

Реструктуризация задолженности

Реструктуризация коммунального долга – это соглашение об изменении порядка погашения задолженности по коммунальным платежам. Другими словами рассрочка или отсрочка платежа.

Рассрочка предполагает оплату образовавшегося долга по зафиксированному графику: вся сумма долга распределяется на определенное количество месяцев, в течение которых долг погашается равными частями. Она может предоставляться беспроцентно или предполагать начисление процентов.

При отсрочке долга должнику предоставляются своеобразные платежные каникулы в результате отсрочки дата исполнения обязательства по оплате ЖКУ переносится на обговоренное с должником количество месяцев.

Чтобы получить рассрочку по коммунальным платежам необходимо заключить соглашение о реструктуризации долга услуг ЖКХ с управляющей и (или) ресурсоснабжающей организацией. При этом у потребителя должны быть подтвержденные документально уважительные причины – ухудшение финансового положения плательщика (например, потеря работы) или длительная нетрудоспособность (тяжелая болезнь, в результате которой гражданин не мог долгое время работать), потеря кормильца, отсутствие источников дохода у других членов семьи, декретный отпуск или семейные проблемы.

Важно помнить, что предоставление реструктуризации коммунального долга – это **право** управляющей (ресурсоснабжающей) организации, однако в ситуации, когда платеж за коммунальные услуги на 25 % больше, чем аналогичный период прошлого года, у потребителя появляется право воспользоваться рассрочкой, которая **в этом случае обязательна** к предоставлению.

Порядок предоставления рассрочки и отсрочки для потребителей, у которых есть долги за ЖКУ, каждой управляющей (ресурсоснабжающей) организацией устанавливается самостоятельно.

Необходимые документы

Чтобы реструктуризовать долг, необходимо обратиться с заявлением о реструктуризации долга в управляющую (ресурсоснабжающую) организацию.

К заявлению должен быть приложен пакет документов.

Это правоустанавливающие документы на жилое помещение (договор социального найма или свидетельство о праве собственности на жилое помещение), справка о сумме долга, документы, подтверждающие наличие уважительных причин для реструктуризации коммунального долга (медицинские справки, копия трудовой книжки с записью об увольнении, справка о постановке на учет в качестве временно безработного, справка о составе семьи и другие, в зависимости от обстоятельств), а также копия документа, удостоверяющего личность, либо доверенность на представителя.

В случае превышения платы на 25% исполнитель коммунальной услуги обязан сообщить потребителю об этом в платежном документе, указав условия и порядок предоставления рассрочки.

Если потребитель согласен воспользоваться рассрочкой, то он подает соответствующее заявление. Другие документы в данном случае не требуются.

Если гражданину отказали в реструктуризации коммунального долга, следует обратиться с заявлением повторно, лучше через два-три месяца после отказа. К заявлению необходимо приложить как можно больше документов, подтверждающих уважительные причины, по которым гражданин не может оплачивать услуги ЖКХ.

Важно в этот период частично гасить коммунальный долг, хотя бы в незначительном размере. Также в самом заявлении можно предложить несколько удобных для заявителя вариантов реструктуризации коммунального долга.

Если у исполнителя коммунальных услуг была обязанность предоставить рассрочку, но он отказался это делать, потребитель может обратиться в суд, прокуратуру или государственную жилищную инспекцию.

Важно помнить, что если должник не будет гасить задолженность и предпринимать мер по ее реструктуризации, управляющая (ресурсоснабжающая) организация вправе обратиться в суд с иском и взыскать задолженность принудительно через службу судебных приставов.

В случае игнорирования требований приставов неплательщика ждет арест имущества (банковских счетов), запрет на выезд за границу и конфискация движимого имущества (автомобиля, бытовой техники). В исключительных случаях злостного неисполнения решения суда возможно последующее изъятие недвижимости.

Поэтому все вопросы с задолженностью за жилищно-коммунальные услуги всегда нужно решать во взаимодействии со своей управляющей (ресурсоснабжающей) организацией, так как решая проблему конструктивно, в диалоге с ресурсниками или управляющей компанией, должник может получить приемлемые условия рассрочки.

Предложения по усовершенствованию работы с должниками для ресурсоснабжающих и управляющих организаций

Группы должников:

1. Кратковременная задолженность в связи с временным отсутствием в помещении и неполучением платёжных документов (например, были в командировке или проходили лечение в медицинском учреждении).
2. Систематическая неоплата счетов и, соответственно, накопление огромной суммы задолженности.
3. Принципиальная неоплата счетов, так как должник считает, что управляющая организация ненадлежащим образом выполняет свои обязанности, или, например, что природные ресурсы принадлежат всем гражданам на равных правах.

Механизмы взыскания долгов ЖКХ

ИНФОРМАЦИОННО-РАЗЪЯСНИТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Распространенный способ мотивации жителей на оплату коммунальных услуг – начисление пени. О начислении пеней управляющая (ресурсоснабжающая) организация (далее – УО (РСО)) уведомляет в письменном виде.

