. - Угроза!

Газетчик с жалобой жильцов на действия мелкого чиновника. - Угроза!

Эти вызовы благополучию - почва хамства. Чиновник буквально пропитан фанатичной враждебностью к свободным и предприимчивым людям. И чем мельче чиновник, тем яростнее и безогляднее отторжение, тем брутальнее хамство. При этом он не стыдится своей «политики», напротив, гордится ею, а в каждом деловом человеке видит не только соперника, но и личного врага.

Несколько слов о бесправном «маленьком человеке», просителе.

Его мышление консервативно, скованно веригами традиций. Поэтому многие «маленькие люди» по-прежнему ощущают себя безоружными - пожаловаться некому. Сталиваясь с нынешними чиновниками, они вспоминают прежних: на тех хоть управа была - райкомы, обкомы и прочие карающие органы...

Но времена меняются, меняемся и мы вместе с ними. Сегодня все больше тех, кто, отстаивая свои права, идет не к чиновнику, а к судье. Вооружившись жилищным кодексом РФ, можно отстоять многое из того в коммунальной сфере, на что мы имеем право по закону.

Закону не нахамить.

Поэтому стоит надеяться: воцарится закон - и мелкий чиновник уйдет. Вместе с ним уйдет в прошлое и хамство. Не в полной мере, конечно, но в той области, где нас обслуживают, - точно!..

**Василий ДВОРЫКИН**

# НА ЗАКАТЕ ХАМСТВА

## Из жизни граждан, пожелавших установить квартирные счетчики воды

Первые данные подтвердили правильность выбора: в январе супруги Овчинниковы потребили 3,5 куб. метра горячей воды и 3,2 куб. метра - холодной. Итого: 6,7 куб. метра. В феврале цифры были схожими: 3,1 куб. метра - холодной и 2,4 куб. метра - горячей. Однако в квитанции за январь, присланной из ЕИРЦ, значился иной общий расход воды: 26,536 куб. метра. Олег Павлович обратился в ЕИРЦ за разъяснениями. Там ответили: за январь надо платить как за декабрь - по общедомовому счетчику. Олег Павлович, в свою очередь, потребовал показать пункт договора, в котором бы значилось это условие. В ответ получил такой аргумент (цитирую письмо. - В.Д.): «Мне заявили, что у них поставлена на компьютеры именно эта программа и другой не будет». Олег Павлович квитанцию оплатил, наивно решив, что «это последнее хамство». Но в феврале история повторилась: в квитанции ЕИРЦ вновь значилась цифра, выведенная из показаний общедомового прибора учета: 25,110 куб. метра, хотя реальное потребление составило 5,5 куб. метра.

Далее Олег Павлович на двух листах описывал свои хождения и мытарства за правдой в ЕИРЦ и другие инстанции, так или иначе связанные с коммунальными услугами. Цитирую лишь один абзац письма, который задел больше всего: «Что-то доказывать в Алтуфьевском ЕИРЦ или объясняться - бесполезно, так как мне, например, начальник ЕИРЦ Елена Евгеньевна заявила, что пенсию мне уже в течение 8 лет платит она, а я не заработал ничего».

Надежда Олега Павловича на «последнее хамство» работников ЕИРЦ лопнула. И он написал в «МС»...

## ЛУЧШЕ ОДИН РАЗ УВИДЕТЬ...

...Чем сто раз услышать. Олег Павлович предложил пойти с ним в ЕИРЦ, дабы познакомиться с работой тамошних служащих. Так мы и сделали.

Пришли. Объявление в кассовом зале гласило: по всем вопросам, связанным с приборами учета, обращайтесь в кабинет № 12. Пошли в указанном направлении. Перед кабинетом № 12 в нерешительности стоял человек. С виду - ветеран. Оказалось, еще и инвалид войны. Познакомились. Евгений Валерьевич, как и мы, пришел с вопросом: ему сняли льготу, не объяснив причин. «Позвонили жене, - сетовал ветеран, - сказали, что у нас задолженность 8 тысяч рублей. Я поехал в Энергосбыт и сказал: вы грубо разговаривали с моей женой. Там ответили, что они вообще клиентам не звонят. Пришел сюда»...

Заходим в кабинет № 12. Зарывшись в бумаги, сидит дама. Над ней табличка: «Тимошина Елена Михайловна». Ну что ж, решаем мы с Олегом Павловичем, значит, предупредительная...

Олег Павлович к ней со своим договором № 160-ХВ и просьбой разобраться с оплатой.

- Сюда только по счетчикам, - отрезает предупредительная Тимошина.

- Мы по счетчикам! - обрадованно подхватывает Олег Павлович. - По квартирным. У меня 3,5 куб. метров горячей воды. Январские...

- Январские показания не пошли, - вновь отрезает дама. - Пошли только февральские. Будут в мартовскую квитанцию входить...

- У меня было написано: «инвалид войны 2-й группы». А тут вдруг написали: «ветеран». И льготу не дали. Я к ним за разъяснением. Говорят: штамп в военном удостоверении не виден, стерся. Поехал в военкомат. Там поставили свежий. Снял копию. Отдал. Теперь мне на отопление сделали льготу. Зато за воду 100 процентов взяли.

- Почему?

- Говорят, что весь бардак из-за Мосгортепла...

