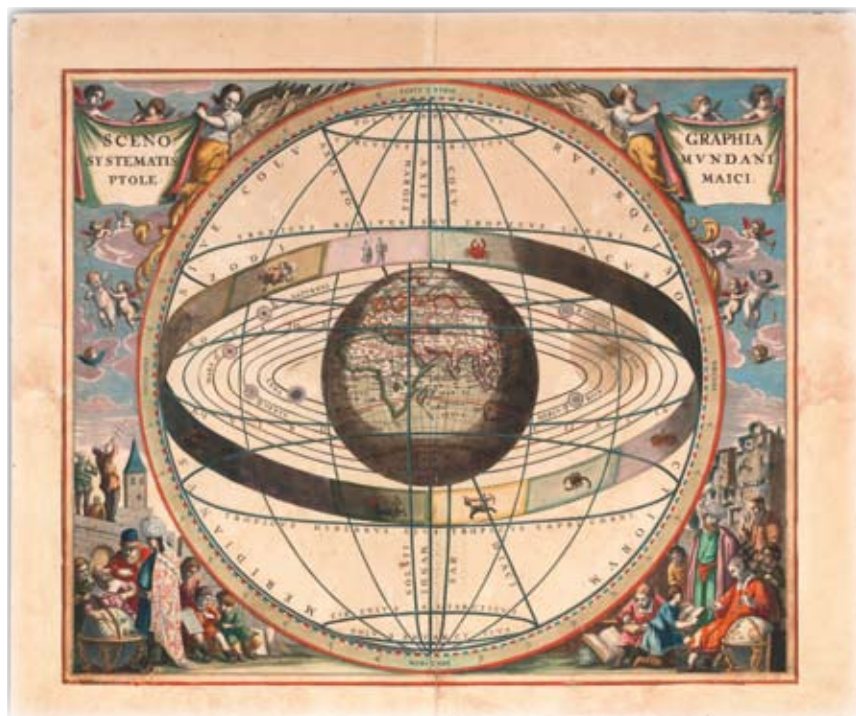


# Co wie informatyk, a co każdy zarządca wiedzieć powinien



Gdy Mikołaj Kopernik w pierwszej połowie XVI wieku pracował nad swoim dziełem „O obrotach sfer niebieskich”, ówczesny świat trwał w teorii geocentrycznej sięgającej swymi korzeniami do Ptolemeusza, do początków naszej ery. Uczony słusznie obawiał się wszelakich represji i dlatego, chcąc im zapobiec, do swego dzieła dodał wielostronicowy wstęp, w którym niejako umniejsza swą rolę, zapowiadając, iż to, co opisuje, jest wyłącznie jego hipotezą.

Od ponad 20 lat jako informatyk uczestniczę w rozwiązywaniu problemów właścicieli i zarządców nieruchomości mieszkalnych. Z zainteresowaniem obserwuję panujące na tym rynku standardy ewidencji ekonomiczno-księgowej oraz ich ewolucję. Tam gdzie ustawy regulują całokształt tych zagadnień, wszystko zdaje się być proste i przejrzyste, może tylko z drobnymi wyjątkami na styku z fiskusem. Jednak znaczący obszar ewidencji zdarzeń ekonomicznych

ustawodawca pozostawił w rękach właścicieli nieruchomości, wyznaczając tylko ogólne ramy obowiązującego prawa.

Ten obszar to rozliczanie opłat za media dostarczane do lokali w budynkach wielorodzinnych. Sprawy te urosły do rangi problemu społecznego, gdy ceny mediów stały się elementem gry w wolnorynkowej gospodarce. Z jednej strony spotykamy się z naturalnym dążeniem dostawców do zwiększania zysków,

a z drugiej równie naturalne szukanie oszczędności wśród lokatorów. Oszczędności te przekładają się na optymalizację zużycia energii elektrycznej, gazu, ciepła lub wody w każdym z lokali. A skoro maleje zużycie, dostawcy podnoszą ceny jednostkowe. Stąd każde dodatkowe kWh, GJ czy m<sup>3</sup>, które pojawiają się w rozliczeniu dostarczanym mieszkańcom, są istotnym kosztem w domowym budżecie.

