

24.04.2016 | Информационная война в ЖКХ. «Презумпция вины», «Концепция вражды» (части III - IV)

<<< начало статьи

Содержание статьи:

Часть I. Информационная война в ЖКХ России

Часть II. «Презумпция вины»

Часть III. «Концепция вражды»

Часть IV. Система сдержек и противовесов

Часть V. Рекомендации

- Пути стабилизации ситуации

- Рекомендации исполнителям коммунальных услуг

Часть III. «Концепция вражды»

Собственно, приведенные примеры можно рассматривать как последствия **информационной войны** и утвердившейся «Презумпции вины».

Продолжая приводить другие примеры, обратим внимание на действия некоторых отдельных групп элементов информационной системы:

1. Суды:

В 2013 году Постановлением Правительства РФ от 16.04.2013 N344 из Правил предоставления коммунальных услуг была исключена услуга «водоотведение на ОДН». Однако, огромное число РСО продолжало предъявлять эту услугу к оплате ИКУ. О незаконности предъявления этой услуги к оплате потребителям никто не спорил, ИКУ никто не давал права требовать деньги за эту услугу с потребителей, а вот против взыскания оплаты несуществующих услуг с самих ИКУ многие суды не возражали. Понадобилось лишь 2,5 года, чтобы **Верховный суд РФ принял несколько определений** о том, что предъявление к оплате ИКУ в пользу РСО несуществующей услуги «водоотведение на ОДН» незаконно, но, тем не менее, до сих пор единообразия судебной практики по этому поводу нет.

Например, в одном из судебных заседаний судья, прервав объяснения специалистов управляющей организации, спросила: «Вы представляете управляющую организацию?» и, получив утвердительный ответ, сказала: «Тогда не надо ничего больше пояснять, всё понятно, суд удаляется для вынесения решения», после чего была признана обязанность УО оплачивать несуществующую услугу в пользу РСО.

В отношении пеней за коммунальные услуги очень часто суды принимают решения отказать ИКУ во взыскании пеней с должника-потребителя, при этом пени в пользу РСО с должника-ИКУ обычно взыскиваются в полном объеме.

По одному из дел суд принял просто-таки поразительное решение. Речь шла о взыскании стоимости потребленной теплоэнергии с одной крупной управляющей организации в пользу РСО. Сумма иска составляла примерно 37 миллионов рублей. Управляющая организация была частично согласна с иском, разногласия касались суммы в 80 тысяч. В суд были предоставлены подробные расчеты, однако суд не стал их рассматривать, не стал даже особо слушать объяснения сторон, а принял довольно-таки «простое» решение: «Удовлетворить иск в полном объеме **в связи с малозначительностью спорной суммы**». То есть основанием для удовлетворения иска стали не расчеты, не нормативные правовые акты, а то обстоятельство, что по мнению судьи (как говорится в законе – по внутреннему убеждению), сумма 80 000 рублей незначительна. С одной стороны, в процентном отношении к общей сумме иска 80 тысяч действительно незначительные деньги, но с другой стороны – это месячная зарплата нескольких работников УО. Да и какая разница вообще, идет речь об одном рубле или об одном миллионе? Ведь суд должен всесторонне оценивать обстоятельства. Можно, конечно, задать еще вопрос, почему на том же основании сумма иска **не была уменьшена** на эту же сумму, но тут надо напомнить о «Презумпции вины» ИКУ, и все становится понятным. Решение суда, кстати, оставлено в силе судом апелляционной инстанции, далее оно не обжаловалось.

Это лишь несколько примеров, которые, тем не менее, дают представление о предубежденности судов. Разумеется, судьи, как и все прочие граждане, подвержены

информационным атакам, и в их сознании, как и в сознании всех прочих, закреплена «Презумпция вины» ИКУ.

2. Органы государственной власти, политики, кандидаты на выборные должности:

Казалось бы, законодательная и исполнительная власть лучше других должны понимать ситуацию и действовать логично, учитывать интересы всех участников жилищных отношений. Но и тут «Презумпция вины» ИКУ довлеет в умах депутатов и министров.

Иначе чем можно объяснить, например, метания законодателей в части раскрытия информации о деятельности УО?

