DODATEK DO MIESIĘCZNIKA „WSPÓLNOTA MIESZKANIOWA”

KONGRES ZARZĄDCÓW NIERUCHOMOŚCI

CO NOWEGO W PODATKACH?

WSPÓLNOTA WYBIERA DŹWIG OSOBOWY

ZARZĄDCA NIERUCHOMOŚCI A PRESTIŻ

PORTAL WIEDZY

miesięcznika

WSPÓLNOTA MIESZKANIOWA

PORTAL WIEDZY to kompendium wiedzy zawierające ponad 2000 artykułów, komentarzy, aktów prawnych, orzeczeń sądowych, interpretacji podatkowych, wzorów dokumentów i innych materiałów uzupełniających zasób informacji potrzebnych w zarządzaniu nieruchomościami.

10 ścieżek tematycznych:

- ✔ Akty prawne
- ✔ ABC wspólnoty mieszkaniowej
- ✔ Analizy prawne
- ✔ Orzecznictwo
- ✔ Odpowiedzialność zarządcy
- ✔ Nieruchomość wspólna
- ✔ Finanse
- ✔ Zarządzanie
- ✔ Technika
- ✔ Wzory dokumentów

PORTAL WIEDZY jest bezpłatnym dodatkiem dla prenumeratorów miesięcznika WSPÓLNOTA MIESZKANIOWA

Więcej informacji na www.wm.info.pl

W NUMERZE:

Finanse
2 » **Co nowego w podatkach?**
5 » **Jest sposób na czynszowych dłużników**
6 » **O ubezpieczeniach dla zarządców wspólnot mieszkaniowych**
8 » **Ekowspólnota z zyskiem**

Zarządzanie
10 » **Jak budować pozytywne relacje?**

Technika
16 » **Wspólnota wybiera dźwig osobowy**
19 » **Jak skutecznie wyczyścić elewacje?**

Prawo
20 » **RODO a dostęp do dokumentacji wspólnoty**
23 » **Selektywna zbiórka odpadów w praktyce**

Debata
26 » **Budowanie prestiżu zarządcy**

DODATEK do miesięcznika „Wspólnota Mieszkaniowa"
zdjęcie okładkowe: Pixabay

Szanowni Państwo,

Koronawirus nie odpuszcza, my także nie. Planowaliśmy spotkać się z Państwem osobiście podczas XI Kongresu Zarządców Nieruchomości. Epidemia zweryfikowała jednak nasze plany. Dlatego zamiast Kongresu przygotowaliśmy specjalny dodatek „Kongres Zarządców Nieruchomości" do grudniowego wydania „Wspólnoty Mieszkaniowej". Treść merytoryczna pozostała zgodna z założeniami – porusza ważne i aktualne dla zarządców tematy, zmieniła się tylko forma.

Co znajdą Państwo w dodatku? Doradca podatkowy Joanna Rudzka podsumowała najważniejsze zmiany w podatkach w 2020 r. oraz wynikające z nich konsekwencje w 2021 r., BIG InfoMonitor podzielił się wiedzą o tym, jak radzić sobie z dłużnikami czynszowymi, a CONECTO BROKER odpowiada na pytanie: jak zabezpieczyć siebie i wspólnotę mieszkaniową oraz zadbać o właściwą konstrukcję polisy.

Swoimi przemyśleniami dotyczącymi budowania pozytywnych relacji z właścicielami lokali podzieliła się Agata Sołtysik, a Piotr Brogowski wyjaśnił problematyczną kwestię uzyskiwania dostępu do dokumentów wspólnoty.

Pragnę podziękować sponsorom i reklamodawcom: BIG InfoMonitor, CONECTO BROKER, BNP Paribas Bank, Polskiej Kancelarii Brokerskiej oraz firmie Czyścimy elewacje.

Za wsparcie dla realizacji Kongresu w tej niecodziennej formie dziękuję patronom środowiskowym: Dolnośląskiemu Stowarzyszeniu Zarządców Nieruchomości, Ogólnopolskiej Izbie Gospodarki Nieruchomościami, Polskiej Federacji Organizacji Zarządców, Administratorów i Właścicieli Nieruchomości, Polskiej Federacji Rynku Nieruchomości, Polskiej Federacji Stowarzyszeń Zawodów Nieruchomościowych, Polskiemu Stowarzyszeniu Zarządców Nieruchomości w Warszawie, Stowarzyszeniu Profesjonalistów Rynku Nieruchomości Polski Centralnej, Stowarzyszeniu Zarządców i Administratorów Nieruchomości w Krakowie.

Mateusz Górski
Sekretarz redakcji

Dolnośląskie Stowarzyszenie Zarządców Nieruchomości

Polskie Stowarzyszenie Zarządców Nieruchomości w Warszawie

• **Redaktor naczelny** ZDZISŁAW MAJEWSKI, *z.majewski@municipium.com.pl*, • **Sekretarz redakcji** MATEUSZ GÓRSKI *m.gorski@municipium.com.pl,*
• **Korekta:** EWA CECUDA-GNIADKOWSKA, • **Redaktor techniczny:** PAWEŁ GRZĄDZIEL *p.grzadziel@municipium.com.pl*
• **Wydawca** MIĘDZYKOMUNALNA SPÓŁKA AKCYJNA MUNICIPIUM ul. Marynarska 19A piętro X, 02-674 Warszawa (Marynarska Tower)

• **Sekretariat** (22) 242 80 31 *sekretariat@municipium.pl*
• **Prezes** ZDZISŁAW MAJEWSKI • **Wiceprezes** MICHAŁ KRÓL • **Konferencje** AGATA FIODOROW, (22) 242 80 55 *a.fiodorow@municipium.com.pl*

• **Biuro reklamy i ogłoszeń** ANETA WILIM, (22) 242 80 21 *a.wilim@municipium.com.pl* JOANNA KOWALSKA, (22) 242 80 14 *j.kowalska@municipium.pl*
• **Prenumerata i kolportaż** *handlowy@municipium.pl* (22) 242 80 10, (22) 242 80 44

ZA TREŚĆ REKLAM I OGŁOSZEŃ wydawca i reklama nie ponoszą odpowiedzialności. **NIP** 526-025-01-10 **REGON** 006375209 Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydz. Gosp. Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 0000069503 **KAPITAŁ ZAKŁADOWY** 515.000,00 zł

Co nowego w podatkach?

Rok 2020 przyniósł bardzo wiele nowych regulacji podatkowych. Wiemy już, że 2021 r. przyniesie również sporo zmian. Nowelizacje oznaczają przeniesienie istotnego nakładu pracy na podatnika. Co czeka zarządców i wspólnoty mieszkaniowe w nowym roku?

Nowy JPK_VAT z deklaracją to z pewnością najważniejsza zmiana, z którą mierzą się obecnie podatnicy. Mowa tu o JPK_V7M i JPK_V7K, czyli dokumencie elektronicznym, który składa się z dwóch części. Obejmuje zarówno ewidencję VAT (zestaw informacji o zakupach i sprzedaży, który wynika z ewidencji VAT przedsiębiorcy za dany okres), jak i deklarację VAT (deklarację VAT-7 i VAT-7K). Jego szczegóły reguluje Rozporządzenie Ministra Finansów, Inwestycji i Rozwoju z 15 października 2019 r. w sprawie szczegółowego zakresu danych zawartych w deklaracjach podatkowych i w ewidencji w zakresie podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2019 r. poz. 1988 dalej: rozporządzenie) wydane na podstawie art. 109 ust. 14 ustawy o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2020 r. poz. 106 dalej: ustawa o VAT). Pojawiają się już pierwsze problemy praktyczne. Większość z nich wynika z nieprecyzyjnych przepisów oraz wyjaśnień Ministerstwa Finansów, które dodatkowo zaciemniły obraz.

Oznaczenia (kody) sprzedaży

Oznaczenia dostaw towarów i świadczenia usług prezentowane będą za pomocą symboli GTU_01 –GTU_13. Możliwe są sytuacje, gdy sprzedaż będzie oznaczona kilkoma lub żadnym z symboli (gdyż na dokumencie np. fakturze wystąpi sprzedaż różnego typu).

Oznaczenia dostaw towarów i świadczenia usług nie dotyczą zbiorczych informacji o sprzedaży ewidencjonowanej przy użyciu kasy rejestrującej oraz zbiorczych informacji o sprzedaży nieudokumentowanej fakturami oraz nieobjętej obowiązkiem prowadzenia ewidencji sprzedaży przy użyciu kasy rejestrującej.

Oznaczeń dostaw towarów i świadczenia usług nie należy stosować także do transakcji zakupu skutkujących pojawieniem się podatku należnego (np. WNT, import usług).

Najem i dzierżawa nieruchomości

Powstaje pytanie, czy należy oznaczać kodem GTU faktury najmu i dzierżawy nieruchomości? Nie należy, gdyż GTU_10 dotyczy jedynie „dostawy budynków, budowli i gruntów", nie przewidziano w rozporządzeniu innych transakcji.

Zgodnie z ustawą o VAT przez dostawę towarów rozumie się przeniesienie prawa do rozporządzania towarami jak właściciel, w tym sprzedaż prawa wieczystego użytkowania gruntu, przekształcenie prawa użytkowania wieczystego gruntu na własność oraz ustanowienie prawa wieczystego. Zatem w JPK_VAT z deklaracją do faktury dokumentującej takie dostawy należy zastosować oznaczenie GTU_10.

Refaktury mediów

Czy refakturę mediów, w szczególności energii, należy oznaczać kodem GTU_02? Na mocy § 10 ust. 3 pkt. 1 lit b rozporządzenia ewidencja zawiera oznaczenia dotyczące dostawy towarów. Artykuł 103 ust. 5 aa pkt ustawy o VAT stosuje się m.in. do towarów, o których mowa w art. 86 ust. 2 ustawy z 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (Dz.U. z 2009 r. nr 3 poz. 11 ze zm., dalej: uopa), wymienionych w załączniku nr 1 do tej ustawy, bez względu na kod CN. Wspomniany art. 86 ust. 2 uopa mówi o: paliwach silnikowych, którymi w rozumieniu ustawy są wyroby energetyczne przeznaczone do użycia, oferowane na sprzedaż lub używane do napędu silników spalinowych. Zatem przepisy nie wskazują na konieczność oznaczania innych dostaw towarów niż powyższe, w szczególności refaktury energii elektrycznej.

Procedury

Konieczne będzie oznaczanie procedur specjalnych za pomocą symboli m.in. „SW", „TP", „MR_UZ", „B_SPV" czy „MPP" – transakcja objęta obowiązkiem stosowania mechanizmu podzielonej płatności. Z odpowiedzi Ministerstwa na pytania prasowe wynika, że karane będą przypadki oznaczania dokumentów niejako z ostrożności. Pamiętać zatem należy, że oznaczać trzeba tylko taką transakcję, która jest objęta obowiązkiem stosowania mechanizmu podzielonej płatności.

Oznaczenie MPP należy stosować do faktur o kwocie brutto wyższej niż 15 tys. zł, które dokumentują do-

stawę towarów lub świadczenie usług wymienionych w załączniku nr 15 do ustawy o VAT. W tym duchu odpowiedział też Minister na pytanie, czy w przypadku, gdy na fakturze zamieszczona jest adnotacja „mechanizm podzielonej płatności", mimo braku takiego obowiązku w rozumieniu ustawy o podatku od towarów i usług, należy ją oznaczyć MPP? Zdaniem Ministerstwa – nie. Oznaczenie MPP dotyczy wyłącznie transakcji objętej obowiązkiem stosowania mechanizmu podzielonej płatności.

W odpowiedziach na pytania podatników znalazło się ponadto dość kontrowersyjne stanowisko fiskusa, zgodnie z którym JPK może w pewnym zakresie działać wstecz. Wskazanemu oznaczeniu (np. MPP, GTU) podlegają również faktury korygujące wystawione do faktur otrzymanych przed wprowadzeniem nowego JPK_VAT z deklaracją, nawet jeśli faktura pierwotna była rozliczona przed wprowadzeniem nowego JPK_VAT z deklaracją i nie było obowiązku stosowania powyższych oznaczeń.

Minister wyraził pogląd, że oznaczenia wprowadzone w nowej strukturze JPK_VAT z deklaracją, np. MPP, MK, FP, TP, GTU, dotyczą także dokumentów wykazywanych w czasie jej obowiązywania, a wystawionych wcześniej. Dotyczy to również np. faktur zakupowych, które zostały wystawione przed okresem obowiązywania nowej struktury, gdy podatnik będzie korzystać z prawa do odliczenia w okresie jej obowiązywania.

Faktury korygujące

Ciekawa jest też odpowiedź na następujące pytanie podatnika: „W treści faktury pierwotnej znajduje się zapis „mechanizm podzielonej płatności". Faktura korygująca powoduje, że ostatecznie płatność za towar/usługę nie przekracza 15 tys. zł brutto. Płatność nie została jeszcze zrealizowana. Czy faktura pierwotna powinna zostać oznaczona jako MPP w nowym JPK_VAT z deklaracją? Czy faktura korygująca „in minus" powinna zostać oznaczona jako MPP w nowym JPK_VAT z deklaracją?"

Zdaniem Ministerstwa obowiązek zawierania na fakturach korygujących wyrazów „mechanizm podzielonej płatności" obejmuje transakcje dotyczące pozycji z załącznika nr 15 ustawy o VAT, w sytuacji, gdy kwota faktury pierwotnej po uwzględnieniu faktury

Fot. Elżbieta Sobólska

korygującej nadal opiewa na kwotę brutto wyższą niż 15 tys. zł. Natomiast obowiązek stosowania w JPK_VAT z deklaracją oznaczenia MPP dotyczy transakcji objętej obowiązkiem stosowania mechanizmu podzielonej płatności. Zatem w przedstawionej sytuacji faktura korygująca nie powinna być oznaczona w pliku jako MPP.
Oznaczeniu temu podlega jedynie faktura pierwotna, przy czym w przypadku, kiedy na moment przesyłania pliku pierwotnego za dany miesiąc podatnik wie, że ostatecznie transakcja nie podlega obowiązkowi stosowania mechanizmu podzielonej płatności (np. jak w przedstawionej sytuacji na skutek korekty powodującej, że ostatecznie wartość transakcji jest poniżej 15 tys. zł), możliwe jest wykazanie także faktury pierwotnej bez oznaczenia MPP. Bez znaczenia pozostaje przy tym, kiedy dokonywana jest płatność.

Zdaniem Ministerstwa obowiązek zawierania na fakturach korygujących wyrazów „mechanizm podzielonej płatności" obejmuje transakcje dotyczące pozycji z załącznika nr 15 ustawy o VAT w sytuacji, gdy kwota faktury pierwotnej po uwzględnieniu faktury korygującej nadal opiewa na kwotę brutto wyższą niż 15 tys. zł.

Co ciekawe, w opinii Ministerstwa, obowiązek umieszczenia na fakturze wyrazów: „mechanizm podzielonej płatności" odnosi się również do faktur korygujących dotyczących pozycji z załącznika nr 15 ustawy o VAT, opiewających na kwotę wyższą niż 15 tys. zł brutto (tj. faktur, na których kwota po korekcie jest wyższa niż 15 tys. zł brutto), w przypadku, gdy korygowana faktura pierwotna opiewała na kwotę niższą niż 15 tys. zł brutto. W tej sytuacji faktura pierwotna i faktura korygująca dokumentują jednorazową dostawę towaru/wykonanie usługi z załącznika nr 15 do ustawy o VAT o wartości powyżej 15 tys. zł brutto.

