

ВАША ПЛАТЕЖКА
ЗА УСЛУГИ ЖКХ

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОДДЕРЖКИ
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ГРАЖДАН

ВАША ПЛАТЕЖКА ЗА УСЛУГИ ЖКХ

Министерство финансов Российской Федерации
Международный банк реконструкции и развития

ЗАДОЛЖЕННОСТИ
ЗА УСЛУГИ ЖКХ
И СУБСИДИИ

УПРАВЛЕНИЕ ЖИЛОЙ
НЕДВИЖИМОСТЬЮ

АРЕНДА ЖИЛЬЯ

КАПИТАЛЬНЫЙ РЕМОНТ
И РАССЕЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ

I Ваша платежка	3
II Права и обязанности	8
III Как оптимизировать расходы по ЖКХ	12
IV Конфликты и обжалование	15
V Куда обращаться	15

Подготовлено по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в рамках «Конкурсной поддержки инициатив в области развития финансовой грамотности и защиты прав потребителей».

ВАША ПЛАТЕЖКА



Квитанция на оплату коммунальных услуг (платежка) — это документ, где отражены все расходы по пользованию коммунальными и жилищными услугами, которые должен покрыть собственник жилого помещения. Как правило, квитанция доставляется в почтовый ящик или передается напрямую в руки жильцам.

Форма и содержание квитанции утверждены Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации¹. Приказом министерства утверждена только примерная форма квитанции. Это означает, что управляющие компании и жилищно-коммунальные сервисы могут использовать квитанции, отличающиеся по некоторым параметрам от формы, установленной министерством. Однако все они состоят из разделов, рассмотренных ниже.

¹ Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства России № 924/пр «Об утверждении примерной формы платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг и методических рекомендаций по ее заполнению» от 29 декабря 2014 г.

В квитанции на оплату обязательно должны быть отражены данные о недвижимом имуществе, использование которого она предполагает. Эти данные включают юридическое положение (арендованное или частное жилье), количество проживающих лиц, площадь квартиры (помещения), общую площадь дома, площадь помещений общего пользования (детские площадки, холл, лифтовые площадки).

Квитанция должна состоять из следующих восьми разделов:

1. Сведения о плательщике и исполнителе услуг. В данном разделе представлена информация о человеке, который платит за коммунальные услуги, фамилия, имя и отчество собственника, информация о помещении, за которое взимается плата: адрес квартиры (или офиса), площадь помещения, количество проживающих. (Если речь идет об офисе, предоставляется более подробная контактная информация.) Указывается наименование организации (или ФИО индивидуального предпринимателя) – исполнителя услуг, ее адрес, телефон, факс, часы работы и адрес сайта в Интернете.

2. Информация для внесения платы получателям платежа. В этом разделе квитанции дана информация о жилищно-коммунальных службах и компаниях, которые предоставляют жильцам услуги (например, организации газо- или водоснабжения). Здесь должны быть указаны банковские реквизиты получателей коммунальных платежей, а также приведено пояснение, какие именно услуги какая компания оказывала.

Отдельной графой выделяется перерасчет денежных сумм на расчетный период. Если плательщик заплатил больше необходимой суммы в предыдущие периоды, на его счете в коммунальной службе образовывается излишек. И наоборот, если он не выполнил свои обязательства в предыдущие периоды, образуется долг, который суммируется с начисленным платежом расчетного периода.

3. Расчет размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальные услуги. В этом разделе указывается рассчитанная (исходя из размеров помещения и установленных тарифов) сумма платежа.

Первой строкой стоит содержание и ремонт жилого помещения. В соответствии с ч. 1.1 ст. 157 Жилищного кодекса РФ плата за содержание и ремонт жилого помещения включает плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию общего

имущества в многоквартирном доме, текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме. Перечень работ и услуг определен постановлением правительства РФ № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» от 3 апреля 2013 г.

Конкретный перечень работ и услуг, выполняемых вашей управляющей компанией, а также периодичность их оказания указаны в договоре управления домом. Размер платы устанавливается на общем собрании жильцов. Если жильцы не могут определить тариф самостоятельно, он устанавливается администрацией города или управляющей компанией².