Всем известно, что последние несколько лет в России ведется некая кампания по понуждению исполнителей коммунальных услуг раскрывать информацию о своей деятельности, и объем подлежащей раскрытию информации постоянно растет. При этом в качестве обоснования такой обязанности указывается необходимость «прозрачности» деятельности УО, ТСЖ, ЖСК для потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Не совсем понятно, о какой такой прозрачности нам все время говорят. Что касается содержания общего имущества, то тариф на такое содержание устанавливается общим собранием собственников, этот тариф указывается в квитанции (если кто-то его не помнит, то достаточно просто посмотреть свою же квитанцию), состав работ по содержанию является неотъемлемой частью договора управления, причем в перечне работ указывается и их периодичность, и их стоимость. Этой информации вполне достаточно для понимания объема и стоимости выполняемых работ. Тарифы и нормативы на коммунальные услуги регулируются государством, соответствующие НПА имеются в открытом доступе. Иными словами, заинтересованный человек вполне может сам посчитать, сколько и за что он платит. Другое дело, что далеко не всем хватит элементарных знаний для такого расчета. Но ведь отсутствие знаний у потребителей невозможно вменить в вину УО, ТСЖ, ЖСК.

При этом ИКУ обязывают сначала соблюдать Стандарт раскрытия информации, согласно которому ИКУ обязаны разместить на специальном сайте огромное число данных по каждому дому. Подавляющая часть этих данных совершенно не нужна потребителям ЖКУ. Устанавливается обязанность ИКУ готовить **электронные паспорта МКД**, которые тоже на самом деле никому не нужны! В России поразительно мало потребителей, изучивших электронный паспорт своего дома или сведения, обнародованные во исполнение Стандарта раскрытия информации.

Вывод – раскрытие информации именно в установленном законом объеме самим потребителям, собственно, не требуется. При этом надзорные органы проверяют соответствие раскрытой информации факту. И вот тут наступает еще большее непонимание – зачем надзорные органы требуют от ИКУ раскрывать информацию,

которой они (эти органы) уже обладают, и которая никому, кроме них (этих органов), не нужна? Почему бы этим самым надзорным органам самим не предоставить информацию потребителям, если у кого-то есть мнение, что потребители в этой информации действительно нуждаются?

Ответы на эти вопросы кажутся очевидными с позиции «Презумпции вины» ИКУ.

На данный момент эпопея с раскрытием информации привела к созданию **ГИС ЖКХ**, которая консолидирует в себе всю информацию жилищной сферы и обеспечит взаимодействие участников жилищных отношений.

Сразу необходимо отметить, что все мероприятия по раскрытию информации финансируются ИКУ самостоятельно, то есть фактически из средств потребителей ЖКУ.

Давайте для примера рассмотрим какое-нибудь небольшое ТСЖ, созданное собственниками помещений среднего дома квартир на 60. Очень часто председателем такого ТСЖ является пенсионер, который работает в ТСЖ за минимальную зарплату, в штате ТСЖ также за незначительную зарплату могут работать, например, сантехник, электрик, дворник (эти люди могут сотрудничать с несколькими ТСЖ), квитанции на оплату изготавливает, например, некий расчетный центр, бухгалтерию самого предприятия ведет внештатный бухгалтер. Это вполне реалистичная ситуация.

Предположим, что тариф на содержание составляет 20 рублей с квадратного метра. Если площадь квартиры в среднем 50 метров, то во всем доме 3000 метров. Следовательно, при 100%-ной собираемости ТСЖ может получить ежемесячный доход в 60 000 рублей. Из этих средств оплачивается работа расчетного центра, аварийно-диспетчерской службы (аварийно-диспетчерское обслуживание должно быть круглосуточным), оплачивается вывоз мусора, оплачивается работа председателя, сантехника, электрика, дворника, внештатного бухгалтера, закупаются инструменты, запчасти, материалы, оплачиваются все необходимые налоги и т.п. Все прекрасно понимают, что такое 60 000 и насколько реально финансировать этими средствами все перечисленные работы. Экономить можно, разумеется, за счет снижения качества работ. Дополнительно необходимо учесть, что ТСЖ ведет претензионную работу, участвует в судах (а это – бумага, юристы и т.п.), да и добросовестных плательщиков среди потребителей обычно меньше 100%.