## Panu Bogu świeczkę, a diabłu ogarek

Jeśli pomiędzy wielkością zakupionych mediów dla budynku a sumą mediów zużytych w lokalach pojawią się różnice, trzeba wskazać, kto za te różnice ma zapłacić. Na rynku od dawna funkcjonują regulaminy rozliczeń mediów dostarczanych do lokali. Autorzy tych regulaminów podejmują próby pogodzenia ognia z wodą, tj. nieugiętych zasad ekonomii oraz jakiejś formy sprawiedliwości społecznej. Szukają odpowiedzi na pytanie, jak ograniczyć straty właściciela, który kupuje media od lokalnych dostawców i jednocześnie zlikwidować źródła potencjalnych protestów tych spośród mieszkańców, którzy uznają, iż ktoś próbuje ich obciążać niezasadnymi dodatkowymi kosztami.

W miarę upływu czasu po 1989 roku postępuje powoli edukacja ekonomiczna naszego społeczeństwa. Tym samym mieszkańcy coraz częściej rozumieją, że po drugiej stronie nie ma złej woli, że regulaminy te nie są wynikiem czyjejś nieuczciwości.

W prasie branżowej znajdujemy dziesiątki artykułów uznanych autoritetów, którzy dzielą się swymi opiniami i polecają sprawdzone już rozwiązania. Nie brak także typowo inżynierskich tekstów uzasadniających powstawanie różnic i idących za nimi wykładni prawniczych (choć te, moim zdaniem, spełniły już swą rolę). Różnice są i basta – trzeba je podzielić i kogoś nimi obciążyć. Rolą zarządcy jest prowadzić do ich zminimalizowania tam, gdzie to

technicznie możliwe i ekonomicznie uzasadnione.

## Karty na stół

Jako informatyk podejmuję dość ryzykowne zadanie. Pozwalam sobie na to, bazując na moich doświadczeniach z minionych bez mała 22 lat, odkąd jako współautor oprogramowania dla zarządców nieruchomości wspólnie z nimi (a jest to już ponad 600 firm) pokonuję zasygnalizowane powyżej problemy podziału różnic. Przy całym szacunku, jaki mam dla autorów rozlicznych zasad służących tym podziałom, stoję na stanowisku, iż w wielu przypadkach uwadze zarządców umykają istotne szczegóły całego rozliczenia. Regulaminy tworzone w gabinecie decydentów nawet przy wsparciu prawnika i księgowego trafiają na twardy grunt ich zastosowania przez branżystę korzystającego z programu komputerowego i analizującego konkretne przypadki. Problem tkwi w szczegółach, więc kilka rzeczowych przykładów przedstawiam poniżej. Zapewniam Szanownych Czytelników, że to tylko wierzchołek góry lodowej.

## Trzy asy

Moim zdaniem, każdy regulamin powinien spełniać trzy zasadnicze cele. Pierwszy to zgodność z obowiązującym prawem. Drugi – prostota zasad obliczeń i ich czytelność w wiadomościach drukowanych dla mieszkańców. I wreszcie trzeci – to minimalizacja nakładu pracy branżysty, który nad rozliczeniem sprawuje nadzór. Trudno określić pomiędzy tymi celami jakąś hierarchię, każdy z nich dotyczy innego aspektu w pracy zarządcy. Stawiam tezę, iż na rynku dominuje pogląd, że pierwszy jest obligatoryjny, a z dwoma pozostałymi jakoś tam będzie.

