

ТЕМА 5. КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

(Слайд 1) К коммунальным услугам относятся:

- холодное водоснабжение
- горячее водоснабжение
- водоотведение
- отопление
- электроснабжение
- газоснабжение

(Слайд 2) Кроме того, согласно разделу 6 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2014 № 354 коммунальные услуги по горячему водоснабжению, холодному водоснабжению, электроснабжению подразделяются на:

- услуги **индивидуального потребления**, то есть расходуемые лицами, пользующимися жилыми и нежилыми помещениям, непосредственно в них самих;
- услуги, **потребляемые на общедомовые нужды**, то есть расходуемые для целей надлежащего содержания общего имущества и обеспечения его функционирования.

Конкретный перечень коммунальных услуг, предоставляемых жильцам конкретного многоквартирного дома зависит от уровня благоустройства данного дома.

(Слайд 3) Исполнители коммунальных услуг

В силу п. 2 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2014 № 354 года под исполнителем коммунальных услуг понимается юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.

Исполнителями коммунальных услуг могут выступать:

- управляющие организации

- ТСЖ и жилищные кооперативы
- специализированные потребительские кооперативы
- ресурсоснабжающие организации

(Слайд 5) Если в многоквартирном доме в качестве способа управления выбрано управление управляющей организацией или товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом, специализированным потребительским кооперативом, то указанные организации по умолчанию являются исполнителями коммунальных услуг (ч.1 ст. 135, ч. 2.2, 2.3, 12 ст. 161, ч.2 ст. 164 Жилищного кодекса), то есть несут ответственность за предоставление коммунальных услуг внутри многоквартирного дома.

При этом, **предоставление коммунальных услуг собственникам указанными организациями возможно только с момента заключения ими договора поставки коммунальных ресурсов с ресурсоснабжающими организациями** (*п. 14 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354*).

!!! Ресурсоснабжающая организация в этом случае отвечает лишь за предоставление коммунальных ресурсов до границы балансовой принадлежности сетей к исполнителю коммунальной услуги, как правило, до границы фундамента многоквартирного дома.

Точное разграничение балансовой принадлежности сетей, а значит и зон ответственности за них между ресурсоснабжающей организацией и ТСЖ, ЖСК, СПК, управляющей организацией, выбранными в доме осуществляется в договоре поставки коммунального ресурса между указанными организациями или в приложении к нему.

(Слайд 6) Вместе с тем, даже выбрав в доме управляющую организацию, ТСЖ, ЖСК, СПК **собственники**, в силу ч. 6.3, 7.1 ст. 155 Жилищного кодекса, **имеют право принять на общем собрании решение о переходе на прямые расчеты с ресурсоснабжающей организацией** по всем или некоторым коммунальным услугам, за исключением коммунальных услуг потребляемых при использовании общего имущества в многоквартирном доме.

В этом случае исполнителем коммунальных услуг, по которым принято указанное решение будет являться ресурсоснабжающая организация, соответственно она и будет нести ответственность за предоставление указанных услуг до конечного потребителя.

(Слайд 7) !!! Ресурсоснабжающая организация является исполнителем всех коммунальных услуг, предоставляемых многоквартирному дому в случае, когда в нем в качестве способа управления выбрано непосредственное управление собственниками помещений (ч. 2 ст. 164 Жилищного кодекса).

Кроме того, возможна принудительная передача обязанности исполнителя коммунальных услуг к ресурсоснабжающей организации от выбранных в доме ТСЖ, ЖК, СПК, управляющей организации, в случае если последние имеют перед ресурсоснабжающей организацией задолженность за поставленные коммунальные ресурсы в размере, превышающем их стоимость за три месяца (*пп. «а» п. 30 Правил, обязательных при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утв. постановлением Правительства РФ от 14 февраля 2012 г. N 124*). Указанная задолженность должна быть подтверждена актом сверки или судебным решением.

(Слайд 8) Договор предоставления коммунальных услуг

!!! В силу п. 6 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 предоставление коммунальных услуг осуществляется на основании возмездного договора, который может быть заключен двумя разными способами:

(Слайд 8)

- договор, составленный в форме единого письменного документа и подписанный двумя сторонами: потребителем и исполнителем коммунальных услуг. В «чистом» виде встречается достаточно редко. Разновидностью такого договора является договор управления многоквартирным домом, где помимо условий о содержании общего имущества, указываются также условия предоставления коммунальных услуг, права и обязанности сторон при их предоставлении.
- договор, заключаемый посредством совершения исполнителем услуг и потребителем конклюдентных действий, то есть действий свидетельствующих о намерении заключить договор. Данная конструкция заключения договора берет свое начало в

гражданском законодательстве. В силу п. 1 ст. 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. В силу п. 1 ст. 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора. В силу п. 1 ст. 438 ГК РФ акцептом признается ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Акцепт должен быть полным и безоговорочным. В соответствии с п. 3 ст. 438 ГК совершение лицом, получившим оферту в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

Таким образом, **предоставление коммунальных услуг, направление счет – извещения на их оплату, со стороны исполнителя коммунальных услуг является офертой, то есть предложением заключить договор, а использование коммунальных услуг, их оплата со стороны потребителя, признается ее акцептом, то есть согласием на заключение договора, что с точки зрения жилищного и гражданского права является надлежащим порядком его заключения.**

Вне зависимости от способа заключения договора **следует помнить**, что в силу ч. 1 ст. 422 Гражданского кодекса договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (*императивным нормам*), действующим в момент его заключения.

Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги

(Слайд 9) В соответствии с п. 31. Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 **исполнитель обязан:**

1. предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, данными Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

2. заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры о приобретении коммунальных ресурсов, используемых при предоставлении коммунальных услуг потребителям;

3. самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю, если иное не установлено в соответствии с пунктом 20 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354;

4. производить в установленном настоящими Правилами порядке с учетом особенностей, установленных нормативными актами, регулирующими порядок установления и применения социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), расчет размера платы за предоставленные коммунальные услуги, в случае если в субъекте Российской Федерации принято решение об установлении такой социальной нормы, и при наличии оснований производить перерасчет размера платы за коммунальные услуги, в том числе в связи с предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность, за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;

5. производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя;

6. при наличии коллективного (общедомового) прибора учета ежемесячно снимать показания такого прибора учета в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и заносить полученные показания в журнал учета показаний коллективных (общедомовых) приборов учета, предоставить потребителю по его требованию в течение 1 рабочего дня со дня обращения возможность ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных

(общедомовых) приборов учета, обеспечивать сохранность информации о показаниях коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета в течение не менее 3 лет;

7. осуществлять не реже 1 раза в 6 месяцев снятие показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (распределителей), установленных вне жилых (нежилых) помещений, проверку состояния таких приборов учета (если договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме не установлен иной порядок снятия показаний таких приборов учета;

(Слайд 10)

8. принимать от потребителей показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть Интернет и др.) и использовать их при расчете размера платы за коммунальные услуги за тот расчетный период, за который были сняты показания, а также проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности предоставленных потребителями сведений об их показаниях;

