

# Делаем Вместе!

№11(51), ноябрь 2012



**LATVIJAS GĀZE:**

**ИЛИ СЛЕДИ ЗА ТАРИФОМ,  
ИЛИ ПЛАТИ ШТРАФ**

**стр. 2**



**СПАСИ СВОЙ ДОМ!  
РАССКАЗ О ТОМ, КАК ДОБИТЬСЯ  
В ДОМЕ РЕМОНТА**

**стр. 6-7**

Самое важное о жилье и коммунальных услугах

# ПРАВИЛЬНОЕ ТЕПЛО – ЭТО КАК?

**Постановление Кабинета  
министров о том:**

- **в каких случаях жителей  
могут оставить без отопления?**
- **как учитывается потребление  
теплоэнергии?**
- **кого заставят платить за услугу  
в тройном объёме?**



**Стр. 9-10**

**Стр. 11-12**



# ЖИТЬ В МИРЕ С СОСЕДЯМИ

**Психолог учит  
не портить нервы  
себе и другим**

**НУЖНА НОВАЯ  
ВАННА?**



**НОВАЯ ВАННА  
ЗА 2 ЧАСА!**

[www.vannavanna.lv](http://www.vannavanna.lv)  
☎ 67243324; 26310088

**БРИКЕТЫ**  
ИЗ ТОРФА И  
ДРЕВЕСНЫХ ОПИЛОК  
**Премиум-класс**  
по небывало низким ценам

Возможна  
доставка



Из Эстонии

☎ 67138684, 27097341  
[www.sangla.lv](http://www.sangla.lv)

## LATVIJAS GĀZE НАКАЗАЛО ДАЖЕ ЧЕСТНЫХ

С любопытным вопросом обратился в редакцию Анатолий Ткачук. Рижанин считает, что предприятие *Latvijas gāze* несправедливо начисляет потребителям пени на уже оплаченные счета.

– История такая: в 2010 году мы получили от *Latvijas gāze* расчет по среднему потреблению газа. Получалось, что мы каждый месяц нажигаем на 4,92 лата. Я спокойно вносил плату за голубое топливо по выставленным квитанциям, – рассказывает Анатолий.

Но уже во второй половине 2012 года житель получил от предприятия перерасчет. Оказывается, в середине прошлого сезона *Latvijas gāze* подняло цены на газ. Поэтому Анатолий, сам того не зная, не доплатил около 12 латов.

Жителю предлагали покрыть разницу. С этим Анатолий согласен: что делать, если он сам не уследил за повышением тарифа? Но вот штрафные проценты за просрочку платежа его огорчили.

– *Latvijas gāze* сообщило, что в качестве пени я должен заплатить

20 сантимов. Сумма невелика. Но это дело принципа, – говорит мужчина.

Анатолий считает, что предприятие должно своевременно предупреждать о повышении тарифа. Иначе жители могут долго не догадываться о том, что задолжали. Ведь платят они по старым среднегодовым расчетам.

– Наша семья никогда не была в должниках, – говорит читатель. – Все квитанции *Latvijas gāze* оплачены в срок. Почему предприятие не принимает это во внимание?

Жена Анатолия – бывший бухгалтер. Она подсчитала, что приписав по 20 сантимов пени хотя бы половине потребителей газа, *Latvijas gāze* получит многотысячный доход.

Мы попросили прокомментировать ситуацию представителя *Latvijas gāze* Винсента Макариса. Он рассказал:

– *Latvijas gāze* сообщает о повышении тарифов на своей интернет-

странице и в газетах. Но некоторые клиенты не могут уследить за информацией. Поэтому возникают недоразумения, как в случае с Анатолием.

Макарис советует потребителям зарегистрироваться на портале электронных услуг *Latvijas gāze* (<https://e-pakalpojumi.dabaszgaze.lv>). Так они будут получать сообщения об изменениях тарифа автоматически. Если доступа к интернету нет, то избежать пени можно вторым способом:

– Если счета за газ невелики и у семьи имеются свободные средства, лучше всего вносить плату авансом. Тогда, если даже тариф поднимется, потребителю не грозят пени – он уплатил за газ вперед.

Но Анатолия и других потребителей, которые не заметили повышения тарифа, *Latvijas gāze* будет штрафовать и далее. Предприятие ссылается на правила Кабинета Министров «О поставке газа». В этом нормативном акте сказано:

«65. За каждый день просрочки платежа оператор имеет право требовать у потребителя уплаты пени в размере 0,15% от долга». B

**SIA "BEL-DOORS"**



Оптово-розничная база дверей в Риге предлагает все виды межкомнатных дверей: МДФ, сосна (с лаком и без), ламинат, шпон, массив.

Рига, ул. Стопиню, 5  
Тел. 67277337. Моб. тел. 28440755.

**В ОЗДОРОВИТЕЛЬНОМ  
ЦЕНТРЕ**

В Риге,  
на ул. Лачплеша, 24,  
корп. В

**СДАЮТ  
ПОМЕЩЕНИЯ**

+ для ЧАСТНОЙ ПРАКТИКИ  
+ для МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Телефон:  
**29720081**

[www.novaplus.lv](http://www.novaplus.lv)

**КРЫШИ**

Ремонт • Замена  
Индустриальный альпинизм

Дымовые трубы из нержавеющей стали  
Изготовление • Монтаж

Моб.: 292 51 292  
278 31 780  
[www.novaplus.lv](http://www.novaplus.lv)

**Sistemsserviss**

ПОВЕРКА,  
ОБСЛУЖИВАНИЕ,  
ПОСТАВКА

• ВОДОМЕРЫ  
КЛАССА С –  
ОФИЦИАЛЬНЫЙ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЬ В БАЛТИИ

опыт  
20  
ЛЕТ

• СЧЕТЧИКИ  
ВОДЫ, ТЕПЛА  
• МАНОМЕТРЫ,  
ТЕРМОМЕТРЫ

☎ 20040513, 67245756



## ТЕПЛОСЕТИ НЕ ПОМОГУТ МАЛОИМУЩИМ

В нынешнем отопительном сезоне предприятие *Rīgas siltums* отказалось от привычной программы помощи малообеспеченным. Председатель правления теплосетей Нормунд Талцис пояснил: в прошлом году в Латвии выдалась теплая зима, поэтому получена маленькая прибыль.

«Прибыль в несколько раз меньше, чем в сезоне 2010/2011 года», цитирует Талциса информационное агентство *BNS*. В нынешнем году *Rīgas siltums* инвестировал в строительство теплоцентралей в Зиепниекалсе и Засулауксе. Это сделало предприятие прижимистым.

В 2010 году *Rīgas siltums* пожертвовал на нужды малоимущих 50 тысяч мегаваттчасов теплоэнергии стоимостью 1,5 миллиона латов. Помощь получили 22 тысячи семей. В прошлом сезоне предприятие перечислило в социальный бюджет Рижской думы 840 тысяч латов. Это позволило вы-

платить жилищное пособие 17 тысячам домохозяйств.

Но сильно ли потеряет Рига от того, что *Rīgas siltums* не расщедрился на помощь? Похоже, что нет. Самоуправление продолжит платить пособия всем нуждающимся. Единственная перемена: увеличится нагрузка на социальный бюджет самого города.

«Рижская дума, как собственник *Rīgas siltums*, получила от предприятия дивиденды, – дополнил Талцис. – По моей информации, эти деньги были направлены именно на социальные программы». B

портал  
Рижской ассоциации управляющих

**[www.RigaAA.lv](http://www.RigaAA.lv)**

**Всё про обслуживание жилья**

Ждём ваших вопросов по адресу [info@rigaa.lv](mailto:info@rigaa.lv)

## ЧЕМ «ТОРГОВАЛИ» В КВАРТИРНОМ УПРАВЛЕНИИ?

В Квартирном управлении Рижской думы закончился внутренний аудит. Больших махинаций с муниципальным жилым фондом проверяющие, что удивительно, не вскрыли. За какие именно «услуги» бывшая глава управления Ария Стабина могла получать взятки – этот вопрос остается невыясненным.

Напомним, что 17 сентября Бюро по предотвращению и борьбе с коррупцией (KNAB) провело 14 обысков и задержало семь лиц. Главная подозреваемая – Ария Стабина, обвиняется в получении взяток, другие задержанные – в посредничестве при получении взяток.

На днях Ария Стабина вышла на свободу после двух месяцев заключения. Суд освободил бывшую чиновницу под залог, расследование продолжается.

По неофициальной информации агентства *Delfi*, комиссия по аудиту и ревизии Рижской думы не обнаружила злоупотреблений с жилищным фондом. Были проверены все операции с муниципальными квартирами, начиная с 2009 года. Единственное, чем могли заниматься работники Квартирного управления – это «слив» информации заинтересованным лицам. **В**

## БАНКИ ПРОДВИГАЮТ МОДЕЛЬ ESKO

В Латвии продолжаются дискуссии об утеплении жилья. Латвийская ассоциация коммерческих банков организовала семинар «О финансировании реновации в Латвии», на котором открыто заявила – «Будущее за европейской моделью ESKO!». Давайте разбираться, что это за зверь такой.

До сих пор в Латвии услуги ESKO предлагает только одна компания. Система действует просто: владельцы дома подписывают договор на реновацию. Но им не нужен банковский кредит. Свои деньги в утепление они тоже не вкладывают. Работы финансирует и проводит все то же предприятие ESKO.

На чем зарабатывают коммерсанты? Слушайте внимательно. В договоре предусмотрено, что после реновации дом продолжит оплачивать прежнее количество тепла. Например, раньше на

обогрев квартир тратилось 200 киловатт-часов на квадратный метр. После утепления потребление снизилось на 50%. Но жители по-прежнему оплачивают все 100% от старой нормы теплоэнергии.

Такие квитанции компания выставляет дому в течение 5-20 лет, в зависимости от условий договора. На разнице между старым и новым потреблением тепла она и зарабатывает. В чем же смысл такого утепления? В том, что жители получают практически новый дом – красивый, теплый, с новой

крышей и застекленными лоджиями, косметическим ремонтом лестничной клетки. А после окончания действия договора ESKO они начнут оплачивать реально низкое потребление тепла и почувствуют экономию.

Представители коммерческих банков Латвии выступают за рекламу модели ESKO и создание новых компаний этого сегмента. Для этого необходимо информировать общество, снизить срок договора ESKO (сейчас жители подписывают соглашение на 20 лет, это слишком долго) и вместе с Министерством экономики разработать программу по развитию такой реновации.