Cel pierwszy w zdecydowanej większości jest osiągnięty i chroni właściciela oraz zarządcę nieruchomości przed nieuzasadnionymi roszczeniami lokatorów, zwłaszcza gdy trafiają one na drogę sądową. Ignorują go świadomie tylko ci, którzy obawiają

się ujawnienia zbyt dużych niedoborów lub dysproporcji pomiędzy kłatkami czy budynkami. Odstępują oni od rozliczeń różnic w miejscu dostawy mediów przez zewnętrzny dostawcę i w zamian ustalają te miejsca arbitralnie. A nie zawsze problemem jest brak rzetelnej dokumentacji technicznej.

Drugi cel ma ułatwiać życie przede wszystkim branżystom, którzy na pierwszej linii kontaktu z mieszkańcami muszą tłumaczyć zasady rozliczenia i powody dopłaty ponad własne zużycie, wykazane przez liczniki w lokalu. Zadaniem do spełnienia jest również pewien elementarny szacunek dla mieszkańca, do którego trafi wydruk z rozliczeniem. Wydruk, który powinien w przejrzysty sposób prezentować komplet (!) spójnych danych ilustrujących cały proces rozliczenia. I tutaj też jest niezłe – wiadomo, co od czego odejmujemy, komu i jak obliczamy zużycie, kto partycypuje w różnicach, a kto nie i dlaczego.

Realizacja trzeciego celu, tj. zmniejszenie nakładu pracy branżystów w znaczącej części znanych mi regulacji praktycznie nie jest brana pod uwagę...

## Trochę (czarnego) humoru

Na koniec drugiego półrocza w budynku powstał brak 220 m<sup>3</sup> wody. Uprawnione osoby podejmują decyzję – ujawniamy tylko 100 m<sup>3</sup>, resztę przechowamy w pamięci na kolejne półrocze, ponieważ zwykle występują wtedy nadwyżki. O te pozostałe 120 m<sup>3</sup> będzie powiększona ilość wody do rozliczenia w kolejnym półroczu. Gdy zapytałem decydentów o problem, jaki niesie zmiana ceny wody od stycznia (w nowym półroczu), otrzymałem odpowiedź: 120 m<sup>3</sup> podzielimy przez nową cenę (5,95 zł) i pomnożymy przez starą (5,01 zł), tym samym będzie to tylko 101 m<sup>3</sup> i o tyle skorygujemy zużycie licznika głównego. Przechowanie w pamięci dotyczy branżysty i on o tym musi za pół roku pamiętać. I jemu też konia z rzędem, gdy wytłumaczy

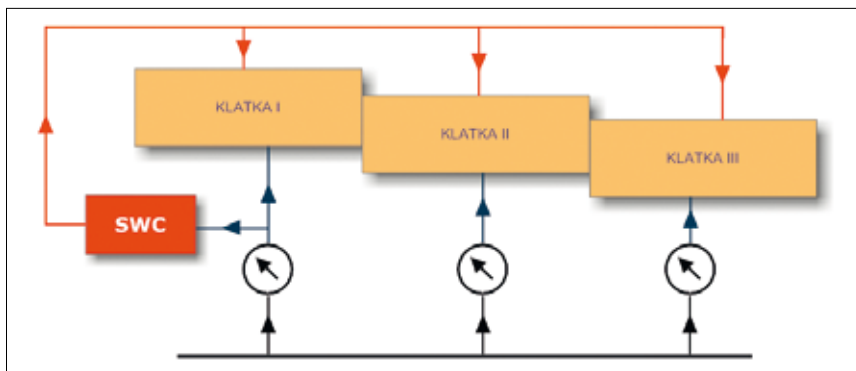
docieklivym lokatorom w kolejnym półroczu skąd te 101 m<sup>3</sup> pochodzi.

