

Внесудебная работа с претензиями собственников помещений



Сусана Киракосян

канд. юрид. наук, доцент,
Доцент Финуниверситета при Правительстве РФ,
судебный аналитик, эксперт ЖКХ

- Претензионная работа как инструмент укрепления платежной дисциплины.
- Алгоритм работы с претензиями и жалобами собственников помещений.
- Особенности подготовки ответов по сути претензии. Различия претензии и жалобы.
- Проведение личной встречи. Переговоры с использованием дистанционных технологий.
- Информационная работа с должниками.
- Мифы и заблуждения среди должников и их опровержение.

Чек-лист обработки претензии о некачественных услугах и работах



1. Оцениваем доводы автора претензии.
2. Получаем мнение специалистов и поднимаем документы.
3. Проверяем доводы, которые изложены в претензии.
4. Готовим ответ на претензию.
5. Организуем личную встречу.
6. Контролируем исполнение требований по претензии.

1. Оценка доводов автора претензии.

1. Любая претензия заслуживает вашего внимания и ответа.
2. Первичное ознакомление с содержанием претензии вы поручаете юристу. Он дает первичную юридическую оценку претензии.

4 вопроса, которые проверит юрист:

1. личность обратившегося лица (собственник – гражданин или ИП, юр. лицо, наниматель, иной пользователь помещением),
2. основание обращения,
3. правомерность требований,
4. срок для ответа.

Срок для ответа зависит от темы обращения.

Вопрос обращения	Срок ответа	Требования к работе с обращением	Нормативное обоснование
<p>Сообщение о нарушении качества КУ</p>	<p>Немедленно сообщите причины нарушения качества, если известны. Если нет – согласуйте с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества КУ. Далее ответить на обращение необходимо не позднее 5 дней с даты, когда подпишете (получите) акт проверки либо получите результаты экспертизы качества КУ.</p>	<p>Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги обязательно регистрирует АДС.</p>	<p><u>П. 106–108</u> Правил № 354, <u>п. 6.3</u> раздела 10 Составы и периодичности размещения информации в ГИС ЖКХ, утв. <u>приказом Минкомсвязи, Минстроя от 29.02.2016 № 74/114/пр</u></p>
<p>Требование о перерасчете за нарушение качества КУ</p>	<p>В течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы</p>	<p>В ответе указать решение по жалобе: удовлетворили или отказали в удовлетворении. При отказе укажите причину</p>	<p><u>Подп. «к» п. 31</u> Правил № 354</p>

«Любая претензия заслуживает ответа»

- Суд признал законным предписание ГЖИ дать собственнику ответ на его претензию.
- По мнению УО, закон не обязывает отвечать на досудебные претензии граждан, а последних писать такие претензии. Правила № 416 регулируют иные обращения и запросы граждан.
- Суд разъяснил, что сроки для ответа на любые обращения собственников и пользователей указаны в Правилах № 416.
- **Значение имеет не наименование направленного обращения, а его содержание**, действующее законодательство не содержит ограничений и запретов по направлению в рамках одного документа досудебной претензии и запроса о предоставлении информации. Потому отказ УО дать ответ на досудебную претензию неправомерен.

(постановление Второго арбитражного апелляционного суда от 13.01.2020 № 02АП-10960/2019)

2. Мнение специалистов, знакомство с документами.

- 1. Привлекайте нужных специалистов** вашей организации либо подрядчика, который обслуживает МКД. Для этого сейчас достаточно организовать онлайн встречу в Зуме.
- 2. Директору нужна объективная информация для оценки рисков и принятия решения:** допущено ли нарушение или имела место ошибка, заблуждение потребителя; нужен ли перерасчет; будет ли УО, РСО договариваться или отказывать в жалобе.
- 3. Поднимите документы, которые помогут разобраться в сути претензии.**

3. Проверка доводов претензии.

1. Осмотр – лучший способ установить достоверность претензии.

2. Результаты осмотра обязательно отражайте в комиссионном акте проверки.

3. В фиксации итогов осмотра заинтересованы все:

- УО и РСО осмотр нужен, чтобы на случай судебного или административного спора подтвердить свои доводы документально.
- Потребителю осмотр нужен, чтобы почувствовать, что его не проигнорировали, обратить внимание на свою проблему, а также определить причину неисправности и ответственного.