Minimalny podatek dochodowy

Wiele wątpliwości wiąże się też z opodatkowaniem podatkiem od przychodów z budynków obiektów zaklasyfikowanych jako lokale własne TBS lub spółek komunalnych. W tym temacie ciekawą interpretację wydał 25 listopada 2019r. Dyrektor Krajowej Informacji Skarbowej (sygn. 0111-KDIB1-3.4010.342.2019.2.IZ).

Sprawa dotyczyła jednoosobowej spółki z o.o. powstałej w wyniku przekształcenia zakładu budżetowego miasta, działającej według zasad Towarzystwa Budownictwa Społecznego. Przedmiotem działalności spółki była realizacja zadań własnych gminy z zakresu tworzenia warunków do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych.
Organ podatkowy zgodził się z wnioskodawcą, że podatkowi temu podlegają wyłącznie obiekty budowlane, które zakwalifikować można jako budynki. Natomiast podatkowi temu nie podlegają lokale. Wskazuje na to wykładnia gramatyczna przepisu art. 24b ust. 1 ustawy z 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych (Dz.U. z 1992 r. nr 21 poz. 86 ze zm., dalej: ustawa o CIT) oraz wykładnia systemowa, na podstawie której wyróżnić można jako odrębne kategorie prawne obiekty takie jak budynki oraz lokale. Artykuł 24b ust. 1 ustawy o CIT zawiera kryteria, jakie muszą spełniać budynki, aby objęto je podatkiem.
Brak spełnienia choćby jednego z nich powoduje, że posiadanie takiego obiektu nie podlega opodatkowaniu podatkiem od przychodów z budynków. Należy zauważyć, że Klasyfikacja Środków Trwałych także w odrębnych pozycjach klasyfikuje budynki oraz lokale. Wszystkie te okoliczności wskazują, że dyspozycja art. 24b ust. 1 ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych może dotyczyć tylko wynajmowanych obiektów spełniających definicję budynku.
Według przepisów prawa budowlanego budynek to „obiekt budowlany, który jest trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych oraz posiada fundamenty i dach". Wskazać należy, że definicję tę wprost stosuje ustawa o podatkach i opłatach lokalnych. Oznacza to, że systemowo definicja stosowana jest w systemie ustawodawstwa podatkowego i nie ma przeszkód, żeby została zastosowana także dla celów ustalania istnienia obowiązku podatkowego w podatku dochodowym od osób prawnych. Definicji tej natomiast nie można zastosować do odrębnej własności lokalu. Przede wszystkim lokal będący własnością z natury rzeczy stanowi tylko wydzielony prawnie i fizycznie część budynku, ale sam budynkiem nie jest.
Reasumując, organ zgodził się ze spółką, że dyspozycją art. 24b ust. 1 ustawy o CIT objęte są wyłącznie budynki komercyjne wynajmowane (dzierżawione) podmiotom trzecim będące własnością podatnika, które spełniają definicję budynku określoną w prawie budowlanym. ■

Joanna Rudzka
Doradca podatkowy

Jest sposób na czynszowych dłużników

Z terminowym opłacaniem czynszu Polacy zawsze mieli kłopot, a pandemia jeszcze bardziej skomplikowała sytuację. Opłaty za mieszkanie znalazły się obok rachunków za telefon i media w pierwszej trójce najczęściej opóźnianych – wynika z badań dla rejestru dłużników BIG InfoMonitor. Dla zarządzających lokalami mieszkaniowymi to sygnał ostrzegawczy – konieczna jest dodatkowa mobilizacja dłużników. Pomóc w tym może wezwanie do zapłaty od BIG. W Bydgoszczy już na wstępnym etapie rozwiązanie to działa w 40 proc. przypadków. Warto je przetestować.

Czynsz ma to do siebie, że z jednej strony brak płatności nie wywołuje natychmiastowych konsekwencji, a z drugiej to na tyle wysokie zobowiązanie, że łatwo i szybko można skumulować zaległość do sumy, z którą dłużnik nie jest w stanie sobie poradzić. Dlatego szczególnie ważna jest aktywność zarządzających nieruchomościami, przypominanie o przekroczeniu terminu płatności i upominanie się o rozliczenie chwilę po pojawieniu się opóźnienia. Jeśli jednak starania nie dają efektu, w dodatkowym motywowaniu dłużnika pomoże prowadzące rejestr dłużników Biuro Informacji Gospodarczej.

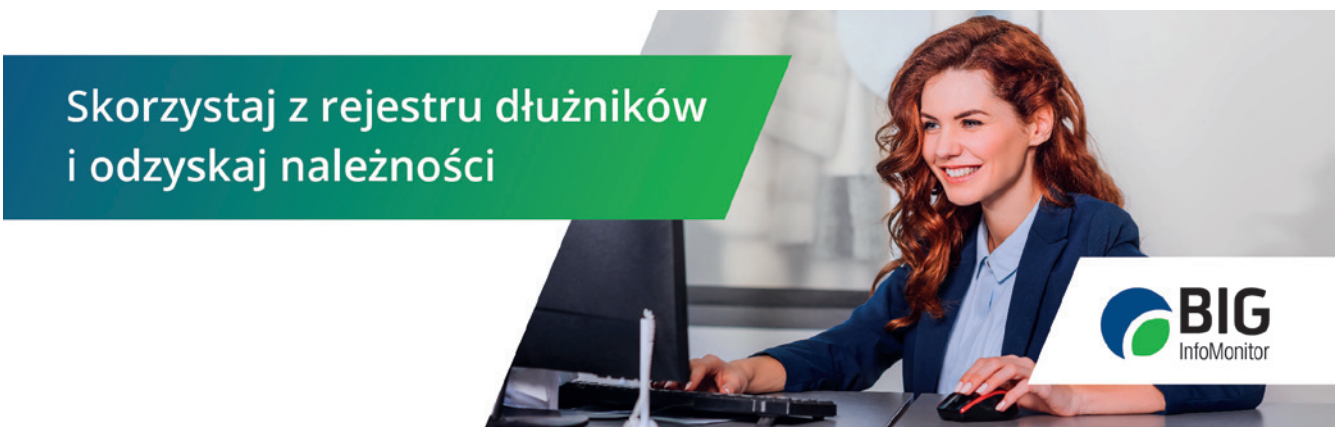
Wierzyciel, który ma umowę z BIG, ma prawo wysyłać niesolidnemu lokatorowi wezwania do zapłaty zapowiadające, że w razie nieuregulowania długu zostanie wpisany do rejestru dłużników. Wówczas dane o zaległości staną się informacją publiczną. W celu sprawdzenia wiarygodności płatniczej potencjalnych klientów, konsumentów i przedsiębiorstw, do rejestru dłużników zaglądają banki, inne firmy finansowe, operatorzy telekomunikacyjni, dostawcy kablówki i wiele innych podmiotów. Ruch w rejestrze jest spory, raport sprawdzający o kliencie (konsumencie czy firmie) pobierany jest z bazy BIG InfoMonitor co 1,5 sekundy. W zeszłym roku zweryfikowanych zostało w ten sposób co najmniej raz ponad 7,5 mln osób i ponad połowa firm. Wierzyciel ma też możliwość zrealizowania wysyłki wezwań przez BIG InfoMonitor, koszt jednego pisma wynosi 6 zł. „Zarządcę, wspólnotę czy spółdzielnię może przynajmniej częściowo wyręczyć w tym zadaniu Rejestr Dłużników BIG InfoMonitor, który już dziś wysyła miesięcznie w imieniu zainteresowanych klientów tysiące wezwań do zapłaty, co często skutkuje spłatą zaległości. Informuje także, jakie są konsekwencje niepłacenia za mieszkanie. Dzięki BIG koszty wysyłki korespondencji mogą być znacznie niższe, niż gdy realizuje się ją samodzielnie" – wskazuje Łukasz Rączkowski z BIG InfoMonitor. Efektem wysyłki, czy to przeprowadzonej samodzielnie, czy zleconej BIG, często jest natychmiastowa spłata zadłużenia. Dłużnik nie chce bowiem, by o jego długu dowiedzieli się inni.

„Z naszych analiz za okres styczeń–wrzesień 2020 r. wynika, że blisko 40 proc. dłużników, do których skierowano wezwanie do zapłaty z zapowiedzią wpisu do Rejestru Dłużników BIG InfoMonitor, spłaciło co najmniej połowę zadłużenia, a około 30 proc. dłużników spłaciło je w całości" – podaje Magdalena Marszałek, rzecznik Administracji Domów Miejskich w Bydgoszczy. Należąca do Bydgoszczy Administracja Domów Miejskich „ADM" Sp. z o.o. zajmuje się administrowaniem i eksploatacją budynków należących do miasta oraz innych podmiotów prawnych i osób fizycznych, a także wspólnot mieszkaniowych. W listopadzie 2020 r. ADM w Bydgoszczy zarządzała ponad tysiącem budynków mieszkalnych z ponad dziesięcioma tysiącami lokali o łącznej powierzchni ok. 500 tys. mkw., 166 obiektami niemieszkalnymi, przewodziła 635 wspólnotom mieszkaniowym. Wraz z rosnącą skalą działalności coraz większym wyzwaniem stawały się zaległości czynszowe osób i firm, pojawił się więc pomysł, by rozpocząć współpracę z BIG InfoMonitor.

„Wobec osób i firm, które nie reagują na wezwania i nie okazują woli rozwiązania problemu np. poprzez ugodę polegającą na rozłożeniu długu na raty, podejmujemy decyzję o wpisaniu do rejestru" – dodaje Magdalena Marszałek. ADM z Bydgoszczy przekazuje na bieżąco informacje o wszystkich dłużnikach spełniających ustawowe przesłanki do umieszczenia ich w bazie dłużników, czyli jeśli od terminu płatności minęło co najmniej 30 dni, a dług wynosi co najmniej 200 zł w przypadku konsumentów i 500 zł w przypadku firm.

Wpis może nie zadziałać natychmiast, ale gdy dłużnicy przekonują się np. podczas starania o kredyt lub nowy telefon w abonamencie, że nie mogą z powodu długów zrealizować ważnych planów, podejmują decyzję o powrocie do rozmów z wierzycielem i spłatę zaległości. W efekcie po wpisie do rejestru dłużników odzyskiwana jest zwykle ponad połowa długów czynszowych. ■

Rozpocznij współpracę. Więcej na www.big.pl



O ubezpieczeniach dla zarządców wspólnot mieszkaniowych

Trzeci kwartał roku to we wspólnotach mieszkaniowych okres wzmożonego ruchu, przeglądu posiadanych programów ubezpieczeniowych, renegocjacji stawek i zmiany ubezpieczycieli. Co roku w tej branży wiele się zmienia. Zarządca wspólnoty, który tego nie śledzi, w najlepszym razie przepłaca, w najgorszym – nie zabezpiecza odpowiednio siebie i swojej wspólnoty, co ujawniają niepokryte szkody. W sektorze rośnie potrzeba korzystania z usług brokerów ubezpieczeniowych jako specjalistycznych doradców i partnerów dla zarządców nieruchomości. Takim partnerem jest CONECTO BROKER, który do zarządców nieruchomości przychodzi z kompleksowym programem ubezpieczeniowym „DOM POD OCHRONĄ".

Robert Kaźmierczak Członek Zarządu CONECTO BROKER jednej z największych grup brokerskich w Polsce

Zarządcy coraz częściej doceniają rolę brokera ubezpieczeniowego, który swoim doświadczeniem gwarantuje wszechstronną analizę ryzyka ubezpieczeniowego w danej wspólnocie, gruntowny przegląd wszystkich dostępnych ofert, da rekomendację tej, która najlepiej pokryje zidentyfikowane ryzyko, a ponadto zadba o właściwą konstrukcję polisy i jeszcze udzieli pomocy w procesie likwidacji szkody. Oferta brokerów zrzeszonych w CONECTO BROKER wykracza jednak poza powyższe usługi. Ich receptą na wzrost bezpieczeństwa zarządców i ich wspólnot jest program „Dom Pod Ochroną". Od ofert innych brokerów wyróżnia go kompleksowość.

Impulsem do utworzenia zespołu brokerów i podjęcia działań zmierzających do opracowania tak specjalistycznego programu był fakt, że w portfelu brokerów zrzeszonych w CONECTO BROKER znajduje się wiele wspólnot, TBS-ów, a także spółdzielni mieszkaniowych.

„Zręby programu o nazwie „Dom Pod Ochroną" tworzyło kilku brokerów ubezpieczeniowych z kilkunastoletnim, a nawet kilkudziesięcioletnim doświadczeniem w zakresie ubezpieczeń sektora mieszkalnictwa i likwidacji szkód" – podkreśla Robert Kaźmierczak, członek zarządu CONECTO BROKER, i dodaje – „Następnie weryfikowaliśmy go wśród wszystkich członków, a więc kolejnych brokerów i ich klientów, aż znalazł ostateczną akceptację".

To właśnie Robert Kaźmierczak, wspólnie z Andrzejem Kamińskim, szefował zespołowi brokerów odpowiedzialnych za opracowanie programu. Odpowiadał na program dla zarządców, wspólnot mieszkaniowych i TBS-ów, a Kamiński dla spółdzielni mieszkaniowych. Dziś „Dom Pod Ochroną" to flagowy program kilkudziesięciu kancelarii brokerskich zrzeszonych w CONECTO BROKER.

Całościowy program obejmuje ubezpieczenie mienia wspólnot, TBS-ów i spółdzielni mieszkaniowych (all-risks), ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej wspólnot i spółdzielni, OC członków zarządu obu podmiotów. Nowatorskim rozwiązaniem, zwłaszcza jeśli chodzi o ofertę ubezpieczeniową dla wspólnot mieszkaniowych, jest opcja ASSISTANCE dla jej członków. Elementami programu, na które eksperci CONECTO BROKER zwracają uwagę, są takie rozwiązania jak brak franszyz redukcyjnych i integralnych czy ubezpieczanie budynków do wartości odtworzeniowej, bez uwzględnienia stopnia zużycia technicznego. Zwraca uwagę bardzo szeroki zakres ochrony ubezpieczeniowej.

Twórcy programu najbardziej akcentują jednak uproszczoną procedurę likwidacji szkody z likwi-

datorem. Takie rozwiązanie gwarantuje szybką ścieżkę likwidacyjną. W rezultacie w ramach programu wypłacono 100 proc. należnych dotychczas szkód.

W CONECTO BROKER podkreślają, że ze względu na skalę programu, który negocjowano dla kilkuset wspólnot, zarządców i spółdzielni znajdujących się w portfelu członków spółdzielni, także składki ubezpieczeniowe należą do najniższych na rynku.

„Wdrożenie programu dla większości wspólnot będzie skutkowało obniżeniem składek, a co najmniej poszerzeniem zakresu ochrony" – podkreśla Robert Kaźmierczak. „Dajemy więcej, za mniej" – dodaje.

Kolejną zaletą programu „Dom Pod Ochroną" jest jego elastyczność. Program tworzony był tak, by odpowiadał na potrzeby każdego, niezależnie, czy jest to mała wspólnota mieszkaniowa, czy ogromna spółdzielnia obsługująca tysiące mieszkańców. A co najważniejsze, gwarantował najszersze dostępne dziś bezpieczeństwo i najszybsze procedury likwidacji szkód. I to się udało.

Rozwiązania programu konfrontowane są ze zidentyfikowanymi potrzebami jego adresatów oraz możliwościami i strategią finansową. Przypadek każdego klienta jest traktowany indywidualnie. Na podstawie audytu i wnikliwego zbadania potrzeb ubezpieczeniowych każdego podmiotu powstaje zakres ochrony ubezpieczeniowej, korzystający ze wszystkich zalet całego programu.

„ Jeden ubezpieczyciel, jeden likwidator, kompleksowa ochrona" – akcentuje Robert Kaźmierczak.

