



Уполномоченный по правам человека в Архангельской области

ПОТРЕБИТЕЛЮ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ



Архангельск
2020

Коммунальные платежи – серьезная и постоянная строка любого семейного бюджета.

Данный информационный материал подготовлен аппаратом Уполномоченного по правам человека в Архангельской области и в доступной форме раскрывает содержание прав и обязанностей участников коммунальных отношений.

Особое внимание уделяется принципам расчета коммунальных услуг, а также возможности перерасчета платы за некачественно оказанные коммунальные услуги.

Надеемся что информация, представленная в пособии, поможет лучше ориентироваться в жилищно-коммунальных вопросах и эффективнее отстаивать свои права.

Коммунальные услуги и условия их предоставления



Коммунальными услугами пользуется каждый из нас повседневно и повсеместно: подача воды, электроэнергии, отопления- все это делает нашу жизнь более удобной и комфортной.

Предоставление коммунальных услуг законодательно регулируется государством.

Основным на сегодняшний день нормативным правовым актом в данной сфере является постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее – Правила предоставления коммунальных услуг).

Также предоставление коммунальных услуг регулируются Федеральными законами:

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ;
- Федеральный закон от 7 декабря 2011 г. № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
- Федеральный закон от 31 марта 1999 г. № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике».

В Архангельской области некоторые вопросы в сфере потребления коммунальных услуг регулируются:

- Законом Архангельской области от 24.10.2011 N 358-25-ОЗ «О реализации государственных полномочий Архангельской области в сфере теплоснабжения и потребления коммунальных услуг»;
- Законом Архангельской области от 28.05.2008 N 515-27-ОЗ «О форме предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан».

Правила предоставления коммунальных услуг устанавливают:

- права и обязанности исполнителей и потребителей коммунальных услуг,
- порядок контроля качества предоставленных услуг,
- порядок определения размера платы за оказанные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии,

- порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении,
- порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- порядок приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

Это необходимо знать!

В Правилах предоставления коммунальных услуг используются следующие определения:

"коммунальные услуги" - осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений). К коммунальной услуге относится услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами;

"коммунальные ресурсы" - холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения), бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, используемые для предоставления коммунальных услуг и потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме. К коммунальным ресурсам приравниваются также сточные воды, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;

"индивидуальный прибор учета" - средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое на одно жилое или нежилое помещение в многоквартирном доме (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире), на жилой дом (часть жилого дома) или домовладение при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в каждом из указанных помещений, жилым доме (части жилого дома) или домовладении;

"коллективный (общедомовой) прибор учета" - средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), устанавливаемое в многоквартирном доме при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) коммунального ресурса, поданного в многоквартирный дом;

"общий (квартирный) прибор учета" - средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования),

устанавливаемое на коммунальную квартиру при наличии технической возможности и используемое для определения объемов (количества) потребления коммунального ресурса в такой квартире;

"комнатный прибор учета электрической энергии" - средство измерения, устанавливаемое на одно жилое помещение потребителя в коммунальной квартире или на несколько жилых помещений, занимаемых потребителем в коммунальной квартире, при условии, что такой прибор учета позволяет определить объем (количество) потребления электрической энергии суммарно по нескольким жилым помещениям, занимаемым потребителем, и при наличии технической возможности, используемое для определения объемов (количества) потребления электрической энергии в указанных одном жилом помещении или в нескольких жилых помещениях;

"исполнитель" - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги;

"потребитель" - лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги;

"ресурсоснабжающая организация" - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов (отведение сточных бытовых вод);

"норматив потребления коммунальной услуги" - количественный показатель объема потребления коммунального ресурса, утверждаемый в установленном порядке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и применяемый для расчета размера платы за коммунальную услугу при отсутствии приборов учета и иных случаях, установленных законодательством;

"нежилое помещение в многоквартирном доме" - помещение в многоквартирном доме, которое не является жилым помещением и общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме. К нежилым помещениям приравниваются части многоквартирных домов, предназначенные для размещения транспортных средств (машино-места, подземные гаражи и автостоянки, предусмотренные проектной документацией);

"внутриквартирное оборудование" - находящиеся в жилом или нежилом помещении в многоквартирном доме и не входящие в состав внутридомовых инженерных систем многоквартирного дома инженерные коммуникации (сети), механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, с использованием которых осуществляется потребление коммунальных услуг;

"степень благоустройства многоквартирного дома или жилого дома" - качественная характеристика многоквартирного дома или жилого дома, определяемая наличием и составом внутридомовых инженерных

систем, обеспечивающих предоставление потребителям коммунальных услуг тех видов, которые могут быть предоставлены с использованием таких внутридомовых инженерных систем.



Коммунальные услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей, окружающей природной среды.

Состав предоставляемых коммунальных услуг определяется степенью благоустройства многоквартирного дома или жилого дома. Потребителю могут быть предоставлены следующие виды коммунальных услуг:

- ***холодное водоснабжение*** – круглосуточное обеспечение потребителя холодной водой надлежащего качества (соответствие свойств и состава подаваемой воды стандартам и нормам; постоянное соответствие давления (напора) расчетному (в том числе для подачи воды на верхние этажи зданий), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение либо до водоразборной колонки;

- ***горячее водоснабжение*** – круглосуточное обеспечение потребителя горячей водой надлежащего качества (соответствие стандартам температуры подаваемой воды в точке разбора; соответствие давления горячей воды в подающем трубопроводе расчетному; соответствие состава и свойств подаваемой горячей воды стандартам и нормативам, установленным санитарно-гигиеническим требованиям), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

- ***водоотведение*** – бесперебойный круглосуточный отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети;

- ***отопление*** – поддержание в жилом помещении температуры воздуха, установленной стандартами в течение всего отопительного сезона, соблюдение предельного периода отклонений температуры внутри жилых помещений от установленных значений, измеряемого суммарно в течение расчетного периода в часах;

- ***электроснабжение*** – круглосуточное обеспечение потребителя электрической энергией надлежащего качества (соответствие параметров электрической энергии (напряжения, частоты и других) стандартам, техническим условиям и требованиям сертификации), подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

- ***газоснабжение*** – круглосуточное обеспечение потребителя газом надлежащего качества, подаваемым в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение;

- ***обращение с твердыми коммунальными отходами*** – транспортирование, обезвреживание, захоронение твердых коммунальных отходов, образующихся в многоквартирных домах и жилых домах.

