2 Получать от исполнителя информацию о том, каким образом была начислена плата за коммунальные услуги, чтобы убедиться, что нет ошибок.

3 Требовать от исполнителя проведения проверок качества услуг и, если это необходимо, составления акта и, разумеется, исправления несоответствий.

4 Требовать уменьшения платы за коммунальные услуги, если те были предоставлены некачественно, не в полном объеме или если жители квартиры какое-то время отсутствовали.

5 Требовать от исполнителя возмещения убытков, если таковые случились из-за того, что коммунальная услуга оказалась ненадлежащего качества. Причем возмещать коммунальщики обязаны не только материальный, но и моральный вред.

6 Требовать документы (удостоверение личности, наличие полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение) у представителя УК или ТСЖ, если тот просит впустить его в квартиру, чтобы проверить состояние оборудования, снять показания счетчика и т. д.

7 Ставить индивидуальный прибор учета, который показывает объемы потребленного ресурса (например, электричества или воды) дифференцированно, с учетом времени суток, даже если общедомовой прибор учета — однотарифный. Исполнитель коммунальных услуг обязан ввести его в эксплуатацию в течение месяца после установки.

8 Если это прописано в договоре, требовать от УК или ТСЖ, чтобы их сотрудники занимались техническим обслуживанием индивидуальных приборов учета.

9 Имеет иные права, предусмотренные жилищным законодательством.

Обязанности потребителей прописаны в пункте 34 Правил № 354.

Основные обязанности потребителей — это:

1 Если обнаруживается неисправность, пожар, потоп или любая другая авария, срочно сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу и постараться до приезда специалистов своими силами если не устранить аварию, то хотя бы не дать ей разрастись (если это не опасно для жизни и здоровья).

2 Сообщать исполнителям, аварийным службам об обнаружении неисправности приборов учета (и коллективных, и индивидуальных). Неисправностью считается и отсутствие пломбы.

3 Использовать в своих квартирах индивидуальные приборы учета, в домах — общедомовые.

4 Самим следить за сроками поверки индивидуальных приборов учета и ставить в известность исполнителей услуг о том, что вы планируете снять счетчик и отнести его в специальную организацию на поверку. Когда она завершится, отправить исполнителю копию свидетельства о поверке (впрочем, если в вашем договоре с исполнителем прописано, что это — сфера ответственности исполнителя, значит, этот пункт вас не касается).

5 Допускать коммунальщиков (и работников аварийных служб, представителей органов государственного контроля и надзора) в свою квартиру в заранее оговоренное время и не чаще чем 1 раз в 3 месяца. Исключение составляют аварии — в таких случаях пустить аварийщиков придется в любое время дня и ночи.

6 Если в квартире нет приборов учета, в течение пяти рабочих дней информировать УК, ТСЖ и т. д. о том, что в вашей квартире изменилось число проживающих (даже если гости к вам приехали временно).

Интересно знать!

Существует два вида тарифов: однокомпонентные и двухкомпонентные. Однокомпонентные тарифы характерны для большинства видов коммунальных ресурсов (то есть тарифы с фиксированной ценой ресурса). Исключение составляет горячая вода — в некоторых регионах тариф на нее состоит из двух компонентов. Первый — это цена одного кубометра холодной воды. Второй — цена одной Гигакалории тепловой энергии, которая греет холодную воду до состояния горячей.

7. Вовремя и в полном объеме платить за коммунальные услуги.
8. Исполнять иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством.

Кроме того, потребитель не имеет права:

1. Использовать бытовые приборы, мощность которых превышает максимально допустимые нагрузки на сеть.
2. Сливать теплоноситель из батарей (если нет разрешения от исполнителя).
3. Самовольно снимать, отключать или увеличивать число батарей в квартирах и офисах.
4. Самовольно срывать пломбы с приборов учета, снимать приборы учета или «скручивать» счетчики.
5. Несанкционированно подключать свое оборудование к внутридомовым сетям в обход индивидуальных приборов учета.

Размер платы за коммунальные услуги

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из двух составляющих:

а) тариф на коммунальный ресурс;

б) объем потребления коммунального ресурса.

Тариф — это цена за единицу коммунального ресурса. А вот то, сколько именно электричества вам нужно на месяц, — это уже объем. Из тарифа и объема складывается размер платы за потребленный ресурс.

Разумеется, это лишь общее правило — в каждом случае нужно учитывать свои собственные нюансы. Их мы и рассмотрим.

Тарифы

Тарифы на коммунальные услуги утверждают региональные органы государственной власти.

Более никто — ни коммунальные службы, ни ТСЖ, ни ресурсоснабжающие организации — не имеют права устанавливать тарифы на коммунальные ресурсы.

Понятно, что в повышении тарифов заинтересованы ресурсоснабжающие организации. Более того: если государство установит слишком низкие тарифы, ресурсники просто разорятся и будут вынуждены уйти с рынка. Чтобы не допустить коммунального коллапса, государственные органы запрашивают у ресурсников, какими они хотели бы видеть тарифы и какие аргументы в защиту этого они могут предоставить. Это называется обоснованием величины тарифов.

При этом ресурсоснабжающая организация указывает:

- какова стоимость затрат энергии на то, чтобы произвести ресурс (например, газ, тепловая энергия и т. д.);
- сколько стоит содержание сетей (труб, проводов), по которым ресурс поставляют жителям;

- какой должна быть выручка, чтобы ресурсоснабжающая компания могла поддерживать свою инфраструктуру в достойном состоянии, развивать ее.

Кроме того, учитывается, сколько жителей получают ресурс, насколько разветвлена «сеть покрытия» и т. д. Это очень схематичное объяснение того, как формируется величина тарифа, — в реальности тарифные дела состоят из нескольких тысяч листов с самыми разными данными, формулами, расчетными величинами.

В каждом регионе тарифы свои, увидеть их жители могут в квитанциях на оплату ЖКУ — в отдельном столбике.

ПРИМЕР Многоквартирные дома стоят и в поселках. Их немного, и жители этих домов часто возмущаются: почему для них тарифы на электричество или воду выше, чем для горожан (причем сами дома могут быть абсолютными близнецами)? Ответ именно в том, что на селе слишком мало многоквартирных домов. Если в городе на сетях могут «стоять» сотни зданий (от двухэтажных до двадцатиэтажных), то на селе число многоквартирных домов может едва перевалить за десяток. Между тем протяженность сетей, которые нужно содержать, может быть даже больше, чем в городе, соответственно, и теплопотери, которые нужно учитывать в составе тарифа, выше. Поэтому чем меньше людей использует ресурс, тем дороже он для них получается. Грубо говоря, горожане покупают ресурс крупным оптом, а сельчане — розницей.

В июне 2015 года в Жилищный кодекс РФ внесены изменения. Теперь Лицо, виновное в предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества либо с перерывами, превышающими допустимую продолжительность, либо в неправильном расчете размера платы за коммунальные услуги, будет обязано оплатить в пользу потребителей штраф. Данное положение вступит в силу 29 декабря 2015 года.

Начисление платы за холодную воду, электричество, газ

С платежами за холодную воду, электричество, газ разобраться довольно просто. Итоговую сумму в квитанции получают, умножая объем потребленного ресурса на тариф.

Сам же объем высчитывают одним из трех способов.

Способ 1. По показаниям счетчика (если жители вовремя их передали).

Способ 2. По среднемесячному объему потребления (если жители по какой-то причине не передали вовремя показания счетчика, который у них есть и исправно работает). Объем высчитывают, выводя среднее арифметическое из показаний последних шести месяцев, — это оговаривается пунктом 59 Правил № 354.

Где это сказано?

п. 1 приложения 2 к Правилам № 354

В 2015 году в Правила предоставления коммунальных услуг планируется внесение изменений, в результате которых плата за коммунальные услуги будет начисляться по среднемесячному потреблению, только если потребитель не передавал показания не более трех месяцев подряд. Далее будет применяться норматив с повышающим коэффициентом.

Способ 3. По нормативу (если в квартире не стоит счетчик или если жители не передавали его показания больше шести месяцев, а с 2015 года более трех месяцев).

ПРИМЕР Чтобы стало понятно, как определяется размер платы за холодную воду, произведем расчет. Допустим, тариф на холодную воду — 12 рублей 10 копеек за 1 кубометр воды (повторяем, цифры эти абсолютно абстрактные).

Расчет размера платы по прибору учета: допустим, в квартире по счетчику потребили 5 куб. м холодной воды. В этом случае плата за коммунальную услугу составит: 5 куб. м × 12,10 руб. = 60 рублей 50 копеек.

Расчет размера платы, исходя из среднемесячного объема потребления коммунального ресурса: допустим, в квартире за предыдущие 6 месяцев по счетчику потребили 21 куб. м холодной воды, а в этом месяце показания жители не подали. Тогда среднемесячный объем потребления составит: 21 / 6 = 3,5 куб. м воды. Соответственно, размер платы в текущем месяце будет: 3,5 куб. м × 12,10 р. = 42 рубля 35 копеек.

Расчет размера платы по нормативу: допустим, в квартире зарегистрировано 2 человека, норматив по холодному водоснабжению составляет 4,2 куб. м на 1 человека (напоминаем: в каждом субъекте РФ действует свой норматив). Размер платы в этом случае составит: 4,2 куб. м × 2 чел. × 12,10 руб. = 101 рубль 64 копейки.

Начисление платы за горячую воду

Если в вашем регионе плату за горячую воду начисляют по однокомпонентному тарифу, то эта система ничем не отличается от той, что была описана выше.

Если же тариф двухкомпонентный, используется другая схема. В данном случае применяется так называемый коэффициент удельного расхода тепловой энергии на подогрев 1 куб. метра воды.

ПРИМЕР Вновь возьмем абстрактные цифры.

Тариф на компонент 1 (холодная вода) составляет 12 рублей 10 копеек за 1 куб. м.

Тариф на компонент 2 (тепловая энергия, идущая на подогрев воды) составляет 1426 рублей 33 копейки за 1 Гигакалорию тепла.

Коэффициент удельного расхода тепловой энергии на подогрев 1 куб. м холодной воды, установленный органом государственной власти, равен 0,051965 Гкал.

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

Иногда в квитанциях на ЖКУ указывают оба компонента отдельно, а порой ставят уже готовую величину. Оба варианта законны, но если у вас возникнет необходимость докопаться до сути, во втором случае придется запрашивать сведения у исполнителя коммунальной услуги.

В остальном же цена за горячую воду высчитывается так же, как и за холодную; электричество, газ — тариф умножают на потребленный за месяц объем. Опять же, способов расчета три: по показаниям счетчика, по среднемесячному расходу (если жильцы не передали показания) и по нормативу (если счетчика вообще нет или его показания не передавались дольше шести месяцев).

Начисление платы за водоотведение

Как и в предыдущих случаях, итоговая цифра здесь получается путем умножения объема потребленного (в данном случае — вылитого) ресурса на тариф. Правда, здесь есть небольшой нюанс: способов начисления платежа два.

Способ 1. По нормативу, в котором учитывается количество проживающих в квартире граждан.

Способ 2. По сумме показаний счетчиков горячей и холодной воды — если они в квартире установлены, а счетчика водоотведения нет.

Начисление платы за отопление

Плату за отопление начисляют либо по схеме, прописанной в Правилах № 354, либо по схеме из Правил № 307.

По 354-м Правилам размер платы за отопление логично определяют умножением тарифа на объем потребленного ресурса.

При этом сам объем рассчитывают несколькими способами.

Способ 1. По нормативу (если в квартире нет счетчика на тепло). Норматив зависит от метража квартиры.

ПРИМЕР Возьмем абстрактные показатели:
- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра;
- норматив, принятый для данного многоквартирного дома, 0,016 Гигакалории на 1 квадратный метр площади.

Размер платы за отопление составит: 0,016 × 42 × 1422,20 = 955 рублей 72 копейки.

Способ 2. По пропорциональному распределению, если в здании стоит общедомовой счетчик отопления, а в квартирах индивидуальных счетчиков нет или ими оснащены не все квартиры. В таком случае плату разделят пропорционально квадратным метрам в каждой квартире.

ПРИМЕР Возьмем абстрактные 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 Гигакалории тепла.

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

Способ 3. По показаниям квартирных приборов учета, если ими оборудованы все жилые помещения. Тогда жители платят за расход тепла в своей квартире и за свою «долю» в общедомовом расходе. Его вычисляют, вычитая из показаний общедомового прибора учета показания всех счетчиков, стоящих в квартирах. В домах, где горячую воду производят, подогревая за счет отопления холодную, этот расход тепла тоже учитывается в строке «общедомовые нужды».

Где это сказано?

Формула 3 (1) приложения №2 к Правилам № 354

ПРИМЕР Возьмем абстрактные 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 Гигакалории 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 Гигакалории.

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

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

Где это сказано?

формула 1 приложения №2 к Правилам № 307

Где это сказано?

п. 21 Правил № 307, формулы 7, 8 приложения №2 к указанным Правилам

В Постановлении № 307 способов расчета объема потребленной тепловой энергии два.

Способ 1. По нормативу — здесь схема точно такая же, что и в 354-м Постановлении.

Способ 2. Если в здании есть общедомовой счетчик — по его среднемесячным показателям, которые высчитываются как среднее арифметическое за последние 12 месяцев. Если счетчик поставлен совсем недавно и не прослужил и года — как среднее арифметическое за 6 месяцев. После того как в течение года плата начислялась по среднемесячному потреблению, исполнитель производит корректировку размера платы по прибору учета.

ПРИМЕР Возьмем абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- потребление по прибору учета за прошлый год — 600 Гигакалорий тепла;
- площадь жилого помещения потребителя — 42 квадратных метра;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме — 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 составит: 0,014 × 42× 1422,20 = 836 рублей 25 копеек.

При этом, как только год закончится, исполнитель будет обязан провести корректировку платы за отопление.

ПРИМЕР И вновь — абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- потребление по прибору учета за этот год составило 580 Гигакалорий тепла на сумму 809 390 рублей;
- в этом году плату за отопление жителю начислили исходя из среднемесячного потребления за прошлый год, ее размер — 11870 рублей;
- площадь жилого помещения потребителя — 42 квадратных метра;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме — 3600 квадратных метров.

Корректировка размера платы за отопление составит: 809 390 × 42/3600 – 11870 = 2 427 рублей 12 копеек.

Получается, исполнитель обязан вернуть потребителю 2427 рублей 12 копеек. Как вариант, он может зачесть их в счет будущих платежей за отопление, ведь по общедомовому счетчику за этот год дому для обогрева потребовалось меньше тепла, чем в прошлом году (может быть, выдалась теплая зима, а может, в доме отремонтировали окна и утеплили подъезд). Но нередки случаи, когда корректировка уходит не в минус, а в плюс, и жители вынуждены доплачивать — если в этом году пришлось расходовать больше тепла, чем в прошлом.

Начисление платы за коммунальные услуги в коммунальной квартире

Никаких принципиальных отличий в начислении платы для жителей коммунальной квартиры не существует. Как и в других случаях, плату за газ, водоотведение, горячую и холодную воду, электричество высчитывают, умножая тариф на объем потребленного квартирой ресурса. При этом объем коммунального ресурса, потребленного коммунальной квартирой, поровну делят между всеми жильцами коммуналки.

Объем коммунального ресурса, потребленный коммунальной квартирой, определяют уже знакомыми способами: по нормативу, по прибору учета, по среднемесячному потреблению или (для водоотведения) как сумму потребленной горячей и холодной воды.

Где это сказано?