И вот рассматриваемому ТСЖ необходимо зарегистрироваться в ГИС ЖКХ, а для этого потребуется усиленная квалифицированная электронная подпись, стоит она 5-8 тысяч рублей, потребуется компьютер (как помним, расчеты квитанций осуществляет РЦ, бухгалтерию ведет внештатный бухгалтер, ТСЖ в своей деятельности ПК не использует), к нему соответствующее программное обеспечение (вполне возможно, что исключительно лицензионное – пока неизвестно, как будет ГИС взаимодействовать с пиратскими копиями Windows). Оценим компьютер вместе с ПО в 25 000, а ЭЦП в 5 000,

всего получится 30 000. Как видите, уже с каждой из 60 квартир надо собрать по 500 рублей дополнительно. Далее – необходимо собрать информацию и внести ее в ГИС. А если пенсионер-председатель не знаком с этим сервисом вообще? Если он не является пользователем ПК и даже не представляет, что с компьютером делать? Нужен программист или хотя бы грамотный пользователь. Пусть он возьмет за свою работу даже всего лишь 5000 рублей (а скорее – больше), эти деньги также необходимо собрать с потребителей. А ведь информацию необходимо постоянно актуализировать! То есть требуется ежемесячная работа и ежемесячные расходы!

И как объяснить жильцам, что они должны сразу оплатить по 500-600 рублей и потом ежемесячно доплачивать какую-либо сумму за некую ГИС ЖКХ, которая большинству из них совсем не нужна? Однако, по глубокому убеждению законодателя ГИС ЖКХ очень нужна потребителям, исходя из этого обязанность ИКУ по раскрытию в ней информации закреплена соответствующим федеральным законом.

При этом очевидно, что в «дополнительных сборах» обвинят вовсе не законодателя.

Рассуждая о политиках, необходимо отметить следующий существенный момент: практически каждый кандидат на выборную должность органов местного самоуправления или органов госвласти любого уровня считает необходимым заявить о намерениях что-то оптимизировать в ЖКХ. Однако, очень часто эти кандидаты являются дилетантами, никакой реальной внятной программы по модернизации ЖКХ у них нет. Стоит вспомнить то обстоятельство, что уже много лет у нас идет перманентная реформа ЖКХ, и никак не видно ей конца-края. И ведь невозможно сказать, что в органах власти у нас дилетанты, что они ничего не понимают – нет же! Власть опирается на экспертные оценки, экспертные мнения, реализует различные программы, финансирует ряд процессов в ЖКХ, но по признаниям представителей власти система ЖКХ России далека от совершенства.

И кандидаты, заявляющие об улучшении ЖКХ, чаще всего не разрабатывают какие-то стратегии улучшения жилищной сферы, а опираются на мнение избирателей. И вот избиратели-дилетанты, свято веря в «Презумпцию вины» ИКУ, просят у этого кандидата помощи «в борьбе с ворами-коммунальщиками». Что отвечает кандидат? Он не будет чему-либо учить избирателей, не будет им перечить и что-либо доказывать. Фактически в обмен на их голоса он признает их абсолютную правоту (да ведь он и сам отчасти «околдован» «Презумпцией вины»), обещает им разобраться с УО, ТСЖ, ЖСК, да еще усиливает негатив, сообщая, что он уже начал разбираться с ЖКХ, уже «накопал» материалов на уголовное дело, и, как только изберется, сразу же добьется правды.

Избиратели уходят окрыленные, уверенные в своей правоте, «Презумпция вины» дополнительно закрепились «честным словом» кандидата, кандидат получил голоса, избранся, стал политиком. Вроде все хорошо, вот только УО, ТСЖ, ЖСК как-то

некомфортно.

3. Потребители ЖКУ:

Перейдем от судов и политиков к третьей, самой многочисленной группе элементов информационной системы, которая на самом деле включает в себя, в том числе, и две ранее упомянутые группы – это потребители ЖКУ.