Zakres ochrony, wysokość składek, elastyczne sumy gwarancyjne i uproszczona procedura likwidacji szkód to zalety, które przekonały już setki zarządców, wspólnot i spółdzielni mieszkaniowych z całego kraju. Dodatkowym walorem jest partner programu, którym jest jedna z największych grup ubezpieczeniowych ze znaczącym portfelem ubezpieczeń budynków mieszkalnych, a także pozycja rynkowa samej CONECTO BROKER.

To zrzeszenie polskich brokerów ubezpieczeniowych powstało zaledwie w 2018 r., a dziś tworzy ją 31 kancelarii brokerskich. W ostatnim rankingu „Almanach Brokerów" grupa wykazała przypis składki na poziomie 265 mln zł, co dało jej jedenastą pozycję wśród wszystkich grup brokerskich w Polsce i piątą wśród tych z kapitałem polskim.

Na końcu warto przypomnieć, że serwis brokerski jest bezpłatny i że uwzględnia profesjonalne wsparcie prawne w procesie likwidacji szkód, gwarantujące skuteczność w odzyskiwaniu należnych odszkodowań. W dobie pandemii Covid-19 ważne jest również, że proces ubezpieczenia w ramach programu „Dom Pod Ochroną" można w znaczącej większości przeprowadzić online. ■

Ubezpieczenia „Dom pod Ochroną"
dla Spółdzielni, Wspólnot Mieszkaniowych oraz TBS

Conecto Broker

- **Uproszczona likwidacja szkód!**
- Budynki ubezpieczane do wartości odtworzeniowej
- Brak franszyz redukcyjnych i integralnych
- Najszerszy zakres ubezpieczenia
- **Konkurencyjne składki**

- **Ubezpieczenie:** MIENIA, OC, ASSISTANCE
  OC Członków Zarządu

Rekomendowany przez 31 kancelarii brokerskich zrzeszonych w CONECTO BROKER

Cały proces przeprowadzamy on-line!

Kontakt dla Spółdzielni: +48 502 343 036 • spoldzielnia@conectobroker.pl
Kontakt dla Wspólnot i TBS: +48 666 377 534 • wspolnoty@conectobroker.pl

www.conectobroker.pl

Eko-wspólnota z zyskiem

Bank BNP Paribas wprowadził program finansowania efektywności energetycznej wielorodzinnych budynków mieszkalnych pod nazwą „EKO-WSPÓLNOTA Z ZYSKIEM". Poprawa efektywności energetycznej budynków mieszkalnych oznacza oszczędności dla wspólnoty mieszkaniowej, szczególnie teraz, kiedy dzięki programowi finansowania ponosi ona tylko 10 proc. kosztów dokumentacji technicznej.

BNP PARIBAS

Program powstał we współpracy Banku BNP Paribas z Europejskim Bankiem Inwestycyjnym, Konsorcjum, którego liderem jest Fundacja na rzecz Efektywnego Wykorzystania Energii oraz Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Źródłem dotacji do kosztów dokumentacji technicznej jest inicjatywa ELENA (Energy Efficiency Finance Facility for Residential Buildings) w ramach Programu Ramowego Unii Europejskiej HORYZONT 2020. Źródłem pomocy jest Fundusz Termomodernizacji i Remontów Banku Gospodarstwa Krajowego.
W ramach programu dostępne są:

1) usługa przygotowania audytów energetycznych, projektów budowlanych oraz doradztwo w zakresie efektywności energetycznej, oferowane przez współpracującego z bankiem konsultanta ds. energii,
2) dofinansowanie 90 proc. kosztów dokumentacji technicznej na potrzeby inwestycji termomodernizacji wielorodzinnego budynku mieszkalnego,
3) możliwość refinansowania 90 proc. kosztów istniejącej dokumentacji audytów energetycznych i projektów budowlanych, przygotowanych przez zewnętrznych wykonawców,
4) możliwość sfinansowania inwestycji kredytem termomodernizacyjnym z premią BGK i pomoc w jej uzyskaniu przez konsultanta ds. energii.

Korzyści dla wspólnoty mieszkaniowej jest wiele. Przede wszystkim to wsparcie eksperckie bankowych specjalistów ds. obsługi rynku nieruchomości w całej Polsce. To również pomoc współpracującego z bankiem konsultanta ds. energii w wypełnianiu wniosku o premię termomodernizacyjną do BGK, sporządzenie audytu energetycznego czy projektu budowlanego.
W ramach projektu wspólnota mieszkaniowa ponosi tylko 10 proc. kosztów wykonania dokumentacji technicznej, a premia termomodernizacyjna, którą wspólnota może, uzyskać wynosi maksymalnie 21 proc. przedsięwzięcia termomodernizacyjnego.

Inwestycje możliwe do objęcia dofinansowaniem:
- termomodernizacja budynku, np. izolacja ścian, dachu, wymiana okien, drzwi,
- modernizacja systemów wentylacji: wymiana całej instalacji,
- modernizacja źródeł ciepła: kotły, pompy ciepła, kolektory słoneczne,
- modernizacja urządzeń pomocniczych: pompy cyrkulacyjne, wentylatory,
- instalacja systemów do zarządzania budynkiem (BMS): systemy automatyki, systemy zarządzania mediami,
- budowa instalacji OZE zintegrowanej z budynkiem: instalacja fotowoltaiczna, turbina wiatrowa pionowa,
- modernizacja klimatyzacji,
- modernizacja oświetlenia.

Zapraszamy do kontaktu:
801 321 123, 22 134 00 00

Wspólnoty mieszkaniowe inwestujące w termomodernizację budynków zyskują u nas dotacje, premie i preferencyjne kredyty.

- **90% dofinansowania** do audytu energetycznego i projektu budowlanego z EBI[1]
- wysokość premii termomodernizacyjnej – nawet do 21% kosztów poniesionych na realizację przedsięwzięcia
- finansowanie na preferencyjnych warunkach
- wsparcie ekspertów i kompleksową obsługę

ELENA
European Local
Energy Assistance

European
Investment
Bank

Tel. 801 380 360
Koszt połączenia wg stawki operatora

BNP PARIBAS

Bank
zmieniającego się
świata

[1] Refundacja dostępna ze środków Europejskiego Banku Inwestycyjnego. Projekt współfinansowany w ramach programu ELENA w oparciu o Program Ramowy Unii Europejskiej Horyzont 2020. Europejski Bank Inwestycyjny i Komisja Europejska, nie ponoszą odpowiedzialności za skutki wykorzystania prezentowanych powyżej treści. Bezzwrotna premia BGK dostępna dla Klientów spełniających określone warunki. Niniejszy materiał nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego. BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 0000011571, posiadający NIP 526-10-08-546 oraz kapitał zakładowy w wysokości 147 418 918 zł, w całości wpłacony.

Po ponad ośmiu miesiącach funkcjonowania w tzw. „nowej normalności" związanej ze stanem epidemii i jego konsekwencjami trendy w organizacji pracy zarządców, które jeszcze niedawno wydawały się nowością, już nimi nie są. Aby wybrać najbardziej optymalne rozwiązania, które pozwolą firmom zarządzającym zbudować trwałe relacje oparte na partnerskim dialogu z właścicielami nieruchomości i zarządami wspólnot, należy zacząć od zrozumienia ich potrzeb, mając również na uwadze, że obecna rzeczywistość wymusza nowe sposoby organizacji pracy.

Jak budować pozytywne relacje?

W pracy ze wspólnotami mieszkaniowymi priorytetem jest wzbudzenie i utrzymanie zaufania właścicieli lokali, aby traktowali zarządcę jako partnera w osiąganiu swoich celów. Dotyczy to w szczególności nowych nieruchomości, na których zarządca często postrzegany jest jako podmiot narzucony przez dewelopera, działający na jego korzyść. Niektóre czynniki wpływające na zaufanie klienta są zależne bezpośrednio od administratora, który opiekuje się nieruchomością i kontaktuje z właścicielami, budując wizerunek firmy.

Niektóre zależą od strategii przyjętej przez samą firmę i jej podejścia do wprowadzania nowoczesnych rozwiązań informatycznych, które porządkują przepływ i archiwizację informacji. Najważniejsza jest jednak ciągła interakcja z właścicielami w długim okresie.

Zdalne wykonywanie obowiązków stało się nieodłącznym elementem codzienności. Praca w ten sposób wymaga natomiast pewnej zmiany myślenia. Wskaźnikiem jej efektywności są przede wszystkim uzyskane rezultaty. Mniejsze znaczenie ma czas pracy. Priorytetowe jest wypracowanie standardów w zespole rozproszonym, które pozwolą na zaangażowanie pracowników i wykonawców usług oraz zachowanie ich potencjału zadaniowego, niezależnie od miejsca wykonywanej pracy. Właściciel nieruchomości musi mieć pewność, że zadania powierzone zarządcy są wykonywane niezależnie od trybu, w jakim zarządca pracuje.

Osobisty kontakt

Kontakt bezpośredni, preferowany przez właścicieli na początkowym etapie budowania relacji z zarządcą, jest w obecnej sytuacji znacznie utrudniony. Możliwość osobistego poznania osoby, która opiekuje się nieruchomością, zadania pytania o podstawowe kwestie organizacyjne związane z zasiedlaniem budynku, zgłoszenia usterki lub awarii jest nadal dla mieszkańców ważna.

Kontakt osobisty bywa też uznawany za kluczowy czynnik w podtrzymywaniu relacji i może być traktowany jako miernik zaangażowania administratora

Fot. Elżbieta Sobólska

w sprawy wspólnoty. W starszych wspólnotach ta bezpośrednia relacja kontynuowana jest często przez zarząd właścicielski, który pełni nierzadko rolę pośrednika w przepływie informacji pomiędzy administratorem a mieszkańcami. Jakie działania podjąć, aby zarządca czy administrator nie kojarzył się wyłącznie z nazwiskiem ze stopki w wiadomościach mailowych? Firmy coraz bardziej aktywnie wykorzystują do tego celu media społecznościowe, prezentując na swoich profilach nie tylko informacje branżowe, ale również profile zawodowe swoich pracowników. Ma to korzystny wpływ na wizerunek firmy i na postrzeganie jej jako bardziej przyjaznej dla klientów, nowoczesnej i otwartej.

Zarządzanie komunikacją

Powyższe działania wpisują się w tezę, że kluczem do zbudowania dobrych relacji z właścicielami, oprócz skutecznego działania w zakresie podstawowych obowiązków wynikających z regulacji prawnych, jest zarządzanie komunikacją i dostępem do informacji

Wysoko konkurencyjny rynek usług zarządzania nieruchomościami wymaga od zarządców nowego podejścia do pracy zespołowej, zdolności gromadzenia w bardzo krótkim czasie danych niezbędnych do podejmowania decyzji i błyskawicznego działania. Równocześnie podstawy tych decyzji powinny być na bieżąco przekazywane właścicielom lokali, dyskutowane oraz opatrywane stosownym komentarzem.

o sposobie i efektach pracy. Na rynku standardem są już platformy internetowe i aplikacje dla mieszkańców umożliwiające przeglądanie i otrzymywanie wszelkiego typu dokumentów za ich pośrednictwem zamiast tradycyjną pocztą. Tego typu rozwiązania to korzyść dla obu stron. Właściciele zyskują praktycznie nieograniczony dostęp do informacji o tym, co się aktualnie dzieje na nieruchomości, i tym samym mają możliwość kontroli działalności administratora. Firma zarządzająca nieruchomością może działać bardziej transparentnie i efektywnie, oferując dzięki temu lepsze warunki cenowe. Przy rosnącej liczbie wspólnot i wzroście zakresu obowiązków zawodowych, realizowanych przez pracowników sprawujących bezpośredni nadzór nad poszczególnymi nieruchomościami, nie ma możliwości prowadzenia działalności wyłącznie lub nawet z przewagą bezpośrednich, osobistych relacji z właścicielami.

Dostęp do dokumentacji

Dodatkowo wraz z nowym, zdalnym modelem pracy pojawiły się wyzwania związane z zapewnieniem stałego dostępu do dokumentów wspólnoty dla pracowników. Wdrożenie narzędzi online do wspólnej pracy nad dokumentami oraz systemu ich elektronicznego obiegu umożliwia pracownikom firmy zarządzającej uzyskanie dostępu do informacji o nieruchomości i sprawne przekazywanie ich właścicielom niezależnie od tego, czy pracują stacjonarnie, czy zdalnie. Przechowywanie dokumentów w chmurze ogranicza konieczność fizycznej obecności pracowników w biurze. Zarządzanie nieruchomościami przy użyciu nowoczesnego oprogramowania to nie tylko wartość dodana, podnosząca atrakcyjność oferty, ale podstawa skutecznego wykonywania obowiązków.

Przeznaczone dla zarządców systemy CRM (Customer Relationship Management) dają możliwość optymalizacji i automatyzacji wielu procesów i zadań związanych z cyklem funkcjonowania wspólnoty, które jeszcze nie tak dawno wykonywane były przez telefon, e-mail czy nawet ręcznie. Za najważniejsze korzyści, jakie płyną z wdrożenia CRM do pracy z wspólnotami, i które dostrzegamy w codziennej pracy, można uznać:

- cyfryzację dokumentów i procesów związanych z kluczowym działaniem wspólnoty (rozrachunki, uchwały, zgłoszenia usterek i awarii itp.),
- możliwość pobierania bezpośrednio z platform internetowych istotnych dokumentów dotyczących wspólnoty, instrukcji użytkowania lokali czy treści uchwał lub regulaminów bez konieczności angażowania administratora,
- odpowiednie profilowanie dostępów, które daje możliwość korzystania przez Zarządy wspólnot z zakładek dedykowanych do pracy z administratorem,
- możliwość zarządzania komunikacją z właścicielami i poprawa jej efektywności,
- możliwość tworzenia ciekawych graficznie komunikatów, dodawanie zdjęć obrazujących efekty pracy zarządcy przez co np. okresowe newslettery zyskują na atrakcyjności,
- satysfakcja mieszkańców z dostępu do nowoczesnych źródeł informacji o nieruchomości, co często przekłada się na postrzeganie również samej nieruchomości jako bardziej atrakcyjnej,
- poprawa efektywności pracy zarządcy, kontrola i obniżenie kosztów pracy,
- działanie bardziej ekologicznie, poprzez rezygnację wydruku zbędnej korespondencji,
- ujednolicenie procesu obsługi mieszkańców dzięki wprowadzeniu spójnego systemu dla wszystkich obsługiwanych nieruchomości,
- łatwiejszy kontakt ze służbami technicznymi poprzez zgłoszenia elektroniczne, również z możliwością dodawania zdjęć, dostęp do informacji o statusie naprawy usterki lub awarii.

Dopełnieniem systemów CRM dla zarządców nieruchomości mieszkaniowych mogą być w przyszłości systemy BMS (Building Management System) stosowane z powodzeniem w zarządzaniu obiektami komercyjnymi, a coraz częściej projektowane na „inteligentnych osiedlach". Sterują one automatyką w budynkach, zapewniając wymianę informacji pomiędzy różnymi systemami, takimi jak centrale wentylacyjne, systemy sterowania komfortem w pomieszczeniach, systemy monitorowania zużycia mediów, sterowania oświetleniem, kontrolą dostępu. Dzięki zastosowaniu tego typu systemu można gromadzić i analizować informacje o działaniu instalacji oraz oszczędnie zarządzać całym obiektem.

Kontakt bezpośredni, preferowany przez właścicieli na początkowym etapie budowania relacji z zarządcą, jest w obecnej sytuacji znacznie utrudniony. Możliwość osobistego poznania osoby, która opiekuje się nieruchomością, zadania pytania o podstawowe kwestie organizacyjne związane z zasiedlaniem budynku, zgłoszenia usterki lub awarii jest nadal dla mieszkańców ważna.