В случаях, установленных настоящими Правилами, а также в случаях и в сроки, которые определены договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решением собственников помещений в многоквартирном доме, снимать показания индивидуальных и общих (квартирных), комнатных приборов учета, заносить полученные показания в журнал учета показаний указанных приборов учета и использовать их при расчете размера платы за коммунальные услуги за тот расчетный период, за который были сняты показания;

(Слайд 11)

9. уведомлять потребителей не реже 1 раза в квартал путем указания в платежных документах о:

- сроках и порядке снятия потребителем показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и передачи сведений о показаниях исполнителю или уполномоченному им лицу;
- применении в случае непредставления потребителем сведений о показаниях приборов учета информации, указанной в пункте 59 настоящих Правил;
- последствиях недопуска потребителем исполнителя или уполномоченного им лица в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое или

нежилое помещение для проведения проверки состояния прибора учета и достоверности ранее предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета;

- последствиях несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, расположенного в жилом или в нежилом помещении потребителя, повлекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение, и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения;

(Слайд 11)

10. принимать сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя;

11. вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение **3 рабочих дней** со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа;

12. при поступлении жалобы (заявления, обращения, требования и претензии) от потребителя об обнаружении **запаха газа** в помещениях либо на дворовой территории **немедленно** принимать меры по проверке полученной жалобы и в случае обнаружения утечки газа обеспечить безопасность людей и ликвидацию обнаруженной утечки;

(Слайд 12)

13. информировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

14. информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг не позднее, чем за **10 рабочих дней** до начала перерыва;

15. согласовывать с потребителем **устно** время доступа в занимаемое им жилое или нежилое помещение либо направить ему письменное

уведомление о проведении плановых работ внутри помещения **не позднее, чем за 3 рабочих дня до начала проведения таких работ, в котором указать:**

- дату и время проведения работ, вид работ и продолжительность их проведения;
- номер телефона, по которому потребитель вправе согласовать иную дату и время проведения работ, но не позднее 5 рабочих дней со дня получения уведомления;
- должность, фамилию, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ;

(Слайд 13)

16. предоставлять потребителю (путем указания в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, а также размещения на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом (жилой дом или комплекс жилых домов), а также на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей) следующую **информацию:**

- сведения об исполнителе (наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в сети Интернет, а также адреса сайтов в сети Интернет, на которых исполнитель в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан размещать информацию об исполнителе, фамилия, имя и отчество руководителя);
- адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы исполнителя;
- размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;
- информацию о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию, которая в соответствии с Федеральным законом «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить рассрочку в оплате услуг по установке прибора учета;
- порядок и форму оплаты коммунальных услуг;
- показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг,

установленные законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами, а также информация о настоящих Правилах;

- сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

- наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением настоящих Правил;

(Слайд 14)

В случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности):

- сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений, предусмотренных Положением об установлении и применении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), для потребителей, получающих пенсию по старости и (или) по инвалидности, для потребителей, проживающих в жилых помещениях, отнесенных к аварийному или ветхому жилому фонду, а также об условиях применения такой социальной нормы указанными потребителями и о случаях неприменения такой социальной нормы;

- информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;

- сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности);

(Слайд 15)

17. предоставлять любому потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о месячных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;

18. обеспечить установку и ввод в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета, соответствующего требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений, в том числе по показателям точности измерений, не позднее **3 месяцев** со дня принятия собственниками помещений в многоквартирном доме решения о включении расходов на приобретение и установку коллективного (общедомового) прибора учета в плату за содержание и ремонт жилого помещения, если иной срок не установлен таким решением;

19. не создавать препятствий потребителю в реализации его права на установку 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 (количество) потребленных коммунальных ресурсов дифференцированно по времени суток (установленным периодам времени) 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;

(Слайд 16)

20. осуществлять по заявлению потребителя ввод в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего законодательству Российской Федерации об обеспечении единства измерений, даже если такой индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета по функциональным возможностям отличается от коллективного (общедомового) прибора учета, которым оснащен многоквартирный дом, не позднее месяца, следующего за датой его установки, а также приступить к осуществлению 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;

- направлять средства, полученные в качестве разницы при расчете размера платы за коммунальные услуги с применением повышающих коэффициентов, на реализацию мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности;

- осуществлять ввод в эксплуатацию индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета после его ремонта, замены и поверки в срок и порядке, которые установлены настоящими Правилами;

21. нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

(Слайд 17)

!!! В соответствии с п. 32 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2014 № 354 исполнитель имеет право:

- требовать внесения платы за потребленные коммунальные услуги, а также в случаях, установленных федеральными законами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, - уплаты неустоек (штрафов, пеней);
- требовать допуска в заранее согласованное с потребителем время, **но не чаще 1 раза в 3 месяца**, в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг - по мере необходимости, **а для ликвидации аварий - в любое время**;
- требовать от потребителя полного возмещения убытков, возникших по его вине, в случае невыполнения обязанности допускать в занимаемое им жилое или нежилое помещение представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб);
- осуществлять **не чаще 1 раза в 6 месяцев** проверку достоверности передаваемых потребителем исполнителю сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (распределителей), установленных в жилых (нежилых) помещениях, путем посещения помещений, в которых установлены эти приборы учета, а также проверку состояния указанных приборов учета;

(Слайд 18)

- приостанавливать или ограничивать в порядке, установленном настоящими Правилами, подачу потребителю коммунальных ресурсов;
- привлекать на основании соответствующего договора, содержащего условие об обеспечении требований

законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, организацию или индивидуального предпринимателя:

- для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), коллективных (общедомовых) приборов учета;
- для доставки платежных документов потребителям;
- для начисления платы за коммунальные услуги и подготовки доставки платежных документов потребителям;
- устанавливать количество граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом потребителем жилом помещении, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальными или общими (квартирными) приборами учета холодной воды, горячей воды, электрической энергии и газа, и составлять акт об установлении количества таких граждан;
- осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

(Слайд 19)

Права и обязанности потребителя

!!! В соответствии с п.33 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2014 № 354 **потребитель имеет право:**

1. получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;

2. получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, в том числе с использованием цен (тарифов) на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), в случае если в субъекте Российской Федерации принято решение об установлении такой социальной нормы, а также о наличии (об отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);

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

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

(Слайд 20)

5. требовать в случаях и порядке, которые установлены настоящими Правилами, 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;

5.1. требовать изменения размера платы за коммунальную услугу по электроснабжению с учетом социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) в случаях и порядке, которые предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими порядок установления и применения такой социальной нормы, в случае если в субъекте Российской Федерации принято решение об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности);

6. требовать от исполнителя 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;

(Слайд 21)

7. 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 настоящих Правилах 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);

8. 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;

(Слайд 22)

9. 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;

10. 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;

10.1. при наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета ежемесячно снимать его показания и передавать полученные показания исполнителю или уполномоченному им лицу не позднее даты, установленной договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;

11. осуществлять иные права, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими

Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

(Слайд 23)

!!! В соответствии с п. 34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2014 № 354 потребитель обязан:

- 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;

(Слайд 24)

- 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, осуществленной в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений;

- допускать представителей исполнителя (*в том числе работников аварийных служб*), представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое или нежилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем в порядке, указанном в пункте 85 настоящих Правил, 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 нежилое помещение для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в заранее согласованное в порядке, указанном в пункте 85 настоящих Правил, время, но **не чаще 1 раза в 6 месяцев**;

(Слайд 25)

- 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, и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

(Слайд 26)

!!! В соответствии с п. 35 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2014 № 354 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.

