

**МКУ «Департамент строительства
и городского хозяйства»**

**Новые правила
предоставления
коммунальных услуг:
вопросы и ответы**

**г. Волгодонск
2012 год**

Настоящее пособие разработано в целях информирования населения об актуальных изменениях законодательства РФ в сфере предоставления коммунальных услуг.

С 01 сентября 2012 года вступают в силу Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354. Пособие позволит разобраться в отношениях между потребителями и исполнителями коммунальных услуг, установленных указанными Правилами.

Пособие подготовлено МКУ «Департамент строительства и городского хозяйства» (ответственный за подготовку и выпуск пособия - ведущий инженер отдела по работе с собственниками Т.Л.Осипова), под редакцией заместителя главы Администрации города Волгодонска по городскому хозяйству А.М.Милосердова.

Что регулируют Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила 354)?

Правила 354:

1. Регулируют отношения по предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах, собственникам и пользователям жилых домов, в том числе отношения между исполнителями и потребителями коммунальных услуг,

2. Устанавливают:

2.1 Права и обязанности исполнителя и потребителя коммунальных услуг.

2.2 Порядок заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг.

2.3 Порядок контроля качества предоставленных коммунальных услуг.

2.4 Порядок определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии.

2.5 Порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении.

2.6 Порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

3. Определяют основания и порядок приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

4. Регламентируют вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг.

Что включает понятие «коммунальные услуги» (п. 2, п. 4 Правил 354)?

Коммунальные услуги - это осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

Потребителю могут быть предоставлены следующие виды коммунальных услуг:

- холодное водоснабжение - снабжение холодной питьевой водой, подаваемой по централизованным сетям холодного водоснабжения и

внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме;

- горячее водоснабжение - снабжение горячей водой, подаваемой по централизованным сетям горячего водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, а также в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме. При отсутствии централизованного горячего водоснабжения снабжение горячей водой потребителей в многоквартирном доме осуществляется исполнителем путем производства и предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению с использованием внутридомовых инженерных систем;

- водоотведение - отвод бытовых стоков из жилого дома (домовладения), из жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме, а также из помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, по централизованным сетям водоотведения и внутридомовым инженерным системам;

- электроснабжение - снабжение электрической энергией, подаваемой по централизованным сетям электроснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, а также в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме;

- газоснабжение - снабжение газом, подаваемым по централизованным сетям газоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также продажа бытового газа в баллонах;

- отопление - подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным системам отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в жилом доме, в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, в помещениях, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, необходимой температуры воздуха, установленной Правилам 354, а также продажа твердого топлива при наличии печного отопления.

Состав предоставляемых потребителю коммунальных услуг определяется в зависимости от степени благоустройства многоквартирного дома или жилого дома!

Кто является исполнителем коммунальных услуг?

Исполнителем коммунальных услуг является юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.

Исполнителем коммунальных услуг в зависимости от выбранного способа управления многоквартирным домом может выступать:

- управляющая организация, выбранная собственниками в установленном жилищным законодательством Российской Федерации порядке для управления многоквартирным домом;
- товарищество собственников жилья и жилищный кооператив в многоквартирном доме, в котором создано товарищество или кооператив;
- соответствующая ресурсоснабжающая организация – в случае выбора собственниками непосредственного управления.

Кто является потребителем коммунальных услуг?

Потребителем коммунальных услуг является лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги.

С какого момента гражданин становится потребителем коммунальных услуг?

Коммунальные услуги предоставляются потребителям начиная с установленного жилищным законодательством Российской Федерации момента, а именно:

- собственнику жилого помещения и проживающим с ним лицам - с момента возникновения права собственности на жилое помещение;
- члену жилищного, жилищно-строительного кооператива и проживающим с ним лицам - с момента предоставления жилого помещения жилищным, жилищно-строительным кооперативом;
- нанимателю жилого помещения по договору найма и проживающим с ним лицам - со дня заключения договора найма;
- арендатору жилого помещения и проживающим с ним лицам - со дня заключения договора аренды.

Что входит в обязанности исполнителя коммунальных услуг?

Обязанности исполнителя коммунальных услуг определены в п. 31 Правил 354.