В состав общего имущества входят помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого помещения: лестничные площадки, лестницы, лифты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи и технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации (водопровод, газопровод), общедомовые приборы учета, крыши, ограждающие несущие конструкции многоквартирного дома (фундаменты, несущие стены, плиты перекрытий, балконные и иные плиты, несущие колонны и иные ограждающие несущие конструкции), земельный участок, на котором расположен многоквартирный дом (границы участка определяются на основании данных государственного кадастрового учета), элементы озеленения и благоустройства участка, трансформаторные подстанции, тепловые пункты, предназначенные для обслуживания одного многоквартирного дома, коллективные автостоянки, гаражи, детские и спортивные площадки, расположенные в границах земельного участка, на котором стоит многоквартирный дом.

Коммунальные услуги — это отопление (теплоснабжение), водоснабжение (горячее и холодное), водоотведение, электро- и газоснабжение. Важно понимать, что в данной графе рассчитывается стоимость услуг только за расчетный период — месяц. Для расчета общей суммы используются тарифы, установленные региональным комитетом по ценам и тарифам. Каждый из жителей может проверить правильность записанного в квитанции тарифа, зайдя на сайт комитета своего региона.

² Электронный ресурс «Главное управление „Государственная жилищная инспекция Московской области“» (<http://gzhi.mosreg.ru/dokumenty/grazhdanam/kak-ekonomit-na-oplate-uslug-zhkh>).

Тарифы могут быть пересмотрены, например проиндексированы в соответствии с уровнем инфляции или изменены по другим причинам. Однако частая смена тарифов (больше одного раза в год) не разрешена. Если такое происходит, есть основание подозревать мошенничество.

Для расчета платы за коммунальные услуги в квитанции учитывается показатель счетчика, а при его отсутствии — норматив потребления.

4. Справочная информация. В данном разделе приводится информация о нормативе потребления коммунальных услуг, текущих показаниях приборов учета коммунальных услуг и суммарном объеме коммунальных услуг в доме. Она позволяет уточнить расчет суммы к оплате и носит скорее справочный, чем расчетный характер.

5. Сведения о перерасчетах. В этом разделе отображаются перерасчеты: доначисления — со знаком плюс, уменьшения — со знаком минус. Это необходимо для корректного расчета денежной суммы, причитающейся с плательщика.

Перерасчет платежа за коммунальные услуги обычно осуществляется по следующим причинам:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества — плата уменьшается на размер платы за то количество дней, когда предоставлялась услуга ненадлежащего качества;
- временное отсутствие жителей в занимаемом (жилом) помещении;
- перерыв в предоставлении коммунальных услуг, превышающий установленную продолжительность (например, перерыв на проведение ремонтных и профилактических работ);
- проживание временных жильцов.

6. Расчет суммы к оплате с учетом рассрочки платежа. В данном разделе содержатся уточнения сведений из третьего раздела. В графах таблицы отражены проценты за рассрочку, а также сумма к оплате с учетом рассрочки платежа.

Рассрочку платежа можно получить, заключив соглашение с коммунальным предприятием, например сервисной или управляющей компанией. Как и покупка какого-либо товара в рассрочку, оплата

коммунальных услуг в рассрочку позволит разбить общую сумму платежа на более мелкие части. Однако за использование этой услуги взимается «плата» — проценты за рассрочку.

7. Расчет размера взноса на капитальный ремонт (см. рис. 1). Седьмой раздел представляет собой таблицу, которая позволяет рассчитать платеж за капремонт. В итоговой сумме учитывается доля владельцев квартиры или жилого помещения в нежилой общей площади дома (в квадратных метрах). Далее площадь умножается на тариф (размер взноса, который устанавливается либо правительством региона России, либо советом жильцов, но не менее установленного правительством). Происходит корректировка на перерасчет аналогично пятому разделу, учитываются возможные социальные льготы. Исходя из всех этих факторов, рассчитывается итоговая сумма к оплате, которая переносится в восьмой раздел. Таким образом, седьмой раздел представляет собой, например, такую вспомогательную расчетную таблицу.

