

## **Злостные и маргинальные: неплатежи за услуги ЖКХ подрывают отрасль**

**Существующая схема сбора денег в ЖКХ выгодна лишь недобросовестным участникам рынка и отчаянным неплательщикам. Кардинально изменить ситуацию должны прямые договоры поставщиков ресурсов и жителей, пишет «Эксперт»**

Содержание жилья обходится российским гражданам всё дороже. Повышение тарифов — и слабая связь удорожания с качеством услуг ЖКХ — прямое следствие того, как устроена система взаиморасчетов внутри коммунальной сферы.

Квартплатную платежку любого россиянина, проживающего в многоквартирном доме, можно разделить на две части: непосредственно коммунальные платежи — вода, тепло, свет, — находящиеся под жестким контролем правительства, и жилищные платежи — на содержание и ремонт дома, тарифы по которым номинально находятся под контролем жильцов.

Чтобы поднять тарифы на жилищные услуги, необходимо одобрение общего собрания жильцов. Но законным путем сделать это практически невозможно — ни одно собрание жильцов не одобрит серьезного повышения тарифа.

Казалось бы, неплатежи — проблема самих коммунальщиков. Но это не так. Отрасль ЖКХ постепенно выстраивает прозрачные и рыночные отношения, а долги, спровоцированные неплатежами и передающиеся по цепочке участников отрасли, приводят к тому, что инфраструктура продолжает дряхлеть, а деньги, которые могли бы пойти на ее модернизацию, уходят нечистым на руку управляющим и банкам, у каких добросовестные компании берут кредиты на покрытие кассовых разрывов.

На сегодня в отрасли сложилась ситуация, когда 77% граждан исправно платят за услуги ЖКХ, еще 11% граждан оплачивают свои счета в течение трех месяцев после наступления даты платежа, 7% — в течение полугода, еще 2,5% — маргинальные граждане, считающие услуги ЖКХ общественным благом; наконец, 2,5% наших сограждан действительно находятся в тяжелой жизненной ситуации

и просто не могут оплачивать счета. При этом, по статистике энергосбытовых компаний, социально не защищённые слои населения, такие как пенсионеры и инвалиды, составляют лишь 0,2% от всех задолжников.

Самый показательный сегмент ЖКХ — энергетика: именно энергосбытовые компании первыми, еще лет десять назад, начали наводить порядок с платежами.

«ТНС энерго» занимается продажей электроэнергии в 10 субъектах Российской Федерации и контролирует порядка 10% рынка сбыта. Это достаточно крупный игрок, чтобы на его примере можно было понять проблемы неплатежей отрасли электроэнергетики и отчасти коммуналки.

В компании делят задолжников на три группы — недобросовестных плательщиков, оплачивающих свои счета за электроэнергию в течение трех месяцев; злостных неплательщиков, которым на оплату счетов нужно от трех до 12 месяцев; и всех прочих — либо считающих оплату коммуналки необязательной, либо попавших в трудную жизненную ситуацию (таких всего набирается 5%, и на их долю приходится около 50% долгов с просрочкой от года).

На самом деле люди, вовремя не оплатившие коммунальные платежи, создают большое давление на отрасль.

«Мы всегда идем навстречу гражданам, которые не могут оплатить счета за коммуналку, и ищем пути выход из ситуации, — говорит глава «ТНС энерго» **Дмитрий Аржанов**. — Однако нужно учитывать, что есть невозвратные долги. Это порядка 2,5 процента от всех платежей. Как бы мы ни бились с этой проблемой, они всегда присутствуют: компании банкротятся, люди с долгами «теряются», умирают. Регуляторам это обязательно нужно учитывать».

На обслуживании компании находится порядка 8 млн домохозяйств на территории европейской части России, недобросовестных плательщиков 850 тыс. человек (11%) и еще 540 тыс. человек (7%) злостных неплательщиков. Для «ТНС энерго» первая группа дает около 330 млн рублей просроченных долгов, вторая — 610 млн рублей. При этом сбытовым компаниям «ТНС энерго» приходится покупать энергию на оптовом рынке и оплачивать услуги сетей регулярно. Для покрытия кассовых разрывов холдинг берет кредиты, ставки по которым резко выросли.