п. 50 Правил № 354, формулы 7, 8, 9 приложения № 2 к указанным Правилам

Если в коммуналке стоит не только квартирный, но и индивидуальные (для каждой комнаты свой) счетчики электроэнергии, то жильцы комнат платят каждый за свой расход плюс свою долю за электричество, которое «нажгли» в местах общего пользования — кухне, коридоре, ванной и т. д.

Этот же способ оплаты можно применять, если счетчики стоят не во всех комнатах, но жители смогли между собой договориться, как им распределять общеквартирные расходы электричества.

По аналогичной схеме начисляют и плату за отопление: суммируют объем потребленного тепла, который приходится на каждую комнату, и долю каждого жителя в общеквартирных расходах отопления.

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

Существуют дома, в которых отопление и горячая вода производятся непосредственно в самом здании либо в подключенной к нему мини-котельной. Греть воду может тепловой пункт (как правило, его называют бойлером). И котельная, и бойлер — это общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме.

Где это сказано?

п. 54 Правил № 354

При этом платить за горячую воду или отопление приходится, умножая объем того ресурса, который использовался на производство горячей воды и отопления, на его тариф.

Как определяют объем ресурса, который используют для производства отопления или горячей воды? Для этого есть два способа:

1. По показаниям прибора учета.
2. По удельным расходам (то есть сколько нужно потратить ресурса для того, чтобы до нужной температуры подогреть горячую воду или выработать тепловую энергию для отопления) — если в котельной или бойлере отсутствует прибор учета ресурса, затрачиваемого на производство отопления и горячей воды.

Когда рассчитывают, сколько должен платить каждый житель за отопление, учитывают и сколько нужно тепла для обогрева его квартиры, и сколько — для обогрева всех общих и нежилых помещений (этот показатель делят на всех жителей пропорционально принадлежащим им квадратным метрам общей площади их квартир).

Важно знать

В плату за отопление и горячую воду, которые вырабатываются непосредственно в доме, не включают расходы на содержание и ремонт оборудования, которое для этого необходимо. Они учитываются в строчке «содержание и ремонт общего имущества».

Объем горячей воды, которая подогревается прямо в доме, считается исходя из объема двух коммунальных ресурсов: холодная вода (которая по трубам поступает в дом) и ресурс, который идет на ее подогрев до состояния горячей.

Поэтому, высчитывая плату за нее, сначала определяют, сколько житель квартиры потребил горячей воды, и умножают этот объем на тариф холодной (подчеркиваем!) воды.

Затем оценивают, сколько стоил ресурс, который пришлось потратить, чтобы подогреть холодную воду до состояния горячей (к примеру, электричество). Эту сумму делят на всех жителей пропорционально объему горячей воды, который они потребили.

А потом суммируют две получившиеся цифры — цену холодной воды и электричества, сожженного для ее подогрева.

Начисление платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды

Общедомовые нужды — один из самых больных вопросов в сфере ЖКХ. До недавнего времени строчки «ОДН» в квитанциях на оплату коммунальных услуг не существовало, поэтому с ее появлением многие жители почувствовали себя обманутыми: им казалось, что коммунальщики «берут деньги ни за что».

Между тем общедомовые нужды действительно существуют и тоже требуют оплаты.

ОДН — это коммунальные услуги, которые идут на поддержание жизнедеятельности дома в целом. Например, это электроэнергия, которая позволяет работать лифтам и гореть лампочкам в подъезде. Это вода, которую берут, чтобы вымыть лестницы или полить клумбы во дворе. Это отопление, которое греет батареи в подъезде, и т. д.

Схема начисления платы за ОДН точно такая же, как и для индивидуальных платежей, — объем общедомовых нужд, приходящийся на конкретную квартиру в доме, умножают на тариф.

На вопрос «сколько воды (или электричества) потребил дом в этом месяце?» ответ находят двумя способами: высчитывают объем по нормативу или по показаниям коллективного прибора учета.

Рассмотрим оба варианта более подробно.

Расчет платы за коммунальную услугу на общедомовые нужды по нормативу

Платежи по нормативу берут, если в доме нет общедомового прибора учета. Норматив при этом устанавливают в расчете на 1 квадратный метр мест общего пользования — лестничных площадок, чердаков, подвалов и т. д. Умножив норматив на количество квадратных метров в местах общего пользования, полученное число делят на собственников жилых и нежилых помещений пропорционально площади их квартир или офисов.

ПРИМЕР Рассчитаем плату за холодную воду, которая идет на общедомовые нужды. Возьмем абстрактные показатели:

- тариф на холодное водоснабжение — 12 рублей 10 копеек за 1 куб. м;
- установленный норматив потребления холодной воды на ОДН — 0,041 куб. м на 1 кв. м площади помещений, входящих в состав общего имущества;
- площадь помещений, входящих в состав общего имущества, — 100 кв. м;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме — 3600 кв. м;
- площадь квартиры собственника составляет 42 кв. м.

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

Размер платы за эту коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв. м составит:

41/3600× 42 × 12,10 = 5 рублей 79 копеек.

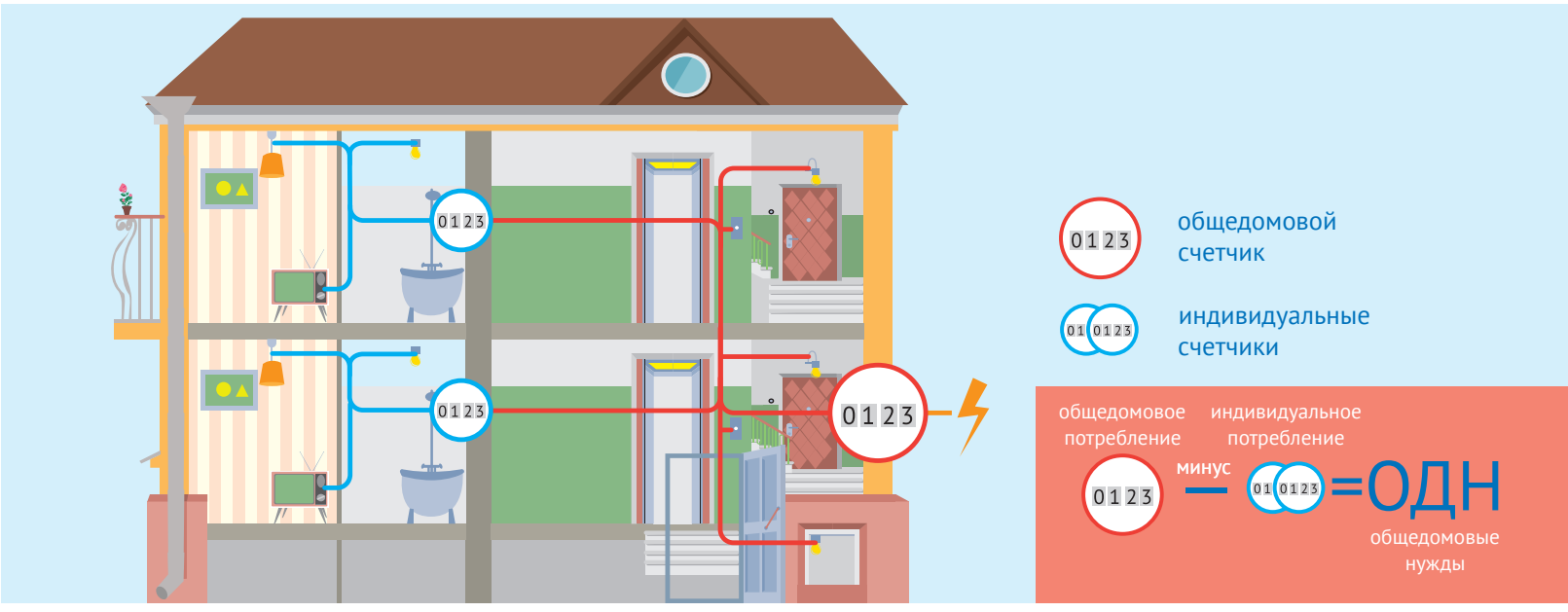


Схема «Общедомовое и индивидуальное потребление электричества»

Расчет платы за коммунальную услугу на общедомовые нужды по показаниям коллективного прибора учета

Если в доме установлен коллективный прибор учета, то объем потребленной воды (или электричества) узнают, вычитая из показаний коллективного счетчика индивидуальное потребление в квартирах и нежилых помещениях (офисы, спортзалы, магазины на 1–2 этаже), причем для квартир, где установлены счетчики, берутся показания прибора учета, а для квартир, где счетчиков нет, — норматив.

Как распределить полученный результат по всем собственникам? Для этого полученный результат делят на общую площадь всех жилых и нежилых помещений в доме и умножают на общую площадь помещения, которым владеет собственник.

ПРИМЕР Вновь рассчитаем плату за холодную воду, но уже по показаниям счетчиков. Возьмем абстрактные показатели:

- тариф на холодное водоснабжение — 12 рублей 10 копеек за 1 куб. м;
- потребление холодной воды в многоквартирном доме по общедомовому прибору учета — 160 куб. м;
- суммарное потребление холодной воды жилыми и нежилыми помещениями в многоквартирном доме — 112 куб. м;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме — 3600 кв. м;
- площадь квартиры собственника — 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 составит: 48 × 42/3600 × 12,10 = 6 рублей 78 копеек.

Важно знать

Для жителей, в чьих домах холодная вода используется в том числе и для того, чтобы подогревать ее до состояния горячей (или для выработки отопления), расчет потребления холодной воды на общедомовые нужды происходит несколько по-иному.
В таких домах из показаний общедомового потребления воды вычитают не только показания потребления всех квартир и нежилых помещений, но и тот объем воды, что потребовался на «производство» из него горячей воды и отопления.

Требования к качеству коммунальных услуг

Полностью все требования можно найти в приложении № 1 к Правилам № 354. Для каждого вида коммунальной услуги они индивидуальны, поэтому остановимся лишь на основных моментах.

Холодная вода должна быть доступна жильцам дома всегда. Да, небольшие перерывы в ее подаче возможны (и то лишь в случае аварии) — но не более 8 часов в месяц в целом. Единовременное же отклю-

Важно знать

Если перерывы в предоставлении коммунальных услуг превышают те, что прописаны в законе, а сами услуги оказываются низкого качества, нужно составлять акт и требовать перерасчета стоимости, а с принятием в 2015 году изменений в Жилищный кодекс РФ исполнитель коммунальных услуг также обязан выплатить потребителю неустойку. Исполнитель может быть освобожден от уплаты неустойки, если орган государственного жилищного надзора признает, что нарушение вызвано отсутствием технической возможности предоставления коммунального ресурса или необходимо для предоставления качественного коммунального ресурса в последующее время.

чение холодной воды разрешено максимум на 4 часа. Кроме того, холодная вода должна соответствовать СанПиН 2.1.4.1074-01 по составу и давлению подачи.

Горячая вода тоже должна быть в кране круглосуточно. Допускается ежегодное 14-дневное отключение на профилактические и ремонтные работы. Разрешается и ее отсутствие из-за аварий, но тоже — не более 8 часов в месяц в целом и 4 часов единовременно. Правда, есть оговорка: если авария произошла на тупиковой магистрали, перерыв в подаче воды имеет право растянуться до 24 часов.

По требованиям СанПиН 2.1.4.2496-09, температура воды должна быть 60–75 градусов. Допустимое отклонение ночью (с 0.00 часов до 5.00 часов) — не более 5 градусов, днем — не более 3 градусов. Перед тем как определить температуру горячей воды, ее можно сливать в течение 10 минут (не более).

Горячая вода должна соответствовать СанПиН 2.1.4.2496-09 по составу и давлению подачи.

Водоотведение. Его допустимая продолжительность перерыва — не более 8 часов суммарно в месяц или 4 часа единовременно.

Электроснабжение. Оно также должно быть бесперебойным. Допустимая продолжительность перерыва — 2 часа (при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания) и 24 часа (при одном источнике питания). Электроэнергия должна соответствовать ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92 по напряжению и частоте тока.

Газоснабжение — бесперебойное и круглосуточное. Допустимый перерыв — не более 4 часов в течение месяца. Газ должен соответствовать всем требованиям ГОСТ 5542-87 и иметь давление от 0,0012 МПа до 0,003 МПа. Максимально допустимое отклонение давления — 0,0005 МПа.

Отопление — бесперебойное и круглосуточное в течение всего отопительного сезона. Допустимая продолжительность перерыва — не более 24 часов в течение месяца или не более 16 часов единовременно (при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 градусов). А вот отклонение давления в батареях от нормативов в принципе не допускается.

Как зафиксировать факт предоставления услуги ненадлежащего качества?

Первое, что нужно сделать, если вы обнаружили, что в вашем доме внепланово отключили, к примеру, горячую воду или электричество и не включают, несмотря на то, что все законные сроки прошли, — позвонить, написать заявление в аварийно-диспетчерскую службу.

Обязательно сообщите свои фамилию, имя, отчество, точный адрес помещения, где отключена услуга, и вид услуги (например, «В доме 5 по улице Зеленой уже более двух суток нет горячей воды»). Потребуйте, чтобы сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принял ваш звонок или заявление, сообщил вам свои фамилию, имя и отчество, номер, за которым он зарегистрировал сообщение, и время регистрации.

Как правило, в аварийной службе уже знают об аварии (и, разумеется, о том, что в домах жителей нет горячей воды или света). Но бывают случаи, что сотрудники аварийно-диспетчерской службы понятия не имеют об отключении или ограничении услуги. Тогда они в течение двух часов (если вас устраивает это время) должны приехать к вам домой и зафиксировать факт: горячей воды нет (или она едва течет).

Если сотрудники аварийно-диспетчерской службы к вам так и не приехали (или вы просто не дозвонились им из-за постоянных гудков «занято»), вы можете сами составить акт о нарушении качества предоставляемых услуг, при этом отразив в нем, что дозвониться было невозможно. Обязательно подпишите его не менее чем двумя жильцами вашего дома и председателем совета многоквартирного дома (или председателем ТСЖ).

Во время проверки факт нарушения подтвердился? Непременно укажите в акте дату и время проведения проверки, все нарушения, которые вы обнаружили, и инструменты, которыми вы пользовались для их выявления. Кроме того, опишите свои выводы о дате и времени начала нарушения качества услуги.

Где это сказано?

Раздел 10 Правил № 354

Бывает, что нарушение не подтверждается, — тогда именно это и укажите в акте. Но чаще возникает спор: жильцы утверждают, что нарушение есть, коммунальщики — что его нет. Акт в любом случае должен быть составлен.

Акт составляют в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывают этими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй остается у исполнителя. Остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвовавшим в проверке.

Если кто-то из заинтересованных участников проверки уклоняется от подписания акта, этот документ могут подписать другие участники проверки и не менее чем двое незаинтересованных лиц.

Если же спор относительно того, было или нет нарушение, так и не привел к общему мнению, жители дома и исполнитель коммунальной услуги определяют, как они будут в дальнейшем проверять качество услуги.

Важно знать

Любой заинтересованный участник проверки имеет право инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Имея на руках акт, фиксирующий предоставление коммунальной услуги ненадлежащего качества, потребитель вправе обратиться за перерасчетом платы за данную коммунальную услугу. При этом важно понимать, что перерасчет не может быть сделан ранее чем с даты составления акта.

Глава 6 Учет потребления коммунальных ресурсов. Способы экономии семейного бюджета. Субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг

В советские годы в квартирах (даже не в квартирах, а на лестничных клетках) стоял всего один прибор учета — счетчик электроэнергии. О том, что такие же приборы учета должны находиться на трубах с горячей и холодной водой, отоплением, газом, мы даже подумать не могли.

Как ввести счетчик в эксплуатацию?

Однако сегодня становится всё яснее: чтобы платить ровно за то, что вы потребили, нужно устанавливать в своих квартирах счетчики. Впрочем, купить и поставить прибор учета мало. Необходимо ввести его в эксплуатацию.

