

Интервью с директором Управляющей Компании «Комфорт Сервис» - Валерием Юрьевичем Пичугиным.

- М.Н. Валерий Юрьевич, в течение трех лет тариф на эксплуатационные расходы был 30 руб. с квадратного метра, расскажите, пожалуйста, почему он повысился?



- Валерий Юрьевич: Данный тариф был позиционирован Застройщиком еще на начало продаж жилья в «Мечте». В него входит все содержание поселка. При этом Застройщик оплачивал и продолжает оплачивать эксплуатационные расходы за те строения, которые были не проданы или не сданы в эксплуатацию. На сегодняшний день Застройщик поселок сдал, выполнил свои обязательства, в том числе посадки и озеленение. Собственниками была выбрана и утверждена форма управления поселком через товарищество собственников жилья.

Тариф, прежде всего, увеличился математически, ранее общая сумма по договору между ТСЖ и «Комфорт Сервис» для вычисления тарифа делилась на метр инвестиционной площади (площадь по инвестиционным договорам), а с 1 сентября 2011 года между жителями идет распределение расходов по общей площади помещения, указанной в свидетельстве о государственной регистрации. Таким образом, расчетная площадь в квитанции для жителей малоэтажной части поселка, уменьшилась. Безусловно, после проведенных собраний собственников и членов товарищества, добавились расходы на ТСЖ и взносы в фонды капитального ремонта.

Но для «Комфорт Сервис» сумма контракта не изменилась и ежемесячно по прежнему составляет 1 802 940,78р. Хотя время идет, и за три года себестоимость работ существенно выросла. Хочется отметить, что рост тарифа обусловлен не только инфляцией, но и дополнительными расходами, связанными с обслуживанием инфраструктуры поселка, которой не было на момент заключения договора, а это газоны с зелеными насаждениями, газовая труба, налог на землю и прочее. При этом планка качества обслуживания поселка собственниками постоянно повышается.

Отдельной проблемой можно назвать нарастающую задолженность. Сейчас мы реально получаем меньше денег, чем выставляем в актах выполненных работ. «Комфорт Сервис» получает средства от ТСЖ, которое в свою очередь

собирает их с жителей. Жители не платят и ТСЖ не перечисляет деньги нам, а выполнение услуг жильцы требуют в полном объеме.

Выручает то, что «Комфорт Сервис» периодически получает финансирование на покрытие расходов от Застройщика. Без них отсутствие прибыли и денег - это настоящая катастрофа ... Ни одна компания не согласится работать в такой кредит, а потому 17 сентября 2011 года мы информировали Правление ТСЖ о том, что хотим Договор в его существующем виде и стоимости расторгнуть. Далее, через шесть месяцев, либо мы увеличиваем стоимость, а это примерно удорожание на 25-30% и вводим санкции за просрочку оплаты, либо покидаем эту территорию.

Конечно, есть претензии и к нашей работе, но собственникам стоит решать все вопросы цивилизованным способом. Если есть замечания, необходимо информировать нас об этом открыто (позвонить менеджеру, бухгалтеру), а не прятаться на форуме за смайликами и никами. Это необходимо в первую очередь для улучшения работы «Комфорт Сервис». Никогда не ошибается тот, кто ничего не делает, и чтобы исправить ошибки - надо о них знать. Мы всегда готовы к двухсторонней связи. Готовы докладывать жителям о выполнении или о причинах не выполнения той или иной задачи, и это, на наш взгляд, абсолютно нормальная работа. Считаю, что не цивилизованно заявлять: «Я не согласен, поэтому не буду платить». Это тупиковый вариант, который просто ведет к краху красоты и инвестиционной привлекательности этого поселка.

