

## Социальный портрет неплательщика жилищно-коммунальных услуг

Статистика свидетельствует о том, что доля неплательщиков в России составляет 6 процентов. Причем только 1,5 процента из них реально не могут оплатить услуги ЖКХ, а остальные 4,5 процента могут, но не хотят.

Для среднестатистического россиянина оплата «коммуналки» традиционно является существенной статьей расходов, на которую приходится более 10 процентов всех трат. По разным причинам справляются с этой нагрузкой далеко не все. Так, по данным компании «Секвойя Кредит Консолидейшн», за 2014 год задолженность граждан за услуги ЖКХ составила порядка 160 миллиардов рублей, увеличившись относительно аналогичного периода прошлого года более чем на четверть. В списке федеральных округов с наибольшими долгами лидируют Центральный (34,5 миллиарда рублей), Приволжский (27,8 миллиарда рублей) и Уральский (25,3 миллиарда рублей), а меньше всего задолжали жители Дальнего Востока (6,4 миллиарда рублей). По мнению многих аналитиков, резкий рост долгов населения за последний год можно объяснить как экономическими, так и человеческими факторами. К первым относятся повышение тарифов, инфляция и медленный рост реальных доходов граждан. Ко второй группе причисляют несогласие с указанной в платежке суммой, недовольство качеством предоставляемых услуг и банальную забывчивость.

География нашей огромной страны обширна. Каждая территория имеет свою специфику, свои особенности социальной, материальной, финансовой сфер. Исходя из них, постараемся сопоставить типичные портреты должников за ЖКУ на примерах разных регионов.

Социальный портрет неплательщика за жилищно-коммунальные услуги «нарисовали» в уральской столице. Выяснилось, что значительную часть должников в Екатеринбурге составляют далеко не бедные граждане. Так, более 10 тысяч неплательщиков имеют в собственности две и более квартиры. Их общая задолженность за услуги ЖКХ превышает 100 миллионов рублей. А большинство горожан, имеющих средний доход или доход ниже среднего, оплачивают жилищно-коммунальные услуги ответственно и своевременно. В Екатеринбурге не является редкостью, когда за квартиру, рыночная стоимость которой превышает 8 миллионов рублей, ее собственником накоплен долг за ЖКУ свыше 250 тысяч рублей. Любопытно, что более 70% жителей Екатеринбурга, имеющих задолженность по оплате потребленных жилищно-коммунальных услуг, не смогли объяснить причины появления у них долгов.

В Камчатском крае – регионе с достаточно невысоким уровнем жизни – также выявлены две основные причины неоплаты. Первая – низкий доход, когда жителям не хватает средств на оплату услуг ЖКХ, вторая – граждане не считают услуги оказанными достаточно качественно и в полной мере, чтобы за них платить. Чтобы составить представление о ситуации с платежами в регионе, можно привести пример статистики по Петропавловску-Камчатскому: так, из реестров должников, переданных одному из коллекторских агентств, после первичной работы было определено порядка 60% как бесперспективных к взысканию. В эти 60% вошли те должники, с которыми уже поработали судебные приставы, причем не всегда успешно, и проблемные жильцы, с которых невозможно взыскать долг — люди, склонные к девиантному поведению, и те, с кем не удалось установить контакт даже после неоднократных попыток.

Столичные коммунальщики также составили портрет среднего неплательщика за коммунальные услуги. Вопреки ожиданиям, должниками оказались не пенсионеры или многодетные семьи за гранью нищеты, а вполне обеспеченные молодые люди, живущие в приличных квартирах отдельно от родителей. Именно таким является образ злостного неплательщика за свет, газ и горячую воду, возникший у сотрудников префектуры Юго-

Восточного округа Москвы. И их – почти половина из 7 тысяч закоренелых должников округа. Привыкших жить ни о чем не задумываясь, но уверенных в том, что мама с папой, строго воспитанные в духе «никаких задолженностей», обо всем позаботятся. (Для сравнения, москвичи, которым оплачивать счета в срок проблематично – инвалиды, пенсионеры и семьи с детьми – составляют всего 13,2% из общего числа неплательщиков). Главной причиной, мешающей «заплатить и спать спокойно», они называют нехватку времени. Действительно, банки открыты в неудобное для большинства трудящихся граждан время, а неработающие родственники, которые вызвались бы постоять в очереди к кассе, есть далеко не у каждого. Известно, что сейчас коммунальные услуги можно оплатить не только в банке, но и дистанционно – через интернет или специальный терминал. Однако, по мнению экспертов, любые альтернативные способы оплаты ЖКУ не будут востребованы. «У москвичей хроническое недоверие к российской банковской системе и ее электронным составляющим, – поясняет вопрос доктор экономических наук Никита Кричевский. – Это относится и к управлению счетами через интернет – неплохому выходу для постоянно занятых горожан. Но большинство жителей столицы до сих пор убеждено, что пароль украдут и все деньги со счета снимут. У обеспеченных горожан есть банковские карты, через которые можно оплачивать ЖКУ. Но и в этом случае возникает боязнь, что оттуда снимут «лишние» деньги. Кроме того, москвичам порой жалко отдавать 3% комиссии при оплате долгов через другие банки.