W innym budynku mającym 7 mieszkań z 2 nie uzyskano odczytów na koniec rozliczanego I kwartału. Regulamin przewidywał oszacowanie zużycia w tych mieszkaniach jako 6 m<sup>3</sup> na osobę miesięcznie, dla pozostałych zaś zgodnie ze wskazaniem ich liczników. Okazało się, że łączne zużycie wszystkich mieszkań tak obliczone znacząco przewyższyło zużycie licznika głównego. I zgodnie z regulaminem należy zwrócić określone nadwyżki lokatorom. Zapadła decyzja – rozliczamy tylko 5 mieszkań, porównując ich zaliczkowe opłaty z własnym zużyciem wg licznika w lokalu, a całą różnicę rozliczymy z końcem drugiego kwartału, gdy wszyscy oddadzą odczyty. Teoretycznie informatyka potrafi bardzo wiele, lecz ekwilibrystyka jak powyżej zdaje się być realną barierą nie do pokonania i znów subtelności tego rozliczenia trafiają do... pamięci branżysty.

## Nieco arytmetyki...

Klasycznym przypadkiem rozbieżności jest pomyłka w odczycie stanu licznika. W lokalu na początku roku licznik wskazywał 101, na koniec czerwca odczytano 191, a jak się później okazało (po interwencji lokatora) powinno być 119. Te 72 m<sup>3</sup> (191-101) zamiast 119-101) obciążą dodatkowo jedno z mieszkań, tym samym różnica w całym budynku okazała się iluzorycznie mniejsza. Wszyscy mieszkańcy na tym skorzystali – dopłacili mniej do niedoborów.

Na koniec grudnia w lokalu wprowadzono tym razem prawidłowy stan licznika, tj. 141. Przełożyło się to na zużycie tego lokalu równe minus 50 m<sup>3</sup> (141-191). Czyli mieszkańcowi wyrównano pomyłkę z pierwszego półrocza (w pierwszym półroczu obciążono go za 90 m<sup>3</sup>, w drugim oddano 50 m<sup>3</sup>, razem dokładnie tyle, ile faktycznie zużył w całym roku, tj. 40 m<sup>3</sup>). Jednak to nie wszystko – dostał on jeszcze bonus. A mianowicie powstały niedobór w budynku został podzielony tak jak poprzednio pro-



porcjonalnie do zużycia w lokalach. Podkreślam – do zużycia, a te zużycia w pięciu lokalach miały znak plus, w jednym natomiast minus. I zamiast dopłacić otrzymał ekstra zwrot.

Winien jestem kilka zdań wyjaśnienia. Chcąc jednak zaoszczędzić Czytelnikom klasycznego dowodu z kilkunastoma obliczeniami, przedstawiam tylko końcowe wyniki. Zainteresowanych zachęcam do samodzielnego przeliczenia lub kontaktu ze mną.

Przyjmijmy dla uproszczenia, że zużycie w każdym z pozostałych pięciu lokali było równe  $90 \text{ m}^3$  w każdym półroczu, a zużycie licznika głównego w obu półroczach było równe  $480 \text{ m}^3$ . Nie zmieniła się też cena. Przyjmujemy do obliczeń problematyczne stany licznika w lokalu, tak jak one trafiały do systemu, tj. raz zawyżone, drugi raz poprawne, lecz w efekcie dające zużycie ze znakiem minus.

W takiej sytuacji w pierwszym półroczu wszystkie sześć lokali z podziału różnic otrzymają zwrot w równowartości  $10 \text{ m}^3$ . W drugim półroczu pięć lokali będzie z tytułu podziału różnic dociążone równowartością  $18 \text{ m}^3$ , natomiast ten, który miał błędne odczyty znów otrzyma zwrot (!) za  $10 \text{ m}^3$ . W rzeczywistości w okresie całego roku pięć lokali powinno zostać obciążonych dodatkowo za  $3,83 \text{ m}^3$ , a szósty za  $0,85 \text{ m}^3$ . Czyli w wyniku pomyłki w odczycie oraz bezdusznego zapisu w regulaminie jeden z lokali otrzymał prezent o wartości bez mała  $21 \text{ m}^3$ .