Исполнителями коммунальных услуг могут быть:

- управляющая организация;
- товарищество собственников жилья;
- жилищно-строительный, жилищный или иной специализированный потребительский кооператив;
- ресурсоснабжающие организации;
- иная организация, производящая или приобретающая коммунальные ресурсы (при непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений)

Исполнитель коммунальных услуг несет ответственность и за подачу в жилое помещение коммунальных ресурсов, и одновременно за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги.



Собственники помещений в многоквартирном доме, выбравшие в качестве способа управления многоквартирным домом управление управляющей организацией получают коммунальные услуги в рамках договора управления многоквартирным домом, т.к. их перечень и порядок оплаты являются одним из существенных условий такого договора (ст. 162 Жилищного кодекса РФ).

В случае, если в многоквартирном доме создано ТСЖ (ЖК, ЖСК) коммунальные услуги могут предоставляться по договору о содержании и ремонте общего имущества собственников помещений в МКД и предоставлении коммунальных услуг (с собственником, не являющимся членом ТСЖ) или по отдельному договору о предоставлении коммунальных услуг.

При этом в обязанности исполнителя коммунальных услуг входит заключение договоров с ресурсоснабжающими организациями (поставщиками электроэнергии, тепловой энергии, газа, воды) или самостоятельное производство коммунальных ресурсов.

Договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, должен включать:

- 1) дату и место заключения договора;
- 2) наименование, адрес, реквизиты расчетного счета и иную контактную информацию исполнителя;
- 3) следующие сведения о потребителе:

для физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии);

для юридического лица - наименование (фирменное наименование) и место государственной регистрации, контактный телефон;

4) адрес помещения в многоквартирном доме или жилого дома (домовладения), собственникам или пользователям которых предоставляются коммунальные услуги, с указанием общей площади помещения или жилого дома (домовладения), общей площади помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, площади жилых и нежилых помещений, вида деятельности, осуществляемой в нежилом помещении, а также количества лиц, постоянно проживающих в жилом помещении, и иных сведений, необходимых для расчета платы за коммунальные услуги;

5) наименование предоставляемой потребителю коммунальной услуги (коммунальных услуг);

6) требования к качеству предоставляемой коммунальной услуги (коммунальных услуг);

7) порядок определения объема (количества) потребленного коммунального ресурса исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, показаний приборов учета или иным указанным в Правилах потребления коммунальных услуг способом;

8) сведения о наличии и типе установленных индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, дату и место их установки (введения в эксплуатацию), дату опломбирования прибора учета заводом-изготовителем или организацией, осуществлявшей последнюю поверку прибора учета, установленный срок проведения очередной поверки, а также порядок и условия приема показаний приборов учета;

9) периодичность и порядок проведения исполнителем проверок наличия или отсутствия индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, распределителей и их технического состояния, достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей;

10) порядок определения объема предоставленных коммунальных услуг и размера платы за коммунальные услуги, а также порядок, срок и форму внесения платы за коммунальные услуги;

11) меры социальной поддержки по оплате коммунальных услуг, предоставленные потребителю коммунальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации (в случае предоставления таких мер);

12) адрес и способ доставки потребителю счета для оплаты коммунальных услуг;

13) порядок установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении

коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

14) права, обязанности и ответственность исполнителя и потребителя;

15) основания и порядок приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг;

16) основания и порядок изменения и расторжения договора;

17) срок действия договора.



Договоры с ресурсоснабжающей организацией, содержащие положения о предоставлении коммунальных услуг, заключаются на неопределенный срок по форме типового договора. При этом указанные договоры по соглашению сторон могут быть дополнены иными не противоречащими законодательству Российской Федерации положениями



Организация, осуществляющая поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, отвечает за поставки указанных ресурсов надлежащего качества до границ общего имущества в многоквартирном доме и границ внешних сетей инженерно-технического обеспечения данного дома, если иное не установлено договором исполнителя с такой организацией.



Исполнитель обязан обеспечивать состояние общего имущества в многоквартирном доме на уровне, необходимом для предоставления коммунальных услуг надлежащего качества.