Раздел 7. Расчет размера взноса на капитальный ремонт

Виды услуг	Единица измерения	Размер взноса на кв. м, руб.	Всего численно за расчетный период, руб.	Перерасчеты всего, руб.	Льготы, субсидии, руб.	Итого к оплате за расчетный период, руб.
1	2	3	4	5	6	7
Взнос на капитальный ремонт	кв. м					

Рис. 1. Содержание седьмого раздела квитанции

8. Информация для внесения взноса на капитальный ремонт. В восьмом разделе отражаются данные получателя платежа (это может быть специальный счет, созданный жильцами, или счет в управляющей компании): наименование получателя, банковские реквизиты, номер лицевого счета, а также сама сумма платежа. В качестве справочной информации приводятся данные о задолженности за предыдущие периоды, аванс на начало платежа и дата последней поступившей оплаты. Итоговая сумма к оплате рассчитывается с учетом задолженности и аванса.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ



ОБЯЗАННОСТИ ЖИЛЬЦОВ. ПРАВА КОММУНАЛЬНЫХ СЛУЖБ

Основной обязанностью жильцов является своевременное погашение платежей за пользование коммунальными услугами. Жильцы и собственники обязаны погашать платеж каждый месяц до 10-го числа.

Если у потребителя образуется задолженность по оплате услуг, коммунальная служба вправе приостановить предоставление услуги³. Задолженность возникает в том случае, если жилец не платит за коммунальные услуги на протяжении трех месяцев. Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не является расторжением договора.

Коммунальная служба вправе приостановить предоставление коммунальной услуги, **предварительно предупредив жильцов**, в случае неполной

оплаты потребителем коммунальной услуги (в установленном порядке и определенные сроки).

Неполной оплатой является задолженность по оплате хотя бы одной коммунальной услуги на сумму, превышающую сумму двух месячных размеров оплаты. Например, отсутствие оплаты отопления за январь и февраль.

Коммунальная служба направляет должнику-жильцу предупреждение о том, что, если он не погасит задолженность, предоставление коммунальной услуги может быть сначала ограничено, а затем приостановлено. Уведомление должно быть вручено под расписку или направлено по почте заказным письмом, чтобы гарантировать получение предупреждения жильцом.

В течение 20 дней после получения уведомления, если должник так и не погасил задолженность, исполнитель услуги может ввести ограничение на предоставление этой услуги (кроме отопления и, в многоквартирных домах, холодного водоснабжения). При погашении задолженности происходит возобновление предоставления услуги через два календарных дня.

Если введение ограничения повлекло за собой расходы коммунальной службы, их покрытие лежит на потребителе-должнике.

Как правило, управляющие компании идут навстречу должникам и предлагают различные варианты рассрочки коммунальных платежей. Однако если сторонам не удалось достичь договоренности, дальнейшее рассмотрение дела переходит к гражданскому суду.

Также предоставление коммунальных услуг может быть приостановлено из-за проведения планового профилактического ремонта, технических работ, централизованных работ и ремонта внутридомовых систем.

Действия коммунальных служб по приостановлению предоставления услуг не должны приводить к повреждению общего имущества многоквартирного дома, нарушению прав тех собственников, которые полностью выполняют свои обязательства по использованию услуг коммунальных сервисов, и нарушению требований пригодности жилого помещения для проживания. Иными словами, действия коммунальных служб относительно одного конкретного неплательщика или должника не должны оказывать негативного влияния на всех тех жильцов, которые в полном объеме выполняют свои обязанности.

Коммунальная служба имеет право приостановить предоставление коммунальных услуг, **не предупреждая потребителя заранее**, если:

³ Постановление правительства РФ № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» от 6 мая 2011 г. (с изменениями и дополнениями), приложение 1.

- возникла или может возникнуть аварийная ситуация;
- произошло или может произойти стихийное бедствие или чрезвычайная ситуация, а также в случае устранения последствий подобных аварийных или чрезвычайных ситуаций;
- выявлен факт несанкционированного подключения бытовых машин (например, стиральной машины, посудомоечной машины и пр.) или внутриквартирного оборудования, мощность которых превышает разрешенную коммунальной службой;
- получено предписание от вышестоящего органа, уполномоченного контролировать использование внутридомовых систем.

В перечисленных случаях коммунальная служба может приостановить договор по предоставлению коммунальных услуг без предупреждения, поскольку каждая из ситуаций требует быстрого реагирования служб или характеризуется нарушением обязанностей жильцов по выполнению своей части договора.

