

ДИСПЕТЧЕР НАШЕГО ДОМА



ВЛАД ВЕЛИРСКИЙ

Влад Велирский

Диспетчер нашего дома

«Автор»

2026

Велирский В.

Диспетчер нашего дома / В. Велирский — «Автор», 2026

Тамара Круглова вышла на пенсию, но дом её не отпустил. Она знает, у кого заедает дверь, какой стояк заговорит первым и кому нужно позвонить ночью. Пока новая цифровая система закрывает неудобные заявки, бывшая диспетчерка тайно исправляет ошибки — чужими ключами, старым доступом и советами, которые нигде не записаны. Её помощь приносит результат, но лишает соседей права соглашаться, отказываться и понимать, кто решил за них. Когда весеннее подтопление приближается к электрощитовой, Тамаре предстоит сделать самое трудное: не угадать верный ответ, а вовремя отозвать опасный совет и доверить работу другим. «Диспетчер нашего дома» — тёплый социальный роман о соседях, границах заботы и доме, который учится жить без единственного незаменимого хранителя.

© Велирский В., 2026

© Автор, 2026

Содержание

От автора	5
Глава 1. Последний журнал	6
Глава 2. Закрыто автоматически	12
Глава 3. Пакет у батареи	18
Глава 4. Чужой пароль	25
Глава 5. Совет без кворума	32
Глава 6. Ночная капля	39
Глава 7. Ключи от всех дверей	46
Конец ознакомительного фрагмента.	52

Влад Велирский

Диспетчер нашего дома

От автора

В каждом большом доме есть человек, которому сообщают о нём больше, чем кому-либо другому. Что в третьем подъезде опять не закрывается дверь. Что на девятом этаже пахнет сыростью. Что пожилая соседка несколько дней не забирает почту, а молодой отец по ночам греет детскую электрическим обогревателем, потому что батарея едва тёплая. Такие сведения приходят как бытовые мелочи, но вместе образуют особую карту: не план здания, а рисунок его повседневной жизни.

Диспетчер слышит дом раньше, чем видит его. По звонку, паузе, повторной заявке, по раздражению человека, который третий раз объясняет одно и то же. Эта работа кажется незаметной, пока выполняется хорошо. Когда вода перекрыта вовремя, дверь открывается, а мастер приходит по нужному адресу, происшествия словно не существовало. От него остаётся только короткая отметка: исполнено.

Но за словом «исполнено» легко потерять вопрос: кто именно решил, что помощь была нужна, правильна и закончена?

Эта книга — о границе между заботой и властью. Она проходит не там, где один человек добрый, а другой равнодушный. Чаще оба хотят полезного результата, но по-разному отвечают на неудобные вопросы. Можно ли войти без разрешения, если внутри течёт вода? Можно ли говорить от имени соседа, если знаешь его много лет? Становится ли нарушение допустимым, когда всё закончилось хорошо? И остаётся ли опыт ценным, если его владелец отказывается объяснить, передать и проверить то, что знает?

Мне хотелось посмотреть на дом не как на декорацию для случайных встреч, а как на общее устройство, которое ежедневно требует маленьких решений. Здесь нет чудесного хранителя, способного один поддерживать все трубы, двери, лифты и человеческие связи. Нет и бездушной машины, виноватой во всех ошибках. Бумажный журнал может хранить память и заблуждение. Цифровая система может сделать решение видимым и одновременно не заметить того, что не помещается в её поля. Личная договорённость иногда спасает время, а иногда лишает человека права отказаться.

Люди в этом романе не обязаны полюбить друг друга, чтобы действовать сообща. Им достаточно научиться точнее формулировать просьбу, честно отмечать неизвестное и оставлять возможность сказать «нет». Такое сообщество не похоже на идеальную семью. Оно требует больше труда: правила приходится обсуждать, обязанности — распределять, а благодарность не выдаёт пожизненного разрешения вмешиваться.

«Диспетчер нашего дома» — художественное произведение. Город Ладожин, дом, управляющие организации, сервис «ДомЛиния» и персонажи вымышлены. Бытовые и аварийные обстоятельства служат сюжету и не являются практической инструкцией. В реальной опасной ситуации решения должны принимать ответственные службы и специалисты, располагающие доступом к объекту и полной информацией.

Дом узнают не по тому, кто в нём незаменим. Наверное, вернее спросить иначе: может ли нужное знание пережить смену человека, а помощь — остаться помощью после того, как у каждого появилось право участвовать в решении?

Ответ в этой истории складывается не из благодарственных речей. Он появляется в заявках, ключах, отказах, ночных звонках и одном окне, где свет должен уметь выключить не только тот, кто всегда считал себя последним дежурным.

Глава 1. Последний журнал

В семь пятьдесят две Тамара Гавриловна поправила настенные часы на три минуты вперёд.

Часы не отставали. Просто в диспетчерской время всегда должно было приходить раньше людей: аварийная бригада — раньше воды в электрощитовой, слесарь — раньше второго звонка, сменщик — раньше того, как ты успеешь решить, что он уже опоздал.

Сегодня сменщик пришёл в семь пятьдесят девять.

— Вадим Серов, — представился он, хотя его имя было напечатано на пропуске. — Доброе утро.

Он оказался худым молодым человеком с мокрым капюшоном и рюкзаком, слишком большим для дежурства. Снял куртку, оглядел узкую комнату, два монитора, старый щит с лампочками и стеллаж с журналами.

— Зонт надо раскрывать в коридоре, — сказала Тамара. — Здесь линолеум вспучивается.

Вадим посмотрел на сложенный зонт, с которого уже натекала тёмная запятая.

— Сейчас вытру.

— Сейчас уже впиталось.

Он всё-таки достал бумажную салфетку и присел. Тамара отметила, что спорить не стал. Полезное качество для первых двух смен. На третью человеку полагалось начать задавать вопросы.

Дверь открылась снова, и вместе с морозным воздухом вошла Марина Коваль. На ней было тёмно-зелёное пальто без единой снежинки и выражение человека, который умеет приезжать заранее, даже когда приезжает позже Тамары.

— Доброе утро. Все в сборе — прекрасно. Тамара Гавриловна, начнём передачу?

— Мы её начали двадцать лет назад, — ответила Тамара. — Сегодня вы только расписываетесь.

Марина положила на стол тонкую папку. В папке были акт, список имущества и лист с крупным заголовком «Переход на сервис “Дом.Линия”». Бумаги пахли принтером. Старые журналы пахли пылью, батарейной краской и руками.

Тамара села перед раскрытым журналом за февраль. В последней строке её смены стояло: «07:34, кв. 118, слабый нагрев прибора, повторная проверка после развоздушивания». Под строкой оставалось почти полстраницы.

— Это переносим? — спросил Вадим.

— Это исполняем.

— Я про заявку. В систему.

— Если прибор к обеду не нагреется, переносите. Если нагреется — закрываете после звонка жильцу. Не до звонка.

Марина придвинула к нему клавиатуру.

— В новой системе повторная проверка создаётся автоматически. Здесь важнее корректно выбрать категорию.

— Категория не позвонит в сто восемнадцатую, — сказала Тамара.

— Позвонит оператор.

— Значит, запишите Вадиму, чтобы позвонил.

Марина коротко выдохнула, но улыбнулась. Она улыбалась не для того, чтобы смягчить слова, а чтобы обозначить: разговор ещё находится в деловых пределах.

— Для этого мы и проводим передачу. Ваш опыт будет учтён в регламенте.

— Опыт, который учтён в регламенте, называется регламентом. А пока он у меня вот здесь.

Тамара постучала ногтем по журналу.

На экране Вадима открылась голубовато-серая страница «Дом.Линии». В левом углу вращался кружок. Потом появились прямоугольники: «Новые — 3», «В работе — 7», «Ожидают подтверждения — 4». Дом, который ещё вчера помещался в одном телефонном звонке и двух страницах почерка, разложили по цветным карточкам.

— Три новых за ночь? — спросила Тамара.

— По всем объектам участка, — пояснила Марина. — Ваш дом пока единственный с круглосуточным постом, но оператор видит общую очередь.

— Пока?

Марина перелистнула акт.

— Вопрос расписания обсуждается отдельно. Сегодня передача имущества.

Тамара посмотрела на неё поверх очков. Вадим сделал вид, что изучает карточку с заявкой. Получилось плохо: уши у него порозовели.

Они пошли по списку. Два монитора, системный блок, телефонный аппарат, радиостанция, шкаф металлический, ключница настенная. На слове «ключница» Тамара встала.

Связки висели на крючках в три ряда. Красные бирки — технические помещения, синие — подъезды, белые — комнаты общего доступа. Тамара снимала каждую, называла дверь, ждала, пока Вадим найдёт строку, и только потом передавала.

— Красный семнадцать?

— Старый вход в тепловой узел.

— В ведомости написано «не используется».

— Дверь не знает, что она не используется.

— Но ключ подходит? — спросила Марина.

— В ноябре подходил.

— Проверка когда была?

— В ноябре.

— Значит, так и фиксируем: сведения на ноябрь, требуется проверка.

Тамара хотела сказать, что проверять исправный ключ — это занятие для тех, кто не умеет запоминать замки. Но Вадим уже аккуратно вписал примечание. Не «ключ подходит», а именно «со слов Т. Г. Кругловой, подходил в ноябре». Её имя оказалось не знанием, а источником знания. Почему-то это обидело сильнее, чем коробка для личных вещей под столом.

К половине десятого осталось проверить журналы.

На стеллаже их было тридцать восемь. Последние шесть лет — в твёрдых чёрных обложках, более старые — в синих, с разлохмаченными корешками. Тамара знала, где искать декабрьскую течь второго стояка, когда впервые заело дверь двенадцатого этажа и кто из мастеров перепутал в акте правое крыло подвала с левым. Она не искала — рука сама вытягивала нужный том.

Марина пересчитала журналы дважды.

— По описи тридцать семь.

— Значит, опись неверная.

— Или один лишний.

— У дома не бывает лишней памяти.

Лишним оказался тонкий журнал за позапрошлый март. После аварии его завели отдельно, потому что основной промок: страницы пошли волнами, чернила расплылись. Тамара переписала сохранившиеся записи по копиям нарядов, а потом продолжила вести оба — один официальный, другой для уточнений.

— Вот это и есть проблема, — сказала Марина, раскрыв тонкую тетрадь. — Два источника, и ни на одном не указано, какой главный.

— Главный тот, где правда.

— А если записи расходятся?

— Тогда надо разбираться, а не выбирать тетрадь потолще.

Вадим стоял рядом, держа журнал так бережно, словно страницы могли пожаловаться Тамаре на нового хозяина.

— Здесь пометки карандашом, — сказал он. — «Слышно только ночью». Это тоже переносить?

— А ночью у вас ушей не будет?

— Будут. Я спрашиваю, куда.

Тамара посмотрела на экран. В «ДомЛинии» были адрес, категория, описание и приоритет. Поля «слышно только ночью» не было. Можно было вписать в описание. Можно было вписать всё что угодно, а потом это всё равно обрезалось после трёх строк.

— Заведите отдельную памятку, — сказала она.

— Неформальные памятки мы не заводим, — сразу ответила Марина. — Добавим тип наблюдения в комментарий. Если он повторяется, сформируем изменение в карточке объекта.

— Пока вы сформируете, дом состарится ещё на год.

— Поэтому мы просили вас передать сведения заранее.

Слово «просили» было несправедливым. Ей присылали таблицу. Таблица содержала сто двадцать строк, и в каждой надо было выбрать «да», «нет» или «не применимо». Тамара заполнила её за один вечер, после чего получила письмо: «Благодарим, данные приняты». Ни одного вопроса. Будто можно принять дом, как посылку.

Она подошла к шкафу за своей кружкой. За кружкой лежала общая тетрадь в клетку — не служебный журнал, а копия, которую она вела дома последние три месяца. Сначала для того, чтобы подготовить передачу. Потом потому, что в официальном журнале запретили оставлять длинные примечания. В копии были адреса заявок, даты, звуки, совпадения и её собственные вопросы. Без фамилий жильцов и телефонных номеров, говорила она себе. Только то, что относилось к дому.

Тетрадь легко вошла между кулинарной книгой и старым шарфом в коробке.

Тамара прикрыла её кружкой.

— Личные вещи проверим? — спросила Марина.

— Вы мне ещё акт на тапочки составьте.

— Я спрашиваю, не осталось ли среди них имущества подрядчика.

— Не осталось.

Это было правдой, если считать сведения не имуществом, а памятью. Если считать иначе, правдой не было почти ничего из того, чем она занималась последние годы.

В одиннадцать пятнадцать Вадим принял смену. Подпись у него оказалась крупная, уверенная, с длинной чертой. Тамара расписалась рядом — узко, чтобы не задеть следующий столбец.

Марина протянула ей второй экземпляр акта.

— Спасибо за передачу. Если возникнут вопросы, мы свяжемся официально.

— Телефон на стене знаете?

— Знаем.

— Номер аварийной бригады не на стене. Он в красной папке, потому что на стене старый.

Вадим поднял красную папку.

— Уже нашёл.

Тамара кивнула. Ей хотелось поправить его стул: левое колёсико попадало в выемку линолеума, и через два часа начинала болеть спина. Она не поправила.

У двери Марина сказала:

— Тамара Гавриловна, правда спасибо. И постарайтесь отдохнуть. Дом теперь наша ответственность.

— Дом всегда ответственность тех, кто в нём живёт.

— Обслуживание — наша.

— Посмотрим.

— Нет, — сказала Марина всё с той же деловой улыбкой. — Не посмотрим. Вы обещали не вмешиваться в работу смены.

Вадим опустил глаза к экрану.

Тамара взяла коробку.

— Я помню, что обещала.

На улице шёл мелкий колючий снег. От диспетчерской до её подъезда было сто восемьдесят четыре шага, если не обходить детскую площадку. Сегодня Тамара обошла. У песочницы стоял фургон доставки, у третьего подъезда спорили две женщины, а на козырьке лежала ледяная корка, о которой следовало сообщить дворнику. Тамара увидела всё это и никому не сказала.

Дома коробка оказалась нехстати большой. Она поставила её на кухонный стол, достала кружку, запасные очки, пачку чая, маленький отвёрточный набор, две фотографии и кулинарную книгу, которую ни разу не открывала на работе.

На дне лежала тетрадь.

Тамара вынула её и положила рядом с телефоном.

Потом переставила в кухонный ящик.

Потом достала обратно.

В полдень ей позвонил сын.

— Мам, поздравляю с первым свободным днём.

— Он наполовину рабочий.

— Тем лучше. Что будешь делать?

— Обедать.

— А после?

— Илья, у людей после обеда бывает ужин. Не всем требуется программа культурной реабилитации.

Он засмеялся, но с небольшой задержкой.

— Я вечером заеду.

— Не надо. У тебя пятница.

— Именно поэтому могу.

— Я сказала: не надо.

— Хорошо. Тогда завтра позвоню.

Она положила трубку и разозлилась на него за то, что он согласился слишком легко.

