



**НАРОДНЫЙ
КОНТРОЛЬ
В СФЕРЕ ЖКХ**



**ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ**

Семинар 3-2018: Плата за коммунальные услуги, ее начисление. Пеня и перерасчеты.

ДОКЛАДЧИК:

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ КОМИССИИ ПО ЖКХ, ЭКОЛОГИИ И БЕЗОПАСНОСТИ
ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

ИВАНОВ ДМИТРИЙ ВЛАДИМИРОВИЧ



План семинара:

Правила оказания коммунальных услуг.

Начисление платы за холодную воду, электроэнергию и газоснабжение,

Начисление платы за горячую воду (двухкомпонентный тариф),

Начисление платы за отопление.

Начисление пени и штрафные санкции.

Перерасчет за некачественно оказанные услуги.



Правила оказания коммунальных услуг (Правила № 354)

ЧАСТЬ 1



Правила № 354

Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 09.09.2017) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов").



Плата за жилое помещение (ст. 154 ЖК РФ):

Плата за содержание жилого помещения (чаще всего называют «Платой за содержание и текущий ремонт» или «Жилищной услугой»),

Плата за коммунальные услуги,

Плата за капитальный ремонт.



Плата за коммунальные услуги включает в себя (ч.4 ст.154 ЖК РФ):

плату за холодную воду,

горячую воду,

электрическую энергию,

тепловую энергию,

газ, бытовой газ в баллонах,

твердое топливо при наличии печного отопления,

плату за отведение сточных вод,

обращение с твердыми коммунальными отходами (после выбора регионального оператора).



Начисление платы за холодную воду, водоотведение, электроэнергию и газоснабжение

ЧАСТЬ 2



Размер платы за коммунальную услугу (ч.1 ст.157 ЖК РФ)?



Электроэнергия, соцнорма

для населения, проживающего в жилых домах, не оборудованных в установленном порядке электроотопительными установками, **75 кВт.ч на человека в месяц, но не менее 110 кВт.ч на абонента в месяц;**

для населения, проживающего в жилых домах, оборудованных в установленном порядке электроотопительными установками: в период с 15 сентября по 15 мая — 400 кВт.ч на абонента в месяц, в иные периоды — 75 кВт.ч на человека в месяц, но не менее 110 кВт.ч на абонента в месяц.



Электроэнергия, нормативы

Нормативы потребления электроэнергии утверждены «Постановлением Правительства Красноярского края от 11.10.2016 № 518-п «Об утверждении нормативов потребления коммунальной услуги по электроснабжению на территории Красноярского края», с изменениями и дополнениями от 03.08.2017 ПП Красноярского края № 450-п.



ХВС, ГВС, водоотведение нормативы

Постановление Правительства Красноярского края от 30.07.13 № 370-п «Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению и водоотведению на общедомовые нужды при использовании земельного участка и надворных построек на территории Красноярского края» в редакции Постановлений Правительства Красноярского края от 27.12.2013 N 702-п, от 09.10.2015 N 541-п, от 19.07.2016 N 364-п, от 17.05.2017 N 271-п).



Начисление платы за горячую воду (двухкомпонентны й тариф)

ЧАСТЬ 3



Двухкомпонентный тариф

В случае установления двухкомпонентных тарифов на горячую воду, размер платы за горячую воду определяется по формуле:

$$\text{Плата}_{\text{ГВС}} = \text{Объем}_{\text{ГВС}} * \text{Тариф}_{\text{ХВС}} + \text{Объем}_{\text{тепловая энергия}} * \text{Тариф}_{\text{тепловая энергия}}$$

То есть, горячая вода состоит из двух компонентов:

- Это **холодная вода**, затраченная на приготовление горячей.

Стоимость ее определяется как произведение объема потребленной горячей воды на утвержденный тариф на горячую воду.

- **Тепловая энергия, затраченная на приготовление горячей воды.**

Стоимость ее определяется как произведение объема тепловой энергии затраченной на подогрев горячей воды на утвержденный тариф на тепловую энергию.