Правила предоставления коммунальных услуг дают потребителю право:

- получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;

- получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, а также о наличии (об отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);

- требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;

- получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг;

- требовать в случаях и порядке, которые установлены Правилами предоставления коммунальных услуг, изменения размера платы за

коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;

- требовать возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие у него полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение потребителя для проведения проверок состояния приборов учета, достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета, снятия показаний приборов учета, для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения ремонтных работ, ликвидации аварии и для совершения иных действий, указанных в Правилах предоставления коммунальных услуг и договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг (наряд, приказ, задание исполнителя о направлении такого лица в целях проведения указанной проверки либо иной подобный документ);

- принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, в том числе прибора учета, функциональные возможности которого позволяют определять объемы потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток или по иным критериям, отражающим степень использования коммунальных ресурсов, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, и обращаться за выполнением действий по установке такого прибора учета к лицам, осуществляющим соответствующий вид деятельности;

- требовать от исполнителя совершения действий по вводу в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, даже если такой прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, не позднее месяца, следующего за днем его установки, а также требовать осуществления расчетов размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию;

- требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета в случае, когда исполнитель принял на себя такую обязанность по договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг;
- требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг;
- требовать от исполнителя проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения исполнителем от потребителя заявления о необходимости проведения такой проверки в отношении его прибора учета;
- требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг;
- при наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета ежемесячно снимать его показания и передавать полученные показания исполнителю или уполномоченному им лицу не позднее 25-го числа текущего расчетного периода.

Кроме того, Правила предоставления коммунальных услуг:

а) дают право исполнителю ограничивать или приостанавливать предоставление коммунальной услуги (за исключением отопления и холодного водоснабжения), предварительно уведомив об этом потребителя в случае наличия у потребителя задолженности, превышающей сумму 3 месячных размеров платы за коммунальную услугу,

б) дают право исполнителю, в случае, если потребитель частично оплачивает предоставляемые жилищно-коммунальные услуги, делить полученную от потребителя плату между всеми указанными в платежном документе видами услуг пропорционально размеру каждой платы, указанной в платежном документе,

в) дают право потребителю при наличии договора с исполнителем вносить плату за коммунальные услуги непосредственно в ресурсоснабжающую организацию в том случае, когда решение о переходе на такой способ расчетов и о дате перехода принято общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, членом товарищества или кооператива.

На потребителя возлагаются следующие обязанности:

- при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщать о них в аварийно-диспетчерскую

службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем, а при наличии возможности - принимать все меры по устранению таких неисправностей, пожара и аварий;

- при обнаружении неисправностей, повреждений коллективного (общедомового), индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета или распределителей, нарушения целостности их пломб немедленно сообщать об этом в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем;

- в целях учета потребленных коммунальных услуг использовать коллективные (общедомовые), индивидуальные, общие (квартирные), комнатные приборы учета, распределители утвержденного типа, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений и прошедшие поверку;

- сохранять установленные исполнителем при вводе прибора учета в эксплуатацию или при последующих плановых (внеплановых) проверках прибора учета на индивидуальные, общие (квартирные) и комнатные приборы учета электрической энергии, холодной воды и горячей воды, тепловой энергии контрольные пломбы и индикаторы антимагнитных пломб, а также пломбы и устройства, позволяющие фиксировать факт несанкционированного вмешательства в работу прибора учета;

- обеспечивать проведение поверок установленных за счет потребителя коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в сроки, установленные технической документацией на прибор учета, предварительно проинформировав исполнителя о планируемой дате снятия прибора учета для осуществления его поверки и дате установления прибора учета по итогам проведения его поверки, за исключением случаев, когда в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, предусмотрена обязанность исполнителя осуществлять техническое обслуживание таких приборов учета, а также направлять исполнителю копию свидетельства о поверке или иного документа, удостоверяющего результаты поверки прибора учета;

- допускать представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, для проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг и выполнения необходимых ремонтных работ - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время;

- допускать исполнителя в занимаемое жилое или домовладение для проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета коммунальных ресурсов и распределителей, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем

исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в заранее согласованное время, но не чаще 1 раза в 3 месяца;

- информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета;

- своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги, если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

- при отсутствии индивидуального прибора учета в домовладении уведомлять исполнителя о целях потребления коммунальных услуг при использовании земельного участка и расположенных на нем надворных построек (освещение, приготовление пищи, отопление, подогрев воды, приготовление кормов для скота, полив и т.д.), видов и количества сельскохозяйственных животных и птиц (при наличии), площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками, режима водопотребления на полив земельного участка, а также мощности применяемых устройств, с помощью которых осуществляется потребление коммунальных ресурсов, а если такие данные были указаны в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, то уведомлять исполнителя об их изменении в течение 10 рабочих дней со дня наступления указанных изменений;

- нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе Правилами предоставления коммунальных услуг и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг потребитель не вправе:

- использовать бытовые машины (приборы, оборудование), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;

- производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;

- самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, предусмотренные проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, предусмотренных проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом;

- самовольно нарушать пломбы на приборах учета и в местах их подключения (крепления), демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в работу указанных приборов учета;

- осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для потребления коммунальной услуги отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении в многоквартирном доме будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 градусов Цельсия;

- несанкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.



Как производится расчет и оплата коммунальных услуг

Плата за коммунальные услуги включает в себя плату за горячее водоснабжение, холодное водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

В соответствии со ст. 157 Жилищного кодекса РФ, размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов учета, а при их отсутствии исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых органами государственной власти субъектов Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Важно знать, что оплата за коммунальные услуги включает плату за коммунальные услуги, предоставленные потребителю, объем которых определяется согласно показаниям индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (или по нормативам потребления) и плату за услуги, предоставленные на общедомовые нужды.

Таким образом, порядок расчета зависит от наличия или отсутствия общедомовых приборов учета воды, тепла и электричества, а также индивидуальных приборов учета воды, газа, и электроэнергии.

Возможны три варианта определения объемов потребления:

1. При отсутствии в оборудовании многоквартирного дома коллективных (общедомовых), общих (квартирных) и индивидуальных приборов учета;

2. При оборудовании многоквартирного дома коллективными (общедомовыми) приборами учета и отсутствии индивидуальных и общих (квартирных) приборов учета;

3. При оборудовании многоквартирного дома коллективными (общедомовыми) приборами учета и отдельных или всех помещений в многоквартирном доме индивидуальными и (или) общими (квартирными) приборами учета.