К четырём часам Тамара вымыла холодильник, перебрала аптечку и пришила пуговицу к пальто. В пять включила радио, в пять десять выключила. В диспетчерской к этому часу дворник обычно приносил подписи, школьники начинали звонить в домофоны наугад, а жильцы возвращались домой и обнаруживали всё, что ломалось без свидетелей в течение дня.

В шесть двадцать семь в стене раздался стук.

Не громкий. Два коротких удара, пауза, ещё один. Потом по трубе прошло дребезжание, словно внутри перекатали монету.

Тамара замерла у раковины.

Дом был полон звуков, которые не означали ничего. Двери, лифт, шаги, чужие стиральные машины. Но этот стук она слышала в январе, перед тем как в сто восемнадцатой пожаловались на слабый нагрев батареи. Тогда мастер сказал: воздух в стояке. Выпустил, отметил исполнение. Через неделю стук вернулся.

Тамара подошла к батарее и приложила ладонь. Верх был горячим, низ заметно холоднее. Это ещё ничего не доказывало.

Она открыла кухонный ящик.

В копии журнала нашлась запись: «18.01, после 22:00, 2 коротких + 1, стояк 4–6 этажей; проверить после повторного развоздушивания». Ниже — сегодняшняя строка про квартиру 118.

Можно было позвонить в диспетчерскую. Как жительница. Назвать квартиру, описать звук, дожидаться номера заявки. Марина не запрещала жильцам сообщать о неисправностях.

Но Вадим узнает голос. Или не узнает — и тогда ещё хуже. Запишет «стук в батарею» вместо последовательности, отнесёт к бытовому шуму, закроет после ответа системы. Придётся объяснять. А объяснение неизбежно прозвучит как инструкция.

Тамара достала телефон. Приложение «ДомЛиния» она установила неделю назад и сразу убрала значок с главного экрана. Теперь пришлось искать его среди калькулятора, погоды и магазина.

«Адрес».

Она указала свой.

«Категория».

Отопление. Шум. Другое.

«Опишите проблему».

Тамара набрала: «В стояке отопления повторяется металлический стук: два коротких удара, пауза, один удар, затем дребезжание. Ранее совпадало со слабым нагревом прибора в квартире 118. Просьба проверить повторную заявку после выполненных работ».

Прочитала и стёрла последние пять слов. Слишком служебно.

Набрала: «У соседей сегодня уже была проблема с отоплением».

Стёрла «у соседей». Она не имела права сообщать за них.

Оставила только звук и холодный низ своей батареи.

Кнопка «Отправить» была зелёной. Над ней стояла галочка: «Не отображать мои данные другим жильцам». Это не означало анонимности для оператора. Ниже мелкими буквами предлагалось выбрать обратный звонок или переписку.

Тамара выбрала переписку. Вадим не услышит голос.

Она нажала кнопку.

Заявке присвоили номер 10483 и средний приоритет. На экране появилось: «Похожие обращения могут быть объединены автоматически».

Почти сразу пришёл ответ оператора:

«Добрый вечер. Уточните, сохраняется ли нагрев помещения в пределах нормы?»

Тамара посмотрела на часы. Ответ занял сорок одну секунду. Быстро. Слишком быстро, чтобы можно было придаться.

Она набрала: «Термометра нет. Верх батареи горячий, низ холодный. Стук повторился три раза за десять минут».

Три раза было правдой уже через секунду: труба снова ударила — дважды, помолчала, ударила ещё раз.

Вадим ответил: «Принято. Связываю с действующей заявкой по стояку. Проверка назначена до 12:00 завтра».

Тамара прочла сообщение дважды. Он нашёл утреннюю запись. Не закрыл, не потерял, не перепутал подъезд. Сделал ровно то, чему она собиралась его учить.

Ей следовало убрать телефон и сварить суп.

Вместо этого она открыла копию журнала и напротив сегодняшней даты написала номер 10483. Потом добавила время ответа — 18:31 — и фамилию оператора, хотя в приложении была только буква «В.».

Чернила легли ровно.

Тамара закрыла тетрадь. Обещание она нарушила не тогда, когда отправила заявку: жильцы имели право жаловаться на холодную батарею. Она нарушила его сейчас, когда внесла чужую смену в свой тайный журнал и снова назначила себя человеком, который будет проверять проверяющих.

За стеной труба умолкла.

В тишине холодильник щёлкнул реле, лифт остановился этажом выше, кто-то уронил ключи на лестничной площадке. Дом продолжал докладывать ей обо всём подряд.

Тамара провела ладонью по чёрной обложке и сказала вслух:

— Только до завтра.

Тетрадь, разумеется, не возразила.

Глава 2. Закрото автоматически

В шесть сорок утра Тамара проснулась от тишины.

Ночью она дважды слышала стук в трубе и оба раза смотрела на телефон. Заявка №10483 оставалась в работе. К полуночи рядом с ней появился серый значок связи: «Объединено с обращением №10461». Тамара решила, что это и есть обещанная проверка. В шесть сорок карточки не было.

Она нашла её через историю.

«Статус: закрыто автоматически. Причина: дубль. Результат работ смотрите в основном обращении».

Номер основного обращения приложению не показывался.

Тамара села на кровати и прислушалась. Стояк молчал. Батарея была горячей сверху и едва тёплой снизу. За окном дворник скрёб лопатой наст, лифт пошёл вниз, на лестнице хлопнула дверь. Всё это могло означать, что проблема исчезла. Или что она ждёт вечера, когда расход снова изменится.

Нормальный житель увидел бы слово «закрыто» и занялся завтраком.

Тамара открыла переписку.

«Работы выполнены?» — написала она.

Ответил не Вадим, а автоматическая строка: «Обращение закрыто. Для новой проблемы создайте новую заявку».

Она создала новую.

В описании указала прежний номер и попросила сообщить результат проверки. Через несколько секунд экран мигнул: «Найдено похожее обращение». Приложение предложило присоединиться к существующему или продолжить. Тамара выбрала «продолжить».

«Укажите отличие новой проблемы».

Она написала: «Результат работ неизвестен, нижняя часть батареи холоднее верхней».

«Оцените температуру в помещении».

Термометра у неё по-прежнему не было. В диспетчерской лежал один, спиртовой, в верхнем ящике под скотчем. Она сама внесла его вчера в опись.

Тамара оделась, сходила в круглосуточную аптеку у остановки и купила комнатный термометр. Продащица предложила электронный, с влажностью и часами, но Тамара выбрала самый простой. Дома положила его на табурет подальше от батареи и прождала двадцать минут.

Двадцать один градус.

Приложение приняло число и немедленно сообщило: «Температура соответствует нормативному диапазону. Если проблема сохраняется, уточните категорию».

— Я вам звук уточняю, а вы мне погоду, — сказала Тамара телефону.

Она выбрала категорию «Шум». Система предложила записать аудио.

Труба молчала.

В восемь двенадцать позвонил Илья.

— Ты уже не спишь?

— Люди в восемь утра обычно не спят.

— Люди на пенсии иногда позволяют себе преступление.

— У тебя что-то случилось?

— Нет. Проверяю, как первый вечер.

Тамара посмотрела на тетрадь, открытую возле сахарницы. На странице стояли номера двух обращений и время каждой попытки.

— Тихо, — сказала она.

В трубе тут же раздались два удара.

— Что это?

— Соседи.

Она завершила звонок, включила запись в приложении и поднесла телефон к батарее. Третий удар прозвучал отчётливо, дребезжание — слабее. Потом в микрофон попал рёв кофемолки из квартиры этажом выше.

Файл длился двадцать три секунды.

Ответ пришёл через минуту: «Аудиозапись добавлена к существующей заявке. Новое обращение закрыто как дубль».

В тетради Тамара провела под номером двойную линию. Раньше двойная линия означала повторный сигнал после отметки об исполнении. Никто, кроме неё, этого правила не знал.

В девять она позвонила на общий номер.

— Диспетчерская, оператор Вадим, здравствуйте.

Он произнёс фразу чисто, но слишком быстро, словно успел устать от неё за одну смену.

Тамара молчала ровно столько, чтобы придумать другой голос, и поняла, что другой голос будет заметнее собственного.

— Здравствуйте. По заявке десять четыреста восемьдесят три.

— Назовите адрес, пожалуйста.

Она назвала.

На том конце застучали клавиши.

— Тамара Гавриловна?

— В приложении данные скрыты.

— От других жильцов, — сказал Вадим. — Оператор адрес и контакт видит. У вас две повторные заявки с утра. Температура двадцать один градус, верно?

— Заявка была не на температуру.

— На шум в системе отопления. Её объединили с обращением из сто восемнадцатой. Мастер вчера выполнил работы, жилец подтвердил нагрев.

— Кто подтвердил?

— Я не могу сообщать данные другого заявителя.

Ответ был правильный. От этого Тамаре стало ещё досаднее.

— Тогда сообщите, что именно сделал мастер.

— В комментарии: «Проведена регулировка, циркуляция восстановлена». Статус исполнено.

— Где регулировка?

— Тамара Гавриловна, я вижу только комментарий бригады.

— А звук слышите?

— Запись слышал. Там ещё кофемолка.

— Кофемолка не стучит с паузой.

— Я направил запись мастеру.

— Когда?

— Семь минут назад.

Тамара замолчала. Он снова сделал всё разумное до того, как она успела потребовать.

— И что мастер?

— Пока не ответил. Я оставляю обращение на контроле.

— Оно уже закрыто.

— В интерфейсе жильца — да. У меня есть внутренняя задача.

— Зачем тогда писать человеку «закрыто»?

Вадим тоже помолчал. На заднем плане зазвонил другой телефон.

— Потому что две карточки не могут оставаться открытыми по одной проблеме. Иначе время реагирования считается дважды.

— Стук тоже считается дважды. Ему можно.

— Я перезвоню, когда ответит мастер.

— Не надо мне перезванивать. Запишите результат так, чтобы его увидели все заявители.

— Постараюсь.

— Не постарайтесь, а запишите.

— Тамара Гавриловна, у меня ещё звонок.

— Так отвечайте.

Она положила трубку первой и сразу заметила, что поступила как человек, который считает чужую занятость недостаточно важной.

В десять пятнадцать приложение прислало уведомление: «Комментарий оператора: аудиозапись передана исполнителю. Дополнительный осмотр не назначен, параметры отопления в норме».

Стук повторился в десять двадцать две.

Тамара записала время. Потом закрыла тетрадь, убрала её в ящик и пошла в магазин. На лестничной площадке столкнулась с Ниной Андреевной из сто восемнадцатой — маленькой женщиной в пуховике цвета спелой сливы. Нина Андреевна держала мусорный пакет и связку ключей.

— Ой, Тамара Гавриловна! А я вчера вас уже не застала. Поздравить хотела.

— Батарея греет?

— Греет, спасибо. Мастер быстро пришёл.

— Что делал?

— Покрутил там что-то. Сказал, всё нормально.

— Где покрутил?

— У батареи. Или в коридоре. Я чай ставила.

— Стук слышите?

Нина Андреевна задумалась.

— Какой стук?

Из стены донеслись два коротких удара. Обе женщины повернули головы. После паузы пришёл третий.

— Вот этот.

— Я думала, ремонт у кого-то.

— Ремонт с января по расписанию стучит?

— Не знаю. Но тепло же.

Тамара могла попросить её создать новую заявку. Две квартиры — уже не один капризный прибор. Система увидела бы разных заявителей и, возможно, не закрыла бы повтор. Она уже открыла рот.

— А что надо сделать? — спросила Нина Андреевна.

Вопрос остановил Тамару. Нина Андреевна не просила помощи. Она собиралась вынести мусор и вернуться к своему чаю. Стучала труба у Тамары, запись отправила Тамара, а теперь ей хотелось поставить в нужную клетку чужое имя.

— Ничего, — сказала она. — Если у вас станет холодно или звук усилится, позвоните сами. Не от моего имени.

— Куда позвонить?

Тамара продиктовала общий номер и дождалась, пока Нина Андреевна сохранит его в телефоне. Это заняло мучительно долго: женщина трижды попадала в видеокамеру вместо контактов.

На улице Тамара не пошла в магазин. Она обогнула дом и остановилась у служебного входа, откуда выходили мастера. Это не было вмешательством. Двор общий, стоять здесь имел право любой житель.

Через двадцать минут из двери вышел Сергей Молчанов, сантехник участка. На нём была синяя куртка с потёртым светоотражающим кантом, в руке — чемоданчик.

Увидев Тамару, он остановился.

— А говорили, вы теперь свободный человек.

— Свободный не значит глухой.

— Про батарею?

— Про сто восемнадцатую.

— Там всё работает.

— Что регулировал?

Сергей посмотрел на окно диспетчерской, потом на Тамару.

— А вы сейчас кто?

— Жительница пятого этажа.

— Тогда я не обязан вам рассказывать про чужую квартиру.

— У меня тот же стояк.

— Вот про вашу и оформляйте.

— Оформила. Закрыли дублем.

— Значит, связали.

— Связали так крепко, что результата не видно.

Сергей поставил чемоданчик на снег.

— Нагрев есть?

— Есть.

— Температура в комнате?

— Двадцать один.

— Течь?

— Нет.

— Тогда что вы хотите от выезда?

— Чтобы ты услышал звук не на записи с кофемолкой.

Он усмехнулся.

— Так бы сразу и сказали.

— Я сказала в заявке.

— В заявке написано «металлический стук». Это может быть расширение трубы, крепление, чужая дрель, ложка в кружке. Мне за каждую ложку приезжать?

— Два коротких, пауза, один. После изменения циркуляции. Повторяется на четвёртом, пятом и, вероятно, шестом.

Сергей перестал улыбаться.

— Откуда про четвёртый и шестой?

Тамара почувствовала, как тетрадь, оставленная в кухонном ящике, будто потяжелела на расстоянии.

— Раньше слышала.

— Когда раньше?

— В январе.

— В журнале есть?

— Должно быть.

— «Должно быть» или есть?

Она могла назвать дату. Восемнадцатое января, после двадцати двух. Могла рассказать о пометке «4–6 этажей». Тогда Сергей спросил бы, откуда она помнит строку, которую офи-

циально никто не переносил. Или решил бы, что это её обычная память — та самая, которую Марина вчера превратила в источник с датой проверки.

— Есть похожая запись, — сказала Тамара. — Точную пусть оператор найдёт.

— Тогда через оператора и вызывайте.

Сергей поднял чемоданчик.

— Серёж.

— Я на другой вызов опаздываю.

— Пять минут. Просто послушать.

— Если я зайду без наряда и что-то случится, в системе меня возле вашего стояка не было. Вы потом скажете: я же только попросила послушать. А отвечать мне.

Тамара знала, что он прав. Раньше такие пять минут случались каждый день. Она звонила мастеру напрямую, тот заходил по пути, а заявку оформляли потом — если требовалась деталь или подпись. Сэкономленное время считалось доказательством хорошей работы. Время, когда ничего не случилось, нигде не считалось.

— Я создам новую, — сказала она.

— Создайте не дубль. Укажите, что нужен осмотр крепления в вашей квартире из-за повторяющегося шума. Не пишите диагноз за меня.