Попробуем оценить ситуацию с неплатежами в южной столице. По данным заместителя мэра города Владимира Арцыбашева, жители Ростова-на-Дону задолжали управляющим компаниям за жилищно-коммунальные услуги порядка 1 миллиарда 300 миллионов рублей. По мнению министра ЖКХ Ростовской области Сергея Сидаша, основными причинами роста задолженности в ЖКХ являются слабая досудебная работа предприятий с неплательщиками за ЖКУ, неудовлетворительное техническое состояние многоквартирных домов, которые невозможно эксплуатировать безубыточно, непрозрачная политика ЕИРЦ (единых информационно-расчетных центров) жилищно-коммунального хозяйства вследствие присущих ему недостатков: высокой коррумпированности, износа основных фондов, низкого профессионализма работников, несовершенства законодательства.

Ростов смело можно назвать городом контрастов, потому и наиболее типичные портреты должников за жилищно-коммунальные услуги сильно различаются.

Первый. Как правило, это маргиналы, обычно проживающие в неприватизированных квартирах. Никакой работы с ними собственник-администрация города не ведет, безобразно относясь к своему имуществу.

Второй. Задолжники элитных новостроек. Парадоксально, что одним из наиболее низких уровней сбора платежей за «коммуналку» в Ростове грешит одна из самых красивых улиц в центре города – Пушкинская, застроенная дорогими, пышными новостройками бизнес- и премиум-классов.

«За некоторыми из наших домов числятся долги, измеряемые сотнями тысяч рублей, – заявляет Елена Смахунова, заместитель директора управляющей компании «Приз», обслуживающей дорогое жилье. – Причем задолженности растут. Наверное, такое возможно только у нас: чтобы жильцы элитного дома не платили за коммуналку или творили вандализм в подъездах». По словам того же Арцыбашева, он знал задолжников, разъезжающих на джипах, опытных юристов, которые не платили из спортивного интереса, предлагая ему попробовать отсудить у них деньги. Некоторые накопили долги по 300-400 тысяч рублей.

Впрочем, есть и иные распространенные виды неплательщиков. К ним, к примеру, относятся пребывающие в родственных связях с различными ростовскими чиновниками представители бизнеса, захватившие подвалы домов и не оплачивающие потребляемые в них жилищно-коммунальные услуги. Так, по заявлению управляющей компании РСУ-58 ничего не платит за содержание жилья «родственник» ростовского мэра Сергей Пухалов

– руководитель предприятия «Чистый город», депутат городской думы, захвативший подвал дома на одной из главных улиц города – проспекте Буденовском.

Портрет среднестатистического должника достаточно размыт. Среди должников и злостных неплательщиков есть представители всех возрастных групп с различным уровнем образования и доходов. Очень много разных людей, много судеб и обстоятельств, приводящих к образованию долгов по жилищно-коммунальным услугам. Тем не менее сделаем попытку как-то их сгруппировать. Итак, ЖКХ: типичные портреты неплательщиков.

Маргиналы. Нередко должниками становятся жители, ведущие асоциальный образ жизни, безработные, пьющие. По оценкам коллекторов, это наименее перспективная категория неплательщиков. Основная причина отсутствия возможности взыскать долги за жилищно-коммунальные услуги – низкий уровень жизни должников. Зачастую они нигде не работают или имеют очень низкий уровень доходов. Как правило, имущества у них нет, отсуживать нечего, на приостановку поставки коммунальных услуг они не реагируют. Самой крайней мерой – выселением – их также не запугаешь, поскольку их жилье и без того наихудшего качества. Не платят алкоголики и неработающие граждане, у которых квартиры уже превратились в хлев. Эти люди месяцами не выносят мусор, ежедневно пьют и устраивают притоны в своих жилищах. У большинства и описывать нечего – нет никакого имущества. Бывает, что отсутствует не только необходимая мебель, но даже раковины и унитазы, поэтому, когда эти жильцы включают воду, она протекает на соседней с нижнего этажа. Однако даже таких социально опасных элементов выселить из занимаемых муниципальных помещений очень и очень сложно.