В целом, очевидно, что «Презумпция вины» ИКУ приводит к созданию «Концепции вражды» между потребителями и исполнителями коммунальных услуг. Если со стороны властей, судов, надзорных инстанций по отношению к ИКУ особой вражды нет, поскольку, во-первых, в сложившейся ситуации профессионализм персонала ИКУ очевидно растет (продолжать работать в условиях существенного давления могут только действительно квалифицированные люди), и это тяжело отрицать даже на самом высшем уровне, а профессионалы всегда вызывают уважение у других профессионалов; во-вторых, все перечисленные организации владеют существенными рычагами давления на ИКУ, и в случае возникновения некой враждебности, напряженности, эта напряженность может быть легко разряжена незамедлительной агрессией в отношении ИКУ, и дальнейшим наслаждением своей «победой». Агрессия может выражаться в проверке, привлечении к ответственности, предъявлении какого-либо требования, от которого проблематично уклониться. Победе ИКУ в любом вопросе мешает та самая пресловутая «Презумпция вины».

У потребителей несколько меньше рычагов давления, зачастую ниже компетентность, недостаточно организованности, структурированности действий. С учетом информационной войны, в ходе которой «информационные снаряды» многократно «поражают» потребителей ЖКУ, с учетом «Презумпции вины» ИКУ, которая часто принимается потребителями ЖКУ за основу, за неимением более прочного и понятного базиса, вырабатывается некая концепция поведения, отношения к ИКУ, которую иначе как «**Концепцией вражды**» назвать затруднительно.

Руководствуясь «Концепцией вражды», которая в значительной части своих постулатов элементарно противоречит логике, потребители ЖКУ стремятся причинить вред ИКУ любой ценой. Огромную радость у таких потребителей вызывает привлечение УО, ТСЖ, ЖСК к ответственности, при этом тот факт, что средства на оплату штрафа берутся из карманов этих же самих радующихся потребителей, их не интересует и, собственно, не вызывает доверия. Очень весело потребители услуг фальсифицируют показания счетчиков, не понимая, что фактически воруют у своих соседей. Жильцы домов повреждают, портят общее имущество, свято веря, что это не их имущество, а имущество то ли муниципалитета, то ли управляющей компании, зачастую не задумываясь, что живут именно в том подъезде, в котором бьют стекла, разрисовывают стены и т.д., а восстановление повреждений будет осуществляться за их же счет. Жильцы бросают

мусор в подъездах и во дворе, проводят переоборудование общедомовых систем отопления и водоснабжения, делают перепланировку своих квартир и элементов общего имущества.

Значительная часть потребителей абсолютно не верят ИКУ и уклоняются от переговоров с ними, некоторые регулярно обращаются в надзорные инстанции, жалуясь на что только можно. Потребители не платят за услуги, считая, что при оплате услуг в пользу ИКУ, этот «подлый ИКУ» просто присвоит себе «их кровные».

Отмеченное поведение характерно вовсе не для неких «диких» людей, оно характерно, как ни странно, для огромной части жителей России. Это могут быть интеллигентные граждане, смущенно бросившие окурок в подъезде или «случайно» разбившие стекло, уважаемые инженерные работники, умело «откручивающие» показания домашних приборов учета ресурсов, образованные юристы, доводящие замеченную даже незначительную ошибку ИКУ до «разгромного финала». И это могут быть люди любых возрастов, руководствующиеся самыми благородными мотивами. Молодые люди, испортившие стену в подъезде, на самом деле писали друг другу романтические послания и вовсе не стремились что-то испортить – так уж вышло. Бабушке тяжело донести пакет с мусором до помойки, а соседа попросить неудобно, вот и бросила его в подъезде – не со зла, так уж вышло. Кто-то помог друзьям, родным знакомым перевезти мебель, да своротил в подъезде перила и входную дверь – ничего не поделаешь, так уж вышло, да и подъезд чужой. Абсолютно законопослушный человек, не имеющий долгов, для экономии в конкретный месяц указал меньшие показания прибора учета, выросли объемы КУ на ОДН, и он вместе с соседями пошел разбираться с ИКУ – что это за баснословные цифры там насчитали? А то, что он сам поучаствовал в фальсификации – просто так уж вышло. Примеров можно приводить множество.

Часть IV. Система сдержек и противовесов

Несмотря на то, что из всего вышесказанного можно сделать вывод о прямо-таки чудовищном непонимании абсолютно всеми – и потребителями, и законодателями, и всеми остальными – ситуации, в которой оказались ИКУ, на самом деле это не совсем так.