— Я не ставлю диагноз.

— Вы этажи уже назначили.

Он ушёл к соседнему подъезду.

Тамара вернулась домой и создала третью заявку. Написала ровно то, что велел Сергей: «Прошу осмотреть доступный участок системы отопления в моей квартире из-за повторяющегося металлического шума. Диагноз неизвестен». Слова «диагноз неизвестен» раздражали её своей беспомощностью, зато новая категория оказалась «Осмотр оборудования в квартире».

Система присвоила номер 10517 и не нашла дублей.

Через восемь минут позвонил Вадим.

— Тамара Гавриловна, по новой заявке возможен осмотр сегодня с четырнадцати до шестнадцати. Подтверждаете доступ?

— Подтверждаю.

— Исполнитель Сергей Молчанов.

— Знаю.

— Он просил записать, что осмотр проводится только в вашей квартире. Если понадобится доступ в другие помещения, оформим отдельно.

— Записал по моей просьбе или по своей?

— Это важно?

— Для журнала — да.

Вадим выдержал паузу.

— По просьбе исполнителя, подтверждено оператором. Я добавил в комментарий. Видите?

Комментарий появился на экране. Тамара прочла его и неожиданно почувствовала облегчение: у действия теперь были границы, автор и время.

— Вижу.

— Тогда до шестнадцати. И ещё: утреннее обращение не исчезло. Оно прикреплено к основной заявке, просто приложение показывает это неясно. Я отправил запрос разработчикам интерфейса.

— Они придут чинить батарею?

— Нет. Они сделают так, чтобы вы видели, кто её чинит.

— Сначала пусть сделают так, чтобы ты видел, что стук повторяется, а не дублируется.

— Я добавил три временные отметки с вашей записи.

Тамара посмотрела в свою тетрадь. Три отметки были и там.

— Все?

— Все, которые вы сообщили.

Она не сообщила ещё две ночные.

— Хорошо, — сказала Тамара.

После звонка она вписала номер 10517, но фамилию Вадима добавлять не стала. Он сам оставил её в системе. Рядом с двумя линиями поставила вопросительный знак: означал ли повторение шум или усиление сигнала, пока не знал никто.

В четырнадцать двадцать Сергей пришёл по официальному наряду. Осмотрел батарею, крепления и доступный участок трубы, ничего не разбирая. Стук при нём не повторился.

— Сейчас всё в допустимом состоянии, — сказал он. — Но запись я приложу. Если звук вернётся вечером, не создавайте четвёртую карточку. Добавьте время в эту.

— А если она закроется?

— Я оставлю до завтра на наблюдении.

— В системе?

— В системе.

Он показал экран рабочего телефона. В карточке стояло: «Не закрывать автоматически до 12:00 следующего дня. Требуется наблюдение повторяемости».

Тамара прочла дважды.

— Вот так с самого начала нельзя было?

— Можно было, если бы с самого начала была заявка на наблюдение у вас, а не спор о выполненной работе у соседки.

— Это один стояк.

— Может быть. А может, два разных явления. Пока не проверили, не склеивайте их лучше системы.

Когда Сергей ушёл, Тамара открыла тайный журнал. Рядом с январской записью она хотела поставить ссылку на новую заявку, но остановилась. Сергей не подтвердил, что звуки связаны. Впервые за много лет ей пришлось выбрать не между «исполнено» и «не исполнено», а между знанием и сходством.

Она написала: «Связь не установлена».

Эти три слова заняли меньше половины строки и оставили после себя неприятно много пустого места.

Глава 3. Пакет у батареи

На следующий день в половине двенадцатого заявка №10517 всё ещё оставалась открытой. За ночь батарея не стукнула ни разу. Тамара просыпалась дважды, лежала и слушала тишину, которая при свидетелях всегда умела выглядеть исправностью.

В одиннадцать сорок Сергей написал в карточке: «Повторный шум не зафиксирован. Видимых отклонений нет. Обращение закрыто после периода наблюдения».

Тамара поставила в своём журнале время и не стала добавлять «не устранено». Не было доказательств, что устранять вообще что-то требовалось. От этого аккуратная запись казалась ей капитуляцией.

Она убрала телефон экраном вниз и принялась мыть чашку. Внизу хлопнула подъездная дверь, затем кто-то несколько раз дёрнул ручку тамбура. Домофон в квартире молчал. Через минуту на площадке послышались быстрые шаги, остановились этажом ниже и вернулись.

Тамара открыла дверь прежде, чем успела решить, зачем.

У лифта стоял молодой человек в чёрной куртке с жёлтым прямоугольником на спине. В одной руке он держал телефон, другой прижимал к боку плоский картонный пакет. На шапке таяли снежинки.

— Сто двадцать шестая где? — спросил он, увидев Тамару.

— На восьмом этаже.

Он посмотрел на табличку возле лифта, потом на экран.

— А я на шестом.

— Здесь сто двенадцатая. Нумерация по шесть квартир на площадке. Вам ещё два этажа.

— Лифт не едет.

Тамара нажала кнопку. Над дверью горела красная восьмёрка и не менялась.

— Держат дверь, — сказала она. — Или грузят.

— У меня получательница трубку не берёт. Роза Львовна. Вы не знаете?

Знала. В доме была одна Роза Львовна — сухонькая, всегда в берете, даже летом носившая в сумке складной дождевик. Тамара помнила её голос, просьбы говорить громче и квартиру в дальнем углу площадки, где батарея была закрыта деревянным экраном.

— Каминская, — сказала Тамара. — Сто двадцать восьмая.

Курьер перевёл взгляд с пакета на неё.

— Тут другое.

Он не показал экран, только сильнее повернул телефон к себе.

— Значит, в приложении ошибка. Роза Львовна Каминская живёт в сто двадцать восьмой. Сто двадцать шестая — это семья Лебедевых.

— У меня не Каминская.

— А какая?

— Я не могу вам данные клиента читать.

Тамара чуть не сказала, что двадцать семь лет принимала заявки со всеми фамилиями, телефонами и номерами квартир. Но это не отвечало на вопрос, почему незнакомый человек должен был сообщать ей данные сейчас.

— Тогда звоните ещё раз, — сказала она.

— Звоню.

За стеной квартиры 112 отозвалась мелодия домофона. Молодой человек сбросил вызов, снова набрал и поднял телефон к уху. На этот раз Тамара услышала приглушённый голос автомата: абонент временно недоступен.

— Мне через семь минут дальше, — сказал он. — Можно в диспетчерской оставить?

— Нельзя.

Ответ вышел быстрее, чем мысль. Раньше курьеры оставляли пакеты у Тамары редко, только когда получатель заранее звонил и называл фамилию. Она записывала время, номер квартиры, иногда просила расписаться того, кто забирал. При новой подрядной организации это запретили ещё осенью: диспетчерская не камера хранения.

— А у вас? — спросил курьер.

— Тем более нельзя.

Он кивнул без обиды, будто услышал один из ожидаемых вариантов.

Лифт по-прежнему стоял на восьмом. Тамара представила, как парень поднимется, постучит не туда, оставит пакет у двери и побежит к следующему адресу. Восьмой этаж был ей виден внутренней картой: у окна фикус Лебедевых, коврик с облезшей кошкой у сто двадцать седьмой, деревянный экран на батарее у Каминской. Если получательница не Каминская, карта не помогала.

— Как вас зовут? — спросила она.

— Артём.

— Артём, идите в сто двадцать восьмую. Роза Львовна плохо слышит телефон. Постучите громко, только не оставляйте на полу.

— Адрес в заказе — сто двадцать шестая.

— Там Розы Львовны нет.

— Значит, я отмечу, что по адресу получателя нет.

— И увезёте обратно?

— Если не ответит — да.

Тамара посмотрела на картонный пакет. На боку была нарисована раскрытая ладонь, но подпись заклеивал транспортный ярлык. Пакет казался лёгким: книга, ткань или коробка конфет. Возможно, лекарство. Последняя догадка сразу придала делу срочность, хотя никаких оснований у неё не было.

— Подождите, — сказала она. — Я позвоню Розе Львовне.

— Не надо.

Она уже взяла телефон с тумбы.

— У меня есть её номер.

— Я сам звоню по номеру из заказа.

— Она незнакомые вызовы может не слышать.

— А ваши слышит?

Тамара нашла в контактах «Каминская Р. Л. 128». Номер сохранился с тех времён, когда жильцы звонили ей на личный телефон после конца смены. Она нажала вызов.

— Если это другой человек, — сказал Артём, — вы сейчас чужой женщине про чужую посылку расскажете.

Тамара не успела ответить. В трубке щёлкнуло.

— Алло? — отозвался низкий женский голос.

— Роза Львовна, здравствуйте. Это Тамара Гавриловна Круглова. К вам курьер пришёл.

— Кто?

— Курьер. С пакетом.

— Ко мне никто не должен.

— На ваше имя доставка, только квартира указана сто двадцать шестая.

Артём отвернулся к окну. Плечи под курткой поднялись.

— Тамара, я ничего не заказывала, — сказала Роза Львовна. — Может, Люся опять прислала? Она предупреждает обычно. А что там?

— Сейчас выясним. Откройте дверь, пожалуйста.

— Какую дверь?

— Квартиры.

— Я не дома.

— А где вы?

Вопрос прозвучал привычно, почти служебно. Роза Львовна помолчала.

— В поликлинике. А что случилось?

— Ничего не случилось. Когда вернётесь?

— Не знаю. Очередь. Тамара, вы в диспетчерской?

— Нет. Я дома.

— Тогда откуда у вас мой курьер?

Тамара посмотрела на Артёма. Он стоял в трёх шагах, однако сделался будто дальше.

— В подъезде встретила. Я попрошу его зайти позже.

— Не просите, пожалуйста. Я сначала Люсе позвоню. Вдруг это вообще не мне.

— Хорошо. Позвоните.

— И номер мой ему не давайте.

— У него есть номер.

— Откуда?

— В заказе.

— Так вы же сказали, квартира другая.

Тамара почувствовала раздражение на самую беседу, хотя создала её своими руками.

— Разберитесь с Люсей и перезвоните мне.

— Зачем вам?

Это было сказано не резко. Поэтому ответить оказалось труднее.

— Чтобы пакет не пропал.

— Если мой, он не пропадёт. Люся знает, как мне отправлять.

Роза Львовна попрощалась и отключилась.

Артём смотрел на таймер в приложении. Красные цифры показывали минус две минуты.

— Ну? — спросила Тамара. — Она в поликлинике. Зайдёте вечером.

— Она подтвердила, что заказ её?

— Сейчас позвонит племяннице.

— Значит, не подтвердила.

— Но фамилия могла измениться. Каминская — девичья или по первому мужу. Я помню, в карточке было иначе.

Сказав это, Тамара увидела старую бумажную карточку так отчётливо, будто держала её в руках: номер квартиры в правом верхнем углу, фамилия крупно, ниже домашний телефон. Только буквы не складывались. Коминская? Каминная? А может, карточка относилась к женщине из сто двадцать восьмой прежнего подъезда, до перенумерации после объединения секций. Дом не менял нумерацию семнадцать лет, но Тамара помнила и более старые слои.

— Покажите хотя бы первую букву, — сказала она.

— Нет.

— Я вам помогу не возить пакет дважды.

— Вы уже позвонили человеку, которого нет в заказе.

— Неизвестно, нет ли.

— Мне известно.

Он произнёс это спокойно и наконец показал не экран, а сам пакет, прикрыв ладонью имя и телефон. Открытым остался только адрес: дом был их, квартира 126.

— Видите? Сто двадцать шестая. Я должен отдать по этому адресу человеку, который назовёт код. Не в сто двадцать восьмую, не вам и не в диспетчерскую.

— В сто двадцать шестой Лебедевы.

— Вы уверены?

— Конечно.

Лифт пришёл с глухим ударом. Двери разошлись, и из кабины вышла женщина с двумя пакетами продуктов. Тамара узнала её в лицо, но имени сразу не вспомнила. Женщина жила на восьмом, недавно перекрасила волосы в медный цвет и однажды жаловалась на сквозняк в детской.

— Из сто двадцать шестой? — спросил Артём.

Женщина остановилась.

— Да.

Тамара посмотрела на неё внимательнее. Не Лебедева. Та была выше, носила короткую стрижку и переехала — когда? Осенью или прошлой весной? В тайном журнале фамилии новых жильцов почти не встречались, если у них ничего не ломалось.

— Роза Львовна здесь живёт? — спросил Артём.

Женщина переставила пакеты в одну руку.

— Моя свекровь. А что?

— Доставка на её имя. Код получения ей приходил?

— Сейчас спрошу.

— Роза Львовна в поликлинике, — сказала Тамара. — И она думает, что это от племянницы Люси.

Женщина перевела взгляд на Тамару.

— От какой Люси?

— Она сама сказала.

— У неё нет племянницы Люси.

Артём закрыл глаза на короткую секунду.

— Тамара Гавриловна, — сказала женщина, уже узнав её, — вы с моей свекровью разговаривали?

— С Розой Львовной из сто двадцать восьмой.

— Так это Роза Каминская. Наша — Роза Львовна Орлова. Они раньше в одном подъезде жили, их даже почтальон путал.

Тамара вспомнила обеих сразу. Орлова приехала к сыну перед Новым годом, сначала на месяц, потом осталась. Её имя было в заявке на дополнительный ключ от домофона. Тамара сама передала ту заявку Марине в первую неделю января и отметила: «временно проживает». Временно проживающие выпадали из её внутренней карты, как будто дом не признавал их до первой протечки.

— Значит, всё верно, — сказала Тамара. — Квартира сто двадцать шестая.

— Всё было верно до нас, — ответил Артём.

Женщина набрала номер свекрови. Пока шли гудки, Тамара стояла возле своей открытой двери и чувствовала, как из квартиры тянет теплом. На кухонном столе лежал журнал, невидимый отсюда, но присутствующий в разговоре сильнее неё.

— Мам, курьер пришёл, — сказала женщина. — Да, тот крем для суставов. Код продиктуй мне, пожалуйста. Нет, не называй его вслух, я сейчас тебе сообщение отправлю.

Она отошла к окну. Артём подождал, сверил цифры на экране и передал пакет.

— Спасибо, — сказала женщина. — Хорошо, что я успела. Мы фамилию на домофоне ещё не поменяли.

— Домофон тут ни при чём, — сказал Артём. — Я звонил по телефону.

— Она звук выключает в поликлинике.

Женщина ушла к лестнице: лифт снова вызвали наверх. Тамара проводила пакет взглядом.

— Вы могли сразу подняться, — сказала она Артёму.

— Мог. И поднялся бы, когда лифт приехал.

— Вы спросили меня.

— Я спросил, где сто двадцать шестая.

— И назвали Розу Львовну.

— Чтобы понять, открывает ли получатель. Не чтобы вы искали её по своей памяти.

Тамара поджала губы.

— Хотела помочь.

— Я понял. Но вы распоряжались чужой доставкой: отправляли меня в другую квартиру, предлагали оставить пакет, назначали вечер. Потом рассказали постороннему человеку, что ему что-то доставили, и спросили, где он находится.