Норматив расхода тепловой энергии

Постановление Правительства Красноярского края от 17.05.2017 N 271-п "Об утверждении нормативов расхода тепловой энергии, используемой на подогрев холодной воды для предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению на территории отдельных муниципальных образований Красноярского края"



Норматив расхода тепловой энергии (приложение 14)

		(Гкал на 1 куб. м)
Система горячего водоснабжения	Открытая система горячего водоснабжения	Закрытая система горячего водоснабжения
1	2	3
С изолированными стояками:		
с полотенцесушителями	0,0639	0,0613
без полотенцесушителей	0,0587	0,0562
С неизолированными стояками:		
с полотенцесушителями	0,0690	0,0664
без полотенцесушителей	0,0639	0,0613



Двухкомпонентный тариф

Количество тепловой энергии, затраченной на приготовление горячей воды, считается как произведение количества потребленной горячей воды и норматива расхода тепловой энергии, используемой на приготовление горячей воды:

$$\text{Объем}_{\text{тепловая энергия}} = \text{Объем}_{\text{ГВС}} * \text{Норматив}_{\text{тепловая энергия для ГВС}}$$



Начисление платы за отопление

ЧАСТЬ 4



Если оплата коммунальной услуги по отоплению в регионе осуществляется только в течение отопительного периода

Когда в доме есть общедомовой прибор учета тепла	Когда в доме нет общедомового прибора учета тепла
<p>Размер платы за отопление определяется по формуле:</p> $P_i = V^{\Delta} \times \frac{S^i}{S^{об}} \times T^T$ <p>где:</p> <p>V^{Δ} - объем потребленного за расчетный период (месяц) тепла, с учетом того, что в ряде случаев часть тепловой энергии зафиксированной общедомовым прибором учета тепла затрачена на приготовление горячей воды;</p> <p>S^i - площадь i-го помещения в многоквартирном жилом доме;</p> <p>$S^{об}$ - суммарная площадь помещений в многоквартирном жилом доме;</p> <p>T^T - тариф на тепловую энергию.</p>	<p>Размер платы за отопление определяется по формуле:</p> $P = S_i * N * T$ <p>где:</p> <p>S_i - площадь i-го помещения в многоквартирном жилом доме;</p> <p>N - норматив, установленный органами власти субъекта федерации;</p> <p>T - тариф на тепловую энергию.</p>



Если оплата коммунальной услуги по отоплению в регионе осуществляется в течение всего календарного года

<p>Когда в доме есть общедомовой прибор учета тепла</p>	<p>Когда в доме нет общедомового прибора учета тепла</p>
<p>Размер платы за отопление определяется по формуле:</p> $P = S_i * V_t * T$ <p>где:</p> <p>S_i - площадь i-го помещения в многоквартирном жилом доме;</p> <p>V_t - среднемесячный объем потребления тепловой энергии за отопление в предыдущий год (Гкал/кв.м);</p> <p>T - тариф на тепловую энергию.</p> <p>При этом размер платы за отопление один раз в год корректируется исполнителем коммунальных услуг (как правило это управляющая компания) по формуле:</p>	<p>Размер платы за отопление определяется по формуле:</p> $P = S_i * N * K * T$ <p>где:</p> <p>S_i - площадь i-го помещения в многоквартирном жилом доме;</p> <p>N - норматив, установленный органами власти субъекта федерации;</p> <p>K - коэффициент периодичности платежа, определяемый путем деления количества месяцев отопительного периода в году на количество календарных месяцев в году;</p> <p>T - тариф на тепловую энергию.</p>
$P_{o2.i} = P_{k.пр} \times \frac{S_i}{S_D} - P_{fn.i}$ <p>где:</p> <p>S_i - площадь i-го помещения в многоквартирном жилом доме;</p> <p>S_D - общая площадь всех помещений в многоквартирном жилом доме;</p> <p>$P_{fn.i}$ - общий размер платы за отопление в i-м помещении многоквартирного жилого дома в прошедшем году;</p> <p>$P_{k.пр}$ - общий размер платы за тепловую энергию,</p>	



Начисление пени и штрафные санкции

ЧАСТЬ 5



Пеня за оплату ЖКУ не вовремя

Оплату надо вносить до 10 числа месяца следующего за расчетным, если иное не установлено договором управления МКД (ч.1 ст.155 ЖК РФ).

С 31-го по 90 день просрочки оплаты, за каждый день просрочки начисляется пеня в размере $1/300$ ставки рефинансирования Центрального банка РФ, действовавшей на день фактической оплаты.

И уже с 91-го дня просрочки включительно, за каждый день просрочки начисляется пеня равная $1/130$ ставки рефинансирования ЦБ РФ.