И установка счетчика, и ввод в эксплуатацию обеспечиваются собственником квартиры.

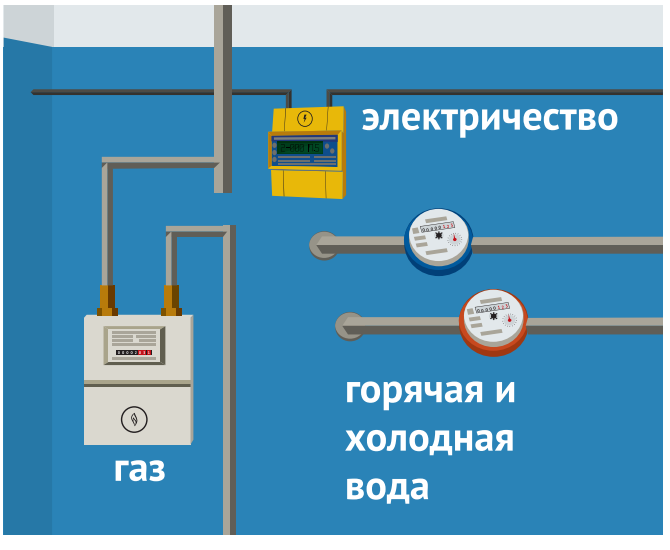
Где это сказано?

п. 81–81(9) Правил № 354

Ввод прибора учета в эксплуатацию — это его документальное оформление как счетчика, по показаниям которого будет начисляться плата за услуги собственнику квартиры. В обычной жизни мы называем этот процесс опломбировкой, но это не совсем верно, поскольку опломбировка — это одно из действий по вводу счетчика в эксплуатацию. Помимо него в данную процедуру входит первичное снятие показаний и подписание соответствующего акта.

Затягивать с вводом в эксплуатацию счетчика нельзя. Его необходимо опломбировать не позднее месяца, следующего за датой установки.

При этом исполнитель должен будет со следующего дня после опломбировки начислять вам плату в соответствии с показаниями нового счетчика.



Чтобы платить ровно за то, что вы потребили, нужно устанавливать в своих квартирах счетчики

Для того чтобы представители управляющей компании, ТСЖ или ресурсоснабжающей организации пришли к вам домой и опломбировали счетчик, нужно написать заявку, в которой указать:

- свои фамилию, имя и отчество, паспортные данные, номер телефона (если вы подаете заявку от имени юридического лица, требуется указать фирменное название вашей компании или ИП, место государственной регистрации, номер телефона);
- дату, в которую вы были бы готовы принять у себя специалистов, которые опломбируют счетчик и подпишут акт;
- тип и заводской номер прибора учета, место его установки;
- сведения об организации, которая смонтировала вам прибор учета;
- показания счетчика на момент его установки;
- дату следующей поверки счетчика.

Обязательно приложите к заявке копию паспорта прибора учета и (если ваш счетчик не новый) копии документов, которые подтверждают, что прибор успешно прошел поверку.

Важный нюанс. Если в заявке вы укажете, что хотели бы видеть специалистов по опломбировке, к примеру, 17 января, компания-исполнитель должна прислушаться к вашей просьбе. Но если эта дата исполнителя не устраивает, вам в течение трех рабочих дней должны позвонить и договориться на другое число, которое будет удобно и вам, и представителям компании. И дата эта должна быть не позднее пятнадцати рабочих дней со дня получения заявки.

Случается, что сотрудники компании-исполнителя в указанное время просто не приходят. Бывает и другое: компания-исполнитель предлагает ввести прибор учета в эксплуатацию через месяц или даже позже. В этих случаях ваш счетчик считается веденным в эксплуатацию с того дня, в который вы направили исполнителю свою заявку. И именно с этого дня учитываются его показания.

Если же вы установили прибор учета, вовремя подали заявку на его опломбировку, а представители компании-исполнителя к вам не приходят, не назначая никаких сроков (и при этом продолжают начислять платежи по нормативу, а не по показаниям счетчика), обращайтесь с жалобой в муниципальный жилищный контроль, Госжилинспекцию.

Однако чаще мы сталкиваемся с иным вариантом: новый счетчик монтируют сотрудники компании-исполнителя (ЖЭКа, ТСЖ и т. д.). В таком случае они одновременно и заполняют акт ввода прибора учета в эксплуатацию.

Обратите внимание: акт ввода прибора учета в эксплуатацию составляется в двух экземплярах. И подписывать его должны не только представители компании-исполнителя, но и потребитель (то есть хозяин квартиры).

Установив счетчик, собственник помещения должен за ним следить. Проверьте в паспорте прибора учета, какой должна быть дата его следующей поверки. Чтобы не забыть ее, можно прикрепить на прибор небольшую бирку-«напоминалку».

Каждый месяц жители должны передавать показания приборов учета. Забыть сообщить показания один раз — не страшно (вам начислят платеж по вашему же среднему уровню потребления). Но если

Где это сказано?

п. 81(6) Правил № 354

Важно знать

Ввод прибора в эксплуатацию — процедура бесплатная. Взимать за это деньги компания-исполнитель не имеет права! Единственное исключение — если кто-то из жителей квартиры (или неустановленные личности) самовольно повредил или сорвал пломбу. Тогда ставить новую уже будут за плату.

исполнитель не будет получать от вас показания в течение 6 месяцев подряд, он будет обязан в течение 15 дней прислать специалистов, которые проверят, действительно ли счетчик работает, и снять его показания. 6-месячный срок может меняться в зависимости от того, каким он зафиксирован в вашем договоре с управляющей компанией или ТСЖ.

Что делать, если прибор учета сломался?

Сломанным счетчик считается в пяти случаях:

1. Он не показывает данные.
2. У него нарушены пломбы или знаки поверки.
3. У него есть механические повреждения.
4. Он превышает допустимую погрешность показаний.
5. У него истек срок очередной поверки.

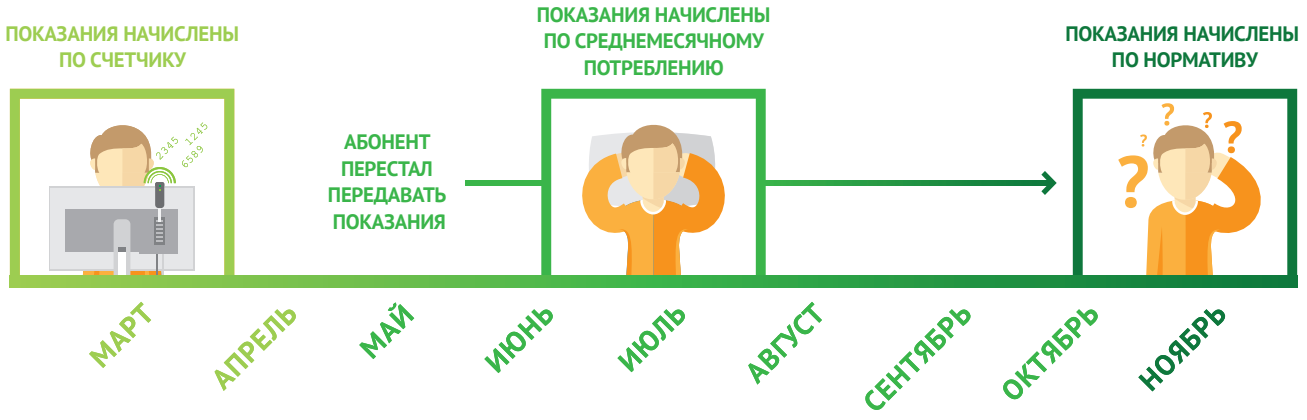
Первое, что при этом нужно сделать жильцу, — отправить заявку исполнителю, сообщить текущие показания счетчика и быть готовым в течение 30 дней пустить в свою квартиру специалистов. Возможно, потребуется снять прибор учета. Для этого вы должны не позднее чем за 2 дня до демонтажа сообщить об этом исполнителю, чтобы его сотрудники могли прийти к вам подготовленными. И демонтаж неисправного прибора, и монтаж отремонтированного нужно проводить только в присутствии представителей исполнителя (за исключением тех случаев, когда вы их известили об этом заранее, а они сами не явились к установленному времени).

После того как отремонтированный счетчик поставят на место, ввод в эксплуатацию осуществляется в порядке, установленном для нового счетчика.

Акт фактического проживания и другие меры против недобросовестных жильцов

Институт прописки, который так ругали на заре перестройки, до сих пор остается крайне необходимым, если речь идет о коммунальных платежах. Сегодня далеко не во всех домах стоят счетчики на воду, газ, электричество. И при этом нередки случаи, когда люди проживают в квартире без регистрации. Например, в квартире может быть зарегистрирован один человек, а проживать — четверо. Понятно, что они потратят за месяц больше горячей и холодной воды, газа, электричества, чем израсходовал бы один человек. Но если в квартире не стоят счетчики, платить за коммунальные услуги люди будут по нормативу, который рассчитывается исходя из количества зарегистрированных — то есть на одного человека.

Если потребитель не передает показания в течение нескольких месяцев, ему продолжают начислять показания по среднемесячным расчетам



Чтобы такого избежать, исполнители могут составить акт фактического проживания потребителей коммунальных услуг.

После этого исполнители коммунальных услуг продолжают начислять жителям плату по нормативу, но с учетом временных жильцов квартиры.

В 2015 году планируется внесение изменений в жилищное законодательство, результатом которых будет являться повышение пени для неплательщиков. Так, за первые 30 дней просрочки оплаты жилищно-коммунальных услуг пеня начисляться не будет. Однако с 31-го дня и далее она составит 1/130 ставки рефинансирования центрального банка за каждый день просрочки внесения платежей.

Как перерасчитывают плату за коммунальные услуги, если жители квартиры временно отсутствуют?

Необходимость просить у исполнителя подобный перерасчет возникает только в том случае, если в квартире не установлены приборы учета и жители платят по нормативам. Если же счетчики стоят, они автоматически покажут, что ни воды, ни газа, ни электричества израсходовано не было — соответственно, и платить лишнего жильцам не придется.

Где это сказано?

раздел 8 Правил № 354

Если потребители отсутствовали более пяти дней подряд, они имеют право потребовать перерасчета платы за коммунальные услуги (исключение составляют отопление и газоснабжение).

Перерасчет услуги «водоотведение» логичным образом производят только после того, как пересчитают плату за холодную и горячую воду.

А вот плата за ОДН, отопление и жилищные услуги не пересчитывается, даже если жители отсутствовали больше месяца или двух.

Если жильцы заранее пишут заявление исполнителю коммунальных услуг о том, что их не будет с такого-то по такое-то число, перерасчет им должны сделать в течение 5 рабочих дней после подачи заявления. Но одного заявления мало: к нему нужно приложить документы, которые подтвердят, что жители действительно всё указанное время будут находиться в другом месте. Если таких документов нет, перерасчет производить не будут.

Жители могут подать заявление на перерасчет и после своего возвращения, но в течение первых тридцати дней, не позднее.

Случается, что жильцы уезжают надолго, к примеру на год-два, и заранее уведомляют об этом исполнителя коммунальных услуг. В таком случае сначала исполнитель производит перерасчет на 6 месяцев, после которых, убедившись, что жители не вернулись (и от них есть соответствующее заявление с просьбой продлить перерасчет) вновь производит его еще на 6 месяцев.

Возможен и такой вариант: уезжая надолго, жители квартиры просят исполнителей коммунальных услуг отключить у них электричество и воду и опломбировать запорную арматуру. Если после их возвращения сотрудники компании-исполнителя удостоверяют, что пломбы целые, то никаких документов, подтверждающих отсутствие жильцов, уже не требуется.

Интересно знать!

Жить «по нормативу» с каждым годом будет всё более невыгодно. Чтобы россияне как можно скорее устанавливали в своих домах счетчики, правительство страны постановило: каждое полугодие норматив увеличивается на повышающий коэффициент.

С 1 января 2015 года по 30 июня 2015 года повышающий коэффициент составил 1,1.

С 1 июля 2015 года по 31 декабря 2015 года — 1,2.

С 1 января 2016 года по 30 июня 2016 года — 1,4

С 1 июля 2016 года по 31 декабря 2016 года — 1,5.

С 2017 года — 1,6.

Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг

Где это сказано?

раздел 11 Правил № 354

Важно знать

Перерасчет производят пропорционально тому, сколько календарных дней отсутствовали жильцы, при этом день отъезда и день приезда не учитываются. К примеру, если человек уехал в командировку 2 декабря и вернулся 10 декабря, с него не возьмут плату за 7 дней отсутствия — с 3 декабря по 9 декабря.

Чем различаются два этих понятия?

При **ограничении** коммунальной услуги жители продолжают эту услугу получать — но в меньшем объеме (к примеру, электричество может включаться в домах только в течение нескольких часов в сутки, а вода течь, что называется, «тонкой струйкой»).

При **приостановлении** коммунальной услуги ресурс перестает поступать вообще, полностью.

Если ситуация «штатная», исполнитель должен заранее предупреждать жителей о том, что в ближайшее время будет ограничена или прекращена подача, к примеру, горячей воды. Но в законе оговорены ситуации, в которых ресурс можно временно отключать (или снижать его подачу) без предупреждения:

1. Авария (или угроза аварии) на сетях, по которым передается вода, тепло, электричество и т. д.
2. Стихийные бедствия и чрезвычайные ситуации (и возникшая необходимость устранить их последствия).
3. Несанкционированное подключение к сетям. При этом остановить подачу ресурса коммунальщики имеют право ровно с того момента, как обнаружат такое нарушение.
4. Использование жильцами бытовых машин, чья мощность превышает максимально допустимую для внутридомовых сетей.
5. Предписание об ограничении или приостановлении услуги. Это предписание коммунальщикам выдает государственный орган, который контролирует состояние внутридомовых инженерных систем. Если он обнаружит, что сети в аварийном состоянии, коммунальные службы будут обязаны их отключить.

Какой может быть «штатная» ситуация, о которой исполнителю коммунальной услуги известно заранее? Их две: либо ожидается плановое отключение (и тогда предупреждать о нем жителей дома нужно минимум за 10 дней), либо жильцы квартиры не платят (или платят не в полном объеме) за ЖКУ. В этом случае предупреждать об отключении или ограничении услуг нужно за 30 дней до предполагаемого момента.

В 2015 году планируется внесение в действующее законодательство изменений, по результатам которых исполнитель коммунальной услуги будет иметь право приостанавливать или ограничивать предоставление электроснабжения (отключить электричество) в случае наличия у собственника помещения задолженности в установленном размере за два или более коммунальных ресурса иного вида.

Энергосбережение. Энергосервисные контракты

До недавнего времени проблема сохранения энергии в российских домах всерьез не рассматривалась. Всё энергосбережение сводилось разве что к плакатам, призывающим заклеивать окна на зиму, чтобы было теплее. Между тем с ростом тарифов становится понятно: сохра-

нение энергии — это, по сути, то же самое, что сохранение семейного бюджета.

По оценкам экспертов, энергоэффективность в нашей стране отстает от европейских показателей примерно в полтора-два раза. Потенциал снижения энергетических потерь в сфере ЖКХ составляет от 30 до 40 процентов. За этими сухими цифрами скрываются реальные деньги собственников жилых и нежилых помещений. Сократить расходы тепла и электроэнергии в своей квартире может практически каждый.

Что можно сделать для улучшения теплоизоляции квартиры и снижения платы за отопление?

1. Установить энергосберегающие окна и балконные двери (так называемые «стеклопакеты»).
2. Остеклить балконы и лоджии.
3. Установить энергоэффективные двери.

Что можно сделать, чтобы снизить расходы на холодную и горячую воду?