— Роза Львовна мне не посторонняя.

— Для этого заказа — посторонняя. И вы тоже.

Слово было неприятным и точным. Тамара могла перечислить, сколько раз вызывала Каминской мастера, как носила ей воду во время отключения и как однажды нашла потерянный слуховой аппарат в бельевой корзине. Всё это делало их знакомыми. Ничто не делало Каминскую участницей доставки Орловой.

— А если бы в пакете было лекарство? — спросила Тамара.

— Я не знаю, что в пакете. И вы не знаете. Поэтому и нельзя решать за получателя.

— А если бы женщина не вышла из лифта?

— Отметил бы недоставку и повёз обратно. Получатель выбрал бы новое время.

— Удобная у вас работа: не получилось — увёз.

Артём сунул телефон в карман. Таймер исчез вместе с экраном.

— Не удобная. У меня теперь опоздание на следующий адрес. Но чужой пакет не становится моим только потому, что я спешу. И вашим — потому что вы всех знаете.

Он нажал кнопку лифта.

— Если хотите помогать, спросите сначала человека, нужна ли ему помощь. Не меня вместо него, и не соседку вместо него.

— Вы всегда читаете лекции в подъездах?

— Когда меня пытаются отправить с чужими данными не туда — иногда.

Двери открылись. Артём вошёл в кабину, но придержал створку ладонью.

— И удалите номер той женщины, если она вам его для работы давала. Вы уже не на работе.

— Это не ваше дело.

— Да, — сказал Артём. — Вот именно.

Лифт уехал вниз.

Тамара закрыла дверь и первым делом проверила батарею. Труба была тёплая, тихая, крепление не дрожало. Она постояла рядом, положив ладонь на металл, словно дому полагалось сейчас подать более понятный сигнал.

На телефоне высветился входящий звонок от Каминской.

— Тамара, я Люсе дозвонилась, — сообщила Роза Львовна. — Она ничего не присылала. Это точно не мошенники?

— Не мошенники. Курьер ошибся Розой Львовной. Пакет уже отдал другой получателю.

— А что было в пакете?

— Крем.

— Какой?

Тамара почти ответила. Потом посмотрела на собственную запись контакта: фамилия, инициалы, квартира. Вся женщина умещалась в одну строку, составленную для удобства смены.

— Не наш, — сказала она. — Остальное неважно.

— Тогда зачем вы мне звонили?

— Ошиблась.

В трубке стало тихо.

— Вы? — переспросила Каминская.

— Я. Перепутала вас с другой Розой Львовной.

— Бывает, — сказала та с такой осторожностью, будто Тамара призналась в болезни. — Вы только номер мой никому не давали?

— Не давала.

— Ну и хорошо. Я ещё посижу здесь, врач задерживается.

Тамара хотела спросить, нужна ли ей помощь добраться домой по скользкому двору. Вопрос уже сложился: во сколько закончите, кто встретит, вызвать ли такси. Она остановила его до первого слова.

— Если вам что-нибудь понадобится, позвоните сами, — сказала Тамара.

— Ладно. Спасибо.

После разговора Тамара открыла список контактов. Там было сто девяносто три записи, относящиеся к дому: жильцы, мастера, старые подрядчики, родственники жильцов, два участковых разных лет, дежурные аптеки, электрик, который умер прошлым летом. Некоторые номера люди давали ей лично. Другие переписывались из заявок, журналов и объявлений для связи во время аварии.

Она выбрала «Каминская Р. Л. 128». Кнопка «Удалить контакт» была красной.

Палец завис над ней. Если Роза Львовна позвонит ночью из-за трубы, имя не определится. Если потеряется, как однажды после автобуса с изменённым маршрутом, придётся выяснять всё заново. Удаление выглядело не защитой, а добровольной слепотой.

Тамара отменила действие.

Вместо этого открыла карточку и добавила в примечание: «Личный номер. Не передавать».

Прочитала. Получалось, будто право хранить номер она уже признала за собой, а ограничила только других.

Она стёрла примечание и набрала Каминскую снова.

— Роза Львовна, ещё один вопрос.

— Что-то с пакетом?

— Нет. Ваш номер у меня остался со времени диспетчерской. Вы разрешаете мне хранить его как личный контакт? Только для звонков вам, никому не передавать.

— А зачем?

Тамара посмотрела в окно. Во дворе дворник сгребал снег от подъезда, и люди обходили свежую кучу каждый со своей стороны.

— Чтобы иногда связаться, если будет касаться вас. Но можно удалить.

— Оставьте, — решила Каминская. — Только после девяти не звоните, если не пожар. И про доставки не надо.

— После девяти только при срочном. Про доставки — только если сами попросите.

— Вот и договорились.

Тамара внесла это в примечание дословно. Потом создала отдельную заметку на листе из тетради: «Контакты после смены». Провела две колонки — «разрешено» и «ограничения» — и остановилась.

Сто девяносто два оставшихся человека ничего ей не разрешали.

Она не стала заполнять таблицу по памяти.

На первой строке написала только: «Каминская Роза Львовна, кв. 128 — да; после 21:00 лишь срочное, доставки только по просьбе».

Ниже оставила пустое место.

В батарее раздался один лёгкий щелчок. Не два, не с паузой, без дребезжания. Тамара прислушалась, но в журнал его не внесла.

Глава 4. Чужой пароль

К полудню следующего дня батарея перестала притворяться исправной.

Сначала исчезли одиночные щелчки. Потом верхняя половина секций осталась едва тёплой, а нижняя сделалась такой холодной, что Тамара держала на ней ладонь и не чувствовала металла. За окном было минус девять. На кухне — двадцать один градус, если верить термометру над дверью. Никакой аварии. Ни пара, ни воды на полу, ни ребёнка в промёрзшей комнате. Только медленное, упрямое остывание, которое удобно не замечать до вечера.

В «ДомЛинии» заявка №10517 уже носила зелёную отметку «Исполнено».

Тамара перечитала отчёт Сергея:

«При осмотре доступного участка неисправность не выявлена. Температурный режим в пределах нормы. Контроль до 12:00».

Ниже стояло автоматическое сообщение:

«Период наблюдения завершён. Новых данных от заявителя не поступило».

— Поступили, — сказала Тамара телефону.

Она нажала «Не согласна с результатом». Приложение предложило оценить качество работ звёздами. Тамара поставила одну, тут же разозлилась на несправедливость к Сергею и вернула пять. Отзыв исчез, а карточка осталась закрытой.

Создать новое обращение оказалось можно. Тамара выбрала отопление, комнату, слабый нагрев. Сервис попросил приложить показание комнатного термометра. Она сфотографировала двадцать один градус. На экране появилось:

«Температура соответствует нормативному диапазону. Если ситуация изменится, создайте повторное обращение».

Она только что его и создавала.

Тамара позвонила по общему номеру. Вадим ответил после третьего гудка, назвал организацию и своё имя без запинки.

— Круглова, квартира семьдесят четыре. По заявке сто пятьсот семнадцать батарея остыла. Верните контроль.

На линии послышались клавиши.

— Вижу закрытие в двенадцать ноль три. Новое обращение система не зарегистрировала?

— Она решила, что у меня тепло.

— Сколько сейчас в комнате?

— Двадцать один.

— А поверхность прибора можете измерить?

— Чем? Ладонью?

— Понимаю. Я могу создать обращение со слов жителя, но при комнатной температуре оно уйдёт в обычный приоритет. Осмотр, скорее всего, завтра.

— Вчера ваша система уже решила, что всё нормально. За ночь она сама батарею не нагреет.

— Я добавлю, что нагрев снизился после осмотра.

— Не добавьте, а верните старую заявку. Там уже есть история и звук.

Вадим помолчал.

— Закрытую карточку после контрольного срока возвращает руководитель или мастер по результату повторного осмотра. Я создам связанную.

— И она опять станет дублем.

— Я поставлю ручную связь, не автоматическую. Тогда обе карточки будут видны.

Он говорил разумно. Даже слишком разумно для человека, от которого требовалось сделать не то.

— Когда придёт Сергей?

— Точного времени не обещаю. До конца завтрашнего дня.

Тамара посмотрела на батарею. К завтрашнему вечеру комната могла остыть на два градуса. Могла не остыть вовсе. Если тепло вернётся, новый осмотр опять ничего не покажет. Если не вернётся, сутки будут потеряны потому, что зелёная карточка удобнее незакрытой.

— Записывайте, — сказала она.

Вадим продиктовал номер №10542. Попросил не создавать дополнительных обращений, если не появятся вода, резкое снижение температуры или другие признаки аварии. Тамара повторила номер и положила трубку.

В тайной копии журнала рядом с прежними записями она написала: «12:18. №10542. Срок — до конца следующего дня». Потом поставила тире и не нашла для него продолжения.

Раньше после такого звонка она открывала служебную карточку сама. Не для того, чтобы спорить с жильцом или мастером. Чтобы увидеть всю цепочку: что услышал оператор, какой приоритет поставил сервис, кому назначен наряд, когда мастер подтвердил выезд. Иногда одной строки хватало, чтобы понять: дело движется. Иногда — чтобы поднять трубку.

Тамара закрыла журнал, но не убрала его.

На старом домашнем ноутбуке до сих пор была закладка «Рабочий вход». Ноутбук стоял на письменном столе в комнате Ильи, давно переставшей быть его комнатой. Тамара использовала его для квитанций и видеозвонков, а во время болезни — дважды для подключения к диспетчерской. Марина тогда сама попросила не приезжать с температурой и прислала временную инструкцию.

Тамара открыла крышку. Машина загудела, словно вспомнила длинную смену.

Закладка привела на серую страницу входа. В поле имени уже стояло `t.kruglova`. Пароль был скрыт точками.

Тамара не нажимала кнопку.

После передачи смены Марина перечислила: ключ, пропуск, печать для копий, рабочий телефон. О пароле они не говорили. Тамара решила тогда, что доступ отключится автоматически вместе с приказом. Это было обязанностью подрядчика, не её. Если не отключился — значит, система перехода сделана плохо.

Она могла сообщить Марине. Следовало сообщить ещё в первый день.

Вместо этого Тамара нажала «Войти».

Страница дрогнула и открыла знакомую ленту. Слева горели счётчики: аварийные, срочные, обычные, ожидают уточнения. Сверху появилось предупреждение «Не забудьте сменить пароль», которое Тамара закрывала последние четыре месяца работы. В правом углу было написано: «Круглова Т. Г., диспетчер».

Слово не изменилось.

Ей стало легче так быстро, что это чувство испугало её меньше, чем должно было.

Дом снова помещался на одном экране. Не весь, конечно. Только обращения. Но они шли знакомым порядком: подъезд, квартира, тема, время, исполнитель. Лифт во втором подъезде ожидал деталь. В сто сороковой квартире уточняли доступ. Дворник отправил фотографию наледи у запасного выхода. У кого-то не проходила оплата, хотя эта карточка по ошибке попала в технические.

Тамара нашла №10542.

Вадим записал всё точно: «Со слов заявителя: после вчерашнего осмотра радиатор постепенно остыл; комнатная температура 21 °С; течи нет; посторонний шум в момент звонка отсутствует». Приоритет — обычный. Срок — до 18:00 следующего дня. Связь с №10517 стояла. Назначения мастеру ещё не было.

Ниже показывалась закрытая карточка. В её внутренней части нашлась строка, которой Тамара как жительница не видела:

«Контроль автоматически завершён при отсутствии ответа заявителя на push-запрос в 11:47».

В 11:47 телефон лежал на подоконнике рядом с батареей. Никакого сигнала она не слышала. Уведомления приложения были отключены после того, как оно трижды предлагало оценить уборку подъезда, в которой Тамара не участвовала.

Рядом с причиной закрытия имелась кнопка «Вернуть в работу».

Тамара подвела к ней указатель.

Если нажать, решение получит имя. «Круглова Т. Г.» появится в истории. Марина увидит. Вадим увидит. Это уже нельзя будет назвать случайным сохранённым входом.

Она убрала руку с мыши и позвонила Марине.

— Слушаю, Тамара Гавриловна.

На заднем плане хлопнула дверь. Марина говорила на ходу.

— По моей батарее вчера был контроль. Сегодня она холодная. Вадим создал повтор, но срок поставили до завтра.

— Номер?

Тамара назвала оба.

— Я посмотрю после совещания.

— Когда закончится совещание?

— Примерно через час.

— За час карточка сама не назначится.

— Возможно, назначится. Распределение идёт каждые двадцать минут.

— А возможно, нет.

— Если температура в квартире двадцать один и нет течи, это не аварийный выезд.

— Я не прошу аварийный. Я прошу не обнулять вчерашнее наблюдение.

— Вы как житель уже это сделали: повтор связан с первой заявкой. Я вижу запись Вадима в уведомлении.

— Вы даже карточку не открыли.

Марина перестала идти. Фоновый шум изменился.

— Откуда вы знаете, открыла я её или нет?

Тамара посмотрела на экран. В верхней части карточки действительно не было отметки просмотра руководителем. Раньше она называла такие мелочи не слежкой, а вниманием.

— По вашему ответу.

— Я ответила по уведомлению. Через час проверю историю.

— Хорошо.

— Тамара Гавриловна, — сказала Марина, прежде чем она отключилась. — У вас нет доступа к внутренней карточке?

Это был удобный вопрос. На него можно было ответить «не должно быть».

— Я дома, — сказала Тамара.

— Я спросила не где вы.

— У меня батарея остывает.

— А я спрашиваю, видите ли вы служебную систему.

Молчание продлилось дольше, чем требовалось для плохой связи.

— Посмотрите заявку, — сказала Тамара и отключилась.

На экране карточка №10542 всё ещё ждала назначения.

Теперь она могла закрыть ноутбук. Марина уже предупреждена. Через час история будет проверена, повтор — возможно, поднят. За этот час ничего непоправимого с батареей не произойдёт.

Тамара подумала о зелёной надписи «Исполнено», под которой металл успел остыть. Потом о слове «возможно».

Она нажала «Вернуть в работу».

Система попросила выбрать причину. Тамара отметила «Симптом повторился в период контроля». В поле комментария написала: «Нагрев прибора снизился, требуется повторная проверка в связке с №10542». Не стала писать «срочно». Не назначила Сергея вручную, хотя список исполнителей был доступен. Нажала «Сохранить».

Закрытая карточка стала жёлтой.

Почти сразу две заявки объединились в одну цепочку. Срок изменился: сегодня до восемнадцати. В строке истории появилось:

«12:41. Возвращено в работу. Круглова Т. Г.»

Тамара смотрела на свою фамилию, пока внизу не возникло новое событие:

«12:43. Назначено: Молчанов С. В.»

Полезный результат пришёл через две минуты.

Она закрыла вкладку, но браузер спросил, сохранить ли обновлённый пароль. Тамара нажала «Нет» и усмехнулась: пароль не обновлялся. Компьютер просто не понимал, что произошло.

Сергей позвонил в половине второго.

