

## 15.09.2021 | Что делать с должниками: воевать или вести переговоры?

**Задолженности за жилищно-коммунальные услуги – одна из ключевых проблем в работе управляющих организаций (УО) и ТСЖ. Возникающие из-за долгов потребителей кассовые разрывы создают риск неисполнения УО/ТСЖ своих обязательств, что может привести и к невыполнению обязательных работ, и к дополнительным убыткам, связанным как со взысканием задолженностей контрагентами в судебном порядке, так и с привлечением УО/ТСЖ к административной ответственности.**

**В настоящей статье рассмотрим причины возникновения долгов и некоторые методы работы с должниками.**

### **Причины возникновения долгов**

Как ни странно, но низкий уровень жизни и отсутствие денежных средств у потребителя – вовсе не основная причина образования задолженности за жилищно-коммунальные услуги.

Подавляющее число людей с низким уровнем дохода стремятся своевременно вносить платежи за жилищно-коммунальные услуги. Если обратить внимание, например, на пенсионеров (та категория людей, низкий уровень доходов которых признается практически всеми), то можно увидеть, что среди них не так много должников.

Для этого могут быть различные причины.

Во-первых, у многих пенсионеров есть элементарная ответственность, нежелание быть должником по моральным причинам.

Во-вторых, люди с низким уровнем дохода имеют право на субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг, а для реализации такого права необходимо своевременно такие услуги оплачивать.

В-третьих, принудительное взыскание задолженности, арест банковских счетов или имущества приведет к резкому ухудшению и так бедственного финансового положения.

В силу приведенных причин подавляющее число потребителей с низким уровнем дохода стараются своевременно вносить оплату и не допускать долгов.

Довольно существенную часть должников составляют люди с высоким уровнем дохода, для которых стоимость жилищно-коммунальных услуг занимает незначительную часть общих расходов.

Не отказываясь от наличия задолженности за ЖКУ, многие просто не считают эту задолженность приоритетной, погашают ее по остаточному принципу. В результате платежи таких потребителей нерегулярны, оплата может не производиться по несколько месяцев или даже лет.

Если таким должникам не напоминать о задолженности, они могут и вообще перестать оплачивать жилищно-коммунальные услуги.

В связи с широким распространением различного рода лжетеорий, появлением в средствах массовой информации, на телевидении, в Интернете множества статей, сообщений, телепередач, видеороликов, содержащих негативные сведения о деятельности исполнителей жилищно-коммунальных услуг (существенную часть которых составляют откровенные фейки, логические ошибки и целые теории, построенные на ложных аксиомах), появилась довольно значительная часть потребителей, которые уверены, что их обманывают и требуют с них оплату в большем объеме, чем положено. Очевидно, что оплачивать «несправедливые платежи» эти потребители не стремятся, считая свой отказ от оплаты протестом против несправедливости.

Такие «протестные неплательщики» значительно активнее других осуждают рост тарифов, называют его незаконным, необоснованным, неправомерным, и отказываются оплачивать жилищно-коммунальные услуги в силу внутренних убеждений. Эти люди действительно верят, что их обманывают, и они не должны вносить оплату за ЖКУ в заявленном размере (либо не должны ничего оплачивать в принципе).

Именно «протестные неплательщики» громче всех кричат о «коммунальной мафии», сговорах УО/ТСЖ с органами власти, о продажности судов и т.д. и т.п.

И еще одну категорию должников можно условно назвать мошенниками. Это те люди, которые точно знают, сколько они должны за потребленные услуги, какими нормами регулируются их отношения

Это те люди, которые «откручивают» показания счетчиков, применяют магниты, ставят

«жучки», приносят разного рода справки о своем отсутствии в занимаемой квартире, часто обладающие признаками подделок, составляют акты, содержащие недостоверную информацию о нарушениях качества предоставляемых услуг.

Они прекрасно знают нормы законодательства о сроках исковой давности, о порядке начисления пеней, о взимании штрафов с исполнителя услуг. Все ошибки в расчетах, все пропуски тех или иных сроков будут использованы такими потребителями для минимизации своих расходов, для снижения оплаты (или полного отказа от такой оплаты) за жилищно-коммунальные услуги.

Чаще всего такие люди не признаются в своих истинных мотивах и причисляют себя к ранее упомянутой группе «протестных неплательщиков».

Как и преступники, не желающие признавать себя преступниками, такие недобросовестные потребители часто оправдывают свои действия именно внутренними убеждениями, хотя на самом деле в громогласно декларируемые лжетеории такие люди сами не верят.

### **Взыскание в судебном порядке**

Множество задолженностей за жилищно-коммунальные услуги взыскиваются в судебном порядке.

