

# Как быстро и эффективно вернуть задолженность по ЖКУ

**Объем задолженности россиян в сфере ЖКХ оценивается на сумму порядка 300 млрд. рублей. Средняя собираемость платежей физических лиц находится на уровне 95%, однако совокупная задолженность граждан за услуги ЖКХ ежегодно увеличивается на 50-55 млрд. рублей.**

Причины возникновения задолженности физических лиц различны, но их можно разделить на группы. **Первая группа - это так называемые «несогласные».** Неплательщики, относящиеся к данной категории, обычно не согласны с размером выставленного счета или с качеством предоставляемых услуг, а иногда и с фактом выбора той или иной управляющей компании. Конфликты по поводу суммы счета нередко возникают в связи с неосведомленностью жильцов о порядке расчета стоимости услуг, например, в случае непредставления ими показаний счетных приборов или в случае распределения общедомовых затрат. Другой причиной конфликта может стать качество предоставляемых услуг: в доме слишком холодно или слишком жарко, имели место случаи отключения водоснабжения и т.д. Более экзотической причиной несогласия может стать и сам выбор жильцами управляющей компании: в нашей практике были случаи, когда один дом обслуживали сразу две управляющие компании, каждая из которой считала другую самозванкой. Работа с этой группой сводится к просветительской деятельности, а также в случае необходимости применения корректирующих процедур и выставления счетов заново.

**Вторая группа - «недисциплинированные».** Неплательщики, относящиеся к этой категории, теряют счета, забывают оплатить. Несмотря на наличие финансовых возможностей оплаты, данная группа имеет очень низкий приоритет оплаты коммунальных счетов, полагая, что ответствен-

ности за несвоевременную оплату для них не наступит. Основной задачей при работе с такими должниками становится разъяснительная работа и повышение их платежной дисциплины.

**К третьей категории относятся должники, испытывающие реальные финансовые сложности с оплатой выставленных за ЖКУ счетов.** При работе с этой категорией очень важно не допускать возникновения чрезмерно высокой задолженности, погасить которую должнику уже будет не под силу. В некоторых случаях помогают рассрочки платежа по накопленной задолженности, при условии своевременной оплаты текущих платежей.

От неплатежей конечных потребителей прежде всего страдают управляющие компании, оказываясь между двух огней: с одной стороны, они не получают средства для компенсации собственных понесенных затрат, а с другой стороны сами становятся должниками перед ресурсонабжающими организациями. К сожалению, **для успешной работы с должниками, являющимися физическими лицами, требуется либо создавать собственные службы по работе с просроченной задолженностью**, а значит инвестировать десятки миллионов в специализированные ИТ-системы, аналитику и соответствующую инфраструктуру, **либо привлекать к сотрудничеству коллекторские агентства**, уже обладающие как необходимой инфраструктурой, так и опытом работы с физическими лицами. Большим плюсом второ-

го подхода является взыскание 90-95% просроченной задолженности в досудебном порядке, что позволяет значительно экономить на судебных издержках.

Однако и здесь существуют свои подводные камни, главный из которых - выбор правильной компании. **Взыскание задолженности в сегменте ЖКХ требует очень деликатного подхода и в том, что касается защиты персональных данных должников, и в том, как проводятся переговоры.** Выбирая компанию - партнера по взысканию долгов - необходимо оценить ее по следующим критериям: соответствие закону о защите персональных данных, включая наличие у компании статуса оператора персональных данных и сертификации ФСТЭК, репутацию (отзывы и рекомендательные письма клиентов, членство в Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА), страхование профессиональной ответственности, наличие собственной службы контроля качества переговоров), опыт работы, инфраструктуру (наличие собственного телефонного центра, филиальной сети, системы рассылки почтовых и СМС-уведомлений), профессионализм сотрудников, стоимость услуг. Кроме того, добиться оптимальной стоимости услуг можно проводя тендеры и приглашая к участию в них действительно профессиональные компании. Выбрав в качестве партнера не одну, а несколько компаний и сравнивая их эффективность взыскания, клиент не только получает максимально возможную эффективность, но и создает здоровую конкуренцию между своими партнерами.

**Елена ДОКУЧАЕВА,**  
генеральный директор  
«СЕКВОЙЯ КРЕДИТ  
КОНСОЛИДЕЙШН»