До сих пор в Латвии по модели ESKO были реновированы около 10 домов. **В**

**Внимание, в 2013 году газета будет выходить на 24 страницах. Все самое важное – в сдвоенном латышско-русском номере!**

## НАЧАЛАСЬ ПОДПИСКА!

**Новости о коммунальных услугах, тарифах и управлении – прямо на дом!**

**Оформляйте абонемент в ближайшем отделении *Latvijas pasts***

**ИНДЕКС «Делаем вместе!» – 1255**

**ЦЕНА НА ГОД – ТОЛЬКО 6 ЛАТОВ**

**В 2013-м году мы будем с вами КАЖДЫЙ МЕСЯЦ**



## ШОК

Лиепайская дума довольно варварским способом поддерживает утепление. В правила самоуправления внесена поправка: если владелец квартиры является малообеспеченным и получает социальную помощь города, он не имеет права голосовать против реновации своего дома. Такое голосование город наказывает, лишая человека пособий!

## НЕОЖИДАННЫЙ ЗАРАБОТОК!

Аренда жилья в Риге дорожает (+7,3% за последний год), а спрос на квартиры с хорошим ремонтом растет. Если хозяин не заламывает цену, то нанимателей он найдет сразу, говорят специалисты риэлтерской компании *Balsts*.

В октябре квартиры в Риге сдавали в среднем по 4,1 евро за квадратный метр, в центре Риги – по 8,2 евро, а в новостройках – стоимость достигала 12 евро за «квадрат». Из этого риэлтеры делают вывод: покупать квартиры под сдачу в аренду – это выгодный бизнес. Подсчет простой. Хорошо от-

ремонтированная «двушка» в спальном районе будет стоить 28-30 тысяч евро. Если она куплена в кредит, то в банк придется вносить 135-150 евро в месяц. В то же время плата за аренду такого помещения – 215 евро. Заработок владельца – 60-80 евро, подтверждают риэлтеры. **В**

## ГДЕ ПОЛУЧИТЬ ГАЗЕТУ?

■ Rīgas namu apsaimniekotājs

**В филиалах Rīgas namu pārvaldnieks:**

- Avots
- Centrs
- Daugava
- Jugla
- Krasts

■ Kurzeme

■ Kengarags

■ Mežciems

■ Pļavnieki

■ Purvciems

■ Valdemārs

■ Vecmīlgrāvis

**А также в:**

■ Рижской ассоциации

управляющих, ул. Лачплеша, 24 – 408

■ бывшей исполнительной дирекции Видземского предместья

■ SIA «Sagdiana», мебельный магазин, ул. Кроню, 23b, Рига

■ сети филиалов «SPECS», SIA «Akvedukts»

■ торговых центрах «Būvniecības ABC»:

● ул. Пернавас, 27/29, Рига

● ул. Мукусалас, 93, Рига

■ магазинах „Mežam un Dārzam” в Риге:

● ул. Калнциема, 17a

● пр. Бривибас, 350a

**Следующий выпуск «Делаем вместе!» ждите 20 декабря**

## Газета «Делаем вместе!»

Издатель:  
SIA «EGO projekts»  
Регистрационный номер: 000703294  
Телефон: 20042031

Отдел рекламы: 28681192  
<http://www.vmeste.lv>

Э-почта: [info@kopaa.lv](mailto:info@kopaa.lv)  
Rīga, Lāčplēša iela 24, LV-1011  
Издается при поддержке Рижской ассоциации управляющих  
Печать: SIA «Poligrāfijas grupa Mūkusalā»

Тираж: 20 000

# ТЕПЛО В ДОМ – УЖЕ ЗАВТРА

## Управляющий нашел способ, как согреть многоэтажки с самыми большими долгами

**Нервное время это начало отопительного сезона. Обостряются долговые вопросы, управляющий заявляет: «Поскольку в доме есть неплательщики, тепла не будет». Ультиматум, на который нечего ответить. Или выход есть?**

– Нынешней осенью мы переняли пять домов, которым бывший управляющий отказал в подключении отопления, – рассказала Таиса Штале, руководитель домоуправления *Rīgas namu apsaimniekotājs*. – В течение нескольких дней удалось подключить многоэтажкам тепло.

Жители говорят: это было чудом. Ведь компания *LAF nami*, управлявшая домами по проспекту Курземес, 18 и 24, а также компания *Jauņā vide*, обслуживавшая дома по Иерикю, 29 и 31 и Айнавас, 2А даже не обещали, что батареи оживут.

В каждом из домов, перенятых *Rīgas namu apsaimniekotājs*, действительно существует проблема с неплательщиками. Средний долг за теплоэнергию тут – от 8 до 15 тысяч латов. Предприятие *Rīgas siltums* не имеет воз-

можности для точечного отключения должников. Поэтому вместе с ними готово морозить и честных людей. Закон такого хода теплосетям не запрещает. Сегодня в Латвии конечным потребителем теплоэнергии считается сообщество владельцев квартир. Поэтому и тепло отключают всему дому – даже в случае, если квитанции не оплатили три квартирладельца из ста.

Но домам-должникам от объяснений не проще. Они хотят тепла. Обычно управляющие предлагают следующее: «Если хотите получить услугу, оплатите долги соседей».

Это опять же законно. В правилах Кабинета министров № 876, которые мы полностью публикуем в этом номере на стр.9-10, сказано:

«26. У поставщика имеется право полностью или частично прервать

подачу теплоэнергии пользователю, предупредив его об этом за три дня, в случае, если пользователь (...) не оплачивает услугу в срок в соответствии с условиями договора».

Для возобновления поставки услуги теплосети имеют право требовать оплаты долга сразу или по сжатому графику. Но это значит, что каждому добросовестному владельцу квартиры нужно внести по 100-200 латов за задолжавшего соседа. И – без гарантии, что управляющий заставит настоящего должника расплатиться и вернет деньги.

На это жители чаще всего не согласны. Поэтому мучения иных домовладельцев продолжают до весны.

– Но мы нашли свой способ помочь домам, – рассказывает Таиса Штале. – Мы сами авансом частично оплачиваем долги и так добиваемся подключения тепла в кратчайшие сроки.

Со стороны *Rīgas namu apsaimniekotājs* это не благотворительность. Собственники квартир также обязаны приложить усилия для решения проблемы. Возьмем в пример дом X, за-

должавший за тепло 12 000 латов. При переходе к *Rīgas namu apsaimniekotājs* его жители приняли решение создать накопительный фонд, равный долгу.

– Для этого в течение 36 месяцев они будут вносить по 10 сантимов с квадратного метра жилплощади, – говорит Штале, – пока накопления не достигнут 12 000 латов.

Тем временем управляющий начинает активно работать с должниками: рассылает предупреждения, подает в суд. Долг дома по решению общего собрания постепенно погашается из общего фонда. Но как только удается взыскать средства с настоящих неплательщиков, управляющий перечисляет их в накопительный резерв. В идеале все 12 000 латов, накопленные честными жителями, спустя несколько лет можно будет потратить на ремонтные работы.

Так одно решение *Rīgas namu apsaimniekotājs* помогает убить трех зайцев: и дом не мерзнет, и работа с должниками ведется, и ремонтный фонд пополняется.



Таиса Штале, руководитель домоуправления *Rīgas namu apsaimniekotājs*

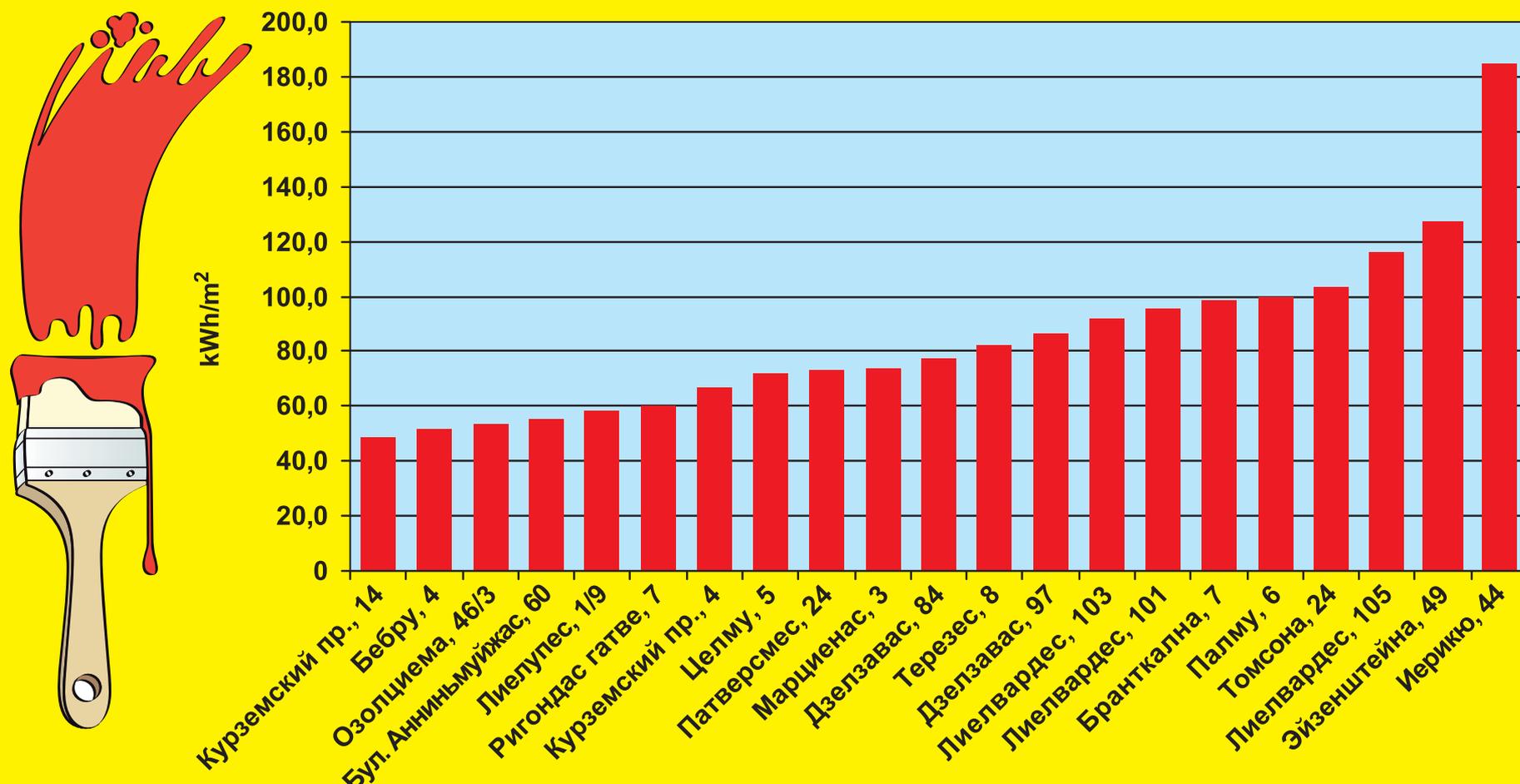
– Платежная дисциплина в доме полностью зависит от работы управляющего с жителями, – считает Таиса Штале, – в наших домах добросовестно оплачивают счета 96-98% жителей. Это помогает разобраться со старыми проблемами и избежать новых.