Если учесть, что сейчас сбытовой сектор кредитуется по средней ставке 22%, то компании недобросовестные плательщики обходятся в 73 млн рублей дополнительных расходов, злостные — в 134 млн рублей. Итого более 207 млн рублей дополнительной нагрузки на компанию в год.

Если масштабировать эти цифры на всю электроэнергетику, то их можно смело увеличивать на порядок. Грубый подсчет показывает, что из-за неплатежей только физлиц электроэнергетика получает кассовых разрывов на 10 млрд рублей и вынуждена платить в качестве процентов на их обслуживание еще порядка 2 млрд рублей в год. Еще примерно столько же на компаниях виснет невозвратных долгов.

Но кредиты нужно регулярно возвращать, а невозвратные долги накапливаются и растут. Обычно под них компания обязана создать резервы, формируя их за счет прибыли. В частности, такая возможность есть у водоснабжающих и тепловых компаний, которым в тарифах закладывают для целей резервирования до 2% от необходимой валовой выручки. В отношении энергосбытовых компаний ФСТ ставит под сомнение необходимость данных резервов; как результат — кредитов рано или поздно перестанет хватать, а энергосбыты вынуждены будут показывать убытки и не смогут платить за поставки с оптового рынка.

«Неплатежи фактически являются убытками энергосбытовой компании, которые наносят серьезный удар по ее финансовой устойчивости, — комментирует ситуацию в отрасли управляющий директор ОАО «Энергосбыт Плюс» **Юлия Чернявская**, — и вынуждают энергосбыт привлекать дополнительные кредитные средства, задерживать платежи поставщикам и сетевым организациям, что ставит под угрозу надежность энергоснабжения жителей и предприятий регионов».

Тем не менее, платежная дисциплина в энергетике лучше, чем во всех остальных сегментах коммунальной отрасли. Во-первых, здесь уже более десяти лет создаются рыночные механизмы; во-вторых, есть структуры, мотивированные на сбор средств, — сами энергосбыты; в-третьих, выработаны механизмы давления на неплательщиков, крайняя мера — отключение и суды.

«Самый эффективный способ работы с неплательщиками — отключение. Как только пропадает свет в квартире, люди сразу

понимают, насколько это ценная вещь. Но процедура отключения очень сложная. За месяц мы должны уведомить должника; кроме того, мы обязаны уведомить его повторно, под личную роспись. И тут возникают проблемы. Люди отказываются подписывать документы о вручении уведомления. В итоге часто мы не можем ничего сделать», — говорит **Алексей Ситдиков**, директор по реализации электроэнергии «ТНС энерго».

Процедура отключения неплательщика затягивается и в лучшем случае применяется к 0,5% неплательщиков. Другой путь — суд. Однако дело это крайне дорогостоящее, зачастую затраты больше, чем сумма долга.

Для остальных коммунальных услуг (вода и тепло) отключение применить вообще невозможно. Это приводит к тому, что управляющие компании (УК) сталкиваются с еще большими, чем сбыты, кассовыми разрывами. Единственное, что им остается, — перекрыть канализацию, но такое решение очень редко применяется на практике.

Напомним, что на рынке сбором платежей как за жилищные, так и за коммунальные услуги занимаются управляющие компании. В платежке 60–80% — доля коммунальных платежей, еще 20–40% — жилищная услуга. В итоге, чтобы закрыть все свои обязательства по «коммуналке» перед ресурсоснабжающими организациями (РСО), управляющая компания берет деньги из тех, что внесены в оплату жилищных услуг, — и это в лучшем случае. В худшем случае она берет в кредит. После расчета с РСО у УК остается менее 50% средств на выполнение своей непосредственной функции — обслуживание жилищного фонда, а если она взяла кредит, то еще часть средств, полученных от жильцов, идет на выплату процентов.