Если есть претензии к Застройщику, ТСЖ или «Комфорт Сервис», и нет сил и возможности для того, чтобы решить эти проблемы на уровне поселка, то есть смысл обратиться к органам власти, которые помогут рассудить возникшие споры. Например, недавно поступило заявление от инвалида, проживающего в поселке с просьбой сделать поручень для входа на первый этаж. Старались придумать, чтобы сделать качественно. Немного задержали, но сделали хорошо. Человеку удобно — а это главное. И таких работ по поселку много. Очень тяжело идеал воплотить в жизнь. Конечно, в обязанности управляющей компании входит и устранение каких-то дефектов, обнаруживаемых при обходе. Но у каждого человека свое восприятие красоты. В идеале информацию надо донести до нас в виде заявления. Или просто позвонить менеджеру по работе с клиентами Волгиной Ульяне.

У нас же, в основном, обсуждение проблем идет на форуме жителей Мечты. Форум – это не открытое общение. Участники форума просто будоражат народ. Считанные люди из поселка могут позвонить или написать: «Я – такой-то, у меня следующая проблема». Остальные считают нормальным обсуждением мизерной темы в интернете. А тема выеденного яйца не стоит.

А еще, к сожалению, на форуме чаще пишут те, кому что-то не нравится. Одни и те же лица, скорее всего – неплательщики, то есть те, кому всегда «все плохо». А те, кого все устраивает, об этом не пишут. И создается

впечатление, что Управляющая компания с ТСЖ вообще ничего не делают. Очень редко сейчас встретишь людей с позитивным настроем. С другой стороны, не надо проблемы, касающиеся деятельности УК, решать самим. Наши сотрудники должны знать об этих проблемах. Они должны, заходя в подъезд, всё видеть и ставить себя на место жильца.

- Расскажите, пожалуйста, про ситуацию с вывозом мусора

- Есть жители, которых хлебом не корми – дай пофотографировать несвоевременный вывоз мусора. Ситуация же следующая: мы заказываем мусоровозы, кстати, у очень хорошей компании (если не ошибаюсь, она обслуживает даже Кремль). Но бывают непредвиденные ситуации, такие как поломка машины. При обходе территории, наша служба контроля фиксирует не вывезенный мусор, докладывает руководству, оно связывается с диспетчером мусоросборочной компании, и та уже направляет к нам дополнительную машину. Прошу отнестись к этому с пониманием, ведь у компании не стоят просто так свободные машины. Возникает некая задержка. Мы стараемся своими силами, с помощью трактора, распределить мусор по другим контейнерам. А потому люди часто делают выводы, не разобравшись в ситуации.

Кроме обычных будничных работ есть еще и аварийные ситуации, которые мы исправляем не за счет жителей: аварии с газом, с водопроводом и т.д.. Даже обслуживание ледового катка, естественно, не заложено в смету.

- Кстати, а будет ли каток в этом году?

- Конечно, будет! В прошлом он был в качестве эксперимента, и мы считаем - удачного. Но, когда идет снег каток чистят в последнюю очередь, ведь все работники заняты расчисткой дорог.

- Еще один вопрос от жителей поселка: будет ли у нас телевидение?

- Силами подрядчика уже смонтировано оборудование, которое позволит передавать аналоговое телевидение по всей площади 20 га. Сейчас ведутся переговоры об эксплуатации этого оборудования. Думаю, в скором будущем мы придем к соглашению и телевидение будет подано в каждый дом.

В заключении хочу сказать, что мы готовы выполнять все свои обязательства. Но давайте любовь у нас будет взаимная. Если от нас что-то требуют, то эти требования необходимо поддерживать своевременной и полной оплатой оказанных услуг. Знаю, что Правление ТСЖ и Председатель прикладывают все усилия по налаживанию ситуации с платежами, но есть собственники,

которые вместо выполнения своих обязательств по содержанию жилого комплекса пишут жалобы во все возможные инстанции, заставляя нас бегать с документами по чиновникам, а некоторые вообще игнорируют требования Жилищного кодекса и пользуются существующим сервисом «Комфорт Сервис» совершенно бесплатно, считая, что купили его вместе с домом или квартирой.