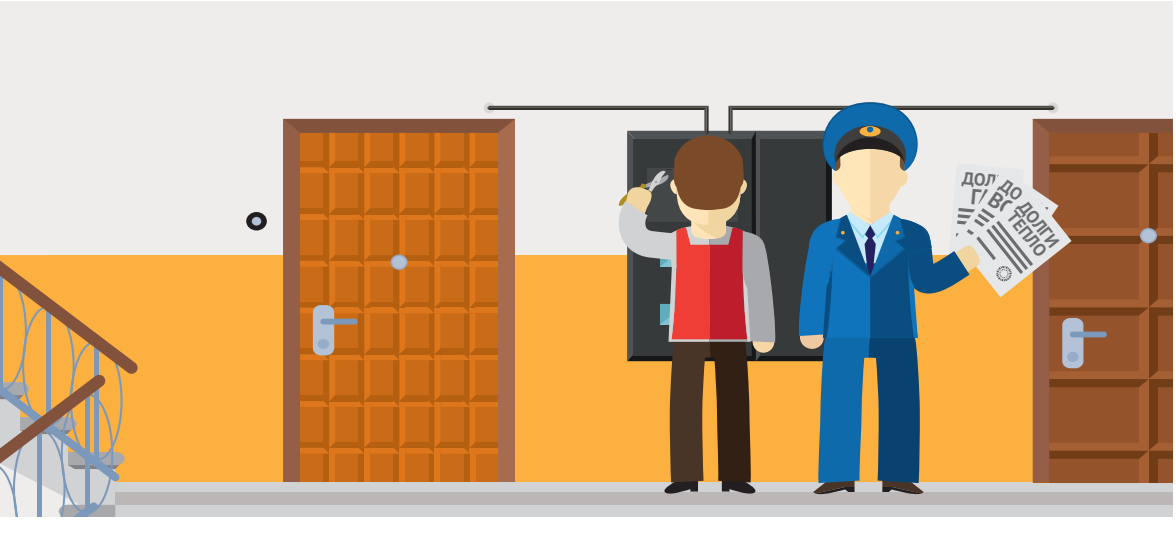
1. Установить прибор учета.
2. Отремонтировать смесители, поменять душевые головки на экономичные модели.
3. Отремонтировать или установить новую, экономичную сантехнику (например, унитаз с двумя режимами слива).

Что можно сделать, чтобы снизить расходы на электричество?

1. Покупать бытовую технику с высоким классом энергоэффективности.
2. Заменить старые лампы накаливания энергосберегающими лампами.

ПРИМЕР Обычная 60-ваттная лампа накаливания именно столько энергии и потребляет за час. Светодиодная лампа, которая светит точно так же ярко, за час «съест» только 5 ватт. Да, она стоит дороже обычной лампочки. Но и срок службы ламп нового поколения — в 30–50 раз больше, чем у «лампочки Ильича».

С 2015 года вам могут отключить электричество при наличии долга по двум и более другим ресурсам



Интересно знать!

Как правильно составить заявление на перерасчет?

В заявлении нужно обязательно указать фамилию, имя и отчество каждого временно отсутствующего жителя, день начала и окончания срока отъезда.

К заявлению нужно приложить документы, которые подтверждают, что вы действительно будете находиться в другом месте. Если вы подаете заявление заранее, можете написать, что документы пока предоставить не можете, но обязуетесь принести их в течение 30 дней после возвращения. Если же вы их не предоставите, к вам могут применить штрафные санкции как к неплательщику (поскольку перерасчет квартплаты в сторону понижения вам к тому времени уже будет сделан). Примерный перечень документов, которые можно предоставить, есть в пункте 93 Правил 354. Этот перечень не закрытый, поэтому вы можете принести любой документ, который, по вашему мнению, безоговорочно подтвердит, что вы находились в другом месте.

Но в любом случае документы (кроме билетов на поезд, самолет и т. д.) должны быть подписаны уполномоченным лицом организации, которая их выдала, заверены печатью, иметь регистрационный номер и дату выдачи. Если документ составлен на иностранном языке, он должен быть легализован и переведен на русский.

Интересно знать!

Если в течение 30 дней после предупреждения должник так и не платит за коммунальные услуги, исполнитель имеет право приостановить подачу ресурса. При этом он обязан опломбировать его механическое, электрическое, санитарно-техническое и любое другое оборудование, которым должник пользуется, что называется, «в связи» с этими услугами.

Вновь подключить электричество, воду и т. д. коммунальщики обязаны в течение 2 дней после того, как недобросовестный потребитель полностью оплатит все свои долги или заключит с исполнителем соглашение о порядке погашения задолженности. Впрочем, коммунальные службы имеют право включить неплательщику свет (воду, газ) и раньше, но это уже будет их «жест доброй воли».

Но если услугу отключили из-за того, что в квартире работал слишком мощный бытовой прибор или житель несанкционированно подключился к сетям, восстановить доступ проштрафившегося жильца к коммунальной услуге разрешается лишь после того, как он устранит нарушения.

Что можно сделать, чтобы повысить энергоэффективность жилого дома в целом?

1. Установить общедомовой прибор учета
2. Заменить окна на лестничной клетке на современные стеклопакеты.
3. Заменить старые входные и подвальные двери на более энергоэффективные.
4. Установить линейные балансировочные вентили и отбалансировать систему отопления.
5. Установить термостатические вентили на радиаторах.
6. Модернизировать или заменить ИТП на оборудование, которое позволяет автоматически управлять параметрами воды в системе отопления в зависимости от температуры наружного воздуха.
7. Заменить лампы накаливания в местах общего пользования на энергоэффективные с датчиками присутствия (такие лампы загораются, когда в коридор выходит человек, а затем снова гаснут).
8. Заменить электродвигатели лифтов на более энергоэффективные.
9. Реконструировать и утеплить потолок подвала, пол чердака, кровлю и наружные стены.
10. Заделать межпанельные и компенсационные швы.

Для того чтобы эти пункты претворились в жизнь, собственникам жилья нужно провести общее собрание и большинством голосов принять решение, какие именно работы предстоит провести в ближайшее время. Любые из этих работ требуют вложения средств, и каждая из работ окупается в разные сроки. Поэтому, выбирая, что именно в вашем доме предстоит сделать в первую очередь, не забудьте принять во внимание все экономические аспекты.

Впрочем, сегодня энергоэффективность дома можно повысить и другим способом — заключить энергосервисный контракт.

Суть договора в том, что собственники дома нанимают организацию, которая работает над повышением энергоэффективности дома и в целом следит за его состоянием.

В договоре обязательно нужно прописать существенные условия:

1. Величину экономии энергетических ресурсов (в том числе в денежном выражении), то есть насколько исполнитель должен сделать ваш дом более энергоэффективным.
2. Срок действия энергосервисного договора. Он должен быть не меньше, чем срок, который нужен для того, чтобы исполнитель успел повысить энергоэффективность дома до указанной в договоре величины.
3. Иные обязательные условия энергосервисных контрактов, которые установлены законодательством Российской Федерации.

Помимо этого, энергосервисный договор может:

1. Обязать исполнителя поддерживать прописанные в договоре режимы и условия использования энергетических ресурсов (вклю-

Где это сказано?

ст. 19 ФЗ от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

чая температурный режим, уровень освещенности и т. д.) и иные согласованные при заключении энергосервисного договора (контракта) условия.

2 Обязать исполнителя установить и ввестив эксплуатацию приборы учета энергетических ресурсов.

3 Определить, какой будет цена контракта исходя из показателей, достигнутых (или планируемых для достижения) во время действия договора. Цену можно поставить в зависимость и от стоимости сэкономленных энергетических ресурсов.

Важно знать

Даже если на счете многоквартирного дома нет достаточных средств, это не станет препятствием для заключения контракта. Работы исполнитель может выполнить за свой счет в рамках инвестиционной деятельности.

Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Далеко не все жители домов могут полностью оплачивать коммунальные услуги. Для тех, кто не может осилить платежи самостоятельно, существуют субсидии.

Следует отметить, что помимо субсидии, рассматриваемой в данном параграфе, в нашей стране существует и иная форма компенсации расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг. Так, ветераны войн и боевых действий, инвалиды и некоторые другие группы граждан имеют право на получение единой денежной компенсации на оплату расходов за жилищно-коммунальные услуги в размере 50 % от их величины. Но в рамках данного параграфа будет рассмотрена именно субсидия, предоставляемая любому лицу, которое тратит значительную часть своих доходов на платежи за ЖКУ.

Где это сказано?

ст. 159 Жилищного кодекса РФ, Постановление Правительства РФ от 29.08.2005 № 541 «О федеральных стандартах оплаты жилого помещения и коммунальных услуг», Постановление Правительства РФ от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»

Какие условия должны выполняться для того, чтобы возникло право на субсидию?

1 Размер платы за жилищно-коммунальные услуги, исчисленный расчетным способом и указанный в нормативно-правовом акте субъекта РФ, превышает максимально допустимую долю в совокупном семейном доходе или в личном доходе отдельно проживающего гражданина. Максимально допустимая доля определяется также субъектом РФ.

2 Размер жилой площади, приходящейся на гражданина, составляет не более определенного регионального стандарта. В случае если размер приходящейся на гражданина жилой площади больше регионального стандарта, субсидия может быть предоставлена на площадь регионального стандарта.

3 У гражданина (или семьи) нет задолженности по оплате ЖКУ или же заключено соглашение о порядке погашения этой задолженности.

Важно! Все эти условия должны соблюдаться одновременно!

Кто имеет право на субсидию?

1 Пользователи жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде.

2 Наниматели жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде.

3 Члены жилищного или жилищно-строительного кооператива.

4 Собственники жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома).

Случается, что граждане надолго отсутствуют в своих квартирах. Это может быть и служба в армии, и (такова жизнь!) нахождение в местах лишения свободы. Более того, они могут быть признаны без вести пропавшими или же находиться на принудительном лечении по решению суда. Во всех этих случаях право на субсидию у членов их семей (которые живут в их квартире) сохраняется.

Какие документы нужно представить для получения субсидии?

1. Свидетельство о государственной регистрации права собственности на квартиру, договор социального найма — словом, любой документ, который подтверждает, что вы имеете право жить в этой квартире.
2. Квитанции об оплате ЖКУ за последний месяц, из которых ясно: у вас нет задолженности по платежам.
3. Копии документов, которые подтверждают ваше право (или право членов вашей семьи) на льготы, меры социальной поддержки, компенсации по оплате ЖКУ. Если копия не заверена у нотариуса, вам потребуется предъявить и оригинал.
4. Если вы — гражданин иностранного государства, с которым у России заключен международный договор, предоставьте документы, подтверждающие ваше гражданство (нотариально заверенные копии или копию плюс оригинал).
5. Копии судебных актов о признании лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства, членами его семьи — если имеются разногласия между заявителем и проживающими вместе с ним лицами о том, принадлежат ли они к одной семье. В этом случае уполномоченный орган учитывает их в качестве членов семьи заявителя.

Если гражданин, имеющий право на субсидию, выбыл с постоянного места жительства, а за субсидией обращаются члены его семьи, им потребуется дополнительно представить документы, которые объяснят причину, по которой гражданин уехал из квартиры. Кроме того, документы должны подтвердить: до своего отъезда (или переезда) человек постоянно жил в этой квартире с этими членами семьи.

Важно знать

Субсидию предоставляют на 6 месяцев (после этого свое право на её получение снова надо подтверждать). На одно жилое помещение может предоставляться только одна субсидия. Информацию о том, будет вам предоставлена субсидия или нет, уполномоченный орган должен дать в течение 10 рабочих дней после получения всех документов.

Размер субсидии исчисляют раз в месяц, он зависит от того, насколько траты семьи на ЖКУ превышают максимально допустимый процент от дохода, укладывается ли семья в определенный регионом метраж и т. д. Обязательно узнайте, какие существуют региональные стандарты в вашей области, республике, крае.

Как определить совокупный доход семьи? Для этого нужно вывести среднее арифметическое из семейных доходов за 6 месяцев, предшествующих подаче заявления на субсидию. Например, если вы планируете подать заявление в ноябре, вам нужны справки о доходах за май-октябрь.

Вне зависимости от того, вместе или раздельно вы живете, ваш доход считается общим с:

а) супругом или супругой;

б) родителями или усыновителями несовершеннолетних детей;

в) несовершеннолетними детьми, в том числе усыновленными.

Впрочем, получение права на субсидию вовсе не гарантирует, что в течение полугода вам ее будут предоставлять. Существует ряд усло-

Не платите за ЖКУ два месяца	Не сообщили о смене места проживания	Не сообщили об изменении состава семьи	Не сообщили об изменении доходов	Не сообщили о смене граждан-ства

Существует ряд условий, при которых выплату субсидий могут либо приостановить, либо вовсе прекратить

вий, при которых выплату субсидий могут либо приостановить, либо вовсе прекратить.

В каких случаях выплату субсидий приостанавливают?

1. Вы не платите за ЖКУ в течение двух месяцев.
2. Вы не выполняете условия соглашения по погашению задолженности за ЖКУ.
3. Вы вовремя не извещаете уполномоченный орган о том, что у вас поменялось место жительства, состав семьи, гражданство (ваше или членов вашей семьи), основания проживания, доходы (если изменения доходов влекут за собой утрату права на получение субсидии).

Если причины такого «поведения» у вас вполне уважительные (стационарное лечение, смерть близких родственников, невыплата заработной платы в срок и др.), вам продолжат начислять субсидию, причем ее дадут и за тот месяц, на который выплаты приостанавливались.

В каких случаях выплату субсидии прекращают?

1. Изменяется место постоянного жительства получателя субсидии.
2. Изменяются основание проживания, состав семьи, гражданство, размер доходов.
3. Выясняется, что получатель субсидии (или члены его семьи) предоставили заведомо ложную информацию о метраже квартиры или своих доходах, составе семьи.
4. В течение месяца после приостановки выплаты субсидии гражданин не предоставляет документы, подтверждающие, что у него есть уважительные причины.
5. Гражданин (или семья) не погашает задолженность за ЖКУ.

В любом случае, если вы уверены в своей правоте, а уполномоченный орган не предоставляет вам субсидию, вы имеете полное право подать на него в суд.

Глава 7 Капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах

В соответствии с разделом 9 Жилищного кодекса РФ (декабрь 2012 года) в регионах появились новые программы капитального ремонта многоквартирных домов. В этих программах устанавливаются конкретные сроки выполнения работ по капитальному ремонту в каждом доме. Кроме того, программы подразумевают обязательные ежемесячные взносы на капитальный ремонт со стороны собственников помещений в многоквартирных домах.

До этого собственники самостоятельно решали: собирать денежные средства на капитальный ремонт общего имущества и производить работы или отказаться от этого и жить «на свой страх и риск».