Такому подходу многим управляющим стоило бы поучиться. **B**

Несколько лет назад в Риге рекламировался новый способ реновации: нанесение на фасад дома прозрачной краски. Это покрытие якобы сберегало тепло не хуже, чем 20-сантиметровый слой настоящей изоляции.

Однако очередное исследование Рижского энергетического агентства (РЭА) доказало, что покраска фасада – это не способ утепления дома. Энергетические потери дома по улице Иерикю, 44, испробовавшего этот способ, остались очень высокими.

РЭА составило рейтинг реновированных домов Риги. Вы сами можете увидеть, как много тепла экономят (или не экономят) их жители. Средний расход тепловой энергии в столице равен 200-220 киловаттчасам на квадратный метр.



# ХОТЬ КУРИЦА, ХОТЬ КОЗА!

**В Латвии иные горожане содержат в квартирах животных, которых канадцы видали только на картинах. Например, тетя Таня из девятиэтажного дома по бульвару Анниньмуйжас завела в квартире кур.**

– Мало того, что теперь в доме курицы, – возмущена Элина, соседка птичницы, – Татьяна еще и петуха купила!

Да, это правда – есть и петух по имени Гоша. Недавно этот факт зафиксировали даже телевизионщики, показавшие сюжет про Гошу по вечерним новостям. При съемочной группе петух активно ухаживал за своими подругами – курами Кармен и Аэлитой.

– Петух не нужен, чтобы получать куриные яйца, – беспокоятся жильцы, – тетя Таня держит его, наверное, для разведения цыплят. Зачем ей так много птицы в маленькой квартире?

Проблема проживания в жилище, превращенном в курятник, вроде бы должна волновать только тетю Таню. Но волнует она весь дом, потому что подлый Гоша по утрам громко кукарекает.

– Хоть будильник не заводит, – рыдают соседи.

В муниципальной полиции Риги жителям дома не помогли. Нет в столице правил, запрещающих содержать в квартирах сельскохозяйственных животных, а что законом не запрещено, то разрешено.

По этой же причине в доме по улице Эйзенштейна спокойно проживает коза. На четвертом этаже, между прочим. Соседи жалуются, а владелице квартиры хоть бы хны – происходящее за дверями моей квартиры никого не касается!

Недавно пользователи портала TVnet засекли еще одну козу (хотя не исключено, что ту же самую), прогуливавшуюся по Межциемсу на поводке. Очень гламурный был видок: хозяйка в розовых уги, коза – в розовой полоне.

Но что коза! Ветеринар Ольга Бушная держит дома мадагаскарских тараканов – это те, которые особо страшные, с оранжевым брюшком и с большой палец размером. Иногда девушка выпускает любимцев прошвырнуться по квартире.

– Они прячутся на шторах, в диване, – рассказывает Ольга, – один убежал – нашли только через месяц. Под шкафом.

Хорошо, что гигантского таракана нашли под шкафом, а не на потолке у соседей. Радости было бы мало, учитывая, что в период размножения мадагаскарцы очень активны. Шипят они так, что пугают даже привычного кота Ваську.

**Можно ли запретить соседу держать в квартире крокодила, свинью и того же попугая?**

Оказывается, что нет – в Латвии для этого не существует нормативной базы.

– Я знаю только один случай, когда суд принудил собственника продать квартиру из-за разногласий с соседями, – рассказывает глава Рижской ассоциации управляющих Игорь Трубка. – Это произошло с человеком, державшим в жилище

несколько кошек в доме, заселенном слабовидящими людьми. Суд принял во внимание то, что кошки дурно пахли, а у остальных жителей из-за слабого зрения обострено обоняние.

Но выселить кошатника из обычного дома, по мнению Игоря Трубка, намного сложнее. Потому что права собственности в Латвии очень много значат. Можно ли подать в суд на человека, питомцы которого нарушают гигиенические нормы? Можно, но для этого нужно иметь доказательства о систематических нарушениях – протоколы, составленные муниципальной полицией.

Напоследок мы спросили:

**– Как соседи могут запретить человеку держать дома шумных или странных животных?**

– Практически никак! Тут не поможет даже общее собрание собственников квартир. Другие жители не имеют права указывать хозяину жилья, как распоряжаться имуществом. Пока животные не нарушают правил общественного порядка и санитарно-гигиенических норм, их содержание разрешено.

**– Почему же в Канаде общество собственников может полностью запретить жителям содержание домашних любимцев?**

– Такая же ситуация в Германии. Там дом принадлежит не отдельным людям, а организации – обществу собственников. Человек же, покупая квартиру, формально приобретает только право пользования ею. Поэтому он обязан выполнять требования настоящего собственника дома – общества. **В**

## ВНИМАНИЕ, СКИДКА НА НАЛОГ

**В середине ноября парламент принял поправки к Закону о налоге на недвижимость. Согласно им со следующего года многодетным семьям будет предоставлена налоговая скидка в размере 50%.**

Право на льготы будут иметь семьи, которые воспитывают трех и более детей.

Скидка с налога на недвижимость для многодетных семей не сможет

превышать 120 латов в год и будет применяться к той недвижимости (дому, квартире и земле), где задекларировано место жительства семьи. **В**

## КОМУ ЖАЛОВАТЬСЯ НА ТАРАКАНОВ?

**«Купили квартиру в старом доме и после переезда столкнулись с неожиданной проблемой: повсюду тараканы. Управляющий смеется в лицо – мол, для нашего дома это обычное дело. Но у нас в семье маленький ребенок. Мириться с насекомыми в квартире и на лестничной клетке мы не хотим!»**

**Оксана Дорофеева, Агенскалнс**



В Государственной инспекции здоровья нам сообщили следующее: жалобы на насекомых и грызунов следует направлять в первую очередь домоуправлению. Если обслуживающая организация не принимает мер, пишите заявление в Инспекцию здоровья (ул. Кляню, 7, Рига, LV 1012). Дополнительная информация по телефону 67819685. Заявления рассматриваются бесплатно.

– Наша инспекция имеет право проверить дом и наказать управляющего или владельцев за антисанитарию, – рассказала представительница учреждения Иева Рабовича. – Муниципальные и государственные учреждения, владельцы жилых домов и коммерческих помещений – словом, все

собственники недвижимости, обязаны содержать жилье в соответствии с требованиями гигиены.

В помещениях общего пользования обязательна регулярная дератизация и дезинсекция. Если специалисты Инспекции здоровья во время рейда найдут тараканов, они дадут обслуживающей организации две недели на принятие мер. Управляющий обязан информировать Инспекцию здоровья о проведенной дезинсекции (или дератизации, если дом замучили крысы).

Но иногда жильцы жалуются, что управляющий не проводит дезинсекцию в квартирах. Тут никакие проверки не помогут. Потому что за состояние жилья отвечает его владелец или арендатор. **В**

## ВОПРОС

**«Добрый день! Живем в Елгаве и столкнулись с неожиданной проблемой. Наша квартира давно отказалась от центрального отопления. Все годы платили 10% от общей стоимости тепла – как объяснял управляющий, плата взималась за стояк. Но этой осенью в доме побывали ученые-эксперты. Они определили, что мы должны оплачивать не 10, а 45% того количества тепловой энергии, которое получают такие же квартиры, оборудованные батареями.»**

Общее собрание приняло эти расчеты и постановило, что оплачивать мы должны 45% от среднего счета. Разве мы должны подчиняться?»

Да, владельцы квартир обязаны подчиняться решению большинства собственников, принятому на общем собрании.

Вдобавок правила Кабинета министров № 1013 говорят следующее:

«18. Если в отдельной квартирной собственности имеется автономная система отопления или отдельная квартирная собственность не получает централизованно приготовленной горячей воды, владелец оплачивает

часть теплоэнергии, потраченной на общие нужды, пропорционально расчету, разработанному специалистами по теплоснабжению и согласованному с управляющим».

Это значит, что в 45% от среднего счета, выставленного вашей квартире, входит не только плата «за стояк», но и оплата тепла, потраченного на общие нужды (обогрев погреба, чердака, лестничной клетки, теплотери в общедомовых сетях).

Однако если вам кажется, что 45% от среднего потребления тепла – это непропорционально много для квартиры без батареи, вы можете заказать независимую экспертизу потребления

и оспорить решение общего собрания собственников в суде.

Вот, как ваше право на суд определяет в таком случае Закон о квартирной собственности:

«4. Суд, основываясь на заявке владельца квартиры, может признать решение сообщества владельцев квартир незаконным, если решение или порядок его принятия противоречит требованиям данного закона. Иск в суд необходимо подать в течение трех месяцев со дня, когда соответствующее лицо узнало или могло узнать о решении сообщества владельцев квартир, но не позднее, чем через год после принятия этого решения». **В**

# ДЕНЬГИ ДОМА – В РЕАЛЬНОСТЬ БЛАГОУСТРОЙСТВО!

## С чего начинать, решив спасти свою многоэтажку от разрушения и больших счетов? Реальный пример от наших читателей

Марина МАТРОНИНА, специально для «Делаем вместе!»

**Сорок лет назад в Саласпилсе, на улице Сколас, 11/2 был построен дом на 90 квартир. Поначалу он был новеньким, и жители горя не знали. Но пять лет назад каждый понял главное: дом не вечный, пора им заняться серьезно.**

В редакцию часто приходят жители похожих домов. Они жалуются на домоуправление, которое ничего не делает. Сами жители хотели бы взять инициативу в свои руки, но говорят:

– Мы не представляем, с чего начинать!

И еще:

– У нас в доме нет лидера.

Инга Тимма тоже не была лидером. Стать активной ее заставили проблемы дома. Инге понадобилось четыре года, чтобы постепенно разрушавшаяся пятиэтажка по улице Сколас, 11/2 стала одной из лучших в округе. Мы попросили старшую по дому подробно рассказать, как происходило это превращение.

### Были пассивными, как все

– Самоуправление Саласпилса много лет назад приказало жителям выбрать коммерческое домоуправление вместо муниципального, которое к тому времени разорилось. Владельцы квартир ничего не понимали, были пассивны. Поэтому выбор управляющего прошел самотеком. Нас прибило к обслуживающей организации, имевшей тогда самое большое количество клиентов в Саласпилсе, – рассказывает Инга.

Как сама женщина стала вникать в вопросы управления? Да очень просто. Прежнее домоуправление повысило плату за обслуживание. Один раз жителям выставило повышенные счета, второй. Народ стал спрашивать: «За что мы платим деньги?» Ведь изначально людям обещали, что коммерческие обслуживающие организации будут лучше заботиться о домах. Но никаких улучшений с повышением платы жильцы не наблюдали.