Приведем некоторые из них:

- предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг;
- заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры о приобретении коммунальных ресурсов, используемых при предоставлении коммунальных услуг потребителям;
- производить в установленном порядке расчет размера платы за предоставленные коммунальные услуги и при наличии оснований производить перерасчет размера платы за коммунальные услуги;
- 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;
- ежемесячно снимать показания коллективного (общедомового) 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;
- принимать от потребителей показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и использовать их при расчете размера платы за коммунальные услуги, а также проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности предоставленных потребителями сведений об их показаниях;
- 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;
- 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;
- 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;

- предоставлять любому потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесечных 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;

- 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.

Права исполнителя коммунальных услуг (п.32 Правил 354)

Исполнитель имеет право:

- требовать внесения платы за потребленные коммунальные услуги, а также уплаты неустоек (штрафов, пеней);

- требовать допуска в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение в заранее согласованное с потребителем время представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб): для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования не чаще 1 раза в 3 месяца, для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг - по мере необходимости, 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;

- осуществлять проверку правильности снятия потребителем показа-

ний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (распределителей), проверку состояния таких приборов учета - не чаще 1 раза в 3 месяца.

Права потребителя коммунальных услуг (п. 33 Правил 354)

Потребитель коммунальных услуг вправе:

- получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;

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

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

- 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;

- 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;

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

- требовать от исполнителя совершения действий по вводу в

эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, а также требовать осуществления расчетов размера платы за коммунальные услуги исходя из показаний введенного в эксплуатацию прибора учета, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию;

- требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета в случае, когда исполнитель принял на себя такую обязанность по договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг.

Обязанности потребителя коммунальных услуг (п. 34 Правил 354)

Пунктом 34 Правил 354 установлены обязанности потребителя коммунальных услуг. Так, например, 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;

- 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;

- 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 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 проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета коммунальных ресурсов и распределителей, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета

и распределителей в заранее согласованное время, но не чаще 1 раза в 3 месяца;

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

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

Что включает в себя понятие «плата за коммунальные услуги»?

В соответствии с Правилами 354 плата за коммунальные услуги в многоквартирном доме включает плату за коммунальные услуги, потребленные в жилом или нежилом помещении, и плату за коммунальные услуги, потребленные на общедомовые нужды (п. 40 Правил 354).

Как рассчитывается плата за коммунальные услуги, потребленные в жилом или нежилом помещении?

Размер платы за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом или нежилом помещении, оборудованном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета, определяется исходя из показаний такого прибора учета за расчетный период (формула 1 приложения № 2 к Правилам 354):

Размер платы = показания индивидуального прибора учета x тариф
--

При отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета холодной воды, горячей воды, электрической энергии размер платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, электроснабжению, газоснабжению, предоставленную потребителю определяется:

- в жилом помещении, исходя из нормативов потребления коммунальной услуги (формула 4 приложения № 2 к Правилам 354):

Размер платы	=	кол-во граждан, проживающих в жилом помещении	Х	норматив потребления	Х	тариф
-----------------	---	---	---	-------------------------	---	-------

- в нежилом помещении как произведение расчетного объема потребленной холодной воды, горячей воды, сточных бытовых вод,

электрической энергии и тарифа на соответствующий коммунальный ресурс.

При отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета тепловой энергии размер платы за коммунальную услугу по отоплению, предоставленную потребителю, определяется:

- в жилом и нежилом помещении в многоквартирном доме, который не оборудован коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии исходя из норматива потребления коммунальной услуги по отоплению (формула 2 приложения № 2 к Правилам 354):

$$\text{Размер платы} = \text{площадь помещения} \times \text{норматив потребления} \times \text{тариф}$$

- в жилом и нежилом помещении в многоквартирном доме, оборудованном коллективным (общедомовым) прибором учета тепловой энергии, исходя из показаний коллективного (общедомового) прибора учета (формула 3 приложения № 2 к Правилам 354):

Размер платы	=	Показания общедомового прибора учета	×	$\frac{\text{общая площадь помещения}}{\text{площадь всех помещений в МКД}}$	×	тариф
-----------------	---	--	---	--	---	-------

При отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета газа размер платы за коммунальную услугу по газоснабжению определяется исходя из количества граждан, проживающих в помещении, нормативов потребления коммунальной услуги по газоснабжению, установленных на приготовление пищи, отопление жилых помещений, подогрев воды при отсутствии централизованного горячего водоснабжения и тарифа на газ (формула 5 приложения № 2 к Правилам 354).