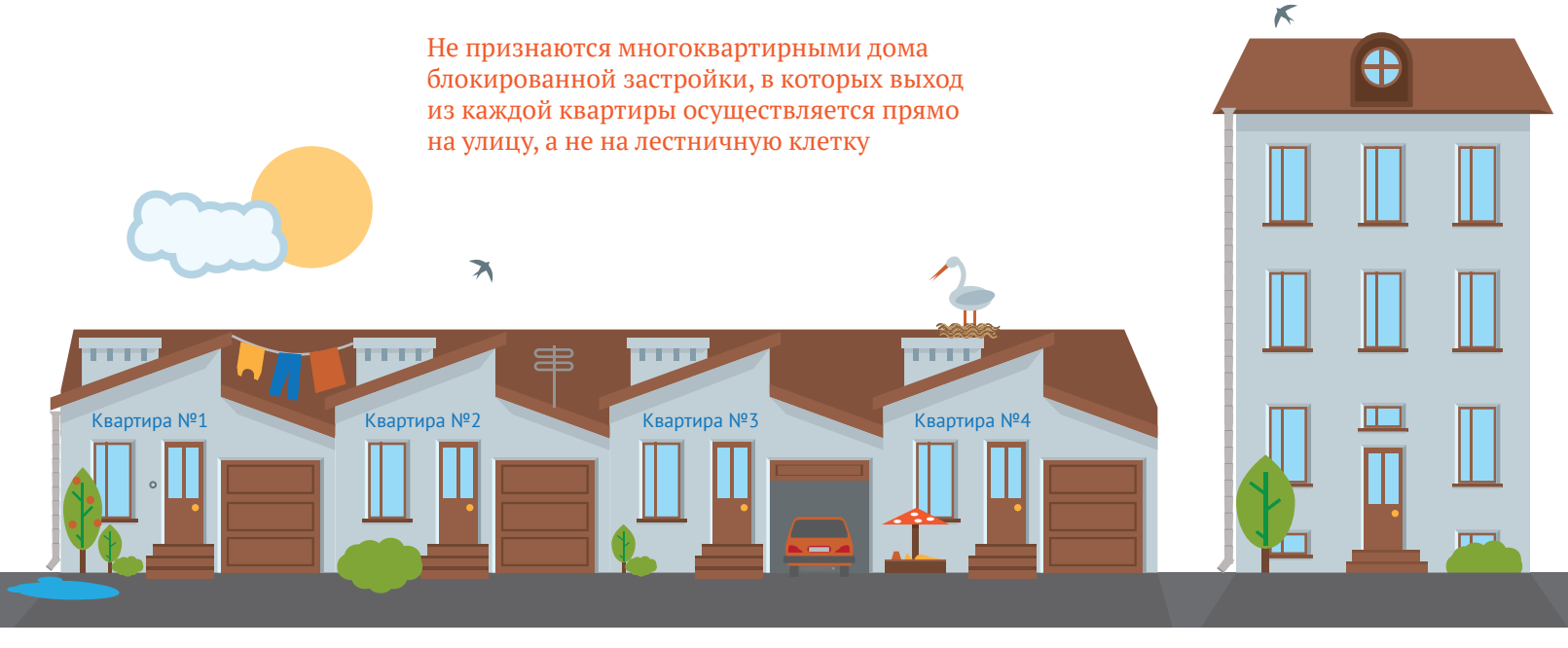
За последнее время в законодательстве появилось немало нововведений, касающихся проведения капитального ремонта и его финансирования. Разберем их подробно.

В каких домах будет проводиться капитальный ремонт?

Капитальный ремонт общего имущества осуществляется в обязательном порядке во всех многоквартирных домах на территории России. При этом не признаются таковыми дома блокированной застройки, то есть те, в которых выход из каждой квартиры осуществляется прямо на улицу, а не на лестничную клетку.

Вновь созданные многоквартирные дома включаются в региональную программу капитального ремонта не ранее чем через год, но не позднее пяти лет после ввода в эксплуатацию. При этом с июля

Не признаются многоквартирными дома блокированной застройки, в которых выход из каждой квартиры осуществляется прямо на улицу, а не на лестничную клетку



2015 года регионы могут принять решение об освобождении «новостроек» от обязанности по внесению взносов на капитальный ремонт на срок до 5 лет.

Какие работы входят в капремонт?

Полный перечень работ, которые относятся к капитальному ремонту, позволяет легко понять, на что могут рассчитывать жители дома, желающие, чтобы их многоквартирный дом действительно привели в порядок, а не ограничились косметической покраской стен в подъезде.

Где это сказано?

ч. 1 ст. 166 Жилищного кодекса РФ

Капремонт — это:

1. Ремонт внутридомовых инженерных систем: электричества, отопления, горячей и холодной воды, газа, водоотведения.
2. Ремонт или замена лифтов.
3. Ремонт крыши.
4. Ремонт подвалов (тех, что относятся к общему имуществу).
5. Ремонт фасада.
6. Ремонт фундамента.

Помимо этого, в субъекте РФ могут дополнить список работ по капремонту, включив в него следующие пункты:

1. Утепление фасада.
2. Переустройство невентилируемой крыши на вентилируемую.
3. Устройство выходов на кровлю.
4. Установка коллективных приборов учета.

И другие виды работ.

Важно знать

Жители дома тоже имеют право расширить список работ. Для этого собственникам помещений нужно на общем собрании проголосовать за то, чтобы ежемесячный взнос на капремонт превышал минимальные значения. Тогда всё, что пойдет сверх минимума, собственники смогут тратить на ремонт дома по своему усмотрению.

Региональные программы капитального ремонта. Региональный оператор

Для обеспечения своевременного проведения капитального ремонта субъектами РФ формируются и утверждаются региональные программы капитального ремонта. В рамках одного региона принимается одна программа, которая должна содержать:

1. Перечень всех многоквартирных домов в регионе.
2. Перечень услуг и работ по капремонту, которые будут производиться в домах.
3. Сроки проведения капремонта в домах.

Найдите эту программу в Интернете на сайте профильного министерства вашего субъекта. Программа также может быть размещена на сайте регионального оператора. Это некоммерческая организация, которая создается в каждом субъекте с целью обеспечения финансирования и проведения капитального ремонта многоквартирных домов, собственники помещений в которых выбрали регионального оператора в качестве владельца специального счета или выбрали способ накопления средств на счете регионального оператора, так называемом «общем

котле». В программе вы сможете прочитать, какой именно ремонт запланирован в вашем доме и каковы предельно допустимые сроки его проведения. При этом не забывайте: региональная программа каждый год должна актуализироваться, то есть данные в ней могут изменяться.

В целях исполнения региональной программы капитального ремонта муниципалитеты утверждают краткосрочные планы реализации. Данные планы формируются на срок до трех лет и интересны собственникам тем, что в них содержатся следующие уточнения:

- конкретизация сроков проведения работ на время действия краткосрочного плана;
- уточнение планируемых работ и услуг;
- определение размера и видов государственной и муниципальной поддержки капитального ремонта.

Как накопить средства на капремонт?

Где это сказано?

ч. 1 ст. 169 Жилищного кодекса РФ

Платить или не платить за капремонт — так вопрос уже не стоит. Собственникам был предоставлен период времени для того, чтобы определиться со способом накопления средств на капитальный ремонт. После истечения указанного срока ежемесячная оплата взносов становится обязанностью собственников жилья.

Важно знать

Собственники помещений — члены ТСЖ — могут решить не платить за капремонт из своего кармана, а направлять на этот счет средства, которые, к примеру, товарищество зарабатывает, сдавая помещения в доме или фасады под рекламу (либо доходы от хозяйственной деятельности ТСЖ). Но это решение нужно принять коллективно, на общем собрании.

Если вы решили провести капремонт или какие-то работы в доме в рамках капремонта досрочно, т. е. до наступления срока капремонта, установленного для вашего дома региональной программой, то затраченная на эти работы сумма учитывается в счет оплаты будущих платежей за капительный ремонт при условиях:

- для проведения этих работ вы использовали только собственные средства (не привлекая средства бюджета или регионального оператора);
- эта сумма не превышает предельную стоимость таких работ, установленную местным правительством.

Фонд капремонта дома — это все денежные средства, которые складываются из уплачиваемых собственниками взносов на капитальный ремонт.

Формировать его можно двумя способами:

1. На счете регионального оператора (его еще называют «в общем котле»).
2. На специальном счете, открытом для конкретного дома.

Срок для принятия собственниками решений не может быть более шести месяцев с момента опубликования региональной программы. За это время они должны определиться, какой вариант предпочесть. Если собственники помещений не смогут сами принять решение за отведенное время, их дом автоматически отнесут к тем зданиям, средства на ремонт которых идут в «общий котел».

В любом случае решение, которое примут собственники, они смогут потом изменить посредством голосования на общем собрании. Но при этом у них не должно быть непогашенных кредитов, займов и других обязательств, взятых на проведение капремонта.

Специальный счет

Его отличие от «общего котла» в том, что на него перечисляются средства, которые платят жители только одного конкретного дома, и, соответственно, потратить их можно только на капремонт данного дома. Владельцем же специального счета в банке (на чье имя будет открыт этот спецсчет) могут быть:

1. ТСЖ, в состав которого входит только один дом (или несколько домов, если они расположены в пределах одного земельного участка и имеют общие инженерные сети); для этого собственники помещений должны принять решение на общем собрании о том, что они согласны открыть спецсчет на имя ТСЖ.
2. Жилищный, жилищно-строительный кооператив (для этого собственники помещений должны принять соответствующее решение на общем собрании).
3. Управляющие организации (такое право им предоставлено с января 2015 года).
4. Региональный оператор. На его имя тоже можно открыть спецсчет, средства с которого пойдут на ремонт только конкретного дома. Если собственники помещений примут такое решение, то средства на капремонт их дома будут храниться у регионального оператора не в «общем котле», как у всех остальных домов, а на отдельном счете в банке.

Если выбранный владелец специального счета прекращает свое существование или по иным причинам не может продолжать исполнять свои обязанности, собственники в течение двух месяцев обязаны выбрать нового владельца. Если в указанный срок решение не принято, орган местного самоуправления самостоятельно назначает владельцем специального счета регионального оператора. В случае когда собственники взяли кредит на капитальный ремонт, а владелец специального счета — не региональный оператор — обанкротился, орган местного

Где это сказано?

ч. 4 ст. 170 Жилищного кодекса РФ

Важно знать

Не забывайте: на то, чтобы перейти со специального счета на «общий котел», нужен всего месяц. На то, чтобы выйти из «общего котла» и сформировать свой спецсчет, потребуется 2 года (если региональные власти не установили меньший срок). Причина столько длительного «расставания» в том, что из «общего котла» собственники помещений уйдут вместе со всеми средствами, которые накопились на счете их дома, и региональному оператору потребуется время, чтобы подготовить собранную собственниками сумму для передачи на специальный счет.

Где это сказано?

ч. 6 ст. 175 Жилищного кодекса РФ

Не важно, на чье имя открыт счет, — средства на нем принадлежат собственникам дома и могут быть потрачены только на капремонт

самоуправления имеет право в течение 10 дней поручить региональному оператору выполнять функции владельца специального счета до принятия соответствующего решения на общем собрании.

Не важно, на чье имя открыт счет, — средства на нем принадлежат собственникам дома и могут быть потрачены только на капремонт. Их нельзя израсходовать на покрытие долгов ТСЖ, УК (в любом случае) или Регионального оператора (за исключением ситуации, когда у регоператора долги возникли вследствие исполнения решения общего собрания собственников, а также по задолженностям за работы / услуги по капитальному ремонту). Даже при банкротстве владельца специального счета денежные средства, находящиеся на нем, не включаются в конкурсную массу.

Закон четко прописывает, какие именно денежные операции можно проводить со средствами, которые находятся на специальном счете.

Кроме того, во время списания средств со счета банк обязан проверять, есть ли у того, кто снимает средства, необходимые для этого документы.

Где это сказано?

ч. 1, 2 ст. 177 Жилищного кодекса РФ

В каком банке (или кредитной организации) открыть спецсчет? Этот вопрос должны решить сами собственники. Основное условие: это должен быть российский банк, величина собственных средств которого составляет не менее 20 миллиардов рублей. В случае если специальный счет открывается на имя регионального оператора, собственники могут поручить ему решить вопрос с выбором банка. В этом случае кредитная организация будет выбрана по результатам торгов.

Полную информацию о банках и кредитных организациях, которые соответствуют этому требованию, можно найти на сайте Центробанка России: **http://www.cbr.ru/credit/listfz.asp**

Собственники, формирующие фонд капитального ремонта на специальном счете, должны понимать, что если к моменту выполнения необходимых работ они не накапливают требуемой суммы, то их многоквартирный дом вместе с накоплениями на специальном счете попадает в «общий котел» регионального оператора и последний выполняет требуемые работы.

С принятием в июне 2015 года Федерального закона 176-ФЗ появилось дополнительное основание для перевода многоквартирного дома со специального счета в «общий котел».

Так, в случае если собираемость взносов на капитальный ремонт составит менее 50 % от начисляемых сумм, многоквартирный дом может быть переведен на общий счет регионального оператора по решению Государственной жилищной инспекции.

Каждый месяц государственная жилищная инспекция мониторит собираемость взносов по открытым спецсчетам. Если будет установлено, что по конкретному специальному счету собираемость средств составляет менее чем 50 %, государственная жилищная инспекция направит владельцу специального счета предупреждение с требованием погасить образовавшийся долг в срок не позднее чем через 5 месяцев с момента получения уведомления. Владелец специального счета в течение 5 дней будет обязан уведомить собственников помещений в таком доме о необходимости погашения существующей задолженности. Если за 2 месяца до истечения срока погашения

задолженности требуемая сумма не будет набрана, владелец специального счета предложит собственникам провести общее собрание и поставить на голосование вопрос о порядке и источниках погашения существующей задолженности по оплате взносов на капитальный ремонт. Если и в этом случае проблему решить не удастся, Государственная жилищная инспекция примет решение о переводе такого дома в «общий котел».

Страховать средства или нет? Это выбор собственников помещений. По закону страхование спецсчета не обязательно.

Счет регионального оператора — «общий котел»

Основной принцип «общего котла» — ежемесячно платят все, а ремонтируются в порядке очереди, установленной региональной программой.

За сохранность денег в «общем котле» отвечает региональный оператор. Если он не справится со своей задачей, ответственность ляжет на региональные власти.

«Общий котел» и спецсчет: основные черты

Специальный счет в банке	Счет регионального оператора («общий котел»)
Источники формирования фонда капитального ремонта дома	
Обязательные ежемесячные взносы на капитальный ремонт	Обязательные ежемесячные взносы на капитальный ремонт
Собранные взносы остаются собственностью собственников помещений многоквартирного дома	Собранные взносы переходят в собственность регионального оператора
Производится начисление пеней (штрафов) за несвоевременную уплату взносов	Производится начисление пеней (штрафов) за несвоевременную уплату взносов
Возможно начисление банковских процентов в соответствии с условиями, предлагаемыми банком	Региональный оператор вправе размещать денежные средства на депозитах и тем самым также получать банковские проценты
Самостоятельный контроль за своевременным внесением взносов каждым собственником помещений в фонд капитального ремонта (начисление пеней, направление претензий, судебные взыскания (иски) производит владелец специального счета или третье лицо по отдельному договору с собственниками)	Контроль со стороны регионального оператора за своевременным внесением взносов каждым собственником помещений в фонд капитального ремонта (начисление пеней, направление претензий, судебные взыскания (иски) производятся региональным оператором)

Специальный счет в банке	Счет регионального оператора («общий котел»)
Открытие и сопровождение специального счета производится банком, возможно, за дополнительную плату	Содержание счета осуществляется за счет собственных средств регионального оператора
Организация приема платежей, ведение специального счета, начисление платежей, начисление процентов за неуплаченные платежи, взыскание задолженности осуществляются владельцем специального счета или третьим лицом за плату по договору с собственниками	Организация приема платежей, ведение счета, начисление платежей, начисление процентов за неуплаченные платежи осуществляются региональным оператором за счет собственных средств регионального оператора
Особенности в организации капитального ремонта	
Обязанность по своевременному проведению капитального ремонта несут собственники помещений	Обязанность по своевременному проведению капитального ремонта несет региональный оператор
Если собственники помещений так решат на общем собрании, они могут провести капремонт раньше, чем предписывает региональная программа	Собственники помещений не могут повлиять на сроки капремонта
Собственники могут принять решение взять кредит на капремонт или объявить дополнительный сбор средств	Кредитование или дополнительный сбор с собственников не требуется
Собственники могут принять решение провести другие работы за счет дополнительных взносов, которые могут собираться на тот же специальный счет	Не предусматривается возможность проведения иных работ, кроме установленных региональной программой
Привлечение подрядных организаций для выполнения работ по капитальному ремонту — по решению общего собрания собственников помещений. Собственники могут выбрать подрядную организацию и на конкурсной основе	Подрядные организации привлекаются через аукцион или конкурс. В состав конкурсной комиссии входит представитель собственников помещений в многоквартирном доме
Подрядная организация отвечает за качество, объемы и сроки выполнения работ по капитальному ремонту перед заказчиком	Ответственность за качество, объемы и сроки выполнения работ по капитальному ремонту несет региональный оператор
Изменить способ формирования фонда капитального ремонта можно в течение одного месяца с момента принятия решения	Изменить способ формирования фонда капитального ремонта можно не ранее чем через два года после принятия решения

Специальный счет в банке	Счет регионального оператора («общий котел»)
Предусмотрена возможность приостановления внесения платы в фонд капитального ремонта при достижении определенной доли средств от стоимости работ (в зависимости от года постройки дома)	Не предусмотрена возможность приостановления внесения платы в фонд капитального ремонта

Как правильно выбрать спецсчет на капремонт

Начинать подготовку к выбору спецсчета нужно заранее, еще до проведения общего собрания собственников. Первым делом нужно ознакомиться с предложениями банков и, выбрав несколько наиболее подходящих вам, вынести их на обсуждение инициативной группы. Кроме того, нужно рассмотреть проект договора с организацией, которая будет вести работу со спецсчетом: начислять платежи, печатать квитанции, вести работу с должниками.