ПРАВА ЖИЛЬЦОВ. ОБЯЗАННОСТИ КОММУНАЛЬНЫХ СЛУЖБ

В некоторых случаях за коммунальные услуги жильцы должны платить меньше, чем обычно. Например, когда в профилактических и ремонтных целях отключают горячую воду. Часто снижение потребления услуг происходит и независимо от коммунальных служб. Например, когда семья переезжает на дачу или уезжает в отпуск и в квартире временно никто не живет и не пользуется коммунальными услугами.

Если для определенной услуги (например, потребление горячей и холодной воды, электричества) предусмотрены счетчики, проблемы не возникают: плательщик записывает фактическое потребление воды или электричества за расчетный период и оплачивает лишь потребленную услугу.

При этом коммунальные службы не могут знать, сколько человек проживает в квартире в данный момент, особенно если это изменение лишь на лето. Поэтому коммунальные службы **имеют право проверять корректность подачи данных счетчика**, особенно если показания за каждый месяц сильно отличаются и наводят на мысль о мошенничестве.

Перерасчет платежа в связи с временным отъездом жильцов можно сделать и при отсутствии счетчиков. Перерасчет возможен лишь при

отсутствии жильцов более пяти (полных) календарных дней. Снижение стоимости по нормативу возможно только за холодную и горячую воду, водоотведение (канализация), газоснабжение, электроснабжение.

За отопление, газоснабжение для отопления жилых помещений и коммунальные ресурсы на общедомовые нужды (вывоз мусора, эксплуатация лифта) перерасчет в связи с временным отсутствием жильцов не предусмотрен.

Обработка запроса на перерасчет занимает 30 дней после окончания временного отсутствия жильцов, то есть перерасчет произойдет примерно через месяц после возвращения жильцов.

Запрос в управляющую компанию представляет собой заявление, в котором указываются фамилия, имя и отчество каждого временно отсутствующего жильца, а также точное время его отсутствия (даты отъезда и возвращения). К заявлению о перерасчете необходимо приложить документы, подтверждающие отъезд жильцов, например билеты на самолет или поезд, гостиничные счета, командировочное удостоверение или иные справки.

Перерасчет стоимости оказанных коммунальных услуг возможен еще в двух случаях: если оказанные услуги были низкого качества или если они предоставлялись с временными перерывами больше установленного периода.

В случае с предоставлением некачественных услуг (например, ржавая вода, температура горячей воды или воздуха в жилом помещении ниже нормы) факт того, что услуга была низкого качества, необходимо зафиксировать. Для этого следует оформить заявку в аварийно-диспетчерскую службу. По факту зарегистрированной заявки будет проведена проверка и составлен акт проверки, после которого коммунальная служба определит, действительно ли оказанная услуга не отвечала требованиям качества.

Если по заявке будет вынесено положительное решение, плата за коммунальные услуги уменьшится (вплоть до полного освобождения от нее) в зависимости от ущерба, причиненного некачественной услугой, и времени ее оказания. Причиненным ущербом считается не только материальный ущерб, но и моральный. В случае приостановки предоставления услуг (например, если произошла аварийная ситуация) управляющая компания должна автоматически сделать перерасчет платежных квитанций и денежных сумм к оплате каждому из жильцов. Если такого перерасчета не было сделано, жильцы могут обратиться с жалобой в Государственную жилищную инспекцию (Госжилинспекцию).

КАК ОПТИМИЗИРОВАТЬ РАСХОДЫ ПО ЖКХ



Чтобы оптимизировать свои расходы на услуги жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), сначала изучите их структуру. Попробуйте внимательно проанализировать одну или несколько последних квитанций с помощью первого раздела данной брошюры.

К жилищным услугам относится плата за содержание и ремонт жилого помещения. Расходы на эти услуги не зависят от объема потребления. В жилищные услуги входят следующие расходы:

- управление домом;
- содержание и текущий ремонт дома;
- содержание и техобслуживание лифта;
- вывоз твердых бытовых отходов;
- утилизация бытовых отходов;

- расходы на капитальный ремонт.

К коммунальным услугам относят плату за холодную и горячую воду, водоотведение, отопление, газоснабжение, электроэнергию.

При оптимизации расходов на ЖКХ очень важно думать об экономном использовании электричества и воды, в том числе за счет использования современной сантехники, бытовой техники и осветительных приборов, однако экономии на расходах можно достигнуть не только за счет снижения потребления услуг.

