

Informacje o opłatach za usługi 2024/2025

Pod koniec lutego otrzymasz od nas pismo z informacją o nowej opłacie za usługi na ten rok. Jest ona oparta na naszych szacunkowych kosztach na dany rok. Dokumentacja będzie zawierać podział opłaty na poszczególne usługi, które świadczymy.

Chcemy konsekwentnie naliczać opłaty za usługi, ale wraz ze wzrostem kosztów materiałów i robocizny zwiększają się koszty usług, za które płacimy. Mamy jednak dobre wieści dotyczące cen energii, ponieważ w porównaniu z zeszłym rokiem ceny hurtowe spadły.

Zanim w lutym naliczymy nową opłatę za rok 2024/2025, chcemy przedstawić kilka zmian, które na nią wpłyną. Warto zwrócić uwagę, że każdy z tych obszarów będzie miał inny wpływ na opłatę w zależności od miejsca zamieszkania i usług, z których korzystasz.

Często zadawane pytania

Co obejmuje opłata za usługi?

W zależności od rodzaju nieruchomości, w której mieszkasz, może być konieczne uiszczenie opłaty za usługi.

Opłaty za usługi to płatności uiszczane przez mieszkańców w celu pokrycia kosztów świadczenia usług komunalnych w miejscu zamieszkania.

Jeśli wynajmujesz mieszkanie, opłata za usługi obejmuje takie koszty jak:

- utrzymanie terenu wokół obiektu;
- sprzątanie obszarów wspólnych;
- mycie okien w obszarach wspólnych;
- konserwacja wind, systemów domofonowych, systemów przeciwpożarowych i oświetlenia awaryjnego;
- energia elektryczna, gaz i woda w obszarach wspólnych;
- inne usługi, które zostaną wymienione w wycenie opłat za usługi.

W niektórych przypadkach mogą również obowiązywać koszty zatrudnienia personelu, np. dozorczy.

Pełna lista usług, które świadczymy, znajduje się w informacjach przesyłanych co roku.

Jeśli mieszkanie jest Twoją własnością, będziesz również płacić za bieżące naprawy w budynku i obszarach wspólnych.

Czym jest zmienna opłata za usługi?

Na początku każdego roku finansowego ustalamy budżet, w którym szacujemy przewidywaną kwotę, jaką będziemy musieli pobrać od Ciebie w związku ze świadczonymi przez nas usługami.

Na koniec roku finansowego dokonujemy przeglądu rzeczywistych kosztów w stosunku do budżetu i przedstawiamy rozliczenie roczne. Jest ono zwykle wysyłane przed końcem września każdego roku.

Z Twojego konta pobierane są wszelkie niedopłaty, czyli tzw. deficyt. Wszelkie nadpłaty, czyli tzw. nadwyżka, są zwracane na Twoje konto.

Masz prawo odwołać się od wysokości zmiennej opłaty za usługi w oparciu o jej zasadność lub jakość otrzymywanych usług. Informacje o tym, jak to zrobić, są dołączone do pisma z powiadomieniem.

Czym jest stała opłata za usługi?

Na początku każdego roku finansowego ustalamy budżet, w którym szacujemy przewidywaną kwotę, jaką będziemy musieli pobrać od Ciebie w związku ze świadczonymi przez nas usługami.

Jeśli na koniec danego roku okaże się, że faktyczna kwota wydana przez nas na świadczenie usług jest wyższa niż szacowana, będziemy zobowiązani do pokrycia różnicy. Ty nie poniesiesz dodatkowych kosztów. Jeśli wydamy mniej niż oszacowaliśmy, nie otrzymasz zwrotu kosztów, ponieważ opłata jest stała. Z uwagi na to nie przedstawiamy też rozliczenia rocznego.

Skąd mam wiedzieć, czy uiszczam stałą czy zmienną opłatę za usługi?

Jeśli mieszkanie jest Twoją własnością, uiszczasz zmienną opłatę za usługi. Dotyczy to również osób, które nabyły udział w nieruchomości w ramach współwłasności. Zasady uiszczania zmiennej opłaty są zawarte w warunkach umowy najmu lub przeniesienia własności i określają podstawę naliczania opłaty.

Jeśli wynajmujesz mieszkanie, możesz uiszczać stałą lub zmienną opłatę. Jeśli mieszkasz w lokalu od dłuższego czasu, prawdopodobnie uiszczasz zmienną opłatę. Wszystkie nowe umowy najmu od 2017 r. wiążą się ze stałą opłatą.

Przesłana przez nas dokumentacja będzie wyraźnie wskazywać, czy opłata jest stała, czy zmienna.

W jaki sposób szacujemy opłaty?