В каждом случае размер платы за коммунальные услуги определяется в соответствии с формулами, указанными в приложениях к Правилам предоставления коммунальных услуг.



В расчетах, как правило, используется общая площадь помещения, которая очень часто рассчитывается неверно и включает в себя площадь балконов, лоджий, веранд и террас. Однако согласно ст. 15 Жилищного кодекса РФ, под общей площадью жилого помещения понимается сумма площади всех частей такого помещения, включая площадь помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в жилом помещении, за исключением балконов, лоджий, веранд и террас.

Расчетный период для оплаты коммунальных услуг устанавливается равным календарному месяцу.

Плата за коммунальные услуги вносится ежемесячно, до 10-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата, если договором управления многоквартирным домом, не установлен иной срок внесения платы за коммунальные услуги.

Оплата услуг производится на основании платежного документа, который предоставляется потребителю не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом.

В платежном документе указываются:

- почтовый адрес жилого (нежилого) помещения, сведения о собственнике (собственниках) помещения (с указанием наименования юридического лица или фамилии, имени и отчества физического лица), а для жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов - сведения о нанимателе жилого помещения (с указанием фамилии, имени и отчества нанимателя);

- наименование исполнителя (с указанием наименования юридического лица или фамилии, имени и отчества индивидуального предпринимателя), номер его банковского счета и банковские реквизиты, адрес (место нахождения), номера контактных телефонов, номера факсов и (при

наличии) адреса электронной почты, адрес сайта исполнителя в сети Интернет;

- указание на оплачиваемый месяц, наименование каждого вида оплачиваемой коммунальной услуги, размер тарифов (цен) на каждый вид соответствующего коммунального ресурса, единицы измерения объемов (количества) коммунальных ресурсов (при применении в расчетах за коммунальные услуги по горячему водоснабжению тарифов на горячую воду, состоящих из компонента на холодную воду, используемую в целях предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению, и компонента на тепловую энергию, используемую на подогрев воды в целях предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению, - величина каждого из компонентов, единицы измерения объема (количества) горячей воды и тепловой энергии в натуральных величинах);

- объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных потребителю за расчетный период в жилом (нежилом) помещении, и размер платы за каждый вид предоставленных коммунальных услуг, определенные в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг;

- объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных за расчетный период на общедомовые нужды в расчете на каждого потребителя, и размер платы за каждый вид таких коммунальных услуг, определенные в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг;

- общий объем каждого вида коммунальных услуг на общедомовые нужды, предоставленный в многоквартирном доме за расчетный период, показания коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, суммарный объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных во всех жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, объем каждого вида коммунального ресурса, использованного исполнителем за расчетный период при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению (при отсутствии централизованных теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения);

- сведения о размере перерасчета (доначисления или уменьшения) платы за коммунальные услуги с указанием оснований, в том числе в связи с:

а) пользованием жилым помещением временно проживающими потребителями;

б) предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

в) временным отсутствием потребителя в занимаемом жилом помещении, не оборудованном индивидуальными и (или) общими (квартирными) приборами учета;

г) уплатой исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней), установленных федеральными законами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

д) иными основаниями, установленными в Правилах предоставления коммунальных услуг;

- сведения о размере задолженности потребителя перед исполнителем за предыдущие расчетные периоды;

- сведения о предоставлении субсидий и льгот на оплату коммунальных услуг в виде скидок (до перехода к предоставлению субсидий и компенсаций или иных мер социальной поддержки граждан в денежной форме);

- сведения о рассрочке и (или) отсрочке внесения платы за коммунальные услуги, предоставленной потребителю в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг;

- другие сведения, подлежащие в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг, нормативными актами, регулирующими порядок установления и применения социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, включению в платежные документы.

На платежном документе указывается информация о региональном операторе по обращению с твердыми коммунальными отходами, в зоне деятельности которого образуются твердые коммунальные отходы потребителя и находятся места (площадки) их накопления (номера контактных телефонов, адрес сайта в сети Интернет, на котором размещается в том числе информация о графике работы регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами).



В платежном документе, выставляемом потребителю коммунальных услуг в многоквартирном доме, плата за коммунальные услуги на общедомовые нужды и плата за коммунальные услуги, предоставленные потребителю в жилом или нежилом помещении, подлежат указанию отдельными строками.



Размер определенных законом или договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, неустоек (штрафов, пеней) за нарушение потребителем условий такого договора, указывается исполнителем в отдельном документе, направляемом потребителю.

Примерная форма платежного документа для внесения платы за коммунальные услуги и методические рекомендации по ее заполнению устанавливаются Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации по согласованию с Федеральной службой по тарифам.

Способы оплаты:

Если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, потребитель вправе по своему выбору:

- оплачивать коммунальные услуги наличными денежными средствами, в безналичной форме с использованием счетов, открытых в том числе для этих целей в выбранных им банках или переводом денежных средств без открытия банковского счета, почтовыми переводами, банковскими картами, через сеть Интернет и в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с обязательным сохранением документов, подтверждающих оплату, в течение не менее 3 лет со дня оплаты;
- поручать другим лицам внесение платы за коммунальные услуги вместо них любыми способами, не противоречащими требованиям законодательства Российской Федерации и договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг;
- вносить плату за коммунальные услуги за последний расчетный период частями, не нарушая срок внесения платы за коммунальные услуги, установленный Правилами предоставления коммунальных услуг;
- осуществлять предварительную оплату коммунальных услуг в счет будущих расчетных периодов.