– Я ходила в домоуправление и интересовалась, на что уходят наши деньги? Спрашивала, какие услуги мы можем получать, почему вообще

нужно повышение платы за обслуживание? – вспоминает Инга. – Качество обслуживания было неудовлетворительным. Сантехников и электриков жители не могли дождаться неделями. Я не хотела платить за то, чего не получаю.

### Если платить, то со смыслом

В один прекрасный день управляющий, не дожидаясь решения общего собрания собственников квартир, выслал жителям предупреждение об очередном повышении платы за обслуживание до 28 сантимов.

– Большая сумма! – качает головой Инга. – Я снова начала спрашивать: «Может быть, вы задумали ремонт? Провели техническое обследование? Или деньги пойдут в накопительный фонд?» Ответа не получила. Из этого я поняла, что домоуправление запланировало механическое повышение платы.

Ситуация усугублялась тем, что у жителей был заключен весьма невыгодный договор на обслуживание. Не разбираясь в нюансах, собственники жилья дали управляющему полномочия повышать плату без переговоров и общих собраний. Он даже текущие ремонтные работы мог вести, не отчитываясь за траты перед клиентами.

– Мы сами виноваты, что подписали такой договор, – говорит Инга. – Исправить это можно было только одним способом: выбрав другого управляющего.

Она взяла на себя роль агитатора, созвала общее собрание. Объясняла соседям: «С нас будут брать больше денег, но в обслуживании ничего не поменяется. Разве это дело, что наш дом за год может накопить только 300-400 латов на ремонт, а все остальные деньги уходят на зарплаты работников домоуправления?»

Надо отдать должное соседям.

Дом хоть и большой – на 90 квартир, но большинство жителей проголосовало за предложение Инги, а саму женщину выбрали старшей по дому. Она переговорила с уполномоченными лицами из соседних домов и по их совету обратилась в домоуправление *Rīgas namu apsaimniekotājs* (не путайте с муниципальным домоуправлением *Rīgas namu pārvaldnieks*).

– Жители многоэтажек под обслуживанием *Rīgas namu apsaimniekotājs* подтвердили, что в их домах невысокие счета, проводится много работ. Нашему дому новый управляющий предложил платить за обслуживание 23 сантима с квадратного метра, – говорит Инга. – В плату входили минимальные накопления: 1,5 сантима с квадратного метра.

тимов летом, – вспоминает старшая по дому. – Таким образом наша пятиэтажка площадью 4000 квадратных метров за год могла накопить около 3200 латов. Такую сумму мы должны были получить при 100-процентной оплате квитанций.

Так четыре года назад на счету дома наконец-то начали собираться средства. Но Инга говорит, что было трудно пройти путь от создания первых накоплений до первых работ:

– Люди не доверяли никому. Они полагали, что деньги обязательно будут украдены. Но как только появились первые результаты, владельцы поняли – система действует. Наши деньги превращаются в настоящие работы по благоустройству дома.

*Rīgas namu apsaimniekotājs* предлагал клиентам подумать о полной реновации. Но дом по улице Сколас,

### Подвал сделали... удобным

Один из главных вопросов наших читателей: с чего начинать благоустройство дома. У каждой многоэтажки свой рецепт. Однако плохое состояние электропроводки в помещениях общего пользования – это беда, поразившая большинство серийных домов.

– Поэтому мы начали с системы электроснабжения, – говорит Инга, – в подвалах было темно: ни один фонарь не горел. На лестничных клетках свет был хорошо если на двух этажах из пяти, ведь советские патроны для лампочек давно «кумерли».

Решено было установить в подъездах сенсорное освещение. На общем собрании постановили: нет необходимости, чтобы электричество горело круглые сутки, накручивая сумасшедшие счета. Инвестиция в светильники с фотоэлементами окупилась быстро.

– На сенсорные светильники для шести подъездов мы потратили около 1500 латов со всеми материалами и работой, – считает Инга. – Это позволило резко сократить расходы на общее электричество. Летом каждая квартира платит за эту услугу всего по 20-30 сантимов, зимой чуть больше.

В подвалах подумали не только об освещении. Старшая по дому попросила рабочих установить специальные розетки, чтобы жители могли спуститься в подвал, если нужно что-то отпилить, подшлифовать, просверлить. Чтобы шумные и грязные работы не приходилось вести в квартирах.

– Люди этими розетками пользуются, между прочим, – говорит Инга.

Что дальше? Дальше было самое трудное: дом решил заменить тепловой узел. В подвале был установлен старый агрегат без возможности точного регулирования, из-за чего жители получали огромные счета за тепло.

– Мы хотели установить автоматический теплоузел, который сам реагирует на температуру наружного воздуха, – рассказывает старшая по дому. – Были у этого плана противни-



Так выглядят знаменитые счетчики класса С.

### Сколько накопили, столько потратили

Но с первого дня было очевидно, что 1,5 сантима ремонтных накоплений с квадратного метра жилья – это мало.

– В первое же время мы решили повысить накопления до 5 сантимов с квадратного метра зимой и 10 сан-

тимов летом. Потому что большая часть здешних жителей – это пенсионеры. Пожилым людям трудно согласиться с многолетним кредитом. Поэтому дом выбрал другую тактику: сколько денег жители могут накопить, столько и тратят.

– С 2008 года, после перехода к *Rīgas namu apsaimniekotājs*, мы ни у кого в долгу не остаемся, – говорит Инга.

# ЛЬНОЕ

ки, потому что теплоузел стоил 7000 латов. Но когда новое оборудование появилось реально и жители увидели экономию в счетах, то перестали спорить.

Две главные работы по дому были выполнены, оставалось поставить новые входные двери. Деньги на эти цели дом накопил к ноябрю 2011 года. До окон, правда, дело пока не дошло. Их замена по плану предусмотрена в 2013 году. Но об этом плане – позже. Ведь самое интересное в истории дома по Сколас, 11/2 – это система учета потребления воды.

## Волевое решение: водомеры класса С

Коррекция воды, это настоящий бич старого жилого фонда. Переплата в 20-30% стала такой привычной, что даже не возмущает. Жители начинают жаловаться, когда коэффициент достигает просто диких показателей в 50-100%.

В 90-квартирном доме по улице Сколас, 11/2 коррекция минимальная, вплоть до 5 кубометров в месяц – это 1% от общего потребления. Но достичь такого результата можно, только целенаправленно работая.

– Многие годы мы жили спокойно, – разъяснила старшая по дому, – потому что оплачивали воду по показаниям квартирных счетчиков. Но предприятие *Valgums* объявило, что установит в доме общий измерительный прибор. Мы были наслышаны, что коррекция – разница между показаниями общего водомера и суммой показаний квартирных счетчиков, может быть очень большой. Нас это не устраивало.

Дом провел очередное собрание собственников квартир. Люди долго не могли понять идею активистов, говорит Инга. Но после разъяснения все-таки проголосовали за то, чтобы в течение двух месяцев полностью заменить старые квартирные счетчики на новые приборы класса С.

Почему был выбран именно класс С? Потому что водомеры класса В, которые используются в большинстве многоквартирных домов, не так точны и очень подвержены внешнему воздействию. Всем известно, что наши умельцы научились обходить их показания с помощью магнитов, проколов и прочих хитростей.

– На данный момент только счетчики класса С не подвержены механическому воздействию, – комментирует Инга. – Если при использовании старых приборов доказать обман мо-



*Инга Тимма стала старшей по дому, потому что не хотела платить за услуги, которые не получала.*

жет только эксперт, то современные водомеры сами останавливаются при попытке воздействия.

## 16 латов за каждый счетчик

Дом решил бороться за максимальную точность показаний счетчиков. Поэтому приборы важно было менять одновременно и с помощью одной компании.

Оставался нерешенным вопрос: менять счетчики за счет общедомовых накоплений или предложить жителям самим оплатить новые приборы? Собственники квартир поддержали второй вариант.

– Некоторые дома устанавливают счетчики за общие средства, – говорит Инга. – Но в таком случае приборы остаются в собственности всего дома. Это нелогично, поскольку все коммуникации и устройства, находящиеся за дверями квартир, все-таки должны быть имуществом владельца квартиры.

Что же, жители согласились заплатить за замену сами. Установка одного нового счетчика стоила 16 латов. При этом сантехники выбранной домом компании снимали в квартире старый прибор класса В, устанавливая взамен новый. Если в квартире раньше счетчика не было, жители платили дороже – около 30 латов.

– Поначалу у замены были противники, – признает представительница дома. – Одни соседи обижались, будто мы заочно считали их воришками. Другие возмущались: «Какое право вы имеете нас заставлять?» Но по закону решению большинства собственников должны подчиняться все жители.

Поэтому на общем собрании были установлены сроки для замены приборов. Если житель не успевал поставить новый водомер за два месяца, потребление воды в квартире считали по тарифу – 6 кубометров холодной воды и 4 кубометра горячей воды на каждое задекларированное лицо. Это было невыгодно ни большим семьям, ни маленьким. Новые приборы установили в результате все.

## Открывайте двери, к вам проверка!

Но поставить новые счетчики, это полдела. Важно было научиться корректно снимать их показания.

– К этому мы отнеслись очень строго, – говорит Инга. – Система работы с жителями была разработана в течение двух лет. Сначала дело шло со скрипом, но теперь люди привыкли и даже благодарны.

Итак, показания счетчиков в доме договорились считать каждый последний день месяца. Абсолютное большинство жильцов так и поступает, с остальными проводят работу активисты.

– Почему выбран последний день месяца? – переспрашивает старшая по дому. – Потому что городской водоканал считывает показания общедомового счетчика с 31-го числа на 1-е. Поэтому сдача квитанций 31-го числа помогает достичь максимального соответствия между показаниями приборов. В каждом подъезде для удобства установлен отдельный почтовый ящик для квитанций.

Но сдача показаний – первый шаг. Второй шаг – это контроль учета потребления. Он в доме по улице Ско-



*Новые почтовые ящики. Отдельный ящик – для квитанций с показаниями водомеров.*

лас, 11/2 ведется постоянно. Инга рассказала:

– Два активиста занимаются именно водой. В начале каждого месяца мы получаем данные общего счетчика от городского водоканала. Тем временем активисты забирают индивидуальные квитанции. Показания мы получаем полностью от всех квартир. Подсчитываем сумму, вычисляем разницу.

Но параллельно активисты проверяют показания счетчиков во всех квартирах дома. Да, вы не ослышались. Каждый месяц они обходят все жилища. Это очень хорошо организует людей. Дает понять: халатности в считывании данных места нет.

– Иначе был у нас случай, – смеется Инга, – у человека счетчики установлены за стиральной машиной. Ему трудно каждый месяц туда заглядывать, вот он и начал указывать потребление «клиз головы» – по 2-3 кубометра. Мы ему поверили, а когда нагрянули с основательной проверкой и сами полезли за стиральную машину, оказалось, что только за этой квартирой накопилось 16 кубометров неоплаченной воды.