Если в помещении не установлены приборы учета потребляемых энергоресурсов, то размер платы за соответствующий вид коммунальной услуги, предоставленной в таком жилом помещении, рассчитывается в соответствии с определенным в Правилах 354 порядком исходя из числа постоянно и временно проживающих в жилом помещении потребителей. При этом потребитель считается временно проживающим в жилом помещении, если он фактически проживает в этом помещении более 5 дней подряд.

Количество временно проживающих потребителей в жилом помещении определяется на основании заявления, которое исполнителю (управля-

ющей организации, ТСЖ) обязан направить собственник помещения или постоянно проживающий в помещении потребитель в течение 3 рабочих дней со дня прибытия временно проживающих потребителей.

Как рассчитывается плата за коммунальные услуги, потребленные на общедомовые нужды?

В соответствии с Правилами 354 плата за коммунальные услуги на общедомовые нужды рассчитывается для всех потребителей в многоквартирном доме независимо от наличия или отсутствия у них индивидуальных приборов учета пропорционально площади занимаемых ими помещений (до 01.09.2012 г. – пропорционально показаниям индивидуальных приборов учета) и выделяется в платежном документе отдельной строкой.

Подлежащий оплате объем коммунальных услуг на общедомовые нужды рассчитывается в соответствии с разделом 3 Приложения № 2 к Правилам 354:

- при наличии общедомового прибора учета - как разница между показаниями общедомового прибора учета и суммой объемов индивидуального потребления во всех жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме,

- при отсутствии общедомового прибора учета - по установленным нормативам на общедомовые нужды.

Порядок установления нормативов потребления коммунальных услуг (холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление) и требования к их формированию установлены правилами установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 258). Нормативы потребления коммунальных услуг утверждаются органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Как распределить объем электрической энергии, потребленной на места общего пользования в коммунальной квартире?

Правила 354 особо оговаривают, как «поделить» в коммуналке платежи за свет, если у кого-то из жильцов свои отдельные, комнатные, приборы учета электроэнергии есть, а у кого-то нет (п. 50 Правил 354). В таких случаях показания комнатных счетчиков будут учитываться, если жильцы в письменной форме оформят соглашение о том, как определять, сколько электроэнергии потребляется в помещениях, которые являются общим

имуществом собственников комнат в коммуналке, и как распределять плату за эту «общую» электроэнергию между всеми потребителями в коммунальной квартире. Если такого соглашения нет, плата за свет будет начисляться без учета показаний комнатных счетчиков.

Когда и кому необходимо предоставлять сведения о показаниях индивидуальных приборов учета ресурсов?

При наличии индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета ежемесячно снимать его показания в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и передавать полученные показания исполнителю или уполномоченному им лицу не позднее 26-го числа текущего месяца.

Договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, и (или) решениями общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме обязанность совершать действия по снятию показаний индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета может быть вменена исполнителю (управляющей организации, ТСЖ) или уполномоченному им лицом, или иной организации.

Как производится расчет платы за коммунальные ресурсы в случае непредставления показаний приборов учета?

При непредставлении или несвоевременном представлении данных приборов учета либо при выходе из строя индивидуальных приборов учета расчет за коммунальные услуги в соответствии с Правилами 354 осуществляется следующим образом:

- в течение трех месяцев — по объемам среднемесячного потребления за прошлый период;
- по истечении трехмесячного срока — по нормативу потребления коммунальных услуг (пп.б п. 59, п. 60 Правил 354).

Что должно быть указано в платежном документе на оплату коммунальных услуг?