Информация об изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг доводится исполнителем до потребителя в письменной форме не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов, если иной срок не установлен договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.



Проверить тарифы на коммунальные услуги можно на сайте Агентства по тарифам и ценам Архангельской области по адресу в сети Интернет: тариф29.рф. Воспользоваться электронным калькулятором и проверить свою квитанцию можно на сайте Федеральной службы по тарифам в сети Интернет: www.fstrf.ru/calc-jkh

Если у Вас есть основания полагать, что за услуги вы переплачиваете, первое, что вам надо сделать, – это обратиться в управляющую компанию. Там обязаны непосредственно при обращении потребителя проверить правильность начислений и немедленно по результатам проверки выдать документы с правильно начисленными платежами. По вашей просьбе они должны быть заверены подписью руководителя и печатью.

На практике, если обнаруживаются ошибки в начислениях, компании почти всегда стремятся максимально быстро решить вопрос. Если же компания проигнорирует требование перерасчета, необходимо обращаться в Государственную жилищную инспекцию с подтверждающими документами.

Особенности предоставления отдельных видов коммунальных услуг

Предоставление коммунальной услуги по холодному водоснабжению через водоразборную колонку

Предоставление данной коммунальной услуги осуществляется на основании соответствующего договора, заключаемого исполнителем с потребителем.

Обеспечение надлежащего технического состояния водоразборных колонок и их безопасная эксплуатация осуществляются исполнителем, а в случае нахождения водоразборной колонки в собственности потребителя - потребителем самостоятельно или на основании соответствующего договора, заключаемого с исполнителем или с иной организацией, оказывающей такого рода услуги.

Если водоразборная колонка находится в собственности потребителя, то учет потребленной холодной воды и расчеты за потребленную холодную воду производятся исходя из показаний индивидуального прибора учета. При этом, если у потребителя такой прибор учета отсутствует, то размер платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению определяется по специальной форме, исходя из норматива потребления коммунальной услуги по холодному водоснабжению через водоразборную колонку либо данных, указанных в пункте 59 Правил.

Потребитель не вправе:



- а) производить у водоразборных колонок мытье транспортных средств, животных, а также стирку;
- б) самовольно, без разрешения исполнителя, присоединять к водоразборным колонкам трубы, шланги и иные устройства и сооружения.

Предоставление коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами



Предоставление коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее – ТКО) осуществляется на основании возмездного договора. Договор может быть заключен с исполнителем:

- 1) В письменной форме

Договор вступает в силу и является обязательным для сторон со дня его подписания обеими сторонами. Условиями такого договора может быть

предусмотрено, что права и обязанности сторон возникают с более поздней даты после даты вступления этого договора в силу;

2) Путем совершения конклюдентных действий.

В данном случае договор считается заключенным потребителем с соответствующим исполнителем с даты начала предоставления коммунальных услуг таким исполнителем.

Договор, содержащий положения о предоставлении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, действует до даты (включительно) прекращения предоставления указанной коммунальной услуги исполнителем. При этом договор может быть расторгнут досрочно по основаниям, предусмотренным гражданским, жилищным законодательством Российской Федерации или законодательством Российской Федерации об отходах производства и потребления.



Потребителю в жилом помещении не может быть отказано в предоставлении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами в случае отсутствия у потребителя заключенного в письменной форме договора, содержащего положения о предоставлении такой коммунальной услуги.

Управляющая организация, товарищество или кооператив, осуществляющие управление многоквартирным домом (исполнители коммунальной услуги), предоставляют региональному оператору по обращению с твердыми коммунальными отходами сведения, необходимые для начисления платы за коммунальную услугу.

Сведения обязательно должны включать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии), дату и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон и адрес электронной почты (при наличии) каждого собственника и пользователя жилых помещений в многоквартирном доме, наименование (фирменное наименование) и место государственной регистрации юридического лица, контактный телефон, если собственником жилого помещения в многоквартирном доме является юридическое лицо;
- адреса жилых помещений в многоквартирном доме, собственникам или пользователям которых предоставляется коммунальная услуга, с указанием общей площади жилого помещения, общей площади помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также количества лиц, постоянно проживающих в жилом помещении, и иных сведений, необходимых для расчета платы;
- сведения о применении в отношении собственника или пользователя жилых помещений в многоквартирном доме мер социальной поддержки по

оплате коммунальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- сведения о случаях, периодах и основаниях перерасчета размера платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю, копии документов, подтверждающих право потребителя на перерасчет размера платы в соответствии с настоящими Правилами, за предыдущие 12 месяцев;
- реквизиты документов, подтверждающих право собственности на каждое жилое помещение в многоквартирном доме и (или) их копии (при их наличии).



Предоставление указанных сведений не требует согласия потребителя на передачу персональных данных в силу пункта 5 части 1 статьи 6 Федерального закона "О персональных данных".

Региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами отвечает за обращение с твердыми коммунальными отходами с момента погрузки таких отходов в мусоровоз. Погрузка твердых коммунальных отходов включает в себя уборку мест погрузки твердых коммунальных отходов.

Потребитель коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами имеет право:

- получать в необходимых объемах коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами надлежащего качества;
- получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю для уплаты размера платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, а также о наличии (об отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);
- требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемой коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;
- получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, содержащего положения о предоставлении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами;
- требовать в случаях и порядке, которые установлены Правилами, изменения размера платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами при предоставлении указанной коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими

установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;

- требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемой коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами в порядке, установленном Правилами, оформления и направления потребителям акта проверки и акта об устранении выявленных недостатков;
- осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами.