Уменьшение количества зарегистрированных лиц

Общую сумму оплаты фиксированных платежей можно снизить, сократив количество зарегистрированных в квартире лиц. Вы можете снять с регистрации тех, кто не проживает в квартире, или, если такая возможность имеется, прописать кого-то из жильцов в другом месте, где плата за коммунальные услуги существенно меньше, например в частном доме или в квартире в доме, где отсутствуют лифт и мусоропровод.

Выбор места жительства

Если вы сразу задумываетесь об экономии на квартплате, то решить этот вопрос можно на стадии приобретения жилья. Стоимость услуг ЖКХ отличается в зависимости от типа дома, срока его эксплуатации, расположения дома, организации системы отопления, наличия дополнительной охраны, видеонаблюдения и прочих факторов. Например, в старых малоэтажных зданиях отсутствуют лифт и мусоропровод, что сразу снижает расходы на коммунальные услуги. Таким образом, с точки зрения уменьшения расходов на коммунальные платежи выгоднее всего проживать в частном доме, так как вы сами полностью управляете своими расходами.

Установка приборов учета

К приборам учета относятся приборы учета горячей воды, холодной воды, газа и электроэнергии. Согласно действующему законодательству установка приборов учета является обязательной для пользователей коммунальных услуг. При установке индивидуального прибора учета расчет квартплаты зависит только от показаний прибора учета, а не от количества проживающих в квартире лиц. Установка приборов учета помогает также экономить на оплате коммунальных услуг в случае, когда в квартире никто

не проживает или при длительном отсутствии жителей в определенные периоды времени (например, командировки и отпуска). В случае если индивидуальные приборы учета не установлены, расчет оплаты услуг осуществляется с повышающим коэффициентом, что существенно увеличивает расходы на коммунальные услуги⁴.

Отказ от некоторых услуг

Часто в квитанцию включены услуги, которыми вы не пользуетесь. Например, услуги радиоточки, телевизионной антенны или стационарного телефона. Если какие-то из данных услуг вам не нужны, вы можете расторгнуть договор на их оказание и сэкономить.

Проверка правильности начисления коммунальных платежей

Ежемесячный пересчет каждой позиции оплачиваемых услуг позволит избежать ошибки при расчете коммунальных платежей.

Перерасчет за некачественные услуги ЖКХ

Как уже было сказано во втором разделе этой брошюры, вы не должны платить за жилищно-коммунальные услуги в том случае, если они не были предоставлены или были предоставлены ненадлежащего качества. В этом случае можно потребовать сделать перерасчет.

Получение льгот и субсидий

Государством предусмотрены льготы для малоимущих и нуждающихся в социальной поддержке слоев населения, представляющие собой субсидию на оплату услуг ЖКХ. Это самый эффективный способ экономии, но добиться участия в социальных программах непросто.

⁴ Постановление правительства РФ № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» от 6 мая 2011 г. (ред. от 27 февраля 2017 г.), ч. VI «Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги».

IV КОНФЛИКТЫ И ОБЖАЛОВАНИЕ



НЕПРАВИЛЬНОЕ НАЧИСЛЕНИЕ КОММУНАЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

В случае возникновения сомнений относительно правильности начисления коммунальных платежей необходимо проверить их, сначала запросив подробную информацию о структуре коммунальных платежей.

Узнать эту информацию можно двумя способами:

- через Интернет, воспользовавшись официальным сайтом Федеральной антимонопольной службы, которая выполняет функции Федеральной службы по тарифам и размещает калькуляторы коммунальных услуг в зависимости от региона РФ (<http://fas.gov.ru/karta-kalkulyatora-zh-kh.html>) (заметим, что этот вариант не является абсолютно точным и может содержать погрешности, поэтому использовать его стоит с осторожностью и реагировать только на большие расхождения в сумме платежа);
- в управляющей компании, которая и несет ответственность за неправильный расчет платежей.

Ответственность управляющей компании за правильность начисления платежей распространяется даже на случаи, когда эти функции переданы расчетному центру. Именно управляющая компания обладает всей полнотой информации о предоставленных услугах и действующих тарифах. Поэтому алгоритм действий жильцов, если неправильно начислили плату за услуги ЖКХ, будет выглядеть следующим образом:

- установить размер действующих тарифов на дату начисления платежей;
- уточнить правильность поданных показаний счетчиков, чтобы устранить возможную ошибку в расчетах;
- позвонить или обратиться к должностным лицам управляющей компании или расчетного центра для устранения ошибки;
- если получен отказ в перерасчете, подать официальное заявление или жалобу в уполномоченные органы.