В платежном документе, выставляемом потребителю коммунальных услуг в многоквартирном доме, должно быть указано:

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

- наименование исполнителя (с указанием наименования юридического лица или фамилии, имени и отчества индивидуального предпринимателя), номер его банковского счета и банковские реквизиты, адрес (место нахождения), номера контактных телефонов, номера факсов и (при наличии) адреса электронной почты, адрес сайта исполнителя в сети Интернет;

- указание на оплачиваемый месяц, наименование каждого вида оплачиваемой коммунальной услуги, размер тарифов (цен) на каждый вид соответствующего коммунального ресурса, единицы измерения объемов (количества) коммунальных ресурсов;

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

- объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных за расчетный период на общедомовые нужды в расчете на каждого потребителя, и размер платы за каждый вид таких коммунальных услуг (за исключением коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению, произведенных исполнителем при отсутствии централизованных теплоснабжения и горячего водоснабжения);

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

- сведения о размере перерасчета (доначисления или уменьшения) платы за коммунальные услуги с указанием оснований;

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

- другие сведения, подлежащие в соответствии с Правилами 354 и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, включению в платежные документы (п. 69, п.70 Правил 354).

Примерная форма платежного документа для внесения платы за коммунальные услуги установлена Приказом Министерства регионального развития РФ от 19.09.2011 № 454 «Об утверждении примерной формы

платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг и методических рекомендаций по ее заполнению».

В платежном документе плата за коммунальные услуги на общедомовые нужды и плата за коммунальные услуги, предоставленные потребителю в жилом или нежилем помещении, подлежат указанию отдельными строками!

До какого срока и кому вносится плата за потребленные коммунальные услуги?

Потребители обязаны своевременно вносить плату за коммунальные услуги.

Плата за коммунальные услуги вносится потребителями исполнителю (управляющей организации, ТСЖ, ЖСК) либо действующему по его поручению платежному агенту или банковскому платежному агенту.

Потребители коммунальных услуг должны вносить плату за потребленные коммунальные услуги ежемесячно, до 10-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата, если договором управления многоквартирным домом не установлен иной срок внесения платы за коммунальные услуги.

При этом исполнитель обязан направить потребителям платежные документы, на основании которых вносится плата не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата, если договором управления многоквартирным домом не установлен иной срок предоставления платежных документов.

Частями 6.3, 7.1 статьи 155 Жилищного кодекса РФ, пунктом 65 Правил 354 предусматривается возможность внесения платы за все или некоторые коммунальные услуги (за исключением коммунальных услуг, потребляемых при использовании общего имущества в многоквартирном доме) ресурсоснабжающим организациям в случае принятия такого решения общим собранием собственников помещений в МКД, членом ТСЖ, ЖСК. При этом внесение платы за коммунальные услуги ресурсоснабжающим организациям признается выполнением потребителями своих обязательств по внесению платы за коммунальные услуги перед управляющей организацией, ТСЖ, ЖСК, которые отвечают перед такими собственниками и нанимателями за предоставление коммунальных услуг надлежащего качества и не вправе препятствовать потребителям в осуществлении платежей непосредственно ресурсоснабжающим организациям.

Возможность внесения платы за коммунальные услуги в рассрочку (п. 72, 73 Правил 354).

Если начисленный потребителю размер платы за коммунальную услугу, в каком-либо расчетном периоде превысит более чем на 25 процентов размер платы за коммунальную услугу, начисленный за аналогичный расчетный период прошлого года, то исполнитель обязан предоставить потребителю возможность внесения платы за такую коммунальную услугу в рассрочку.

Рассрочка предоставляется на условиях внесения платы за коммунальную услугу равными долями в течение 12 месяцев, включая месяц, начиная с которого предоставляется рассрочка, и взимания за предоставленную рассрочку процентов, размер которых не может быть выше, чем увеличенный на 3 процента размер ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день предоставления рассрочки.

При расчете величины превышения размера платы за коммунальную услугу не учитывается величина превышения, возникшая вследствие увеличения в жилом помещении числа постоянно и временно проживающих потребителей!

Предоставление рассрочки осуществляется путем включения в платежный документ, представляемый исполнителем потребителю:

- позиции, предусматривающей внесение платы за коммунальную услугу за расчетный период одновременно,
- позиций, предусматривающих возможность внесения потребителем платы в рассрочку в размере одной двенадцатой размера платы за коммунальную услугу за истекший (истекшие) расчетный период, и суммы процентов за пользование рассрочкой, которая подлежит внесению потребителем при оплате коммунальной услуги по этому платежному документу.