Штрафные санкции при отсутствии приборов учета

Если у нас в квартире вышли из строя либо не установлены индивидуальные приборы учета, а также в случаях если мы 2 и более раз не допустили представителя УК/ТСЖ для проверки состояния этих самых приборов, то плату за соответствующие коммунальные услуги нам будут начислять по нормативам, с учетом все того же повышающего коэффициента, величина которого в 2016 году равна 1,4, а с 01.01.2017 равна 1,5.

Постановление Правительства РФ от 29.06.2016 № 603



Если стоят обманки

Доначисление размера платы в этом случае должно быть произведено исходя из объемов коммунального ресурса, рассчитанных как произведение мощности несанкционированно подключенного оборудования (или по пропускной способности трубы) и его круглосуточной работы за период начиная с даты осуществления несанкционированного подключения, указанной в акте о выявлении несанкционированного подключения, составленном исполнителем с привлечением соответствующей РСО, а в случае невозможности установления даты осуществления несанкционированного подключения - с даты проведения исполнителем предыдущей проверки, но не более чем за 3 месяца, предшествующие месяцу, в котором выявлено такое подключение, до даты устранения исполнителем такого несанкционированного подключения.

В случае невозможности определить мощность несанкционированно подключенного оборудования доначисление размера платы осуществляется исходя из объема, определенного на основании норматива потребления соответствующих коммунальных услуг с применением к такому объему повышающего коэффициента 10.

При этом в случае отсутствия постоянно и временно проживающих в жилом помещении граждан объем коммунальных услуг в указанных случаях рассчитывается с учетом количества собственников такого помещения.

Постановление Правительства РФ от 26.12.2016 № 1498



Если никто не прописан

При отсутствии постоянно и временно проживающих в жилом помещении граждан, и отсутствии индивидуальных приборов учета, **объем коммунальных услуг рассчитывается с учетом количества собственников такого помещения.** При этом, если есть техническая возможность установки таких приборов учета, а самих приборов учета нет, то будет применяться повышающий коэффициент 1.5.

Постановление Правительства РФ от 26.12.2016 № 1498



Перерасчет за некачественно оказанные услуги

ЧАСТЬ 6



До того как писать жалобу. Составляем Акты и требуем перерасчет.

Некачественное оказание коммунальных услуг (ПП № 354),

Некачественное содержание общедомового имущества (ПП № 491).



Общие требования

У управляющей компании должна быть аварийно-диспетчерская служба (п. 9 ПП РФ от 15.05.2013 № 416),

Работа аварийно-диспетчерской службы осуществляется круглосуточно (п. 12 ПП РФ от 15.05.2013 № 416),



Общие требования

Исполнитель коммунальных услуг обязан довести до сведения жильцов МКД адреса и номера телефонов диспетчерской и аварийно-диспетчерской службы. (пп. «п». п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354).

Данная информация может быть размещена в договоре управления МКД, расчетной квитанции на оплату коммунальных услуг а также в местах общего пользования МКД (доска объявлений в помещении исполнителя, подъездах жилых домов, лифтах и др.).



Обязанности аварийно-диспетчерской службы

Аварийно-диспетчерская служба **осуществляет повседневный (текущий) контроль** за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирных домов, **регистрацию и выполнение заявок** собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах об устранении неисправностей и повреждений внутридомовых инженерных систем, а также **принимает оперативные меры по обеспечению безопасности граждан** в случае возникновения аварийных ситуаций или угрозы их возникновения. (п. 13 ПП РФ от 15.05.2013 № 416)



Шаг первый

Необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу организации, являющейся исполнителем коммунальных услуг. В подавляющем большинстве случаев исполнителем коммунальных услуг является управляющая компания или ТСЖ.



Шаг первый

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой.



Шаг первый

При этом вы обязаны сообщить свои фамилию, имя и отчество, адрес квартиры, и вашу проблему.



Шаг первый

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы УК/ТСЖ при принятии сообщения, обязан сообщить вам номер и время его регистрации а также свое Ф.И.О. и должность.

(п.106 ПП РФ от 06.05.2011 № 354)



Шаг первый

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.



Шаг первый

То есть, исходя из требований пункта 107 постановления Правительства РФ № 354 от 6 мая 2011 г. в случае если УК известны причины нарушения качества коммунальных услуг, акт она может не составлять, а перерасчет затем производится на основании записей в журналах регистрации.

А если записи в журнале нет, то на УК может быть наложен штраф.



Шаг второй

Время проведения такой проверки, назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.



Шаг второй

По окончании проверки обязательно составляется акт проверки.

Форма акта не закреплена законодательно, но может быть закреплена в договоре управления.