Cyfrowe wsparcie obsługi

W przypadku wspólnot mieszkaniowych najszybciej wdrażane są nadal programy wspomagające procesy związane z ich formalnym funkcjonowaniem. Najlepszym przykładem takiego procesu jest

głosowanie uchwał. Systemy CRM i platformy internetowe dla właścicieli dają możliwość w prosty i szybki sposób oddania głosu pod uchwałami. Rolą zarządcy jest przygotowanie tego procesu poprzez przyjęcie we wspólnotach odpowiednich regulaminów głosowania oraz nadzór nad funkcjonowaniem systemu.

Rok 2021 z dużym prawdopodobieństwem będzie kolejnym, w którym zebrania wspólnot nie będą mogły odbyć się w tradycyjnej formie. Sprawy mające kluczowe znaczenie dla poprawnego działania wspólnot są przedmiotem dyskusji na zebraniach sprawozdawczych. Standarem staje się prowadzenie zebrań online jako formy zapewniającej miejsce do dyskusji nad treścią proponowanych uchwał oraz w sprawach dotyczących bieżącego działania wspólnoty. Mają one jednak szereg ograniczeń, jak choćby brak możliwości zebrania podpisów właścicieli pod listą obecności czy głosowania w czasie rzeczywistym. Działanie w tym zakresie, pomimo ograniczeń, w wielu przypadkach jest sposobem na uniknięcie paraliżu normalnego działania wspólnoty.

O ile dla wspólnot, które funkcjonują już od kilku lat, mają stabilną sytuację finansową i nie wymagają przeprowadzenia pilnych remontów, rok bez tradycyjnych zebrań rodził problemy w ograniczonym stopniu, to w szczególności na nowych wspólnotach, gdzie tegoroczne zebrania sprawozdawcze lub organizacyjne miały być tymi pierwszymi, brak kontaktu osobistego z zarządcą oraz możliwości dyskusji nad pomysłami i wnioskami właścicieli dotyczącymi organizacji nieruchomości stanowiły wyzwanie. Brak możliwości przekazania przez zarządcę wiedzy dotyczącej tego, jak będzie wyglądał pierwszy rok działania nieruchomości, rodził wśród właścicieli dodatkowe pytania i nierzadko frustrację.

Zebrania online

Po dotychczas przeprowadzonych zebraniach online mamy bardzo pozytywną informację zwrotną od właścicieli. Spotkania organizowane przez platformy takie jak Zoom czy Microsoft Teams stały się elementem naszych stałych działań informacyjnych.

Przez ostatnie kilka miesięcy społeczeństwo, mając do czynienia z tego typu platformami w pracy lub przy okazji nauczania zdalnego, dostrzega ich plusy. W związku z tym oczekuje też ich wykorzystania przez zarządcę. W kwestiach dyskusyjnych, w których ważne jest, aby właściciele poznali nawzajem swoje często zupełnie odmienne stanowiska, taka możliwość wymiany zdań jest niezwykle cenna i z powodzeniem może zastąpić praktykowane przez zarządców robocze „spotkania garażowe”.

Powyższe rozwiązania warto uzupełnić o ankiety elektroniczne, które można wykorzystać np. w celu ustalenia ostatecznych treści uchwał lub ustalenia stanowiska właścicieli w sprawie kwestii dotyczących bieżącego funkcjonowania wspólnoty. Spotkania online mogą posłużyć również w pracy z zarządami wspólnot jako szybki sposób komunikacji.

Mailing informacyjny

Technologia wspiera nie tylko procesy decyzyjne. Ważną rolę w pracy zarządcy odgrywają cykliczne mailingi informacyjne, posiadające również walor edukacyjny, ważny zwłaszcza dla osób, które po zakupie pierwszego mieszkania zaczynają funkcjonować we wspólnocie mieszkaniowej i podejmują pierwsze decyzje dotyczące zarządu nieruchomością wspólną. Świadomość właścicieli w zakresie stopnia skomplikowania pracy i odpowiedzialności zarządcy i zarządów wspólnot podnosi poziomy dyskusji na zebraniach sprawozdawczych, a na co dzień wpływa m.in. na jakość informacji wymienianych na wewnętrznych forach dyskusyjnych dostępnych na platformach internetowych dla wspólnot. Do tego celu zarządy wspólnot lub zaangażowane grupy mieszkańców wykorzystują również popularne portale społecznościowe, jak np. Facebook, na których tworzą się relacje sąsiedzkie. Właściciele, przyzwyczajeni do wymiany informacji pomiędzy sobą, praktycznie w czasie rzeczywistym stawiają takie same wymagania administratorom oraz pracownikom serwisów technicznych. Odpowiadanie na zgłoszenia bez zbędnej zwłoki zdecydowanie podnosi notowania zarządcy u właścicieli lokali i jest podstawą dobrych relacji, nawet przy zastąpieniu kontaktu osobistego przez krótkie komunikaty mailowe z informacją zwrotną.

Często do konfliktów na linii administrator – mieszkańcy dochodzi ze względu na zaburzony przepływ informacji oraz opieszałość w przekazywaniu danych właścicielom lokali. Platformy online dla mieszkańców, które przejmują rolę dostępnego całodobowo archiwum informacji dotyczących nieruchomości, mogą znacząco odciążyć zarządcę w tym zakresie.

Wysoko konkurencyjny rynek usług zarządzania nieruchomościami wymaga od zarządców nowego podejścia do pracy zespołowej, zdolności gromadzenia w bardzo krótkim czasie danych niezbędnych do podejmowania decyzji i błyskawicznego działania. Równocześnie podstawy tych decyzji powinny być na bieżąco przekazywane właścicielom lokali, dyskutowane oraz opatrywane stosownym komentarzem. Jest to podstawa do budowania relacji opartej na zaufaniu pomiędzy stronami. Pozostaje tylko zrozumieć i polubić technologie, przyjąć za pewnik nieuchronność zmian i nieustannie działać w taki sposób, aby w każdym momencie być gotowym na wdrażanie nowych rozwiązań. ■

Agata Sołtysik
Dyrektor ds. Zarządzania Nieruchomościami
Integrum Management Sp. z o.o.

POLSKA KANCELARIA BROKERSKA®

Zawsze po Twojej stronie

#SZCZĘŚCIE

#SZYBKO

#W ZDROWIU

#LEPIEJ

#RAZEM

#PROSTO DO CELU

PRZEJDŹ LABIRYNT

ZAWSZE PO TWOJEJ STRONIE

ZESKANUJ KOD QR TELEFONEM
I OTRZYMAJ ŚWIĄTECZNY PREZENT

WWW.PKBROKER.PL

Wspólnota wybiera dźwig osobowy

W procesie wyboru dźwigu osobowego największe znaczenie ma dokładne określenie warunków jego pracy i potrzeb użytkowników. Fachowe dobranie parametrów technicznych i jakości podzespołów umożliwi jak najmniej awaryjne funkcjonowanie dźwigu oraz zapewni optymalizację kosztów zakupu i eksploatacji.

Fot. Elżbieta Sobólska

W publicznych przetargach powszechnie spotyka się cenę jako najważniejsze kryterium oceny ofert. Takie same kryteria stosują firmy budowlane poszukujące dostawców dźwigów. Koszty są niewątpliwie kluczowe, jednak przy liczeniu należy wziąć pod uwagę nie tylko koszty zakupu i montażu dźwigu, ale i koszty ponoszone w czasie jego eksploatacji.

Całkowity koszt inwestycji obejmuje:
- koszty projektu,
- wykonanie szybu i, jeżeli potrzeba, maszynowni oraz doprowadzenie instalacji elektrycznej,
- dostawę dźwigu i jego montaż.

Koszty eksploatacyjne ponoszone przez cały czas użytkowania dźwigu to:
- koszty konserwacji,
- koszty zużycia energii elektrycznej przez dźwig,
- koszty materiałów i części zamiennych, zależne od trwałości (jakości) zespołów.

Wybierając dźwig, warto także zwrócić uwagę na:
- koszty utylizacji, o których nie zawsze wspominają dostawcy dźwigów,
- podaną trwałość poszczególnych elementów i podzespołów oferowanego dźwigu.

Rachunek kosztów eksploatacji

Należy zaznaczyć, że w rachunku kosztów eksploatacji trzeba wziąć pod uwagę techniczny okres życia dźwigu, szacowany na co najmniej 20 lat. Przy tym okresie koszty dostawy i montażu (a tylko one są najczęściej brane pod uwagę przy zakupie) wynoszą ok. 25–30 proc. kosztów całkowitych. Może okazać się, że „tani i nowoczesny" dźwig bez maszynowni, ze względu na wysokie koszty konserwacji i części zamiennych, już po kilku latach eksploatacji będzie droższy od standardowego dźwigu z maszynownią.

Porównując koszty dźwigu u różnych dostawców, warto brać pod uwagę ten sam standard wykonania i jakości (w tym trwałości) zastosowanych zespołów. Trzeba pamiętać, że np. drzwi automatyczne (ok. 80 proc. awarii dźwigów to awarie dotyczące drzwi) o tych samych wymiarach i liczbie skrzydeł produkowane są w różnych odmianach – inne przeznaczone są do budynków mieszkalnych, inne do budynków biurowych, inne dla szpitali lub przemysłu. Różnią się rozwiązaniami technicznymi (konstrukcją skrzydeł, rodzajem prowadnic, wielkością i budową rolek, mocą napędu, materiałem i budową progów itp.) niewidocznymi dla użytkownika. Często zdarza się, że typowy dźwig przeznaczony do budynku mieszkalnego (tani) zostaje zamontowany do budynku użyteczności publicznej. Po dwóch, trzech latach, z reguły po wygaśnięciu gwarancji, zaczynają pojawiać się usterki spowodowane niewłaściwymi dla danego urządzenia warunkami eksploatacji.

Wydajność

O wydajności dźwigów w budynku decyduje: wielkość kabin (udźwig), prędkość jazdy oraz liczba zainstalowanych urządzeń. Wydajność dźwigów to zdolność przewozowa definiowana jako procent użytkowników budynku, których dźwig lub grupa dźwigów może przetransportować w danym czasie. W praktyce przyjmuje się tzw. wydajność pięciominutową, która powinna wynosić dla:
- budynków biurowych 10–20 proc.,
- hoteli 10–15 proc.,
- apartamentowców 5–10 proc.

O jakości obsługi pasażerów decyduje czas oczekiwania na przystanku podstawowym i czas przejazdu między skrajnymi przystankami. Przy planowaniu i doborze dźwigów do budynków mieszkalnych przydatna jest norma PN-ISO 4190-6:1997 „Dźwigi osobowe instalowane w budynkach mieszkalnych – Planowanie i dobór", która wyróżnia trzy standardy budynków, różniące się czasem oczekiwania: 60, 80, 100 s, czyli luksusowy, normalny i ekonomiczny. W praktyce w budynkach mieszkalnych dąży się do czasów oczekiwania 30–50 s, a dla budynków biurowych 10–15 s.

Powszechnie oferowana prędkość dźwigu 1 m/s przy 2–3 przystankach (reklamowana jako zaleta) nie ma ekonomicznego i użytkowego uzasadnienia, a wynika najczęściej ze zunifikowanych sterowań i układów napędowych z wciągarkami. Jeżeli pojedynczy dźwig nie zapewnia żądanej wydajności, zazwyczaj nie jest wskazane powiększanie kabiny i udźwigu (powyżej 1000 kg), ale zastosowanie kolejnego lub kilku dźwigów pracujących w grupie, usytuowanych obok siebie.

Energochłonność

Dźwig jest maszyną o pracy przerywanej, w której zużycie energii zależy od wielu czynników, takich jak: intensywność użytkowania (liczba startów na dobę), udźwig i średnie wypełnienie kabiny, przeciętny czas jazdy (i postoju) będący funkcją m.in. wysokości podnoszenia i prędkości, oraz przede wszystkim od zastosowanych rozwiązań technicznych napędu, sterowania i wyposażenia.

Energię konsumuje wciągarka (w dźwigach hydraulicznych silnik z pompą), falownik, sterowanie, napęd drzwi, oświetlenie kabiny, wentylacja kabiny (czasem klimatyzacja), zasilanie awaryjne. Bardzo ważny jest podział na energię zużywaną w czasie jazdy (dźwig jeździ zazwyczaj 0,5–6 godz. na dobę) i w czasie postoju, czyli gotowości (standby), który wynosi zazwyczaj 18–23,5 godz. na dobę.

Okazuje się, że w wielu przypadkach zużycie dobowe energii w trakcie postoju jest wyższe niż w czasie jazdy dźwigów o małym natężeniu ruchu. Generalnie dobowe zużycie energii jest wyższe w dźwigach z falownikami i najbardziej zaawansowanymi wciągarkami bezreduktorowymi niż w dźwigach z wciągarkami tradycyjnymi. Ponieważ od stosowania falowników, ze względu na dokładność zatrzymania i komfort jazdy, nie ma odwrotu, oszczędności należy szukać w oświetleniu kabiny i szybu, ograniczeniu prądu spoczynkowego aparatury sterowej oraz odzy-

skiwaniu energii. Kiedy kabina dźwigu elektrycznego jedzie w dół, a masa jej obciążenia, czyli kabiny z ładunkiem, jest większa niż masa przeciwwagi, silnik hamuje. Podobnie jest wtedy, gdy pusta kabina przemieszcza się w górę.
Niekiedy, aby odzyskać energię, która w takich sytuacjach tracona jest na ciepło wydzielane do otoczenia, instaluje się specjalne układy zwrotu energii. Systemy te powodują, że prąd generowany przez napęd windy jest odsyłany do sieci elektrycznej budynku, a następnie wykorzystywany na bieżące potrzeby, np. zasila pompy cyrkulacyjne, wentylacje czy oświetlenie klatki schodowej. Jeśli właściciel nieruchomości lub jej zarządca chce zastosować system odzysku energii, musi pamiętać, że technologia ta sprawdza się jedynie w budynkach o dużym natężeniu ruchu oraz w dźwigach o udźwigu powyżej 600 kg.
Zastosowanie układu zwrotu energii jest opłacalne pod warunkiem, że system będzie zasilał sieć elektryczną budynku, a nie akumulatory, które są wykorzystywane tylko w przypadku awarii zasilania. Dodatkowo aparatury sterowe wyłączają zasilanie dźwigu na postoju po upływie 10 minut bez rozkazu jazdy. W czasie postoju dźwigu przy wyłączonym zasilaniu sterowanie nie pobiera z sieci i nie generuje żadnej energii czynnej i biernej. Potwierdza to piętrowskazywacz zainstalowany na podstawowym przystanku, wyświetlając napis „Dźwig czuwa bez poboru energii". Takie rozwiązanie znacząco przyczynia się do bieżącej kontroli oszczędzania energii i znacznie obniża koszty ponoszone przez właściciela dźwigu. Przy wyborze dostawcy należy zachować duży rozsądek, ponieważ faktyczna różnica zużycia energii pomiędzy dźwigami klasy A i B jest znikoma. Warto też pamiętać, że zespół napędowy dźwigu o nieco wyższej mocy, niż oczekiwana, w praktyce wykazuje się dłuższą żywotnością ze względu na konstrukcję mechaniczną i zapas mocy elektrycznej.