(Слайд 27)

Приборы учета. Ввод приборов учета в эксплуатацию

!!! Если в квартире установлен индивидуальный (квартирный) прибор учета (счетчик), то исчисление объема потребленного коммунального ресурса осуществляется исходя из показаний прибора учета за расчетный период. Однако для того, чтобы исполнитель коммунальной услуги мог руководствоваться показаниями прибора учета его нужно ввести в эксплуатацию.

!!! Оснащение жилого или нежилого помещения приборами учета, а также ввод установленных приборов учета в эксплуатацию обеспечиваются собственником жилого или нежилого помещения.

!!! Установленный прибор учета должен быть введен в эксплуатацию не позднее месяца, следующего за датой его установки. При этом исполнитель обязан начиная со дня, следующего за днем ввода прибора учета в эксплуатацию, осуществлять расчет размера платы за соответствующий вид коммунальной услуги, исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета.

(Слайд 28)

Ввод установленного прибора учета в эксплуатацию, то есть документальное оформление прибора учета в качестве прибора учета, по показаниям которого осуществляется расчет размера платы за коммунальные услуги, осуществляется исполнителем на основании заявки собственника жилого или нежилого помещения.

(Слайд 29)

!!! В заявке указывается следующая информация:

- сведения о потребителе (для физического лица - ФИО, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон; для юридического лица - наименование (фирменное наименование) и место государственной регистрации, контактный телефон);
- предлагаемая дата и время ввода установленного прибора учета в эксплуатацию;
- тип и заводской номер установленного прибора учета, место его установки;
- сведения об организации, осуществившей монтаж прибора учета;
- показания прибора учета на момент его установки;
- дата следующей поверки.

К заявке прилагаются **копия паспорта** на прибор учета, а также **копии документов, подтверждающих результаты прохождения последней поверки прибора учета** (за исключением новых приборов учета).

Исполнитель обязан рассмотреть предложенные в заявке дату и время осуществления ввода прибора учета в эксплуатацию и в случае невозможности исполнения заявки в указанный срок согласовать с потребителем иные дату и время проведения ввода в эксплуатацию установленного прибора учета.

При этом предложение о новых дате и времени осуществления работ направляется потребителю **не позднее чем через 3 рабочих дня** со дня получения заявки, а предложенная новая дата осуществления работ не может быть позднее **15 рабочих дней** со дня получения заявки.

Если исполнитель не явился в предложенные в заявке дату и время для осуществления ввода прибора учета в эксплуатацию или иные согласованные с потребителем дату и время или предложенные исполнителем новые дата и время были позднее месячного срока, отведенного для ввода прибора учета в эксплуатацию, прибор учета считается введенным в эксплуатацию с даты направления в адрес исполнителя заявки, отвечающей установленным требованиям, и с этой даты его показания учитываются при определении объема потребления коммунальных услуг.

В случае выполнения монтажа прибора учета исполнителем ввод в эксплуатацию осуществляется исполнителем путем оформления и подписания акта ввода прибора учета в эксплуатацию, предусмотренного пунктом 81(6) настоящих Правил.

По результатам проверки прибора учета исполнитель оформляет акт ввода прибора учета в эксплуатацию.

Акт ввода прибора учета в эксплуатацию составляется в 2-х экземплярах и подписывается потребителем и представителями исполнителя, принимавшими участие в процедуре ввода прибора учета в эксплуатацию.

Перед подписанием акта ввода прибора учета в эксплуатацию (*при отсутствии оснований для отказа ввода прибора учета в эксплуатацию*) представитель исполнителя осуществляет установку контрольных пломб на приборе учета.

!!! Ввод приборов учета в эксплуатацию в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется исполнителем без взимания платы.

Эксплуатация, ремонт и замена приборов учета осуществляются в соответствии с технической документацией. Прибор учета должен быть защищен от несанкционированного вмешательства в его работу.

Проведение проверок состояния приборов учета в соответствии с п. 82 указанных Правил является обязанностью исполнителя.

!!! Если потребитель не предоставлял исполнителю показаний индивидуального или общего (квартирного) прибора учета в течение 6 месяцев подряд, исполнитель не позднее 15 дней со дня истечения указанного 6-месячного срока, иного срока, если он установлен договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, или решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, обязан провести проверку и снять показания прибора учета.

Если потребитель установил прибор учета, подал надлежащую заявку на ввод прибора учета в эксплуатацию исполнителю, но последний бездействует и продолжает исчислять объем потребленной коммунальной услуги по нормативу, потребитель имеет право обратиться с жалобой на бездействие исполнителя в Государственную жилищную инспекцию или Роспотребнадзор.

(Слайд 30)

Действия потребителя и исполнителя коммунальной услуги в случае поломки прибора учета

Прибор учета считается вышедшим из строя в случаях:

- неотображения приборами учета результатов измерений;
- нарушения контрольных пломб или знаков поверки;
- механического повреждения;
- превышения допустимой погрешности показаний;
- истечения межповерочного интервала поверки.

Потребитель в случае выхода прибора учета из строя **обязан незамедлительно известить** об этом исполнителя, сообщить показания прибора учета на момент его выхода из строя и **обеспечить устранение** выявленной неисправности **в течение 30 дней**. В случае если требуется проведение демонтажа прибора учета, исполнитель извещается о проведении указанных работ **не менее чем за 2 рабочих дня**. Демонтаж прибора учета, а также его последующий монтаж выполняются в присутствии представителей исполнителя, за исключением случаев, когда такие представители не явились к сроку демонтажа прибора учета, указанному в извещении.

Ввод в эксплуатацию прибора учета после его ремонта, замены и поверки осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 81 - 81(9) Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354.

Установленный прибор учета, в том числе после поверки, опломбируется исполнителем без взимания платы с потребителя, за исключением случаев, когда опломбирование соответствующих приборов учета производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом.

(Слайд 31)

Акты фактического проживания потребителей и иные меры, принимаемые в отношении недобросовестных потребителей

К сожалению, нередки случаи, когда потребители злоупотребляют своими правами. Пытаясь уйти от оплаты коммунальных услуг, они не устанавливают приборы учета и не регистрируются по месту проживания. В итоге получается ситуация, при которой такие потребители пользуются коммунальными услугами, однако плату за них не вносят, поскольку не имеют счетчиков, а по нормативу за указанные коммунальные услуги плата начисляется исходя из количества зарегистрированных граждан.

Для таких случаев в законодательстве **предусмотрена возможность составления актов фактического проживания потребителей коммунальных услуг.**

Председатели советов многоквартирных домов, получив информацию о временном проживании лиц в квартирах, не оборудованных счетчиками, вправе составлять акты фактического проживания, фиксируя в них количество временно проживающих граждан (*п. 56(1) Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям*

помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354).