• *Потребитель коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами обязан:*

- при обнаружении неисправностей, пожара и аварий в мусоропроводе и мусороприемных камерах, а также при обнаружении нарушений качества предоставления коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами немедленно сообщать о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем, а при наличии возможности - принимать меры по устранению таких неисправностей, пожара и аварий;
- информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня наступления таких изменений, в случае если размер платы за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами, предоставленную потребителю в жилом помещении, определяется исходя из количества проживающих граждан;
- своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами;
- нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами.



Потребитель не вправе складировать ТКО вне контейнеров, бункеров, иных емкостей и специальных площадок для крупногабаритных отходов, предназначенных для их накопления в соответствии с договором, заполнять контейнеры для ТКО,

предназначенные для накопления отходов других лиц и не указанные в договоре на оказание услуг по обращению с ТКО, или контейнеры, не предназначенные для таких видов отходов.

Расчетный период для оплаты коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами устанавливается равным календарному месяцу. При временном, то есть более 5 полных календарных дней подряд, отсутствии потребителя в жилом помещении осуществляется перерасчет размера платы за данную коммунальную услугу.

Информация об изменении предельных тарифов и нормативов накопления ТКО доводится исполнителем до потребителя в письменной форме не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов, если иной срок не установлен договором, содержащим положения о предоставлении коммунальной услуги.



С 25 декабря 2019 года агентством по тарифам и ценам Архангельской области для населения установлен льготный тариф на коммунальную услугу по обращению с ТКО на уровне 520 руб. за 1 куб. м. При этом необходимо подчеркнуть, что плата для населения определяется исходя из тарифа и норматива образования отходов. Нормативы установлены ранее и дифференцированы в зависимости от категории населенного пункта и вида домохозяйства. Так в многоквартирных домах в городах с населением свыше 12 тысяч человек ежемесячная плата составляет 120 рублей с человека.



Какие требования предъявляются к качеству коммунальных услуг?

Исполнитель коммунальной услуги обязан обеспечить бесперебойное снабжение горячей и холодной водой, постоянное соответствие свойств холодной и горячей воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании, нормативное давление в системе холодного и горячего водоснабжения, бесперебойное круглосуточное водоотведение, бесперебойное круглосуточное газоснабжение и электроснабжение, бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода.

В отношении каждого вида коммунальных услуг законодатель устанавливает критерии, которые позволяют оценить качество оказываемых коммунальных услуг:

Для холодного водоснабжения:



Бесперебойное круглосуточное водоснабжение в течение года.
Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги:

Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, а при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений (СНиП 2.04.02-84*));



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность:

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период.

1) Постоянное соответствие состава и свойств воды санитарным нормам и правилам (цветность, запах, мутность и т.д.) (СанПин 2.1.4.1074-01).



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

Отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

При несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета);

3) Давление в системе холодного водоснабжения (в многоквартирных домах и жилых домах от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см).



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

Отклонение давления не допускается.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

За каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления:

- при давлении, отличающемся от установленного до 25%, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг;

- при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Для горячего водоснабжения:

Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года.



Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги:

Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды - 8 часов (суммарно) в течение месяца, 4 часа одновременно, а при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа. Для проведения 1 раз в год плановых ремонтных и профилактических работ допускаются перерывы после предварительного уведомления (в письменной форме) потребителя не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность:

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период.

Обеспечение установленной температуры горячей воды в точке водоразбора.



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

В ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) не более чем на 5°C, в дневное время (с 5.00 до 0.00 часов) не более чем на 3°C.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

За каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период.

За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Постоянное соответствие состава и свойств воды санитарным нормам и правилам (цветность, запах, мутность и т.д.).



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

Отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

При несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Давление в системе горячего водоснабжения (от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см)).



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

Отклонение давления не допускается.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

За каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления:

- при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25%, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1% размера платы, определенного за такой расчетный период;

- при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Для водоотведения:

Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года.



Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги:

Допустимая продолжительность перерыва водоотведения 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; 4 часа одновременно (в том числе при аварии).



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность:

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период.

Для отопления:

Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного сезона.



Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги:

Допустимая продолжительность перерыва отопления не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца, не более 16 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от 12°C до нормативной, не более 8 часов одновременно при температуре воздуха в жилых помещениях от 10°C до 12°C, не более 4 часов одновременно при температуре воздуха в жилых помещениях от 8°C до 10°C).



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность:

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг.

Обеспечение температуры воздуха в жилых помещениях: не ниже +18°C (в угловых комнатах +20°C), районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °C и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °C (в угловых комнатах - +22 °C).



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

Допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) – не более 3°C. Допустимое превышение нормативной температуры – не более 4°C.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период за каждый градус.

Давление во внутридомовой системе отопления(с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв.см), с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более 1 МПа (10 кгс/кв.см) с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв.см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем.



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

Отклонение по показателям давления не допускается.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

За каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Для электроснабжения:

Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года



Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги:

Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания, 24 часа – при наличии одного источника питания).



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность:

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период;

Постоянное соответствие напряжения, частоты действующим федеральным стандартам (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92).



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

Отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока не допускается.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

За каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от указанных требований, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг.

Для газоснабжения:Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года.

Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги:

Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца;



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность:

За каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг;

Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87).



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

Отклонение свойств подаваемого газа не допускается.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

При несоответствии свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета);

Давление сетевого газа от 0,0012 МПа до 0,003 МПа.