— Тамара Гавриловна, я опять к вам. Дома будете?

— Буду. А что в наряде?

— Повтор симптома. Проверить стояк выше и ниже, если дадут доступ. Я вам заранее говорю: батарею сами не трогайте.

— Я её и не трогаю.

— Вы умеете не руками трогать.

— Это что значит?

— Ничего. Через сорок минут подойду.

Он пришёл с небольшим прибором и термосумкой для инструментов. На площадке остановился сначала у Тамариной двери, потом позвонил соседям сверху и снизу. Снизу не открыли. Сверху ответил мужчина, которого Тамара знала как квартиранта Смирновых, но Сергей попросил его назвать имя и подтвердить доступ самостоятельно.

— А меня вы как будто впервые видите, — заметила Тамара.

— Вас я вижу второй раз по одному наряду.

Он измерил температуру поверхности в нескольких точках, записал показания и попросил Тамару показать термометр в комнате. Потом поднялся этажом выше. Тамара осталась в коридоре, хотя дверь соседей была открыта и оттуда слышались голоса.

Через десять минут Сергей вернулся.

— Перепад есть. Не у вас одной. Нужна проверка участка, который из квартиры не доступен. Передам дежурной бригаде.

— Сегодня?

— Сегодня. Теперь есть измерения по двум этажам.

— Вчера их нельзя было сделать?

— Вчера симптом у вас не держался, а сверху никого не было. Можно было ходить по всем квартирам и искать то, чего прибор не показывает. Только тогда другие заявки остались бы без мастера.

— Значит, хорошо, что карточку вернули.

— Хорошо, что вы сообщили об изменении. Кто вернул — отдельный вопрос.

Сергей развернул планшет к себе, но Тамара успела увидеть историю. Её фамилия стояла между закрытием и назначением.

— Марина уже звонила? — спросила она.

— Мне — нет. А вам, похоже, сейчас позвонит.

Телефон зазвонил в кармане её кофты.

Марина попросила Сергея закончить осмотр и закрыть дверь, когда выйдет. Голос был такой ровный, что Тамара сразу поняла: кричать не будут.

— Вы вошли под своей старой учётной записью в двенадцать двадцать семь, — сказала Марина. — В двенадцать сорок одну вернули закрытую заявку в работу. Подтверждаете?

— Подтверждаю.

— Доступ сохранился на личном устройстве?

— Пароль сохранился. Устройство моё.

— Вы знали, что после увольнения нельзя использовать служебную запись?

— После выхода на пенсию.

— Формулировка не меняет вопроса.

Тамара села за кухонный стол. Сергей работал в комнате, и каждый его шаг был слышен.

— Знала, что работать вместо вас не должна. Я и не работала вместо вас. Вернула свою заявку, которую система закрыла без ответа.

— У жильца нет функции возвращать внутреннюю карточку. Вы вошли как диспетчер.

— Потому что вы не отключили доступ.

— Это наша ошибка. Она не является разрешением.

— Если бы я не нажала, Сергей пришёл бы завтра.

— Возможно. А сейчас он обнаружил основания для проверки сегодня. Это полезный результат.

Тамара ждала продолжения. Ей хотелось, чтобы Марина сказала: «Поэтому на первый раз...»

— И это всё равно не ваше решение, — закончила Марина. — Вы изменили срок и рабочую очередь от имени подрядчика. Из-за этого другая обычная заявка могла сдвинуться. Вы не видите загрузку бригады и не отвечаете за неё.

— Я не ставила аварийный приоритет.

— Вы вернули заявку в период контроля. Система автоматически повысила срок. Вы знали это правило лучше большинства сотрудников.

Тамара знала. Именно поэтому выбрала эту причину.

— Холодная батарея стала тёплой от того, что полномочия соблюдены?

— Нет. И полномочия не становятся вашими от того, что батарея холодная.

Сергей появился в дверях, поднял раскрытую ладонь: осмотр закончен. Тамара кивнула. Он не ушёл сразу, дождался, пока она покажет, что услышала.

— Что будет с заявкой? — спросила Тамара.

— Проверка продолжится. Я не отменяю техническое решение из-за нарушения доступа. Ваш комментарий сохранится в истории с пометкой, что внесён неуполномоченным пользователем. Результаты Сергея — отдельно.

— Значит, я была права.

— В том, что симптом требовал повторного осмотра, — да. В том, что вам можно было войти, — нет.

Два ответа не уничтожали друг друга. Тамаре это не нравилось. С одним ответом можно было спорить, второй использовать как доказательство. Вместе они не давали ей ни оправдания, ни полной вины, за которую можно гордо расплатиться.

— Я сейчас принудительно завершу все сеансы вашей учётной записи, — сказала Марина. — Её архивирую. Общий пароль сменим, хотя вы утверждаете, что использовали личный. Мы проверим журнал входов за период после передачи смены.

— Я вошла сегодня первый раз.

— Проверка это подтвердит или не подтвердит. Ещё мне нужно от вас письменное объяснение.

— Я уже всё объяснила.

— По телефону — мне. Письменно нужно зафиксировать для подрядчика и совета дома, почему бывший сотрудник сохранил доступ и изменил карточку.

— Чтобы прикрыть вашу ошибку с отключением?

— В том числе чтобы зафиксировать нашу ошибку. Я не собираюсь прятать её за вашей.

Марина продиктовала адрес электронной почты. Тамара знала его наизусть, но записала на краю листа «Контакты после смены», потом увидела соседство и переписала на отдельный клочок.

— До вечера пришлёте?

— После того как батареей займутся.

— Батареей уже занимаются. Объяснение — до вечера.

Связь оборвалась.

Сергей застегнул сумку.

— Я передал замеры. Бригада начнёт с общего участка, в квартиры без согласования входить не будет. Если что-то изменится — звоните по номеру заявки.

— По общему номеру, — уточнила Тамара.

— По общему.

— А если там скажут «до завтра»?

— Тогда сообщите наблюдение и спросите, записали ли его. Не надо самим становиться диспетчером.

— Удобно вам рассуждать, когда наряд уже есть.

Сергей надел куртку.

— Мне как раз неудобно. Я теперь должен в отчёте разделить, что подтверждено измерениями, а что появилось из-за чужого входа. Но если я напишу, что замеры нормальные, чтобы историю сделать красивой, батарея теплее не станет. Поэтому напишу как есть.

Он ушёл.

Тамара вернулась к ноутбуку. Страница служебной системы побледнела. Поверх карточки висело окно:

«Сеанс завершён администратором. Войдите снова».

Поле имени было пустым. Она набрала `t.kruglova`, потом старый пароль. Система ответила:

«Учётная запись неактивна».

Тамара повторила медленнее, хотя ошибиться в этих символах не могла. Ответ не изменился.

Она открыла сохранённые пароли браузера и удалила запись. Это действие уже ничего не возвращало и ничего не доказывало. Дверь заперли с другой стороны.

К четырём часам батарея начала нагреваться снизу. В пять Сергей прислал через «Дом-Линию» официальный комментарий: на общем участке обнаружено нарушение циркуляции, выполнены работы профессиональной бригадой, параметры восстановлены, контроль до следующего утра. Без подробностей, которые превращали бы бытовую прозу в руководство для самостоятельного ремонта. В карточке отдельно стояли замеры Сергея и отдельно — строка Тамары.

Она прочла всё как обычная жительница. Видела меньше, чем прежде: только итог, срок контроля и кнопку подтверждения. Не видела очередь бригады, внутренние заметки и время назначения.

Этого оказалось достаточно, чтобы понять, что тепло вернулось.

Недостаточно, чтобы убедиться, что без неё никто ничего не упустил.

Тамара открыла письмо и написала:

«Я, Круглова Тамара Гавриловна, после выхода на пенсию обнаружила, что моя служебная учётная запись осталась активной на личном компьютере...»

Слово «обнаружила» выглядело так, будто пароль сам выпрыгнул на экран. Она заменила:

«...проверила ранее сохранённый доступ и вошла в служебную систему».

Дальше написала про закрытую заявку, остывшую батарею, звонок Вадиму и разговор с Мариной. В первом варианте получалось, что она нажала кнопку после отказа помочь. Она перечитала и исправила: Вадим создал связанную заявку; Марина обещала посмотреть через час; Тамара решила, что ждать нельзя.

В конце хотелось добавить, что решение подтвердилось. Она добавила:

«Повторный осмотр выявил основания для работ, однако понимаю, что полезный результат не предоставлял мне полномочий использовать служебную запись и менять очередь заявок».

Последняя часть предложения далась тяжелее всего. Тамара дважды ставила курсор перед словом «понимаю», собираясь заменить его на «мне сообщили». Не заменила.

Письмо ушло в 18:07.

Через минуту пришёл короткий ответ Марины: «Получено. Доступ архивирован. По технической заявке контроль продолжается до 09:00».

Тамара приложила ладонь к батарее. Все секции нагрелись ровно. Потом проверила приложение: №10517 снова была зелёной, но теперь под отметкой «Исполнено» находилась видимая цепочка из повторного обращения, осмотра и контроля.

Она могла поставить пять звёзд Сергею. Поставила.

В тайном журнале Тамара записала время восстановления тепла. Ниже хотела добавить: «Добилась повторного осмотра». Вместо этого написала: «Вошла под старой служебной записью. Доступ закрыт».

Обвела последнюю фразу один раз.

В девять утра приложение попросит подтвердить результат. Для этого не требовалось быть диспетчером.

Тамара закрыла ноутбук. Дом не исчез, но впервые за много лет между его внутренней очередью и ею не осталось ни окна, ни забытой двери, ни чужого пароля.

Глава 5. Совет без кворума

Павел Синицын поймал Тамару у почтовых ящиков в субботу утром.

Он держал под мышкой рулон объявлений, а в зубах — прозрачную ленту. Одно объявление уже висело криво, второе прилипло к его рукаву.

— Тамара Гавриловна, вы мне нужны, — сказал он, вынув ленту изо рта.

— Если для объявлений, то верхний край сначала закрепляют по центру.

— Не для объявлений. Хотя и для них тоже.

Она разгладила лист. «Встреча совета дома. Воскресенье, 18:00, помещение бывшей диспетчерской. Обсуждение текущих вопросов». Ни повестки, ни фамилии инициатора, ни способа передать предложения заранее.

— Это не собрание собственников, — сказал Павел, заметив её взгляд. — Просто открытая встреча совета.

— Тогда так и напишите. Люди решат, что вы собираете голоса.

— Напишу. Приходите завтра.

— Я не член совета.

— Поэтому и приходите. Как жительница.

Последние два слова он произнёс подчёркнуто, но без издёвки. Павлу было сорок восемь, он преподавал черчение в колледже и три года назад согласился возглавить совет после того, как остальные претенденты отступили от папки с протоколами. Тамара считала его человеком добросовестным, но рассеянным: он мог добиться перерасчёта за уборку и забыть сообщить, что перерасчёт уже сделан.

— Что обсуждать будете?

— Жалобы на «ДомЛинию», график уборки, ночной пост. Ещё хотим собрать рабочую группу по заявкам.

— Какой ночной пост?

Павел опустил рулон.

— Приходите — расскажу всем сразу.

— Если вы уже расклеиваете объявления, повестка должна быть известна.

— Тамара Гавриловна, я зову вас не экзамен принимать. Нам нужен человек, который знает дом.

— Тогда напишите повестку.

Он протянул ей маркер.

— Допишите.

Она дописала внизу: «Формат — открытая рабочая встреча, решения общего собрания не принимаются». Затем перечислила три темы, выровняла лист и только после этого спросила:

— Кто ещё будет?

— Кто придёт. Сергей обещал после смены, Марину пригласил, Вадим подключится по видеосвязи, если его поставят работать. Из жильцов — Лена с двенадцатого, Алёна из сто третьей, Николай Аркадьевич.

— Николай Аркадьевич в санатории до среды.

— Значит, не будет.

— А кворум?

— Для рабочей встречи не нужен. Вы же сами только что это написали.

Павел улыбнулся. Тамара вернула маркер.

— Посмотрю по времени.

— В шесть вечера у пенсионеров обычно самое загруженное время, — сказал он и ушёл в соседний подъезд с объявлениями.

В воскресенье без десяти шесть Тамара пришла в бывшую диспетчерскую с папкой.

После передачи смены помещение изменилось меньше, чем ей представлялось. Стол вернули к окну. Бумажные журналы убрали в серый шкаф. На стене появился экран с картой заявок, а на месте календаря висела памятка о защите персональных данных. Её старое кресло оставалось тем же, только высоту сиденья подняли.

Тамара не села в него. Выбрала стул у стены.

Павел раскладывал листы для записей. Алёна Савельева, школьная библиотекарьша из сто третьей, принесла термос и бумажные стаканы. Молодая женщина по имени Лена держала на коленях спящего мальчика в синем комбинезоне. Сергей стоял возле шкафа, ещё в рабочей куртке. Кроме них пришли семь жильцов, двоих Тамара знала только в лицо.

Марина вошла ровно в шесть.

— Начинаем? — спросил Павел.

— Подождите семь минут, — сказала Тамара. — Люди после работы подходят с допуском.

— Сегодня воскресенье.

— Тем более лифты загружены.

Павел посмотрел на часы.

— Это рабочая встреча, не собрание. Кто опоздает, подключится.

— В объявлении шесть.

— Поэтому в шесть и начинаем.

Он встал у стола и представился тем, кто его не знал. Тамара открыла папку. В ней лежали чистые листы, копия объявления и выписанные от руки пункты порядка проведения заседаний совета.

— Первая тема — обращения жителей, — сказал Павел. — После последних случаев есть предложение создать маленькую группу, которая будет смотреть, почему заявки закрываются без понятного результата. Не чинить самим и не командовать подрядчиком. Собирать факты и раз в неделю сверять их с Мариной.

— Кто внёс предложение? — спросила Тамара.

— Я и Алёна.

— В какой форме?

— В человеческой, — сказала Алёна. — Вчера на кухне поговорили.

Несколько человек улыбнулись.

— Чтобы обсуждать, нужно сформулировать проект решения, — сказала Тамара. — Состав, полномочия, срок.

— Мы сейчас и формулируем, — ответил Павел.

Он написал на доске: «Группа по обратной связи». Алёна предложила начать с трёх добровольцев и месяца работы. Лена подняла руку, стараясь не разбудить ребёнка.

— Мне важно, чтобы можно было передать заявку не через приложение. Оно просит код, а у меня руки бывают заняты. Можно группе написать?

— Нет, — сразу сказала Тамара. — Тогда группа превратится во вторую диспетчерскую без ответственности.

— Я не говорю, чтобы они вызывали мастера. Помогли бы оформить.

— Кто будет отвечать, если исказят ваши слова?

— Поэтому и обсуждаем правила, — сказал Павел. — Например, человек сам подтверждает текст перед отправкой.

— А персональные данные?

Марина, до этого молчавшая, наклонилась вперёд.

— Правильный вопрос. Группа не должна получать доступ к карточкам и спискам жильцов. Но можно сделать памятку и назначить часы помощи в общей комнате. Житель приходит со своим телефоном, сам вводит данные и отправляет.