Впоследствии, исполнитель коммунальных услуг производит **начисление платы** за коммунальные услуги по ХВС, ГВС, водоотведению по нормативу исходя **из количества зарегистрированных и временно проживающих лиц**, определенных на основании актов фактического проживания.

!!! Ситуация когда в квартире отсутствуют индивидуальные приборы учета в наше время не может рассматриваться как нормальное положение вещей. Отсутствие возможности определять точное потребление коммунальных услуг жильцами таких квартир негативно сказывается на всей отрасли ЖКХ.

В связи с этим Правительство РФ приняло поправки в постановление от 23 мая 2006 г. N 306, которые вводят повышающие коэффициенты для лиц оплачивающих коммунальные услуги **по нормативу**:

- с 1 января 2015 г. по 30 июня 2015 г. - 1,1
- с 1 июля 2015 г. по 31 декабря 2015 г. - 1,2
- с 1 января 2016 г. по 30 июня 2016 г. - 1,4
- с 1 июля 2016 г. по 31 декабря 2016 г. - 1,5
- с 2017 года - 1,6.

Решается вопрос об увеличении повышающих коэффициентов.

Мы рекомендуем собственникам устанавливать квартирные приборы учета, чтобы избежать существенной переплаты за потребленные коммунальные услуги в будущем.

(Слайд 32)

Размер платы за коммунальные услуги

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя **из двух составляющих**:

- тариф на коммунальный ресурс;
- объем потребления коммунального ресурса.

(Слайд 33)

Тарифы

!!! Тариф – это цена за единицу коммунального ресурса.

!!! Никто из иных участников жилищно-коммунальных отношений не вправе устанавливать или утверждать тарифы на коммунальные ресурсы.

Тарифы утверждаются уполномоченным органом государственной власти субъекта РФ. В Ставропольском крае тарифы **устанавливает региональная тарифная комиссия (РТК).**

Каждый поставщик коммунальных ресурсов в регионе обосновывает перед РТК величину тарифов на коммунальные ресурсы, предоставляемые им потребителям, а РТК следит, чтобы они не были завышены.

В обоснование величины тарифов ресурсоснабжающая организация **указывает:**

- стоимость энергозатрат на производство коммунального ресурса;
- стоимость содержания сетей, по которым коммунальный ресурс доставляется до потребителей;
- величину необходимой прибыли, которая будет использоваться для поддержания сетей в надлежащем состоянии;
- величину необходимой прибыли, которая будет использована для оплаты функционирования самой ресурсоснабжающей организации.

Конечная стоимость единицы коммунального ресурса формируется с учетом расчетного объема потребления данного ресурса, а также с учетом примерного количества потребителей.

!!! Формирование величины тарифа в данном случае показано очень упрощенно. В реальности тарифные дела состоят из нескольких тысяч листов с различной информацией: данными, формулами, расчетными величинами.

Часто жильцы многоквартирных домов, которые находятся в сельской местности, задаются вопросом: **почему тарифы на коммунальные ресурсы для них выше, чем для горожан.** Приведенный упрощенный порядок расчета позволяет ответить на этот вопрос. Дело в том, что протяженность сетей в сельских местностях зачастую ничуть не меньше протяженности сетей в городе. При этом количество потребителей и объемы потребления ресурсов значительно ниже чем в городе. Таким образом, **для горожан стоимость единицы коммунального ресурса носит гораздо более оптовый характер, чем для сельчан,** поскольку содержание сетей

участвующих в поставке коммунального ресурса распределяется на большее количество потребителей.

(Слайд 34)

Говоря о тарифах, следует упомянуть про еще один государственный орган, который непосредственно принимает участие в механизме ценообразования коммунальных ресурсов – это **Федеральная служба по тарифам РФ (ФСТ)**. ФСТ ежегодно устанавливает предельные индексы повышения тарифов на коммунальные ресурсы для всех регионов Российской Федерации.

(Слайд 35)

Однокомпонентные и двухкомпонентные тарифы:

Однокомпонентный тариф представляет собой фиксированную величину за единицу коммунального ресурса. Однокомпонентный тариф применяется по всем видам коммунальных ресурсов за исключением горячего водоснабжения, плата за которое также может рассчитываться по двухкомпонентному тарифу.

В этом случае, тариф на горячее водоснабжение складывается исходя из двух компонентов:

- компонент 1 – это цена за 1 кубический метр холодной воды.
- компонент 2 – это цена за 1 гигакалорию тепловой энергии, сообщаемой холодной воде, для того чтобы она стала горячей водой нормативной температуры.

Начисление платы за холодное водоснабжение, электроснабжение, газоснабжение

(Слайд 36)

Механизм начисления платы за данные коммунальные услуги достаточно прост. В соответствии с п. 1 приложения № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 размер платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению, электроснабжению, газоснабжению рассчитывается как **произведение объема потребления коммунального ресурса на тариф**.

(Слайд 37)

!!! Объем потребленного коммунального ресурса определяется тремя способами:

- по показаниям индивидуального (квартирного) прибора учета, если потребитель вовремя передал их исполнителю коммунальной услуги (*п. 42 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354*);
- по среднемесячному объему потребления коммунального ресурса, если потребитель имеет функционирующий прибор учета, но по каким-то причинам вовремя не передал показания потребления за месяц. В этом случае среднемесячный показатель потребления рассчитывается исходя из объемов потребления за предыдущие шесть месяцев (*п. 59 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354*);
- по нормативу, утвержденному нормативно-правовым актом уполномоченного органа исполнительной власти субъекта РФ, исходя из количества проживающих граждан. Данный способ применяется, если потребитель не установил поквартирные приборы учета или не передавал их показания более шести месяцев (*п. 42 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354*).

Начисление платы за горячее водоснабжение

При расчете платы за горячее водоснабжение по однокомпонентному тарифу начисление платы за данный вид коммунального ресурса осуществляется в аналогичном порядке.

В случаях, когда действуют двухкомпонентные тарифы на горячее водоснабжение, используется несколько иной порядок определения величины тарифа на горячее водоснабжение, поскольку применяется коэффициент удельного расхода тепловой энергии на подогрев 1 куб.м. воды.

Пример расчета тарифа на горячее водоснабжение по двум компонентам.

Для примера возьмем следующие показатели:

- тариф на компонент холодной воды составляет, например, 12 рублей 10 копеек за 1 куб.м.,
- тариф на компонент тепловой энергии, идущей на подогрев воды, составляет 1426 рублей 33 копейки за 1 гигакалорию тепла,
- коэффициент удельного расхода тепловой энергии на подогрев 1 куб.м. холодной воды составляет 0,051965 Гкал.

Тариф на горячее водоснабжение, рассчитанный по двум компонентам, составит: 12,10 руб + 0,051965 гкал. × 1426,33 руб. = 86 рублей 21 копейку за 1 куб.м.

