

ТОП-10 ЖАЛОБ В СЕГМЕНТЕ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

ПОЗИЦИЯ В РЕЙТИНГЕ	ТЕМАТИКА ПРОБЛЕМ, ВОЛНУЮЩИХ ГРАЖДАН	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ	% ОТ КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ
1	НАЧИСЛЕНИЕ ПЛАТЫ ЗА ЖКУ	2 196	15,8
2	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ, СОДЕРЖАНИЕ И РЕМОНТ МКД	2 001	14,2
3	УПРАВЛЕНИЕ МКД	1 703	12,1
4	КАЧЕСТВО КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	1 655	11,7
5	КАПИТАЛЬНЫЙ РЕМОНТ	1 245	8,8
6	БЛАГОУСТРОЙСТВО ПРИДОМОВОЙ ТЕРРИТОРИИ	1 031	7,3
7	ОБЩИЕ СОБРАНИЯ СОБСТВЕННИКОВ	528	3,7
8	ОБРАЩЕНИЕ С ТКО	519	3,6
9	ОБЩЕЕ ИМУЩЕСТВО (СОСТАВ, ВОЗВРАТ, РАСПОРЯЖЕНИЕ)	386	2,7
10	ИНЫЕ	2 837	20,1
	ВСЕГО ОБРАЩЕНИЙ:	14 101	100

Источник: НП «ЖКХ-Контроль».

Когда домом управляет УК, чаще всего происходит по-другому. Платежи жильцов поступают ей независимо от того, что УК делает или не делает. «Акты приемки работ, которые должен подписывать председатель совета дома, как правило, не подписываются. Контроль работы компании осуществляется только на общих собраниях или в отчетности, но и эти требования часто не выполняются», — обращает внимание госпожа Разворотнева. УК, в отличие от ТСН, не дает жильцам доступа к структуре расходов.

По словам Светланы Разворотневой, основные недостатки ТСН являются следствием преимуществ. По действующему законодательству не все собственники в доме могут быть членами ТСН. «Тогда возникает двоевластие. Общее собрание дома никто не отменял, плюс правление ТСН. Правление и члены ТСН являются частью собственников, но принимают решения, которые распространяются на весь дом. От этого в доме нередко возникают конфликты, в которые не могут вмешиваться органы жилищного надзора», — объясняет она. В ТСН

можно все поменять, если удастся собрать собрание и проголосовать, а затем выбрать нового председателя, правление, ревизионную комиссию. «Сделать это непросто, потому что часто ТСН — это огромные дома и собрания в них проходят по всем правилам предвыборной борьбы на выборах мэра небольшого городка, с соответствующим накалом страстей», — предупреждает эксперт.

Бесценные услуги

УК — это коммерческая структура, деятельность которой направлена на получение прибыли. ТСН — некоммерческая организация, которая может только компенсировать расходы на собственное содержание и перераспределять выручку на дополнительное благоустройство. УК работает за комиссию, а ТСН должно рассчитывать объем расходов исходя из зарплатного фонда. По словам председателя ТСЖ одного из домов в Подмосковье, управление через ТСН/ТСЖ может быть дороже, чем через УК. Собрание дома может утверждать только одну статью расходов, это содержание

ИНСТРУКЦИЯ ПО НАПИСАНИЮ ЖАЛОБ

ПРАВИЛЬНО ПОДАННАЯ ЖАЛОБА ПОВЫШАЕТ ШАНСЫ НА ЕЕ РАССМОТРЕНИЕ В ПОЛЬЗУ ПРОСИТЕЛЯ

Самая распространенная проблема у получателей услуг ЖКХ — несогласие с суммой начислений. Его можно выразить в жалобе и оспорить начисление. Чтобы пожаловаться эффективно, нужно запомнить несколько простых действий. Главное, не общайтесь устно.

Нельзя сказать, что управление домом при помощи УК или ТСН облегчает или затрудняет разрешение коммунальных конфликтов. Рассматриваются всегда конкретные случаи. По словам Сергея Булахова из

«Юрист. Недвижимость. Онлайн», главное, о чем нужно помнить, — в спорах с УК или ТСН должно быть только письменное взаимодействие. Допустим, пришел счет, с которым собственник не согласен. Для начала нужно выяснить, кто его выставил. Если УК, то нужно написать претензию в УК. «Часто встречаются жалобы на неэффективность решения проблем с УК или ТСН, а когда задаешь вопросы, выясняется, что „я звонила и сказала, что не согласна“. Это не работает», — категоричен господин Булахов. О несогласии с суммой начислений нужно письменно заявить. В заявлении должны быть четкие, конкретные требования и ссылка на то, по какому основанию вы их предъявляете. «В претензии нужно указать, с чем вы не согласны и чего требуете — перерасчета, сверки

расчетов, если спор по периодам, или чего-то другого», — подчеркивает юрист. По его словам, в интернете можно найти образец претензии, но они часто усредненные, укрупненные. «Это поможет определить вектор, а конкретные шаги эффективнее наметить с профессионалом. Но решение во многом зависит от суммы, в которую упирается спор. Если речь о сотнях тысяч, имеет смысл повысить шансы на успех», — говорит он. Сергей Булахов предупреждает, что если не обратит внимание на четкость требований, ответа может не быть, и тогда придется начинать сначала. Если счет приходит от ТСН, а собственник с ним не согласен, порядок действий не отличается. Нужно не просто написать претензию и отнести в правление. Ее необходимо передать одним из двух способов:

ценным письмом с описью вложения, или же распечатать или написать два экземпляра, отнести оба и на одном поставить отметку о получении. Его следует сохранить у себя. Далее действовать по ситуации, то есть фактически реагировать на ответы — соглашаться или спорить дальше. Споры касаются не только механизма принятия решений, но и размера начислений на конкретного собственника, решений об отключении коммунальных ресурсов за неуплату или качества предоставляемых коммунальных услуг. Если речь о недовольстве качеством предоставляемых услуг, то в первую очередь нужно зафиксировать факт некачественного предоставления услуг. Этим занимается аварийно-диспетчерская служба. Затем председатель совета многоквартирного

дома или председатель ТСЖ (в случае если ТСЖ является нанимателем управляющей компании) составляет акт о некачественном предоставлении услуг УК или об их предоставлении в неполном объеме. Если некачественное предоставление услуг действительно было, последует перерасчет стоимости услуг. Период, за который делают перерасчет, начинается с даты составления акта, заканчивается в момент полного устранения проблемы, о чем также должен свидетельствовать соответствующий акт. В случае несогласия с начислениями или любыми другими действиями УК несогласный собственник должен обратиться с претензией в УК. Если она не удовлетворена, то следующая инстанция — жилищная инспекция. Затем, если и она не помогла, суд.



ЮРИЙ МАРТЬЯНОВ