Нередко жильцы не знают достоверно о действующих тарифах или несвоевременно получают информацию об их изменении. Поэтому перед обращением с заявлением или жалобой нужно уточнить, какой тариф на услуги ЖКХ действует в данном населенном пункте.

Если ошибка в квитанции допущена по вине самого жильца (неправильно указаны данные счетчиков), перерасчет будет произведен при обращении в управляющую компанию или расчетный центр. В этом случае либо может быть выписана новая квитанция, либо завышенная сумма будет зачтена в будущие платежные периоды.

НЕЗАКОННОЕ НАЧИСЛЕНИЕ КОММУНАЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

В перечень подобных правонарушений входят случаи, когда управляющая компания или расчетный центр, который выполняет ее функции по расчету платежей, отказываются от перерасчета платы за коммунальные услуги (даже если у заявителя есть документы, подтверждающие основательность его требований), а также ситуации, когда плательщику незаконно начислены коммунальные платежи, произведены незаконные перерасчеты оплаты, незаконно начислена оплата расходов за капитальный ремонт. Например, регулярно начислялась плата за ремонт дома или инженерных сетей, но жильцы заявляют, что ремонт произведен не был. Другой пример: зафиксирован факт предоставления некачественных коммунальных услуг, а управляющая компания необоснованно отказала в перерасчете.

При незаконных начислениях коммунальных платежей прежде всего целесообразно обратиться в управляющую компанию. Она должна располагать первичной документацией, по которой осуществляются поквартирные расчеты с жильцами. Основная цель заявителя — получить подробные объяснения по каждой услуге, для которой был рассчитан платеж.

Устные разъяснения специалиста управляющей компании могут быть неэффективны, поскольку обычному человеку часто неясны особенности формул для расчета оплаты. Гораздо удобнее получить сведения о начисленных платежах в письменной форме. Для этого необходимо написать заявление на имя руководителя управляющей компании, ссылаясь на цифры, указанные в квитанции. Документ лучше направлять заказным письмом с уведомлением о вручении. Кроме того, заявление можно отнести непосредственно в приемную управляющей компании, где на вашем экземпляре должны поставить печать организации, указать дату принятия документа и поставить подпись ответственного сотрудника.

Если потребителя не устраивает ответ, он вправе обратиться в прокуратуру, Роспотребнадзор или Госжилинспекцию. Новое заявление должно содержать исчерпывающую информацию о возникшей ситуации. Обязательно прикладывается второй экземпляр заявления в управляющую компанию, на котором указана дата обращения и подпись принимающего лица. Если ошибки технические, пострадавшей стороне возвращают переплаченные средства; если ошибки сделаны намеренно, то следует административное наказание.

НАВЯЗЫВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Часто бывает, что обслуживающая организация навязывает жильцам дополнительные услуги (например, охрана или видеонаблюдение), причем решение об оказании данных услуг принимается на общем собрании собственников.

В действительности решение собрания собственников в этом случае противоречит закону. Вы можете подать заявление о том, что решение собрания нарушает ваши права. Принятие решений по вопросам, связанным с оказанием дополнительных услуг собственникам помещений в многоквартирном доме и установлением размера платежей собственников за эти услуги (услуги консьержа, охранника, установка и обслуживание домофонов, видеокамер и т. п.), не отнесено Жилищным кодексом РФ к компетенции общего собрания собственников помещений (общего собрания членов ТСЖ), поэтому на рассмотрение общего собрания данные вопросы поставлены быть не

могут. Организации, оказывающие эти услуги, могут лишь проинформировать собственников помещений на общем собрании о возможности оказания услуг и их цене. Решения о необходимости данной услуги и размере платы за нее принимается каждым собственником самостоятельно и оформляется путем подписания договора между собственником помещения и поставщиком услуги. Кроме того, по федеральному закону «О защите прав потребителей» навязывать услуги «в комплекте» нельзя, квитанция на услугу охраны не должна быть совмещена с квитанцией на коммунальные платежи. В случае подобных нарушений можно оспорить договор с управляющей компанией на оказание коммунальных услуг (договор с услугой охраны не стоит подписывать, а в управляющую компанию нужно отправить протокол разногласий).