4. Ответ на претензию.

1. Стиль деловой, основанный на нормах права и договоре.
2. В ответе укажите решение по жалобе: удовлетворили или отказали в удовлетворении.
3. При отказе укажите причину.
4. Ваш ответ может быть не окончательным, а промежуточным.

Как нельзя отвечать на претензию?

**Исключите типичные ошибки.
Не давайте отписок...**

- в виде перечисления статей закона и подзаконных актов без разъяснений по поводу доводов претензии;
- отказ без обоснований в виде норм закона;
- ссылку на коммерческую тайну по любой запрошенной информации без объяснений;
- отсылку в суд без пояснения причины.



Как отвечать на претензию?

Плохое качество воды

Напишите претензию в РСО и уведомьте о том, что потребители жалуются на качество воды, потребуйте сделать пробы.

Сообщите потребителю, что потребовали от РСО сделать забор воды.

Расскажите о нормативах качества питьевой воды, о своей зоне ответственности в части качества питьевой воды из внутридомовых систем водоснабжения МКД.

Если была авария, проводились ремонтные работы сети, сообщите дату, время начала и причины нарушения качества коммунальной услуги.

- договор управления МКД;
- заявка в АДС;
- договор холодного водоснабжения;
- [Правила № 354](#) и [№ 124](#);
- [СанПиН 2.1.4.1074-01](#)

Перебои с электричеством

Сообщите, что по аварийной заявке приняты необходимые меры, электроснабжающая организация проинформирована о перебоях с электричеством.

Если были планово-ремонтные или аварийные отключения, сообщите, в какие сроки и какой продолжительностью они были, что явилось причиной перебоев.

- договор электроснабжения;
- акт проверки системы электроснабжения;
- заявка в АДС;
- информационное уведомление собственников о планово-ремонтном или аварийном отключении;
- [Правила № 354](#) и [№ 124](#)

Холодно в квартире

Договоритесь о замере температуры воздуха в квартире. Проведите замер, составьте акт.

Если выявили отклонения – напишите претензию в РСО и проинформируйте об этом потребителя. В этом случае УО, ТСЖ, ЖСК как исполнитель КУ должны сделать перерасчет платы за отопление. В дальнейшем сообщите потребителю о том, что ведете работу с РСО.

- договор теплоснабжения;
- акт обследования внутридомовой системы отопления;
- [Правила № 354](#)

5. Личная встреча или дистанционные переговоры.

1. Если потребитель обращается не в первый раз, он не доволен ответом на претензию, пригласите его в приемные часы.
2. Обеспечьте участие ответственных сотрудников для дачи пояснений.
3. Избегайте «стоп-слов» и агрессии.
4. **Внимание!** На этом этапе вы можете оценить культуру общения своих сотрудников и подрядчиков с потребителями.
5. Оформляйте результат встречи письменно.

6. Контроль за отработанной претензией.

1. Результаты контроля отразите в журнале учета поступивших от потребителей обращений и храните их в порядке, принятом у вас в организации.
2. Рекомендуется обеспечить хранение претензионной переписки не менее срока исковой давности.



Что делать, когда собственник недоволен ответом на претензию?



1. Когда собственник не согласен с ответом, он обращается в административный орган или в суд.



2. Соберите всю переписку с собственником, убедитесь в наличии доказательств вашей невиновности.