Odporność na wandalizm

Zgodnie z normą PN-EN 81-71+AC:2019-04 „Przepisy bezpieczeństwa dotyczące budowy i instalowania dźwigów – Szczególne zastosowania dźwigów osobowych i dźwigów towarowo-osobowych – Część 71: Dźwigi odporne na wandalizm" kabiny dźwigów łącznie z wyposażeniem, drzwi i elementy sterowania dostępne dla użytkowników powinny być wykonane w taki sposób, aby uniemożliwić ich uszkodzenie przy pomocy prostych środków. Podobnym problemem jest zapewnienie odporności powierzchni ścian kabin i drzwi na wytarcie, zarysowanie i tym podobne zużycie. Najprostszym rozwiązaniem jest zastosowanie stali nierdzewnej na ściany kabiny oraz na drzwi kabinowe i przystankowe na przystanku najczęściej używanym.

Wymagania akustyczne

Dopuszczalne wartości poziomu dźwięku w pomieszczeniach oraz w maszynowni dźwigu i wymagania ogólne dotyczące ochrony przed hałasem określają obowiązujące normy PN-B-02151-2:2018-01 „Akustyka budowlana – Ochrona przed hałasem w budynkach – Część 2: Wymagania dotyczące dopuszczalnego poziomu dźwięku w pomieszczeniach".
Przy poprawnie dobranym zespole zasilającym i przewodach oraz właściwie wykonanej maszynowni normę spełnia praktycznie każdy dźwig hydrauliczny, gdyż siłowniki pracują cicho. Źródłem hałasu mogą być wówczas drzwi.
Sytuacja z dźwigami elektrycznymi jest bardzo zróżnicowana. Pierwszym problemem jest ograniczenie poziomu hałasu u źródła, czyli jakość wciągarki (silnika i hamulców) i szafy sterowej (styczniki) oraz drzwi, drugim – absorbowanie i fonoizolacja, czyli ograniczenie rozchodzenia się dźwięków drogą powietrzną, trzecim – wibroizolacja i dylatacja, czyli ograniczenie rozchodzenia się dźwięków drogą materiałową. Duża część zamontowanych dźwigów nie spełnia wymagań ze względu na jakość zespołów, rozwiązania projektowe i konstrukcyjne. Dotyczy to także dźwigów z wciągarkami bezreduktorowymi umieszczanymi zarówno w maszynowni, jak i w nadszybiu (dźwigi bez maszynowni).

Dźwig elektryczny czy hydrauliczny

Nowoczesne rozwiązania napędów hydraulicznych, m.in. przez zastosowanie zaworów proporcjonalnych i niskie zużycie energii w czasie postoju, spowodowały, że dźwigi hydrauliczne w pewnych warunkach są niewiele bardziej energochłonne od elektrycznych. Opłaca się je stosować do 2–4 przystanków przy udźwigu od 1000 kg, również ze względu na zbliżoną lub niższą cenę dostawy, montażu (ok. 25 proc.) i serwisu.
Dźwigi hydrauliczne mają dodatkowe zalety w użytkowaniu:

- łatwy dostęp do zespołu zasilającego i sterującego, również do obsługi w czasie pracy dźwigu,
- proste i szybkie uwalnianie pasażerów, w szczególności przy zaniku napięcia (ręczne opuszczanie kabiny przez przyciśnięcie przycisku na bloku zaworowym),
- wysokie walory akustyczne i łatwiejsze odizolowanie całego zespołu od pomieszczeń użytkowych w budynku.

Przy większych udźwigach i liczbie przystanków korzyści mogą wystąpić dzięki lepszemu wykorzystaniu przekroju szybu (większa kabina, zwłaszcza przy napędzie centralnym) oraz ze względów estetycznych. Atutem jest duża swoboda w lokalizacji maszynowni.
Przekonanie, że dźwigi hydrauliczne są nieekologiczne, nie jest prawdziwe. Warunki produkcji tych dźwigów nie odbiegają od standardów w przemyśle maszynowym, a trwałość jest taka sama, jak dźwigów elektrycznych. ■

Robert Fabiański
Departament Techniki
Urząd Dozoru Technicznego

Jak skutecznie wyczyścić elewacje?

Elewacje pokryte brudem to zmora wspólnot mieszkaniowych. Nie tylko wpływają na obniżenie atrakcyjności budynku, ale mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia mieszkańców. Jakie metody zastosować, by skutecznie usunąć zabrudzenia?

Każda z technologii w mniejszym lub w większym stopniu narusza strukturę elewacji. Prawie wszystkie tworzą mikropękniecia lub wbijają mikroorganizmy w strukturę elewacji, nie rozwiązujac problemu. Konsekwecją tego są (oprócz ponownego zazielenienia się ścian) popękane i kruszące się ściany.
Wspólnoty błędnie utożsamiają poziom zabrudzeń z wiekiem elewacji, nie wiedząc, że proces jej niszczenia w dużej mierze uzależniony jest od metody, jaką ściana była czyszczona. Często dochodzi do sytuacji, w której wspólnota, chcąc zaoszczędzić, decyduje się na wybór tańszej i nierzadko gorszej metody.

Ubytki w ścianie

Taki sposób postępowania może okazać się zgubny, ponieważ w elewacji mogą pojawić się ubytki wymagające uzupełnienia. W najgorszym przypadku trzeba położyć ponownie elewację.
Nie jest to oczywiście reguła. Solidna elewacja eliminuje problem wystąpienia mikropęknięć, nie jest jednak w stanie uchronić się przed zwiększeniem chropowatości wynikającym z metody czyszczenia wysokim ciśnieniem wody lub piasku czy bardzo niską temperaturą stosowaną w przypadku tzw. suchego lodu.

Zniszczone, chropowate elewacje

Aby dobrze zrozumieć zagadnienie, warto wyobrazić sobie pustynię – gładką, pofalowaną, jednolitą. Można porównać ją do elewacji budynku – brudnej, ale jednolitej. Co się stanie, gdy przez pustynię przejdzie deszcze meteorytów? Na tej gładkiej i jednolitej powierzchni powstaną niezliczone ilości mikrokraterów.
Mycie inwazyjne wodą czy piaskiem pod ciśnieniem można porównać do deszczu meteorytów. Niszczy ono elewację, zwiększając jej chropowatość. Na ścianie pojawiają się niezliczone ilości mikrokraterów, które ułatwiają i przyspieszają ponowne zasiedlenie ścian przez mikroorganizmy (algi, mchy, glony) latające w powietrzu. Stąd, dopóki elewacja nie zostanie umyta pierwszy raz, proces jej brudzenia trwa długo.

Niskociśnieniowa technologia

Rozwiązaniem problemu jest niskociśnieniowa technologia czyszczenia, bazująca na preparatach likwidujących wszystkie mikroorganizmy. Eliminuje ona źródło problemu – korzenie trzymające cały nalot na ścianach, który widoczny jest w postaci wykwitów.
W momencie zmiękczenia korzenia i odspojenia źródła nie potrzeba ciśnienia do ścięcia nalotu. Wystarczy bieżąca woda w celu opłukania ściany z brudu i nalotu.

Dogłębnie oczyszczoną elewację należy zabezpieczyć specjalnym preparatem. Preparat stworzy naturalną ochronę i wyeliminuje mikroorganizmy. Pozwoli to na utrzymanie czystości elewacji na długie lata. Warto podkreślić, że koszt zastosowania opisanej metody jest taki sam, jak przy myciu ścian metodami inwazyjnymi.

Bartłomiej Stanowski
www.czyscimy-elewacje.pl
biuro@czyscimy-elewacje.pl
+48 730 692 010

RODO a dostęp do dokumentacji wspólnoty

Zasłanianie się przez zarząd lub zarządcę ochroną danych osobowych przy odmowie udostępnienia właścicielowi lokalu (lub jego pełnomocnikowi) dokumentów wspólnoty jest łamaniem prawa. Jakie prawa przysługują właścicielowi lokalu, który chce zapoznać się z dokumentacją wspólnoty?

Prawa dostępu właściciela lokalu do dokumentów wspólnoty, jak również ewentualnego ograniczenia takiego dostępu dotyczy przepisów RODO oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000 ze zm.; dalej: uodo). W doktrynie i orzecznictwie zgodnie przyjmuje się, że prawo dostępu do dokumentacji wspólnoty dla każdego jej członka wynika bezpośrednio z art. 27 zd. 1 ustawy z 24 czerwca 1994 r. o własności lokali (Dz.U. 1994 nr 85 poz. 388 ze zm., dalej: uwl), zgodnie z którym każdy właściciel lokalu ma prawo i obowiązek współdziałania w zarządzie nieruchomością wspólną, oraz art. 29 ust. 3 uwl stanowiącego, że prawo kontroli działalności zarządu służy każdemu właścicielowi lokalu.

Małe wspólnoty

Dla małych wspólnot analogiczne uprawnienia statuuje art. 200 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm. dalej: kc), z którego wynika, że każdy ze współwłaścicieli jest obowiązany do współdziałania w zarządzie rzeczą wspólną. Można jednak wskazać cały szereg innych postanowień uwl, z których również wynika (bezpośrednio lub pośrednio) konieczność takiego dostępu. Wymieńmy tu np. art. 16 ust. 1 uwl mówiący o przymusowej licytacji lokalu, ale art. 17 uwl, zgodnie z którym za zobowiązania dotyczące nieruchomości wspólnej odpowiada wspólnota mieszkaniowa bez ograniczeń, a każdy właściciel lokalu – w części odpowiadającej jego udziałowi w tej nieruchomości.

Świadoma i kierująca się merytorycznymi przesłankami realizacja przez członków wspólnoty uprawnień zapisanych w powyższych regulacjach wymaga nieskrępowanego dostępu do dokumentacji wspólnoty (wyrok Sądu Apelacyjnego w Szczecinie z 30 grudnia 2015 r., sygn. akt I ACa 706/15). Również zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z 15 października 2019 r., sygn. akt I OSK 2148/17, właściciele lokali mają prawo wglądu do dokumentacji wspólnoty, a przepisy RODO nie blokują tego uprawnienia.

Zasłanianie się przez zarząd lub zarządcę ochroną danych osobowych przy generalnej odmowie udostępnienia właścicielowi lokalu (lub jego pełnomocnikowi) dokumentów wspólnoty jest łamaniem prawa. Prawo dostępu do tych informacji, w tym również do danych osobowych współwłaścicieli, wynika bezpośrednio ze stosunku współwłasności, a nie tylko z pełnionej funkcji np. z faktu bycia członkiem zarządu. Odmowa dostępu do dokumentacji wspólnoty może więc stanowić uzasadnienie odwołania zarządu lub zarządcy albo wnioskowania do sądu o powołanie zarządcy przymusowego. Właściciel może także sądownie dochodzić nakazania udostępnienia mu dokumentów wspólnoty (wyroki Sądu Apelacyjnego w Szczecinie: z 26 września 2013 r., sygn. akt I ACa 355/13, oraz z 24 maja 2016 r., sygn. akt I ACa 99/16).

Wspólnota administratorem danych

Należy zauważyć, że zgodnie z judykaturą (wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z 15 października 2019 r., sygn. akt I OSK 2148/17) i linią decyzyjną Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO), a wcześniej Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (np. decyzja z 28 czerwca 2013 r., znak DOLiS/DEC-695/13/40985, decyzja z 17 maja 2019 r., znak ZSPU.440.156.2019) administratorem danych członków wspólnoty mieszkaniowej, czyli podmiotem decydującym o celach i sposobach przetwarzania danych osobowych (art. 4 pkt 7 RODO), jest wspólnota, nie zaś jej zarząd lub zarządca. Zarząd nie może być takim administratorem, ponieważ nie ma on podmiotowości odrębnej od wspólnoty, w imieniu i na rzecz której działa, a jego działania i decyzje są w istocie działaniami i decyzjami samej wspólnoty (wyrok Sądu Okręgowego w Słupsku z 9 maja 2016 r., sygn. akt IV Ca 147/16).

Z kolei zarządca jest osobą od wspólnoty odrębną i działa w jej imieniu, a reprezentacja wspólnoty wymaga umocowania w umowie o określeniu sposobu zarządu nieruchomością wspólną bądź w uchwale o zmianie tej umowy (art. 18 uwl). W związku z tym zarządca może przetwarzać dane osobowe właścicieli lokali tylko na podstawie zawartej ze wspólnotą umowy powierzenia przetwarzania tych danych. Jest on zatem, zgodnie z art. 4 pkt 8 RODO, nie administratorem danych osobowych, a podmiotem prze-

twarzającym te dane na zlecenie, czyli procesorem (decyzja PUODO z 17 maja 2019 r., znak ZSPU.440.156.2019). Takim procesorem jest również administrator nieruchomości wspólnej. Zgodnie z art. 29 RODO podmiot przetwarzający oraz każda osoba działająca z upoważnienia administratora danych lub procesora i mająca dostęp do danych osobowych przetwarzają je wyłącznie na polecenie administratora. W związku z powyższym procesor (zarządca, administrator nieruchomości) nie ma prawa ukrywać danych osobowych przed ich administratorem, którym jest wspólnota, czyli ogół właścicieli lokali (art. 6 zd. 1 uwl).

Żądanie kopii dokumentów

Właściciel lokalu oprócz wglądu może też żądać kopii dokumentów. Jest to całkowicie zrozumiałe, gdyż trudno sobie wyobrazić, aby ktoś zapamiętał szczegółowo wszystkie interesujące go informacje zawarte w licznych dokumentach.

Obowiązkiem zarządu/zarządcy jest umożliwienie członkom wspólnoty sprawowanie kontroli działalności zarządu i to właściciel lokalu powinien decydować, czy w tym celu wystarczy mu pokazanie dokumentów, wykonanie kserokopii, umożliwienie wykonanie ich zdjęcia czy też zeskanowania. Tak więc uniemożliwienie właścicielowi lokalu przez zarząd lub zarządcę możliwości sporządzenia kopii dokumentów również jest naruszeniem prawa i nie znajduje podstawy w RODO ani uodo.

Podstawa prawna

Kolejnym argumentem, który można tu podnieść, jest podstawa prawna do przetwarzania danych osobowych, a więc również dostępu do nich. W odniesieniu do wspólnoty taką podstawą jest wynikający z uwl, kc, a także niektórych innych aktów (np. prawa budowlanego) obowiązek prawny ciążący na administratorze danych (motyw 40, 45, art. 6 ust. 1 lit. c RODO). W określonych przypadkach taką podstawą może być dodatkowo przetwarzanie danych w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora danych (motyw 47 i art. 6 ust. 1 lit. f RODO), a także przetwarzanie danych w celu dochodzenia lub obrony roszczeń (motyw 52, art. 9 ust. 2 lit. f, art. 17 ust. 3 lit. e RODO).

Nie można ograniczać wspólnocie, a tym samym właścicielom lokali, którzy tę wspólnotę tworzą, dostępu do danych, których przetwarzanie jest niezbędne dla zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa. Przepisy te każdemu właścicielowi dają prawo współdziałania w zarządzie nieruchomością wspólną i kontroli zarządu/zarządcy, w tym dostępu do dokumentów wspólnoty, a zatem i do danych osobowych w nich zawartych. W innym wypadku realizacja powyższych uprawnień nie byłaby możliwa lub byłaby tylko iluzoryczna.

Wyjątki od reguły

Od powyższej generalnej zasady są jednak pewne wyjątki. I tak – nie jest dopuszczalne udostępnienie współwłaścicielom danych, których przetwarzanie nie jest niezbędne do współdziałania w zarządzie nieruchomością wspólną oraz do sprawowania kontroli działalności zarządu lub zarządcy, co znajduje uzasadnienie ze względu na tzw. zasadę adekwatności przetwarzania danych osobowych.

Odmowa dostępu do dokumentacji wspólnoty może stanowić uzasadnienie odwołania zarządu lub zarządcy albo wnioskowania do sądu o powołanie zarządcy przymusowego. Właściciel może także sądownie dochodzić nakazania udostępnienia mu dokumentów wspólnoty.