ДВОЙНЫЕ КВИТАНЦИИ

Некоторые жители сталкиваются с проблемой двойных квитанций, не зная, какой жилищной организации они должны платить деньги за обслуживание своего дома. Если не знаете, кому платить, обратитесь в ресурсоснабжающую организацию. Там подскажут, с какой управляющей компанией у них заключен договор на поставку ресурсов.

Напомним, что для заключения договора с управляющей компанией необходимо, чтобы на общем собрании за нее проголосовал 51% собственников. Договор управления многоквартирным домом заключается на срок не менее одного года и не более пяти лет. При отсутствии заявления одной из сторон о прекращении отношений он считается продленным на тот же срок и на тех же условиях.

Договор можно расторгнуть решением общего собрания и только после этого выбрать новую жилищную организацию. Но старую управляющую компанию необходимо своевременно оповестить об этом. После этого прежняя управляющая компания обязана договориться с ресурсоснабжающими организациями о прекращении поставок. Кроме того, за 30 дней до прекращения договора управления управляющая организация обязана передать техническую документацию на многоквартирный дом новой управляющей компании, товариществу собственников жилья либо жилищному кооперативу.

В такой ситуации путаницы в квитанциях возникнуть не должно. Но не всегда все происходит так, как прописано в законе. Поэтому в случае конфликтной ситуации советуем обращаться в контролирующие органы: жилищную инспекцию, прокуратуру, суд. Сами управляющие компании тоже могут судиться между собой. Тяжба может длиться долго, а за это

время, если не платить по счетам, у каждого собственника и у дома в целом возникнет существенная задолженность перед коммунальщиками, что чревато отключением газа или воды.

НИЗКОЕ КАЧЕСТВО КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Чтобы возместить средства, потраченные на некачественные коммунальные услуги, необходимо сначала установить факт оказания услуг низкого качества. Для этого необходимо вызвать комиссию управляющей компании или ресурсоснабжающей организации для фиксации факта предоставления некачественных услуг. Уведомление можно направить как в письменной, так и в устной форме.

Если комиссия считает, что нарушения качества нет, а вы с этим не согласны, можно потребовать проведение экспертизы. Если выводы экспертизы не подтвердят ваши предположения, вы должны будете возместить расходы на проведение экспертизы. Если подозрение подтвердилось, вы можете потребовать снижения оплаты коммунальных услуг или перерасчета.

ЗАДОЛЖЕННОСТИ ГРАЖДАН ПО ОПЛАТЕ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Задолженность может быть текущей (образуется в рамках обозначенных в законодательстве сроков) и просроченной (накапливается после истечения обозначенного в законе срока). По истечении срока оплаты к должнику применяются санкции в виде пени⁵ за каждый день просрочки платежа. Накопленная задолженность может быть взыскана с должника в судебном порядке. Если же должник будет признан неспособным оплатить образовавшуюся задолженность в полном объеме, следует заключение договора о реструктуризации задолженности.

Также одной из мер урегулирования со стороны органа, предоставляющего коммунальные услуги, может быть отключение должника от соответствующей услуги. Отключение может последовать, только если накопившаяся задолженность превысит определенный порог (три месячных размера оплаты услуги). Также стоит учесть, что не все услуги могут быть отключены или ограничены, например граждан нельзя лишить холодной воды и отопления.

⁵ Неустойка в процентах за каждый день от суммы неисполненного обязательства.

V КУДА ОБРАЩАТЬСЯ



УПРАВЛЯЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Управляющая компания, как правило, занимается расчетом величины квартплаты. Иногда она может передавать эту функцию расчетному центру, который обслуживает сразу несколько домов. В случае если необходимо проверить правильность расчетов платы за коммунальные услуги или уточнить действующие тарифы, нужно обращаться в управляющую компанию. Реквизиты управляющей компании можно узнать на квитанции по оплате коммунальных услуг.

Проверка правильности начисления платы за коммунальные услуги через управляющую компанию производится после подачи письменного заявления в двух экземплярах, также есть возможность подать заявление в электронном виде. В письме стоит запросить подробное описание порядка начисления коммунальных платежей, а также перечень используемых тарифов и нормативов. Ответ на обращение потребителя должен поступить в течение 20 дней (10 дней в случае обращения в электронном виде). Если потребителя не устраивает ответ управляющей компании, он вправе обратиться в прокуратуру, Роспотребнадзор или Госжилинспекцию.