Приведем пару примеров:

1. Неоднократно в России начинались некоторые, скажем так, движения за исключение из схемы предоставления коммунальных услуг такого посредника как УО, ТСЖ, ЖСК. Наверняка многие слышали такие идеи – если УО и ТСЖ все поголовно воруют, пусть не будет этих исполнителей коммунальных услуг, этих посредников, пусть РСО напрямую предоставляют потребителям коммунальные услуги и собирают с них за это деньги.

Фактически такая схема управления реализуется при непосредственном управлении.

И вот тут интересный момент!

Оказывается, РСО (без стеснения заявляющие, что УО воруют их деньги) сопротивляются введению непосредственного управления – как раз той модели управления МКД, когда посредников между поставщиком коммунального ресурса и потребителем коммунальной услуги не существует (т.е. когда «воров» лишают возможности воровать). В прошлом году Госдума рассматривала возможность разделения процессов предоставления коммунальных услуг и услуг по содержанию жилья. Предполагалось, что РСО будут самостоятельно оказывать коммунальные услуги, самостоятельно собирать за них оплату, в общем – посредники УО и ТСЖ исключаются из процесса предоставления КУ.

И вот тут РСО заявили следующее: исключать из схемы предоставления коммунальных услуг нельзя, поскольку тарифы на коммунальные услуги не включают в себя расходы на администрирование платежей, то есть на работу по расчету объема и стоимости предоставленных услуг, на изготовление квитанций, ведение лицевых счетов потребителей, претензионную работу и т.д. В настоящее время эту работу ведут как раз УО, ТСЖ, ЖСК. Обратите внимание! Несмотря на весь негатив в отношении ИКУ, РСО устраивает их работа, устраивает настолько, что они против исключения этих посредников из схемы предоставления КУ.

Безусловно, РСО громко заявляют о своем желании получать свои деньги напрямую с собственников, но, оказывается, не хотят исчезновения посредников! Ведь УО и ТСЖ даже при прямых расчетах населения с РСО остаются исполнителями коммунальных услуг, несут всю полноту ответственности за качество этих услуг, да еще и оказываются должниками перед РСО по обязательствам собственников, если те, потребляя коммунальные услуги, вдруг решили их не оплачивать. При этом исполнитель коммунальных услуг выступает для РСО в качестве бесплатного коллектора, работающего с должниками-потребителями (расходуя на это свои финансовые и трудовые ресурсы) и в полном объеме (не оставляя себе ни копейки, не компенсируя свои расходы на «выбивание» этих денег, да еще дополнительно тратя средства на банковские переводы) перечисляющего деньги в РСО.

Очевидно, что сопротивление исключению из схемы предоставления КУ таких организаций, как УО, ТСЖ, ЖСК, указывает на то, что эти сами сопротивляющиеся (в данном случае – РСО) высоко оценивают эффективность работы ИКУ, и на самом деле не считают их всех поголовно ворами.

А как считает законодатель?

Что касается того же непосредственного управления, то Законом от **21.07.2014 N255-ФЗ** (так называемый «Закон о лицензировании») институт непосредственного управления существенно ограничивается. Если до принятия этого закона любой дом мог управляться непосредственно, то теперь непосредственное управление возможно только, если количество квартир в доме не превышает 30 (в первоначальной редакции было 16). То есть все дома, в которых свыше 30 квартир, должны управляться либо УО, либо ТСЖ, либо ЖСК. Следовательно, и законодатель полагает правильным, чтобы работали именно эти организации.

Более того, в процессе обсуждения того же «**Закона о лицензировании ЖКХ**» экспертами высказывалось, например, такое мнение: «УО получит возможность отказаться от “нерентабельных” домов путём исключения их из перечня МКД в заявлении на выдачу лицензии». Что же получается? Есть “нерентабельные” дома? И их так много, что эту проблему обсуждают на федеральном уровне? И власти опасаются, что УО могут такие дома «бросить», а кто-то другой (вероятно, органы госвласти, местного самоуправления) вынуждены будут решать вопросы содержания и ремонта таких домов? А как же повальное воровство УК?