Fot. Pixabay

Zasada ta oznacza, że przetwarzanie danych (a więc również ich udostępnianie) powinno odbywać się wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celu danego przetwarzania (art. 5 ust. 1 lit. c RODO). Przetwarzanie niezbędne, rozumiane w kontekście przepisów chroniących dane osobowe, to czynności koniecznie potrzebne dla osiągnięcia wskazanych celów. Zakres danych i informacji udostępnianych współwłaścicielom powinien być adekwatny do ich potrzeb związanych ze zgodnym z prawem celem udostępnienia (wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z 22 marca 2017 r., sygn. akt I SA/Wa 900/16).

Nie należy udostępniać informacji o liczbie osób zamieszkujących dany lokal czy łączących ich relacjach, jak również o zużyciu mediów lokalowych, jeśli na koncie lokalu nie ma zadłużenia z tym związanego, ponieważ w takim przypadku kwestie te nie mają żadnego wpływu na zarząd nieruchomością wspólną.

Powyższe ograniczenie nie może być podstawą do generalnej odmowy udostępnienia dokumentów wspólnoty, co niestety często się zdarza. W wielu wspólnotach zarządy lub zarządcy, odmawiając właścicielom dostępu do danych, powołują się na zasady adekwatności, minimalizmu i ograniczenia (motyw 39, art. 5 ust. 1 lit. c RODO), zgodnie z którymi nie można żądać danych na wyrost. Należy jednak pamiętać, że zasady te będą miały zastosowanie do analizowanego zagadnienia tylko w szczególnych przypadkach, jeśli żądanie udostępnienia danych będzie ewidentnie nie związane z zarządem nieruchomością wspólną czy wykonywaniem funkcji kontrolnych.

Nie należy udostępniać informacji o liczbie osób zamieszkujących dany lokal czy łączących ich relacjach, jak również o zużyciu mediów lokalowych, jeśli na koncie lokalu nie ma zadłużenia z tym związanego, ponieważ w takim przypadku kwestie te nie mają żadnego wpływu na zarząd nieruchomością wspólną. Jeśli jednak właściciel lokalu zalega z opłatami za media lokalowe rozliczane za pośrednictwem wspólnoty, to pozostali właściciele mają pełne prawo do informacji o stanie zadłużenia i zużyciu tych mediów, to oni de facto pokrywają te koszty za dłużnika. Zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO żądać danych mogą osoby, które mają w tym „prawnie uzasadniony interes", a tu mamy do czynienia wręcz z „interesem prawnym".

Zasada minimalizmu

Czy zasada minimalizmu może uzasadniać odmowę udostępnienia informacji o tym, jak na daną uchwałę głosowali poszczególni właściciele? Zdecydowanie nie. Przysługujące każdemu właścicielowi prawo do zaskarżenia uchwały (art. 25 uwl), a także prawo kontroli działań zarządu (art. 29 ust. 3 uwl) wymaga wiedzy na temat tego, czy uchwała w ogóle została podjęta, a więc czy głosy pod nią zostały należycie policzone, czy głosowały wyłącznie osoby do tego uprawnione (właściciele lokali, a nie np. członkowie ich rodzin czy najemcy lokali). W żaden sposób nie da się ustalić powyższych faktów bez dostępu do informacji na temat tego, jak konkretni właściciele głosowali, a to, że niektórzy członkowie wspólnoty chcieliby utrzymać swoje głosy w tajemnicy, nie może mieć znaczenia wobec nadrzędnych regulacji ustawowych. Należy pamiętać, że członkostwo we wspólnocie mieszkaniowej wynika z prawa własności lokalu, a z tym z kolei związany jest przymusowy udział we współwłasności nieruchomości wspólnej, za którym idą nie tylko prawa i korzysci, ale również obowiązki i – niekiedy – uciążliwości, takie jak choćby to, że nasze, wyrażone poprzez dodatnie takiego, a nie innego głosu na uchwałę, stanowisko w określonej kwestii musi być znane pozostałym współwłaścicielom.

Inne przypadki

Są też inne przypadki szczególne. Na przykład zgodnie z decyzją PUODO nr ZSPU.440.131.2019 z 16 kwietnia 2019 r. udostępnienie dokumentów związanych z przetwarzaniem danych osobowych, takich jak polityka bezpieczeństwa, polityka zarządzania kopiami zapasowymi, instrukcja zarządzania systemem informatycznym czy systemem monitoringu wiąże się z ujawnieniem stosowanych zabezpieczeń danych osobowych, które może mieć wpływ na skuteczność ochrony tych danych. Dokumentację tego typu należy traktować jako dokumenty poufne, udostępniane jedynie ograniczonemu kręgowi osób, a konkretnie tylko tym osobom, którym są one niezbędne w związku z ich obowiązkami służbowymi i powierzonymi zadaniami, i tylko tym podmiotom zewnętrznym, które wykażą, że na mocy przepisów prawa są uprawnione do ich uzyskania.

Istotny kontekst

Jednocześnie należy też mieć na uwadze, że uprawnienia kontrolne wynikające z uwl trzeba interpretować, uwzględniając kontekst całości ustawy. Ogólne prawo właścicieli do kontroli działania zarządu nie formułuje zasad innego prowadzenia kontroli, niż poprzez wspólne działania właścicieli (art. 27 uwl), takie jak uregulowane w przepisach art. 30 ust. 2 pkt 3 uwl, art. 18 ust. 1 i 2a uwl, art. 20 ust. 2 uwl, art. 26 ust. 1 uwl i innych. W związku z tym wykorzystywanie czynności kontroli przez właściciela lokalu, ukierunkowane na osiągnięcie jego osobistego interesu, nie zawsze będzie miało przełożenie na dobro wspólnoty i może stanowić nadużycie prawa.

Wykonanie prawa musi pozostawać w odpowiedniej proporcji do rzeczywistego i zgodnego z celami ustanowienia tego prawa interesu nie tylko jednego z właścicieli, ale przede wszystkim całej wspólnoty. Jest to tzw. zasada lojalności, którą sformułował Sąd Apelacyjny w Szczecinie w uzasadnieniu wyroku z 24 maja 2016 r., sygn. akt I ACa 99/16. Taka sytuacja została również przewidziana w art. 12 ust. 5 zd. 2 RODO, zgodnie z którym, jeżeli żądania osoby, której dane dotyczą, są ewidentnie nieuzasadnione lub nadmierne, w szczególności ze względu na swój ustawiczny charakter, administrator danych osobowych może pobrać rozsądną opłatę, uwzględniając administracyjne koszty udzielenia informacji, prowadzenia komunikacji lub podjęcia żądanych działań albo nawet odmówić podjęcia działań w związku z tym żądaniem.

Zgodnie z decyzją PUODO nr ZSPU.440.489.2018 z 10 kwietnia 2019 r. na gruncie przepisów o ochronie danych osobowych osoba fizyczna może żądać od administratora jej danych wyłącznie wglądu w jej dane osobowe, a nie domagać się wglądu do wszelkiej dokumentacji znajdującej się w dyspozycji podmiotu. ■

Piotr Brogowski

fot. Elżbieta Sobólska

Selektywna zbiórka odpadów w praktyce

Obowiązek segregacji odpadów dotyczy nieruchomości zabudowanych budynkami wielolokalowymi. Zarządcy od dłuższego czasu starają się edukować właścicieli i mieszkańców, jak właściwie dzielić śmieci, aby uniknąć podwyższonych opłat. Mimo tego we wspólnotach często nie osiąga się wymaganego poziomu segregacji. Czy da się uniknąć zbiorowej odpowiedzialności za nieprzestrzeganie przepisów?

W artykule 5 ust. 1 pkt 3 ustawy z 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz.U. z 1996 r. nr 132 poz. 622 ze zm., dalej: ucpg) jednoznacznie przesądzono, że właściciele nieruchomości zapewniają utrzymanie czystości i porządku przez zbieranie w sposób selektywny powstałych na terenie nieruchomości odpadów komunalnych zgodnie z wymaganiami określonymi w regulaminie oraz sposobem określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 4a ust. 1 ucpg.

Jak pokazuje praktyka, to właśnie zarządcy budynków wielorodzinnych stanęli przed największym wyzwaniem. Po pierwsze, zarządcy musieli zadbać o wygospodarowanie odpowiedniego miejsca na ulokowanie pojemników do selektywnej zbiórki, o ile wcześniej takowych nie było. Po drugie, wielu zarządców zdecydowało się na przeprowadzenie wśród mieszkańców kampanii edukacyjnej mającej na celu uświadamianie, jak ważna jest selektywna zbiórka – nie tylko w kontekście troski o środowisko, ale również o własne portfele. Ustawodawca postanowił bowiem, że brak segregacji będzie uprawniał do zastosowania stawki opłaty podwyższonej.

Podwyższona opłata

Na wstępie należy zauważyć, że możliwość nakładania wyższych opłat za brak selektywnej zbiórki odpadów nie jest czymś zupełnie nowym. Na gruncie poprzednio obowiązujących przepisów dopuszczalne było zadeklarowanie z góry braku selektywnej zbiórki odpadów, lecz wielu mieszkańców budynków wielorodzinnych – ze względu na niższe opłaty – składało oświadczenie o woli segregowania odpadów. Zarządcy, działający w imieniu wspólnot mieszkaniowych, na podstawie złożonych oświadczeń mieszkańców składali deklaracje ze wskazaniem na selektywną zbiórkę odpadów bądź też składali deklaracje mieszane. Mimo tego we wspólnotach mieszkaniowych często nie osiągano wymaganego poziomu segregacji odpadów.

Z kolei podmioty odbierające odpady, działając na podstawie uchylonego już art. 9f ucpg., zawiadamiały o braku selektywnego zbierania odpadów, co następnie prowadziło do powzięcia przez organy „uzasadnionych wątpliwości" i umożliwiało uruchomienie postępowania zmierzającego do oceny tego, czy mieszkańcy faktycznie realizują zbiórkę o odpadów w sposób selektywny, jak pierwotnie deklarowali.

Podstawę do wszczęcia postępowania stanowił art. 60 ust. 1 ucpg, obowiązujący zresztą do tej pory, który uprawnia wójta, burmistrza lub prezydenta miasta do określenia wysoko-

ści opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do danych zawartych w deklaracji.

Decyzja organu

W orzecznictwie sądów administracyjnych uznano, że specjalny tryb weryfikacji deklarowanych danych, przewidziany w art. 60 ucpg, dotyczył także sytuacji, w której organ ma wątpliwości, czy odpady zbierane są sposób selektywny (wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Poznaniu z 17 kwietnia 2019 r., sygn. akt I SA/Po 111/19). W konsekwencji, jeżeli w trakcie postępowania ustalono, że odpady były zbierane w sposób zmieszany (a nie selektywny, jak wskazywano w deklaracji), organ mógł wydać decyzję wymiarową określającą wyższą stawkę opłat niż ta wynikająca z deklaracji.

Przy czym, jak wskazał Wojewódzki Sąd Administracyjny w Poznaniu, w przywołanym wcześniej wyroku wskazał, że prawidłowa wykładnia art. 9f ustawy uzasadnia pogląd, że w każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowej selekcji odpadów można zainicjować postępowanie karne wobec podmiotu odpowiedzialnego za zbiórkę odpadów. Nie w każdym jednak przypadku można jednocześnie obciążyć taki podmiot wyższą opłatą za odbiór odpadów. Będzie to uzasadnione w sytuacji odbioru odpadów zbieranych (co do zasady i zgodnie z deklaracją) selektywnie, jako odpadów komunalnych zbieranych nieselektywnie, co zwiększy koszt ich odbioru. Zauważyć tu należy, że u.u.c.p.g. nie zawiera odrębnej regulacji pozwalającej obciążyć właściciela nieruchomości opłatą o charakterze sankcyjnym za samo stwierdzenie nieprawidłowej zbiorki odpadów w sposób selektywny. Ustawa nie przewiduje żadnych innych sankcji, poza odpowiedzialnością za wykroczenie. Podwyższona opłata, nałożona po sygnalizacji w trybie art. 9f i po przeprowadzeniu postępowania na podstawie art. 60 ustawy, ma ten sam charakter i określana jest na tej samej podstawie prawnej, co opłata w tej samej wysokości, którą płaci właściciel deklarujący zbiórkę nieselektywną. Co ciekawe, w ocenie sądu sam fakt naruszenia obowiązku selektywnej zbiórki nie był wystarczający do nałożenia wyższej opłaty na gruncie art. 6o ucpg, lecz dopiero ustalenie, że zwiększyło to koszt odbioru odpadów.

Powszechny obowiązek

Poprzez wprowadzenie powszechnego obowiązku selektywnego gromadzenia odpadów postanowiono niejako model ten rozciągnąć na wszystkie sytuacje, w których dochodzi do naruszenia tego obowiązku, i uzależnić go wprost od niedopełnienia przez właściciela nieruchomości obowiązku selektywnego zbierania odpadów komunalnych.

Zgodnie z art. 6k ust. 3 ucpg rady gminy zostały zobowiązane do określenia stawki opłaty podwyższonej za gospodarowanie odpadami komunalnymi niezgodnie z założeniem ustawodawcy. Stawka opłaty podwyższonej powinna mieścić się w widełkach i ma wynosić nie mniej niż dwukrotną wysokość stawki i nie więcej niż czterokrotna wysokość stawki ustalonej przez radę gminy na podstawie art. 6k ust. 1 ucpg albo art. 6j ust. 3b ucpg. Powodem wprowadzenia takiego rozwiązania według projektodawców były doniesienia i sygnały płynące od mieszkańców oraz zarządców nieruchomości wskazujące na kryterium cenowe jako najbardziej skuteczną metodę zachęty do prowadzenia selektywnej zbiórki odpadów (projekt do nowelizacji ustawy, druk sejmowy nr 3495). Aspekt finansowy miał wywrzeć presję na mieszkańcach, by przystąpili do bardziej starannej segregacji odpadów.

Pewne wątpliwości co do charakteru opłaty mogą jednak wynikać ze sformułowania przesłanek jej zastosowania, gdyż mogą wskazywać na jej sankcyjny charakter, a to z kolei może rodzić pytania odnośnie przyjęcia właściwego trybu do jej nałożenia.

Pewne wątpliwości co do charakteru opłaty mogą jednak wynikać ze sformułowania przesłanek jej zastosowania, gdyż mogą wskazywać na jej sankcyjny charakter, a to z kolei może rodzić pytania odnośnie przyjęcia właściwego trybu do jej nałożenia.

Procedura

Dokładną procedurę wymiaru opłaty podwyższonej przewiduje art. 6 ka ucpg. Zgodnie z ust. 1 w przypadku niedopełnienia przez właściciela nieruchomości obowiązku selektywnego zbierania odpadów komunalnych podmiot odbierający odpady komunalne przyjmuje je jako niesegregowane (zmieszane) odpady komunalne i powiadamia o tym wójta, burmistrza lub prezydenta miasta oraz właściciela nieruchomości.

Jakimi kryteriami należy się kierować przy ustaleniu, czy zbiórka odpadów prowadzona jest w sposób selektywny? Uporządkowaniu tej kwestii ma służyć możliwość wprowadzenia przez radę gminy do regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie gminy postanowień określających warunki uznania, że odpady są zbierane w sposób selektywny (art. 4 ust. 2a pkt 5 ucpg), przy czym jest to element fakultatywny. Jasnych wskazówek nie można natomiast odnaleźć wśród przepisów ustawowych bądź przepisów wykonawczych wydanych na podstawie art. 4a ust. 1 ucpg.