В итоге в первую очередь страдают жильцы, своевременно заплатившие за оказанные услуги: оплата произведена, а услуг получено в лучшем случае на 50% от внесенной суммы. Для УК же путь один — поднять тарифы, чтобы закрыть кассовый разрыв. Но это временное решение — рано или поздно оно неминуемо приведет к банкротству.

Генеральный директор НП «Нижегородская ассоциация организаций ЖКХ» **Роман Зародыш** сказал «Эксперту», что в Нижегородской области жилищные услуги дорожают в пределах инфляции, хотя на самом деле тариф должен быть выше в несколько раз. «Годами

копились дисбалансы, жилищные услуги дорожали на два-три процента, а коммунальные — на 10–15 процентов. При этом все долги по коммунальным платежам в существующей модели рынка ложатся на управляющие компании, даже если они, как в нашем случае, выстроили работу так, чтобы сразу передавать реестр неплательщиков ресурсоснабжающим организациям», — говорит Зародыш.

По словам **Николая Николаева**, директора Центра независимого мониторинга исполнения указов президента ОНФ «Народная экспертиза», задолженность за жилищно-коммунальные услуги с 2006 года выросла втрое, это уже 130 млрд рублей (по экспертным оценкам, 190 млрд рублей), причем увеличилась она прямо пропорционально росту стоимости услуг. Отчасти проблема в бедности населения, не справляющегося с ростом стоимости услуг ЖКХ, отчасти — в возросшей финансовой грамотности. Средний потребительский кредит обходится гражданину в 30% годовых, а «прокредитоваться» за счет услуг ЖКХ стоит всего 8,5% — таков размер пени за неуплату.

Минстрой предложил поправки в Жилищный кодекс Российской Федерации, подразумевающие рост пеней с 1/300 ставки рефинансирования ЦБ (сейчас для целей начисления штрафов и пеней она составляет 8,25% годовых) в день до 1/170 ставки рефинансирования. Таким образом, неплательщики будут выплачивать своим управляющим компаниям 17,7% годовых от неуплаченных сумм. Проценты должны начисляться с 91-го дня просрочки. «Такие штрафы будут выплачиваться не только гражданами, но и всей цепочкой поставщиков коммунальных услуг, — объясняет **Андрей Чибис**. — Я считаю, что этот штраф должен быть сравним с банковским кредитом, ведь, по сути, неуплата есть кредит неплательщику».

То, что просрочка облагается пенями не с первого дня, а с 91-го, — это проблема, считает **Дмитрий Орлов**, руководитель розничного бизнеса «Интер РАО». «Очень сложно доказать, когда наступил 91-й день просрочки. Из-за этого мы ждем проблем и судебных тяжб. Но практика со временем нарабатывается», — говорит Орлов.

«Интер РАО» работает в благополучных регионах — Санкт-Петербурге и Москве, но даже здесь компания сталкивается с просрочками платежей. При этом, по словам Орлова, основными неплательщиками являются состоятельные люди, зачастую

проживающие в собственных домах и имеющие счета за электроэнергию по 100 тыс. рублей в месяц. «У нас есть судебные тяжбы, где мы пытаемся взыскать с физического лица более миллиона рублей», — говорит Орлов.

Однако вряд ли увеличение пеней спасет ЖКХ. Остается еще проблема стимулов — стимулов собирать деньги. «Если прибыль бытовой компании зависит от собираемости платежей, то УК, как платежный агент, несмотря ни на что мало заинтересована в собираемости денег за коммунальные услуги. Все, что она получит, она должна передать дальше. Мы на своем опыте знаем, что если работаем напрямую с гражданами, то собираемость 95–98 процентов, если через управляющую компанию, то 80–90 процентов», — говорит Дмитрий Аржанов.

Часть УК вообще остается в «серой» плоскости, а те, кто действительно работает «вбелую», не имеют рычагов давления на неплательщиков: отключить многоквартирный дом от тепла или воды невозможно. Собирать платежи — долго и затратно, требуется огромный штат дополнительного персонала, а собранные деньги вместе с пенями все равно уйдут в адрес ресурсоснабжающих организаций.