## ОТСЕБЯТИНА

Начатое лучше довести до конца по свежим следам, решаем мы с Олегом Павловичем. И отправляемся в злокозненное Мосгортепло. Только теперь оно называется Горэнергобыт ОАО «МОЭК». Там находим экономиста-операциониста 1-й категории Елену Литовченко, согласную ответить на наши вопросы.

- Почему в ЕИРЦ «Алтуфьево» требуют от Олега Павловича договор с вами? - спрашиваем Елену Ивановну.

Для Литовченко эта претензия - не новость.

- Они считают, что мы - подрядная организация. Но мы ресурсники.

- В бумаге, которую они выдают желающим установить в квартире счетчики жителям района, написано: «При себе иметь... договор с Мосгортеплом» и «Расчет за ХВС и ГВС по квартирным приборам учета производится при условии заключения двух договоров, т.е. ГУП ДЕЗ Алтуфьевского района и Мосгортеплом»...

- Отсебятина! - восклицает Елена Ивановна. - С января 2006 года все полномочия у ДЕЗов. Мы обслуживаем два района - Отрадное и Алтуфьевский. В Отрадном расчет делают как положено. В Алтуфьевском - иная картина. Что могу посоветовать? Поднимитесь в ЕИРЦ на второй этаж, к Анатолию Петровичу Колючкину, начальнику ЕИРЦ СВАО. Пусть объяснит: почему в Отрадном жителям по приборам считают, в Бибиреве считают, в Лианозово считают, а в Алтуфьево не считают?.. На Алтуфьевский ЕИРЦ очень много жалоб. Они людям отказывают, ссылаясь на то, что нет договора с нами. Но его не должно быть! Посмотрите договор Отрадного. Там написано: заключен трехсторонний договор: ДЕЗ, собственник жилья и организация, имеющая лицензию на установку и обслуживание приборов учета. В Алтуфьевском не так...

## БРЕД

Предлагаю Олегу Павловичу дождаться обещанного мадам Тимошиной, потому повременить с публикацией его жалобы и редакционного комментария к ней. Он соглашается, заверив, что будет держать меня в курсе событий.

Спустя месяц Олег Павлович звонит и говорит, что есть новость.

- После нашего визита в ЕИРЦ и Горэнергобыт я написал в ЕИРЦ еще одно письмо: попросил все-таки сделать перерасчет потребленной воды. И знаете, что мне ответила зам начальника ЕИРЦ? «У вас разница всего-то 200 рублей». - «Не 200, а 400 - за два месяца», - уточнил я размер переплаты. А она: «Вам 200 рублей жалко?» Я: «Жалко, конечно. Зачем платить лишнее? Буду платить только за то, что потребил». Она: «Займите у кого-нибудь». «Я в жизни ни у кого не занимал, - ответил я. - И не хочу». «Я вам дам 200 рублей, - сказала она. - Когда



КОЛЛАЖ АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

тельно растущие объемы - и суммы оплаты - якобы потребляемой ее семьей воды, решила установить квартирные счетчики и жить по замечательному закону, согласно которому платят за потребленное. В ДЕЗе ее направили к начальнику технического отдела, принимающему граждан района по понедельникам и четвергам.

- В четверг у них прием с 16.00 до 20.00, - рассказывала позже автору этих заметок Валентина Алексеевна. - Я пришла в 18.00. Там был человек лет тридцати пяти в коричневом. Увидел меня и говорит: «Чего пришла?» Я спрашиваю: «Как вас зовут?» Не называется. Отвечает: «Иди отсюда»...

Так - с хамства мелкого чиновника - и у гражданки Шаговой началась эпопея установкой квартирных приборов учета.

Валентина Алексеевна - человек настойчивый. Приборы установила. Заплатила, кстати, 4,5 тысячи рублей. Получив необходимые документы, приходит в ДЕЗ. К «безымянному» начальнику технического отдела. Тот выкладывает перед ней последние листы договора с ДЕЗом - на оплату услуг по водоснабжению и водоотведению по показаниям квартирных приборов учета - на подпись. «А где листы 1 и 2?» - удивляется Валентина Алексеевна. «Зачем вам?

Свиблова, не сделавшего конкретную ссылку на постановление. «Из договора не ясно, какую долю положительной разницы мне нужно будет оплачивать», - пояснит мне позже Валентина Алексеевна. Выходит, сетует она, приборы установила, но рассчитываться по такому договору нельзя - западня, да и только...

## СОСЕД ПО НЕСЧАСТЬЮ

Ощущение попавшего в ловушку не из приятных: словно в кандалах ходишь. Вот и гражданочка Шагова ходит удрученная, сообщая, что бы такое предпринять, чтобы из договорного капкана выбраться. Ходит день. Ходит другой. На третий сталкивается в лифте с соседом по подъезду. И при этом замечает, что смотрит он на нее с каким-то странным интересом. Валентину Алексеевну охватывает еще большее смущение. А сосед вдруг говорит: «У вас проблемы со счетчиками». Пораженная его пронзительностью, Валентина Алексеевна рассказывает все как на духу: и о непомерных кубометрах воды, и о договорной ловушке, и о хамстве начальника технического отдела. «Хамство - товарный знак коммунальщиков Свиблово», - мрачно подводит черту под историей гражданки Шаговой сосед. И в подтверждение сво-