



АЛЕКСАНДР ПЕТРОВСКИЙ

ОТТОЧИТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКУЮ АККУРАТНОСТЬ СЛУЖБЫ ЖКХ ПЫТАЮТСЯ ИГРАЮЧИ. ХОТЯ ЗЛОСТНЫМ НЕПЛАТЕЛЬЩИКАМ ДАВЛЕНИЯ НЕ ИЗБЕЖАТЬ

ПОДАРОК ЗА ДОЛГИ

ПОСТАВЩИКИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ПОСТОЯННО СТАЛКИВАЮТСЯ С НЕСВОЕВРЕМЕННОЙ ОПЛАТОЙ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ РЕСУРСОВ, НЕКОТОРЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ИГНОРИРУЮТ СЧЕТА МЕСЯЦАМИ. СЛЕДУЯ ОПЫТУ ГИБДД, КОТОРОЙ УДАЛОСЬ МОБИЛИЗОВАТЬ НАРУШИТЕЛЕЙ НА ОПЛАТУ ШТРАФОВ МЕТОДОМ СКИДКИ В 50%, РЕСУРСΟΣНАБЖАЮЩИЕ И СБЫТОВЫЕ КОМПАНИИ ИЩУТ СВОИ ПУТИ ЛИКВИДАЦИИ ЗАДОЛЖЕННОСТЕЙ. ДМИТРИЙ МАТВЕЕВ

Наиболее простым и одновременно радикальным способом избавиться от долга является его продажа коллекторам, на которых поставщик и перекладывает дальнейшую работу — в правовой или не очень форме — с должником. Однако в марте текущего года в Госдуму РФ был внесен законопроект о запрете таких методов работы. Документ вводит прямой запрет на передачу накопившихся долгов граждан по ЖКХ коллекторам. В частности, законопроектом предлагается конкретизировать статью 155 Жилищного кодекса РФ, запретив уступку прав по взысканию просроченной задолженности граждан по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги третьим лицам. Исключение — передача долгов профессиональным участникам рынка ЖКХ, а именно управляющей организации, товариществу собственников жилья, жилищному кооперативу или иному специализированному потребительскому кооперативу, либо ресурсоснабжающей организации.

«Анализ правоприменительной и судебной практики показывает, что уступка прав требований организациям, не являющимся специально уполномоченными участниками рынка жилищно-коммунальных услуг, приводит к злоупотреблениям и нарушениям прав и законных интересов граждан», — отмечалось в пояснительной записке к документу, который поддержали и Минстрой, и Федеральная служба судебных приставов (ФССП).

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ Поскольку привлечение коллекторов — крайняя мера, компании стараются использовать менее агрессивные инструменты. В ТГК-1 подчеркивают, что принимают все меры для снижения дебиторской задолженности, предусмотренные действующим законом: заключают соглашения о реструктуризации долга, договоры цессии и ведут претензионную работу.

«Компания также проводит активную информационную политику, направленную на оповещение населения и испол-

нителей коммунальных услуг о способах недопущения прироста дебиторской задолженности и мерах эффективного энергопотребления», — говорят в ТГК-1.

Среди мер, направленных на снижение задолженности, ТГК-1 запустила проект на базовом, местном уровне — «Образцовый управдом». Проект разработан для популяризации лучших практик в сфере ЖКХ, налаживания платежной дисциплины за поставленные ресурсы и создания единой площадки для обмена опытом энергетиков, представителей власти и управленцев жилищно-коммунальной отрасли.

«Опыт наших образцовых управдомов показывает, что порядок в доме, качество и, в конечном счете, стоимость услуг напрямую зависят от жителей, от их участия в жизни дома, и что еще важнее — от контроля за работой исполнителей коммунальных услуг. Наша цель — найти и тиражировать опыт лучших управленцев жилищно-коммунальной сферы из разных регионов, показать достижения в управлении домами», — отмечает начальник департамента по правовым вопросам ТГК-1 Елена Михайлова.