Страдают в такой ситуации все: добросовестные плательщики (которых большинство) не получают полного объема услуг, УК не имеют средств и возможности системно развивать свой бизнес, РСО страдают от кассовых разрывов. Кроме того, недобор средств одного периода включают в тариф на следующий период, и в итоге добросовестные плательщики начинают оплачивать услуги за недобросовестных.

Выгоду же получают недобросовестные плательщики — после банкротства УК их долги списываются; УК — они могут выводить деньги из отрасли и, во всем обвиняя жильцов и недобросовестные РСО, оказывать некачественные услуги, сетуя, что денег не хватает.

«Рост пеней может стать одним из дополнительных факторов повышения платежной дисциплины, но в целом решением проблемы не станет, — говорит Юлия Чернявская. — Гораздо более эффективные инструменты борьбы с неплатежами — возможность ограничения поставки ресурсов, переход населения на прямые расчеты с ресурсоснабжающими организациями».

В начале весны Минстрой предложил перейти на прямые договоры жителей с РСО. Тема спорная, но многие РСО поддерживают ее. В частности, это может решить проблему недобросовестных УК. РСО же получат возможность влиять на конечного получателя услуг, таким образом, платежная дисциплина будет в их власти, и пенять на недоброкачественные УК они не смогут.

«Сегодня сложилась ситуация, когда на момент оплаты счетов за ЖКХ деньги жителей маркированы — определено, какая часть идет за коммунальные услуги, какая за жилищные. Но как только деньги попали на счет управляющей компании, маркировка тут же исчезает. Все кредиторы, будь то подрядные организации, коммунальные или банки, выстраиваются в одну очередь, и деньги, по праву принадлежащие ресурсникам, могут уйти на погашение общей кредиторской задолженности», — говорит Алексей Ситдинов. По его словам, прямые договоры сразу же обозначат целевой характер денег, и любые другие кредиторы не смогут претендовать на деньги коммунальщиков.

«Уровень собираемости, безусловно, значительно выше среди потребителей, находящихся на прямых расчетах, так как в цепочке РСО—УК—население исчезает лишнее звено, аккумулирующее средства плательщиков и зачастую не доводящее их до ресурсоснабжающей организации, — говорит Юлия Чернявская и приводит пример. — Когда население рассчитывается за тепло по прямому договору с РСО, проблема просроченной задолженности менее острая».

Дмитрий Орлов рассказывает, что уже сейчас энергосбытовые компании «Интер РАО» пытаются перейти на прямые договоры везде, где только можно, чтобы спастись от УК-однодневок. Последних становится все больше: компания полгода оказывает услуги, потом уходит в банкротство с деньгами ресурсников, а на ее место приходит новая компания, зарегистрированная на тех же физических лиц, что и обанкротившаяся.

По словам Ситдинова, маркировка денег нужна обязательно: тогда при смене УК — из-за банкротства или по результатам голосования жильцов — долги ресурсников не пропадут и не будут списаны.

В то же время при прямых договорах для обычного жителя вряд ли что-то поменяется с точки зрения расчетов. «Как деньги собирали управляющие компании, так они и будут собирать, но теперь — в

качестве агента РСО, — поясняет Роман Зародыш. — Так, наши управляющие компании уже действуют на опережение: как только появляются долги, мы начинаем заниматься ими, и при этом, чтобы не раздувать штат, от всех компаний — и коммунальных, и жилищных — работает с должниками одно специализированное подразделение».

По словам Орлова, сегодня готовы переходить на прямые договоры не только энергетические компании, но и теплоснабжающие.

«Практика работы по прямым договорам показывает более высокую эффективность сбора средств. Доля населения на прямых расчетах по электроэнергии превышает девяносто процентов, по теплу это лишь пять процентов потребителей — физических лиц», — говорит Юлия Чернявская.

Прямые договоры и рост платежной дисциплины могут хотя бы отчасти стабилизировать ситуацию в отрасли. Управляющие компании смогут заниматься тем, для чего они созданы, — непосредственно управлением жилищным фондом, а ресурсники сосредоточатся не на бесконечном обосновании роста тарифов, а на модернизации инфраструктуры.

[Источник: «Эксперт»](#)