

В «Энергосбыте» требуют оплаты, сами не зная за что

В редакцию «Вестей» обратился житель краевого центра, который принес с собой удивительный документ. Это так называемая «мультиквитанция» – так уже больше года именуют в ПАО «Камчатскэнерго» единый счет за отопление, горячую воду и электричество. С 1 января прошлого года такие составляет «Энергосбыт» с помощью программного комплекса «МЕКОМС».

Мы уже много раз писали о проблемах, связанных с внедрением этой компьютерной системы. Но такого видеть еще не приходилось. В квитанции, которую показал нам недоуменный читатель, значилась среди прочих графа «Неизвестная услуга». Причем заплатить непонятно за что энергосбытчики потребовали ни много, ни мало, 1488 рублей 27 копеек. Получатель счета был, мягко говоря, шокирован как начисленной суммой, так и ее обоснованием. Если составители квитанции сами не знают, за что требуют крупную сумму, можно ли назвать это иначе, чем вымогательством?

Глядя на подобные методы сбора денег с потребителей коммунальных услуг, мы решили вернуться к теме о выставлении квитанций за свет, ГВС и тепло и напомнить читателям «Вестей» эту слишком затянувшуюся историю.

Нелепый бизнес-процесс

Все началось с того, что в начале 2016 года занимающее монопольное положение на рынке ПАО «Камчатскэнерго» решило самостоятельно подсчитывать стоимость своих услуг и выставять счета потребителям. Ранее этим занималось муниципальное автономное учреждение «Расчетно-кассовый центр» (РКЦ), который занимался как расчетом оплаты, так и распечаткой квитанций. Но в связи с внедрением программы «МЕКОМС» с 1 января прошлого года агентский договор между «Камчатскэнерго» и РКЦ был расторгнут.

Тогда камчатские энергетические боссы наперебой обещали потребителям, что их жизнь теперь наладится и все будет замечательно. В декабре 2015 года генеральный директор ПАО «Камчатскэнерго» Сергей Кондратьев говорил: «Мы стремимся сделать процесс энергопотребления максимально интерактивным, где конечный потребитель выступает участником сквозных бизнес-процессов энергопотребления, а не пассивным наблюдателем». Тогда же он гарантировал корректность расчетов и высокое качество обслуживания жильцов.

Не скупился на обещания и директор «Энергосбыта» Дмитрий Гусев: «Единую квитанцию от энергетиков граждане получают уже во второй раз. Особых нареканий от абонентов не поступало. Наше программное обеспечение гарантирует прозрачность полного цикла обслуживания потребителей».

Сегодня можно смело сказать, никакой интерактивной прозрачности у энергетиков не получилось. Мы видим счет почти на полторы тысячи рублей за «неизвестную услугу» и необъяснимо возросшие коммунальные платежи. По нашему мнению, называть такие вещи «сквозными бизнес-процессами», как минимум, смешно.

Между тем, это далеко не первый случай, когда программа «МЕКОМС», на разработку и внедрение которой потрачено несколько миллиардов рублей, вызывает не просто «особые нарекания», как говорил господин Гусев, а массовое возмущение населения. Народ брал штурмом здание «Энергосбыта». В первый же месяц работы комплекса он дал сбой, в результате чего люди увидели в квитанциях на оплату электроэнергии суммы, превышавшие предыдущие в 4-6 раз. Некоторым и вовсе пришли счета на суммы от 500 тысяч до 4 миллионов рублей. Сейчас, как видим, ситуация не улучшилась.

«МЕКОМСом» по расчетам

Постоянные технические неполадки в работе «МЕКОМСа» – внушительная, но, пожалуй, не главная проблема «Энергосбыта» и ПАО «Камчатскэнерго». Гораздо большую головную боль у потребителей вызвало то, что долго не удавалось наладить эффективный обмен информацией между МАУ РКЦ, где велась база на 55 тысяч лицевых счетов, поставщика тепловой и электрической энергии ПАО «Камчатскэнерго» и исполнителем услуг – управляющей компанией ООО «УЖКХ».

После долгих переговоров по согласованию регламента взаимодействия вся информация по индивидуальным начислениям гражданам, которые осуществлял РКЦ, все же переключалась в «Энергосбыт». Но обратный поток информации о новых начислениях словно уткнулся в какую-то преграду. В результате РКЦ не смог рассчитать субсидии для тех жильцов, которые имеют на них право.

Свести эту информацию и установить точный размер частичной бюджетной компенсации на оплату электричества и тепла для каждого абонента, чем до сих пор занимается «Расчетно-кассовый центр», можно только зная начисленную гражданину за текущий месяц сумму. После этого субсидии перечисляются из бюджета края в муниципалитет и управляющие компании, а те, в свою очередь, рассчитываются с энергетиками. И вот вся эта система еще год назад не просто не сработала, а рухнула.

Вдобавок разработчики программы «МЕКОМС» никак не могли научить свое детище делать перерасчеты людям, подавшим соответствующие заявления. Речь идет о том, что суммы, переплаченные вследствие фактического отсутствия жильцов, или по показаниям индивидуальных приборов учета, должны быть списаны из счетов за последующие месяцы. Но несколько тысяч заявлений о перерасчетах оставались без внимания около полугода.

Платить не задумываясь?

Пока многомиллиардный «МЕКОМС» никак не получается довести до ума, жильцы продолжают жаловаться на «Энергосбыт» (филиал ПАО «Камчатскэнерго»). Ниже приводим выдержки из заявлений.

От жителя дома на улице Толстого, 3: «...В квитанциях не указывают мои показания по статье горячее водоснабжение... я переплачиваю... мои права нарушены...».

От жителя дома на улице Атласова, 25: «На протяжении четырех месяцев в платежных документах «Энергосбыта» не отображаются данные индивидуальных приборов учета по ГВС, передаваемые потребителями... На письменное обращение ответ не получен...».

Подобные действия не только нарушают права потребителей, но также позволяют скрывать реальную стоимость оказанной услуги и завышать ее по своему усмотрению...».

Действительно, обращения граждан большей частью остаются вообще без ответа. А если таковой и направляется заявителям, то смысл его, как правило, сводится к тому, что «выявлен сбой в программном продукте, и в адрес разработчиков направлена заявка на выявление причин возникновения ошибки». Вот только ошибок этих «МЕКОМС», на наш взгляд, совершает слишком много для того, чтобы его вообще можно было запускать в работу.

Стоит ли напоминать, что компьютерная небрежность затрагивает самые дорогостоящие статьи расходов на содержание жилья: отопление, горячее водоснабжение и электроэнергия. В тех случаях, когда в ежемесячной квитанции проставлена полумиллионная сумма, всем сразу понятно, что налицо ошибка в расчетах. Но как быть, если начисления завышены, но разница не настолько заметна? Кажется, что в подобных ситуациях энергетики предлагают потребителям просто поверить им на слово и, не задумываясь, платить. Даже за «неизвестные услуги».

А как иначе, если теперь из-за полного отсутствия информации невозможно проверить начисления? Финита ля комедия. Сами производим, сами продаем и сами себя контролируем. Полный простор для бессовестного обмана населения. Причем, качество предоставляемых услуг по-прежнему оставляет желать много лучшего.

Но это уже другая история.

Дмитрий ЧЕРНОВ