Допустимые отклонения качества коммунальной услуги:

Отклонение давления сетевого газа более чем на 0,0005 МПа не допускается.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества:

За каждый час периода снабжения газом суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло превышение допустимого отклонения давления:

- при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25%, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,1% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг;

- при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Обращение с твердыми коммунальными отходами:

Обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест (площадок) накопления: в холодное время года (при среднесуточной температуре +5 °С и ниже) не реже одного раза в трое суток, а в теплое время (при среднесуточной температуре свыше +5 °С) не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз).



Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги:

Допустимое отклонение сроков вывоза ТКО составляет: не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 48 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °С и ниже; не более 24 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °С.



Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги с перерывами, превышающими установленную продолжительность:

За каждые 24 часа отклонения суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 3,3 процента размера платы, определенного за такой расчетный период.



Как пересчитать плату, если оказанные коммунальные услуги оказались некачественными

Если управляющая компания или иная обслуживающая организация оказывает Вам коммунальные услуги ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, то Вы имеете право потребовать пересчета платы за коммунальные услуги.

Алгоритм действий:

1) нужно как можно раньше обратиться в управляющую компанию (в аварийно-диспетчерскую службу) в устной (по телефону) или письменной форме;

2) необходимо сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги и вид такой коммунальной услуги;

3) управляющая компания ОБЯЗАНА зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны);

4) сотрудник управляющей компании обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации;

5) если сотруднику управляющей компании известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом. Если причины неизвестны, сотрудник управляющей компании обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки. При этом время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении;

б) по итогам проверки составляет акт, в котором либо подтверждается факт нарушения качества коммунальных услуг, либо нет.

Факт оказания некачественной услуги должен быть подтвержден заявкой потребителя в управляющую компанию, зафиксированной в журнале регистрации, и актом проверки.



Если в доме произошла авария, в результате которой предоставление услуги было прекращено на срок дольше установленного, управляющая компания обязана автоматически выполнить перерасчет всему дому. Если этого не произошло, надо обратиться с заявлением в управляющую компанию. Если она не выполнит перерасчет, гражданин вправе обратиться с жалобой в Государственную жилищную инспекцию.



В каких случаях управляющая организация может прекратить подачу коммунальных услуг?

Организация-исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг в следующих случаях:

а) наличия у потребителя задолженности по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающей 3 месячных размера платы, через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления) при непогашении задолженности. При этом, если у потребителя имеется задолженность по оплате предоставленных жилищно-коммунальных услуг, исполнитель не имеет права ограничить предоставление услуг отопления, а в многоквартирных домах холодного водоснабжения;

б) возникновения или угрозы возникновения аварийной ситуации в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение - с момента возникновения или угрозы возникновения такой аварийной ситуации;

в) возникновения стихийных бедствий и (или) чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения последствий - с момента возникновения таких ситуаций, а также с момента возникновения такой необходимости;

г) выявления факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения - с момента выявления несанкционированного подключения;

д) использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителя, - с момента выявления нарушения;

е) получения исполнителем предписания органа, уполномоченного осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем и внутриквартирного оборудования установленным требованиям, о необходимости введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги.

Следует отметить, что приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не является расторжением договора с гражданами-потребителями.



В случае если потребитель полностью не оплачивает все виды предоставляемых исполнителем потребителю коммунальных услуг, то исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги в отдельности.

В случае если потребитель частично оплачивает предоставляемые исполнителем коммунальные услуги и услуги по содержанию и ремонту жилого помещения, то исполнитель делит полученную от потребителя плату между всеми указанными в платежном документе видами коммунальных услуг и платой за содержание и ремонт жилого помещения пропорционально размеру каждой платы, указанной в платежном документе. В этом случае исполнитель рассчитывает задолженность потребителя по каждому виду коммунальной услуги исходя из частично неоплаченной суммы.



Как можно уменьшить расходы на оплату коммунальных услуг

Способ № 1: Оформить субсидию.

В случае если расходы на оплату жилищно-коммунальных услуг превышают 22% совокупного дохода семьи (региональный стандарт максимально допустимой доли собственных расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи), государство предусмотрело выплату субсидий (ст. 159 Жилищного кодекса РФ).

Порядок определения размера субсидий и порядок их предоставления, перечень прилагаемых к заявлению документов, условия приостановки и прекращения предоставления субсидий, порядок определения состава семьи получателя субсидии и исчисления совокупного дохода такой семьи, а также особенности предоставления субсидий отдельным категориям граждан устанавливаются Правительством Российской Федерации, в частности постановлением Правительства РФ от 14.12.2005 №761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

Способ № 2: Получить льготу по оплате коммунальных услуг.

В первую очередь необходимо знать, есть ли у потребителя (членов его семьи) право на льготу – скидку при оплате жилищно-коммунальных услуг. Информация о льготах, которые положены россиянам, есть в законах «О ветеранах», «О социальной защите инвалидов в РФ», «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» и других федеральных и региональных нормативно-правовых актах. По вопросам предоставления льгот необходимо обращаться в отделы социальной защиты населения по месту жительства.

Способ № 3: Не платить за время, когда услугой не пользовались.

Если потребитель не пользовался коммунальными услугами более пяти дней подряд, то исполнитель должен произвести перерасчет платы за них – если, конечно, в жилом помещении не установлены индивидуальные приборы учета.

Для того, чтобы получить перерасчет, потребитель должен в течение месяца после того, как начнет вновь пользоваться коммунальными услугами, подать письменное заявление в управляющую компанию. К нему необходимо приложить документы, которые подтвердят, что потребитель в течение определенного периода отсутствовал по месту жительства и не пользовался коммунальными услугами.