Иногда в счет-извещениях на оплату коммунальных услуг размер платы за ГВС указывается посредством отражения величин обоих компонентов, а иногда размер платы рассчитывается с указанием готовой величины тарифа, рассчитанного по двум компонентам исполнителем. В последнем случае для того, чтобы проверить правильность расчетов придется запросить соответствующие сведения у исполнителя коммунальной услуги.

В остальном размер платы за коммунальную услугу по горячему водоснабжению рассчитывается также как и за холодное водоснабжение – путем умножения тарифа на количество потребленного ресурса (п. 1 приложения № 2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354).

При этом объем потребленного коммунального ресурса, рассчитывается **теми же способами**, что и для холодного водоснабжения:

- *по показаниям индивидуального (квартирного) прибора учета*, если потребитель вовремя передал их исполнителю коммунальной услуги;
- *по среднемесячному объему потребления* коммунального ресурса, если потребитель имеет функционирующий прибор учета, но по каким-то причинам вовремя не передал показания потребления за месяц. В этом случае среднемесячный показатель потребления рассчитывается исходя из объемов потребления за предыдущие шесть месяцев;
 - *по нормативу*, утвержденному нормативно-правовым актом уполномоченного органа исполнительной власти субъекта РФ, исходя из количества проживающих граждан. Данный

способ применяется, если потребитель не установил поквартирные приборы учета или не передавал их показания более шести месяцев.

Начисление платы за водоотведение

Размер платы за коммунальную услугу по водоотведению рассчитывается как произведение тарифа на объем потребленного коммунального ресурса, то есть **аналогично расчету размера платы за вышеуказанные коммунальные услуги**. Однако нормативными актами установлены некоторые особенности расчета объема потребления данной коммунальной услуги. Согласно п. 42 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 объем потребления водоотведения рассчитывается **следующим образом**:

- по показаниям индивидуального (квартирного) прибора учета сточных вод, если потребитель вовремя передал их исполнителю коммунальной услуги.
- по нормативу, утвержденному нормативно-правовым актом уполномоченного органа исполнительной власти субъекта РФ, исходя из количества проживающих граждан. Данный способ применяется, если потребитель не установил поквартирные приборы учета горячей и холодной воды, а также водоотведения или не передавал их показания более шести месяцев.
- как сумма показаний приборов учета холодного и горячего водоснабжения, в случае если потребитель не установил прибор учета на водоотведение, но имеет установленные приборы учета на холодное и горячее водоснабжение.

Начисление платы за отопление

!!! Размер платы за коммунальную услугу по отоплению рассчитывается согласно порядку, **утвержденному** либо:

- в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354;

- либо в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307.

В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354 размер платы за отопление определяется как произведение тарифа на объем потребленного коммунального ресурса. При этом объем потребления тепловой энергии на отопление **рассчитывается следующим образом:**

1. При отсутствии приборов учета в многоквартирном доме, исходя из утвержденного норматива потребления тепловой энергии на 1 кв.м. площади жилого помещения (формула 2 приложения №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354).

Пример расчета размера платы.

Для примера возьмем следующие показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакаллорию тепла.
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра.
- норматив, принятый для данного многоквартирного дома уполномоченным органом составляет 0,016 Гигакаллорий на 1 квадратный метр площади.

Размер платы за отопление составит: $0,016 \times 42 \times 1422,20 = 955$ рублей 72 копейки

2. При наличии общедомового прибора учета и отсутствии квартирных приборов учета, а также при частичном оснащении квартирными приборами учета помещений в МКД, для помещения, не оборудованного прибором учета, исходя из показаний общедомового прибора учета, распределенных пропорционально площади помещений в многоквартирном доме (формула 3 приложения №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354).

Пример расчета размера платы:

Для примера возьмем следующие показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла.
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра.
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 квадратных метров.
- по общедомовому прибору учета за месяц дом потребил 60,20 Гигакалорий тепла.

Размер платы за отопление составит: $60,20 / 3600 \times 42 \times 1422,20 = 998$ рублей 86 копеек.

3. При наличии общедомового прибора учета и поквартирных приборов учета во всех жилых и нежилых помещениях МКД, исходя из объема, определенного по показаниям квартирного прибора учета и объема общедомовых нужд, приходящихся на данное жилое помещение. При этом, объем общедомовых нужд определяется как разница потребленного домом коммунального ресурса по общедомовому прибору учета и суммарным потреблением ресурса жилыми/нежилыми помещениями, а для домов с индивидуальными тепловыми пунктами по производству горячей воды также потреблением тепла на производство горячей воды (*формула 3(1) приложения №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354*).

Пример расчета размера платы.

Для примера возьмем следующие показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла.
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра.
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 квадратных метров.
- по общедомовому прибору учета дом потребил 60,20 Гигакалорий тепла.
- в жилом помещении, согласно показаниям квартирного прибора учета тепловой энергии за месяц потреблено 0,580 гигакалории тепла.

- суммарное потребление тепловой энергии на нужды отопления жилыми и нежилыми помещениями в доме составило 50 Гигакалорий.
- потребление тепловой энергии индивидуальным тепловым пунктом на получение горячей воды составило 5,20 Гигакалорий.

Объем общедомовых нужд для данного многоквартирного дома составит: $60,20 - 50 - 5,20 = 5$ Гигакалорий.

Размер платы за отопление составит: $(0,580 + 5 \times 42/3600) \times 1422,20 = 907$ рублей 36 копеек.

!!! Расчет размера платы в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307 также осуществляется как произведение тарифа на объем потребленной тепловой энергии.

Последний определяется следующими способами:

- по нормативу, аналогично порядку, закрепленному в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354 (*формула 1 приложения №2 к Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307*)
- при наличии общедомового прибора учета тепловой энергии по среднемесячному потреблению за прошлый год или за предыдущие шесть месяцев, если прибор учета эксплуатируется не более шести месяцев. Данный способ предусматривает обязанность исполнителя коммунальной услуги ежегодно производить корректировку размера платы за отопление по показаниям общедомового прибора учета (*п. 21 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307, формулы 7, 8 приложения № 2 к указанным Правилам*).

Пример расчета размера платы.

Для примера возьмем следующие показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла.
- потребление по прибору учета за прошлый год составило 600 гигакалорий тепла.

- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра.
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 квадратных метров.

Среднемесячное потребление тепловой энергии на 1 кв. м. площади помещений за прошлый год составит: $600/3600/12 = 0,014$ Гкал.

Размер платы за отопление, начисляемый потребителю, исходя из среднемесячного потребления за прошлый год, составит: $0,014 \times 42 \times 1422,20 = 836$ рублей 25 копеек.

!!! При этом по окончании года исполнитель обязан провести корректировку размера платы за отопление по показаниям общедомового прибора учета.

Пример корректировки.

Для примера возьмем следующие показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла.
- потребление по прибору учета за текущий год составило 580 гигакалорий тепла на сумму 809390 рублей.
- в текущем году потребителю начислена плата за отопление, исходя из среднемесячного потребления за прошлый год в размере 11870 рублей.
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра.
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 квадратных метров.

Корректировка размера платы за отопление составит: $809390 \times 42/3600 - 11870 = - 2427$ рублей 12 копеек.