Таким образом, несмотря на «Презумпцию вины», информационную войну, на самом деле ни РСО, ни органы государственной власти не стремятся к уничтожению УО, ТСЖ, ЖСК. То есть целью информационной войны вовсе не является тотальное уничтожение этих организаций.

2. Одна **очень показательная история** произошла в России в 2009 – 2013 годах.

Началась эта история в городе Белгороде. Однажды в наружной стене одного из МКД г.Белгорода появилась трещина. Понятно, что наружная стена дома является внутренней стеной чьей-то квартиры. И вот собственник этой квартиры, в стене которой появилась трещина, обратился в управляющую компанию. Управляющая компания оказалась ответственной, осмотрела трещину, и решила, что необходимо провести экспертизу. Понятно, что экспертиза – это деньги. А где взять деньги, если УО действует в рамках утвержденного перечня работ и в рамках тарифа на содержание и текущий ремонт? Проведение экспертиз и средства на них в Договоре управления не предусмотрены.

Поскольку УО была ответственной, она организовала общее собрание собственников, на котором объяснила ситуацию и предложила установить дополнительный платеж для проведения экспертизы и ремонта трещины в стене.

Что сказали собственники? «В наших стенах трещин нет, а если у этого конкретного собственника трещина в стене – это его проблема. Никаких экспертиз не надо, никаких денег не дадим».

На этом вроде бы все и закончилось. УО исполняет работы по поручению собственников, которые эти работы и оплачивают. Раз собственникам не надо, то УО, собственно, и права не имеет что-то делать.

Однако, недовольный собственник, в стене квартиры которого была эта трещина, обратился в ГЖИ. ГЖИ, как у нас водится, не особо разбираясь, наказала УО, наложила штраф, обязала провести экспертизу и восстановить надлежащее состояние стены дома.

Однако УО обжаловала предписание ГЖИ в Арбитражный суд Белгородской области и суд этот выиграла, предписание суд отменил, впоследствии апелляция оставила решение в силе.

Однако, недовольный жилец с трещиной в стене обратился с жалобой в Президиум ВАС РФ, и ВАС, рассмотрев его жалобу, вынес очень интересное Постановление (**Постановление Президиума ВАС РФ от 29 сентября 2010 года N6464/10**), которым отменил ранее принятые решения судов и установил, что в силу норм содержания и ремонта все текущие, неотложные, обязательные работы должны выполняться управляющими компаниями, независимо от их указания в Договоре управления.

В общем, независимо от того, есть работы в договоре или нет, выделены на них средства или нет, УО должны всё обслуживать и ремонтировать. На вопрос, на какие средства проводить работы, не предусмотренные договором, судом был дан ответ: «УО – коммерческая организация, и эти затраты – ее коммерческие риски».

Этим Постановлением был создан очень серьезный прецедент. Фактически деятельность по управлению стала коммерчески убыточной, абсолютно нецелесообразной. То есть УО обязана выполнять множество работ, а денег за это просить не имеет права. Необходимо отметить, что Постановление Президиума ВАС РФ обязательно к исполнению на всей территории России.

Каковы были последствия?

В ряде регионов России УО стали массово инициировать расторжение договоров управления и выбор непосредственного управления (НУ), при котором та же УО могла быть нанята в качестве подрядной организации для выполнения строго ограниченного договором подряда перечня работ.

И органы госвласти отреагировали!

Именно вследствие создавшейся ситуации – то есть массового исчезновения УО и перехода на НУ – в 2011 году в ЖК РФ появилась новая норма (часть 1.2 статьи 161), которая ограничивает обязанности УО. Согласно этой норме Правительством РФ должен быть определен минимальный перечень работ по управлению МКД. Работы сверх этого

перечня могут быть предусмотрены только по договоренности сторон договора управления.

И в соответствии с частью 1.2 ст.161 ЖК РФ Правительство РФ утвердило Минимальный перечень работ Постановлением от 03.04.2013 N290.

Это еще одно подтверждение того, что стремления к абсолютному истреблению УО у государства нет. Более того – государство в критический момент принимает меры для сохранения этих организаций.

окончание статьи > > >

Скачать полную версию статьи в формате .pdf

Автор: Нифонтов Д.Ю.