Решить проблему с должниками поможет договор о погашении задолженности. Собственник погашает долг в соответствии с договором на условиях, которые предлагает УО (РСО).

В договоре указываются:

- срок действия оплаты задолженности;
- последствия при нарушении обязательств должника;
- реквизиты сторон.

Если должник готов погасить долг в полном объеме за один раз, включите в договор:

- сумму долга;
- период образования долга;
- предполагаемый срок выплаты.

УО (РСО) составляет договор о погашении задолженности в письменной форме в соответствии со статьей 161 Гражданского Кодекса Российской Федерации.

1. ПРЕТЕНЗИОННО-ИСКОВАЯ РАБОТА

Когда информационно-разъяснительная работа с должниками не приносит результатов, УО (РСО) обращается в суд общей юрисдикции.

При этом следует учитывать уважительные причины неуплаты собственником жилищно-коммунальных услуг:

- задержка зарплаты или пенсии;
- тяжелое материальное положение собственника или нанимателя;
- наличие в семье инвалида;
- наличие несовершеннолетнего ребенка в семье.

Подобные ситуации рассматриваются отдельно и требуют документального подтверждения. Управляющая (ресурсоснабжающая) организация не выигрывает дело при таких обстоятельствах.

Если суд встает на сторону УО (РСО), ей выдается судебное решение или приказ (статья 122 Гражданского Кодекса). Вместе с судебным решением выдают исполнительный лист и УО (РСО) приступает к взысканию задолженностей.

Судебное решение может быть использовано двумя способами:

- взыскание суммы через банк;
- обращение к судебным приставам.

УО (РСО) предоставляет исполнительный лист в банк, где открыт счет должника (ст. 8 № 229-ФЗ).

Если неизвестно, какой банк обслуживает должника, исполнительный лист предоставляют в службу судебных приставов. Судебный пристав отправляет исполнительный лист в бухгалтерию на работу задолжавшего или арестовывает имущество.

Судебный пристав вправе запретить выезд за границу, если сумма долга больше 30 тыс. руб. (ст. 1 № 190-ФЗ). Эта мера работает с должниками, у которых есть средства, но нет желания платить.

2. ОГРАНИЧЕНИЕ ИЛИ ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

УО (РСО) ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальных услуг. Мера применяется, когда сумма долга превышает два месячных размера оплаты за ЖКУ (постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354).

За долги ограничивается:

- подача горячего водоснабжения;
- подача электроэнергии;
- подача газоснабжения;
- услуга водоотведения.

УО (РСО) в письменном виде уведомляет должников дома об ограничении и приостановлении коммунальных услуг. Услуги отключают в течение 20 дней со дня отправки уведомления (пункт 119 постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354).

В то же время нужно помнить, что ограничение или приостановка предоставления коммунальных услуг не должны приводить к нарушению прав и интересов других жильцов многоквартирного дома, полностью выполняющих свои обязательства (разд. 11 постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354). Технические особенности дома не всегда позволяют приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг в одном помещении.

3. МЕТОДЫ РАБОТЫ С ДОЛЖНИКАМИ С ПОМОЩЬЮ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Работать с должниками и повышать собираемость платежей можно с помощью программного обеспечения, позволяющего применять гибкие методы работы с должниками:

1. Рассылка СМС и email-сообщений.

Соберите номера телефонов и электронные почты жителей многоквартирного дома. С помощью СМС и email рассылок жильцы будут осведомлены об уплате коммунальных услуг и не накопят задолженности.

2. Голосовые сервисы автообзвона должников.

Сервисы автообзвона автоматически осуществляют телефонные звонки потребителям услуг с напоминанием об оплате.

3. Автоматическая выборка списка должников по критериям:

- по суммам долга;
- по срокам долга;
- по датам возникновения задолженностей;
- по адресам;
- по услугам.

4. Чаты в мессенджерах для жителей.

УО (РСО) может вести чаты мессенджерах, поддерживая общение с жителями дома. Заранее оповещайте жителей о сроках оплаты коммунальных услуг. Напоминайте должникам о необходимости оплаты.

5. Повесить на стенде объявлений информацию о важности своевременной оплаты услуг ЖКХ.

На стенде объявлений можно оставить информацию о долге по дому с просьбой оплатить коммунальные услуги в срочном порядке. Повесить специальные листовки. С их помощью жители дома узнают, как оплачивать коммунальные услуги через личные кабинеты и не просрочат платежи.

Не все собственники жилых помещений злостные должники. Есть те, кто занят или забывает об оплате услуг. Избежать подобных случаев поможет мобильное приложение ЖКХ Личный кабинет, которое жителям можно установить на смартфоны. С помощью мобильного приложения УО (РСО) сможет принимать показания счетчиков и оплату за коммунальные услуги. С помощью push-уведомлений от УК жители будут заранее знать, когда и сколько необходимо оплатить, чтобы не допустить задолженности.

Используйте методы в совокупности, чтобы повысить собираемость платежей и уменьшить количество должников.