## Есть свой учет по воде

Можно ли физически за пару дней обойти все квартиры дома с проверкой? Можно, утверждает Инга:

– Я помогаю нашим активистам, если это необходимо. Но они и сами хорошо справляются. Мы ведем собственную бухгалтерию по воде. Вот уже четыре года, как у нас заведен журнал, куда мы заносим показания всех квартирных счетчиков. Благодаря этому можем сравнить потребление по месяцам, по годам, сделать анализ.

Оказывается, что анализ тоже необходим. Ведь если семья из четырех человек в среднем тратит по 7-8 кубометров воды в месяц, а потом начинает сдавать квитанцию на 1-2 кубометра, то очевидно – что-то поменялось. Или жители уехали, или счетчик неисправен. Проверить, что именно произошло, это задача активистов.

– Коррекция у нас все равно есть, – призналась старшая по дому, –

**Продолжение на стр. 8.** ➔

# ДЕНЬГИ ДОМА – В РЕАЛЬНОЕ БЛАГОУСТРОЙСТВО!

← Начало на стр. 6-7.

от нее никуда не деться. Но она невелика. Думаю, разница накапливается, потому что счетчики класса С не учитывают потребление в литрах.

## Коррекция – 37 сантимов

Домоуправление *Rīgas namu apsaimniekotājs* предложило клиентам три варианта оплаты коррекции. Думаю, эти варианты любопытно узнать всем старшим по дому. У каждой многоэтажки своя ситуация, одной может подойти первый вариант, другой – второй или третий.

Варианты были такими: делить разницу воды по квартирам, по квадратным метрам или пропорционально реально полученной воде. Жителям дома в Саласпилсе самым справедливым показалось делить коррекцию по квартирам.

– В прошлом месяце каждый собственник квартиры заплатил за коррекцию 37 сантимов, – Инга листает папку с документами. – Согласитесь, это смешные деньги. Но в основе экономии лежит огромная работа с жителями. Всем домам, желающим следовать нашему примеру, совету на общем собрании выбрать людей, которые будут заниматься контролем показаний водомеров. Рекомендую обходить квартиры хотя бы раз в два месяца.

На Сколас, 11/2 тоже сначала были владельцы квартир, которые не пускали представителей домового комитета на порог: «На каком основании ходите? Санкция прокурора есть?» Хотя у проверяющих было даже особое удостоверение, заверенное домоуправлением. Но со временем люди поняли, что проверки делаются ради

их собственного блага. Теперь проблемы нет.

## Рекомендации старшим по дому

Часто наши читатели говорят: «Вы рассказываете про дома, в которых живут активные люди. В нашем доме таких нет!» Мы спросили у Инги:

– **Как вы думаете, действительно ли иногда нельзя найти в доме лидера?**

– Каждый дом – это отдельный улей. Есть очень дружные дома. А есть такие, где жители не знают друг друга. Чем моложе владельцы квартир, тем труднее с ними работать. Потому что они живут в бешеной спешке, не вникая в проблемы. С пенсионерами проще говорить. Им нравится беседовать, они часто дома. Но найти руководителя можно в каждом доме.

– **Предположим, нашли. Что дальше?**

– Дальше – собираться и говорить. Обсуждение проблем дома должно происходить не в кулуарах, а на общем мероприятии. Тогда противники перемен будут подавлены общим мнением. Если же решения принимать на лавочке, сразу поднимется шум – «Кто это придумал? Зачем это надо? Какое у вас право?» Побегут жаловаться.

– **Есть люди, которые побегут жаловаться в любом случае.**

– Но если у старшего по дому имеется протокол с голосованием собственников квартир, все работы в доме проходят законно, вопросы сняты.

– **Много ли времени занимает у вас работа с домом?**

– Это во многом зависит от того, как ты планируешь свои действия, как сотрудничаешь с помощниками. Я полностью доверяю своим активистам, которые снимают показания счетчиков. Они знают свое хозяйство. За четыре дня, отведенных под проверку, можно достучаться до любой квартиры.

– **Главное – хорошие помощники?**

– Да, одному активисту тяжело расшевелить дом, переговорить с каждым соседом. Но втроем мы справляемся.

– **За четыре года с домоуправлением *Rīgas namu apsaimniekotājs* вы переделали много важных работ. Что дальше?**

– В прошлом ноябре у нас прошло собрание, на котором решено было снова повысить взносы в накопительный фонд. Копить мы хотели не ради самих накоплений, а ради конкретных работ. Теперь у нас есть общий проект на два года вперед с учетом пожеланий жителей. Приоритетом был ремонт и замена труб дождевой канализации, установка крыши и окон в подъездах.

– **Дом и так делал взносы в накопительный фонд. Как вы убедили соседей в необходимости собрать больше денег?**

– Мы сказали жителям прямо: «Если продолжим копить на ремонт по 5 сантимов зимой и 10 сантимов летом, то сможем закончить работы через четыре года. Вы согласны?» Но люди не согласились. Они захотели справиться с основными работами быстрее, за два года.

– **Редкое единодушие!**

– А как вы думали? Пятые этажи жалуются на крышу, первые этажи – на сырость в подвалах. Поэтому решено было в два раза повысить плату в ремонтный фонд (до 10 сантимов зимой и 20 сантимов летом).

– **Какова же общая цена вопроса?**

– Сейчас за обслуживание мы платим 26 сантимов. Прибавьте ремонтные накопления. Летом получается 46 сантимов с квадратного метра, зимой 36 сантимов. Но жители с этим согласились.

Владельцы квартир на Сколас, 11/2 пошли на повышение платы, потому что видят реальную отдачу от вложений. Ремонт электросетей позволит снизить плату за коммунальное электричество, замена теплоула дала экономию на отоплении и на нагреве горячей воды, в подвалах уже сейчас сухо, а в подъезде благодаря чиповым замкам больше не ошиваются посторонние лица.

Через два года, когда в доме появятся новая крыша и окна, жителям останется только одно: накопить денег на косметический ремонт в подъездах. После чего они снова понизят взносы в ремонтный фонд и станут жить, наслаждаясь теплом, комфортом и низкими счетами. Согласитесь, ради этого стоит и потерпеть, и побороться? **B**

## УТЕПЛЕНИЕ: НУЖНО ТРИ МИЛЛИАРДА

В Риге прошел очередной семинар на затасканную тему – «Что влияет на наши платежи за тепло и как их контролировать?» Многие разговоры на эту тему можно игнорировать, ведь от них не дешевет. Но на этой встрече были озвучены интересные цифры, характеризующие ситуацию.

■ Парламентский секретарь Министерства экономики Вилнис Кирсис рассказал, что для утепления всех многоэтажных домов Латвии необходимо 3 миллиарда латов.

■ Одновременно Кирсис признал, что после утепления жителям часто обещают 50% экономию тепла. В реальности же энергосбережение достигает только 30%.

■ В Латвии утеплено только 3% домов.

■ Европа установила амбициозную цель – до 2030 года снизить энергопотребление в жилищах до 100 киловаттчасов на квадратный метр. «Это сложно, – говорит Кирсис, – но

плох тот солдат, который не хочет стать генералом».

■ Директор Рижского энергетического агентства Майя Рубина сообщила: в столице необходимо утеплить 6000 домов. Это стоит 650-700 миллионов латов.

■ По мнению Рубиной, пора вводить мероприятия по уменьшению теплопотребления. Например, управляющий должен информировать жителей в квартирных счетах, сколько теплоэнергии они потратили в прошлом месяце.

■ Также Рубина предложила ввести дифференцированный налог на недвижимость. Чем лучше утеплен дом – тем меньше налог. **B**

## ШОК

Латвийский закон о неплатежеспособности допускает продажу недвижимости с аукциона за 10% ее реальной стоимости. Этой возможностью пользуются нечестные дельцы, не допускающие до участия в аукционе честных покупателей.

Специалисты предупреждают: торги по предварительному сговору участников аукциона вредят также бывшим владельцам квартиры. Если за заложенную квартиру не удастся выручить нужных денег, оставшая сумма долга остается на бывшем хозяине-должнике. Он становится рабом банка или банкротом.

## НОВЫЕ ДОМА – С ЭКОНОМИЕЙ

Муниципальное предприятие *Rīgas pilsēt būvnieks* в ближайшее время построит четыре социальных дома на улицах Гобас и Гайгалас. Причем город сэкономит на проекте 5,2 миллиона латов.

В декабре 2011 года *Rīgas pilsēt būvnieks* заключил договор с предприятием *Arčers un Moduls*. Предполагалось, что коммерсанты построят для очередников 296 квартир. Стоимость проекта – 18 миллионов латов.

Предприятие предлагало Рижской думе ни о чем не беспокоиться. Мол, финансирование для проекта найдет сам *Arčers un Moduls*. А самоуправлению останется только платить денежки в рассрочку, как предусмотрено договором.

Но *Rīgas pilsēt būvnieks* летом этого года решил проверить, нельзя ли сэкономить на строительстве, и объявил

открытый конкурс на финансирование новостроек. В конкурсе победил банк *SEB*. Шведы предложили городу почти 15 миллионов евро под 3,5% годовых. Таким образом Рижская дума переплатит за финансирование только 2,5 миллиона латов.

*Arčers un Moduls* предлагали городу переплатить за кредит 7,6 миллиона. Расторопность чиновников, нашедших более выгодное предложение, помогла сэкономить 5,2 миллиона.

Решение о начале строительства социальных домов на улицах Гобас и Гайгалас должна одобрить Рижская дума. **B**

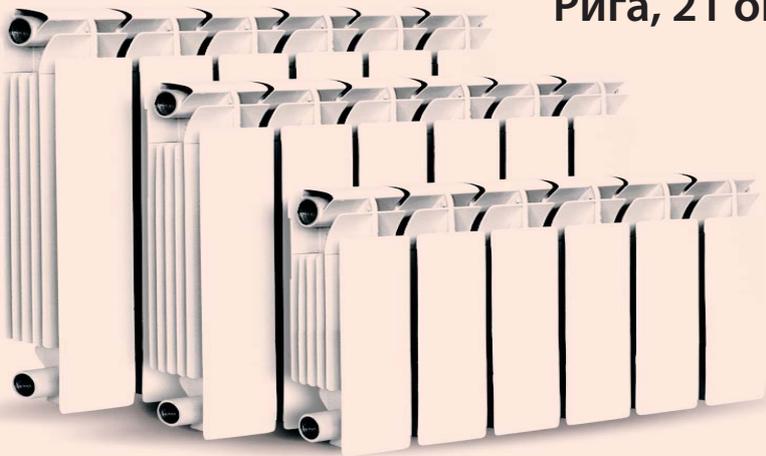


Дом по улице Сколас, 11/2 сумел изменить свою судьбу.