Korzystamy z zestawienia znanych nam kosztów umownych, na przykład wynikających z umów dotyczących sprzątnięcia i utrzymania terenu, a także wcześniejszych kosztów usług mierzonych za pomocą liczników, takich jak energia elektryczna. Niektóre umowy będą powiązane ze wskaźnikami inflacji, takimi jak

indeksy cen detalicznych i konsumenckich, dzięki czemu będziemy wiedzieć z wyprzedzeniem, o ile wzrosną ceny.

W niektórych przypadkach musimy oszacować, jakie usługi będą potrzebne w danym roku: na przykład wywóz śmieci ze względu na wzrost ilości wyrzucanych odpadów lub uszkodzenia drzew spowodowane burzami. Koszty te są często naliczane na bieżąco przez naszych kontrahentów i będą się zmieniać każdego roku. Staramy się pobierać rozsądne opłaty w oparciu o naszą wiedzę na temat danej lokalizacji.

Dlaczego moje opłaty za usługi są tak wysokie?

Koszty usług, które ponosimy, znacznie wzrosły w ostatnich latach ze względu na wyższe ceny związane z naszym łańcuchem dostaw oraz wzrostem kosztów gazu i energii elektrycznej. Koszty te są poza naszą kontrolą i musimy je uwzględnić w naliczanej opłacie. Nie dodajemy do nich nic więcej poza kosztami zarządzania tymi usługami i nie czerpiemy zysków z opłat za usługi, za które pobieramy tylko tyle, ile płacimy.

Zdajemy sobie sprawę, że koszty utrzymania są wysokie, więc chcemy udzielić Ci wsparcia w razie potrzeby. Nasz zespół ds. wsparcia najemców może udzielić Ci pomocy i porady, jeśli zmagasz się z trudnościami finansowymi. Aby dowiedzieć się więcej i uzyskać dane kontaktowe, kliknij tutaj.

www.pahousing.co.uk/heretohelp

Dlaczego moja opłata za usługi różni się od opłaty sąsiada?

Zazwyczaj mieszkańcy opłacają składkę za wszystkie usługi, nawet jeśli nie korzystają z nich osobiście. Na przykład płacisz za konserwację windy, nawet jeśli z niej nie korzystasz lub mieszkasz na parterze.

Może się zdarzyć, że umowa najmu lub dzierżawy będzie wymagać opłaty w innej wysokości.

W jaki sposób obciążacie mnie kosztami energii w moim miejscu zamieszkania?

W zależności od tego, gdzie mieszkasz, mogą Cię obowiązywać opłaty za koszty energii w obszarach wspólnych oraz za ogrzewanie i/lub ciepłą wodę w Twoim mieszkaniu.

Opłaty komunalne obejmują koszty oświetlenia i ogrzewania oraz zasilania wind, systemów domofonowych, alarmów przeciwpożarowych i innych urządzeń. Naliczamy za to opłaty w oparciu o standardową jednostkę zużycia, zwaną kilowatogodziną, oraz szacowane zużycie na każdy rok, wraz z płaconą przez nas ceną jednostkową i wszelkimi opłatami stałymi.

Jeśli zapewniamy ogrzewanie i ciepłą wodę za pośrednictwem sieci ciepłowniczej, ponownie obliczamy całkowitą opłatę na podstawie zużycia i cen jednostkowych. W zależności od rodzaju sieci ciepłowniczej w miejscu zamieszkania będzie to oznaczać, że albo zapłacisz za energię, którą osobiście zużyjesz, jeśli zainstalowany jest podlicznik, albo pokryjesz część całkowitych kosztów. Niestety nie każdy

budynek jest przystosowany do instalacji podliczników, co oznacza, że opłacana część może nie odzwierciedlać faktycznie zużywanej energii. Wiemy, że nie zawsze wydaje się to sprawiedliwe.

Wraz ze wzrostem cen energii latem 2022 r. udało nam się uzyskać zniżki od rządu. Po ich otrzymaniu zobowiązaliśmy się do przekazania ich użytkownikom końcowym. Będzie to miało miejsce w przypadku, gdy zapłacona przez nas kwota uwzględniająca rabat jest niższa niż naliczone przez nas opłaty. Jeśli Cię to dotyczy, wysłaliśmy już do Ciebie odpowiednie pismo.

Skąd mam wiedzieć, co obejmują nazwy opłat za usługi na moim zestawieniu?

Objaśnienie opłat znajdziesz na naszej stronie internetowej.

Co obejmuje opłata za administrację i zarządzanie?

Opłata ta pokrywa koszty zatrudnienia naszego personelu zarządzającego kontrahentami, z których usług korzystamy, oraz wykonującego inne codzienne zadania administracyjne.

Obejmuje to monitorowanie naszych kontrahentów, aby mieć pewność, że wykonują oni swoje zadania zgodnie z ustalonymi przez nas standardami i obsługują nieruchomości stosownie do uzgodnień. Obejmuje to również zadania administracyjne, takie jak opłacanie kontrahentów, i inne kontrole, takie jak upewnianie się, że mają odpowiednie ubezpieczenie.