Также проверить информацию о правильности начисления платежей можно на официальных сайтах местных или региональных властей, которые уполномочены на установление тарифов.

Помимо этого, в большинстве регионов России действует горячая линия по вопросам начисления платежей за жилищно-коммунальные услуги. Звонить по поводу квитанций можно не только при установлении ошибки, но и для получения информации о тарифах и действующих льготах.

Жалоба на сотрудников жилищно-коммунальной сферы может быть подана в управляющую компанию, ДЭЗ, ТСЖ, а также ЖЭК, то есть организации, являющиеся непосредственными исполнителями функций по коммунальному обслуживанию. Жалоба оформляется в письменном виде. Если ответа на жалобу не поступает в течение установленного срока, нужно подавать в инстанцию выше.

КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫЕ ОРГАНЫ

Если управляющая компания уклоняется от исправления ошибки и настаивает на своей правоте или не отвечает на запрос жильца, можно обратиться в контрольные и надзорные органы в сфере ЖКХ. К таким органам относятся Государственная жилищная инспекция (Госжилинспекция) и Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Контрольно-надзорные органы обязаны отреагировать на жалобу собственника жилья и провести проверку деятельности управляющей компании.

Если людей обманывают с расчетом за услуги ЖКХ (неправильно применяют тариф или льготу), жалобу нужно подавать в Госжилинспекцию. Если неправильный расчет был вызван некачественным оказанием услуг либо управляющая компания вообще не предоставляла коммунальные услуги, необходимо привлекать Роспотребнадзор.

Наиболее компетентной в данном вопросе является именно Госжилинспекция, поскольку она законодательно уполномочена на разрешение спорных ситуаций, возникающих между исполнителями и потребителями услуг. Подобная организация есть в любом из областных центров. Узнать же ее конкретные контактные данные можно на сайте «РосЖКХ» (roszhkh.ru). На этом же сайте можно оставить жалобу на работу коммунальщиков.

Основываясь на поданном заявлении, сотрудники Госжилинспекции в обязательном порядке проводят проверку по всем без исключения изложенным фактам. Затем составляется акт с протоколом, фиксирующий обнаруженные нарушения или же отсутствие таковых. Если выяснится, что информация заявителя была достоверной, инспекцией будет выдано специальное предписание для устранения виновными лицами всех допущенных недочетов. Отчет по поводу проделанной работы представляется в течение 30 дней с момента регистрации в журнале письменного обращения.

ПРОКУРАТУРА

Органы прокуратуры осуществляют надзор за любыми случаями нарушения закона. Если при расчете было допущено такое нарушение, граждане имеют полное право обратиться в прокуратуру с жалобой или заявлением по поводу ошибок в квитанциях ЖКХ.

В процессе проверки по обращению граждан прокуратура имеет право направлять в адрес управляющей компании предписание об устранении нарушений закона. Данные требования подлежат обязательному исполнению.

СУД

Чтобы оспорить неправомерные действия управляющей компании также можно обратиться в суд. Суд является последней инстанцией, куда жилец может обратиться за восстановлением своих прав. В суде можно обжаловать любые действия предприятий в сфере ЖКХ, однако обязанность доказывания возлагается на истца. Владельцам квартир потребуется представить обоснованный контррасчет суммы коммунальных платежей с указанием норм, которые были нарушены ответчиком, а также исковое заявление, где будет кратко и по существу изложена суть проблемы.

Вопросы, связанные с незаконным начислением платежей, чаще решаются не через Госжилинспекцию, а в судебном порядке.

Подготовлено по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в рамках «Конкурсной поддержки инициатив в области развития финансовой грамотности и защиты прав потребителей.

ООО «АНСЭП-Центр». 620142, г. Екатеринбург, ул. Щорса, д. 51Б. жилфин.рф, www.ansep.ru

Рисунки Алексея Меринова

Отпечатано в ООО «Группа М реклама».

Юридический адрес: 197376, Санкт-Петербург г, Реки Карповки наб, дом № 5, корпус 3, комната 4. Тел/факс (812) 325-24-26, 325-10-60. ИНН 7813264700.

Заказ: ?????

Тираж: 3 000 экземпляров.

Дата выпуска: ???.??.???? г