# ПРАВИЛА О ПОСТАВКЕ И ПОЛЬЗОВАНИИ ТЕПЛОЭНЕРГИЕЙ

## Правила Кабинета министров № 876

Рига, 21 октября 2008 года



### I. Общие вопросы

1. Правила определяют:

1.1. порядок, в котором коммерческие поставщики энергии (далее – поставщики) доставляют, а потребители – используют тепловую энергию, и случаи, в которых поставщик может прервать поставку теплоэнергии отдельным пользователям;

1.2. случаи, в которых необходима компенсация, если поставщик констатирует, что пользователь нарушил данные правила или договор о поставках теплоэнергии, размер этой компенсации и порядок ее расчета.

2. В правилах использованы следующие термины:

2.1. граница принадлежности теплосетей – место раздела ответственности и принадлежности теплосетей и систем теплоснабжения между поставщиком и пользователем;

2.2. разрешенная максимальная нагрузка – самая большая нагрузка, которую пользователь имеет право использовать в соответствии с договором о поставке тепловой энергии;

2.3. счетчик тепловой энергии – измерительный прибор или система измерительных аппаратов для учета количества потребленного тепла, тепловой нагрузки, контроля параметров теплоносителя и учета для коммерческих расчетов.

2.4. расчетный период – период времени, за который вычисляют потребленную теплоэнергию, подлежащую оплате;

2.5. тепловая система с прямым подключением – теплосистема пользователя, которая напрямую подключена к теплосетям поставщика и в которой циркулирует теплоноситель;

2.6. отдельная тепловая система – теплосистема пользователя, которая отделена от теплосетей поставщика с помощью теплообменника;

2.7. теплоноситель – вода, водяной пар или другое вещество, которое используют для поставки тепла;

2.8. индивидуальный теплосчетчик – комплект устройств, принадлежащий пользователю, с помощью которого дом или строение подключают к теплосети, отсоединяют от теплосети, контролируют параметры теплоносителя, подачу тепловой энергии в отопительную систему, вентиляционную систему и систему горячего теплоснабжения.

2.9. температурный график – температура поступающего теплоносителя, изображенная

графически или занесенная в таблицу, взаимосвязь между температурой обратки и внешней температуры на границе принадлежности теплосетей.

### II. Договор о поставке теплоэнергии

3. Теплоэнергию потребителю доставляют в соответствии с этими правилами и договором, заключенным на поставку тепла. Если договор не заключен, теплоэнергию получать запрещено.

4. Пользователь предупреждает поставщика о разрыве договора как минимум за 30 дней и рассчитывается за полученную теплоэнергию.

### III. Технические правила подключения системы теплоснабжения, принадлежащей пользователю

5. В течение месяца после получения соответствующего заявления поставщик выдает пользователю технические правила, необходимые для подключения системы теплоснабжения. Это делается в следующих случаях:

5.1. для разработки проекта подключения новых устройств, домов или строений;

5.2. если необходимо поменять разрешенную максимальную нагрузку;

5.3. если меняется потребление теплоэнергии;

5.4. если необходимо заменить схемы теплоснабжения и параметры теплоносителя в теплосети, который подключен к теплосети напрямую.

6. В технических правилах по подключению предусматривают:

6.1. источник тепла, место подключения теплосетей пользователя и вид регулирования поставки тепла;

6.2. параметры теплоносителя в месте подсоединения;

6.3. разрешенную максимальную нагрузку, принимая во внимание возможность подключения систем теплоснабжения, принадлежащих другому собственнику;

6.4. требования к изменению проходимости теплосетей;

6.5. количество и качество конденсата, который можно обнаружить в источнике тепла;

6.6. порядок установки счетчиков теплоэнергии и расчета за потребленное тепло;

6.7. требования к теплосетям и теплосчетчикам;

6.8. требования для прямого подключения к системам теплоснабжения

6.9. температурный график, количество потока теплоносителя и показатели качества теплоносителя;

6.10. границы принадлежности системы теплоснабжения.

### IV. Установка и обслуживание счетчиков теплоэнергии

7. Во всех источниках тепла устанавливают контрольные измерительные аппараты, указывающие количество тепла, переданное в сеть, и контролирующие параметры теплоносителя.

8. Расчеты за потребленную теплоэнергию между поставщиком и пользователем производятся, основываясь на показаниях тепловых счетчиков. Приобретение, установку, замену, ремонт и обслуживание счетчиков тепла обеспечивает поставщик (если поставщик и пользователь не договорились о другом порядке).

9. Обязанность поставщика (если поставщик и пользователь не договорились о другом порядке) – в течение трех недель после проверки, замены, переноса или ремонта теплового счетчика возобновить учет теплоэнергии с помощью измерительного прибора.

10. Счетчики теплоэнергии устанавливают в соответствии с техническими правилами по подключению.

11. Счетчики тепловой энергии после установки, ремонта или проверки принимают поставщик и пользователь. Представитель поставщика проверяет точность и комплектацию прибора, определяет и пломбирует места подключения и оформляет акт о передаче теплосчетчика в пользование. Пользователь обеспечивает технические возможности для пломбирования счетчика.

12. Пользователь отвечает за сохранность тепловых счетчиков и пломб и немедленно сообщает поставщику о повреждениях теплосчетчиков.

13. Пользователь согласует с поставщиком работы в системе теплоснабжения, принадлежащей пользователю, по причине которых меняется схема подключения тепловых счетчиков или приборы перемещаются.

14. В системе теплоснабжения пользователь имеет право установить контрольные измерительные аппараты, не согласуя это с поставщиком.

15. В качестве счетчиков тепловой энергии используют только такие измерительные приборы, которые соответствуют нормативным актам, регламентирующим метрологические требования к счетчикам теплоэнергии, а также опреде-

ляют требования к счетчикам, подчиненным государственному метрологическим проверкам.

### V. Права и обязанности поставщика

16. Поставщик в соответствии с договором обеспечивает следующие параметры теплоносителя на границе принадлежности:

16.1. среднесуточную температуру поступающего теплоносителя (регулируется на источнике тепла) в соответствии с температурным графиком, упомянутым в договоре. Поставщик не отвечает за снижение температуры теплоносителя в период времени, когда потребитель не потребляет тепловую энергию или потребляет меньше минимума, определенного договором.

16.2. параметры пара, определенные договором (допустимое отклонение – пять процентов);

16.3. давление теплоносителя в трубах в соответствии с техническими правилами подключения и договором.

17. Если по вине поставщика определенное количество тепла не поставлено, поставщик платит пользователю компенсацию, которая соответствует стоимости недопоставленной тепловой энергии.

18. Количество тепловой энергии, которую пользователь недополучил по вине поставщика, определяют посуточно как разницу между средним суточным потреблением за последние три дня и фактическим суточным потреблением. Подсчитывая количество теплоэнергии, недопоставленной для системы вентиляции и отопления, принимают во внимание среднесуточную температуру наружного воздуха и применяют коэффициент в соответствии с пунктом 35 данных правил.

19. Фактическое время и причину ограниченной поставки теплоэнергии регистрируют в соответствии с показаниями теплосчетчиков в источнике тепла, теплосетях и индивидуальных тепловых пунктах. Заявление пользователя о том, что теплоэнергия не поставляется, поставщик рассматривает в течение 10 дней.

20. Поставщик согласует условия подключения системы отопления пользователя в течение 10 дней после получения заявления пользователя.

21. Если произошло стихийное бедствие (например, пожар, буря, землетрясение, наводнение, длительная метель и холод, а также если наружная температура более, чем на 48 часов, понизилась на три и более градусов Цельсия по сравнению с предусмотренной при проектировке тепловой системы), поставщик не несет ответственности за то, что теплоноситель не поставляется или его параметры нарушены. Это происходит в случаях, если:

21.1. нормальное теплоснабжение нарушено из-за сознательных или несознательных действий персонала пользователя или третьих лиц;

Продолжение на стр. 10. 

# ПРАВИЛА О ПОСТАВКЕ И ПОЛЬЗОВАНИИ ТЕПЛОЭНЕРГИЕЙ

← Начало на стр. 9.

21.2. не соблюдается режим потребления, определенный договором;

21.3. в соответствии с пунктами этих правил № 26, 27 и 28;

21.4. во время энергетического кризиса, который объявлен в порядке, определенном Законом об энергетике.

## VI. Права и обязанности пользователя

22. Пользователю разрешено менять нагрузку использования тепла только в рамках разрешенной максимальной нагрузки. Подключать и отключать отопительную систему пользователь может в любое время, после согласования с поставщиком.

23. У пользователя есть следующие обязанности:

23.1. соблюдать договорной режим потребления, не превышая максимальной нагрузки и максимального потока теплоносителя;

23.2. поддерживать трубы, арматуру, устройства, теплоизоляцию, контрольные измерительные аппараты, аппараты автоматического регулирования, противоаварийные средства в техническом порядке, обеспечивать их качественное обслуживание;

23.3. раз в год по согласованному с поставщиком графику проводить общую и гидравлическую проверку тепловых сетей, тепловых пунктов, систем отопления, вентиляции и горячего теплоснабжения;

23.4. обеспечить сохранность пломб, установленных поставщиком, согласовать с поставщиком снятие пломб;

23.5. в договорном порядке регистрировать количество потребленной теплоэнергии и сообщать об этом поставщику, а также оплачивать счета в установленный срок;

23.6. Во время энергетического кризиса, объявленного в порядке, установленном Законом об энергетике, соблюдать ограничения по потреблению теплоэнергии, установленные поставщиком услуг и энергетическим кризисным центром самоуправления;

23.7. обеспечивать представителям поставщика (после предъявления служебных удостоверений) свободный доступ в индивидуальный тепловой пункт, к системам теплоснабжения и счетчику теплоэнергии, чтобы контролировать соблюдение режима потребления тепловой энергии, количество использованной теплоэнергии, а также техническое состояние прямого подключения к теплосетям.

23.8. без промедления сообщать поставщику о всех повреждениях теплового счетчика;

23.9. в случае аварий, которые связаны с утечкой теплоносителя, без замедления отсоединить поврежденные трубы или устройства и сообщить об этом поставщику;

23.10. согласовать с поставщиком подключение системы теплоснабжения после ремонта, а также подключение новых систем;

23.11. не превышать температуры обратки, установленной в графике теплосетей. Эту температуру регулируют с помощью устройств индивидуальных тепловых пунктов и других приборов;

23.12. в системе теплоснабжения, принадлежащей пользователю, обеспечивать соответствие качества и давления теплоносителя техническим требованиям и договору.

24. Пользователь отдает потребителю паровой конденсат в соответствии с количеством и качеством, определенным в договоре. Поставщик определяет технически обоснованные показатели качества для возвращаемого парового конденсата.