W projekcie do nowelizacji ustawy (druk sejmowy nr 3495) wyraźnie zaznaczono, że intencją projektodawców było zdyscyplinowanie tych właścicieli nieruchomości, którzy nie chcą selektywnie zbierać odpadów i notorycznie w pojemnikach na odpady zmieszane umieszczają odpady, które powinny być gromadzone selektywnie, a nie wymierzanie sankcji w sytuacjach o charakterze incydentalnym.

Warto odnotować, że na gruncie postępowania toczącego się w trybie art. 6o ucpg. Wojewódzki Sąd Administracyjny w Gliwicach w wyroku z 7 listopada 2018 r., sygn. akt I SA/Gl 851/18, przedstawił dużo bardziej rygorystyczne zapatrywanie, uznając, że nie było i nadal nie ma żadnej regulacji pozwalającej na stwierdzenie, że selektywna zbiórka odpadów jest zachowana, gdy znaczna (np. określona orientacyjnie bądź procentowo) część odpadów jest prawidłowo umieszczona w kontenerach prze-

znaczonych na zbieranie określonej frakcji, a pozostałe odpady z naruszeniem zasad segregacji. Sąd uznał, że w tym stanie rzeczy stanowisko organu odwoławczego, który uznał, że minimum dwukrotne stwierdzenie zmieszania odpadów w przeciągu jednego miesiąca rodzi uzasadnione wątpliwości co do danych zawartych w deklaracji i daje podstawę do określenia wysokości opłaty według stawki za odpady zmieszane, było w pełni uprawnione.

Wszczęcie postępowania

Następnym etapem procesu karania za brak selektywnej zbiórki odpadów jest wszczęcie przez wójta, burmistrza lub prezydenta postępowania w sprawie określenia wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi. Może ono skończyć się decyzją określającą opłatę za gospodarowanie odpadami komunalnymi ze stawką podwyższoną za okresy, w których nie dopełniono obowiązku selektywnego zbierania odpadów komunalnych.

Szczegóły dotyczące procedury mogą różnić się lokalnie. Dla przykładu, w aglomeracji poznańskiej przyjęto procedurę tzw. żółtej kartki. Ustalenie przez odbiorcę odpadów, że nie dopełniono obowiązku selektywnego zbierania odpadów komunalnych (np. w pojemniku na papier składano plastik), skutkuje przyklejeniem na pojemnik żółtej kartki i powoduje brak odbioru odpadów oraz przesłanie informacji do Związku Międzygminnego GOAP. W ten sposób umożliwia się właścicielowi dosegregowanie odpadów do czasu następnego terminu wywozu. Brak dosegregowania odpadów oznacza już kartkę czerwoną, odbiór odpadów jako niesegregowane (zmieszane), przesłanie informacji do ZM GOAP i stanowi podstawę do wszczęcia procedury w sprawie opłaty podwyższonej.

Rola zarządcy

Dlaczego omawiane zagadnienie będzie tak istotne z punktu widzenia zarządców? Wydaje się, że organy będą chętnie sięgać po nowe rozwiązania wynikające z art. 6ka ucpg. Łatwiej im będzie wykazywać nieprawidłowości choćby ze względu na to, że segregacja odpadów stanowi już powszechny obowiązek. Dodatkowo należy się spodziewać, że organy dokładnie określą w umowach z wykonawcami, jakiego rodzaju materiałów dowodowych będą oczekiwać.

W postępowaniach jednak mogą przydarzać się różnego rodzaju błędy, zwłaszcza na etapie gromadzenia i oceny materiału dowodowego. Z tego też powodu tak istotny będzie czynny udział wspólnot mieszkaniowych w postępowaniach i kontrola ich przebiegu. Warto także wskazać, że decyzja wydawana na gruncie art. 6ka ucpg podlega standardowej kontroli w drodze odwołania do organu II instancji, jak i sądowo-administracyjnej poprzez zaskarżenie ostatecznej decyzji do sądu administracyjnego. W tym stanie rzeczy absolutnie zrozumiałe i zasadne będzie oczekiwanie ze strony właścicieli lokali aktywnego działania zarządców w tym obszarze i podejmowanie w imieniu wspólnot wszelkich możliwych kroków prawnych celem kwestionowania opłat podwyższonych.

Wspólnota mieszkaniowa ponosi wynikające z ustawy opłaty bez ograniczeń, a każdy właściciel lokali w odpowiedniej części. Oznacza to, że w sytuacji permanentnych naruszeń obowiązku selektywnej zbiórki odpadów wydanie jednej zbiorczej decyzji za dłuższy okres stwierdzonych uchybień może negatywnie odbić się na płynności finansowej wspólnot mieszkaniowych.

Adresat decyzji

Stroną postępowania, jak i adresatem decyzji, o której mowa w art. 6ka ust. 3 ucpg, będzie właściciel nieruchomości. Dla przypomnienia – zgodnie z art. 2 ust. 3 ucpg, jeżeli nieruchomość jest zabudowana budynkiem wielolokalowym, w którym ustanowiono odrębną własność lokalu, obowiązki właściciela nieruchomości wspólnej oraz właściciela lokalu obciążają wspólnotę mieszkaniową albo spółdzielnię mieszkaniową. W konsekwencji stroną postępowania i adresatem decyzji w budynkach wielolokalowych będzie wspólnota mieszkaniowa. Co więcej, wspólnota mieszkaniowa ponosi wynikające z ustawy opłaty bez ograniczeń, a każdy właściciel lokali w odpowiedniej części. Oznacza to, że w sytuacji permanentnych naruszeń obowiązku selektywnej zbiórki odpadów wydanie jednej zbiorczej decyzji za dłuższy okres stwierdzonych uchybień może negatywnie odbić się na płynności finansowej wspólnot mieszkaniowych.

Problemem mogą także okazać się sytuacje, w których miejsce zbiórki odpadów jest wspólne dla kilku wspólnot mieszkaniowych. Wydaje się, że wówczas decyzja może objąć wszystkie wspólnoty mieszkaniowe. Wiele kontrowersji wzbudza także przyjęcie modelu odpowiedzialności zbiorowej, w której właściciele lokali mogą odpowiadać za niewłaściwe zachowania swoich sąsiadów.

Jeżeli natomiast już dojdzie do wymierzenia opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi w stawce podwyższonej, powstaje kwestia rozliczenia z właścicielami lokalu. Wydatki związane z utrzymaniem czystości i porządku, stosownie do art. 14 pkt 4 ustawy z 24 czerwca 1994 r. o własności lokali (Dz.U. z 1994 r. nr 85 poz. 388 ze zm.), należą do kosztów zarządu nieruchomością wspólną. Za takie wydatki uznaje się ponoszone przez wspólnotę mieszkaniową na rzecz gminy opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.

W odwołaniu do praktycznego przykładu z aglomeracji poznańskiej – stawka opłaty podwyższonej w budynkach powyżej 4 lokali mieszkalnych to 42 zł za osobę. Jak widać, opłaty te są znaczne w przypadku, gdy lokal zamieszkuje rodzina, dodatkowy wydatek w skali miesiąca może sięgać nawet kilkuset złotych. Z tego powodu tak istotny jest aktywny udział wspólnot mieszkaniowych w postępowaniach, a także kontynuowanie akcji edukacyjnych. W przeciwnym razie zarządcy mogą mieć problem z przekonaniem mieszkańców do dobrowolnego uiszczenia nakładanych na nich opłat. ■

Agnieszka Malik-Faron
Prawnik

Budowanie prestiżu zarządcy

Prestiż należy budować od wewnątrz. Na powrót do licencji nie ma co liczyć. Wprowadzenie nowych uregulowań dotyczących zawodu, rangi ustawowej może wzmocnić autorytet zarządcy nieruchomości. Jaka jest kondycja zawodu polskiego zarządcy nieruchomości?

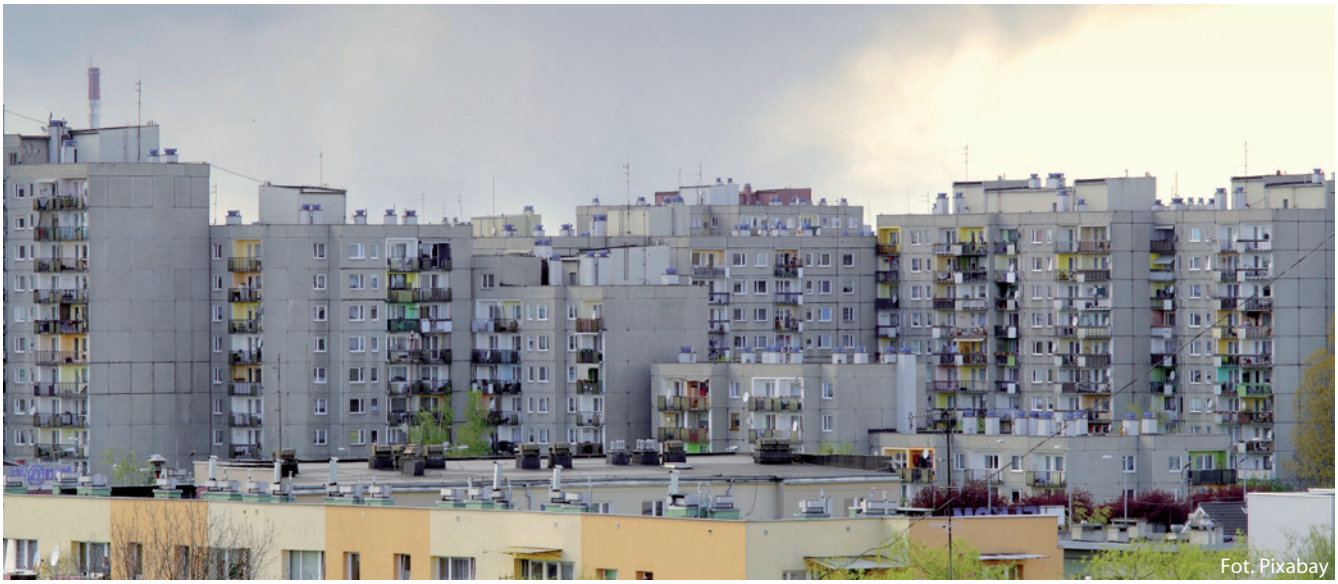
Uczestnicy debaty:
Łukasz Baryłka – prezes spółki Integrum Management
Ewa Ciołczyk – prezes Stowarzyszenia Zarządców i Administratorów Nieruchomości w Krakowie
Jacek Janas – wiceprezes Polskiego Stowarzyszenia Zarządców Nieruchomości w Warszawie

Sławomir Bukowski: Zanim przejdziemy do próby zdefiniowania pojęcia prestiżu w kontekście wykonywania zawodu zarządcy nieruchomości, spróbujmy zastanowić się nad potocznym pojmowaniem tego zawodu. Czy błędem jest utożsamianie przez niektórych właścicieli lokali pojęć: zarządca oraz gospodarz budynku?

Ewa Ciołczyk: Pytanie, które pan zadał, i panujące czasem przekonanie właścicieli mieszkań dotyczące tego, kim jest zarządca, to pokłosie tego, co dawniej robił gospodarz budynku nazywany cieciem. To pejoratywne określenie. Do dziś, kiedy ktoś chce kogoś obrazić, mówi do niego: ty cieciu. Każdy współczesny zarządca przynajmniej raz spotkał się z takim wyzwiskiem rzuconym przez osobę, która jest niezadowolona z jego usług, najczęściej dłużnika wspólnoty mieszkaniowej.

Gospodarza i zarządcy nie można utożsamiać. Gospodarzami są właściciele lokali mieszkalnych. Zarządca nie może wykonać żadnej czynności wykraczającej poza zakres zwykłego zarządu, ewentualnie poza zakres zapisów umowy wiążącej zarządcę ze wspólnotą – bez zgody tej wspólnoty. Podmiotem, który decyduje, jak nieruchomość wygląda, funkcjonuje, jest wspólnota, więc to ona jest gospodarzem.

Jacek Janas: Kiedyś gospodarz domu był konserwatorem i sprzątaczem w jednym. Trudno nawet było nazwać go zarządcą, bo miał nad sobą różne działy administracji w spółdzielni mieszkaniowej. Dziś typowego gospodarza domu już nie ma; takiego, który był złotą rączką, zajmował się jednym budynkiem i miał w tym budynku swoje mieszkanie. Współczesny zarządca ma na głowie kwestie rozliczania, organizowania sprzątania, konserwacji. Stanisław Anioł z serialu „Alternatywy 4" ze sprzątaniem nie miał nic wspólnego, bo swoje obowiązki poprzerzucał na lokatorów i siebie z tych prac wyłączył. Okazał się genialnym organizatorem. Mówił lu-



Fot. Pixabay

dziom: macie mieszkania, ten blok jest wasz, to sobie o niego dbajcie. Tyle że zamiast zatrudnić firmę, wyznaczał dyżury na mycie klatek schodowych. Jego obowiązkiem było utrzymanie czystości w częściach wspólnych – tak samo, jak dziś moim. Dlatego nazwanie mnie cieciem nie uważam za specjalnie obraźliwe.

SB: Właściciele mieszkań w budynku deweloperskim, dla których jest to pierwsze w życiu własne lokum, często wyobrażają sobie zarządcę jako współczesnego Stanisława Anioła, który ma być zawsze osiągalny, być pod ręką, organizować życie wspólnoty w każdym jej aspekcie. Trzeba ich z tego błędu stanowczo wyprowadzać.

JJ: Jeśli ktoś wychował się na blokowisku, ma trochę inne podejście do własnego mieszkania. Ale ludzie, którzy sprowadzili się z domów jednorodzinnych, którzy nagle wtłoczeni zostają do wspólnoty, pewnych rzeczy nie rozumieją. Nie zdają sobie sprawy, że wiele zależy od ich współdziałania. Są przekonani, że za progiem drzwi do mieszkania zaczyna się ich królestwo i nie obchodzi ich, co dzieje się na korytarzu. Zwracają uwagę dopiero, kiedy dochodzi do awarii. Przerażające dla mnie jest to, że ci młodzi ludzie nie czują potrzeby zjednoczenia się, stworzenia rzeczywistej, a nie tylko nominalnej wspólnoty, nie mają wspólnej wizji, nie dążą do tego, żeby tam, gdzie mieszkają, żyło się jak najlepiej. Oczekują, że wszystko zostanie za nich zrobione. Konserwatorzy chodzą za dnia, mogą nie zauważyć niesprawnej lampki, skoro zapala się samoczynnie dopiero po zmroku. Mieszkaniec potrafi zadzwonić, że coś mu bulgocze w kaloryferze, ale że na korytarzu coś wymaga naprawy, już nie.

EC: U wielu właścicieli pokutuje przekonanie, że do nich należy tylko to, co za drzwiami mieszkania. Bo tak było dawniej, budynki traktowano na zasadzie: jest dozorca albo gospodarz, niech on decyduje, co i kiedy naprawić. Dopiero z wprowadzaniem licencji pojęcie własności zaczęło stopniowo zyskiwać na wartości, zarządcy zaczęli ludziom uświadamiać, że mieszkańcy są rzeczywistymi właścicielami części wspólnych budynku. Może trochę przysłużyła się też konieczność zaciągania kredytów na zakup mieszkań. Ludzie obciążeni kredytami zdali sobie sprawę z wartości tego, co nabyli.

Łukasz Baryłka: Według mnie idealny profil zarządcy nieruchomości to osoba, która jednocześnie łączy dwie role: administratora i gospodarza. Natomiast praktyka i obecne realia biznesowe – mam szczególnie na myśli wynagrodzenia za usługi zarzadzania nieruchomościami – powodują, że liczba obsługiwanych metrów kwadratowych przez jednego zarządcę jest na tyle duża, że de facto w bieżącej pracy skupia się na podstawowych czynnościach, takich jak nadzór nad wszystkimi usługodawcami oraz realizacja większych lub mniejszych pomysłów mieszkańców. Skutkuje to, niestety, zatraceniem długofalowej wizji zarządzania budynkiem. Dla mnie osobiście stanowisko zarządcy nieruchomości jest równoznaczne z pełnieniem funkcji menedżerskiej w przedsiębiorstwie, dlatego, jak każdy menadżer, zarządca powinien z równą troską zajmować się bieżącymi sprawami, jak i planowaniem i rozwojem.