Акт должен быть составлен в течение 12 часов.



Шаг второй

Если исполнитель коммунальных услуг причинил ущерб жизни, здоровью и/или имуществу потребителя, общему имуществу в МКД, исполнитель и потребитель составляют и подписывают акт о причинении ущерба и обстоятельств его причинения, **не позднее 12 часов с момента обращения потребителя,**

(п.152 Правил № 354)



Шаг третий. Если исполнитель не составляет акт?

Если УК/ТСЖ участвовали в проверке но отказываются от подписания акта, то акт подписывается другими сторонами проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами,

Если УК/ТСЖ отказались проводить проверку, или невозможно им сообщить о нарушениях, акт подписывается председателем Совета МКД и двумя соседями.



Шаг третий. Повторная проверка.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей.



Если Акт так и не был составлен

При разрешении споров о перерасчете платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества, факт неоказания или ненадлежащего оказания такой услуги может подтверждаться не только составленным актом, но и любыми другими средствами доказывания, предусмотренными ст. 55 ГПК РФ (показания свидетелей, аудио-видеозаписи, заключения эксперта),

(п. 22 Постановления Пленума ВС РФ от 27.06.2017 № 22)



ДОПУСТИМЫЕ СРОКИ ПЕРЕРЫВА ПОДАЧИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ



Нет холодной воды

Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях холодного водоснабжения - в соответствии с (СНиП 2.04.02-84*)



Нет холодной воды

В случае прекращения или ограничения водоснабжения из-за аварии, при ухудшении качества питьевой воды или в других случаях, орган местного самоуправления обязан в течение одних суток обеспечить население питьевой водой, в том числе путем подвоза воды. (п.9 Федерального закона № 416-ФЗ от 07.12.2011).



Нет горячей воды

Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд; продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях осуществляется в соответствии с требованиями законодательства РФ о техническом регулировании.



Нет горячей воды

(СанПин 2.1.4.2496-09). 3.1.11. В период ежегодных профилактических ремонтов отключение систем горячего водоснабжения не должно превышать 14 суток.



Нет горячей воды

Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства РФ о техническом регулировании: 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.

(СанПин 2.1.4.2496-09). 2.4. Температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60°С и не выше 75°С.



Не работает канализация

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



Нет электроэнергии

Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; 24 часа - при наличии 1 источника питания.



Нет газоснабжения

Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца.



Запах или другие признаки утечки газа

Аварийно-диспетчерское обеспечение, в том числе локализация аварийных участков сети газопотребления, устранение утечек газа, предупреждение аварий, **выполняется круглосуточно аварийно-диспетчерской службой газораспределительной организации** незамедлительно при поступлении информации об аварии или угрозе ее возникновения без соблюдения требования о предварительном согласовании с заказчиком даты (дат) и времени обеспечения допуска сотрудников исполнителя к внутридомовому и (или) внутриквартирному газовому оборудованию.



Запах или другие признаки утечки газа

Для локализации аварий на внутридомовом и (или) внутриквартирном газовом оборудовании **при необходимости привлекаются сотрудники полиции** и (или) сотрудники подразделений территориальных органов Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий. (п.10 ПП от 14.05.2013 № 410)



Нет отопления

Допустимая продолжительность перерыва отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры; не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С; не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С.



Нет отопления

Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С; допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С; снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается.



Перерасчет

Исполнитель коммунальных услуг, попустивший нарушение качества предоставления услуг, **обязан произвести перерасчет размера платы** за такую услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги,

(п. 150 Правил № 354)



Перерасчет

При предоставлении исполнителем потребителю коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, **потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек** (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе Российской Федерации "О защите прав потребителей".

(п.157 Правил № 354)



Статья 31 ЗоЗПП. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, **подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.**



Нарушение порядка начисления оплаты

С 1 января 2017 года **если УК/ТСЖ или РСО неправильно рассчитали плату** за коммунальные услуги, и это привело к необоснованной переплате, потребитель вправе потребовать уплаты штрафа в свою пользу в размере 50% от переплаченного, (п. 155.1 Правил № 354)



Нарушение порядка начисления оплаты

При поступлении обращения потребителя с письменным заявлением о выплате штрафа исполнитель **не позднее 30 дней со дня поступления обращения обязан провести проверку** правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги и принять решение о перерасчете и выплате штрафа или отказе.



Спасибо за внимание

ЧАСТЬ ПОСЛЕДНЯЯ