## VII. Условия прекращения или ограничения поставки тепловой энергии

25. Пользователь, для которого по специфике производства или по другим причинам не приемлемы нарушения в теплоснабжении по причине повреждений, аварий или ремонта, устанавливают резервные автоматические источники теплоэнергии.

26. У поставщика имеется право полностью или частично прервать подачу теплоэнергии пользователю, предупредив его об этом за три дня, в случае, если пользователь:

26.1. не заключил договор с предприятием;

26.2. не соблюдал оговоренный в договоре режим потребления тепла;

26.3. не принимал во внимание ограничения, наложенные на него поставщиком или энергетическим кризисным центром самоуправления;

26.4. если пользователь не оплачивает услугу в срок в соответствии с условиями договора;

26.5. если пользователь самовольно подключил новую систему теплоснабжения, или подключил систему теплоснабжения после ремонта без ее гидравлической проверки и разрешения поставщика;

26.6. если счетчики теплоэнергии, установленные на теплосетях или тепловых пунктах, сняты, испорчены, с них сорваны пломбы, их нормальная работа невозможна;

26.7. если пользователь подсоединился к теплоузелу перед счетчиком теплоэнергии;

26.8. если в системе теплоснабжения есть повреждения, которые могут вызвать аварию или несчастный случай или мешают теплоснабжению других потребителей;

26.9. если пользователь не позволяет представителям поставщика услуги проверять систему теплоснабжения и работу счетчиков теплоэнергии.

27. Поставщик как минимум за 10 дней должен письменно предупреждать пользователя о плановом или предусмотренном договором отключении тепловой системы. Если в течение пяти дней после получения предупреждения поставщик не может согласовать время отключения тепловой системы с пользователем, поставщик самостоятельно определяет это время и сообщает об этом пользователю. Повторно об отключении тепловой системы пользователя предупреждают за 24 часа.

28. Поставщик имеет право отключить пользователя от тепла и лишь позже сообщить ему причины этого отключения в случае, если это необходимо для устранения аварии или повреждений в системе теплоснабжения.

## VIII. Расчеты за потребленную теплоэнергию

29. Поставщик продает тепловую энергию пользователю по тарифам, которые утверждены и опубликованы в соответствии с Законом о ре-

гуляторе общественных услуг и Энергетическим законом.

30. Количество тепловой энергии, потребленной пользователем, определяют в соответствии с показаниями счетчиков тепловой энергии, за исключением случаев, описанных в 35-м пункте данных правил.

31. Если по техническим причинам тепловой счетчик не установлен на границе принадлежности, потери теплоэнергии на участке системы теплоснабжения от границы принадлежности до места установки измерительного прибора определяют, проводя расчеты, и эти теплопотери указывают в договоре.

31.1. если счетчик тепловой энергии установлен на стороне поставщика до границы принадлежности, потери теплоэнергии, появившиеся на участке системы теплоснабжения от места установки счетчика теплоэнергии до границы принадлежности, отнимают от общего количества поставленной теплоэнергии;

31.2. если счетчик тепловой энергии установлен на стороне пользователя до границы принадлежности, потери теплоэнергии, появившиеся на участке системы теплоснабжения от места установки счетчика теплоэнергии до границы принадлежности, прибавляют к общему количеству поставленной теплоэнергии.

32. Плату за количество теплоносителя, который поступает из тепловой системы поставщика и используется для наполнения системы пользователя или при подключении новой системы теплоснабжения, или для других целей, пользователь вносит дополнительно. Плата за подпитку и наполнение покрывает все расходы поставщика на приготовление теплоносителя.

33. Если пользователь самовольно, без согласования с поставщиком, подключает систему теплоснабжения, меняет схему подключения счетчика теплоэнергии, снял пломбы, испортил счетчики теплоэнергии, помешал нормальной работе представителя поставщика теплоэнергии или препятствовал его доступу к системе теплоснабжения для контроля режима потребления теплоэнергии или учета, пломбирования системы теплоснабжения или прекращения подачи теплоэнергии, поставщик подсчитывает количество поставленной теплоэнергии, принимая во внимание максимальную нагрузку в период времени с последней проверки.

34. Если констатированы нарушения, описанные в 33 пункте этих правил, представитель поставщика составляет акт в присутствии потребителя.

35. Если счетчики тепловой энергии испорчены или выключены для ремонта, проверки, перемещения или по другой причине, за период времени, пока счетчики не действуют, количество потребленной теплоэнергии рассчитывают, основываясь на среднем потреблении в течение времени, когда счетчик теплоэнергии действовал (не меньше, чем за три дня). В упомянутом случае теплоэнергию, использованную для отопления и вентиляции, умножают на коэффициент  $k$ :

$$k = \frac{T_t - T_{1v}}{T_t - T_{2v}}, \text{ где}$$

$T_t$  – средняя температура воздуха в отапливаемых помещениях;

$T_{1v}$  – наружная температура воздуха в расчетный период;

$T_{2v}$  – средняя наружная температура воздуха в период, на котором основывается расчет.

36. Расчеты за теплоэнергию, потраченную в прошлом месяце, проводят в соответствии со счетом, который поставщик выписывает до пятого числа следующего месяца. Если максимальная нагрузка в системе теплоснабжения поставщика превышает два мегаватта, поставщик имеет право требовать у потребителя произвести промежуточный платеж. Окончательный расчет проводится до 20 числа следующего месяца, принимая во внимание показания тепловых счетчиков и промежуточные платежи.

37. Если пользователь больше, чем три раза, задерживает оплату, у пользователя есть обязанность по требованию поставщика в будущем произвести предоплату в размере среднемесячного платежа.

38. Если в платежных документах констатирована ошибка или неправильное считывание показаний счетчика, пользователь в течение 10 дней сообщает об этом поставщику.

39. Поставщик в течение 10 дней после получения сообщения пользователя проверяет расчет, а по необходимости и счетчики тепловой энергии. Результаты проверки он сообщает пользователю.

40. Если констатированы ошибки в порядке учета или в расчете потребленной теплоэнергии, поставщик делает перерасчет за последний расчетный период.

41. Поставщик вправе производить перерасчет количества потребленной теплоэнергии за период времени, когда проток теплоносителя был меньше нижней допустимой границы, определенной для теплового счетчика потребителя. В таком случае предполагается, что количество теплоносителя равно нижнему допустимому рубежу.

## IX. Определение компенсации

42. Если пользователь не выполняет договорные обязательства, а поставщик на границе принадлежности обеспечил необходимые параметры теплоносителя, поставщик имеет право требовать компенсацию до следующего уровня:

42.1. за самовольное превышение максимальной нагрузки и мощности протока теплоносителя – в соответствии с тройным тарифом за количество теплоэнергии, которое использовано с превышением максимума, определенного договором.

42.2. за повышение температуры обратки больше чем на три градуса Цельсия в сравнении с температурным графиком, обозначенным в договоре, – дополнительная плата в соответствии с тарифом на теплоэнергию, которую подсчитывают как разницу между фактической температурой обратки и температурой обратки, определенной в графике;

42.3. за потери теплоносителя, которые превышают определенное договором количество, а также за самовольное пользование теплоносителем – в соответствии с тройным тарифом за подпитку теплоносителя, необходимым для компенсации потерь тепла, которые появились в процессе поставки теплоносителя.

42.4. за количество конденсата, который пользователь не сдал поставщику в соответствии с договорным объемом и качеством, – в соответствии с тройной платой за подпитку теплоносителя.

43. Компенсацию за расчетный период оплачивают одновременно с окончательным расчетом. **B**



# ЖИТЬ В МИРЕ С СОСЕДЯМИ

## Психолог рассказывает, почему мы ссоримся с другими жильцами нашего дома и как перестать портить нервы себе и другим

Лиене ВАРГА

**Если спутника жизни и друзей мы выбираем сами, то соседи – какие уж достанутся. А достаются всякие: и гипербобщительные, и раздражительные, и откровенно антисоциальные. И со всеми из них нужно жить в мире и согласии. Психолог медико-психологической консультации Денис Кузов уверен, что это и выгодно, и удобно.**

### На «вы» и с улыбкой

– Денис Борисович, никто не против строить отношения с хорошинами, культурными людьми. А вот как быть с проблемными соседями?

– Для начала давайте уясним некоторые азы науки о конфликтах – конфликтологии. Наша личность может находиться в трех состояниях: Я – Ребенок, Я – Взрослый и Я – Родитель. Я – Ребенок действует по принципу: хочу прямо сейчас и немедленно, никто мне не указ, последствия меня не интересуют. Противоположная позиция – Я – Родитель. Ее лейтмотив: так должно быть, таков порядок, следуй предписаниям, и не смей отклоняться. И третья позиция – Я – Взрослый – это позиция зрелого, адекватного человека. Он рассуждает так: если я чего-то хочу, то ишу и создаю обстоятельства, чтобы удовлетворить свое желание, и готов нести за это ответственность. Важно запомнить: люди договариваются только тог-

да, когда между ними идет диалог Взрослый – Взрослый.

– Как правильно предъявлять претензии соседям? Допустим, дети сверху катаются по квартире на роликах, а их родителям хоть бы хны.

– Из-за чего у нас возникают конфликты и недопонимания с окружающими? Из-за того, что мы изначально неявно выражаем то, чего хотим. Дети сверху катаются на роликах и мешают нам спать. Наша цель – договориться с родителями этих детей, чтобы они не катались на роликах после 22.00. Основа любого договора – четко и неагрессивно изложить свои желания. Не надо с ходу давать обидных наклеек («Это надо же, какие у вас бестолковые дети!»). Естественно, у родителей сразу же возникнет ответная реакция («Да это вы псих, раз вам дети мешают!») Поэтому никогда не начинайте с обвинения.

– А с чего начинать?

– С вежливого обращения. «Здравствуйте, когда я ложусь во столько-то, ваши детишки еще катаются на роликах и получается достаточно шумно. Вы не могли бы их

попросить, чтобы они катались немножко поменьше?» Высказав свои пожелания максимально конкретно и неагрессивно, выслушайте пожелания оппонента, а затем придите к какому-то компромиссу.

### Договориться можно только таким образом

Типичный конфликт: кто-то курит в подъезде, а другому это не нравится. Каждый, по-своему, прав. Как не допустить развития конфликта? Тот, кто не курит, должен признать право курящего делать это в подъезде, но при соблюдении некоторых условий. А тот, кто курит, должен проветривать после себя, следить за чистотой пепельницы, не разбрасывать окурки.

– Некоторые считают: а зачем мне «прогибаться», когда я просто на основании закона могу потребовать прекратить шум после 22.00. Чем чревата такая позиция?