В данном случае, в результате корректировки исполнитель будет обязан вернуть потребителю 2427 рублей 12 копеек или зачесть их в счет будущих платежей за коммунальную услугу по отоплению, поскольку по общедомовому счетчику за текущий год МКД потребил тепла на сумму меньшую, чем ему было начислено по среднемесячному потреблению за прошлый год.

Однако корректировка может повлечь обязанность потребителя доплатить исполнителю коммунальной услуги определенную сумму, в случае, когда по общедомовому счетчику потреблено тепла на сумму

превышающую, начисленную потребителю плату, рассчитанную по среднемесячному потреблению за прошлый год.

(Слайд 38)

Начисление платы за коммунальные услуги в коммунальной квартире

!!! Начисление платы за коммунальные услуги в коммунальной квартире осуществляется в порядке предусмотренном п. 50 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354, формулами 7, 8, 9 приложения № 2 к указанным Правилам.

В коммунальной квартире начисление платы за коммунальные услуги по горячему водоснабжению, холодному водоснабжению, водоотведению, газоснабжению, электроснабжению осуществляется посредством умножения тарифа на объем потребленного коммунального ресурса.

При этом, объем коммунального ресурса рассчитывается как весь потребленный коммунальной квартирой объем коммунального ресурса, поровну распределенный между всеми проживающими в коммунальной квартире лицами.

Объем коммунального ресурса, потребленного коммунальной квартирой **рассчитывается уже знакомыми способами:**

- по нормативу;
- по прибору учета;
- по среднемесячному потреблению;
- для водоотведения – как сумма потребленных ГВС и ХВС.

Приходящийся на конкретного потребителя объем электроэнергии рассчитывается иным способом, если в коммунальной квартире установлен квартирный счетчик и во всех комнатах установлены индивидуальные (комнатные) приборы учета.

В этом случае потребитель оплачивает электроэнергию, потребленную им в комнате по показаниям комнатного прибора учета, а также свою долю в объеме электроэнергии, потребленной в общих помещениях коммунальной квартиры (это может быть кухня, санузел, прихожая и т.д.).

Данный способ может применяться и в том случае, если не все комнаты в коммунальной квартире оборудованы приборами учета, но между

проживающими лицами достигнуто соглашение о порядке оплаты электроэнергии, потребленной в общих помещениях коммунальной квартиры.

!!! Размер платы за коммунальную услугу по отоплению определяется исходя из объема потребленной тепловой энергии на нужды отопления в принадлежащей потребителю комнате и приходящейся на потребителя доли в помещениях общего пользования в коммунальной квартире.

(Слайд 39)

Начисление платы за коммунальные услуги при их производстве с использованием общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме

!!! Внутри многоквартирного дома возможно производство только двух коммунальных услуг: **отопления и горячего водоснабжения.**

Оба этих ресурса могут производиться с использованием внутридомовой котельной, а горячее водоснабжение может также вырабатываться индивидуальным тепловым пунктом или, как его называют в народе, бойлером. При этом и внутридомовая котельная и бойлер являются общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме.

Расчет размера платы за коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению осуществляется исходя из объема коммунального ресурса, использованного для их производства в течение расчетного периода и тарифа на коммунальный ресурс, который использовался для производства отопления и горячего водоснабжения (*п. 54 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354*).

(Слайд 40)

Объем коммунального ресурса, использованного для производства отопления или горячего водоснабжения **определяется следующими способами:**

- по показаниям прибора учета, в случае если он установлен и надлежащим образом введен в эксплуатацию.
- по удельным расходам такого коммунального ресурса на производство единицы тепловой энергии на цели отопления или единицы горячей воды на цели горячего водоснабжения.

При определении размера платы потребителя за коммунальную услугу по отоплению объем использованного при производстве коммунального ресурса распределяется между всеми жилыми и нежилыми помещениями в многоквартирном доме пропорционально размеру общей площади принадлежащего каждому потребителю жилого или нежилого помещения в многоквартирном доме.

!!! Размер платы потребителя за коммунальную услугу по горячему водоснабжению определяется как сумма двух составляющих:

- производство объема потребленной горячей воды, приготовленной исполнителем, и тарифа на холодную воду;
- стоимость коммунального ресурса, использованного для подогрева холодной воды при производстве коммунальной услуги по горячему водоснабжению, отнесенная на потребителя в каждом жилом и нежилом помещении пропорционально объему горячей воды, потребленному за расчетный период в жилом или нежилом помещении.

В плату за коммунальную услугу по отоплению и горячему водоснабжению, произведенную исполнителем с использованием оборудования, входящего в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, не включаются расходы на содержание и ремонт такого оборудования. Расходы на содержание и ремонт такого оборудования подлежат включению в плату за содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

Начисление платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды

Этот вопрос, наверное, является одним из самых актуальных для собственников жилых и нежилых помещений. Для начала разберемся, кому оказываются коммунальные услуги, оплата которых в счетах потребителей значится как общедомовые нужды или ОДН.

(Слайд 41)

!!! Общедомовые нужды – это коммунальные услуги, которые предоставленные для содержания общего имущества собственников многоквартирного дома.

Например, это вода, которая используется для мытья подъездов, лифтов, полива придомовых цветников; электроэнергия, которая

используется для освещения подъездов, лестничных клеток, чердаков, подвалов, лифтов и т.п.

Формулы для расчета платы за коммунальную услугу, предоставленную на общедомовые нужды указаны в п.п. 10 – 19 приложения № 2 к Правилам оказания коммунальных услуг.

!!! В настоящее время порядок расчета платы за коммунальную услугу по отоплению на ОДН не установлен.

Плата за ОДН, так же как и плата за коммунальные услуги, предоставленные для конкретного жилого, нежилого помещения начисляется посредством умножения объема предоставленной коммунальной услуги ОДН на тариф.

Исчисление объема оказанной коммунальной услуги на ОДН может осуществляться двумя способами:

- **по нормативу**, установленному уполномоченным органом исполнительной власти субъекта
- **по показаниям общедомовых приборов учета.**

1. Исчисление объема коммунальной услуги на общедомовые нужды по нормативу.

Данный способ применяется если в многоквартирном доме отсутствует общедомовой прибор учета того или иного коммунального ресурса. Норматив устанавливается на 1 кв. метр площади помещений, входящих в состав общего имущества или как их еще называют мест общего пользования (МОП). Полученный таким образом объем коммунальной услуги потребленной на общедомовые нужды распределяется между собственниками жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, пропорционально площади занимаемых ими помещений.

(Слайд 42)

Пример расчета платы за холодное водоснабжение, потребленное на ОДН.

Для примера возьмем следующие показатели:

- тариф на холодное водоснабжение составляет 12 рублей 10 копеек за 1 куб.м

- установленный норматив потребления ХВС на ОДН составляет 0,041 куб.м. на 1 кв.м. площади помещений входящих в состав общего имущества.
- площадь помещений входящих в состав общего имущества составляет 100 кв.м.
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 кв.м.
- площадь квартиры собственника составляет 42 кв.м.

Объем коммунальной услуги, потребленной на общедомовые нужды в многоквартирном доме составит: $0,041 \times 100 = 41$ куб.м.