Одновременно компания участвует в информационных акциях, организованных совместно с ФССП. Они сходны с теми, которые приставы проводят совместно с ГИБДД. Так, в конце прошлого года представители ТГК-1, «Петрозэлектросбыта» и судебные исполнители провели мероприятие в петербургском аэропорту Пулково: у каждого пассажира была возможность проверить наличие задолженности. Те, кто исправно и своевременно оплачивал коммунальные ресурсы, получили в подарок сувениры, а у должников была возможность оперативно оплатить долг для беспрепятственного выезда.

В общей сложности ТГК-1 в 2018 году удалось снизить просроченную задолженность потребителей на 11,8%, хотя цифра пока остается довольно значительной: на 1 января 2019 года долг составлял 5,43 млрд рублей.

НЕСТАНДАРТНЫЙ ПОДХОД В Петербургской сбытовой компании и «Петрозэлектросбыте» отмечают, что в первую очередь используют стандартные инструменты взыскания задолженности с населения в Петербурге и Ленобласти: информирование потребителей о наличии долга путем автоматического и живого обзвона, отправка SMS-сообщений, напоминания в «Личном кабинете» и отправка сообщений на электронную почту. Тем, кто не реагирует на предупреждения, отключают свет и начинают судебное разбирательство — взыскание долгов в упрощенном приказном порядке. В качестве мер принудительного взыскания применяется и ограничение выезда за рубеж, и наложение ареста на имущество и банковские счета должников. Дела самых злостных неплательщиков передаются в работу коллекторским агентствам, подчеркивают в компаниях.

Все эти меры эффективны в отношении как забывчивых клиентов, так и злостных, принципиальных неплательщиков, однако обе сбытовые структуры внедрили и практику поощрения тех, кто аккуратно оплачивает счета с целью «привить потребителю привычку своевременно вносить плату по квитанции». «В 2016 году „Петрозэлектросбыт“ запустил масштабную акцию „Кабинет подарков“ для жителей Петербурга. Суть проста: потребитель, имеющий аккаунт в „Личном кабинете“, вовремя оплативший выставленный счет и не имеющий долгов за предыдущие периоды, получает подарок от наших партнеров: сертификаты и скидки на товары и услуги, украшения и многое другое», — рассказывает представитель «Петрозэлектросбыта».

Петербургская сбытовая компания в декабре 2018 года провела акцию для жителей Ленинградской области: клиенты, которые выполнили определенные условия — оплатили текущие счета и задолженность, а также внесли предоплату, — становились участниками розыгрыша 50 подарочных сертификатов номиналом 10 тыс.

рублей для отдыха на одном из горнолыжных курортов региона.

«Петрозэлектросбыт» проводит программы поощрения аккуратных потребителей на регулярной основе два-три раза в год, для Петербургской сбытовой компании акция в конце прошлого года стала первой. «Эффект от самой первой акции, которая проводилась в июле-августе 2016 года, выразился в увеличении темпов роста пользователей интернет-сервиса „Петрозэлектросбыта“ на 20%. Кроме того, 10% пользователей после этого и вовсе начали использовать только „Личный кабинет“. Были и финансовые результаты: 20,4 тыс. человек погасили долги за электроэнергию. Бонусы в тот раз получили 203 тыс. абонентов», — отметили в компании.

В среднем же, каждый раз во время проведения акции, подарки от партнеров получают около 350 тыс. потребителей, которые успешно выполняют все условия: имеют учетную запись в «Личном кабинете», вовремя оплачивают квитанции и передают показания счетчиков. В предновогодней акции Петербургской сбытовой компании приняли участие около 13 тыс. жителей Ленинградской области. Компания указывает, что после ее проведения, когда одним из условий было внесение предоплаты за электроэнергию, все больше потребителей стали использовать эту возможность на регулярной основе, а не только для выполнения условий розыгрыша.

При этом, подчеркивают в «Петрозэлектросбыте», бонусы оплачиваются не за счет тех, кто вносит плату своевременно: подарки, скидки и сертификаты предоставляются партнерами, поэтому компания не несет финансовых затрат на проведение подобных акций и программ лояльности.

В ряде других компаний, которые занимаются поставкой тех или иных коммунальных ресурсов, от комментариев относительно альтернативных способов взыскания задолженности с потребителей воздержались. ■