– Здесь мы видим попытку решить конфликт по схеме Я – Родитель («Все обязаны спать после 22.00, и ни с кем договариваться я не собираюсь. А если вы не прекратите такое поведение, я буду писать и требовать»). Однако эта схема не продуктивна. Трудно решить что-либо административными мерами. Ну как реально будет происходить заставление соседей не кататься на роликах после 22.00? Кто этим будет заниматься? Ну, придет пару раз участковый. А дальше

что? Да скорее всего, соседи назло начнут создавать еще больше шума.

### Хотите помириться? Начните здороваться

– Допустим, отношения с соседями уже испорчены, а теперь мы были бы не прочь отыграть ситуацию назад. Это возможно?

– Возможно. Начните просто здороваться с соседом – не лстыиво, без сладких улыбок. Как бы он ни был на вас обижен, через какое-то время он наверняка вам ответит.

Или, например, вы конфликтовали на почве того, что вы ставите свою машину под его окнами. Если вы припаркуете ее чуть правее или левее, этот шаг будет расценен соседом как шаг к налаживанию нормальных отношений. Вообще, затянувшийся конфликт – это противостояние двух Я – Детей. Схема та же, что и в детстве: «Ты мне куличик разрушил, а я разрушу твой».

– Иногда выходки соседей могут довести до белого каления. Как справиться с гневом, чтобы не наломать дров?

– Например, такая ситуация. Молодые родители ужинали, ребенок лежал в коляске на лоджии. Сосед сверху выпил лишнего, неважно себя почувствовал и вышел на балкон...

Когда мать увидела, что на одеяльце ребенка попало несколько капель рвотных масс, она вне себя от ярости схватила нож и побежала к соседям. За ней бросился и отец ребенка. В результате – прокушенный палец отца, заявление от соседей в полицию, условный срок матери.

Или: в комнату к мужчине вбежала мать: «Иди скорее, там какой-то пьяный придурок бросил бутылкой в твою машину». Тот, не задумываясь, выскочил на улицу. Завязалась кровавая битва с нанесением друг другу телесных повреждений. Обоих увезли в больницу. Ущерб машине был нанесен незначительный – какая-то царапина, устранение которой стоило копейки. Часто на незначительное событие мы даем неадекватно большую реакцию.

– Как же нужно было поступить? Той же матери с ребенком?

– Такая ситуация возникла потому, что женщина поддавалась иррациональному утверждению: если на моего ребенка попали чьи-то рвотные массы, то я, как настоящая мать, должна немедленно отомстить обидчику. Тут важно остановиться и подумать. Имел ли «обидчик» злой умысел? Нет. Принесло ли это ущерб ребенку? Тоже нет. Что значит – быть хорошей матерью? Бежать с ножом к соседям? Нет. Проявлять любовь и заботу о ребенке? Да.

Продолжение на стр. 12. ➔

# ЖИТЬ В МИРЕ С СОСЕДЯМИ

← Начало на стр. 11.

Когда вы вне себя от гнева, прежде, чем наломать дров, воспользуйтесь приемом «остановка действия». Сделайте так, чтобы между событием и реакцией на него прошло какое-то время – пусть 10 секунд. За это время подумайте: а чем это событие так для меня ужасно? Да, оно неприятное, но не катастрофическое.

А вообще, лучшее средство снять гнев и ярость – выместить их физически. Пусть мужчина попрыгает с боксерской грушей, а женщина пробежится, энергично потанцует, затеет уборку. Или выходите с лопатой во двор, покидайте снег. Адекватная физическая нагрузка – наиболее полезный для здоровья способ избавиться от гнева.

## Барсика не возьму, хлеб-соль не вынесу

– Некоторые страдают от того, что соседи чрезмерно лезут в их жизнь. Как не допустить этого, не обидев людей?

– Научитесь ставить границы. Если соседи звонят вам по поводу и без повода, часто выражают желание пить с вами чай и делиться не интересными вам секретами, нужно доброжелательно, но твердо сказать: «Извините, я занят». Можно выдумать любую формальную причину. Если вы не хотите общаться – вы вправе не общаться, никого не впускать в свою квартиру и не участвовать в массовых мероприятиях.

– Вот-вот, массовые мероприятия, о которых с такой ностальгией вспоминает старшее поколение. И дни рождения они справляли всем подъездом, и квартиры не запирали... Это и правда идеал, к которому надо стремиться?

– Есть такое понятие – иррациональные установки. Мы усваиваем их еще в детстве от наших старших родственников и часто не подвергаем критичному осмыслению. Между тем, условия жизни диктуют состояние общества. Если раньше все жили кучно, и других вариантов не было, то люди были вынуждены вместе справлять праздники и держаться поближе друг к другу. Это была своеобразная защитная реакция, чтобы удержаться в узде накопившееся недовольство друг другом.

Сейчас у нас нет необходимости отмечать праздники всем подъездом. Но если вы общительный человек, и вам этого очень хочется, пожалуйста, найдите соседей с теми же интересами. Если же вам

это не нужно – достаточно просто поддерживать добрососедские отношения.

– В одном журнале прочитала рекомендацию: заселяешься на новое место, испеки печенье, обойди всех соседей, угости их и представься. Дельный совет?

– Считаю это излишним. Одно дело, вы приехали в 4-5-этажный дом. А если в многоэтажку? Этот способ общения отживает. Сейчас, когда к нам приезжают гости, мы же не выносим им хлеб-соль. Современный аналог хлеба-соли – здороваться с соседями.

– Что делать, если соседи просят оказать им какую-то услугу, а тебе это в тягость? Например, они хотят, чтобы на две недели их отпуска ты позаботился об их Барсике.

– Надо исходить из понятия психологического комфорта. Если Барсик этот комфорт нарушит, можно сказать: «Извините, я бы с удовольствием, но у меня аллергия на кошек». Поверьте, вы не последний возможный поставщик этих услуг. Соседи обязательно найдут людей, которые с большим удовольствием возьмут этого Барсика. Если же вы возьмете Барсика вопреки своему желанию, то начнете раздражаться против соседей, что в конечном итоге может привести к конфликту.

## Хорошо в семье – хорошо и с соседями

– Денис Борисович, есть такие соседи, для которых постоянный конфликт составляет смысл и прелесть существования. Как сделать так, чтобы они тебя не трогали? Или лучше сразу переезжать?

– Кверулянты (жалобщики) – это целый тип, который описан в психологии. Раз и навсегда уясните, что ни этого и никакого другого человека вы не измените. Если сосед сильно цепляется, попробуйте уменьшить формальные поводы для этих зацепок. Не давайте себя вовлечь в конфликт. Если человек начинает заговаривать, высказывать претензии, постарайтесь свернуть беседу: «Извините, мне некогда», «Я не намерен это с вами обсуждать», «Этот вопрос мы с вами обсуждать не будем, потому что это лежит вне зоны вашей компетенции». Можно указать на то, что у вас и у него – равные права. Он не главнее и не старше вас, даже если

он прожил здесь 20 лет, а вы только что въехали.

– С какими типами соседей лучше не ссориться?

– С гиперсоциальным типом. Обычно это бойкие бабушки с нерастраченной энергией. Они аккуратно выключают свет в подъезде, чистят снег у дома, интересуются всеми и всем. Чем они хороши? У них под контролем весь подъезд. Они замечают, что у вашей двери копошится незнакомец и тут же звонят в милицию. Около вашей машины кто-то ходит – они тут же сообщают вам. Да, иногда они бывают назойливы, но с ними лучше ужиться, поскольку от них больше пользы, чем вреда.

– Все ли конфликты можно решить самим? Или есть случаи, когда не миновать обращения в инстанции?

– Один мужчина, жилец первого этажа, перегородил половину общей территории и устроил там себе мастерскую. Просьбы соседей демонтировать стены воспринимал в штыки. Стало очевидно, что он потерял чувство реальности, поэтому были приглашены пожарные, которые и сплели все самовольно установленные перегородки.

Прибегать к помощи инстанций можно, когда психологический ресурс, чтобы наладить общение, истрачен. Но сначала нужно попытаться договориться. Жизнь показывает, что некоторые условия можно обговорить даже с антисоциальными (например, пьющими) соседями.

– Объясните, пожалуйста, смысл афоризма: «В вымытом окне и окна соседей кажутся чистыми».

– Наши отношения с окружающими – это отражение нашего семейного и психического благополучия. Если у нас в семье все хорошо, мы находимся в состоянии психологического комфорта, то мы не будем высказывать с топором наперевес. Если вы вышли за дверь в неконфликтном состоянии – у вас гораздо больше шансов правильно все урегулировать.

– То есть, чтобы стать хорошим соседом, надо, в первую очередь, быть счастливым человеком?

– Да, нужно быть реализованным в деле (работе, творчестве), семье, сексе, хобби и друзьях. Если у человека есть эти пять сфер, то он чувствует себя более-менее спокойным. Конфликты с соседями – это продолжение нас самих и наших психологических проблем. Если мы привыкли конфликтовать внутри семьи, мы будем конфликтовать и с соседями. **B**

**Соль**  
техническая  
**Песок**  
с солью

навалом и в мешках по 50 кг

Работаем без выходных. Форма оплаты любая. Цены договорные.

Тел. **67529957** с 8.00 до 20.00, моб. **29255785**

СРОК ДЕЙСТВИЯ СКИДКИ НЕ ОГРАНИЧЕН

**ПРЕДЪЯВИТЕЛЮ КУПОНА СКИДКА 5%**

**СДАЮТ** ул. Лачплеша, 24, к. А

**ОФИСНЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ В ЦЕНТРЕ**

**ВЫГОДНЫЕ ЦЕНЫ!**

Тел.: **29720081**

**ДОСТУПНЫ ПОМЕЩЕНИЯ ОТ 10 до 200 кв.м.**

С картой клиента "Būvniecības ABC" **Всегда дешевле!**

**Būvniecības ABC**  
KLIENTA KARTE

Магазины "Būvniecības ABC"  
Рига, Пернавас 27/29, т. 67313322, Мукулалас 93, т. 67804660  
Время работы: по рабочим дням 8.30 – 19.30  
в субботу 9.00 – 17.00, в воскресенье 9.00 – 15.00  
www.buvniecibas-abc.lv

Рadiatorы **"KERMI"** Германия **скидка 25% от цены в магазине!**

Проектирование, доставка, подключение, гарантия

**SIA SANREMS**

Счётчики воды, тепловые счётчики  
Поверка – Установка – Замена  
Устранение проблем коррекции воды

Тел.: **67612523, 67627695, 26327967**  
ул. Кандавас, 41а, Рига

Akeiju sabiedrība  
**RĪGAS NAMU APSAIMNIEKOTĀJS**

**Обслуживаем дома, в которых есть общества или уполномоченные лица!**

Рига, Лāчплēша iela 24, tālrunis 67893079, info@rna.lv