SB: Skoro powiedzieliśmy już, że efektem ewolucji zawodu zarządcy jest utrata przez niego wizerunku, ale i zakresu obowiązków gospodarza budynku, to skupmy się na zarządcy jako człowieku, który w pracy stawia czoła wielu wyzwaniom, często nieprzewidywalnym. Musi posiadać multidyscyplinarną wiedzę. Ale czy każdy jest w stanie ją posiąść? Wyobraźmy sobie taką sytuację. Przychodzi do państwa młody człowiek i mówi: chciałbym zostać zarządcą nieruchomości. Odradzilibyście mu, czy przeciwnie? Jaka byłaby wasza pierwsza reakcja?

ŁB: Paradoksalnie jest to sytuacja, z którą w praktyce spotykam się bardzo często. Natomiast młodzi ludzie, którzy przychodzą na rozmowy rekrutacyjne, mają bardzo często mylny obraz zarówno obowiązków, jak i wynagrodzenia, na jakie mogą liczyć. Osobiście zachęcam ich, żeby podjęli to wyzwanie, muszę jednak mieć przekonanie, przynajmniej po krótkim spotkaniu, że kandydat ma predyspozycje charakterologiczne.

JJ: Zareagowałbym z zainteresowaniem. Mój Boże, jeden chce być grabarzem, inny kierowcą tira, a ktoś kolejny zarządcą nieruchomości. Pozwólmy ludziom marzyć. Gdyby mnie zapytał, co ma zrobić, żeby zostać zarządcą, to powiedziałbym, że po pierwsze, musi trochę się nauczyć, a po drugie, nabrać praktyki. To pierwsze jest proste, drugie bardziej czasochłonne. Umówmy się: takich ludzi na rynku potrzeba, im więcej, tym lepiej.

EC: Uśmiechnęłabym się do tego młodego człowieka, pogratulowałabym wyboru zawodu. Porozmawiałabym na temat tego, jak wiele czynności będzie musiał nauczyć się wykonywać i jak dużą wiedzę musi posiąść, zapytałabym, czy jest gotów uczyć się, czy zdaje sobie sprawę, że będzie wykonywać wiele czynności naraz. Uświadomiłabym go, jaka odpowiedzialność będzie na nim ciążyć, że zarządca odpowiada za majątek wspólnoty mieszkaniowej, a czynności, które podejmuje, wykonuje na rzecz właścicieli mieszkań. Ci właściciele dysponują nieruchomościami wartymi w sumie od kilku do nawet kilkudziesięciu milionów złotych w skali całej wspólnoty. To wymaga ciągłego podnoszenia kompetencji.

SB: A więc jakie konkretnie predyspozycje, cechy charakteru powinien mieć ten młody człowiek?

EC: Przede wszystkim musi być uczciwy i posiadać chłonny oraz otwarty umysł. Musi mieć umiejętność wykonywania wielu zadań z różnych dziedzin w jednym czasie. Predyspozycje… w tej pracy wymagany jest duży kontakt z ludźmi, skrajnie różnymi, od spokojnych i zamkniętych w sobie po czujących potrzebę ciągłego uzewnętrzniania swoich emocji i oczekiwań.

ŁB: Nie przesadzę, jeśli stwierdzę, że 60 proc. skuteczności nowego nabytku w zawodzie to perfekcyjna organizacja pracy oraz umiejętności słuchania i rozmowy z ludźmi. Pomyłek nikt nie uniknie, luki w wiedzy każdy będzie miał, tym bardziej przy tak szerokim zakresie obowiązków. Natomiast jeśli ten młody człowiek nauczy się myśleć przez pryzmat tego, co potrzebują mieszkańcy budynku, żeby żyło im się komfortowo – zyska duży szacunek. Wiedza przyjdzie wraz z doświadczeniem.

SB: Chyba warto skończyć psychologię…

JJ: Powiedziałbym, że psychiatrię, ale okey, zostańmy na gruncie umiejętności psychologicznych. Po czym poznać dobrego zarządcę? Po liczbie ludzi na

zebraniu rocznym. W Polsce na zebranie nie przyjdą ci, którzy są zadowoleni ze swojego zarządcy, tylko ci, którzy z jakiegoś powodu mają do niego pretensje – oczywiście poza garstką tych, którzy zjawiają się z ciekawości. Ludzie nie widzą sensu przychodzenia na zebranie, jeśli są w stanie załatwić wszystko przez telefon, Internet, w ramach kontaktów osobistych z zarządcą.

EC: Zarządca musi posiadać umiejętności zaliczane do psychologii miękkiej. Instynktowna wiedza z tego zakresu jest pożądana, ale niezależnie od tego warto się doszkolić, znajomość takich technik bardzo pomaga. Zarządca powinien dążyć do tego, żeby na zebrania nie przychodzili ludzie niezadowoleni, bo jeśli tak się dzieje, to znaczy, że swoje czynności wykonuje źle. Jeśli utrzymuje z właścicielami lokali prawidłową komunikację, potrafi przekazać, jak rozwiązać problem, i proponuje konkretne rozwiązania, to zebranie przestaje być przykrym obowiązkiem.

Mocno spadł prestiż wszystkich zawodów, nie tylko zarządcy, głównie z powodu upowszechnienia się kultury internetowej. Dzisiaj każdy czuje się specjalistą w każdej dziedzinie, bo coś przeczytał w Internecie. Mieszkańcy przychodzą do zarządcy z gotową diagnozą problemu i mówią mu, co trzeba zrobić, ale ich propozycje niekoniecznie mają oparcie w przepisach prawa.

ŁB: Nie ulega wątpliwości, że osoba wykonująca zawód zarządcy musi być komunikatywna, otwarta, lubić ludzi, mieć bardzo wysoko rozwinięte umiejętnościami komunikacyjne. Ale jest jeszcze jedna cecha: to musi być osoba wytrwała i zdeterminowana. To zawód typowo interdyscyplinarny, nie ma mowy o nudzie. A determinacja potrzebna jest dlatego, że aby móc z czystym sumieniem nazwać siebie zarządcą nieruchomości, potrzeba kilkuletniego doświadczenia zawodowego. Z praktycznego punktu widzenia równie istotna jest wysoko rozwinięta sztuka komunikacji, jak i umiejętność radzenia sobie ze stresem. Myślę, że zarówno w mojej firmie, jak i w wielu konkurencyjnych standardem stały się zajęcia z umiejętności radzenia sobie ze stresem, asertywności itp.

JJ: Tak, trzeba mieć interdyscyplinarne przygotowanie, znać się na wielu sprawach, nawet na elektryce i hydraulice. Wielu zagadnień można nauczyć się na zajęciach teoretycznych, ale także w ramach praktyki. Ja, nie mając pojęcia o budowlance, bo nie skończyłem takiej szkoły, dużo nauczyłem się w trakcie interwencji podczas awarii, do jakich dochodzi w nieruchomościach. Oczywiście kompetencje miękkie też są ważne. Trzeba umieć sprzedać swoją wiedzę.

ŁB: Zgadzam się w stu procentach. Chodząc chociażby na przeglądy budowlane z inspektorami, stałem się ekspertem w zakresie problemów ze wstecznym ciągiem wentylacji.

SB: Spróbujmy płynnie przejść do pojęcia prestiżu. Powiedzieliście państwo, że zawód wymaga posiadania predyspozycji. Czyli nie każdy jest do niego predestynowany. Z drugiej strony, po deregulacji i likwidacji licencji, zarządcą może zostać każdy. Rynek został otwarty. Prestiż bezsprzecznie kojarzy się zaś z zawodem chirurga, adwokata.

EC: Ci, którzy mówią, że zarządcą może być każdy, bo nie ma już licencji, pomijają ważną rzecz: gdyby w pewnym momencie licencje nie zostały wprowadzone, gdyby nie stworzono na mocy ustawy zawodu zarządcy, dziś nie byłoby zarządców, tylko administratorzy. Na pewno deregulacja była punktem zwrotnym, na rynku zapanował chaos i ogólne kompetencje osób działających w tej branży obniżyły się. Powstało miejsce dla ludzi, które chcą wykonywać jakikolwiek zawód, na zasadzie: skoro mogę to robić, to wezmę się za zarządzanie, bo dlaczego nie? Bo co trzeba mieć do zarządzania nieruchomością? Komputer, telefon i jakiś lokal. Zaufanie do zawodu bardzo się obniżyło.

JJ: Mocno spadł prestiż wszystkich zawodów, nie tylko zarządcy, ale głównie z powodu upowszechnienia się kultury internetowej. Dzisiaj każdy czuje się specjalistą w każdej dziedzinie, bo coś przeczytał w Internecie. Kiedyś prestiż lekarza, księdza czy organisty wynikał z tego, że posiadali oni wiedzę niedostępną dla przeciętnego człowieka. Potrafili coś, czego ja nigdy nie będę umiał. Dziś, jak czuję się źle, to wrzucam hasło do Google'a i już wiem, co mi dolega.

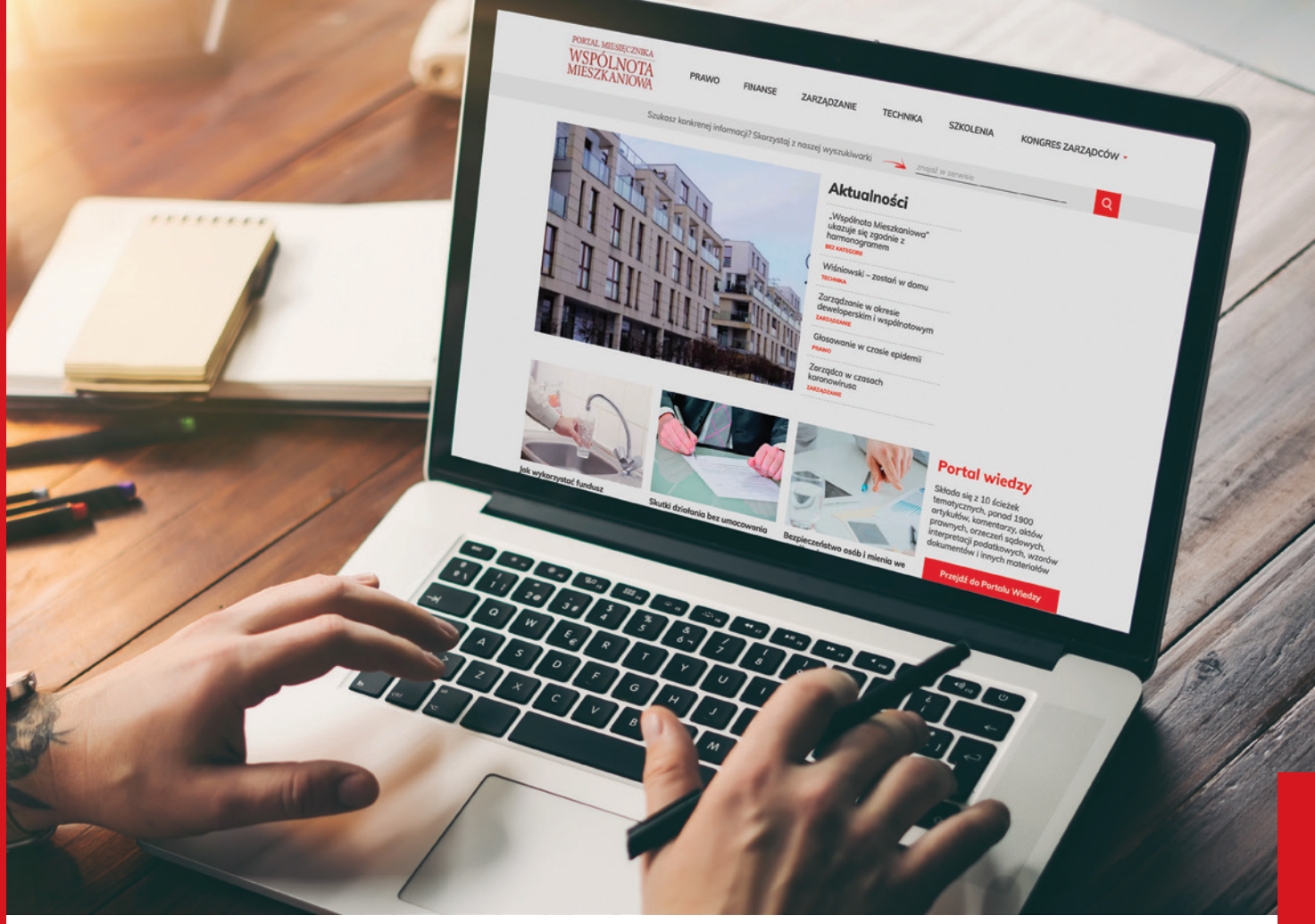
SB: Czyli zawód zarządcy nie jest prestiżowy?

ŁB: Z całą pewnością nie jest. Oczywiście mówię to przez pryzmat portfela nieruchomości, jakim zarządza moja spółka. Są to nowe deweloperskie inwestycje. Myślę, że w obecnie panującej sytuacji, przy bardzo wysokim tempie życia, trudno jest wszystkim dostrzec, że po drugiej stronie też jest człowiek, co nie sprzyja budowaniu relacji oraz podwyższaniu autorytetu zawodowego.

EC: Ja mam trochę inne spostrzeżenia. Teraz jest ten moment, w którym prestiż naszego zawodu zaczyna rosnąć. Wiele wspólnot mieszkaniowych zapłaciło cenę za związanie się z zarządcami, którzy weszli na rynek po deregulacji. Doznały szkody, w skrajnych przypadkach musiały dochodzić swoich racji na drodze sądowej. Przekonały się, że kierowanie się jedynie ceną i niesprawdzanie kompetencji nie popłaca. Dziś do naszego stowarzyszenia regularnie przychodzą już zapytania o zarządcę sprawdzonego i dobrego. To świadczy o tym, że prestiż jest odbudowywany.

ŁB: Sytuacja, o której pani Ewa mówi, według mnie nastąpi, ale na co dzień jeszcze jej nie dostrzegam. Generalnie uważam, że rynek zarządzania nieruchomościami mieszkalnymi w Polsce czekają w bliskiej przyszłości duże zmiany. Rynek dojrzewa, a co za tym idzie będzie następowała koncentracja. Około 60–70 proc. rynku znajdzie się w rękach dużych graczy, reszta będzie obsługiwana przez mniejsze spółki lub jednoosobowe działalności. Ci duzi gracze będą mieli wpływ na kształtowanie statusu zarządcy na rynku pracy. ■

Rozmawiał: Sławomir Bukowski



STRONA INTERNETOWA MIESIĘCZNIKA

WSPÓLNOTA MIESZKANIOWA

to miejsce, w którym Czytelnicy znajdą wybrane artykuły opublikowane na łamach miesięcznika, podzielone na cztery ścieżki tematyczne: prawo, finanse, zarządzanie, technika.

Poprzez stronę Prenumeratorzy w łatwy sposób zalogują się do Portalu Wiedzy oraz platformy szkoleniowej.

Na stronie publikujemy tematy, które będziemy poruszać w najnowszym wydaniu.

www.wm.info.pl

PRENUMERATA 2021

Zamów już dziś:

www.wm.info.pl handlowy@municipium.com.pl tel. (22) 242 80 31