— То есть ещё одно окно приёма, — сказала Тамара. — Раньше оно работало постоянно.

— Раньше оператор принимал заявки, — ответила Марина. — Доброволец будет только помогать пользоваться каналом.

— Пока не начнёт решать, какая жалоба настоящая.

— Тогда запишем запрет оценивать срочность вместо заявителя, — предложила Алёна. Павел внёс строку на доску.

Тамара подняла палец.

— Сначала нужно выбрать секретаря. Сейчас неизвестно, кто ведёт протокол.

— Я фотографирую доску и разошлю итог, — сказал Павел.

— Фотография не протокол.

— Нам сегодня не требуется официальный протокол.

— Тогда через неделю половина скажет, что вы договорились о другом.

Алёна пододвинула к себе чистый лист.

— Я запишу предложения и кто что берёт на себя.

— Секретаря выбирают участники.

— Кто за то, чтобы Алёна записывала? — спросил Павел.

Поднялись почти все руки. Тамара руку не подняла.

— Воздержалась, — отметила Алёна.

— Вы не посчитали присутствующих.

Павел медленно положил маркер.

— Нас двенадцать вместе с представителем подрядчика. Голосование не юридическое.

Алёна записывает, потому что согласилась, остальные не возражают.

— Я возражаю против порядка, а не против Алёны.

— Записала, — сказала Алёна.

Обсуждение продолжилось. За двадцать минут группа обрела почти ясные очертания: три добровольца, один месяц, еженедельный список только тех заявок, которые сами жители согласились показать; никаких чужих паролей, самостоятельных осмотров и обещаний от имени подрядчика. Марина обязалась присылать объяснение по каждому случаю закрытия. Сергей предложил добавить графу «что наблюдалось», не превращая её в диагноз.

Тамара трижды возвращала разговор к названию группы. «Обратная связь» звучала слишком широко. «Контроль заявок» означал полномочия, которых у жильцов нет. «Помощь жителям» могла включать всё, вплоть до переноски мебели.

Пока выбирали между «группой разбора обращений» и «группой проверки закрытий», мальчик на коленях Лены проснулся и заплакал. Лена встала, покачивая его.

— Я бы записалась, — сказала она, — но мне нужно знать время встреч. Если опять вечером, я не смогу каждую неделю.

— Можно сверяться письменно, — предложила Алёна.

— Письменный опрос членов совета допускается только по... — начала Тамара.

— Это не заседание совета, — оборвал Павел. — И не голосование собственников. Это три соседки, которые договорятся, когда им удобно посмотреть свои же заявки.

— Тогда зачем мы сидим в диспетчерской и вы пишете на доске?

— Потому что на кухне у Алёны мы все не помещаемся.

Кто-то засмеялся, но быстро замолчал.

Тамара закрыла папку.

— Если вам правила мешают, зачем вы меня позвали?

Павел ответил не сразу.

— Я позвал вас потому, что вы знаете, где система теряет смысл. Но вы сейчас не даёте никому договориться, пока встреча не станет похожа на вашу смену.

— Моя смена хотя бы оставляла запись.

— Мы оставляем запись. Алёна пишет.

— Без утверждённой формы.

— Форма может быть обычным листом, если люди понимают, о чём договорились.

— До первого спора.

— А ваш служебный вход был по форме? — спросила Марина.

Комната замолчала.

Тамара посмотрела на неё.

— Мы обсуждаем не меня.

— Именно, — сказал Павел. — Мы обсуждаем, как сделать так, чтобы ни подрядчик, ни один знающий человек не были единственной дверью. Вы можете в этом участвовать. Но не вести всех без поручения.

— Я ничего не веду.

Алёна подняла лист. На полях её аккуратного списка теснились поправки Тамары: название, порядок, состав, запреты, способ уведомления. Половина из них была полезна. Вместе они заслонили решение.

— Давайте десять минут перерыв, — предложил Сергей. — Мне через полчаса уходить.

Лена уже одевала ребёнка.

— Я тоже пойду. Пришлите, пожалуйста, что решили.

— Мы ещё не решили, — сказала Тамара.

— Вот поэтому и пойду.

Дверь закрылась за Леной. Следом ушла пожилая пара с первого этажа: им нужно было кормить кота. Один из незнакомых Тамаре мужчин извинился перед Павлом и тоже вышел.

Из двенадцати осталось восемь, включая Марину и Сергея.

— Теперь точно без кворума, — сказал кто-то у окна.

— Его и не было, — ответил Павел. — И не требовалось.

Он стёр с доски все варианты названия, оставив три строки: «месяц», «только с согласия заявителя», «без доступа к системе».

— Кто готов попробовать? Не вступить навечно. Один месяц.

Алёна подняла руку. Потом женщина с шестого этажа, которую Тамара знала как хозяйку рыжего спаниеля. Третьего не было.

— Тамара Гавриловна? — спросил Павел.

— В группу без утверждённого положения?

— Как обычная жительница, которая раз в неделю посмотрит вместе с двумя соседками случаи, добровольно переданные жильцами.

— И что вы сделаете, если увидите неправильное закрытие?

— Спросим Марину письменно.

— А если она не ответит?

— Зафиксируем, что не ответила, и вынесем на совет.

— А если до этого трубу прорвёт?

Сергей вздохнул.

— При признаках аварии звонят в аварийную службу. Группа не ждёт еженедельной сверки.

— Тогда в положении должно быть разделение.

— Его можно написать после того, как найдутся трое, — сказал Павел.

Тамара не подняла руку.

— Хорошо, — сказал он. — Начнут двое. Я помогу с первым разбором.

— Председатель совета не должен подменять участника группы.

Павел положил маркер на стол.

— Первая тема закончена.

По тому, как Алёна провела черту на листе, Тамара поняла: закончилось не обсуждение, а терпение.

Марина открыла ноутбук.

— Вторая тема касается графика диспетчерской. Я хотела сначала обсудить её с советом, затем разослать проект жильцам. Подрядчик предлагает с первого апреля убрать постоянного оператора из этого дома с двадцати трёх до семи утра. Ночные обращения перейдут в общий центр на четыре дома. Аварийная линия останется круглосуточной.

Тамара почувствовала, как пальцы сами легли на край стола.

— Кто предлагает?

— Руководство подрядчика. По статистике за последние три месяца ночью здесь в среднем меньше двух обращений за смену, из них большинство неаварийные.

— В феврале было семь вызовов за одну ночь.

— В ночь сильного снегопада. Она отражена отдельно.

— А звонки без карточек вы считали?

— Какие звонки без карточек?

— Когда человеку объяснили по телефону, куда смотреть, и не создавали заявку. Когда Роза Львовна просила повторить номер службы. Когда лифт остановился, но сам пошёл до приезда мастера.

— Если их не фиксировали, в статистике их нет, — сказала Марина.

— Значит, статистика врёт.

— Статистика показывает то, что в неё внесли. Вопрос в полноте учёта.

Тамара вспомнила ночи, когда сама не заводила карточку на каждый разговор. Не из лени. Чтобы не раздувать отчёт пустяками, не тревожить мастера, не заставлять старого человека диктовать данные. Живую работу она когда-то защищала от формы. Теперь отсутствие формы доказывало, что работы не было.

— Вадим знает? — спросила она.

— Знает, что график пересматривают. Решения пока нет.

— Его сократят?

— Его смены распределяют между общим центром и дневным постом. Я не буду обсуждать кадровые детали без него.

— А жильцов спросить собирались после решения?

— Я сейчас и принесла проект до решения.

Павел раздал напечатанные листы. На них сравнивались два режима: местный круглосуточный пост и общий ночной центр. Внизу были пустые строки для рисков и условий.

— Нам нужно не закричать «оставьте всё», — сказал он, — а понять, что именно дом потеряет ночью и чем это можно закрыть. Не человеком бесплатно. Не Тамарой Гавриловой на домашнем телефоне. Нормальной услугой.

— А если нормальная услуга дороже? — спросила хозяйка спаниеля.

— Тогда надо видеть цену и решать, готовы ли собственники её обсуждать.

Тамара листала таблицу. Среднее время ответа общего центра было больше на сорок секунд. Выездная бригада оставалась той же. В графе «знание объекта» стояло: «доступ к цифровой карточке дома».

— Карточка не знает, что Роза Каминская после девяти не слышит домофон, — сказала Тамара.

— А оператор не должен знать это без её согласия, — напомнила Алёна.

Тамара замолчала. Правило, которое она записала после случая с пакетом, вернулось с другой стороны.

— Но карточка может содержать согласованные способы связи, — продолжила Алёна. — Если человек сам их указал.

Марина кивнула.

— Сейчас такого поля нет. Можно запросить доработку или вести отдельный защищённый список только для аварийного доступа, с согласием и сроком хранения.

— И общий центр увидит этот список? — спросил Сергей.

— Если юридически и технически оформим — увидит дежурный оператор по конкретному обращению. Не вся смена заранее.

Разговор впервые за вечер пошёл без Тамары. Люди называли риски: плохая связь в лифте, пожилые жители без приложения, необходимость быстро найти ответственного за ключи от технических помещений. Сергей отделял то, что должен знать оператор, от того, что обязана иметь аварийная бригада. Павел записывал. Алёна уточняла формулировки только тогда, когда они меняли смысл.

Тамара видела пробелы раньше остальных. Хотела сказать, что ночью звонят не только из-за аварий: иногда человек слышит шум и не понимает, опасен ли он. Общий центр, не знающий дома, отправит его ждать или вызовет бригаду зря. Это было важное замечание.

Она подняла руку.

Павел кивнул.

— Нужно сохранить возможность описать наблюдение голосом, — сказала Тамара. — Не заставлять жильца выбирать между «авария» и «не авария», если он не знает. И записывать такие звонки, даже когда выезд не нужен. Иначе через три месяца опять получится, что ночью никто не обращался.

Марина внесла пункт в таблицу.

— Согласна. Это можно поставить условием пилота.

Никто не спорил, кто предложил и в какой форме. Мысль осталась на доске, не требуя от Тамары занять место перед ней.

К восьми часам договорились о четырёх условиях, без которых совет не поддержит сокращение: голосовой приём наблюдений, доступная аварийная линия, учёт ночных консультаций и пробный месяц с открытым сравнением времени ответа. Это ещё не было решением собственников. Но это было тем, что Павел с самого начала называл рабочим результатом.

Сергей давно ушёл. Марина собирала ноутбук. Алёна переписывала лист начисто.

— По первой теме мы ничего не решили, — сказала Тамара.

— Решили начать вдвоём и искать третьего, — ответила Алёна. — Я пришлю текст тем, кто оставил контакты.

— Я могу посмотреть форму списка, — сказала Тамара. — До первой сверки.

Павел надел пальто.

— Посмотреть и дать замечания?

— Да.

— Не утверждать?

— Если вам так нравится слово — не утверждать.

— Тогда пришлю.

Он снял объявление с внутренней стороны двери. На нём Тамариной рукой было дописано, что решения общего собрания не принимаются.

— Видите, пригодилось, — сказала она.

— Пригодилось. И замечание про ночные звонки пригодилось. А спор о том, как выбирать секретаря, — нет.

— Пока никто не оспорил запись.

— Тамара Гавриловна, результат встречи не обязан пережить суд. Ему сначала надо пережить саму встречу.

Он сказал это устало, без желания победить.

На улице уже стемнело. В маленьком окне диспетчерской отражались люди, расходившиеся по подъездам. Тамара задержалась у крыльца и посмотрела внутрь. Марина выключила экран с картой заявок. Алёна унесла свои листы. Павел погасил верхний свет.

Ночной пост пока оставался. Через несколько недель его могло не стать.

Тамара пришла домой и открыла тайный журнал. Записала: «Проект: общий центр 23:00–07:00. Условия совета — голос, аварийная линия, учёт консультаций, пробный месяц».

Ниже добавила: «Группа разбора обращений: Алёна, кв. 103; Ирина, кв. 86; ищут третьего».

Она знала, что могла вписать себя. Павел предложил законный способ участвовать, не пользоваться чужим паролем и не говорить от имени подрядчика. От неё требовалось всего лишь поднять руку вместе с другими.

Тамара не подняла.

Вместо этого она ждала форму, которую ей разрешили только посмотреть.

Глава 6. Ночная капля

В половине второго Тамару разбудил не звонок, а три коротких удара в дверь.

Первый она услышала сквозь сон и приняла за стук трубы. После второго села на кровати. Третий уже был человеческим: костяшками, осторожно, чтобы не поднять весь этаж, но настойчиво.

На площадке стояла Лена из сто третьей. Поверх футболки она накинула пуховик, молния была сведена только у горла. Одной рукой Лена держала телефон, другой — край капюшона, будто забыла, что находится в доме.

— Тамара Гавриловна, простите. У меня с потолка течёт.

— Где ребёнок?

— Спит. Я дверь оставила открытой.

Тамара уже снимала с крючка халат.

— Открытую дверь ночью не оставляют. Идите, я сейчас.

Лена не двинулась.

— Я позвонила в аварийную. Сказали, передали бригаде. А вода сильнее стала. Я не знаю, что делать.

— Таз поставили?

— Два. Там не в одном месте.

Это меняло дело. Один след мог быть старой водой в перекрытии. Несколько растущих пятен означали, что наверху вода продолжает идти.

— Идите к ребёнку, — повторила Тамара. — Я оденусь.

Она закрыла дверь и включила свет в прихожей. В прежние годы в такой момент ей хватило бы сорока секунд: телефон, журнал, ключевой шкаф, звонок слесарю. Теперь телефон лежал на тумбе, журнал — в нижнем ящике комода, а ключи от чужих квартир висели за зимними пальто в полотняном мешке, которого официально не существовало.

Тамара не посмотрела в его сторону. Натянула брюки, свитер, сунула ноги в сапоги и взяла блокнот. Потом всё-таки вернулась за связкой.

Ключи легли в карман тяжело и знакомо.

В сто третьей пахло детским кремом и мокрой штукатуркой. В комнате возле окна стояла кровать; над ней Лена успела растянуть на двух стульях старую клеёнку. Капли ударили по ней и стекали в кастрюлю. Второй ручёк полз по стене к розетке.

— Автомат этой комнаты выключили? — спросила Тамара.

— Какой автомат?

Тамара показала щиток в прихожей, но сама рычаг не тронула.

— Позвоните ещё раз и скажите: вода идёт к розетке, в комнате младенец. Это новые обстоятельства. Попросите назвать номер обращения.

Лена смотрела на мокрый угол.

— А вы не можете?

— Заявитель вы. Телефон у вас. Говорите, что видите, не что думаете.

Фраза прозвучала голосом Тамары из диспетчерской. Только теперь между ней и аварийной линией стояла Лена — босая, сонная, с дрожащими пальцами.

Оператор ответил быстро. Лена повторила про розетку и ребёнка, выслушала, назвала адрес ещё раз.

— Заявка триста восемьдесят один, — сказала она, отключившись. — Бригада в пути. Электричество велели отключить на щитке, если могу сделать это безопасно.