### ...i deczko wróżbiarstwa

Inny przykład. Podobnie jak powyżej rozliczamy kolejno dwa

półrocza. Ale zarządca nie chce brnąć w plusy i minusy związane z wcześniejszym błędnym odczytem licznika (191 na koniec czerwca) i na koniec grudnia wprowadza do programu komputerowego stan licznika równy ponownie 191. W efekcie w lokalu zużycie w drugim półroczu jest równe zero. Lokator otrzymuje zwrot zaliczki za drugie półrocze i nie partycypuje w podziale różnic (wszak nie zużył ani litra wody). Inaczej mówiąc – czekamy, aż zużycie w tym lokalu spowoduje, że stan licznika kiedyś przekroczy liczbę 191. Gdy lokator zapyta, kiedy otrzyma zwrot całej należności – trudno będzie podać mu jednoznaczny termin.

### Chwila refleksji

W znanych mi regulaminach brakuje określenia jakichkolwiek zasad postępowania na wypadek stwierdzenia pomyłki, np. w odczycie licznika. Nie można przecież wycofać całego rozliczenia dla budynku i ponownie powiadomić wszystkich mieszkańców, że obowiązuje nowe rozliczenie. Branżysta jest bezbronny, gdy mieszkaniak zwraca się z żądaniem korekty jego rozliczenia i postępuje wówczas wedle własnej wyobraźni i wiedzy lub ad hoc uzgadnia stanowisko ze swymi przełożonymi. Oczywiście zwykle bez umocowania w regulaminie, zawsze zapisując w swojej pamięci, aby w kolejnym rozliczeniu coś tam komuś dodać czy odjąć.

Znacząca jest także skala uśredniania zużycia z kilku liczników głównych nawet w sytuacjach, gdzie można rzetelnie oszacować różni-

ce w każdym z liczników. Choćby w takiej, jak ta na rysunku obok, gdzie bez trudu można niezależnie rozliczyć różnice w każdym z trzech liczników w klatkach przykładowego budynku.

W ciągu minionych lat kilkanaście razy zostaliśmy jako informatycy poproszeni o udział w redagowaniu regulaminu rozliczeń opłat za media. Zwracali się z tym do nas właściciele lub zarządcy zasobów o powierzchni rzędu kilkuset tysięcy mkw, którym wcześniej sygnalizowaliśmy różne drobne anomalie. Uważam, że bardzo wielu decydentów nie dostrzega tkwiących w szczegółach regulaminów problemów, które przypadkowo sami prowokują.

### Resume

Wszyscy znamy losy dzieła toruńskiego naukowca. Minione stulecie ugruntowały jednak kopernikański przewrót i przyznały bezdyskusyjną rację naszemu rodakowi. Przygotowując ten artykuł, byłem w jakimś stopniu zainspirowany odwagą Kopernika i jego przekonaniem, że warto iść pod prąd, patrząc na sprawy z innej strony, nie ulegając powszechnym opiniom.

Chciałbym Szanownym Czytelnikom przekazać pod rozwagę jeszcze jedną myśl. Chciałbym zwrócić uwagę na niedocenianą rolę dostawców rozwiązań informatycznych dla zarządców nieruchomości. Wśród nas są specjaliści, których wiedza daleko wykracza poza czarną magię technologii informatycznych. Nasze doświadczenie oparte jest m.in. na znajomości setek i tysięcy przypadków występujących w różnych nieruchomościach w całym kraju. Tak jak zarządca ma w jakiejś mierze pełnić rolę doradcy właściciela nieruchomości, tak informatycy powinni być zaproszeni do współpracy przez zarządców, by doradzać im wybór jak najlepszych rozwiązań.

MICHAŁ MIESZCZANIN

michal@mieszczanin.pl

autor jest matematykiem, współtwórcą oprogramowania dla zarządców nieruchomości