Повестка дня общего собрания, посвященного выбору спецсчета, обязательно должна содержать следующие вопросы:

1. Об установлении размера ежемесячного взноса на капитальный ремонт (он не должен быть меньше, чем минимальный размер взноса на капитальный ремонт, определенный в вашем регионе).
2. Об утверждении перечня услуг и работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме (этот перечень должен быть не меньше, чем тот, что указан в вашей региональной программе капремонта).
3. О сроках проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме (их нельзя устанавливать более поздними, чем те, что прописаны в региональной программе).
4. О выборе владельца специального счета.
5. О выборе кредитной организации, в которой будет открыт специальный счет. Если собственники помещений не смогут выбрать кредитную организацию, в которой будет открыт специальный счет, или она окажется не соответствующей требованиям, вопрос об этом выборе будет считаться переданным на усмотрение регионального оператора.
6. О выборе лица, которое будет оказывать услуги по сопровождению специального счета (начислять платежи, печатать квитанции с отдельными банковскими реквизитами, уплачивать банковские комиссии, вести претензионно-исковую работу с должниками).
7. Об определении размера денежных средств, собираемых на оплату услуг по сопровождению специального счета.

Общее собрание нужно провести путем очного голосования, и только если оно не состоится, провести его еще раз, но уже в заочной форме.

После того как счетная комиссия учтет все голоса, решение собрания нужно будет оформить путем составления протокола собрания,

Важно знать

Для того чтобы решение по выбору специального счета в качестве способа накопления средств на капитальный ремонт было принято, за него должны проголосовать собственники, обладающие не менее чем 2/3 от общей площади жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме.

а затем оригинал этого протокола направить в адрес той организации, что будет выбрана владельцем счета.

Проведение капремонта в многоквартирных домах

По общему правилу, проведение работ по капитальному ремонту осуществляется на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. Однако в случае, когда в установленные сроки указанное решение не принято, капитальный ремонт реализуется посредством решения органа местного самоуправления.

Где это сказано?

ч. 5 ст. 189 Жилищного кодекса РФ

Решение общего собрания собственников о выполнении работ по капитальному ремонту может быть принято ими:

- по собственной инициативе;
- по предложению регионального оператора;
- по предложению лица, осуществляющего предоставление услуг по содержанию общего имущества.

Решение общего собрания по вопросу проведения работ по капитальному ремонту должно содержать:

а) перечень работ по капитальному ремонту;

б) смету расходов на капитальный ремонт;

в) сроки проведения капитального ремонта;

г) указание на источники финансирования капитального ремонта;

д) указание на лицо, которое от имени всех собственников помещений в многоквартирном доме уполномочено участвовать в приемке выполненных работ по капитальному ремонту, в том числе подписывать соответствующие акты.

Если собственники формируют фонд капитального ремонта в «общем котле» и не примут вышеуказанного решения за три месяца до наступления года, в котором должны быть проведены работы по капитальному ремонту, указанные работы проводятся по реше-

Собственники, чьи дома были признаны аварийными после указанного срока, имеют несколько вариантов действий

нию муниципалитета в соответствии с предложениями регионального оператора.

Аварийное жилье

Аварийным признается жилье, имеющее деформацию фундаментов, стен, несущих конструкций и значительную степень биологического повреждения элементов деревянных конструкций, которые свидетельствуют об исчерпании несущей способности и опасности обрушения (п. 34 Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, утв. Постановлением Правительства РФ от 28 января 2006 г. № 47).

Жилье признается аварийным по решению межведомственной комиссии, созданной при органе местного самоуправления.

По результатам работы комиссии принимается одно из следующих решений:

- о выявлении оснований для признания помещения непригодным для проживания;
- о выявлении оснований для признания многоквартирного дома аварийным и подлежащим реконструкции;
- о выявлении оснований для признания многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу.

Жильцы многоквартирных домов, признанных до 1 января 2012 года аварийными и подлежащими сносу, расселяются в новое жилье бесплатно, за счет бюджетных средств. Расселение в рамках федеральной программы должно завершиться в 2017 году.

Собственники, чьи дома были признаны аварийными после указанного срока, имеют четыре варианта действий:

1. Заказать и провести за свой счет реконструкцию многоквартирного дома.
2. Снести дом, продать земельный участок, поделить полученные деньги и за свой счет переселиться в другое жилье.
3. Снести дом и построить на его месте новый за счет собственных средств.
4. Стать нанимателями жилья по договору социального найма.

В случае если многоквартирный дом был включен в региональную программу капитального ремонта и впоследствии был признан аварийным, средства из фонда капитального ремонта направляются на снос или реконструкцию дома, а собственники действуют по одному из четырех вышеприведенных вариантов.

Глава 8 Защита прав потребителей

Каждый житель квартиры одновременно является и потребителем жилищно-коммунальных услуг. И его права могут быть нарушенными. В какой-то мере виноватым в этом можно считать самого жителя: большинство собственников и нанимателей жилых помещений не стремятся активно участвовать в «судьбе» своего дома, а это провоцирует недобросовестных предпринимателей на то, чтобы повернуть ситуацию в свою пользу.

Еще одна причина: слишком мало людей разбирается в тонкостях жилищно-коммунальной сферы и закона «О защите прав потребителей». Они порой даже не подозревают о своих правах и понятия не имеют, куда жаловаться в случае их нарушения.

Право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ

Где это сказано?

Стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утв. Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731

На сегодняшний день все организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, обязаны раскрывать потребителям практически всю информацию о своей деятельности.

Это касается и управляющих организаций, и ТСЖ, и кооперативов. Информация раскрывается посредством размещения сведений на федеральном портале **www.reformagkh.ru**, а также по выбору:

- на сайте органа исполнительной власти субъекта РФ;

либо

- на сайте органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация, товарищество или кооператив осуществляют свою деятельность;

либо

- на сайте управляющей организации (только для управляющих компаний).

На сегодняшний день все организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, обязаны раскрывать потребителям практически всю информацию о своей деятельности

Раскрытию подлежит следующая информация:

- общая информация об управляющей организации, о товариществе и кооперативе;
- основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), товарищества и кооператива;
- сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

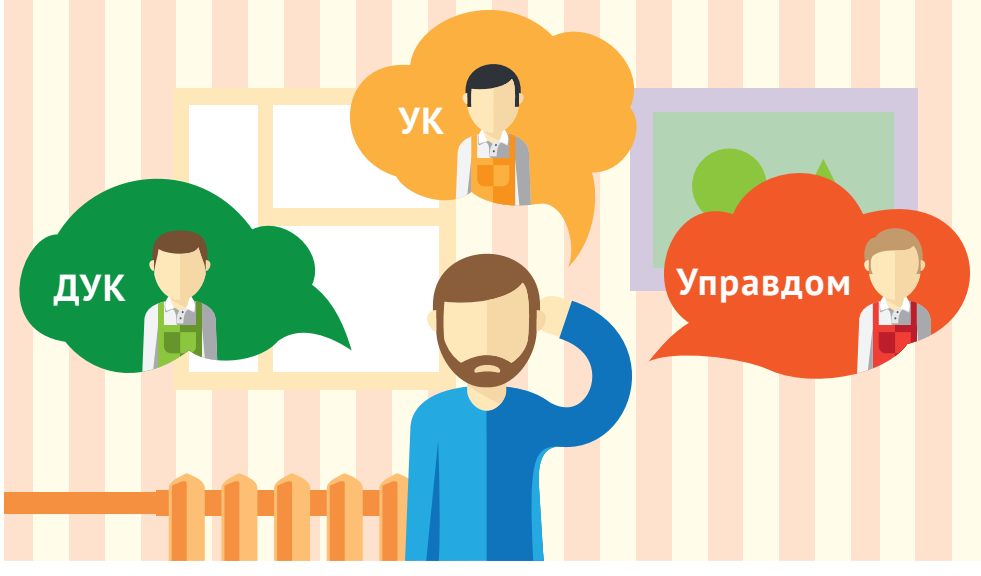
Данная информация также должна предоставляться потребителю по его письменному запросу.

За нераскрытие информации установлен один из самых высоких штрафов в сфере ЖКХ — до 300 тысяч рублей. Кроме того, потребитель имеет право в судебном порядке потребовать компенсацию морального вреда за нарушение права на информацию о предоставляемых работах, услугах.

Государственная информационная система ЖКХ

На сегодняшний день потребитель может реализовать свое право на получение информации об исполнителе услуг, их стоимости и периодичности предоставления, полномочиях контрольных и надзорных органов и многих других аспектах сферы ЖКХ. Однако основная трудность заключается в том, что данная информация находится в разных источниках и потребителю приходится прилагать значительные усилия по ее поиску. Например, информацию об исполнителе услуг можно найти на сайте **http://reformagkh.ru**, а информацию о полномочиях контрольных и надзорных органов на их собственных сайтах в Интернете. Чтобы определиться с перечнем услуг по содержанию и ремонту общего имущества, оказываемых вашему дому, придется внимательно изучать договор управления. Узнать о тарифах и нормативах потребления коммунальных услуг можно, написав заявление в органы, принявшие эти тарифы и нормативы, или обратившись в региональный центр общественного контроля.

Таким образом, чтобы реализовать свое право на получение информации, нужно быть грамотным и активным собственником жилья, ответственно подходить к вопросу содержания общего имущества и предоставления коммунальных услуг. К сожалению, на сегодняшний день



Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций и выбрать в итоге более достойную

не все собственники являются таковыми, чем и пользуются недобросовестные участники рынка ЖКХ. В результате этого злоупотребления в отношении неинформированных и ленивых потребителей часто оборачиваются неблагоприятными последствиями.

Где это сказано?

Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»

С целью устранения данной проблемы государством было принято решение о создании в сети интернет государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства. Планируется, что сервис будет введен в эксплуатацию в 2016 году, когда и начнется его активное наполнение. При этом он уже начал свою работу в тестовом режиме по адресу **http://dom.gosuslugi.ru**, поэтому все желающие могут пройти по указанной ссылке и посмотреть, что он из себя представляет.

Размещению в системе в обязательном порядке будет подлежать следующая информация:

- о жилищном фонде, включая технические характеристики домов;
- о перечне и стоимости услуг по управлению общим имуществом, его содержанию и ремонту для каждого многоквартирного дома в отдельности;
- о принятых в каждом многоквартирном доме решениях общего собрания собственников или общего собрания членов ТСЖ;
- о нормативных актах сферы жилищно-коммунального хозяйства;
- о предоставлении коммунальных услуг и поставках коммунальных ресурсов;
- о размере платы за содержание общего имущества и коммунальные услуги;
- о задолженности по оплате;
- об объектах коммунальной и инженерной инфраструктур;
- об органах государственного жилищного надзора, муниципального контроля;
- о капитальном ремонте многоквартирных домов;
- другая информация, предусмотренная федеральными законами.

Главная особенность информационной системы заключается в том, что каждый собственник помещения в многоквартирном доме сможет найти информацию применительно к своему многоквартирному дому, то есть узнать, к примеру, какие решения общих собраний приняты в его доме, по каким тарифам и нормативам предоставляются коммунальные услуги, на каких условиях заключен договор управления многоквартирным домом.

Отдельно следует упомянуть о том, что создание единого информационного пространства позволит снизить количество злоупотреблений в сфере ЖКХ. В частности, ситуации появления протоколов общих собраний «из прошлого» станут невозможны, поскольку каждое решение собственников по конкретному дому будет в обязательном порядке размещаться в информационной системе. Там же будет размещена информация о собраниях, инициированных в доме на текущий момент. Кроме того, система позволит проводить общие собрания собственников в электронном виде. Соответственно, принять участие в таком собрании сможет только собственник помещения в доме и никто иной. Размещение в информационной системе договора управления, заключенного управляющей организацией с собственниками помещений,

сделает невозможным практику наличия разных редакций договора у разных собственников помещений одного и того же дома.

Таким образом, создание единой информационной системы в сфере ЖКХ повысит прозрачность отношений между собственниками и исполнителями услуг, а также позволит легче контролировать соблюдение законодательства в сфере в целом.

Нарушение прав в сфере ЖКХ: как их распознать

Нарушения прав в сфере ЖКХ происходят по двум направлениям:

а) при предоставлении жилищных услуг;

б) при предоставлении коммунальных услуг.

Распознать нарушения при предоставлении коммунальных услуг проще: в законе четко прописан их перечень, порядок начисления платы за них и требования к качеству.

С жилищными услугами несколько сложнее. Нужно помнить, что перечень работ и услуг, плата за них утверждаются собственниками на общем собрании. Предлагает этот перечень управляющая компания. Если на самом собрании собственники понимают, что их не устраивают расценки или объем работ, который предлагает управляющая компания, не нужно торопиться подписывать с ней договор. Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций и выбрать в итоге более достойную.

Нарушение прав при предоставлении жилищных услуг возникает в случае, если собственники договорились с компанией о перечне услуг, работ, сроках и порядке их проведения, размере оплаты, а она свои обязательства не исполняет либо требует то, что не отражено в договоре.

Важно знать

Не забывайте: в законе прописан минимальный перечень работ и услуг, который в любом случае должен выполняться организациями, управляющими домом.

Ни они, ни собственники не имеют права уменьшать этот список, как бы ни хотелось им сэкономить на обслуживании дома.

Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права?

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться? В первую очередь в **совет многоквартирного дома.** Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбирающимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить, действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов.

Если же в совете дома не смогли дать вам четкий ответ (или уверяют, что никаких нарушений нет, а вы в этом сомневаетесь), обратитесь за разъяснениями в ту **организацию, которая и предоставляет вам жилищные или коммунальные услуги:** ТСЖ, управляющую компанию, ресурсоснабжающую организацию.

Чтобы сократить время ожидания ответа, можно просто позвонить по телефону. Но при этом не теряйте критичности: да, в этих организациях работают люди, которые хорошо разбираются в сфере ЖКХ и могут дать вам грамотную консультацию. С другой стороны, независимым консультантом их не назовешь, поскольку компания вряд ли захочет сразу признать свою ошибку. Бывает, что сотрудники компаний по телефону начинают просто хамить. В таком случае лучше всего положить трубку и подготовить письменный запрос.