Потребитель вправе внести плату на условиях предоставленной рассрочки либо отказаться от внесения платы в рассрочку и внести плату одновременно.

Корректировки платежей за отопление исключаются?

ДА. В предыдущей редакции правил (постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 307) было зафиксировано, что «исполнитель производит один раз в год корректировку размера платы за отопление».

Как разъясняет Минрегион РФ Правилами 354 исключено правило о

необходимости проведения корректировки размера платы за отопление по итогам календарного года. В приложении № 2 к Правилам 354 полностью пересмотрены алгоритмы расчетов коммунальных платежей — и при наличии приборов учета, и при их отсутствии. В соответствии с новыми формулами, «корректировать» самую существенную для потребителя статью коммунальных расходов исполнитель уже не сможет.

Что включают понятия «ограничение предоставления коммунальной услуги» и «приостановление предоставления коммунальной услуги»?

Ограничение предоставления коммунальной услуги подразумевает временное уменьшение исполнителем объема (количества) подачи потребителю коммунального ресурса соответствующего вида и (или) введения графика предоставления коммунальной услуги в течение суток.

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

В каком случае исполнитель имеет право приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг?

Исполнитель имеет право приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг без предварительного уведомления потребителя в случае:

- возникновения или угрозы возникновения аварийной ситуации в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения - с момента возникновения или угрозы возникновения такой аварийной ситуации;
- выявления факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения - с момента выявления несанкционированного подключения;
- 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 контролирующих органов о необходимости введения ограничения или приостановления предоставления коммунальной услуги - со дня, указанного в документе соответствующего органа.

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

- проведения планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем - через 10 рабочих дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя,

- неполной оплаты потребителем коммунальной услуги - через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя. Правилами 354 сокращен размер задолженности, при накоплении которой потребителю может быть ограничено или приостановлено предоставление коммунального ресурса соответствующего вида. Теперь под неполной оплатой понимается наличие у потребителя задолженности по оплате 1 коммунальной услуги в размере, превышающем сумму 3-месячных размеров платы за коммунальную услугу.

Размер задолженности исчисляется исходя из норматива потребления коммунальной услуги независимо от наличия или отсутствия индивидуального или общего (квартирного) прибора учета!

В каком случае исполнитель обязан проводить проверки состояния приборов учета и достоверности сведений о показаниях индивидуальных приборов учета?

Правилами 354 установлено, что исполнитель (управляющая организация, ТСЖ) обязан проводить:

- проверки состояния установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, факта их наличия или отсутствия;

- проверки достоверности представленных потребителями сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей путем сверки их с показаниями соответствующего прибора учета на момент проверки.

Такие проверки должны проводиться исполнителем не реже 1 раза в год, а если проверяемые приборы учета расположены в жилом помещении потребителя, то не чаще 1 раза в 3 месяца.

В случае если потребитель не представляет показания индивидуально-го или общего (квартирного) прибора учета более 3 месяцев подряд исполнитель не позднее 15 дней со дня истечения указанного 3-месячного срока обязан провести проверку и снять показания прибора учета.

В каком случае производится перерасчет или изменение размера платы за коммунальные услуги?

1. Если потребитель в течение определенного периода отсутствовал в жилом помещении, не оборудованном индивидуальными приборами учета потребляемых ресурсов, и этот период составил более 5 дней, осуществляется перерасчет размера платы за предоставленные коммунальные услуги, за исключением коммунальной услуги по отоплению и газоснабжению на цели отопления жилых помещений (п. 86 Правил 354).

Перерасчет производится пропорционально количеству полных календарных дней, когда потребитель временно отсутствовал, НЕ включая день выбытия и день прибытия (п. 86 Правил 354).

Не подлежит перерасчету в связи с временным отсутствием потребителя в жилом помещении размер платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды!

2. Размер платы за коммунальную услугу подлежит уменьшению (вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги) в случае предоставления в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности.

В этом случае объем непредоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги потребителю в жилом или нежилом помещении при отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается:

- для жилых помещений - исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги;

- для нежилых помещений - исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и расчетной величины потребления коммунальной услуги.

Объем непредоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги на общедомовые нужды в многоквартирном доме при отсутствии коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива

потребления коммунальной услуги на общедомовые нужды (п. 98-100 Правил 354).