— Можете. Руки сухие. Пол там сухой. Вот этот рычаг, подпись «комната».

Лена выключила автомат. Ночник погас, ребёнок заворочался и заплакал.

Пока она брала сына на руки, Тамара осмотрела потолок. Вода проступала вдоль стыка плит и уходила к наружной стене. Над ними была сто седьмая — квартира Капустиных. Тамара помнила её не по жильцам, а по переделке: восемь лет назад ванну развернули, стиральную машину поставили у стены комнаты, подводку протянули в коробе. Тогда собственник принёс ключ «на всякий случай», потому что уезжал вахтами.

Собственник с тех пор сменился. Или не сменился — Тамара не была уверена. В тайном журнале стояло: «107. Капустин О. В. Ключ, согласие устное, 2018». Рядом карандашом: «сдаёт?»

— Сверху кто-нибудь есть? — спросила Лена.

— Сейчас узнаем.

Они поднялись на этаж. Тамара нажала звонок сто седьмой, постучала, снова позвонила. За дверью было тихо. Ни света под порогом, ни шагов, ни собачьего лая.

— Я в чат напишу, — сказала Лена.

— Не надо сообщать всему дому номер квартиры и что там никого нет.

— Тогда кому?

Тамара уже доставала телефон. В старом списке у неё был номер Олега Капустина. После ошибки с доставкой она обещала себе не пользоваться контактами без подтверждения. Но протечка была не пакетом.

Номер ответил после шестого гудка.

— Аллю?

— Олег Викторович, Тамара Круглова, дом на Речной. Вы сейчас в сто седьмой?

— Кто?

Она повторила.

— Я эту квартиру полтора года назад продал. Откуда у вас мой номер?

— Вода идёт в квартиру снизу. Контакта нового владельца у вас нет?

— Договор через агентство был. Удалите мой номер, пожалуйста.

Он отключился.

Лена прижимала ребёнка к плечу. Мальчик затих и смотрел на Тамару широко открытыми глазами.

— Значит, там другие люди?

— Значит, моя запись устарела.

Снизу глухо звякнул металл: переполнилась одна из поставленных ёмкостей или упала ложка. Лена вздрогнула.

— У меня ремонт только осенью закончили.

— Ремонт восстановят. Главное — остановить воду.

— Когда приедут?

Тамара посмотрела на лестничное окно. Во дворе не было проблесковых маячков, только свет над мусорной площадкой и белая дорожка между сугробами.

Она знала, что должна сделать: дожидаться бригады. У профессионалов был порядок аварийного доступа. Они могли перекрыть стояк, вызвать полицию, составить акт, найти собственника через управляющую компанию. Это занимало время. Вода времени не признавала.

В кармане лежал ключ с алюминиевой биркой «107».

Тамара достала связку.

— У вас есть ключ? — спросила Лена.

— Старый аварийный комплект.

— От этой квартиры?

— Если замок не меняли.

Она вставила ключ в верхнюю скважину. Не подошёл. Второй, плоский, вошёл до конца. Тамара повернула его на четверть, почувствовала сопротивление и остановилась.

— Может, нельзя? — тихо сказала Лена.

Тамара услышала вопрос. Именно вопрос, не запрет. Из сто третьей снова донёлся частый звон капель по кастрюле.

— При аварии счёт идёт на минуты.

Она нажала сильнее. Замок щёлкнул.

Дверь открылась на ширину ладони и упёрлась в цепочку.

За дверью пахло незнакомыми духами и тёплым воздухом. На тумбе горел маленький роутер, в глубине квартиры тикали часы. Тамара просунула руку, но до крючка цепочки не дотянулась.

— Ножницы принесите, — сказала она.

Лена не пошла.

— Вы хотите цепочку перерезать?

— Она тонкая. Мы потом заменим.

— «Мы» — это кто?

Тамара обернулась. Лена стояла на лестничной площадке с ребёнком, и пуховик уже не казался смешным. Он был застёгнут у горла потому, что женщина выбежала просить о помощи, а теперь помощь распоряжалась чужой дверью.

— Я отвечу, — сказала Тамара.

— Перед кем?

Внизу хлопнула подъездная дверь. Послышались голоса и тяжёлые шаги. Тамара отпустила дверь, но замок уже был открыт.

Поднялись Сергей Молчанов и незнакомый аварийный слесарь с красным чемоданом. За ними шёл Вадим в тёмной куртке поверх форменной рубашки. Наверное, общий оператор вызвал местного дежурного как человека с доступом к техническим помещениям.

Сергей сразу увидел ключ в руке Тамары и щель у двери.

— Кто открыл?

— Я. Вода идёт вниз, жильцов нет.

— Полномочия на вход есть?

— Ключ оставляли диспетчеру для аварии.

— Нынешние собственники?

— Предыдущий.

Сергей закрыл глаза на секунду.

— Тогда дверь не трогаем. Вас внутрь никто не пускал.

— За это время зальёт две комнаты.

— Стояк перекроем снизу. Вадим, акт начали?

Вадим поднял телефон.

— Заявитель Лена Сорокина, сто третья. Вызов в час двадцать семь, уточнение про электрику в час тридцать четыре. Прибыли в час сорок девять. Собственник сто седьмой не отвечает, контакт запрашивает оператор.

— Добавь: дверь обнаружена открытой посторонним ключом до прибытия бригады. Вход не производился.

— Не посторонним, — сказала Тамара. — Ключ передали на диспетчерский пост.

— В две тысячи восемнадцатом прежние жильцы, — ответил Сергей. — Сейчас он посторонний.

Слесарь уже спускался к подвалу. Сергей попросил Лену показать места протечки. Перед тем как уйти за ней, он посмотрел на Тамару.

— Стойте здесь. Если собственник вернётся, скажите, что дверь не заперта, и сразу звоните нам. В квартиру не заходить.

— Я не ребёнок.

— Поэтому говорю один раз.

Лена ушла с ними вниз. Тамара осталась перед приоткрытой дверью. Цепочка удерживала её, как последняя строчка инструкции, которую она ещё не успела исправить.

Она могла запереть замок обратно. Но тогда цепочка не дала бы плотно притянуть дверь, а ключ пришлось бы поворачивать на весу. Тамара не стала проверять. Встала так, чтобы закрывать щель собой.

Через несколько минут в сто третьей перестало звенеть. Потом сверху, за дверью, что-то коротко загудело и стихло. Вода в трубах уходила медленно.

Телефон Вадима зазвонил на лестнице. Он поднялся один.

— Нашли владелицу. Анна Руденко. Она в пригороде у матери, будет минут через сорок. Разрешение на вход не даёт. Говорит, стиральная машина выключена, краны закрыты.

— А вода откуда?

— Пока не знаем. Стояк перекрыли, течь снизу ослабевает. Сергей осматривает общие участки.

— Скажите ей, что её замок уже открыт.

— Сказал.

— И что она ответила?

Вадим убрал телефон в карман.

— Спросила, кто вы и почему у вас ключ.

Тамара поправила ворот свитера.

— Что вы сказали?

— Правду. Бывшая диспетчерка, ключ не числится в актуальном реестре.

— Реестр появился позже, чем этот дом.

— Дверь тоже меняла хозяев позже.

Он сказал это без упрёка. От этого спорить было труднее.

— Если бы бригада задержалась ещё на двадцать минут?

— Мы перекрыли бы стояк на двадцать минут позже. А если бы вы вошли и там сработала сигнализация? Если бы внутри был человек, который не ответил? Если бы пропало что-нибудь?

— Ничего бы не пропало.

— Я знаю. Но в карточке нет поля «Тамара Гавриловна точно ничего не возьмёт».

— Вот и вся ваша система.

— Нет. Вся система — это ещё акт, время, звонки, фамилии и возможность каждому сказать, что он делал. Вы же сами меня учили: если действия нет в журнале, потом его будто не было.

На нижнем этаже открылась дверь. Кто-то спросил, надолго ли отключили воду. Вадим пошёл объяснять жильцам. Тамара осталась сторожить чужую квартиру, которую сама сделала незапертой.

Анна Руденко приехала через тридцать пять минут. Невысокая женщина в длинном сером пальто поднялась быстро, держа перед собой связку ключей. Увидев Тамару, она замедлила шаг.

— Вы открыли?

— Я. В квартире снизу течёт потолок.

— Откуда у вас ключ?

— Его оставил прежний собственник.

— И вы его сохранили?

— Для аварийного доступа.

— Я вам ничего не оставляла.

Анна отстегнула цепочку изнутри через щель, открыла дверь и не пригласила Тамару. Сергей вошёл вместе с ней после короткого согласия, Вадим остался на пороге и вслух зафиксировал разрешение.

Через десять минут Сергей вынес мокрое полотенце и прозрачный пакет с лопнувшей гибкой подводкой под кухонной мойкой.

— Не стиральная машина, — сказал он. — На ответвлении после квартирного крана. Кран был открыт. Подводку заменять сейчас не будем: перекрыли ввод в квартиру, течь остановлена. Собственница вызовет своего мастера или оформит заявку утром.

— Я могла закрыть этот кран сорок минут назад, — сказала Тамара.

— Могли. А могли искать воду в ванной по старой схеме. Кухню здесь переносили новые хозяева.

Анна появилась за его плечом.

— Ключ отдайте.

Тамара сняла с кольца плоский ключ и положила ей на ладонь.

— Второй от верхнего замка не подошёл. Вероятно, старый.

— Тоже отдайте.

— Он ваш замок не открывает.

— Он с номером моей квартиры.

Пришлось отдать и его.

Анна рассматривала алюминиевые бирки.

— Сколько у вас таких?

— Разные. Технические, от квартир — если люди оставляли.

— Люди или прежние владельцы?

— Нужно проверить.

— Проверяйте не у меня дома.

Она закрыла дверь. На этот раз замок повернулся изнутри, и звук был окончательным.

В сто третьей вода уже не капала, но следы расползлись почти до середины потолка. Лена переложила спящего сына в коляску на кухне. На полу лежали полотенца, кастрюли были наполнены мутной водой. Сергей сфотографировал повреждения с разрешения Лены, записал показания и объяснил, что акт о заливе оформят днём после повторного осмотра. Про виновника и размер ущерба он ничего не обещал.

— Главное, остановили, — сказала Тамара.

Лена выпрямилась. Волосы прилипли к виску, рукава пуховика намокли до локтей.

— Остановили они.

— Если бы я не определила сто седьмую, потеряли бы время.

— Вы определили этаж. А потом открыли чужую дверь.

— Чтобы вода не дошла до вашего ребёнка.

— Ребёнка я вынесла из комнаты. Электричество выключила. В аварийную позвонила. Я просила помочь, а не решать за соседку.

Тамара указала на потолок.

— Когда вода течёт, согласие не всегда можно ждать.

— Тогда почему Сергей ждал?

— Потому что за ним стоит подрядчик с юристами.

— За ним стоит порядок. Он перекрыл воду и нашёл хозяйку.

Лена говорила негромко, чтобы не разбудить сына. От этого каждое слово оставалось в комнате дольше.

— На собрании вы всё говорили про правила, — продолжила она. — Кто записывает, кто имеет право, где положение. А когда вам самой захотелось открыть дверь, правила вдруг стали помехой.

— Мне не захотелось. У вас потолок тек.

— Я знаю, что тек. Это мой потолок.

Сергей закрыл чемодан.

— Воду в квартире можно включать, кроме аварийной ветки сто седьмой. Если снова появится влага, звоните по номеру заявки и говорите, что изменилось. К потолку и розетке до осмотра электрика не прикасайтесь.

Он не поддержал ни одну из них. Только оставил Лену с действиями, которые та могла выполнить сама.

Вадим попросил Тамару задержаться на площадке.

— Мне нужно добавить ваши данные в акт.

— Они у вас есть.

— Я должен записать основание, на котором хранился ключ.

— Устное согласие Олега Капустина, две тысячи восемнадцатый год. Передал в диспетчерскую для аварийного доступа.

— Где журнал выдачи?

— Старый журнал списали при смене подрядчика.

— А ключ не списали.

— Ключи не бумага.

Вадим набрал фразу в телефоне и показал ей экран: «Со слов Т. Г. Кругловой, ключ передан прежним собственником устно, документальное подтверждение отсутствует».

— Так верно?

Слово «устно» превратило восемь лет надёжности в отсутствие. Но именно это и произошло: у нового владельца не было ни обязанности знать о старой договорённости, ни возможности отменить её.

— Верно, — сказала Тамара.

Когда бригада ушла, было без четверти три. Лена не попросила Тамару остаться и не предложила чай. Закрыла дверь сто третьей осторожно, придерживая ручку, чтобы не щёлкнул замок.

На своём этаже Тамара не включила свет. Сняла пальто, достала связку и положила её на кухонный стол.

Бирки лежали веером: 12, 34, 61, 88, 114, 152. Некоторые номера она могла связать с лицами сразу. Другие — только с фамилиями, которые давно не встречала. На двух ключах надписи стёрлись. От технических помещений они отличались только памятью Тамары.

Она принесла тайный журнал и нашла страницу сто седьмой. Зачеркнула фамилию Капустина, рядом написала: «Руденко Анна. Контакт получен аварийной службой, не хранить». Ниже: «01:52. Вход не произведён. Замок открыт старым неучтённым ключом без согласия текущей собственницы. Ключи переданы А. Руденко. Протечка остановлена бригадой перекрытием квартирного ввода».

Ручка зависла над словом «без».

Тамара могла дописать: «в связи с непосредственной угрозой». Могла указать площадь мокрого потолка и близость розетки. Всё это было правдой. Но правда не меняла того, кто повернул ключ.

Она поставила точку.

В три часа ночи дом почти не издавал звуков. После перекрытия и нового пуска вода шла по стояку ровно. Лифт отдыхал на первом этаже. За стеной кто-то кашлянул и снова уснул.

Тамара собрала ключи в полотняный мешок. Раньше его вес означал готовность: если случится беда, у неё есть ещё один способ помочь. Теперь каждая бирка означала человека, который мог не знать, что часть доступа к его дому лежит на чужой кухне.

Она не убрала мешок за пальто. Оставила на столе рядом с журналом — для проверки утром.

Но связку от него не отсоединила.

Глава 7. Ключи от всех дверей

К десяти утра ночная протечка успела стать объявлением.

Лист висел у каждого лифта, на двери колясочной и рядом с почтовыми ящиками. Павел Синицын напечатал его крупно, без фамилий и обвинений: «Сегодня в 19:00 в помещении совета дома состоится открытая сверка ключей, которые ранее передавались на диспетчерский пост. Если вы когда-либо оставляли ключ для аварийного доступа, просим прийти лично. Передача и возврат — только под подпись».

Тамара прочитала объявление дважды. Слово «сверка» было её словом. Так она называла процедуру, после которой разрозненные записи снова становились учётом. Но внизу стоял номер Павла, а не её.

На обратной стороне соседнего листа кто-то уже продавил ручкой: «А если ключ у бывшей диспетчерши?» Павел зачеркнул вопрос и рядом написал: «Приносить на сверку».