Opłata pokrywa również koszty obsługi ogólnych zapytań ze strony mieszkańców, koszty pracy naszych zespołów, które przygotowują coroczne budżety opłat za usługi, monitorują koszty, sporządzają sprawozdania na koniec roku, jeśli jest to wymagane, oraz zapewniają, że wszystkie opłaty pobierane od mieszkańców są prawidłowo przydzielane i wykorzystywane zgodnie ze świadczonymi usługami. Inne pokrywane koszty obejmują świadczenie usług informatycznych, kadrowych i prawnych związanych z opłatami za usługi.

Jeśli zarządzaniem zajmuje się pośrednik korzystający z własnych kontrahentów, może on również pobierać dodatkową opłatę za zarządzanie.

Czym jest osiedle, teren osiedla i blok?

Osiedle to grupa nieruchomości, które korzystają z tych samych usług. Nazwa osiedla znajduje się w górnej części wyceny opłaty za usługi.

Teren osiedla to zewnętrzne obszary wspólne należące do osiedla, w tym utrzymywane przez parkingi, place zabaw i inne przestrzenie zewnętrzne.

Blok to budynek, w którym mieszkasz, na ogół składający się z mieszkań. Blok może składać się z dowolnej liczby mieszkań, a na jednym osiedlu może być dowolna liczba bloków.

Jak uiścić opłatę za usługi?

Jeśli oprócz czynszu naliczamy opłatę za usługi, zostanie ona wskazana w przesłanych dokumentach. Musisz zapłacić całkowitą kwotę.

Jeśli płacisz poleceniem zapłaty, automatycznie zmienimy je na nową kwotę.

Jeśli otrzymujesz zasiłki, musisz poinformować swojego dostawcę świadczeń o nowej kwocie do zapłaty. Zazwyczaj powiadamiamy te podmioty w imieniu mieszkańców, ale lepiej jest zrobić to także osobiście.

Nie wszystkie opłaty za usługi kwalifikują się do zasiłków. Poinformujemy Cię o kwocie wszelkich opłat, które nie kwalifikują się do zasiłku. Zazwyczaj obejmują one wodę, gaz i energię elektryczną dostarczane bezpośrednio do Twojego mieszkania.

Kto zarządza świadczonymi usługami?

Mamy wiele zespołów, które wspólnie zarządzają świadczonymi usługami.

Nasz zespół ds. nieruchomości zarządza naszymi kontrahentami i wewnętrznymi współpracownikami, którzy dbają o utrzymanie terenu i sprzątanie w Twoim miejscu zamieszkania. Zespół ten pilnuje, by kontrahenci świadczyli usługi na odpowiednim poziomie, i przeprowadza regularne inspekcje.

Nasi koordynatorzy ds. sąsiedztwa często pojawiają się na terenie osiedla i będą w stanie udzielić odpowiedzi na pytania dotyczące opłaty za usługi. Dbają oni również o to, by świadczone usługi spełniały oczekiwania mieszkańców i w razie problemów współpracują z innymi wewnętrznymi zespołami.

Nasz zespół ds. opłat za usługi pracuje w naszych biurach i jest odpowiedzialny za ustalanie szacunkowych opłat za usługi na początku roku, monitorowanie kosztów i przygotowywanie zestawienia na koniec roku dla mieszkańców płacących opłatę zmienną. Odpowiada on także na wszelkie pytania techniczne związane z opłatami.

Co mam zrobić, jeśli uważam, że naliczono mi opłatę za usługi, z których nie korzystam lub które nie są zgodne z oczekiwaniami?

Zdajemy sobie sprawę, że nie zawsze wszystko przebiega prawidłowo i przepraszamy za wszelkie niedociągnięcia związane z realizacją usług.

Jeśli masz zastrzeżenia co do jakości świadczonych usług, nasz zespół ds. nieruchomości i koordynatorzy ds. sąsiedztwa postarają się temu zaradzić.

Jeśli uważasz, że pobierana opłata jest nieuzasadniona, koordynator ds. sąsiedztwa porozmawia z Tobą na ten temat, aby ustalić, czy wszystko jest w porządku. Jeśli okaże się, że w opłacie za usługę wystąpił błąd, nasz zespół ds. opłat za usługi skoryguje go tak szybko, jak to możliwe.

Jak złożyć formalną skargę dotyczącą opłat za usługi?

Chcemy mieć możliwość rozwiązania problemu, ale jeśli nadal masz zastrzeżenia, szczegółowe informacje na temat składania skarg znajdziesz tutaj:

www.pahousing.co.uk/complaints

Z kim z PA mogę się skontaktować, jeśli mam pytanie dotyczące opłaty za usługi?

W pierwszej kolejności skontaktuj się z nami pod numerem +44 300 123 2221 lub wyślij do nas wiadomość e-mail. Przekierujemy Twoje zapytanie do właściwego zespołu.