Размер платы подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (п. 101 Правил 354).

Какие документы необходимо предоставить для осуществления перерасчета размера платы за период временного отсутствия в жилом помещении?

Чтобы исполнитель мог произвести перерасчет размера платы за коммунальные услуги, потребитель должен подать заявление о перерасчете до начала периода временного отсутствия или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия.

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги должен быть осуществлен исполнителем в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления потребителя о перерасчете размера платы за коммунальные услуги (п. 91 Правил 354).

К заявлению о перерасчете необходимо приложить документы, подтверждающие продолжительность отсутствия потребителя. Ими могут служить:

- копия командировочного удостоверения или копия решения (приказа) о направлении в служебную командировку или справка о служебной командировке с приложением копий проездных билетов;

- справка о лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении;

- проездные билеты на имя потребителя или их заверенные копии (в случае электронных билетов предъявляется их распечатка, а также выданный перевозчиком документ, подтверждающий их использование, - например посадочный талон в самолет);

- счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания и их заверенные копии;

- документ органа, который занимается временной регистрацией граждан по месту временного пребывания, или его заверенная копия;

- справка организации, которая осуществляет вневедомственную охрану вашей квартиры, где указано, с какой по какую дату вы в этой квартире отсутствовали;

- справка, подтверждающая, что потребитель в данный период времени находился в учебном заведении, детском саду, детском доме, школе-интернате, специальном учебно-воспитательном и ином детском

учреждении с круглосуточным пребыванием (на детей правила перерасчета распространяются совершенно так же, как и на взрослых);

- справка консульского учреждения или дипломатического представительства РФ в стране пребывания, подтверждающая временное пребывание гражданина РФ за пределами России, или заверенная копия документа, удостоверяющего личность гражданина РФ, с отметками о пересечении государственной границы Российской Федерации;

- справка дачного, садового, огороднического товарищества, подтверждающая период временного пребывания гражданина в дачном, садовом, огородническом товариществе;

- иные документы, которые, по мнению потребителя, подтверждают факт и продолжительность его временного отсутствия в своей квартире.

Как установить факт предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность?

Факт предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, может быть обнаружен как исполнителем, так и потребителем коммунальной услуги.

При обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя устно или письменно, в том числе по телефону, с указанием своих

фамилии, имени и отчества, точного адреса помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вида такой коммунальной услуги.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, проводится проверка факта нарушения качества коммунальной услуги (дата и время проведения проверки согласовываются с потребителем). По результатам проведенной проверки составляется акт, в котором указывается:

- в случае установления факта нарушения качества коммунальной услуги - 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,

- в случае неподтверждения факта нарушения качества коммунальной услуги - дата и время проведения проверки, отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги,

- в случае возникновения между исполнителем и потребителем спора относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги заинтересованные участники проверки определяют порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги в соответствии с п. 110 Правил 354 (проведение экспертизы качества коммунальной услуги).

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.

Какой момент можно считать началом предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества?

Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

- дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов (п. 104, п.107 Правил 354);

- дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы (п. 108 Правил 354);

- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета, если указанный прибор учета способен сохранять зафиксированные сведения.

Как устанавливается факт устранения причин нарушения качества коммунальной услуги?

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме (п. 113 Правил 354).

Для этого исполнитель в согласованное с потребителем время обязан прибыть в помещение потребителя, провести проверку и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (п. 113 Правил 354).

С какого момента период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным?

Такой период можно считать оконченным:

- с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям;

- с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

- с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги,

- с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором, если указанные приборы учета способны сохранять зафиксированные сведения.

Сдано в набор 19.07.2012 г. Подписано в печать07.2012 г.
Формат 60x84/16. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. 1,5 л. Заказ №3239. 19.07.2012 г. г. Тираж 500 экз.

Отпечатано в ЗАО «Волгодонское полиграфобъединение»
347366, Ростовская обл.,
г. Волгодонск, ул. Волгодонская, 20.

Лицензия на полиграфическую деятельность
Серия ПД № 00131 от 22.11.1999 г.
Лицензия на издательскую деятельность
Серия ЛР №064870 от 15.12.1996 г.