Размер платы за данную коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв.м. в рассматриваемом многоквартирном доме составит: $41 \times 42/3600 \times 12,10 = 5$ рублей 79 копеек.

2. Исчисление объема коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды с использованием общедомового прибора учета.

При наличии в многоквартирном доме общедомового прибора учета объем коммунальной услуги на общедомовые нужды определяется как разница между показаниями потребления общедомового прибора учета за расчетный период и показаниями индивидуального потребления жилыми и нежилыми помещениями в данном многоквартирном доме за расчетный период.

Для определения доли в объеме коммунальной услуги оказанной на ОДН для собственника конкретного жилого (нежилого) помещения полученная разница умножается на общую площадь жилого (нежилого) помещения, для собственника которого производится расчет и делится на общую площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме.

(Слайд 43)

Пример расчета платы за холодное водоснабжение, потребленное на ОДН, определенное по показаниям общедомового прибора учета.

Для примера возьмем следующие показатели:

- тариф на холодное водоснабжение составляет 12 рублей 10 копеек за 1 куб.м
- потребление холодной воды в многоквартирном доме по общедомовому прибору учета составило 160 куб.м.

- суммарное потребление холодной воды жилыми и нежилыми помещениями в многоквартирном доме составило 112 куб.м.
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 кв.м.
- площадь квартиры собственника составляет 42 кв.м.

Объем коммунальной услуги, потребленной на общедомовые нужды в многоквартирном доме составит: $160 - 112 = 48$ куб.м.

Размер платы за данную коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв.м. в рассматриваемом многоквартирном доме составит: $48 \times 42 / 3600 \times 12,10 = 6$ рублей 78 копеек.

Некоторые особенности установлены для расчета объема холодного водоснабжения потребленного на общедомовые нужды в многоквартирных домах, в которых холодная вода используется для самостоятельного производства исполнителем отопления или горячего водоснабжения. В таких домах из показаний общедомового потребления холодной воды вычитаются помимо показаний потребления всех жилых и нежилых помещений также объем холодной воды, использованный исполнителем при производстве коммунальной услуги по отоплению или горячему водоснабжению.

(Слайд 44)

Перерасчет платы за коммунальные услуги при временном отсутствии потребителя

!!! Перерасчет платы за коммунальные услуги при временном отсутствии потребителя возможен в том случае, если в квартире не установлены приборы учета и плата начисляется по нормативу.

Порядок перерасчета при временном отсутствии потребителя устанавливается разделом 8 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354).

При отсутствии потребителя в жилом помещении **более 5 полных календарных дней подряд**, он вправе потребовать перерасчета размера платы за предоставленные ему коммунальные услуги, за исключением коммунальной услуги по отоплению и газоснабжению на цели отопления жилых помещений.

Размер платы за коммунальную услугу по водоотведению подлежит перерасчету в том случае, если осуществляется перерасчет размера платы за

коммунальную услугу по холодному водоснабжению и (или) горячему водоснабжению.

!!! Не подлежит перерасчету в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении размер платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды. Также не подлежит перерасчету плата за жилищные услуги, вывоз твердых бытовых отходов.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится пропорционально количеству дней периода временного отсутствия потребителя, которое определяется исходя из количества полных календарных дней его отсутствия, не включая день выезда из жилого помещения и день прибытия в жилое помещение.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем **в течение 5 рабочих дней** после получения письменного заявления потребителя о перерасчете размера платы за коммунальные услуги, поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или **не позднее 30 дней** после окончания периода временного отсутствия потребителя.

В случае подачи потребителем соответствующего заявления до начала периода временного отсутствия, перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем за указанный в заявлении период временного отсутствия, **но не более чем за 6 месяцев.**

Если по истечении 6 месяцев, за которые исполнителем произведен перерасчет размера платы за коммунальные услуги, период временного отсутствия потребителя продолжается и потребитель подал заявление о перерасчете за последующие расчетные периоды в связи с продлением периода временного отсутствия, то перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем за период, указанный в заявлении о продлении периода временного отсутствия потребителя, но не более чем за 6 месяцев, следующих за периодом, за который исполнителем произведен перерасчет размера платы за коммунальные услуги.

Если потребитель, подавший заявление о перерасчете до начала периода временного отсутствия, не представил документы, подтверждающие продолжительность его отсутствия, или представленные документы не подтверждают временное отсутствие потребителя в течение всего или части периода, указанного в заявлении о перерасчете, **исполнитель начисляет плату за коммунальные услуги за период неподтвержденного отсутствия в полном размере** в соответствии с настоящими Правилами и вправе применить предусмотренные частью 14 статьи 155 Жилищного кодекса

Российской Федерации последствия несвоевременного и (или) неполного внесения платы за коммунальные услуги.

В случае подачи заявления о перерасчете **в течение 30 дней** после окончания периода временного отсутствия потребителя исполнитель осуществляет перерасчет размера платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия, подтвержденный представленными документами, с учетом платежей, ранее начисленных исполнителем потребителю за период перерасчета.

В заявлении о перерасчете указываются фамилия, имя и отчество каждого временно отсутствующего потребителя, день начала и окончания периода его временного отсутствия в жилом помещении.

К заявлению о перерасчете должны прилагаться документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя.

При подаче заявления о перерасчете до начала периода временного отсутствия потребитель вправе указать в заявлении о перерасчете, что документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя, не могут быть предоставлены вместе с заявлением о перерасчете по описанным в нем причинам и будут предоставлены после возвращения потребителя. В этом случае потребитель **в течение 30 дней** после возвращения обязан представить исполнителю документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия.

Примерный перечень документов, которые могут подтвердить факт временного отсутствия потребителя указан в *п. 93 Правил предоставления коммунальных услуг*. Данный перечень не является закрытым, поэтому исполнителю коммунальных услуг могут быть представлены любые документы, которые, по мнению потребителя, подтверждают факт и продолжительность временного отсутствия потребителя в жилом помещении.

(Слайд 45)

Документы, подтверждающие факт отсутствия потребителя, за исключением проездных билетов, должны:

- быть подписаны уполномоченным лицом выдавшей их организации (*индивидуальным предпринимателем*),
- заверены печатью такой организации,
- иметь регистрационный номер и дату выдачи.
- составлены на русском языке.

Если документы составлены на иностранном языке, они должны быть легализованы в установленном порядке и переведены на русский язык.

Предоставляемые потребителем копии документов, подтверждающих продолжительность периода временного отсутствия потребителя, должны быть **заверены лицами, выдавшими такие документы**, или лицом, уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации на совершение действий по заверению копий таких документов.

!!! Исполнитель вправе снимать копии с предъявляемых потребителем документов, проверять их подлинность, полноту и достоверность содержащихся в них сведений, в том числе путем направления официальных запросов в выдавшие их органы и организации.

Если на период временного отсутствия потребителя исполнителем по обращению потребителя было произведено отключение и опломбирование запорной арматуры, отделяющей внутриквартирное оборудование в жилом помещении потребителя от внутридомовых инженерных систем, и после возвращения потребителя исполнителем в ходе проведенной им проверки был установлен факт сохранности установленных пломб по окончании периода временного отсутствия, то перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится без представления потребителем исполнителю документов, подтверждающих факт временного отсутствия потребителя.