Механизм уже давно отработан, подавляющее число УО/ТСЖ регулярно обращаются в суды, эффективно взаимодействуют с судебными приставами и принудительно взыскивают долги в свою пользу.

Однако, стоит напомнить, что худой мир лучше доброй войны.

Судебное разбирательство сопряжено с необходимостью подготовки документов (исковое заявление, письменные объяснения, документы, обосновывающие требования и т.п.), участия в судебном заседании профессионального юриста, с последующей работой с судебными приставами.

Если при этом должник не признает долг, активно сопротивляется, пишет возражения, участвует в судебном разбирательстве, тогда в приказном производстве задолженность взыскана не будет, в исковом производстве придется пройти все стадии, в том числе разбирательство дела судам апелляционной и кассационной инстанций.

Очевидно, что все эти действия влекут за собой необходимость дополнительных расходов УО/ТСЖ.

Надо отметить, что далеко не все расходы можно возместить в судебном порядке.

Например, зарплату юриста, работающего в УО/ТСЖ, включить в судебные расходы, подлежащие оплате проигравшей стороной, не получится. Часть затрат суд может признать завышенными и снизить размер расходов, подлежащий оплате проигравшей стороной.

Кроме того, стоит напомнить, что согласно подпункту «ж» пункта 4 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. ПП РФ от 15.05.2013 №416, в состав управления домом входит «ведение претензионной и исковой работы в отношении лиц, не исполнивших обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги, предусмотренную жилищным законодательством Российской Федерации». Исходя из указанной нормы, в возмещении судебных расходов вообще может быть отказано, поскольку такие расходы фактически оплачены собственниками помещений управляемого дома в составе платы за управление дома, входящей в состав платы за содержание жилого помещения.

Таким образом, взыскание задолженностей через суд, хотя и эффективно, но долго и затратно.

### **Напоминания, угрозы, убеждения**

Существенное число «забывчивых потребителей» оплачивают долги после напоминаний, которые могут быть в форме письменных претензий, уведомлений, требований, либо в форме телефонных звонков.

Если УО/ТСЖ не ведет претензионную работу, а сразу обращается в суд, тогда часто получив исковое заявление, должник оплачивает долг, не дожидаясь суда.

Получается, что УО/ТСЖ уже несет расходы на подготовку искового заявления, оплату госпошлины, формирование и отправку документов в суд, а достаточно было связаться с должником тем или иным способом, и задолженность была бы оплачена с гораздо меньшими издержками УО/ТСЖ.

Конечно, далеко не все побегут погашать свои долги после какого-либо напоминания.

Часть потребителей начинают вносить плату только под угрозой увеличения долга и других негативных последствий. Такие должники сначала должны проникнуться осознанием того, что отсутствие добровольной оплаты повлечет за собой увеличение задолженности на величину пеней, судебных расходов, исполнительского сбора и т.п. Если эти потребители понимают, что на их счета могут быть наложены аресты, а их имущество может быть описано, они начинают сами пытаться договориться с УО/ТСЖ о рассрочке долга.

Некоторым потребителям требуются разъяснения не только состава услуг, оплату которых от них требуют, но и последствий оплаты или неоплаты долга не только в части увеличения долга на величину пеней и прочих расходов. Например, для таких потребителей одним из факторов скорейшего погашения долга является понимание, что их долг влияет на финансирование работ по содержанию и ремонту общего имущества, то есть создает проблемы не только им самим, но и соседям. А для некоторых важен даже такой простой факт, что, оплачивая жилищно-коммунальные услуги вовремя, они поступают правильно, порядочно.

Из сказанного следует, что претензионная работа в виде напоминаний должникам об их долге очевидно менее затратна, чем взыскание задолженностей через суд, при этом задолженности могут погашаться быстрее, а отношения между УО/ТСЖ и потребителями не перерастают в некую вражду, а остаются в рамках уважительного взаимодействия.

### **Стоимость претензионной работы**

Самый важный фактор, препятствующий организации масштабной претензионной работы – это, конечно, стоимость такой работы.

Если УО управляет группой домов, в которых проживают тысячи потребителей, тогда могут потребоваться сотни, если не тысячи, а то и десятки тысяч претензий и телефонных звонков.

Кто будет заниматься этой работой?

Можно, конечно, нанять штат работников, создать свой колл-центр. Однако, надо понимать, что, во-первых, человеку психологически не просто обзванивать должников (тут сразу можно вспомнить рассказы про нервных коллекторов). Во-вторых, этим работникам надо организовать рабочее место, предоставить стол, стул, компьютер, телефон и т.п. В-третьих, этим работникам надо выплачивать зарплату, оплачивать больничные и отпуска, платить за них налоги и т.д.

И тут на помощь приходят средства автоматизации.