Тамара поднялась домой, достала полотняный мешок и высыпала содержимое на стол. Ночью ключей казалось меньше. При дневном свете они заняли почти половину клеёнки: квартирные, почтовые, два от кладовых, три коротких ключа неизвестного назначения. На одном сохранилась красная нитка, на другом — кусок зелёной изоляции. Алюминиевые бирки были набиты вручную, цифры на некоторых походили на номера квартир, на других — на годы.

Она разложила их по трём кучкам: «точно квартира», «техническое», «уточнить». Потом переложила два ключа из третьей кучки во вторую и один обратно.

Телефон зазвонил, когда она добралась до бирки «34».

— Тамара Гавриловна, это Павел. Вы объявление видели?

— Видела. Формулировка неточная. Ключи передавали не только на пост. Некоторые оставляли лично мне.

— Поэтому и звоню. Принесите всё, что у вас есть. Марина привезёт реестр подрядчика, будем разбирать по одному.

— Реестр подрядчика начинается с прошлого года. Ключи старше.

— Значит, рядом запишем, что старше и основание не подтверждено.

Тамара провела пальцем по холодным зубцам.

— Вы уже решили, что все нужно вернуть?

— Мы решили, что ни совет дома, ни бывший сотрудник не должны хранить ключи без действующего письменного согласия владельца. Если хозяин захочет оставить ключ подрядчику заново, оформит по их правилам.

— А ночью ждать, пока хозяин приедет из пригорода?

— Ночью бригада перекрыла воду без ключа.

— На этот раз.

Павел помолчал.

— Анна написала заявление. Не в полицию, в управляющую компанию. Просит установить, сколько ещё копий от её квартиры было у посторонних. Лена просит совет проверить все остальные. Я не могу ответить им «на этот раз».

— Я приду.

— Со всей связкой, Тамара Гавриловна.

Она положила трубку прежде, чем он повторил.

До вечера Тамара позвонила троим. Нина Андреевна из сто восемнадцатой вспомнила, что оставляла ключ «лет десять назад, когда в больницу лежала», но замок после этого меняли. Хозяин тридцать четвёртой умер, квартиру продали племянники. В восемьдесят восьмой никто не ответил; прежняя фамилия в тайном журнале была зачёркнута ещё четыре года назад.

Каждый звонок уменьшал прошлую уверенность не на один ключ, а на целую историю. Согласие, данное однажды, пережило болезнь, ремонт, переезд и смерть. Тамара хранила его как бессрочное, хотя люди меняли двери и жизнь.

К пяти она заполнила четыре страницы: номер на бирке, предполагаемая дверь, последний известный владелец, подтверждение. В последнем столбце почти везде стояли вопросы.

Ключ с красной ниткой она узнала только тогда, когда взяла его отдельно. Квартира сто пятьдесят вторая, дальний конец двенадцатого этажа. Там жила Алевтина Матвеевна, девятиного один год. После перелома шейки бедра её забрала дочь, но квартиру не продали. Три зимы назад дочь позвонила Тамаре и сказала: если сигнализация дыма или вода — открывайте, ждать меня два часа. Разговор был после полуночи. Тамара записала номер дочери и причину, но подписи, конечно, не было.

Она положила ключ в пакет для сверки.

Потом достала обратно.

Дым не станет ждать подписи. Аварийная служба могла вскрыть дверь, но за это время огонь прошёл бы по коридору. Алевтина Матвеевна могла вернуться. Дочь могла забыть, что сама просила хранить копию. В отличие от сто седьмой, здесь согласие исходило от нынешней семьи.

Тамара завернула ключ в бумажную салфетку и положила в карман фартука. Остальные ссыпала в мешок.

В помещении совета дома к семи не хватило стульев. Анна Руденко сидела у окна с прозрачным файлом, в котором лежали акт аварийной службы и оба возвращённых ей ключа. Лена устроилась ближе к двери; под глазами у неё остались серые тени, на телефоне она показывала кому-то фотографии потолка. Павел поставил посередине длинного стола пластиковый лоток. Рядом Марина открыла ноутбук, Вадим разложил пустые формы.

Никто не начинал, пока не вошла Тамара.

Она поставила мешок в лоток.

Металл ударился о пластик громче, чем должен был.

— Это всё? — спросила Анна.

— Всё, что относилось к старому посту и оставалось у меня, — ответила Тамара.

Марина подняла взгляд от экрана.

— Сейчас пересчитаем при всех. Сначала договоримся о порядке. Вадим фотографирует общий вид, затем берёт один предмет, называет маркировку. Я сверяю с действующим реестром подрядчика. Тамара Гавриловна сообщает только то, что ей известно, и источник. Павел заносит решение: вернуть подтверждённому владельцу, передать управляющей компании для установления принадлежности или утилизировать после срока хранения. На руки без проверки ничего не отдаём.

— А если человек узнает свой ключ? — спросила женщина из двенадцатой квартиры.

— Тогда он покажет документ или откроет им дверь в присутствии двух членов совета, — сказал Павел. — Мы не будем создавать второй неучтённый оборот, исправляя первый.

Кто-то усмехнулся. Тамара не стала.

Вадим надел тонкие перчатки.

— Бирка двенадцать. Один ключ, латунный, головка круглая.

Женщина рядом с дверью подалась вперёд.

— Похож на мой.

— Когда передавали? — спросил Павел.

— Не передавала. Мы квартиру купили шесть лет назад.

Тамара открыла тетрадь.

— До вас там жили Логиновы. Нина Логинова оставила копию, когда муж после операции не мог вставать. Это было...

— Две тысячи пятнадцатый, — подсказала Марина, найдя старый скан в архиве управляющей компании. — Есть запись в журнале поста: один ключ, без номера экземпляра, возврат не отмечен.

— Замок вы меняли? — спросил Павел у нынешней хозяйки.

— Сразу после покупки.

— Проверять не будем. Передаём управляющей компании на уничтожение как утративший назначение.

Вадим положил ключ в отдельный конверт и заклеил его. На конверте Павел написал номер строки.

Так они прошли тридцать четвёртую, шестьдесят первую, восемьдесят восьмую. Некоторые ключи оказались бесполезными кусками металла от давно заменённых замков. Один открыл кладовую уборочного инвентаря, но действующий комплект от неё уже хранился у подрядчика в опечатанном пенале. Второй ключ Марина приняла по акту как резервный и тут же присвоила ему номер. Впервые за годы он перестал быть просто «с зелёной лентой».

На бирке «114» поднялся шум.

— Это мой номер, — сказал мужчина в клетчатой рубашке. — Я ничего не оставлял.

— До вас Гушины, — сказала Тамара. — У них девочка после школы одна приходила. Оставили на случай, если потеряет свой.

— То есть чужой ребёнок мог взять ключ от моей квартиры?

— Не чужой. Их дочь.

— Сейчас она мне чужая. И квартира моя.

Анна резко закрыла файл.

— Вот об этом я и спрашиваю. Кто решал, когда согласие закончилось?

— Никто, — ответила Марина. — В этом и нарушение. В современном реестре согласие связано с владельцем, целью и сроком. При смене собственника запись закрывается. Старый ключ должен быть возвращён прежнему владельцу или уничтожен по акту.

— «Современном», — повторила Тамара. — Раньше люди звонили ночью и просили не оставлять старика за дверью. Мы не отправляли им форму в трёх экземплярах.

Лена оторвалась от телефона.

— А потом ночью вы открыли мою соседку по такой просьбе восьмилетней давности.

— Я уже признала, что нынешняя владелица согласия не давала.

— Признали после того, как ключ сработал.

Павел поднял ладонь.

— Мы здесь не судим Тамару Гавриловну. Мы прекращаем неправильное хранение.

— Тогда прекратите всё, — сказала Анна. — Не то, что она решила принести.

В комнате стало тихо. Тамара посмотрела прямо на неё.

— Вы считаете, я оставила ключи дома?

— Я вчера считала, что ключ от моей квартиры только у меня и у мужа.

Возразить было легко: у Анны не было доказательств. Но Тамара почувствовала в кармане фартука бумажный свёрток, хотя фартук остался дома. Память о нём была тяжелее всей связки на столе.

— В мешке всё, что я сочла относящимся к этому учёту, — сказала она.

Марина медленно повернула ноутбук к себе.

— Формулировка оставляет исключение.

— Там технические ключи и квартирные. Всё принесла.

Вадим перестал подписывать конверт. Павел спросил:

— Есть ещё ключи, которые вы получили от жильцов лично и храните для доступа в квартиру?

Тамара услышала, как в коридоре подъехал лифт. Двери разошлись, кто-то прошёл к почтовым ящикам. Дом продолжал доверять своим дверям, пока они сидели над россыпью чужих копий.

— Нет, — сказала она.

Ложь получилась короткой и пригодной для протокола.

Павел записал ответ.

Сверка заняла два с половиной часа. Всего насчитали двадцать семь ключей: семнадцать квартирных, четыре от кладовых, три от почтовых ящиков и три неизвестных. Только для двух квартир нашлись нынешние владельцы, которые подтвердили прежнюю передачу и захотели оформить хранение заново. Марина не взяла ключи сразу. Выдала формы и сказала принести копии после подписания отдельным визитом. До этого ключи вернули владельцам.

Остальное запечатали в девять конвертов. Павел и Анна расписались на клапанах как свидетели. Тамара расписалась в акте передачи. Возле строки «Количество предметов» рука остановилась.

Двадцать семь.

На самом деле было двадцать восемь.

Она вывела фамилию без пометки.

Когда люди стали расходиться, Лена подошла к ней первой. Не близко — оставила между ними спинку стула.

— Электрик сказал, розетку менять. Потолок будут сушить минимум неделю.

— Анна признала ущерб?

— Она ждёт акт. Я тоже. Мы договорились не спорить до осмотра.

— Правильно.

Лена посмотрела на конверты.

— Я вам ночью постучала, потому что думала: вы знаете, что делать.

— Я знала.

— Вы знали много способов. Но выбрали тот, где решаете вы.

Тамара застегнула пальто.

— Вода была рядом с розеткой.

— Я это сказала аварийной. Они приехали быстрее после второго звонка. Вы помогли мне его сделать. За это спасибо.

Тамара ждала продолжения.

— А за дверь — нет, — сказала Лена. — Одно не отменяет другое.

Она ушла к лифту. Тамара осталась с редким ощущением, что ей вернули ровно её долю поступка: ни больше, ни меньше. Благодарность не оправдала нарушение, нарушение не уничтожило полезное. В её прежних журналах для такой записи не было отдельной графы.

Илья ждал у квартиры.

Он сидел на подоконнике между этажами, держа на коленях бумажный пакет из пекарни. Увидев мать, встал.

— Я звонил.

— Телефон был без звука. Собрание.

— Я понял по объявлениям. Привёз ужин.

— В десятом часу?

— Если бы я приехал в семь, ты бы сказала, что занята. В десять можно услышать то же самое, но хотя бы пирог не остынет по дороге обратно.

Тамара открыла дверь. На кухне всё осталось так, как она бросила перед сверкой: три пустые кучки на клеёнке, ручка, лист с номерами. Илья поставил пакет возле чайника и прочитал верхнюю строку.

— Двадцать восемь, — сказал он.

Тамара сняла пальто слишком медленно.

— Что?

— Здесь внизу итог. «Всего — 28». В объявлении у лифта Павел написал, что приняли двадцать семь.

— Один оказался не из этого комплекта.

— Какой?

— От Алевтины Матвеевны. Сто пятьдесят вторая.

Илья не спросил, почему этот ключ не считается. Он посмотрел на три пустые кучки, затем на фартук, висевший у плиты. Красная нитка выступала из кармана на два пальца.

Тамара шагнула первой, но Илья уже вынул бумажный свёрток.

— Положи обратно.

Он развернул салфетку. Ключ лёг ему на ладонь красной ниткой к запястью.

— Ты только что была на сверке.

— Этот случай другой. Ключ оставила дочь нынешней хозяйки. Алевтина Матвеевна может вернуться, а квартира месяцами пустует. Если дым, если труба...

— Тогда ключ должен быть в реестре.

— Дочь живёт на другом конце города. Ей некогда ездить по формам.

— Ты ей сегодня звонила?

Тамара промолчала.

— Значит, ты даже не знаешь, помнит ли она про ключ.

— Я помню.

Илья положил его на стол, но не отодвинулся.

— Вот в этом всё дело. Ты помнишь — и поэтому считаешь, что можешь решать за остальных.

— Не начинай. Ты не живёшь в этом доме.

— Я жил с тобой двадцать лет.

— И какое отношение твоя комната имеет к аварийному ключу?

— Прямое. Ты прошлой весной звонила моему мастеру и переносила установку окон.

— Потому что он ставил их в мороз.

— В моей квартире. По моему договору.

— Ты сам сказал, что не успеваешь созвониться.

— Я сказал, что созвонюсь вечером.

Тамара открыла пакет. Пирог пах луком и тёплым тестом, но есть расхотелось.

— Если бы я не перенесла, у тебя бы откосы пошли трещинами.

— Может быть. А в ноябре ты дала мой номер врачу из поликлиники и попросила проверить, почему я не пришёл на диспансеризацию.

— Это врач. Не мошенник.

— А на прошлой неделе сказала, что освободилась, и отказалась, когда я предложил приехать. Потом обиделась, что я не приехал всё равно.

— Я не обижалась.

— Ты три дня отвечала мне точками.

Тамара взялась за чайник. В нём было достаточно воды, но она долила ещё, чтобы не смотреть на сына.

— Ты приехал читать список моих ошибок?

— Я приехал поужинать. А список лежал на столе.

Он подвинул ключ к листу. Красная нитка пересекла цифру двадцать восемь.

— Мама, ты не злой человек. И не глупый. Именно поэтому рядом с тобой трудно заметить момент, когда помощь становится твоим решением. Ты всегда можешь объяснить, что получилось бы хуже.

— А часто и получилось бы.

— Возможно. Но тогда другим остаётся только благодарить. Отказаться нельзя, потому что ты уже сделала.

Чайник зашумел. Тамара выключила его до щелчка.

— Когда у тебя в детстве был приступ, — сказала она, — я однажды поверила врачу по телефону, что можно подождать до утра. Через час ты не мог вдохнуть. С тех пор я не жду, когда речь о безопасности.

Илья сел напротив. Голос его стал тише.

— Мне было семь. А сейчас тридцать два.

— Для матери это не меняет всё сразу.

— Для сына должно менять.

Тамара посмотрела на его руки. Когда-то они целиком помещались в её ладони; теперь на пальце оставалась светлая полоска от кольца, которое он снимал во время работы. Она не знала, зачем он его снимает, и уже приготовилась спросить. Вопрос остановился раньше слов.

— Если я не позвоню, ты иногда месяц ничего не рассказываешь, — сказала она.

— Потому что за каждым рассказом следует действие. Скажу, что кашляю — ты найдёшь врача. Скажу, что задержали оплату, — позвонишь знакомому бухгалтеру. Скажу, что поспорил с Лизой, — начнёшь выяснять, кто прав. Мне приходится приносить тебе только уже решённое.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.