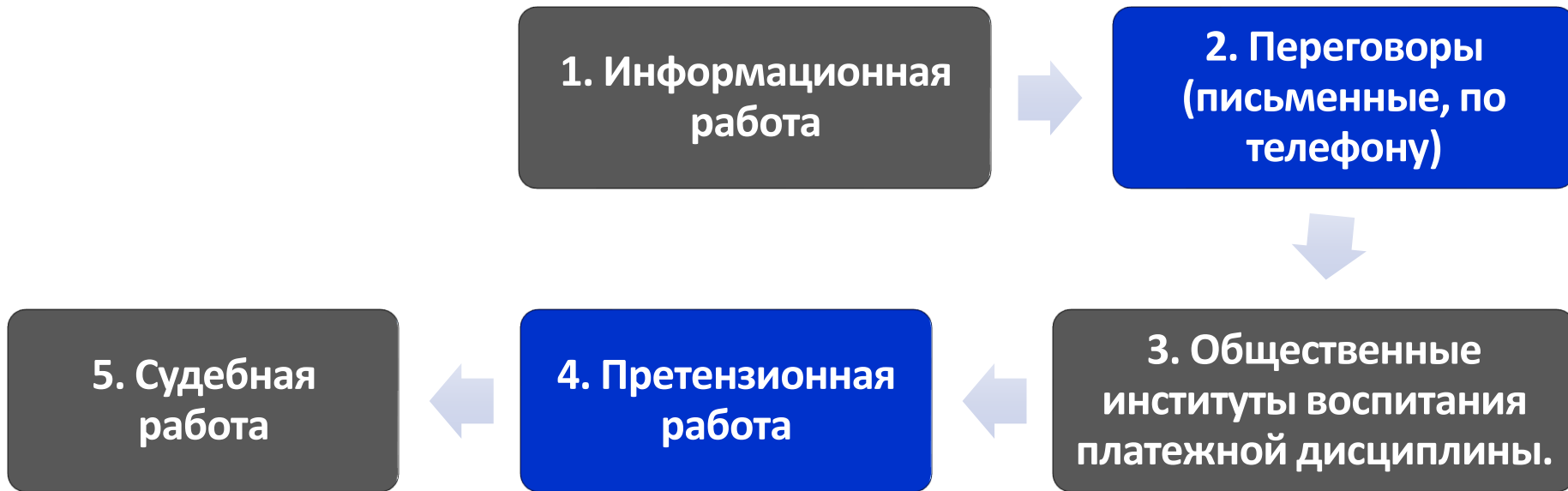
Претензия, которую вы оставили без ответа, может привести к двум последствиям:

- собственник обяжет дать ответ через суд + возместить все судебные издержки и компенсацию морального вреда;
- обратится по указанной в претензии спорной ситуации в суд + если он окажется прав, за непринятые в досудебном порядке меры с вас взыщут потребительский штраф в размере 50% суммы, присужденной решением судом.

Работа с должниками

1. Не существует единственного универсального секрета работы с должниками.
2. Потребитель, находясь в сложной финансовой ситуации, часто действует непредсказуемо.
3. Часть эффективных методов борьбы за долги сейчас недоступна.
4. Иждивенческие ожидания потребителей.
5. Агрессивная работа с должниками вызывает встречную агрессию.
6. Работа с должниками на интуитивном уровне воспринимается как судебная работа. Но это не так.
7. Чем хуже практика взыскания долгов, тем выше судебные риски.

Как должна выглядеть работа с должниками?



«Не судом единым...».
«Внесудебная работа – это тест на готовность выйти на новый уровень отношений с заказчиком услуг».

Информационная работа

- 1- Помните про маркетинг.
- 2- Берите примеры из СМИ.
- 3- Определите типы должников.
- 4- Работайте с мифами и заблуждения среди должников.
- 5- Используйте неформальные методы работы.



Позитивного воздействия

- Подарки.
- Скидки.
- Рассрочка.
- Медиация.

Негативного воздействия

- Публичное порицание должников (размещение списка должников на информационном стенде).
- информирование о долге по телефону, электронке.
- передача информации о должниках с просуженными долгами в бюро кредитных историй.

Публичное порицание должников



- **Списки должников можно вывешивать** на подъездах МКД, но персональные данные собственников помещений должны быть обезличены (*разъяснения Роскомнадзора от 15.11.2017*).
- **Цель опубликования списков должников:** осведомление собственников и нанимателей в МКД о неоплаченных услугах за содержание, ремонт, коммунальные услуги.
- **Наличие долга у собственника УО, ТСЖ, РСО могут подтвердить** в суде, а значит такая информация не может являться порочащей и(или) не соответствующей действительности.

Номер квартиры

Сумма долга



Сусана Киракосян

к.ю.н., доцент,
партнер ALT Litigation,
доцент Финуниверситета
при Правительстве РФ



Фейсбук:

facebook.com/susana.kirakosyan
5



skirakosyan@altlaw.ru
susanak@mail.ru

Инстаграм:

[susana_kirakosyan](https://instagram.com/susana_kirakosyan)