Например, сервис «Мой Дом Онлайн», специализированный именно для сферы ЖКХ и использующий технологию искусственного интеллекта, позволяет совершать обзвоны должников вообще без участия операторов. Голосовой работ настраивается под потребности УО/ТСЖ, и без всяких эмоций обзванивает должников. При этом робот в отличие от людей не возмущается объемом работы, не требует премий и более комфортного рабочего места.

Методично извлекая номера телефонов из базы должников, робот дозванивается нужному человеку, уточняет, имеет ли он дело именно с тем должником, которому звонит, доводит нужную информацию, принимает обратные заявления и возражения (это принципиальное отличие интеллектуального робота от аудиозаписей, ранее применявшихся при таких обзвонах – робот реагирует на ответы абонента!), формирует отчет о своей работе и предоставляет его должностному лицу УО/ТСЖ.

Очевидно, что даже с учетом технического сопровождения, настроек и перенастроек работа голосового робота значительно дешевле, чем работа операторов-людей.

### **Дополнительные факторы снижения долгов**

Помимо качественно организованной системы напоминаний должникам о необходимости погашения долгов существенно способствует снижению задолженности лояльное отношение потребителей к УО/ТСЖ.

Повышение такой лояльности обеспечивается, в первую очередь, качественным исполнением УО/ТСЖ своих обязанностей, своевременным выполнением ремонтов, а также оперативным исполнением заявок потребителей.

Причем, именно исполнение заявок представляется наиболее весомым фактором, влияющим на лояльность потребителей к УО/ТСЖ. Ведь далеко не все собственники знают, когда и какие ремонты запланированы в доме, какие требования к качеству и периодичности работ по обслуживанию общего имущества. Но когда у собственника возникает проблема именно в своей квартире, и по этому вопросу такой собственник обращается в УО/ТСЖ, то он ждет скорейшего устранения возникшей проблемы. И тут требования к качеству и оперативности выполняемых УО/ТСЖ работ со стороны этого собственника возрастают, а контроль выполнения работ ведется более тщательно.

Ранее уже сказано, что для обзвона должников можно применять голосовых роботов. Однако, надо обратить внимание, что робот может заниматься не только обзвоном должников, а заменить собой диспетчерскую службу в целом.

Робот-диспетчер компании «Мой Дом Онлайн» позволяет:

- принимать показания приборов учета;
- уведомлять жильцов о задолженности
- принимать заявки жильцов;
- передавать заявки напрямую исполнителям уведомлением или звонком.

Оперативная обработка заявок жильцов приводит к повышению лояльности жильцов к УО/ТСЖ, что является одним из факторов снижения задолженности.

Ну и разумеется, нельзя не упомянуть, что сокращению задолженностей способствует простота внесения оплаты. Чем проще потребителю оплатить услуги, тем больше вероятность, что он будет делать это своевременно.

Если человеку необходимо ехать в банк, стоять в очереди, то вероятность его своевременной оплаты ниже, чем если бы он мог, находясь где угодно, провести оплату со своего смартфона.

И тут опять необходимо вспомнить средства автоматизации.

Наличие мобильного приложения, позволяющего производить оплату жилищно-коммунальных услуг с минимальной банковской комиссией, также является фактором, способствующим снижению задолженностей потребителей.

Сервис «Мой Дом Онлайн» включает в себя и мобильное приложение, позволяющее взаимодействовать с УО/ТСЖ, передавать показания приборов учета, производить оплату жилищно-коммунальных услуг.

Мобильное приложение, интегрированное с голосовым роботом и программным обеспечением УО/ТСЖ (в т.ч. с бухгалтерской программой 1С), образует мощную автоматизированную систему взаимодействия УО/ТСЖ с потребителями жилищно-коммунальных услуг, что способствует снижению издержек УО/ТСЖ, повышению оперативности и качества обработки заявок собственников помещений управляемых домов, росту лояльности жильцов, снижению дебиторской задолженности.

Вообще, отказ от применения в своей деятельности новейших технологий представляется несколько странным. В XXI веке практически все привыкли пользоваться компьютерами,

смартфонами, все знают про искусственный интеллект, роботов и про другие достижения науки. Сейчас эти достижения доступны, и отказ от их использования лишает компанию конкурентных преимуществ.

Как следует из вышесказанного, внедрение таких средств автоматизации, как программа «Диспетчерская ЖКХ», позволяющих обеспечить эффективное взаимодействие УО/ТСЖ с жильцами управляемых домов, способствует снижению задолженностей потребителей, повышению лояльности жильцов к УО/ТСЖ, оптимизации внутренних бизнес-процессов УО/ТСЖ.

Автор: Нифонтов Д.Ю.