Новые малоимущие. Люди, ухудшившие свой социальный статус вследствие последнего экономического кризиса. Кто-то, не желая мириться со своим положением, не хочет проходить унижительные процедуры для оформления субсидии, кто-то физически не способен стоять в различных очередях, у кого-то площадь квартиры превышает оговариваемые законодательством нормы для субсидии.

«Забывчивые». Собственники, целиком увлеченные каким-то занятием. На различную «бытовуху» у них зачастую просто не остается ни времени, ни памяти. Обычно являются наиболее удобной категорией неплательщиков для коллекторских агентств. Однако, если их не тормошить, рано или поздно так же погасят долги и по собственной инициативе.

Отдельная группа задолжников - собственники квартир, в которых они постоянно не проживают по разным причинам, например, находятся в отъезде. Например, значительные суммы задолжали коммунальщикам владельцы так называемых инвестиционных квартир, которые покупают их для будущего, когда дети вырастут, или на продажу, или как вложение лишних средств в недвижимость, или на всякий случай, а позже, когда появляется возможность и средства, могут доделать ремонт и сдать в аренду. А пока, после приобретения, их закрывают и не платят месяцами, а то и годами. Управляющие компании устают их разыскивать и перекалывают финансовую ответственность на других жильцов. Если первые жильцы появятся через полгода и все же заплатят за свое пустующее жилье, то и спасибо им. Жильцы, которым пришлось заплатить за должников, против воли прокредитовав их, свои деньги назад все равно не получают.

Гости и дети. Пущенные собственниками жилья квартиранты, которые платят за аренду, а от оплаты «коммуналки», несмотря на договоренность, пытаются увильнуть. К этой же категории относятся и живущие самостоятельно в родительской квартире дети собственников, которым родители дают деньги на оплату услуг ЖКХ, а те тратят их на другое.

Таким образом, портрет среднего должника с точки зрения принятых социологических характеристик (пол, возраст, образование и так далее) создать трудно. Необходимо пользоваться описательным методом. Среди должников встречаются как

женщины, так и мужчины, люди из разных возрастных групп и социальных слоев, со средним и высшим образованием. К злостным неплательщикам относятся как безработные, так и бизнесмены. Но что можно сказать определенно – среди должников очень мало пенсионеров.

Если вдуматься в суть, то очевидно, что основная причина неплатежей банальна – должники не воспринимают предоставляемые им коммунальные блага в качестве услуги. Заявляемые самими неплательщиками причины можно объединить в три группы:

- финансовые трудности,
- принципиальные соображения (низкое качество услуг Управляющих компаний).

Сюда же входят такие причины, как непонимание должником порядка формирования стоимости услуг, несогласие с размером счета, отсутствие у должника актуального договора на оказание услуг, рост тарифов.

- низкий уровень платежной дисциплины населения, недисциплинированность некоторых потребителей услуг. Такие неплательщики теряют счета, забывают совершить оплату. Несмотря на наличие финансовых возможностей, данная группа имеет очень низкий приоритет оплаты коммунальных счетов, полагая, что никакой ответственности за несвоевременный платеж для них не наступит. Большинство из них не воспринимают вовремя не оплаченные ими квитанции как долги до тех пор, пока не получают уведомление о судебном варианте возврата задолженности.

Методы работы с каждой категорией неплательщиков различны. Если граждане имеют низкие доходы, они могут рассчитывать на получение жилищных субсидий, для чего необходимо своевременно оформить соответствующие документы. Есть люди, которые не платят годами только потому, что не знают о субсидиях на квартплату, полагающихся малообеспеченным семьям. Для малоимущих граждан также предусмотрено заключение соглашений с ТСЖ и управляющими компаниями о постепенном погашении долга.

Нередко бывает, что человек стал должником вследствие тяжелой жизненной ситуации. Такие случаи требуют отдельных решений, а давление Управляющих компаний и судебные тяжбы могут лишь усугубить положение.

Есть и категория собственников квартир, которые сдают их в аренду. Однако, получая определенный доход, забывают платить за ЖКУ. Таким лицам следует напоминать, что, при выявлении таких ситуаций, в налоговую службу для проверки факта сокрытия доходов от налогообложения будет направлено соответствующее сообщение.

Но наибольшее число задолжников за жилищно-коммунальные услуги все-таки наблюдается среди вполне благополучных семей. Чаще всего с деньгами расставаться не хотят те, у кого их вполне хватает. Это состоятельные граждане: частные предприниматели, люди с заработком выше среднего и даже чиновники. Объясняют они это, обычно, забывчивостью. Основной задачей при работе с такими должниками становится разъяснительная работа и повышение их платежной дисциплины.