Документом, подтверждающим временное отсутствие потребителя, могут являться:

- копия командировочного удостоверения или справка о командировке, заверенные по месту работы;
- справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении;
- проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в данных документах в соответствии с правилами их оформления), или их копии;
- счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их копии;
- справка органа внутренних дел о временной регистрации потребителя по месту его временного пребывания;
- справка организации, осуществляющей охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал.

Если потребитель заявил о своем отсутствии и предоставил доказательства, исполнитель в течение пяти рабочих дней после подачи заявления должен произвести перерасчет. Он будет производиться пропорционально количеству дней, когда потребитель не пользовался коммунальными услугами, не включая день, когда он уехал и день, когда приехал.

При этом перерасчет платы за водоотведение осуществляется в случае перерасчета размера платы за холодное водоснабжение и (или) горячее водоснабжение. Результаты перерасчета отражаются в платежном документе.



Способ № 4: Экономить ресурсы.

Экономить при оплате коммунальных услуг можно, уменьшив потребление ресурсов. Чтобы существенно сэкономить на коммунальных услугах, достаточно выполнять ряд простых правил:

- установить приборы учета коммунальных ресурсов. Анализ сложившейся практики свидетельствует о том, что размер платы за коммунальные услуги жителей домов, полностью оснащенных общедомовыми и индивидуальными приборами учета, ниже размеров платежей жителей домов, не оборудованных приборами учета;

- заняться ресурсосбережением в квартире:
 - утеплить или заменить окна и двери;
 - для беспрепятственной циркуляции теплого воздуха не загораживать батареи;

- не оставлять бытовые приборы в «спящем» режиме;

- для освещения использовать энергосберегающие лампы с датчиками движения/присутствия;

- установить рычажные переключатели на смесители вместо поворотных кранов, они быстрее смешивают воду, для создания оптимальной температуры;

- починить все капающие краны, следить за исправностью бачка в туалете.

Только один неисправный кран может дать за сутки утечку до 6 куб.м воды, или более 2 тыс. куб.м за год. Не следует включать воду полной струей.



Контроль предоставления коммунальных услуг

Контроль за соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг требованиям, установленным Правилами предоставления коммунальных услуг, в соответствии со ст. 20 Жилищного кодекса РФ осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в форме государственного жилищного надзора и уполномоченными органами местного самоуправления в форме муниципального жилищного контроля.

Любой потребитель в случае нарушения его прав при предоставлении коммунальных услуг может обратиться с письменной жалобой в соответствующие надзорные и контролирующие органы:

- Государственная жилищная инспекция (надзор за техническим состоянием жилищного фонда и его инженерного оборудования, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, мест общего пользования – состояние крыши, лестничных клеток, чердаков, подвалов, фундамента, несущих стен и др.; контроль за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, канализация);

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (надзор за обеспечением санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания);

- Региональная служба по тарифам (контроль за порядком ценообразования и применения тарифов на жилищно-коммунальные услуги, организация проведения экспертизы обоснованности расчета тарифов организаций коммунального комплекса с привлечением соответствующих организаций);

- Администрации поселений, городских округов по месту жительства (контроль в отношении юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами на основании лицензии; контроль за соблюдением юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда; согласование переустройства и перепланировки жилых помещений; признание в установленном порядке жилых помещений непригодными для проживания и др.);

- Отделы социальной защиты населения по месту жительства (вопросы предоставления льгот);

- Прокуратура (надзор за исполнением законов, а также соблюдением прав и свобод человека и гражданина).

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением в целях защиты своих прав и законных интересов.

АДРЕСА:

Государственная жилищная инспекция Архангельской области

Руководитель – Лукин Анатолий Николаевич

ул. Комсомольская, 38, корп. 1, г. Архангельск, 163072

тел.: (8182) 41-31-90

электронная почта: archgji@dvinaland.ru

сайт: <http://dvinaland.ru/gov/-az76hdp2>

Управление Роспотребнадзора по Архангельской области

Руководитель – Бузинов Роман Вячеславович
ул. Гайдара, 24, г. Архангельск, 163000
тел.: (8182) 20-05-69, факс (8182) 65-27-83
электронная почта: arkh@29.rospotrebnadzor.ru
сайт: 29.rospotrebnadzor.ru

Агентство по тарифам и ценам Архангельской области

Руководитель – Попова Елена Алексеевна
ул. Выучейского, 18, г. Архангельск, 163000
тел.: (8182) 65-22-57
электронная почта: rek@dvinaland.ru
сайт: тариф29.рф

Прокуратура Архангельской области

Прокурор – Наседкин Виктор Анатольевич
пр. Новгородский, 15, г. Архангельск, 163002
тел.: (8182) 41-02-04, факс (8182) 41-02-53
электронная почта: obl@arhoblprok.ru
сайт: <http://www.arhoblprok.ru>

Департамент городского хозяйства мэрии г. Архангельска

Директор департамента – Шадрин Владимир Александрович
пр. Троицкий, 60, г. Архангельск, 163000
тел.: (8182) 60-67-01
электронная почта: adminkir@arhcity.ru
сайт: <http://www.arhcity.ru>

**Управление муниципального жилищного контроля Администрации
муниципального образования "Город Архангельск"**

Шестаков Александр Владимирович - начальник управления
г. Архангельск, просп. Троицкий, д. 60, кабинеты 410, 427 (4 этаж)

Уполномоченный по правам человека в Архангельской области

Уполномоченный – Анисимова Любовь Викторовна
пл. Ленина, 1, г. Архангельск, 163000 , тел.: (8182) 20-72-96
электронная почта: upolnom@dvinaland.ru
сайт: <http://www.pomoruropolnom.ru>