(Слайд 46)

Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг

!!! Основания и порядок ограничения или приостановления коммунальных услуг устанавливаются разделом 11 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354

При **ограничении** предоставления коммунальной услуги исполнитель временно уменьшает объем подачи потребителю коммунального ресурса соответствующего вида или вводит график предоставления коммунальной услуги в течение суток.

При **приостановлении** предоставления коммунальной услуги исполнитель временно прекращает подачу потребителю коммунального ресурса соответствующего вида.

(Слайд 47)

Исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальных услуг без предварительного уведомления потребителя в случае:

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

(Слайд 48)

- 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 потребителей, - с момента выявления нарушения;
- 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, в том числе предписания органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации о неудовлетворительном состоянии внутридомовых инженерных систем (за техническое состояние которых отвечает собственник жилого дома) или внутриквартирного оборудования, угрожающем аварией или создающем угрозу жизни и

безопасности граждан, - со дня, указанного в документе соответствующего органа.

(Слайд 49)

!!! Исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив об этом потребителя, в случае:

- неполной оплаты потребителем коммунальной услуги (задолженность в сумме 3-х месячной платы, рассчитанной по нормативу в том числе и при наличии прибора учета) - **через 30 дней** после письменного предупреждения (уведомления) потребителя в порядке, указанном в настоящем разделе;
- проведения планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, - **через 10 рабочих дней** после письменного предупреждения (уведомления) потребителя.

В случае, когда приостановление предоставления коммунальной услуги вызвано наличием у потребителя задолженности по оплате коммунальной услуги, **исполнитель обязан опломбировать механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование**, находящееся в многоквартирном доме за пределами или внутри помещения, которым пользуется потребитель-должник, и связанное с предоставлением ему коммунальных услуг.

Предоставление коммунальных услуг возобновляется **в течение 2 календарных дней** со дня устранения причин, в том числе со дня полного погашения задолженности или заключения соглашения о порядке погашения задолженности, если исполнитель не принял решение возобновить предоставление коммунальных услуг с более раннего момента.

Данная норма не распространяется на случаи ограничения или приостановления оказания коммунальной услуги в связи с выявлением факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя, а также в связи с использованием потребителем бытовых приборов, мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки.

Требования к качеству коммунальных услуг

!!! Требования к качеству коммунальных услуг, а также допустимые перерывы в их предоставлении закреплены в приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (*утв. постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354*). Для каждого вида коммунальной услуги они индивидуальны. Вкратце обозначим основные моменты для каждой коммунальной услуги.

(Слайд 50)

Холодное водоснабжение должно быть доступно собственникам помещений многоквартирного дома круглосуточно в течение всего года. При этом общая продолжительность перерывов в подаче холодной воды **в течение месяца** не должна превышать **8 часов**, а единовременное отключение от холодного водоснабжения не должно превышать **4 часа подряд**. Оба случая допустимы только при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения.

Также холодная вода должна предоставляться надлежащего качества по составу (*соответствовать СанПиН 2.1.4.1074-01*) и давлению подачи.

(Слайд 51)

Горячее водоснабжение, так же как и холодное, должно осуществляться круглосуточно в течение всего года. Допустимая продолжительность перерывов такая же, как и для холодного водоснабжения. Но в случае, если авария произошла на тупиковой магистрали, перерыв может составлять **до 24 часов**. Кроме того, допустим перерыв в подаче коммунальной услуги **до 14 дней** в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения.

!!! Горячая вода должна предоставляться надлежащей температуры. В соответствии с СанПиН 2.1.4.2496-09 температура горячей воды для конечного потребителя должна составлять от **60°C** до **75°C**. Допустимое отклонение температуры горячей воды в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °С, в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °С. В соответствии с прим. 2 к приложению № 1 перед определением температуры горячей воды производится слив воды в течение **не более 3 минут**.

Горячая вода, как и холодная, должна предоставляться надлежащего качества по составу (*СанПиН 2.1.4.2496-09*) и давлению подачи.

(Слайд 52)

Водоотведение. Допустимая продолжительность перерыва водоотведения составляет **не более 8 часов** суммарно в течение **1 месяца** или **4 часа одновременно** (в том числе при аварии).

Электроснабжение потребителей должно осуществляться бесперебойно, круглосуточно в течение года. Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения составляет 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания, 24 часа - при наличии 1 источника питания. Электрическая энергия должна предоставляться надлежащего качества: установленного напряжения и частоты электрического тока (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92).

(Слайд 53)

Газоснабжение должно осуществляться бесперебойно, круглосуточно в течение всего года. Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - **не более 4 часов** (суммарно) **в течение 1 месяца**.

Подаваемый газ по своим свойствам должен соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87).

Еще один важный для газоснабжения показатель это давление предоставляемого газа, которое должно составлять в норме от 0,0012 МПа до 0,003 МПа. Отклонение давления газа более, чем на 0,0005 МПа не допускается

Ну и наконец, следует сказать об **отоплении**. Оно должно осуществляться круглосуточно бесперебойно в течение отопительного периода. Отопление должно обеспечивать надлежащую температуру в помещениях.

Допустимая продолжительность перерыва отопления составляет **не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца** или **не более 16 часов одновременно** - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры. Отклонение давления во внутримдомовой системе отопления от установленных значений не допускается.

!!! В случае, если коммунальные услуги предоставляются с перерывами, превышающими установленную продолжительность или ненадлежащего качества, потребитель вправе зафиксировать данный факт путем активирования и потребовать от исполнителя произвести перерасчет платы в сторону уменьшения.

(Слайд 54)

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность. Экспертиза качества коммунальной услуги

Процедура установления факта предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность регламентирована разделом 10 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354.

!!! При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (далее - аварийно-диспетчерская служба).

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем:

- в письменной форме
- устно (*в том числе по телефону*) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой.

При этом потребитель обязан сообщить:

- свои фамилию, имя и отчество,
- точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги;
- вид такой коммунальной услуги.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить:

- потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество),
- номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя;
- время его регистрации.

(Слайд 55)

Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, назначается **не позднее 2 часов** с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

В случае непроведения исполнителем проверки в указанный срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг, в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы, потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя.

В таком случае указанный акт подписывается **не менее чем 2 потребителями и председателем совета** многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

(Слайд 56)

По окончании проверки составляется **акт проверки**.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки **указываются**:

- дата и время проведения проверки,
- выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги,
- использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений,
- выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении N 1 к настоящим Правилам параметров качества коммунальной услуги, то акт проверки составляется в соответствии с пунктом 110 данных Правил.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или

его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки между потребителем (или его представителем) и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении N 1 к настоящим Правилам параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии с настоящим пунктом порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

!!! Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

(Слайд 57)

Спасибо за внимание!!!

Следующее занятие в «Школе грамотного потребителя» будет посвящено теме «Капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов».

До встречи!