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться?

Заявление/претензию следует грамотно подготовить: указать конкретные требования и основания для их заявления. Помочь в этом могут сотрудники регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ (например, комитет по защите прав потребителей, общественные организации потребителей услуг ЖКХ и т. п.).

Данные организации созданы практически в каждом субъекте РФ. Их основная задача — консультирование, разъяснение действующего законодательства. Также они могут помочь в составлении заявлений, претензий в организации, предоставляющие услуги, жалоб в контролирующие органы. Положительная сторона обращений в общественные организации заключается в том, что потребитель получает квалифицированную консультацию по возникшей проблеме, реальную помощь в досудебном, а иногда и в судебном порядке урегулирования спора.

Еще одним из вариантов «поиска истины» может стать обращение в юридические фирмы. Правда, здесь уже за помощь юристов придется платить. Не забывайте: сфера ЖКХ довольно специфична, далеко не все обладатели юридических дипломов могут назвать себя специалистами в ней. Поэтому лучше всего искать юриста по рекомендациям.

В любом случае, где бы вы ни получали консультацию, просите, чтобы вам объяснили не только то, правы вы или нет, но и озвучили правовые нормы, на которые вы можете сослаться, отстаивая свои права перед коммунальщиками.

В нашей стране существуют и государственные, и муниципальные органы, которые занимаются контролем и надзором в сфере ЖКХ. Но к ним лучше обращаться, имея хотя бы базовое понимание ситуации и сути нарушения.

Государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере ЖКХ

Государственная жилищная инспекция

Государственная жилищная инспекция — это самый главный надзорный орган в ЖКХ. Её специалисты выявляют и пресекают нарушения в этой сфере со стороны и государственной власти, и местного самоуправления, и юридических лиц, и индивидуальных предпринимателей. От рядовых граждан Госжилинспекция тоже требует неукоснительного соблюдения норм ЖКХ.

Координирует работу государственной жилищной инспекции в регионах Главный государственный жилищный инспектор РФ.

Таким образом, жилинспекция работает в каждой области, республике, крае РФ. Она контролирует:

- как используется жилищный фонд, общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме и на придомовых территориях;
- как обстоят дела с техническим состоянием домов, общего имущества собственников в многоквартирном доме и инженерного оборудования;
- своевременно ли выполняются работы по содержанию и ремонту домов;

- обоснованно ли установлены нормативы потребления жилищно-коммунальных услуг;
- соответствует ли нормам санитарное состояние помещений, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
- как дом готовится к зиме или к лету;
- насколько рационально в доме используются топливно-энергетические ресурсы и вода;
- как соблюдаются нормативный уровень и режим обеспечения жителей коммунальными услугами (отоплением, электро-, водо-, газоснабжением и т. д.);
- как соблюдаются правила пользования жилыми помещениями и придомовыми территориями;
- как соблюдаются порядок и правила признания жилых домов и помещений непригодными для постоянного проживания, а также как происходит процесс перевода их в нежилые;
- имеются ли и соблюдаются ли договоры между собственниками жилых помещений, производителями услуг и потребителями;
- как проводятся конкурсы на обслуживание и капитальный ремонт домов государственного и муниципального жилищных фондов;
- как выполняются жилищно-коммунальные услуги по заявкам населения;
- имеются ли в жилых домах приборы регулирования, контроля и учета энерго- и водоресурсов.

Если вы понимаете, что вам неверно начисляют плату за ЖКУ или качество услуг оставляет желать лучшего, то государственная жилищная инспекция — первый из контролирующих органов, в который вам следует написать заявление.

Форма заявления может быть произвольной, главное — четко и ясно, без лишней «воды» описать, в чем состоит суть нарушения. Ссылаться на правовые нормы необязательно.

Отправить заявление можно любым способом, лишь бы при этом был зафиксирован факт его подачи.

Ответ на свое заявление вы должны получить в течение месяца. Причем сама форма ответа может быть разной.

Если сотрудники жилинспекции изучат ситуацию и не найдут в ней факта нарушения, вам пришлют письменный ответ (где и сообщат об этом). Кроме этого, вам могут выдать акт проведенной проверки (его можно будет потом предъявлять в суде, если вы решитесь довести дело до конца).

Если же факт нарушения будет установлен, вам также передадут письменный ответ и акт проверки, а управляющая компания (или ТСЖ, ресурсоснабжающая организация) получит предписание об устранении нарушения.

Не все вопросы жилинспекция может решить своим росчерком пера. Но она имеет право обратиться в суд с заявлением:

- о ликвидации ТСЖ;
- о признании недействительными решений общего собрания собственников помещений;
- о признании договора управления многоквартирным домом недействительным.

Важно знать

Письменное обращение направляйте так, чтобы можно было зафиксировать факт его передачи: пошлите заказное письмо с уведомлением либо подготовьте два экземпляра и, вручив сотрудникам компании один из них, попросите их поставить на втором отметку о поступлении письма. Этот экземпляр заберите с собой.

Интересно знать!

Решение общего собрания собственников обязательно для всех собственников помещений этого дома. Поэтому после того как на собрании будет согласован перечень работ, которые должна выполнять управляющая компания, платить по нему обязаны все. И те, кто голосовал «за», и те, кто «против». Поэтому жалобы типа «я не буду платить за содержание придомовой парковки, поскольку у меня нет машины» несостоятельны. Если на собрании решили, что платят все, — значит, платят все.

Указанные иски подаются в случае неустранения в соответствующий срок нарушений Устава ТСЖ, нарушений порядка выбора управляющих организаций, условий договора управления многоквартирным домом и порядка его заключения.

Правонарушения, по которым государственная жилищная инспекция вправе привлекать к ответственности участников сферы ЖКХ

В Кодексе РФ об административных правонарушениях содержатся составы правонарушений, по которым орган государственного жилищного надзора вправе привлекать к ответственности недобросовестных участников сферы ЖКХ. Виды правонарушений и размеры штрафов приведены в таблице ниже.

Статья КоАП РФ	Деяние	Размер штрафа, руб.
7.21. ч. 1	Порча собственником жилых домов, жилых помещений, а также использование их не по назначению	1 000–1 500
7.21. ч. 2	Самовольная перепланировка собственником жилых помещений в многоквартирных домах	2 000–2 500
7.22.	Нарушение УК или ТСЖ правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений либо порядка и правил признания их непригодными для постоянного проживания и перевода их в нежилые, а равно переустройство и (или) перепланировка жилых домов и (или) жилых помещений без согласия нанимателя (собственника), если переустройство и (или) перепланировка существенно изменяют условия пользования жилым домом и (или) жилым помещением	должностные лица: 4 000–5 000 юридические лица: 40 000–50 000
7.23.	Нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами	должностные лица: 500–1 000 юридические лица: 5 000–10 000
7.23.2.	Отказ от передачи технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов организации, осуществляющей управление домом, или одному из собственников помещений в многоквартирном доме, либо уклонение от передачи таких документов указанным лицам, либо нарушение порядка и сроков передачи указанных документов	граждане: 2 000–5000 должностные лица: 30 000–40 000 юридические лица: 150 000–200 000

Интересно знать!

Органы государственной жилищной инспекции имеют право:

- *проводить инспекционные обследования и проверки объектов;*
- *давать предписания собственникам, владельцам и пользователям жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и придомовых территорий об устранении выявленных нарушений;*
- *выносить заключения о пригодности домов и помещений для проживания;*
- *привлекать юридических и должностных лиц к административной ответственности по некоторым правонарушениям в жилищно-коммунальной сфере.*

Статья КоАП РФ	Деяние	Размер штрафа, руб.
7.23.3. ч. 1	Нарушение организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами на основании договоров управления многоквартирными домами, правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами	должностные лица: 50 000–100 000 юридические лица: 150 000–200 000
7.23.3. ч. 2	Действия, указанные в ч. 1 ст. 7.23.3, совершенные в период прекращения действия лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами или ее аннулирования, если указанные лица обязаны надлежащим образом осуществлять предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами	должностные лица: 100 000–200 000 юридические лица: 150 000–500 000
9.16. ч. 4	Несоблюдение лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, требований энергетической эффективности, предъявляемых к многоквартирным домам, требований их оснащенности приборами учета используемых энергетических ресурсов, требований о проведении обязательных мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности общего имущества	должностные лица: 5 000–10 000 индивидуальные предприниматели: 10 000–15 000 юридические лица: 20 000–30 000
19.4.1. ч.1	Воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля по проведению проверок или уклонение от таких проверок	граждане: 500–1 000 должностные лица: 2 000–4 000 юридические лица: 5 000–10 000
19.4.1. ч.2	Действия, указанные в ч. 1 ст. 19.4.1., если они повлекли невозможность завершения проверки	должностные лица: 5 000–10 000 юридические лица: 20 000–50 000
19.5. ч. 1	Невыполнение в установленный срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль, об устранении нарушений законодательства	граждане: 300–500 должностные лица: 1 000–2 000 юридические лица: 10 000–20 000
19.7.	Непредставление или несвоевременное представление в государственный орган (должностному лицу), орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) государственный контроль (надзор), муниципальный контроль, сведений (информации), представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления этим органом (должностным лицом) его законной деятельности, либо представление в государственный орган (должностному лицу), орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) государственный контроль (надзор), муниципальный контроль, таких сведений (информации) в неполном объеме или в искаженном виде	граждане: 100–300 должностные лица: 300–500 юридические лица: 3 000–5 000

Муниципальный жилищный контроль

Этот контроль проводят районные и городские администрации. В принципе, их задачи и права примерно те же, что и у жилинспекции, но проверять они могут лишь те дома, где есть муниципальное жилье.

В некоторых регионах часть своих полномочий Государственная жилинспекция официально делегирует муниципальному жилищному контролю. Если в вашем регионе дела обстоят именно таким образом, то и обращаться с жалобой нужно в первую очередь именно в местную администрацию. Как и в случае с государственной жилищной инспекцией, заявление в муниципалитет составляется в свободной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи.

Органы прокуратуры РФ

«Я буду жаловаться в прокуратуру!» — часто можно услышать от граждан, которые отчаялись найти правду в борьбе с недобросовестными исполнителями услуг. Но можно ли писать заявления в прокуратуру, если дело касается сферы ЖКХ?

Да, можно и нужно. Прокуратура надзирает за соблюдением законности во всех сферах жизнедеятельности человека, в том числе и в жилищно-коммунальном хозяйстве. Еще одна важная функция этого органа — надзор за соблюдением прав и свобод человека.

Где это сказано?

ст. 6 Федерального закона «О прокуратуре РФ»

Прокурор имеет право беспрепятственно входить на территории и в помещения, куда рядовым гражданам может быть вход запрещен, он может знакомиться с документацией (от жителей её могут скрывать) — по требованию прокурора руководители организаций обязаны предоставить её в полном объеме. Если прокурор усмотрит признаки административного правонарушения или уголовного преступления, он имеет право возбуждать административное производство или передавать материалы в полицию, чтобы там приняли решение о возбуждении уголовного дела.

Обратиться к прокурору с жалобой на ущемление своих прав и свобод может любой гражданин России. При этом прокурор должен рассмотреть заявление, разъяснить порядок защиты прав и свобод и, если факты, описанные в заявлении, подтвердятся, работать над привлечением к ответственности лиц, нарушивших закон.

Требования прокурора обязательно должны быть исполнены в установленный срок!

У прокуратуры есть еще одно важное полномочие. Если гражданин из-за своего возраста, недееспособности, состояния здоровья (или по другим уважительным причинам) не может самостоятельно обратиться в суд, за него это может сделать прокурор.

Также прокурор имеет право обратиться в суд с заявлением в защиту неопределенного круга лиц. Речь идет о ситуации, когда нарушаются права значительного числа граждан или когда нарушение приобрело особое общественное значение.

Таким образом, в органы прокуратуры есть смысл обращаться, если вы сомневаетесь в том, что правонарушение относится только к сфере ЖКХ, если по состоянию здоровья не можете защищать свои права в суде или в случае, когда ответ из других государственных и муниципальных органов не позволяет разобраться в ситуации.

Жаловаться на слишком громких соседей тоже нужно в Роспотребнадзор

Заявление в органы прокуратуры составляется в произвольной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи.

Роспотребнадзор

Главные задачи Роспотребнадзора — следить за санитарно-эпидемиологическим благополучием граждан и защищать права потребителей. Если в вашем доме не вовремя вывозят (или не вывозят вообще) мусор, если в подъездах плесень, вечная грязь, крысы и тараканы — вы имеете полное право писать заявление в Роспотребнадзор.

Жаловаться на слишком громких соседей тоже нужно сюда: определение «шум» также входит в понятие «санитарно-эпидемиологическое благополучие».

Сотрудники Роспотребнадзора имеют право привлекать к ответственности лиц, совершивших или допустивших нарушение требований закона «О защите прав потребителей».

ПРИМЕР Наиболее типичное нарушение — обман потребителей. Чаще всего он выражается во взимании чрезмерной платы за жилищно-коммунальные услуги. В платежных документах могут указываться неполные или ложные сведения о ЖКУ и их исполнителях.

Кроме того, специалисты Роспотребнадзора тоже могут обратиться в суд с заявлением в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга лиц. Помимо этого они могут вступить в рассмотрение дела в суде и давать заключение по нему.

Также в Роспотребнадзоре можно получить консультацию по вопросам, которые входят в компетенцию его специалистов.

Заявление в Роспотребнадзор составляется в свободной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его принятия.

Где это сказано?

ст. 12 Гражданского процессуального кодекса РФ

Судебный порядок урегулирования спора

Обращение в суд сегодня становится всё более популярной формой разрешения конфликта. С одной стороны, это требует времени и нервов, с другой — зачастую окончательную точку в деле может поставить только суд.

Однако при этом нужно помнить: судебное производство имеет немало своих правил, которые приходится соблюдать всем участникам процесса. Если не разбираться в них хотя бы на минимальном уровне, велик риск проиграть дело, даже если по сути вы будете абсолютно правы. Поэтому зачастую люди нанимают адвокатов или юристов, которые могли бы представлять в суде их интересы.

Но наличие адвоката вовсе не обязательное условие. Каждый гражданин имеет право защищать свои права сам.

Гражданское судопроизводство (то есть именно то, под которое попадают обращения граждан относительно ЖКХ) проводится посредством специальной процедуры — гражданского процесса. Основной закон, который его регулирует, — **Гражданский процессуальный кодекс РФ.** В нем прописаны основные принципы и правила судопроизводства. Вот основные из них:

1 Правосудие в России осуществляется на основе принципа состязательности и равноправия сторон.

Где это сказано?

ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ

Это означает, что в суде вам никто не будет давать консультаций о том, как правильно себя вести и какие документы необходимо представить. Не будет он давать консультаций и ответчику. И истец, и ответчик приходят в суд и доказывают свою правоту имеющимися у них законными способами. Задача суда — определять, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне нужно их доказывать, и создавать условия для того, чтобы обе стороны могли максимально полно высказаться по сути вопроса. Кстати, процессуальные права и обязанности у истца и ответчика равны.

2 Важнейшее правило судопроизводства — обязанность доказывания.

Если вы описываете в суде какие-то обстоятельства, вы обязаны их доказать. Вас затопили соседи? Покажите акт. Управляющая компания выставляет счет за услуги, которые не совершает? Предъявите квитанцию. И т. д. Если вы не доказали какое-либо обстоятельство — значит, для суда его не существует в принципе.

3 Доказательства должны быть надлежащей процессуальной формы. Те, что получены с нарушением закона, не могут быть положены в основу решения суда.

Кроме того, отдельные обстоятельства могут доказываться только определенными доказательствами. Например, размер материального ущерба, причиненного заливом квартиры, может быть установлен только посредством заключения независимого оценщика или заключением судебно-оценочной экспертизы, но никак не свидетельскими показаниями соседей.

Как подать исковое заявление?

Существуют четкие требования к тому, как должно выглядеть исковое заявление в суд. Они содержатся в статьях 131, 132 Гражданского процессуального кодекса. В заявлении должны быть указаны:

1. Наименование суда, в который подается заявление.
2. Ф. И. О. истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем.
3. Ф. И. О. ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения.
4. Описание того, в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца, его требования.
5. Описание обстоятельств, на которых истец основывает свои требования, и доказательств, подтверждающих эти обстоятельства.
6. Цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.
7. Сведения о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон.
8. Перечень прилагаемых к заявлению документов.

Этот перечень тоже имеет свой обязательный список.
В него должны входить:

- копии искового заявления по числу лиц, участвующих в деле;
- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;
- доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя истца;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями по числу лиц, участвующих в деле.

Важно знать

Обжаловать решение суда можно в течение месяца с момента его принятия.

Рассмотрение дела по существу

Судебное разбирательство — очень формализованный процесс, но это необходимо именно для того, чтобы ни одна из деталей дела не была случайно забыта или упущена.

Разбирательство начинается с объявления состава суда и проверки, все ли участники процесса явились на заседание. После этого председательствующий спрашивает у участников процесса или их представителей, имеются ли у них отводы по составу суда.

Затем участникам процесса разъясняют их права. Затем суд спрашивает, есть ли у участников ходатайства.

Следующим этапом суд приступает к исследованию доказательств: заслушивает объяснения истца, ответчика, третьих лиц, показания свидетелей, знакомится с заключениями экспертов, проводит консультации со специалистами, осматривает вещественные доказательства, просматривает видеозаписи и т. д.

Разбирательство дела, как правило, происходит не за одно заседание, а за несколько. На каждом из них должен быть один и тот же состав судей. Если по какой-то причине судью приходится заменить, разбирательство начинают с самого начала (чтобы новый судья мог максимально полно ознакомиться со всеми деталями процесса).

После того как все доказательства исследованы, наступает черед прений. Прения — это речи лиц, которые участвуют в процессе. Здесь нужно обосновать свою позицию по делу, ссылаясь на обстоятельства, которые подтверждены исследованными в судебном заседании доказательствами, дать доказательствам свою оценку.

Затем суд удаляется в совещательную комнату для принятия решения. Приняв и подписав его, суд возвращается в зал заседаний, и председательствующий (или один из судей) объявляет решение суда.

Как правило, решение вызывает вопросы либо у истца, либо у ответчика (а бывает, что и у обоих), поэтому председательствующий устно разъясняет, в чем состоит суть решения и в какие сроки его можно обжаловать.

Судебное решение

Важно знать

Истцы по делам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты госпошлины.

Как принимается решение? На чем основывается суд, вынося свой вердикт? Главное — это доказательства, которые предъявляют истец и ответчик. Кроме того, суд определяет, какие важные обстоятельства были установлены, а какие — нет, в каких правоотношениях находятся стороны и какой закон должен быть применен по делу.

Возможен вариант, что суд, изучив все обстоятельства, принимает решение, что заседание необходимо продолжить с целью изучения новых обстоятельств, потому что имеющихся слишком мало, чтобы вынести по ним окончательный вердикт.

Резолютивную часть решения суд должен объявить в том же судебном заседании, в котором закончилось разбирательство дела. Объявленная резолютивная часть решения суда должна быть подписана всеми судьями и приобщена к делу.

А вот составление **мотивированного решения** (полного описания сути процесса и доводов, на основе которых суд пришел к тем или иным выводам) можно отложить, но не более чем на 5 суток.

Мировой судья имеет право вообще не составлять мотивированное решение, если никто из участников процесса не подал соответствующего заявления.

Подать его можно в течение 3 дней со дня оглашения резолютивной части (если лица или их представители присутствовали на заседании суда) или не позднее 15 дней (если не присутствовали).

Для заметок

Глава 9 Привлечение собственников к участию в судьбе многоквартирного дома

Сегодня сфера ЖКХ считается одной из проблемных. Но причина этого не только в неэффективности некоторых управляющих организаций (работники которых до сих пор будто бы находятся в 80-х годах прошлого века), низкой компетенции отдельных руководителей ТСЖ и т. д. Причина еще и в том, что подавляющее большинство жителей домов относятся к самим зданиям как к автобусным остановкам: «Это меня не касается, пусть власти сами решают, что и когда ремонтировать». Зачастую жители могут быть уверены, что за их домом «плохо следят», но даже в этом случае они не станут приходить на общее собрание, разбираться в отчетах управляющей компании или предлагать свои идеи по изменению отношений с УК.

Позиция «это не мое дело» и ее последствия

Между тем велика вероятность, что за собственную пассивность собственникам помещений придется платить рублем.

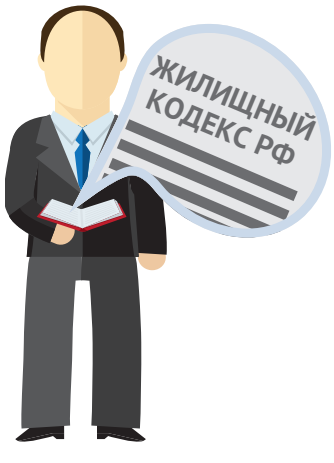
ПРИМЕР На общем собрании многоквартирного дома (которое, к радости председателя дома, таки удалось созвать) жильцам нужно было проголосовать за то, чтобы работы в их доме проводила управляющая компания N. Репутация у нее уже тогда была далеко не лучшей, но председатель уговаривал: «Вы только в бюллетенях проголосуйте, это чистая формальность! А ЖЭК у нас хороший будет, они капремонт обещали!» Большинство жильцов поставили свои подписи, даже не читая проект договора управления.

Ремонт в этом доме был. Дому в сорок квартир отремонтировали крышу, затратив на это полтора миллиона рублей!!! При этом на счету дома практически не было никаких накоплений на капремонт. Так дом попал «в кабалу» управляющей компании и, когда жители делали попытки избавиться от «опеки» УК (работала она из рук вон плохо), слышали в ответ: «Расторгнуть договор? Да пожалуйста! Вы только долги нам верните — и уходите на все четыре стороны!» При этом УК регулярно повышала плату за жилищные услуги — и жители вынуждены были платить.

Спор жильцов в вопросах содержания общего имущества тоже оканчивается плохо.

ПРИМЕР За право взять на обслуживание один из многоквартирных домов боролись две управляющие компании. Жильцы разделились на два лагеря: половина собственников созывали общий сбор и голосовали за управляющую компанию № 1, вторая половина — за управляющую компанию № 2. Дело дошло до того, что одни жильцы платили за обслуживание первой управляющей компании, другие — второй. Ни та, ни другая УК при этом толком не работали: зачем напрягаться, если ты не уверен, что дом «отойдет» тебе? Переходный период растянулся на несколько месяцев. В итоге, когда одна из организаций утвердилась в доме, собственникам пришлось заказывать больший объем жилищных услуг, чтобы привести общее имущество в терпимое состояние. Так разногласия жильцов ударили по ним рублем.

Интересуйтесь законами и изучайте ЖКХ



Для того чтобы поддерживать дом в нормальном состоянии, собственники должны уяснить для себя следующие уроки:

- общее имущество собственников помещений — это тоже имущество, за которое нужно нести ответственность;

Общее имущество — это и ваше имущество, принимайте участие в его судьбе

- никто, кроме собственников помещений, не может принять решение относительно его судьбы, поэтому необходимо, чтобы каждый собственник интересовался, чем живет дом, какие вопросы нужно решать и что по этому поводу собирается предпринять совет дома и организация, предоставляющая ЖКХ-услуги;
- не ленитесь ходить на очные собрания собственников, даже заведомо зная, что на них не будет кворума, ведь только там можно пообщаться и узнать мнение соседей по тем или иным вопросам;
- не допускайте своим поведением перехода очного собрания в хаотичную вакханалию, иначе вы не услышите мнения других людей и никто не услышит вас;
- частный дом содержится исключительно на средства собственника, работы в многоквартирном доме также производятся на деньги жильцов, поэтому в наших интересах следить за тем, как они расходуются организациями, предоставляющими ЖКХ-услуги;
- состояние общего имущества напрямую сказывается на стоимости квартир или офисов в многоквартирном доме, поэтому при бесхозяйственном отношении к нему вы день за днем теряете свои деньги;
- необходимо иметь хотя бы базовые знания о сфере ЖКХ, ведь это сфера услуг, касающаяся самой дорогой части имущества граждан — недвижимости. Никто не покупает значительные по стоимости товары, не ознакомившись с характеристиками и документацией, не заключив договор купли-продажи хотя бы в форме чека. Точно так же мы не должны допускать предоставления нам непонятно каких жилищных услуг непонятно кем;
- потворствуя недобросовестным предпринимателям в вопросах управления общим имуществом за плату, которая для них является чисто символической, вы в течение нескольких месяцев ненадлежащего содержания дома потеряете в стоимости квартиры значительно больше, чем получили, поэтому хорошо подумайте, прежде чем «пускать козла в огород»;
- большое значение в судьбе многоквартирного дома имеет проведение эффективных общих собраний собственников помещений, поэтому нужно помогать совету многоквартирного дома и его председателю в подготовке данных мероприятий и их проведении.

Контролируйте расходы УК по вашему дому

Эффективное общение на очном собрании собственников

Собрания собственников крайне важны — с этим вряд ли будет спорить даже мало-мальски разбирающийся в ЖКХ человек. Именно здесь решаются ключевые вопросы о том, с какой УК заключить договор, как распределить средства, накопленные на капремонт, и т. д.

Но в реальности такие собрания нередко превращаются в балаган, где жители соревнуются в громкости крика и яростности эпитетов. Чтобы этого не допустить, совету дома вместе с его председателем нужно провести серьезную подготовительную работу.

1 Установите правила проведения собрания.

Запишите четкий регламент собрания и познакомьте с ним всех жителей. Оформите регламент в виде документа — так его «вес» будет солиднее. Определите в нем:

- очередь, по которой будут выступать докладчики;
- кто станет модератором собрания (человеком, который будет вести его и передавать слово следующему оратору);
- каковы временные границы выступлений: например, 20 минут на основной доклад, 5 минут на реплики содокладчиков и по 2 минуты на ответы на вопросы жильцов;
- каким образом будет производиться голосование: поднимать руки, заполнять бюллетени и т. д.

2 Заранее познакомьте собственников с сутью вопросов, которые будут обсуждаться на общем сборе.

Обычно в уведомлении о собрании пишут, где и когда можно посмотреть материалы по теме, но, как правило, большинство жителей просто «не доходит» до предварительного знакомства. Поэтому сделайте краткое резюме того, о чем пойдет речь, распечатайте его и разложите по почтовым ящикам. Люди прочитают, заинтересуются, и в таком случае наверняка явка на собрании будет выше необходимого минимума.

3 Грамотно определитесь с местом проведения собрания.

Если погода ожидается дождливая и холодная, не собирайте людей на улице у подъезда: даже те, кто придет на сбор, постоят пару минут и уйдут домой греться.

Принимайте участие в общих собраниях дома

Активно участвуйте на собраниях в обсуждении судьбы дома

В вашем доме нет подходящего помещения, которое могло бы вместить всех? Договоритесь с соседним детсадом, клубом или школой — вам наверняка пойдут навстречу, дав возможность провести собрание в то время, когда уроков или занятий уже нет.

А вот в теплый летний день лучше собираться во дворе — велика вероятность, что к вам присоединятся жильцы, которые идут домой после работы. Заинтересовавшись общим сбором, они остановятся, прислушаются к обсуждению и вряд ли смогут проигнорировать собрание.

Варианты выхода из конфликта

Итак, вы обеспечили все условия для того, чтобы собрание прошло успешно. Но расслабляться рано: вопросы ЖКХ всегда вызывают массу эмоций, поэтому велика вероятность, что жильцы дома, увлекшись обсуждением, могут распалиться, перейти на личности, а потом и вовсе затеять драку (увы, и такие случаи тоже бывают).

Итак, рассмотрим классический вариант: обсуждая один из жилищно-коммунальных вопросов (к примеру, сколько денег платить за капремонт дома), жильцы разделились на несколько лагерей, каждый из которых не хочет уступать, отстаивая свое мнение. Как действовать?

Вариант 1. Стоять на своем до конца

Имеет смысл в том случае, когда вопрос крайне принципиален и вы совершенно точно знаете, что правота на вашей стороне. К примеру, если противоборствующий лагерь откровенно действует в интересах недобросовестных компаний, «проталкивая» их в ваш дом.

Минусов у этого варианта немало. Во-первых, противник тоже может «упереться рогом», и ситуация зайдет в тупик. Во-вторых, даже если вы добьетесь своего, среди недовольных жильцов сформируется устойчивая оппозиция, которая при каждом случае может выступать против ваших решений — что называется, «из принципа».

Вариант 2. Уступить противоположной стороне

Имеет смысл в том случае, если для вас решение не принципиально (например, в какой цвет красить лавочки у подъезда — в красный или в зеленый), гораздо важнее сохранить добрые отношения с жителями.И, конечно, уступить придется, если вы окажетесь в абсолютном меньшинстве.

Минусом может стать потеря вашего авторитета у собственников, но только в том случае, если вы бились за свою точку зрения до конца, но под напором общего собрания уступили. Если же вы, понимая, что в данный момент вам выиграть не удастся, согласитесь с жильцами в момент, когда спор еще только зарождается, — вы выиграете, приобретя репутацию чуткого, прислушивающегося к мнениям жителей председателя или члена совета дома.

Вариант 3. Пойти на компромисс

Имеет смысл практически во всех случаях: идя на взаимные уступки, противоборствующие стороны в итоге обнаруживают, что существует вариант, удовлетворяющий всех. Более того, люди чувствуют, что их мнение уважают, с ними советуются, а это располагает к дальнейшей конструктивной работе.

Правда, чем дольше тянется спор (порой он переходит от собрания к собранию), тем меньше шансов найти компромисс. В данном случае в ход идут уже не факты, а эмоции, которыми трудно управлять с помощью доводов рассудка.

Для того чтобы выработать компромиссный вариант, необходимо подготовиться к переговорам, для чего определиться с рядом важных моментов:

1. Как воспринимается проблема противной стороной?
2. Что лежит в основе проблемы и ее значение для каждой из сторон?
3. Что скрывается за реакциями противоположной группы собственников в доме?
4. Соответствует ли поведение каждого из оппонентов сложившейся ситуации?
5. На какие уступки я и мои сторонники готовы пойти, чтобы решить проблему?
6. От чего мы категорически не намерены отказываться?
7. Что мы можем дополнительно предложить противоположной стороне для того, чтобы найти компромисс?
8. Что будет, если мы все-таки не достигнем согласия?

Затем переходите к обсуждению с противоположной стороной.

Старайтесь всеми силами разрешить спор. Любой конфликт, если его не победить, приносит его участникам лишь минусы, а предмет спора зачастую скрывается за нагромождением эмоций.

Важно знать

Обсуждать вопрос нужно только с одним или максимум двумя-тремя делегатами из «лагеря противника». Пытаться договориться о чем-то сразу с парой десятков человек невозможно.

МИНСТРОЙ
РОССИИ

ЕДИНАЯ
РОССИЯ

ШКОЛА
ГРАМОТНОГО
ПОТРЕБИТЕЛЯ

Москва, 2015 год